

**С.П. Попова**

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

*учебное пособие*

Саратов

2016

В учебном пособии излагаются основы зарубежной и отечественной конфликтологии, характеризуется история развития ее отраслей, раскрывается универсальная схема описания конфликтов. Рассмотрены особенности конфликтов в различных сферах социального взаимодействия, условия и способы их профилактики и конструктивного регулирования.

Учебное пособие предназначено для студентов бакалавриата направления подготовки «Психология», «Сервис» изучающих курс конфликтологии, магистрантов «Консультативная психология», «Юридической психологии» и аспирантов, исследующих конфликты и конфликтные взаимодействия, преподавателей конфликтологии, а также всех тех, кто интересуется проблемой оценки, прогнозирования и регулирования конфликтов.

## Содержание

Введение.....	5
Глава I. История развития конфликтологии: теории конфликта .....	7
1.1. Этапы развития отечественной конфликтологии .....	7
1.2. Этапы развития зарубежной конфликтологии .....	10
1.3. Краткие биографии основоположников конфликтологических теорий ..	12
1.4. Теории конфликта .....	25
1.4.1. Г. Спенсер .....	25
1.4.2. К. Маркс .....	26
1.4.3. Г. Зиммель .....	29
1.4.4. М. Вебер .....	31
1.4.5. Л. Козер .....	32
1.4.6. Р. Дарендорф.....	34
1.4.7. В. Парето .....	37
1.4.8. Э. Гидденс .....	38
Заключение к I главе .....	43
Литература .....	46
Глава II. Основные подходы к исследованию конфликтов .....	47
2.1. Теоретические подходы к исследованию конфликта в психологии.....	48
2.2. Достоинства и недостатки современных практических подходов к изучению конфликта.....	58

2.3. Модели конфликтов .....	60
Литература .....	66
Вопросы для самопроверки к II главе .....	67
Глава III. Особенности восприятия конфликтной ситуации и предупреждение конфликта.....	68
3.1. Искажение восприятия в конфликте .....	71
3.2. Особенности восприятия личностных качеств .....	73
3.3. Основные факторы искажения восприятия в конфликте.....	74
Литература .....	78
Вопросы для самопроверки к III главе.....	79
Глава IV. Предупреждение, управление, разрешение конфликтов .....	80
4.1. Способы воздействия.....	80
4.2. Причины контроля и способы управления эмоциями в конфликте .....	83
4.3. Устранение причин конфликта.....	86
4.4. Поддержание сотрудничества.....	88
4.5. Институционализация отношений .....	90
4.6. Тактики воздействия в конфликте.....	91
4.7. Пошаговое разрешение конфликтов .....	94
4.8. Нормативные механизмы .....	98
4.9. Юмор в конфликте .....	100
Литература .....	103
Вопросы для самопроверки к IV главе: .....	104
Заключение .....	105
ГЛОССАРИЙ.....	107

## Введение

Начало 80-х годов XIX столетия ознаменовалось невиданным ранее взрывом общественного и научного интереса к анализу конфликтов. Нельзя сказать, что такого интереса не было раньше. Социальная и психологическая мысль, каждая в пределах своей парадигмы, на протяжении предыдущих столетий периодически обращалась к проблеме конфликта, но никогда не придавала ей, за редким исключением, самостоятельного и тем более приоритетного статуса в социально-психологическом знании. Общественное мнение, в основном под влиянием различных социальных потрясений, также проявляло интерес к тому; что такое конфликт и как он может быть успешно разрешен.

С точки зрения фундаментальной теории конфликта одна из ее наиболее важных проблем заключается в уяснении природы конфликта. Раскрыть его природу, значит ответить на вопрос, что является главным источником конфликта в обществе. Становление современных теорий совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относят ко второй половине XIX века.

Самое общее определение конфликта (от лат. *conflictus* – столкновение)

– столкновение противоречивых или несовместимых сил. Более полное определение -противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами.

Конфликт – это факт человеческого существования. Многие люди воспринимают историю человечества как бесконечную повесть конфликтов и борьбы.

История обсуждения конфликта, попыток его анализа и интерпретации исчисляется тысячелетиями. Конфликт - постоянный спутник человека, по сути дела - лишь одна из форм внутривидовой и межвидовой борьбы за существование, один из механизмов естественного отбора, который заставляет нас полностью раскрыться в борьбе с оппонентом. Вспомним обычный семейный конфликт. Не кажется ли вам, что на определенном этапе мы забываем о его причинах, и желание победить в споре трансформируется в желание просто победить. Когда страсти накаляются, уже не важно, в чем причина спора - важно выиграть его. Но спор - цивилизованная форма конфликта, далеко отошедшая уже от поведения животных. А вот драки, выяснения отношений между группировками, вооруженные столкновения - это уже гораздо больше напоминает животное "стая на стаю". И чем дальше в глубь времен мы посмотрим, тем в менее завуалированной форме предстанет перед нами это животное свойство человека, этот социализированный, но, по сути, чисто биологический механизм. Логично поэтому заменить данное предположение о том, что конфликт – постоянный спутник человека, на предположение о том, что конфликт – постоянный спутник всего живого на земле. Однако, первые обсуждения конфликтологических проблем стали возможны лишь на определенном этапе взросления человечества.

## **Глава I. История развития конфликтологии: теории конфликта**

### **1.1. Этапы развития отечественной конфликтологии**

Первые отечественные публикации, посвященные проблеме конфликта, появились в начале 20-х годов. Как самостоятельная наука конфликтология в России существует с начала 90-х годов. Первая работа в данной области была опубликована в 1924 году. Ее написали П.О. Гриффин и М.И. Могилевский. Она носила в большей степени социологический характер и была посвящена трудовым конфликтам.

По мнению А. Анцупова и А. Шипилова, в истории отечественной конфликтологии можно выделить несколько периодов [Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Альбом схем по учебной дисциплине "Конфликтология". – Новогорск, 1997].

1 период – до 1924 года. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах, запечатленное в философии, религии, литературе, народном творчестве. Начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах. Конфликт изучается в рамках философии, права, психологии, но не выделяется как

самостоятельное явление.

2 период – 1924-1990 годы. Период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук – отраслей конфликтологии. В это время конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух наук (правоведение и социология), а к концу периода интенсивность исследования конфликта постоянно увеличивается.

Второй период включает 4 этапа:

Первый этап – 1924-1934 гг. Охватывает первую "волну" публикаций. Появляются работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, математике, социобиологии.

Второй этап – 1935-1948 гг. Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с ВОВ и обстановкой в стране в целом.

Третий этап – 1949-1972 гг. Ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые 25 кандидатских диссертаций, исследования конфликта как самостоятельного явления начинаются в философии, педагогике, исторических и политических науках.

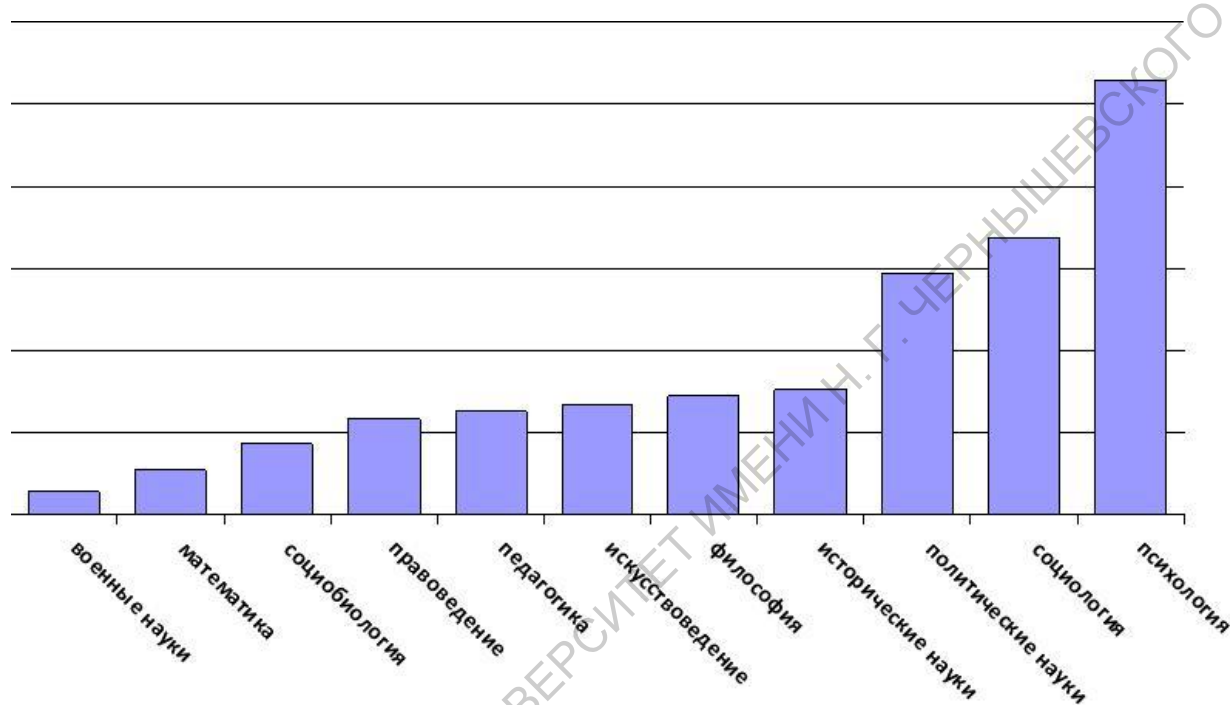
Четвертый этап – 1973-1989 гг. Ежегодно публикуется не менее 35 работ по проблеме конфликта, защищаются первые докторские диссертации.

3 период – 1990 год-настоящее время. Появляются первые междисциплинарные исследования, конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций (от 60 до 250), создаются центры, группы по исследованию и урегулированию конфликтов.

Библиографический поиск позволил выделить из отечественных наук, занимающихся изучением конфликта: искусствоведение, исторические науки, математика, педагогика, политология, правоведение, психология, социобиология, социология и философия. Ведущие позиции в исследовании конфликта занимает психология. С большим отрывом от нее идут социология, политические науки. Доля других наук не превышает 7 %. Полученные данные показывают, что проблема конфликта носит ярко



выраженный междисциплинарный характер. По теме конфликта защищено 225 диссертаций, опубликовано более 300 книг.



**Рис. 1. Относительное количество публикаций по проблеме конфликта [А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. (Серия «Учебное пособие»)]**

У нас в стране сегодня существует как минимум две серьезных организации, спектр интересов которых находится в области изучения конфликтов - это Центр конфликтологии, научно-экспертный совет по конфликтологии при Институте социологии РАН в Москве и Исследовательский конфликтологический центр при Государственном университете СПб, Ассоциация конфликтологов-миротворцев при МГУ. В Ростове-на-Дону недавно создана и зарегистрирована ассоциация конфликтологов – общественная организация «Роза мира». Издается журнал «Конфликт и консенсус».

## 1.2. Этапы развития зарубежной конфликтологии

Как и в отечественной конфликтологии, в зарубежной науке основной вклад в развитие конфликтологических знаний внесли психологи, социологи и политологи. Но существуют несколько обстоятельств, отличающих зарубежную (преимущественно западную) конфликтологию от отечественной. Во-первых, за рубежом теорию конфликта пробовали создать еще в далеком теперь XIX веке. Во-вторых, зарубежная конфликтология представлена значительно более широким спектром подходов к изучаемой проблеме. Только в США конфликтами занимаются десятки исследовательских центров и кафедр в крупнейших университетах. С конца 60-х годов готовятся специалисты уровня бакалавра и магистра по конфликтологии. Издается несколько специализированных журналов. Но, пожалуй, самое главное отличие – западная конфликтология имеет преимущественно прикладной характер.

В психологии условно выделяются два этапа: начало XX в. – 50-е гг.; конец 50-х гг. – наше время. В первой половине века конфликт не выделялся как самостоятельный объект изучения. Психологов интересовали причины и последствия этого явления. На рубеже 50-х–60-х годов появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к этому феномену.

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются:

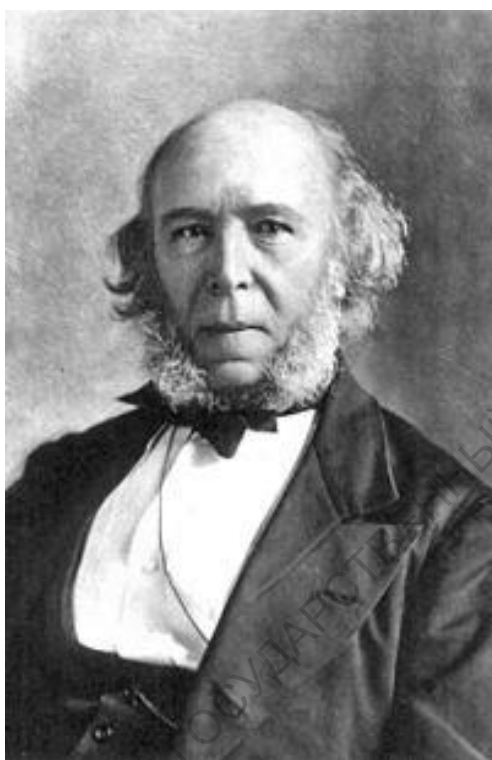
психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, К.Г. Юнг); социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.); этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген); теория групповой динамики (К. Левин; Д. Креч, Л. Линдслей); фрустрационно-агрессивное (Л. Берковитц, Д. Доллард, Н. Миллер); поведенческое (А.Басс, А.Бандура, Р.Сирс); социометрическое (Д. Морено, Г. Гурвич, Э. Дженигс, С. Додд); интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

В настоящее время исследования конфликтов в современной зарубежной психологии ведутся в следующих направлениях: теоретико-игровое (М. Дойч); теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон); теория и практика переговорного процесса (Р. Фишер, Д. Прюитт, Д. Рубин, У. Юри).

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

### 1.3. Краткие биографии основоположников конфликтологических теорий

В этом параграфе представлены краткие биографии Г. Спенсера, К. Маркса, Г. Зиммеля, В. Парето, Р. Дарендорфа, Л. Козера, Э. Гидденса, они являются признанными основоположниками конфликтологических теорий, которые оказали существенное влияние на развитие современной мировой конфликтологической науки.



#### Г. Спенсер (1820-1903)

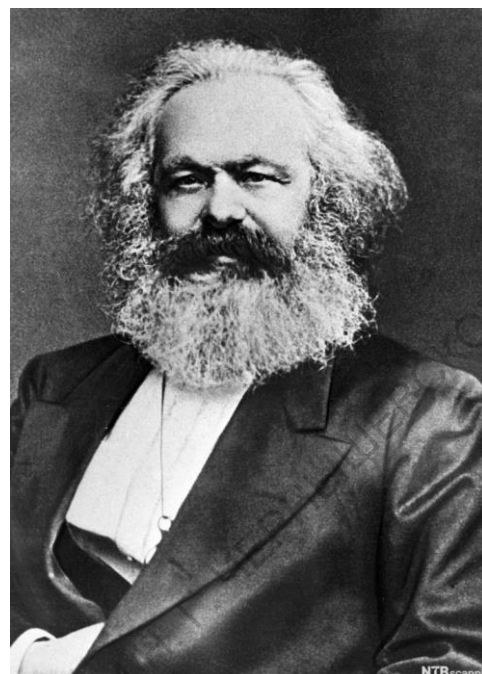
**Спенсер (Spencer) Герберт** (1820-1903) – английский философ, социолог и психолог, один из основателей позитивизма. Рассматривал сознание в эволюционном аспекте как форму приспособления к среде при переходе от гомогенности к гетерогенности. При этом из раздражимости развивается первая форма психической жизни, ощущения, на основе которых формируются все другие формы. Говоря о приспособлении к социальной среде,

утверждал, что в психологии дикаря наиболее развито восприятие, а у современного человека – мышление. Считал, что психические элементы могут объединяться посредством ассоциативного процесса. Основное сочинение: «Система синтетической философии» (1862-1896).

## **К. Маркс (1818 - 1883)**

**Маркс (Marx) Карл Генрих** (1818 - 1883) - экономист, философ, политический журналист, родился 5 мая 1818 года в Трире, Пруссия.

Образование в биографии Маркса было получено в гимназии Трира. После ее окончания в 1835 году, Карл поступил в университет города Бонн, затем Берлинский университет. В 1841 году Карл Маркс окончил университет, защитил докторскую диссертацию. В то время увлекался выдвижением атеистических, революционных идей из философии Гегеля.



В 1842-1843 годах работал в газете «Rheinische Zeitung», где будучи журналистом, редактором не стеснялся критиковать правительство. После закрытия газеты увлекся политической экономией. Женившись на Дженни Вестафлен, переехал в Париж. Затем в биографии Карла Маркса происходит знакомство с Энгельсом. После этого Маркс жил в Брюсселе, Кёльне, Лондоне. В 1864 году им была основана «Международная рабочая ассоциация».

«Капитал» Маркса является одним из важнейших его работ. Экономическая теория Маркса, описанная в этом труде, использовала теорию А. Смита, Д. Рикардо. Маркс рассматривал вопросы прибавочной стоимости, исследовал взаимосвязь труда и стоимости, товара и денег. Экономическое учение Маркса позволило решить несколько проблем, имеющих в теории Рикардо.

Философия Маркса относительно устройства государства утверждает, что политически господствующий класс граждан управляет страной. Строеие буржуазного государства Маркс рассматривает как реализацию интересов такого класса.

Обобщенная материалистическая философия Карла Маркса, его экономическая теория, идеологические взгляды послужили основой движения «марксизма».

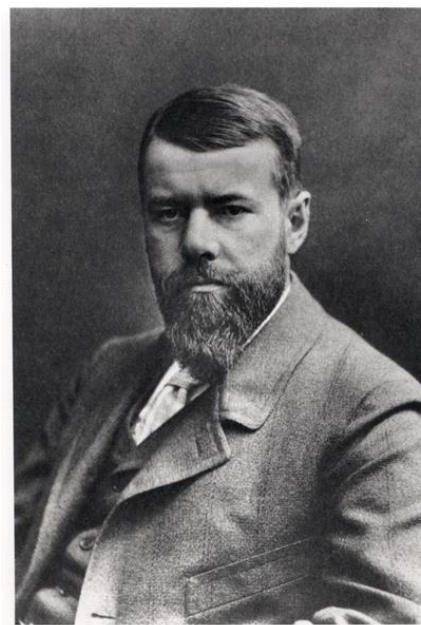


### **Г. Зиммель (1858-1918)**

**Зиммель (Simmel) Георг (1858-1918)** – немецкий философ-идеалист, социолог, представитель философии жизни, основоположник так называемой формальной социологии. Усматривал «трагедию творчества» в противоречии между творческой пульсацией «жизни» и ее объективацией в застывших формах культуры.

### **М. Вебер (1864-1920)**

**Вебер (Weber) Макс (1864-1920)** – немецкий социолог, историк, экономист и юрист. Брат А. Вебера. В основе методологии Вебера, опирающейся на идеалистическую неокантианскую гносеологию, разграничение опытного знания и ценностей; концепция «понимания», по которой социальное действие объясняется через истолкование индивидуальных мотивов; теория идеальных типов – абстрактных и произвольных мысленных конструкций исторического процесса. Выступал против марксизма. В происхождении западноевропейского капитализма отводил решающую роль протестантизму. Основные сочинения «Аграрная история древнего мира», «Протестантская этика и дух капитализма», «Хозяйство и общество».





### **Л. Козер (1913-2003)**

**Козер (Coser) Льюис Альфред** (1913–2003), американский социолог, один из основоположников социологии конфликтов.

Родился 27 ноября 1913 в Берлине. Отец, еврей по национальности был довольно богатым банкиром. Детство юноши было безоблачным, пока в 1933 к власти в Германии не пришли нацисты. Как раз незадолго до этого юноша закончил школу и начал принимать активное участие в левом движении. Хорошо видя, к чему идет дело и будучи уже сформировавшейся личностью, он в 20 лет решил покинуть родину и уехал в Париж.

Первые годы на новом месте проходили у Козера в бедности и в постоянных поисках заработка. Перебиваясь разовыми заработками, он сменил несколько профессий, испробовав свои силы как в физическом труде (продавец-разносчик), так и на поприще умственного труда (личный секретарь одного швейцарского писателя). Его мытарства закончились в 1936 – он получил право на постоянную работу и устроился на одну из должностей во французском представительстве американской брокерской фирмы.

Параллельно с работой начал посещать занятия в Сорбонне. Не имея никаких особых научных пристрастий, решил заниматься сравнительным литературоведением – только потому, что кроме немецкого знал еще французский и английский языки. После нескольких семестров начал работать над диссертацией по сравнению английских, французских и немецких новелл одного временного периода. Изюминкой этой работы должно было стать изучение влияния социальной структуры общества на

формирование специфики той или иной национальной литературы. После того как куратор Козера заявил, что вопросы социальной структуры не входят в компетенцию литературоведения, а являются прерогативой социологии, студент сменил специализацию и стал посещать лекции по социологии. Так, почти случайно, определилось научное поприще будущего великого социолога.

В 1941 он был арестован по приказу французского правительства как уроженец Германии и помещен в трудовой лагерь на юге Франции. Это послужило серьезным доводом в пользу эмиграции в США. По совету эмиграционной службы Козер сменил немецкое имя Людвиг на более нейтральное Льюис. Оформляя миграционные документы, он познакомился с сотрудницей Международной ассоциации помощи беженцам Розой Лауб, которая стала его женой. Первое время после прибытия Козера в США прошло в работе в разных правительственных комиссиях, в том числе в отделе военных новостей и в министерстве обороны. Какое-то время он был одним из издателей журнала «Модерн Ревью», пропагандировавшего левые идеи, а также зарабатывал статьями для газет.

В 1948, получив американское гражданство, решил продолжить социологическое образование и поступил в Колумбийский университет. Вскоре получил предложение стать преподавателем в колледже Чикагского университета на факультете социальных наук и социологии. Период работы в Чикагском колледже дал Козеру возможность не только углубить свои познания в области социологии, но и ознакомиться с самыми разными подходами и точками зрения.

После двух лет работы в Чикаго он снова возвратился в Нью-Йорк, чтобы продолжить образование в Колумбийском университете. После его завершения он преподавал в Бостоне, в Университете Брендис, где основал факультет социологии. В 1954 закончил свою докторскую диссертацию и защитил ее в Колумбийском университете под руководством Роберта Мертона. На основе этой диссертации в 1956 была опубликована первая



книга Козера *Функции социального конфликта*.

Конец 1940-х – начало 1950-х ознаменовалось в США расцветом маккартизма – гонений на приверженцев мало-мальски левых взглядов. Учитывая, что Козер всегда отличался склонностью к левым идеям, эта ситуация резко сократила его возможности публиковаться. Чтобы вообще их не потерять, он при поддержке более 50 других ученых начал выпускать журнал «Диссент» (*Dissident – «Инакомыслие»*), который до сих пор является рупором левых сил США.

Проработав в Брендисе 15 лет, он перешел в Нью-Йоркский Государственный Университет, где работал вплоть до своей отставки.

1960–1970 стали временем наиболее плодотворным периодом в научной деятельности Козера. Он написал труды, изучающие взаимоотношения людей и институтов: *Люди идей* (1965) и *Жадные институты* (1974). Через десять лет после первого капитального труда по социологии конфликта вышла его вторая книга по этой тематике – *Дальнейшие исследования социального конфликта* (1967). Кроме этого он выпустил несколько книг по истории социологии – *Георг Зиммель* (1965), *Мастера социологической мысли* (1971) и *Ученые беженцы в Америке* (1984).

Он возглавлял Восточное социологическое общество в 1964–1965, а также Американскую социологическую ассоциацию в 1975–1976.

После выхода в отставку в 1987 Козер вместе с семьей переехал жить в Кембридж (штат Массачусетс), где умер в 2003, не дожив до своего 90-летия всего нескольких месяцев.

Несмотря на все попытки ученого расширить сферу своей деятельности и не ограничиваться изучением какой-либо одной области, в истории социологии он в основном известен как один из основоположников конфликтологии.

Социология 1940–1950 ориентировалась на концепции структурного функционализма (в первую очередь, на теории Т.Парсонса), в которых

главенствующее место занимали принципы порядка и стабильности. Социальный конфликт в этой системе рассматривался как патологический, разрушительный процесс. Козер взглянул на конфликт совершенно под другим углом зрения. Для него конфликт – это вовсе не социальная аномалия, а естественная и даже необходимая форма существования и развития социальной системы, которая нередко имеет негативные последствия, но может давать и заметный позитивный результат. Главной темой социологии конфликта стало изучение влияния конфликтов на сохранение и восстановление целостности систем, на процессы приспособления общественных структур к требованиям действительности.

Доказывая наличие позитивных (группосозидающих) функций конфликта, он пытался дать полномасштабную картину тех факторов, которые способствуют (или, наоборот, препятствуют) такой интеграции. Среди них не последнее место занимает, например, вовлеченность индивидов в групповую структуру. Чем теснее связи между людьми в группе, тем больше конфликт в таких группах имеет негативные последствия. В группах с высокой интенсивностью взаимодействия конфликты часто на время «загоняются вовнутрь». Однако концентрация людей на одних и тех же проблемах, возникающих в рамках этой группы, может привести в результате к такому взрыву, который полностью разрушает эту группу. В тех же случаях, когда люди вовлечены в групповую деятельность только частично и являются одновременно участниками не какой-то одной социальной группы, а целого ряда разных групп, конфликты играют созидательную функцию – поддерживают необходимый баланс сил, предотвращая концентрацию эмоций на какой-либо одной проблеме и не допуская раскола общества.

Согласно Козеру, есть определенная закономерность между структурой группы и протеканием внутренних и межгрупповых конфликтов. Так, группы, которые имеют внешнего врага, как правило, более сплоченны и требуют от своих членов полного подчинения. Козер выделил два основных типа социальных систем, по разному влияющих на восприятие конфликтов и

на их протекание. Первый тип – жесткая, деспотически-тоталитарная система – характеризуется неприятием социальных конфликтов как самого явления и отсутствием в связи с этим механизмов для их разрешения и урегулирования. Второй тип – гибкие системы, открыто признающие наличие конфликтов в социальной жизни и активно практикующие самые разные способы и методы работы с ними. Если для первых систем возникновение серьезных конфликтов связано с дезорганизацией и постепенным разрушением системы, то для вторых – это сигнал о необходимости саморегуляции и реформирования системы в соответствии с новыми требованиями окружающей действительности (конфликт выступает как «страхующий клапан» системы).

В целом концепция Л. Козера не столько противостояла структурному функционализму, сколько развивала его идеи, выводя их на новый уровень. С его подачи стала рассматриваться возможность поддержания и утверждение социальной структуры с помощью регулируемого конфликта внутри и между группами. Главная же заслуга Козера состояла в том, что конфликт, наконец, был признан как нормальное, широко распространенное и во многих случаях позитивное социальное явление.

Умер 8 июля 2003 в Кембридже.

## **Р. Дарендорф (1929-2009)**

Дарендорф (Dahrendorf) Ральф Густав (1929-2009), немецко-британский социальный мыслитель и общественный деятель. Родился 1 мая 1929 в Гамбурге. Изучал философию и классическую филологию в Гамбургском университете, социальные науки в Лондонской школе экономики. В 1954 защитил диссертацию *Неквалифицированный труд в британской промышленности*. Первые книги Дарендорфа –



публикации его диссертаций по социальной философии, посвященных критике Маркса и марксистской теории общества. Среди них – *Маркс в перспективе. Идея справедливости в мышлении Карла Маркса (Marx in Perspective. Die Idee des Gerechten im Denken von Karl Marx, 1953)* и *Социальные классы и классовый конфликт в индустриальном обществе (Soziale Klassen und Klassenkonflikt in der industriellen Gesellschaft, 1957)*. Дарендорф работал преподавателем и исследователем на кафедрах социологии в Гамбурге (с 1958), Тюбингене (с 1960) и Констанце (с 1966), сотрудником американского Центра высших исследований в области наук о поведении (1957–1958), приглашенным профессором Фонда Рассела Сейджа (1986–1987). В 1970–1974 он – комиссар Европейского экономического сообщества, в 1974–1984 директор Лондонской школы экономики, с 1988 ректор Сент-Энтони-колледжа Оксфордского университета.

Ранние публикации Дарендорфа так или иначе связаны с теорией конфликта. В противовес господствующим концепциям он утверждал, что конфликт и изменение представляют собой жизненную силу общества. В исправленной и дополненной книге о социальных классах, а также в *Очерках по теории общества (Essays in the Theory of Society, 1968)* Дарендорф детально разрабатывал методологические проблемы анализа конфликтных

обществ и теорию конфликта групповых интересов, развивая определенные элементы марксистского подхода таким образом, чтобы они могли стать «фальсифицируемыми» (научными) утверждениями (в смысле Логике исследования Карла Поппера). Теория конфликта Дарендорфа представлена в немецком издании книги Современный социальный конфликт (*Der moderne soziale Konflikt*, 1992).

Свой подход к теории конфликта ученый разрабатывал в двух направлениях. Дарендорф приобрел известность прежде всего как теоретик либерализма, настаивающий на желательности изменений и реформ ради улучшения жизненных перспектив граждан. Такие его работы, как Новая свобода (*The New Liberty*, 1975), Жизненные перспективы (*Life Chances*, 1979), Закон и порядок (*Law and Order*, 1985), а также многочисленные статьи (часть которых включена в книгу Фрагменты нового либерализма (*Fragmentes eines neuen Liberalismus*, 1987) развивают концепцию либерализма, соединяющего внимание к гражданским правам с потребностями развития экономики и ростом чувства социальной солидарности. Идеи Дарендорфа нашли свое практическое воплощение в Нюрнбергском манифесте Свободных немецких демократов (1969), в программных документах Либерального интернационала (Будущие задачи либерализма, 1988), а также у британских либеральных демократов, заключивших союз с т.н. «новыми лейбористами» (Обеспечение благосостояния и социальная сплоченность в свободном обществе, 1985). «Зрелой версии» либеральной философии Дарендорфа до сего дня не существует, он надеется изложить ее в книге под рабочим названием *Testamentum Liberale*.

Другим направлением работы Дарендорфа по развитию теории конфликта является анализ обществ, в частности анализ ключевых исторических событий с точки зрения их воздействия на общества. В книге Общество и демократия в Германии (*Gesellschaft und Demokratie in Deutschland*, 1966) аналитической и эмпирической проверке подвергаются

либеральные теории, ориентированные на проблематику конфликта. Перспективу этой критической проверки задают глобальные социальные изменения, произошедшие в 20 в. Общедоступный вариант своей теории общества Дарендорф представил в книге О Британии (On Britain, 1982), которая возникла на основе подготовленной им серии телевизионных передач. На события 1989 года в Восточной Европе Дарендорф откликнулся брошюрой, в которой попытался прояснить причины, ход и перспективы распада коммунистической системы. Эта небольшая публикация – Размышления о революции в Европе (Reflections on the Revolution in Europe, 1990) – стала наиболее популярной книгой Дарендорфа, если судить по количеству переводов на иностранные языки. Некоторые публичные лекции, посвященные этой же теме, впоследствии вошли в сборник После 1989. Нравственность, революция и гражданское общество (After 1989. Morals, Revolution and Civil Society, 1997).

Статьи Дарендорфа неоднократно появлялись в периодических изданиях разных стран. В ряде работ ученый сочетал публицистику, политологию и социологию, преследуя определенные политические цели. В последнее время Дарендорф сосредоточил свои усилия на изучении истории 20 столетия, в частности на исторической роли тех институтов, в развитии которых он принимал непосредственное участие. Первым результатом размышлений на эту тему стала книга ЛШЭ. История Лондонской школы экономики и политических наук: 1895–1995 (History of the London School of Economics and Political Science: 1895–1995, 1995).



### **В. Парето (1848-1923)**

**Парето (Pareto) Вильфредо** (1848-1923) – итальянский экономист и социолог, один из основателей функционализма. Пытался математически обосновать взаимозависимость экономических факторов, включая цену. Выступил с апологетическим законом распределения доходов (так называемый закон Парето). Выдвинул концепцию «циркуляции (смены) элит», согласно которой основа общественных процессов – творческая сила и борьба элит за власть. Противник марксизма и революционного движения.

### **Э. Гидденс (р. 1938)**

**Гидденс (Giddens) Энтони** (1938) – английский социолог. Бакалавр университета Халл (1959, магистр Лондонской школы экономики; доктор философии Кембриджского университета (1974). Работал в университете Лейчестера, Кембридже; директор Лондонской школы экономики (1997-2003). Лауреат премии принца Астурийского (2002, социальные науки).



С 1987 года является профессором социологии Кембриджского университета (Англия). Получил докторскую степень в 1974 году в Кембридже. Преподавательскую деятельность начал в 1961 году в Лестерском университете. С 1969 года преподает в Кембридже, где стал одним из создателей Комитета по социальным и политическим наукам при

экономическом факультете, который позднее превратился в полноценный социологический факультет. Является одним из основателей известного научного издательства "Полити Пресс". С 1997 по 2003 год руководил Лондонской школой экономики. Является советником английского премьер-министра Тони Блэра. Активно участвует в политических дебатах на стороне левоцентристского крыла лейбористской партии. Постоянно участвует в деятельности мозгового центра "Полней Нетворк". В 2004 году Гидденсу за научные достижения был пожалован титул пэра.

В научной карьере Гидденса можно выделить три отчетливых периода. В 1970-е годы он занимается выработкой нового представления о социологии на основании критического анализа классиков. В конце 1970-х - 80-е годы его главный интерес связан с созданием и развитием теории структуриации. С начала 1990-х годов Гидденс обращается к темам модерна, глобализации и политическим проблемам.

В своем видении социологии Гидденс отвергает социологический позитивизм Дюркгейма и противопоставляет ему близкий к веберовскому метод "двойной герменевтики", в основе которого лежит представление о том, что социологи, в отличие от представителей естественных наук, должны интерпретировать социальный мир, уже подвергнутый интерпретации самими акторами. В теории структуриации Гидденс предпринимает попытку создать монистическое представление о социальной реальности, в котором элиминируется оппозиция деятельностного (субъективного) и структурного (объективного) аспектов. С этой целью он вводит концепцию "дуальности структуры", согласно которой структура является одновременно средством осуществления деятельности и ее результатом. В последних работах Гидденс изучает различия между традиционной и посттрадиционной культурами (премодерном и модерном) с точки зрения их влияния на идентичность, интимные отношения и политические институты.



## 1.4. Теории конфликта

### 1.4.1. Г. Спенсер

В XIX веке в социологии образовалось направление, получившее название социал-дарвинизм. Развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов.

Общепризнанным инициатором и вдохновителем социального дарвинизма явился английский философ и социолог Герберт Спенсер, рассматривавший борьбу за существование, естественный отбор и выживание наиболее приспособленных не только в качестве биологических, но и социальных факторов.

Г. Спенсер первым в развернутой форме стал разрабатывать подход, получивший впоследствии название общей теории систем, и применять его к человеческому обществу. В своих исследованиях он сочетал структурно-функциональный и эволюционный анализ общества. Вместе с тем, он считал общество особой реальностью, возникшей в результате взаимодействия индивидов и зависящей от них.

Он считал, что состояние противоборства универсально и обеспечивает равновесие не только в рамках общества, но также между обществом и окружающей природой. Закон конфликта рассматривался Г. Спенсером как всеобщий закон, но проявления его должны наблюдаться до тех пор, пока в процессе развития общества не будет достигнуто полное равновесие между народами и расами.

Представление Г. Спенсера об обществе как организме позволило осмыслить и понять ряд важных особенностей структуры и функционирования социальных систем. Он не отождествлял общество с индивидуальным биологическим организмом, как зачастую утверждали и его противники, и его сторонники. Он лишь сравнивал эти две сущности, прослеживая как сходства, так и различия между ними и рассматривая

общество как «сверхорганический» организм, т.е. как специфическую организацию.

Различая два главных типа общества – воинственный и промышленный. Г. Спенсер видел существенное различие в двух типах борьбы за существование: в первом случае речь идет о военных конфликтах и истреблении или порабощении побежденного победителем; во втором имеет место главным образом промышленная конкуренция, где побеждает «сильнейший» в отношении усердия, способностей и т. п., т. е. в области интеллектуальных и моральных качеств. Такого рода борьба является благом для всего общества, а не только для победителя, так как в результате растет интеллектуальный и моральный уровень общества в целом, объем общественного богатства. И наоборот, альтернативой такого естественного отбора является выживание и процветание «слабейших», т.е. людей с низшими интеллектуально-моральными качествами, что ведет к деградации всего общества [Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: ПраймЕВРОЗНАК, 2002].

#### **1.4.2. К. Маркс**

Существенный вклад в общую теорию конфликта внес Карл Маркс, разработав учение о противоречии и развив модель конфликта революционного класса и социального изменения.

К. Маркс считал, что конфликт в обществе происходит из-за разделения людей на различные классы в соответствии с их положением в экономической системе. Основными классами общества, по К. Марксу, являются буржуазия и пролетариат, между которыми происходит постоянная вражда, так как целью буржуазии является господство и эксплуатация наемных рабочих. Антагонистические конфликты приводят к революциям, которые являются «локомотивами» истории. Конфликт в этом случае

рассматривается как неизбежное столкновение, которое нужно правильно организовать во имя ускорения развития общества, а насилие оправдывается задачами будущего созидания.

Американский социолог Дж. Тернер, который считал К. Маркса одним из создателей теории конфликта. На основе изучения работ Маркса Тернер сформулировал следующие основные положения Марксистского учения о конфликте:

1. Несмотря на то, что социальные отношения проявляют свойства системы, они все же содержат большое количество конфликтных интересов;
2. Это обстоятельство свидетельствует о том, что социальная система систематически порождает конфликты;
3. Следовательно, конфликт является неизбежным и очень распространенным свойством социальных систем;
4. Подобные конфликты имеют тенденцию проявляться в полярной противоположности интересов;
5. Конфликты чаще всего происходят из-за недостаточности ресурсов, особенно власти;
6. Конфликт - главный источник изменений социальных систем;
7. Любой конфликт имеет антагонистический характер.

Ключевые тезисы Маркса:

1. Чем более неравномерно распределены в системе дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт интересов между господствующими и подчиненными сегментами (социальными группами) системы.
2. Чем глубже подчиненные группы начинают осознавать свои интересы, тем более вероятно, что они будут сомневаться в законности и справедливости существующей в настоящее время формы распределения дефицитных ресурсов.
3. Чем больше подчиненные группы системы осознают свои интересы, чем больше они сомневаются в законности распределения

дефицитных ресурсов, тем более вероятно, что они должны будут сообща вступить в открытый конфликт с доминирующими группами системы.

4. Чем сильнее поляризация господствующих и подчиненных, тем насильственнее будет конфликт.

5. Чем более насильственным является конфликт, тем больше структурные изменения системы и перераспределение недостающих ресурсов.

Эти ключевые тезисы поясняют причины и факторы конфликта, их влияние на особенности развития конфликта.

Так, согласно названным положениям, конфликт – неизбежное и распространенное свойство развития организации. Одной из основных причин организационного конфликта является дефицит ресурсов и в частности власти, а также неравномерное и несправедливое распределение этих ресурсов. Более высокий уровень развития организации и, следовательно, более высокий уровень осознания подчинения своим групповым мотивационным компонентам (интересам, целям, ценностям) вызывают более частые позитивные открытые конфликтные ситуации. Усиление рассогласованности интересов подчиненных и руководства вызывает насильственные формы конфликтов. Насильственные формы организационных конфликтов влекут за собой более кардинальные организационные изменения и перераспределения ресурсов (мирные формы лучше урегулируют межличностные отношения, но не всегда кардинально устраняют, истинные причины конфликтов, а при урегулированных отношениях создается иллюзия устранения конфликта). Слабое проявление руководством своих интересов как администраторов, разрозненность, административных структур, с большей вероятностью вызовет коллективные массовые конфликтные выступления подчиненных.

Подтверждение правильности интерпретаций учения Маркса применительно к организации можно найти в современных исследованиях конфликта и описаниях практического опыта конфликтных ситуаций

[Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1998.].

### 1.4.3. Г. Зиммель

Конфликтный функционализм Георга Зиммеля большинство ученых относит к основателям теоретической конфликтологии. Он считал что конфликт в обществе неизбежен и неотвратим. Но, если Маркс социальную структуру общества представил в виде господствующих и подчиненных страт, конфликт, по его мнению, произрастает в системе "господство-подчинение" и всегда ведет к разрушению или социальным изменениям, то Г. Зиммель социальную структуру общества представил в виде неразрывно взаимосвязанных процессов ассоциации и диссоциации ее элементов. Конфликт является естественной составляющей этих процессов, а так как конфликт присущ и диссоциации и ассоциации, то он необязательно приводит к разрушению системы или социальным изменениям.

Г. Зиммель отмечает положительные последствия конфликтов: сохранение и укрепление социальной системы как целостности сплочения и унификации социального организма.

В качестве источников конфликта Зиммель называет не только столкновение интересов, но и проявление людьми так называемых им "инстинктов враждебности".

«Инстинкт враждебности» может усилить остроту конфликта. Смягчить же конфликт возможно благодаря гармонии отношений между людьми и инстинкту любви.

Таким образом, Г. Зиммель выделяет своеобразные факторы влияющие на характер протекания конфликта - инстинкты любви и ненависти.

Г. Зиммель рассматривает конфликт в качестве изменчивой переменной, которая проявляет различные степени интенсивности или силы. Крайними точками шкалы интенсивности являются конкуренция и борьба. Борьбу Г. Зиммель определил как беспорядочную непосредственную битву

сторон. Конкуренция - это более упорядоченная взаимная борьба сторон, приводящая к их взаимному обособлению.

В отличие от К. Маркса, который считал, что конфликт в конце концов обязательно усиливается, приобретает революционный характер и приводит к структурным изменениям системы. Г. Зиммель чаще анализировал менее интенсивные и острые конфликты, которые укрепляют прочность и интеграцию социальной системы.

Однако Г. Зиммель высказал несколько значимых для общей конфликтологии суждений об остроте и силе конфликта. Эти суждения были формализованы и сведены в виде таблицы Э. Тернером.

Ключевые положения Г. Зиммеля, касающиеся остроты конфликтов:

1. Чем больше группы вовлечены в конфликт эмоционально, тем острее конфликт.
2. Чем лучше "сгруппированы" группы, втянутые в конфликт, тем он острее.
3. Чем выше относительная сплоченность участвующих в конфликте групп, тем острее конфликт.
4. Чем крепче было раньше согласие участвующих в конфликте, тем острее конфликт.
5. Чем менее изолированы и обострены конфликтующие группы благодаря широкой социальной структуре, тем острее конфликт.
6. Чем больше конфликт становится самоцелью, тем он острее.
7. Чем большее по представлению его участников конфликт выходит за пределы индивидуальных целей и интересов, тем он острее.

Из высказываний следует, что более сильные эмоции, вызванные конфликтом с большей вероятностью ведут к применению насилия. В межличностных конфликтах чувства вызванные прежней близостью, враждой или ревностью усилят остроту конфликта. В межгрупповых конфликтах внутренняя сплоченность групп, внутренняя гармоничность

отношений участвующих в конфликте групп с большей вероятностью вызовет насилие [Руденский Е.В. Социальная психология. Курс лекций. Новосибирск, 1997].

#### 1.4.4. М. Вебер

Макс Вебер считал, что любое общество раздирают коренные противоречия, в частности, между местом, занимаемым членом общества, и его заслугами, между эгоизмом индивида и необходимостью подчинения, преданности общественным интересам. Внутри общества имеют место различные конфликты между группами, партиями, отдельными личностями. Власть неотделима от господства. Ее существование свидетельствует о неравенстве, заключающемся в том, что один из индивидов может навязывать свою волю другому.

Проблема конфликта пронизывает главные направления научной деятельности творчества выдающегося немецкого социолога М. Вебера: социологию политики, социологию религии и социологию экономической жизни. Наиболее очевидна проблематика конфликта, разумеется, в социологии политики, прежде всего в связи с анализом трёх идеально-типических форм господства – подчинения или форм осуществления власти: традиционной, харизматической и рациональной. При анализе властных отношений для М. Вебера преимущественное значение имеют не столько акции насилия, сколько механизмы согласия с властными полномочиями. А это значит, что страх за жизнь и имущество не являются, по его мнению, единственным основанием принятия власти: в разных реальных политических структурах и разных исторических преобразованиях проявляются различные конstellации материальных и идейных интересов, побуждающих индивидов к согласию с властями или, наоборот, к протесту против них. Ход цивилизации вырабатывает всё более сложные формы

политической мотивации, хотя он и не делает людей более свободными от давления общественных и политических институтов.

Для современного общества, по М. Веберу, наиболее адекватны рациональная система права, согласие с властью (основанное на законе) наличие конституционных основ правопорядка и развитого гражданского самосознания, что не исключает глубокого политического конфликта между классами и статусными группами, составляющими данное общество.

Особую роль в современном политическом конфликте играет бюрократия, превращающаяся в слой с особыми интересами и имеющая возможность проводить свою волю через систему государственных учреждений. М. Вебер не высказывал морального негодования по поводу бюрократического произвола. В полемике со сторонниками социалистических преобразований и революционного обновления мира он лишь утверждал, что диктатура пролетариата, несомненно, переродиться в диктатуру бюрократии. Формулируя идеально-типические черты бюрократии: законопослушность, беспристрастное отношение к тем, кто обращается в учреждение, рационализм и т.д., М. Вебер прекрасно понимал, что эти качества чиновника могут формулироваться в качестве общих принципов и требований, но они не являются реальными свойствами лиц, занимающих соответствующие должности. Конфликт между нормативными предписаниями и реальной психологией был для него частью социальной реальности, степень и формы этого конфликта подлежали эмпирическому исследованию [Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1999].

#### 1.4.5. Л. Козер

Осуществил синтез структурно-функционального и конфликтного подходов в книге «Функции социального конфликта» (1956). Льюис Козер обращает внимание на то, что в зависимости от характера социальной



структуры тот или иной конфликт может быть как источником распада системы, так и средством ее стабилизации. Конфликт коренится в социальной структуре, его протекание зависит от нее. С другой стороны, конфликт - источник изменения социальной структуры: он способствует образованию новых групп, становлению внутригрупповых и межгрупповых отношений, в том числе отношений власти, стимулирует нормотворчество и социальный контроль, способствует созданию новых институтов.

Конфликт внутри группы может способствовать ее сплочению или восстановлению внутреннего единства в том случае, если последнему угрожает вражда или антагонизм членов группы. Вместе с тем далеко не все разновидности конфликта благоприятны для внутригрупповой структуры, равно как не во всякой группе могут найти применение объединяющие функции конфликта. Та или иная роль конфликта во внутригрупповой адаптации зависит от характера вопросов, составляющих предмет спора, а также от типа социальной структуры, в рамках которой протекает конфликт. Однако виды конфликтов и типы социальных структур сами по себе не являются независимыми переменными.

Внутренние социальные конфликты, затрагивающие только цели, ценности и интересы, которые не противоречат принятым основам внутригрупповых отношений, как правило, носят функционально позитивный характер. В тенденции такие конфликты содействуют

изменению внутригрупповых норм и отношений в соответствии с насущными потребностями отдельных индивидов или подгрупп. Если же противоборствующие стороны не разделяют более ценностей, на которых базировалась законность данной системы, то внутренний конфликт несет в себе опасность распада социальной структуры.

Тем не менее сама социальная структура содержит гарантию единства внутригрупповых отношений перед лицом конфликта: возможность институционализации конфликта определяется степенью его недопустимости. Станет ли социальный конфликт средством стабилизации

внутригрупповых отношений и согласования противоположных требований сторон или он окажется чреват социальным взрывом — ответ на этот вопрос зависит от характера социальной структуры, в условиях которой развивается конфликт.

В социальной структуре любого типа всегда имеется повод для конфликтной ситуации, поскольку время от времени в ней вспыхивает конкуренция отдельных индивидов или подгрупп по поводу дефицитных ресурсов, престижа и власти [Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология. Хрестоматия – М., 2000].

#### **1.4.6. Р. Дарендорф**

Ральф Дарендорф анализирует социальную организацию любого уровня, начиная от индивида, небольшой группы или учреждения до общества в целом, которую он называет "императивно координированной ассоциацией". Для этой организации характерно четкое разделение ролей и статусов ее членов, а основными ролевыми позициями, согласно Р. Дарендорфу, являются позиции, обусловленные дифференциацией властных отношений. То есть в любой организации индивиды и группы выполняют определенные роли согласно своей принадлежности властным стратам.

Далее Р. Дарендорф говорит о том, что в организации отношения власти стремятся стать узаконенными. Следовательно, их можно рассматривать как отношения авторитета, где некоторые индивиды или группы имеют общепризнанное, узаконенное или нормативное право властвовать.

Упорядоченное функционирование организации поддерживается при помощи процессов, создающих отношения авторитета и власти.

Однако, власть и авторитет - дефицитные ресурсы. За них идет борьба

и конкуренция между подгруппами организации. Отсюда основными источниками конфликта и изменений в организации является дефицит власти и авторитета.

Особенности протекания конфликта зависят от того, каково отношение и принадлежность к власти и авторитету различных ролевых подгрупп и личностей.

Р. Дарендорф отмечает, что в любой организации можно выделить два основных типа ролей - правящих и управляющих. Правящие заинтересованы в сохранении своего положения а управляющие – в перераспределении власти или авторитета. При определенных условиях осознание этой противоположности интересов возрастает и организация делится на две конфликтующие группы.

Решение конфликта влечет за собой перераспределение власти. Но перераспределение власти узаконивает новые группы правящих и управляющих ролей, которые снова начинают конкурировать друг с другом. Таким образом, развитие организации – это цепь повторяющихся конфликтов по поводу отношений власти.

Проведем сравнительный анализ теоретических положений К. Маркса и Р. Дарендорфа как представителей одного научного течения.

Во-первых, у этих двух теоретиков схожи модели разворачивания конфликтной ситуации и социальной. Реорганизации.

Во-вторых, при внешней схожести общих моделей возникновения и развития конфликта у К. Маркса и Р. Дарендорфа существенно различаются подходы к источникам конфликта. К. Маркс в качестве источника называет - неравномерность распределения собственности и соответствующей доли власти, т.е. в первую очередь экономические причины. Р. Дарендорф источниками называет – ролевые отношения и неравномерное распределение власти, вытекающей из ролевых позиций и не всегда связанной как у К. Маркса с долей собственности, то есть называет внутриорганизационные субкультурные причины.

В-третьих, исходя из различных подходов к причинам конфликта отличаются и конкретные, выраженные в конкретных эмпирических категориях, схемы возникновения конфликта.

Р. Дарендорф сделал попытку выяснить, какие условия вызывают превращение обычных групп в конфликтные группы, а так же какие условия влияют на остроту конфликта, степень и темп изменений, вызванных конфликтом.

Положения схемы Р. Дарендорфа:

1. Чем более члены подгрупп в организации могут осознать свои интересы и образовать конфликтную группу, тем с большей вероятностью произойдет конфликт.

2. Чем больше распределение авторитета связано с распределением других вознаграждений, тем острее конфликт.

3. Чем меньше мобильность между подчиненными и господствующими группами, тем острее конфликт.

4. Чем больше обнищание подчиненных переключается с абсолютного на относительный уровень сравнения, тем более насильственным является конфликт.

5. Чем меньше конфликтные группы способны приходить к соглашениям, тем более насильственный конфликт.

6. Чем острее конфликт, тем больше он вызовет структурных изменений и реорганизаций.

7. Чем более насильственным является конфликт, тем выше темпы структурных изменений и реорганизаций.

Ральф Дарендорф, изучая социальную организацию общества на разных уровнях человеческого общения пришёл к выводу о существовании теории конфликтов которую он назвал – императивно координированной ассоциацией.

### 1.4.7. В. Парето

Вильфредо Парето говорит о круговороте элит, об их постоянной смене. Он называет историю кладбищем элит, то есть привилегированных меньшинств, которые борются, приходят к власти, пользуются этой властью, приходят в упадок и заменяются другими меньшинствами. Элиты имеют тенденцию к упадку, а «неэлиты» в свою очередь способны создать достойных приемников элитарным элементам. Ведь зачастую дети элиты могут не обладать всеми выдающимися качествами родителей. Необходимости постоянной замены и циркуляции элит обуславливается тем, что прежние элиты теряют энергию, ту, которая помогла им когда-то завоевать «место под солнцем», положение в обществе.

Обоснованием роли элиты он считал стремление общества к социальному равновесию, а это состояние обеспечивается взаимодействием множества сил, названных В. Парето, элементами. Он выделял четыре главных элемента: политические, экономические, социальные и интеллектуальные. Особое внимание В. Парето уделял мотивации человеческих поступков, поэтому для него политика в значительной мере функция психологии. Таким образом, используя психологический подход в анализе общества и политики, В. Парето объяснял многообразие социальных институтов психологическим неравенством индивидов. В. Парето писал, что человеческое общество неоднородно и индивиды различаются интеллектуально, физически и морально. Можно сделать вывод, что В. Парето определял элиту по её врожденным психологическим свойствам, а главная идея термина «элита» — превосходство. Он даже разработал балловую систему оценок, характеризующую способности индивида в той или иной сфере деятельности.

Элита разделяется на две части: «правлящую» и «неправлящую», первая непосредственно участвует в управлении, а вторая – далека от непосредственного принятия властных решений. Этот малочисленный класс

удерживается у власти частично силой, а частично благодаря поддержке подчиненного класса. «Ресурс согласия» основывается на умении правящего класса убедить массы в собственной правоте. Вероятность согласия зависит от способности элиты манипулировать чувствами и эмоциями толпы. В. Парето писал, что политика правительства тем эффективнее, чем успешнее она использует эмоции. Но не всегда умение убеждать помогает удерживаться у власти, поэтому элита должна быть готова к применению силы [Психология и этика делового общения / Под ред. Лавриненко В.Н. – М., 2000].

#### 1.4.8. Э. Гидденс

По Энтони Гидденсу, социальные системы характеризуются не просто способностью саморегуляции и самовоспроизводства; посредством рутинного воспроизводства структурных качеств, они формируют и постоянно развивают собственную "системность" – воспроизводимую взаимозависимость действий. Таким образом, возникающие непреднамеренные последствия действия неизбежно выходят за пределы "простой рекурсивности": они дают начало новой серии влияний, чьи эффекты могут быть описаны и поняты в терминах именно системной интеграции.

Наиболее важными эффектами, порождаемыми непреднамеренными последствиями действия как в сфере воспроизводства структурных свойств социальных систем, так и в сфере социальной интеграции, являются социальное противоречие и социальный конфликт. Э. Гидденс отмечает, что понятие социального противоречия следует отличать от идеи "функциональной несовместимости": социальное противоречие (social contradiction) в его понимании – это оппозиция или дизъюнкция структурных принципов социальной системы, где эти принципы действуют в рамках друг друга, но в то же время противоречат друг другу. Социальный конфликт

Э. Гидденс описывает как борьбу между акторами и общностями, которая выражается в виде определенной социальной практики.

В социальной теории два понятия имеют тенденцию к совпадению: противоречие является необходимым условием конфликта. Однако социальное противоречие может существовать, не вызывая социального конфликта; есть как минимум три обстоятельства, которые делают зависимость понятий не столь однозначной. Во-первых, это непрозрачность действия: акторы недостаточно полно и глубоко осознают структурную обусловленность своих действий, а также их собственного вклада в воспроизводство социальных систем. Во-вторых, это рассредоточенность социальных противоречий: социальные противоречия с меньшей вероятностью вызывают социальный конфликт, если не образуют тесных переплетений друг с другом; наложение же противоречий вызывает интенсивное развитие конфликта. И в-третьих: конфликт как открытая, публичная борьба акторов характеризуется непосредственным и "направленным давлением".

Э. Гидденс предлагает следующее соподчинение понятий в теории системного противоречия.

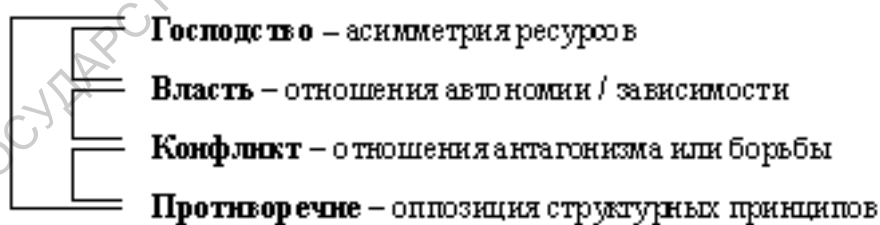


Рис. 1. Теория системного противоречия

"Господство" и "противоречие" относятся к структурным характеристикам социальных систем; они связаны принципом дуальности, поскольку выражаются и воспроизводятся посредством друг друга. "Конфликт" и "противоречие" связаны непосредственно, а взаимосвязь

"господства" и "конфликта" опосредована властными отношениями. Противоречия в социальных системах возникают в ходе процессов структуризации и социального воспроизводства. Это происходит в силу непредвиденных последствий действия, оказывающих влияние на институциональный порядок социальных взаимосвязей, которые, в свою очередь, управляют системным воспроизводством. Из сказанного следует, что социальное противоречие не только предполагает системную интеграцию, оно может возникнуть только в результате ее осуществления. И это является залогом социальных изменений.

Таким образом, Э. Гидденс показывает, что взаимосвязи интеграции, системных противоречий и социальных конфликтов в немалой степени детерминированы принципами воспроизводства социальных систем. Э. Гидденс выделяет ряд компонентов системной интеграции, из которых, собственно, и складывается ее "системность". Институционализированная сеть взаимосвязей и взаимовлияний, управляющая воспроизводством системы, действует сообразно трем принципам: (1) действие гомеостатических каузальных петель; (2) саморегуляция посредством обратной связи и селективной информационной фильтрации; (3) рефлексивная саморегуляция. Гомеостатические каузальные петли. Взаимозависимость частей системы осуществляется посредством причинных отношений, при которых изменение одной части вызывает последовательность событий, влияющих на другие части системы, а эти изменения, в свою очередь, снова оказывают влияние на элемент системы, с которого начались изменения. О "гомеостатичности" каузальных петель можно говорить в том случае, когда влияние на элемент системы, с которого начались изменения, направлено на возврат его к исходному состоянию. Описанный процесс является важной характеристикой воспроизводства социальных систем, но представляет собой принцип простейшего порядка.

Саморегуляция посредством обратной связи. Механизмы обратной связи, в отличие от гомеостатических каузальных процессов,



характеризуются не замкнутостью, но направленностью и стимулируют появление контролируемых изменений. Этот тип саморегуляции систем основан, по мнению Э. Гидденса, на принципе "информационной фильтрации" – контролирующего влияния на элементы цикла. Процессы направленных изменений управляются системой "контролирующих фильтров", пропускающей желательные и отсеивающей нежелательные элементы (пример – вступительные экзамены).

Посредством селективного информационного отфильтровывания акторы на стратегически важных местах пытаются рефлексивно регулировать общие условия системного воспроизводства с тем, чтобы либо поддержать существующее положение вещей, либо изменить его.

Рефлексивная саморегуляция предполагает целенаправленную деятельность людей по разработке систем контроля и их рутинному применению. В основе этого принципа лежат, с одной стороны, рефлексивный мониторинг действий, с другой – организация людьми контролируемых воздействий на механизмы обратной связи, действующие в системе (социуме). Рефлексивная саморегуляция становится ведущей силой в организации взаимодействий в социальных системах: "Увеличение попыток рефлексивной саморегуляции на уровне социальной интеграции является одной из основных особенностей современного мира, - пишет Э. Гидденс. Это явление лежит в основе двух самых распространенных в современную эпоху типов социальной мобилизации: "легально-рациональной" социальной организации и "секулярных общественных движений". Иными словами, социальные организации и социальные движения - это два канала, с помощью которых в современном мире приводится в движение рефлексивное знание о социальной жизни. Социальные организации систематически аккумулируют и хранят "отфильтрованную" ими социальную информацию, что является залогом стабильности условий для социального воспроизводства. Социальные движения противостоят сложившемуся порядку вещей и обладают более мощным преобразующим потенциалом,

связанным с реализацией отторгаемых социальных проектов. Безотносительно к перспективам этих проектов, социальные движения приносят "беспокойство" в настоящее, связанное со снижением доверия к институциональному порядку и системам его воспроизводства. Они способны указать на скрытые возможности всей существующей системы взаимодействий, которые не были известны прежде, и дать предварительную оценку перспективам этих возможностей (позитивный потенциал или отрицательные последствия). В любом случае деятельность социальных движений представляет собой интеллектуальный вызов сложившейся системе знаний: "Социальные движения - это способ выражения концентрированного конфликта..." [Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1983].

## Заключение к I главе

Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся ко второй половине XIX века. В этот период появилась работа английского социолога Герберта Спенсера «Основы социологии», где подчеркивалась мысль об универсальности самого явления.

Приблизительно в это же время развивалась марксистская теория конфликта, основные тезисы которой заключались в следующем: глубина конфликта между господствующим и подчиненным классом прямопропорциональна неравномерности распределения в системе дефицитных ресурсов; вероятность сомнений подчиненных классов в справедливости распределения ресурсов тем более вероятна, чем выше порог осознания ими собственных интересов; открытый конфликт между господствующим и подчиненным классом тем вероятнее, чем глубже осознание последним незаконности распределения ресурсов; поляризация противостоящих классов будет тем сильнее, чем более развита структура политического руководства, которая в свою очередь зависит от идеологической унификации членов коллектива; степень насильственности конфликта прямопропорциональна степени поляризации господствующих классов; уровень насильственности конфликта определяет уровень структурных изменений системы и степень перераспределения недостающих ресурсов.

В конце XIX века появились работы немецкого социолога Георга Зиммеля. Его «Социология» (1908) ознаменовала собой появление нового направления изучения конфликта - функциональной теории конфликта. Зиммель также предполагал универсальность изучаемого явления, предполагал, что полностью гармоничное объединение людей вообще не может существовать. Объясняется это тем, что конфликт служит своеобразным механизмом саморазвития общества, и не будь конфликта,

социум оставался бы всегда на одной ступени развития. Структуры же, лишенные динамики, в условиях нашего мира нежизнеспособны.

Проблема конфликта пронизывает все главные направления творчества выдающегося немецкого социолога Макса Вебера: социологию политики, социологию религии и социологию экономической жизни. При анализе властных отношений Вебера интересуют не столько причины и характер актов насилия, сколько механизмы согласия с властными полномочиями. Для современного общества, по Веберу, наиболее адекватны рациональная система права, согласие с властью, основанное на законе, наличие конституционных основ правопорядка и развитого гражданского самосознания. В центре понимания конфликта лежит противодействие материальных и идеальных интересов различных статусных групп.

В середине XX века теория позитивно-функционального конфликта стала основой книги Льюиса Козера "Функции социального конфликта" (1956), в которой автор обосновал и положительную роль конфликта. По мнению Козера, борьба между группами способствует разрядке напряжения, выходу негативных эмоций, люди больше узнают друг друга, конфликт выполняет тестирующую функцию. Однако для этого конфликт должен быть управляем.

В первой половине XX в. проблема конфликта в социологии развивалась в рамках системно-функциональной школы. Интенсивно развивались прикладные социологические исследования, велся поиск эффективных путей решения конфликтных ситуаций местного уровня. Однако уже в середине XX века появились новые теории конфликта.

Теория позитивно-функционального конфликта стала основой книги Льюиса Козера "Функции социального конфликта" (1956), в которой автор обосновал и положительную роль конфликта. По мнению Козера борьба между группами способствует разрядке напряжения, выходу негативных эмоций, люди больше узнают друг друга, конфликт выполняет тестирующую функцию. Однако для этого конфликт должен быть управляем.

В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф обосновал новую теорию социального конфликта, которая распространилась под названием «конфликтная модель общества». Она зафиксирована в основном труде ученого - «Класс и классовый конфликт в индустриальном обществе». Дарендорф утверждал, что общество в каждый момент своего существования меняется на всех уровнях, поэтому любое общество испытывает и все виды разноуровневых конфликтов. Он рассматривал марксизм как серьезнейшее направление в развитии наших представлений о действительности, и его теория подверглась влиянию последнего. В частности он взял за основу понимания классового конфликта марксовскую теорию превращения «класса-в-себе» в «класс-для-себя».

В начале 60-х годов американский социолог Кеннет Боулдинг предпринял попытку создать учение о конфликте – «общую теорию конфликта». Первоначальную предпосылку появления конфликта он усматривал в природе человека, в его извечном стремлении к борьбе. Ученый выделил две модели конфликта - статическую и динамическую. Статическая модель подвергает анализу все стороны конфликта и отношения между ними. Динамическая модель рассматривает конфликт через изучение интересов сторон. Можно сказать, что эта теория находится на стыке социологии и психологии.

В 1962 году появляется работа Н. Смелсера «Теория коллективного поведения», в которой развиваются некоторые мысли Парсонса. Здесь ученый рассматривает те формы коллективных действий, которые обычно рассматриваются как иррациональные. К их числу относятся разного рода возмущения, бунты, формы коллективного помешательства, паники. Коллективное поведение он определяет как «мобилизацию на основе некоторых убеждений, которые по-новому определяют социальное действие».

В дальнейшем наметилась тенденция интеграции различных подходов к изучению конфликта.

## Литература

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2009.
2. Гришина И.В. Психология межличностного конфликта. Дис. на соиск. степ. докт. психол. наук. СПб., 1995.
3. Анцупов А.Я., Шапилов А.И. Альбом схем по учебной дисциплине «Конфликтология». Новогорск, 1997.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1998.
5. Руденский Е.В. Социальная психология. Курс лекций. Новосибирск, 1997.
6. Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1999.
7. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология. Хрестоматия – М., 2000.
8. Психология и этика делового общения / Под ред. Лавриненко В.Н. – М., 2000.
9. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1983.

## **Глава II. Основные подходы к исследованию конфликтов**

Глава посвящена зарубежному и отечественному опыту изучения конфликта. Здесь представлен краткий аналитический обзор зарубежных теорий и российских исследований, посвященных конфликтам. В зарубежной практике выделено два этапа в истории изучения конфликта, основанием для этого служит степень выделения конфликта из ряда других проблем рассматриваемых психологией. В российских исследованиях автор выделяет 3 этапа, такое деление обусловлено сформированностью методологической и теоретической базы изучения конфликта. В главе освещаются и практические подходы к изучаемому явлению: 1) исторический (ретроспективный), 2) личностные опросники и тесты, 3) экспериментальное конструирование конфликта. Также представлен ряд современных графических, сетевых и математических моделей, способствующих анализу и написанию рекомендаций по рациональному образу действий в конфликтных ситуациях.

## 2.1. Теоретические подходы к исследованию конфликта в психологии

Конфликт играл и играет важную роль в жизни общества, жизнедеятельности организации и отдельной личности. В этой связи неудивительно, что изучение конфликтов – тема, которая привлекает внимание многих ученых. В психологии существует ряд традиций в изучении конфликтов. Большой теоретический и эмпирический материал, накопленный за почти столетний период, отражается в многообразии подходов и теоретических платформ. Можно условно выделить 2 этапа в истории изучения конфликта: I этап – с начала XX века–до середины 50-х гг.; 2 этап – с конца 50-х гг.–по настоящее время. Основанием различения служит степень выделения проблемы конфликта из ряда других проблем, рассматриваемых психологией. В первой половине века конфликт не выделялся в отдельный объект исследования, а рассматривался как составная часть более широких концепций (например, в психоанализе или социометрии). Психологов интересовали либо последствия конфликтов, либо некоторые из причин, приводящие к нему, но не сам конфликт как центральное звено исследования.

На рубеже 50-х–60-х годов появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к феномену конфликта. Выделяются основные подходы, разрабатывается понятийный аппарат психологической теории конфликта

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются [Гришина Н.В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов: дис. канд. псих. наук. - Л.: Изд-во ЛГУ, 1978; Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта: Автореф. дис. докт. псих. наук. - СПб: изд-во СПбГУ, 1995; Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии.// Психологический журнал. - Т. 1, № 6. -



1980; Психология конфликта (хрестоматия) ( сост. Гришина Н.В.). - СПб: Питер,. 2001.]:

- > психоаналитическое (Зигмунд Фрейд, Альфред Адлер, Карен Хорни, Эрих Фромм),
- > социотропное (Уильям Мак-Дугалл, Силуи Сигеле и др.);
- > этологическое (Конрад Лоренц, Н. Тинберген);
- > теория групповой динамики (Курт Левин, Дэвид Креч, Л. Линдсей);
- > фрустрационно-агрессивное (Дональд Доллард, Леонард Берковитц, Питер Милнер);
- > поведенческое (Арнольд Басе, Альберт Бандура, Ричард Сире);
- > социометрическое (Якоб Леви Морено, Э. Дженгс, Георгий Давидович Гурвич);
- > интеракционистское (Джордж Мид, Тамотсу Шибутани, Дэвид Шпигель).
- > теория структурного баланса (Франц Хайдер).

*Психоаналитический* подход связан, прежде всего, с именем австрийского психолога *Зигмунда Фрейда* (1856—1939), создавшего одну из первых концепций человеческой конфликтности. Несмотря на то, что З. Фрейд занимался преимущественно внутриличностными конфликтами, его заслугой является и указание на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного. Ученик и последователь З. Фрейда *А. Адлер* (1870—1937) рассматривал основное содержание конфликтов личности с микросредой через попытки индивида освободиться от чувства неполноценности и доминирования одних личностей над другими.

Американские психологи *К. Хорни*, *Э. Фромм*, *Г. Салливен* расширили понимание природы конфликта, попытались внести в нее социальный контекст. Так, *К. Хорни* (1885—1952) основной причиной конфликтов между

индивидом и его окружением считала недостаток доброжелательности со стороны близких людей, в первую очередь родителей. По мнению Э. Фромма (1900–1980), конфликты возникают из-за невозможности реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

В 20–30-е годы конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению англо-американского психолога У. Мак-Дугалла (1871 — 1938), конфликты в обществе неизбежны, так как людям присущи социальные инстинкты, такие как: страх, стадность, самоутверждение и т.д. Они передаются по наследству, поэтому люди постоянно конфликтуют, вступают в противоборство. Опираясь на утверждение Ч. Дарвина о том, что инстинкт борьбы за выживание обеспечивает существование, развитие вида, У. Мак-Дугалл распространил его и на человеческое общество. Созданная им теория социальных инстинктов имела сторонников, определивших *социотропное направление* в изучении конфликтов (С. Сигеле и др.).

Начало *этологического подхода* к конфликту было положено в 30-е годы XX века работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии К. Лоренца (1903—1989). Впервые в мировой науке им была высказана гипотеза о том, что главной причиной социальных конфликтов является агрессивность индивида и толпы. По мнению К. Лоренца, механизмы возникновения агрессивности у животных и человека однотипны, а агрессия — постоянное состояние живого организма. Этологические идеи К. Лоренца получили развитие в исследованиях нидерландского этолога Н. Тинбергена (1907—1988).

Исследуя проблемы *групповой динамики*, германо-американский психолог К. Левин (1890—1947) разработал концепцию динамической системы поведения, которая находится под напряжением, когда нарушается равновесие между индивидом и средой. Это напряжение проявляется в виде конфликтов. Источником конфликта может быть неблагоприятный стиль управления лидера группы. К. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия

индивидов.

Группа психологов Йельского университета (США) во главе с *Д. Доллардом (1900–1980)*, опираясь на труды *З. Фрейда* и *К. Левина*, предложила новую гипотезу конфликта — *фрустрационно-агрессивную*. В этой концепции интегрирована биосоциальная причина конфликтов – агрессивность индивида и социальная причина – фрустрация. Агрессия всегда следует за фрустрацией, а случаи агрессивного поведения обычно предполагают существование фрустрации.

Известным представителем *поведенческого направления* является американский психолог *А. Басе*. Причины конфликтов он ищет не только в биологии человека, его врожденных качествах, но и в социальном окружении, которое изменяет эти качества в результате взаимодействия личности с окружающей социальной средой.

В соответствии с *теорией социометрии*, разработанной социальным психологом *Я.Л. Морено (1892—1974)*, межличностные конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу. *Я.Л. Морено* пришел к выводу, что все конфликты, от межличностных до международных, могут быть разрешены путем перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями, так чтобы «социометрическая революция» позволила гармонизировать общественные отношения.

Вслед за работами основателя *символического интеракционизма* — американского психолога и социолога *Д. Миды (1863–1931)* — широкий резонанс получили исследования представителя чикагской школы *Т. Шибутани*.. По его мнению, причины конфликтов кроются в процессе социального взаимодействия. При возникновении возмущений в отношениях «индивид — среда» субъект начинает ощущать внутреннюю дисгармонию и дискомфорт. Стремясь устранить их, индивид совершает активные действия для того, чтобы приспособиться к среде. В ходе приспособления и

возникают конфликты.

Теория структурного баланса, первые положения которой выдвинул Ф. Хайдер, посвящена анализу согласованности между системой аттитюдов индивида и его знаниями об аттитюдах и поведении значимых других. В соответствии с теорией Ф. Хайдера, конфликт возникает тогда, когда определенное отношение единства, предписываемое условиями баланса, для человека исключается вследствие существования отношения единства со стороны другого человека.

Анализ подходов к исследованию конфликта в рассматриваемый период показывает, что они формировались в русле традиционных направлений психологии, отражая теоретические конструкции, свойственные данному течению. Эти подходы стали основой, на которую опираются западные психологи при изучении конфликтов в последние 50-60 лет. Например, в 60-е годы XX века были опубликованы работы американского психотерапевта Э. Берна (1902—1970), который на основе синтеза идей психоанализа и интеракционизма создал *теорию транзактного анализа*. По Э. Берну структура личности («Я») включает в себя три компонента-состояния: «ребенок» (источник спонтанных эмоций, побуждений и переживаний), «родитель» (тяготение к стереотипам, предрассудкам, обобщениям, поучениям) и «взрослый» (рациональное и ситуативное отношение к жизни). В ходе взаимодействия людей осуществляются транзакции. Если реализуется непересекающаяся транзакция, то она обеспечивает бесконфликтные отношения. Если возникает пересекающаяся транзакция, то это сигнализирует о нарушении процесса общения, что может привести к конфликтам.

В настоящее время исследования конфликтов в современной зарубежной психологии ведутся по следующим направлениям:

- > теоретико-игровое (М. Дойч);
- > теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон);
- > теория и практика переговорного процесса (Д. Прюитт, Д. Рубин,

Р. Фишер, У. Юри).

Представители *теоретико-игрового подхода* основной задачей считают построение универсальной схемы взаимодействия в конфликтной ситуации и ее разрешение. В основе лежат игры типа «дилемма узника». Решение задачи облегчают четко контролируемые экспериментальные условия. Многообразие стилей поведения в конфликтной ситуации обобщается в два основных типа поведения: кооперативное и конкурентное.

В системном виде данный подход выражен в работах американского социального психолога *М. Дойча*. Его концепция представляет собой целостную разработку социально-психологического подхода к проблеме конфликта. По мнению М. Дойча, в основе конфликта лежит несовместимость целей участников межличностного взаимодействия. Благодаря концентрации внимания на мотивах противоборствующих сторон работы в рамках этого направления часто относят к мотивационной концепции.

Сторонники теоретико-игрового подхода считают, что конфликты могут разрешаться как конструктивным путем, так и деструктивным. Продуктивным считается конфликт, участники которого убеждены, что добились поставленных целей.

Развивая идеи М. Дойча, современные западные исследователи создают в реальных группах экспериментальные ситуации. Среди типов ситуаций выделяют конкурентную, кооперативную и смешанную. Конкурентная ситуация в процессе обучения может иметь мотивирующий эффект, но не вопреки отношениям сотрудничества и взаимопомощи, а наряду с ними. Ситуация кооперативного обучения дает больший эффект, чем традиционное индивидуальное обучение.

Вторым подходом к изучению конфликта в современной психологии является *теория организационных систем*. Эта концепция появилась как альтернатива теории игр и результат критики предложенных ею решений. Разработанный Р. Блейком, Дж. Мутон и К. Томасом подход к проблеме

межличностного конфликта на основе организационных систем представляет собой оригинальную программу исследования стилей конфликтного поведения людей в реальных условиях. Из сочетания установок на отношение к сопернику и на достижение собственных целей авторы определили пять стратегий поведения, возможных в конфликтной ситуации: соперничество, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.

На рубеже 60–70-х годов XX века начинает формироваться самостоятельное направление по *изучению переговорного процесса* как части конфликтного взаимодействия. В настоящее время теория и практика переговорного процесса рассматриваются как одно из перспективных направлений прикладной психологии. Исследования сосредоточены на решении двух проблем: выявлении совокупности условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам, и изучении процесса переговоров, когда конфликтующие стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений. Наиболее разработана технология переговорного процесса.

В нашей стране условно можно выделить три периода в исследовании конфликта.

Первый период: с 30-х гг. до середины 70-х гг. XX века психологическим исследованиям конфликта были присущи разрозненность, фрагментарность, прикладной характер. Отсутствовали работы обобщающего характера, необходимые для формирования методологической и теоретической базы изучения конфликта.

Второй период: во второй половине 70-х годов XX века появляются работы, в которых предприняты попытки теоретического осмысления накопившегося эмпирического материала. Предложена понятийная схема психологического анализа конфликта. К середине 80-х годов сформировалось несколько подходов к изучению конфликта: организационный, деятельностный и личностный.

Третий период: на рубеже 80-х–90-х годов XX века на основе уже имеющихся разработок методологического и общетеоретического характера начинается интенсивное изучение конфликтов в различных сферах деятельности: конфликты в трудовых и научно-исследовательских коллективах, спорте, педагогической деятельности, воинских коллективах.

Существуют различные точки зрения в определении понятия конфликт и его классификации. В отечественной психологии разработана понятийная схема описания конфликта. Схема, которая была предложена Л.А. Петровской [Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // В сб. Психология конфликта (хрестоматия) (сост. Гришина Н.В.). - СПб, Питер, 2001. - С. 300<sup>4</sup> Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999.- С. 61] в 1978 году, содержит четыре категориальные группы: структура конфликта, его динамика, функции и типология. А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым эта схема была дополнена: сущность конфликта, классификация, эволюция конфликта, его генезис, причины, структура, функции, информация в конфликте, динамика, методы диагностики и исследования конфликта, предупреждение, разрешение (завершение) конфликта.

К.К. Платонов и В.Г. Казаков [Платонов К.К., Казаков В.Г. Развитие системы понятий теории психологического климата в советской психологии // В сб. Социально-психологический климат коллектива (под ред. Е.В. Шороховой и О.И. Зотовой). - М.: ,1979. - С. 105] определяют конфликт как осознанное противоречие между общающимися личностями, которое сопровождается попытками его разрешения на фоне эмоциональных отношений.

А.А. Ершов [Ершов А.А., Личность и коллектив. - Л.: Знание, 1976. - С. 9] определяет конфликт как действие противоположных, несовместимых в данной ситуации мотивов, интересов, типов поведения.

Н.В. Гришина [Гришина Н.В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов: дис канд. псих. наук. - Л.:

Изд-во ЛГУ, 1978. - С. 9] рассматривает конфликт как осознанное препятствие в достижении целей совместной деятельности, как реакцию на почве несовместимости характеров, несходства культурных основ и потребностей.

Д.П. Кайдалов и Е.И. Суименко называют конфликтом столкновение интересов, взглядов, установок, стремлений личности.

А.Г. Ковалев считает, что конфликт – это явление межличностных и групповых отношений, это проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения. Конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровнях. С точки зрения психического состояния противоборствующих сторон, конфликт выступает одновременно и как защитная реакция, и как ответная эмоционально окрашенная реакция.

Единая природа конфликтов разного уровня предполагает наличие общих атрибутивных признаков явления, дающих возможность придать ему качественную специфику. Анализ имеющихся определений, описаний при всем различии подходов позволяет выделить в качестве инвариантных следующие признаки конфликта [Кайдалов Д.П., Суименко Е.И., Единоначалие и коллегиальность. - М.: Мысль, 1979. - С. 123 Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. - М.: Политиздат, 1975.-С. 154 Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта: Автореф. дис. докт. псих. наук. - СПб: изд-во СПбГУ, 1995. - С. 8]: 1. Наличие противоречия (часто указывается на несовместимость) в целях, интересах, мотивах и т.п.; 2. Репрезентация данного противоречия в сознании или осознание наличия противоречия, несовместимость целей, интересов; 3. Активность (в виде соответствующих действий, «борьбы»), направленная на преодоление этого противоречия. Например, противоречия поиска, когда сталкивается новаторство с консерватизмом; противоречия групповых интересов, когда отстаиваются только групповые интересы при



игнорировании общих интересов; противоречия, связанные с личными, эгоистическими побуждениями, когда корысть, карьеризм подавляют все другие мотивы; противоречия несостоявшихся ожиданий; противоречия политические (антисоциальные поступки). Противоречия приводят к конфликтам только тогда, когда они затрагивают социальный статус группы или личности, материальные или духовные ценности людей, их престиж, моральное, нравственное достоинство личности. Такие противоречия не только вызывают негативную оценку, но и сопровождаются различными эмоциональными аффектами, такими как обида, гнев, презрение, возмущение, негодование, страх. Эмоции нередко толкают человека на борьбу, и в этом случае вместо противоречия возникает противоборство. Таким образом, конфликт - это осознаваемое противоречие, которое характеризуется противоборством конфликтующих сторон [Данькова Т.М., Некоторые аспекты производственных конфликтов на промышленных предприятиях / Материалы IV Всесоюзного съезда общества психологов. Тбилиси, 21-24 июня 1971. - Тбилиси: Мецниереба, 1971. - С.156-157.]. Конфликты возникают на почве противоположности интересов, социальных установок и направленности личностей, вовлеченных в конфликт людей.

Информация в конфликте характеризует основные информационные потоки, прежде всего связанные с формированием информационных моделей конфликта у его участников и их информационным взаимодействием в процессе развития конфликта [Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. - М.: Изд-во Военного Унив-та, 1996. -С. 28].

## 2.2. Достоинства и недостатки современных практических подходов к изучению конфликта

С конца XX века в литературных конфликтологических источниках выделяются следующие практически подходы к изучению конфликта [Конфликт: борьба, взаимодействие, сотрудничество (под ред. Потанина Г.М.). -Белгород: изд-во Белгородского ГУ 1997. - С. 16-18].

Первый – исторический (ретроспективный). Смысл подхода заключается в описании конкретных конфликтных ситуаций, уже имевших место (проводится анализ действий участников, объекта, причин, способов и приемов взаимодействия, исход и т.д.). Хотя данный подход более социологичен, чем психологичен, при умелой формулировке вопросов он в значительной мере позволяет воссоздать социально-психологическую картину конфликта. Однако подобные методы не лишены недостатков. Во-первых, очень многое зависит от того, кто описывает конфликт, так как вольно или невольно он занимает определенную позицию в анализируемой ситуации, а это снижает достоверность информации. Во-вторых, многое зависит от охвата вопросами всех характеристик конфликта. Возможно упущение важных характеристик, причин, которые привели к конфликту, его динамики, последствий из-за использования различных методов (бесед, интервью, анализ документов, анкетирования), что создает трудности в систематизации информации. В-третьих, за всеобъемлющим и комплексным описанием конфликтов теряется объяснение и поиск существенных связей, что, в конце концов, самое важное в подобных исследованиях конфликта.

Второй осуществляется через личностные опросники и тесты, а также варианты социометрии. В рамках этого подхода конфликт изучается через напряженность во взаимоотношениях, предрасположенность к агрессивному поведению различных лиц, наличие микрогруппы с отрицательной направленностью. К недостаткам данного подхода можно отнести: во-первых, за рамками такого исследования остается конфликт как социально-психологическое явление, возникающее в процессе взаимодействия людей.

И, во-вторых, причины конфликта не раскрываются; информация, получаемая от респондента, «приглаживается» самим респондентом; личностные особенности (например, склонность к ригидному или агрессивному поведению в отношениях с другими людьми) подвергается ситуативному изменению.

И, наконец, третий подход предполагает экспериментальное конструирование конфликта, преимущественно в лабораторных условиях.

Здесь за основу берутся конфликтные игры и их модификации, конфликтные ситуации, моделирующие реально возможным жизненные столкновения. Подобные исследования конфликтов связаны с большими трудностями организационного плана. Во-первых, некоторые из них неприемлемы с нравственной точки зрения. Во-вторых, на основе простых, в значительной степени управляемых, конфликтов нельзя делать выводы применительно к жизненным реальным ситуациям (так как нет никакой уверенности, что взаимосвязи, выявленные в игровой ситуации, проявятся также в реальных конфликтах). В-третьих, в эксперименте чрезвычайно трудно смоделировать мотивацию, которая характерна для реального конфликта и является определяющей для многих параметров конфликта.

В последнее время все большее внимание к изучению конфликтных ситуаций начинают уделять математики. Математическая теория игр дает научно обоснованные рекомендации поведения в конфликтных ситуациях, показывая, «как играть, чтобы не проиграть». Для применения этой теории необходимо уметь представлять конфликты в виде игр. В современной конфликтологии уже используется ряд математических моделей, построенных с непосредственным участием учёных-математиков. Их использование способствует решению определённых задач, поставленных перед конфликтологами, психологами, педагогами, социологами и другими специалистами.

### 2.3. Модели конфликтов

Для представления ряда моделей следует напомнить, что основой любого конфликта является наличие противоречия, которое принимает форму разногласий. Конфликт можно определить как отсутствие согласия между двумя или более сторонами — лицами или группами, проявляющееся при попытке разрешить противоречие, причем часто на фоне острых эмоциональных переживаний.

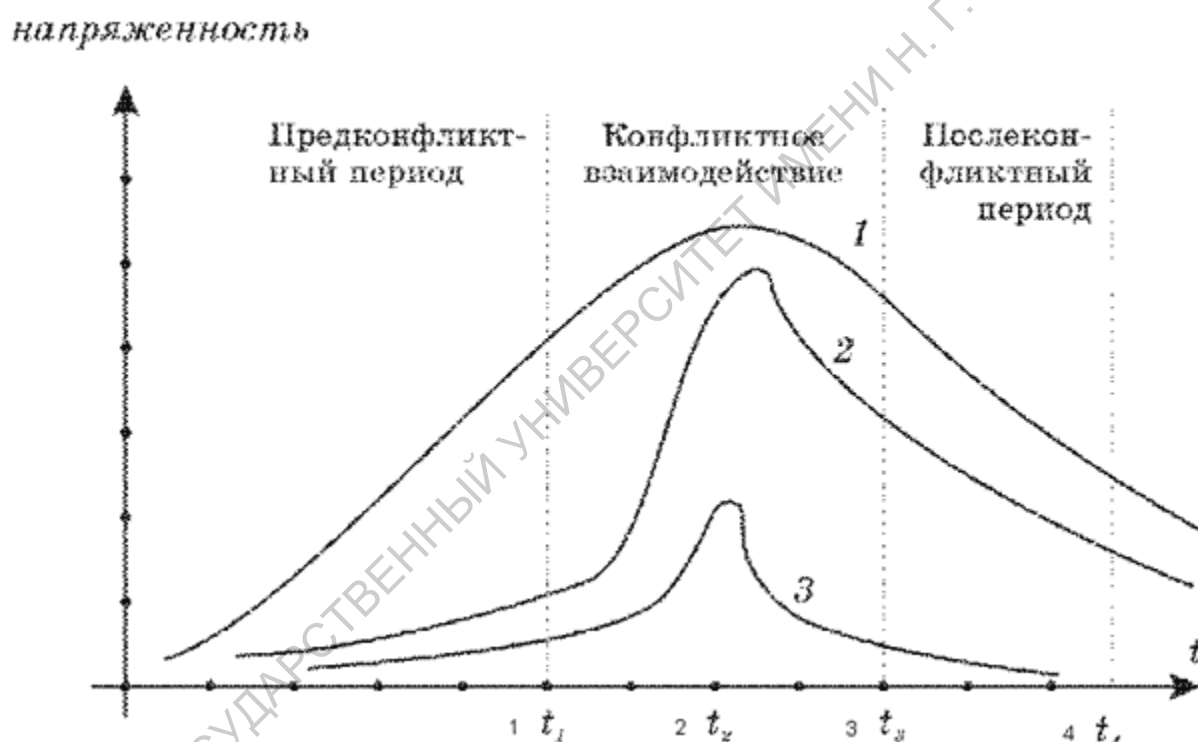


Рис. 1. Динамическая модель развития конфликта

Конфликт представляет собой процесс, развивающийся во времени (рис. 1), который можно разделить на несколько периодов. Таковыми, например, могут быть: предконфликтный период, конфликтное взаимодействие и послеконфликтный период.

Напряженность с течением времени в предконфликтный период ( $t_0$  —  $t_1$ ) постепенно (1) или лавинообразно (2) нарастает, а затем достигает

наибольшего значения в момент кульминации  $t_2$  и ниспадает ( $t_3-t_4$ ). Следует заметить, что зачастую конфликтное взаимодействие имеет продолжительность ( $t_1-t_3$ ) всего около 1 мин., а послеконфликтный период может быть больше предыдущего в 600–2000 и более раз. Причем показатели исхода конфликтов для обеих сторон могут совсем не содержать выигрышных показателей, т.е. один ущерб.

В длительных конфликтах часто доля делового содержания с течением времени уменьшается и начинает доминировать личностная сфера, что и представлено на рис. 2.

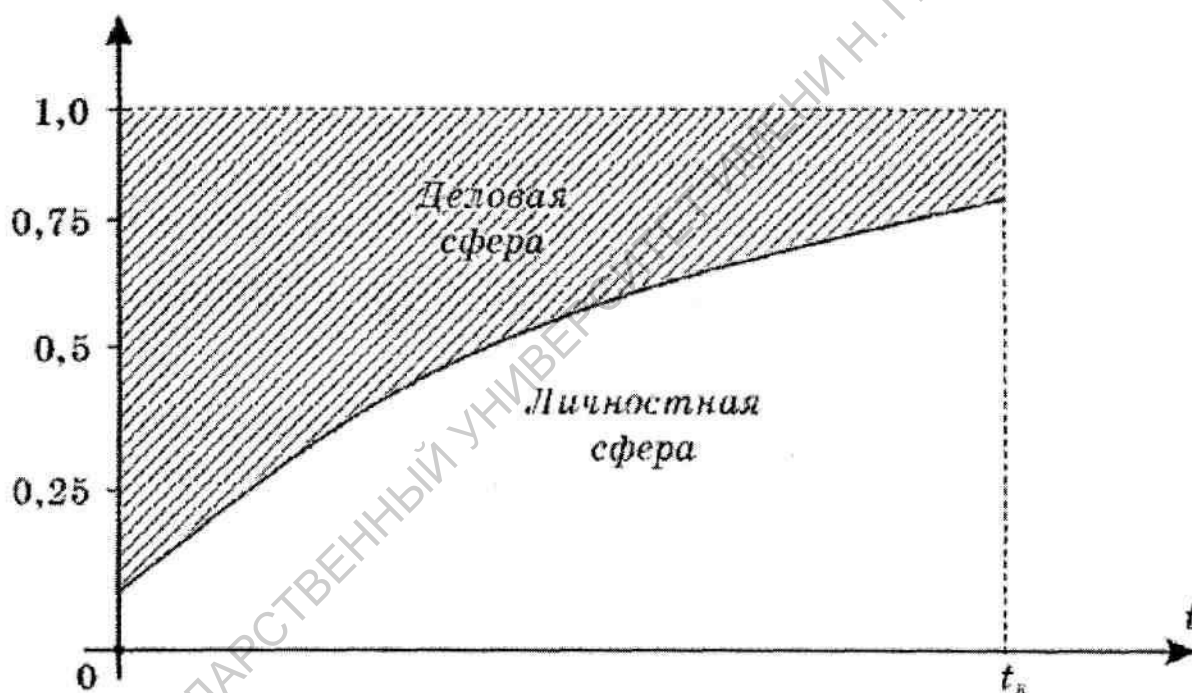


Рис. 2. Изменение соотношения деловой и личностной сфер конфликта

Модели описания конфликтов в виде матриц и графиков являются необходимым фундаментом для создания варианта модели конфликта в виде игры, схематизированного описания взаимодействия сторон в конфликте. Это позволит пользоваться методами и моделями теории игр для поиска оптимальных решений.

Игровую модель конфликта можно представить как сочетание

отображения (рис. 3) возможных позитивных и негативных альтернатив (ходов) участников-игроков К и П и вариантов исходов каждой пары ходов  $K_i, P_i$  в виде платежной матрицы  $B = \|b_{ij}\|$ .

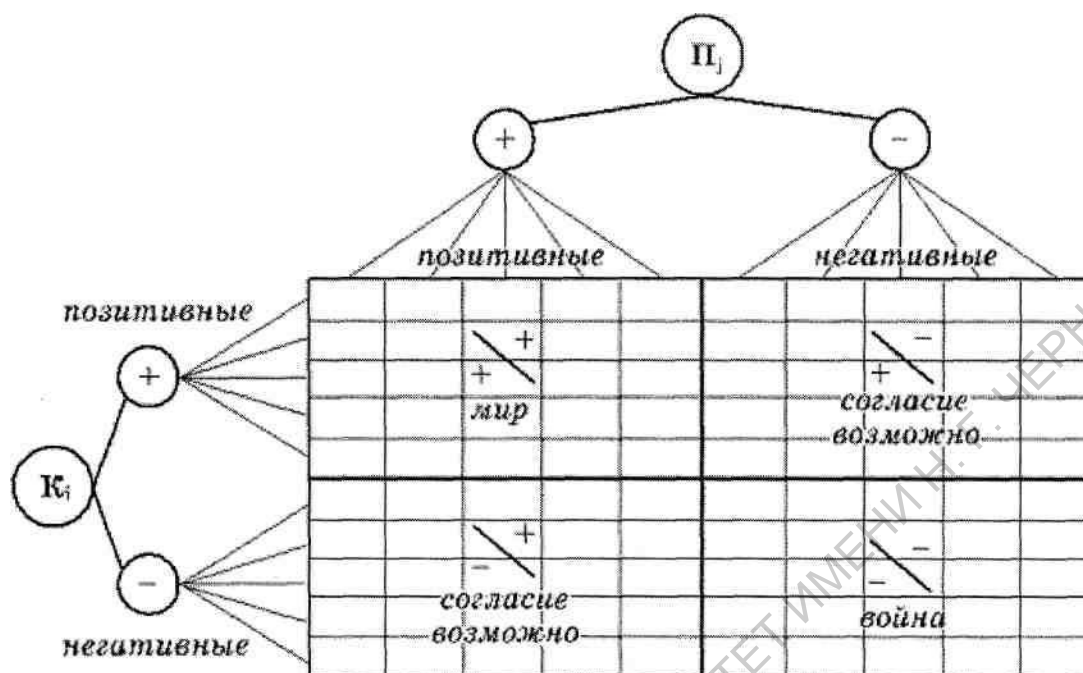


Рис. 3. Графическая модель оценки состояния партнера

На рис. 3 показано, что действия обеих сторон негативными альтернативами (-/-) свидетельствуют о том, что с помощью «войн» понять друг друга нельзя. Позитивные действия с обеих сторон приводят к мирному исходу. Варианты альтернатив (-/+ или +/-) могут привести к мирному варианту согласия, что определяется цепочкой причинно-следственных альтернатив в многоходовом взаимодействии.

Состояние человека во взаимодействии можно интерпретировать графически в виде сочетания степени его активности и уровня настроения (рис. 4).

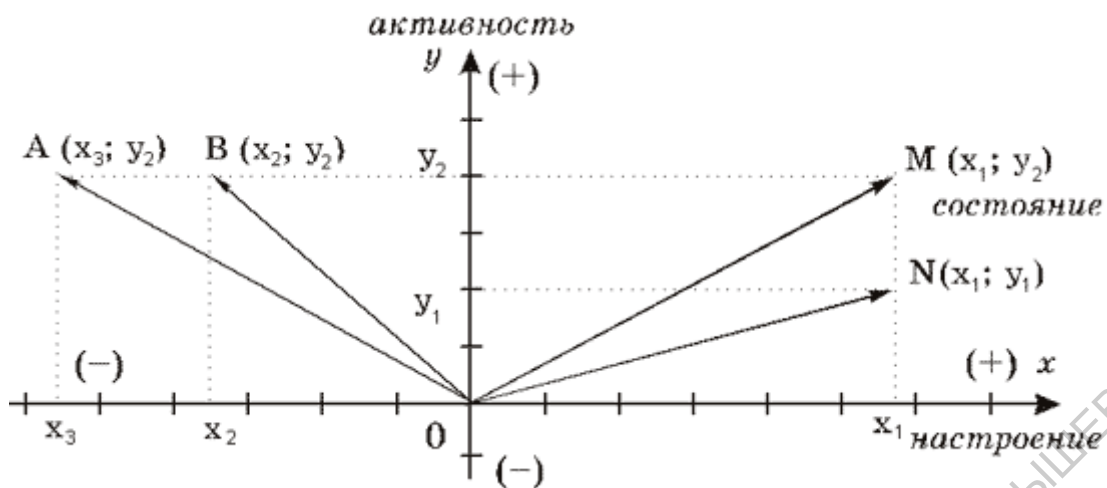


Рис. 4. Графическая модель оценки состояния партнера

Измерение этих показателей можно производить от среднего, нейтрального (0) уровня. Тогда точка состояния определяется вектором с соответствующими координатами, например  $M(x_1, y_2)$ . Состояние, определяемое другим вектором  $N(x_1, y_1)$ , отличается меньшей активностью  $Dy = (y_2 - y_1)$ . Состояние партнера, определяемое вектором  $A(x_3, y_2)$ , отличается более скверным настроением, чем состояние партнера, определяемое вектором  $B(x_2, y_2)$ , так как  $x_3 < x_2$ .

На рис. 5 представлена модель взаимодействия партнеров, состояния которых зафиксированы векторами A и B, в результате чего образуется конфликт-вектор E. Эта зона готовности к конфликту из всех квадрантов является самой неблагоприятной. Пользуясь такими графическими моделями развития взаимодействия партнеров, можно заранее подготовиться к возможным исходам.

Одной из типичных причин социально-психологических межличностных конфликтов является несбалансированное ролевое взаимодействие. Теоретическая основа анализа межличностных конфликтов была разработана американским психологом Э. Берном, который предложил своеобразную сетевую модель описания взаимодействия партнеров (рис. 6).

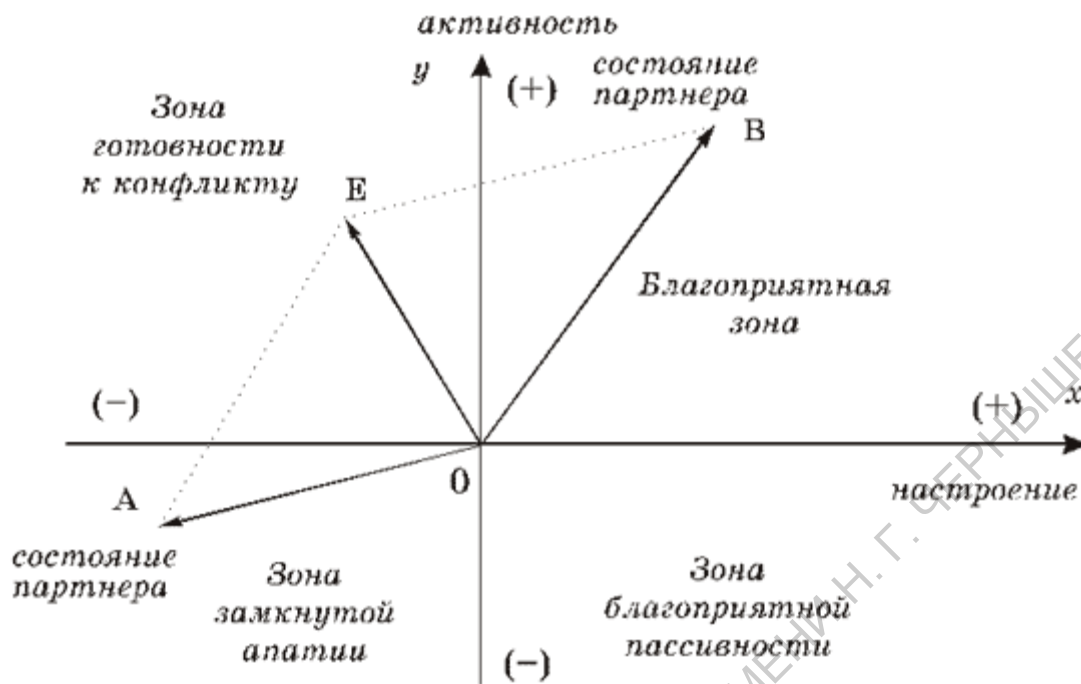


Рис. 5. Сетевые модели ролевого взаимодействия партнеров

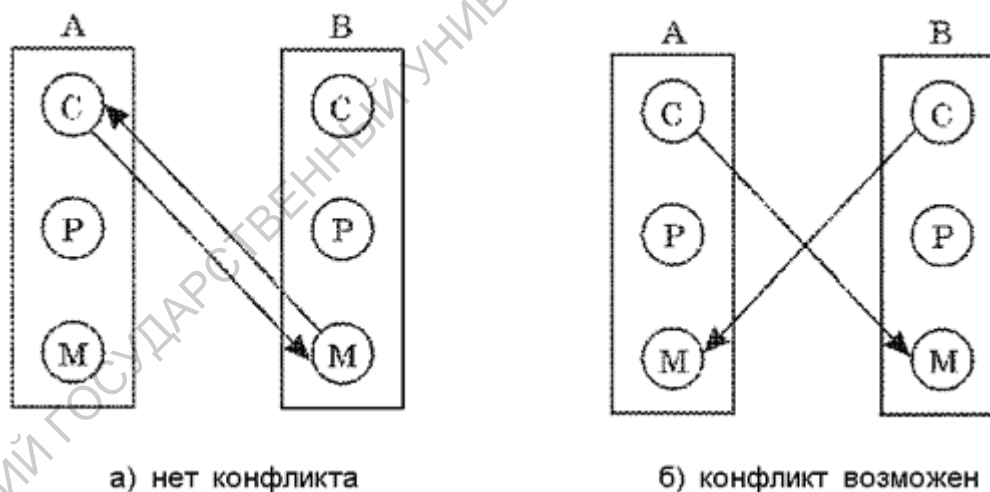


Рис. 6. Сетевые модели ролевого взаимодействия партнеров

Каждый человек в процессе взаимодействия с окружающими вынужден играть более десятка ролей, причем далеко не всегда успешно. В предлагаемой модели каждый партнер может имитировать роль С — старшего, Р — равного или М — младшего. Если ролевое взаимодействие



сбалансировано, то общение может развиваться бесконфликтно, иначе при дисбалансе ролей возможен конфликт.

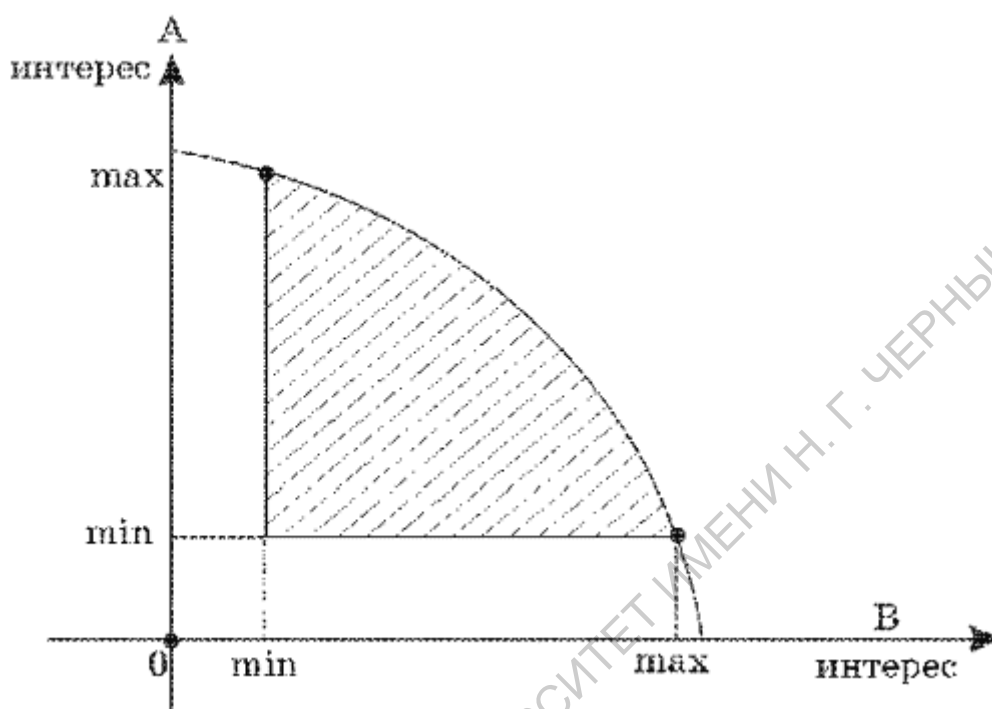


Рис. 7. Область вариантов компромиссных решений на переговорах

В процессе коммерческих переговоров приходится искать область взаимных интересов партнеров (А, В) (рис. 7), позволяющую найти компромиссное решение.

Делая большие уступки по менее значимым аспектам для фирмы, но более значимым для оппонента, коммерсант получает больше по другим позициям, которые более значимы и выгодны для фирмы. Эти уступки имеют минимальные и максимальные границы интересов. Это условие получило название «принцип Парето» по имени итальянского ученого В. Парето.

## Литература

1. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! — Новосибирск: «Наука», 1989.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди/ Пер. с англ., общ. ред. М. С. Мацковского. – М.: Прогресс, 1988.
3. Линчевский Э.Э. Социальная психология торговли. — М.: Экономика, 1985.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. — М.: Юнити, 1999.
6. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. М.: Экмос, 2000.

## Вопросы для самопроверки к II главе

1. Какие этапы выделяют в истории изучения конфликта?
2. Кто является автором концепции динамической системы поведения?
3. Кто является автором теории социометрии?
4. Основные положения какой теории выдвинул Ф. Хайдер?
5. Какие компоненты включает в себя структура личности по Э. Берну?
6. Основные направления в исследовании конфликтов современной зарубежной психологии.
7. Какой характер носили исследования конфликта в СССР?
8. В какой период исследования конфликтов начали использовать теоретический анализ при обработке эмпирического материала?
9. Какую схему описания конфликта предложила Л.А. Петровская?
10. Какие практические подходы к изучению конфликта выделяют в современной конфликтологии?
11. Как называется модель конфликта, развивающегося во времени?
12. Чем отличается состояние партнера, определяемое вектором  $A(x_3, y_2)$  в сравнении с состоянием партнера, определяемого вектором  $B(x_3, y_2)$  в графической модели оценки состояний?
13. Что означает горизонтальная ось в системе координат модели взаимодействия партнеров?
14. Кто является автором сетевой модели описания взаимодействия партнеров?
15. В чём заключается основное условие «принципа Парето»?

### **Глава III. Особенности восприятия конфликтной ситуации и предупреждение конфликта**

Проблема образов (информационных моделей) конфликтной ситуации, имеющих у каждой из участвующих сторон, стала рассматриваться в конфликтологии и в социальной психологии сравнительно недавно. Под образом конфликтной ситуации понимается субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника. Она включает в себя: представление оппонентов о самих себе (своих целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); о противостоящей стороне (ее целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); каждого участника о том, как другой воспринимает его; о среде, в которой складываются конкретные отношения.

Именно идеальные картины конфликта определяют поведение сторон. Как отмечает Н.В. Гришина, человек не просто реагирует на ситуацию, но "определяет" ее, он своевременно "определяет" себя в этой ситуации, и тем самым "конструирует" конфликтную ситуацию [Гришина И.В. Психология межличностного конфликта. Дис. на соиск. степ. докт. психол. наук. – СПб.,

1995].

Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. Исходя из этого выделяют четыре случая.

1. Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.

2. Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно воспринятого конфликта).

3. Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).

4. Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

Обычно конфликтная ситуация характеризуется значительной степенью искаженности и неопределенности. Поэтому именно эта "неопределенность" исхода является необходимым условием возникновения конфликта, ибо только в этом случае в конфликт могут вступать те его участники, которые с самого начала обречены на поражение [Мельбруда Е. Я-Ты-Мы. Психологические возможности улучшения общения. – М.: Прогресс, 1986].

При нейтральном взаимодействии ситуация общения воспринимается, как правило, адекватно. Конечно, происходят определенное искажение и потеря информации как в ходе коммуникации, так и в результате специфики социальной перцепции. Это вполне естественно, так как информация не обезличена, а имеет личностный смысл. Однако в конфликтной ситуации восприятие претерпевает особые изменения возрастает степень субъективности восприятия. [Афонькова В.М. К вопросу о конфликтах в

процессе общения в коллективе // Общение как педагогическая проблема. – М., 1974.]

Степень искажения конфликтной ситуации - не постоянная величина. Это могут быть незначительные отклонения, например, в кратковременных конфликтах. Однако исследования социально-перцептивных процессов в трудных ситуациях взаимодействия показывают, что искажения в восприятии ситуации способны достигать значительных масштабов[4  
Алешина Ю.Е. Проблемы теории и практики медиации участников // Личность, общение, групповые процессы: Сб. обзоров. – М.: ИНИОН, 1991].

### 3.1. Искажение восприятия в конфликте

Рассмотрим, в чем состоит искажение конфликтной ситуации.

#### 1. Искажение конфликтной ситуации в целом.

В конфликте искажено восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная ситуация в целом.

Конфликтная ситуация упрощается, сложные или неясные моменты отбрасываются, упускаются, не анализируются. Происходит схематизация конфликтной ситуации. Выделяются некоторые основные устойчивые связи и отношения.

- Уменьшается перспектива восприятия ситуации. Предпочтение отдается принципу "здесь и теперь".

- Восприятие ситуации происходит в полярных оценках по типу "черное - белое".

- Господствует категоричность оценок, которые не поддаются пересмотру и сомнениям.

- Происходит фильтрация информации и интерпритация в том русле, которое соответствует своим предубеждениям.

#### 2. Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте.

А. *Собственная мотивация.* Собственные помыслы оцениваются как благородные, цели - как возвышенные и потому достойные реализации. Поэтому оппонент закономерно приходит к выводу, что он прав.

Б. *Мотивы оппонента* оцениваются кардинально противоположно или игнорируются.

#### 3. Искажение восприятия действий, высказываний, поступков.

А. *Собственная позиция.* Обычно фиксируется нормативная обоснованность своей позиции, ее целесообразность.

Целевая составляющая рассматривается в русле "Я прав, поэтому я должен победить!".

Операциональная составляющая может восприниматься в следующих вариантах: я все делаю правильно (самоподдержка);

по-другому в этой ситуации невозможно поступить (это единственно верное решение);

он сам виноват, что мне приходится так действовать (возложение ответственности на другого);

все так делают (размывание ответственности вообще).

Б. *Позиция оппонента.* Рассматривается как ошибочная, бездоказательная, нормативно не подкреплённая. Поэтому единственно возможной целью участника, которая может быть признана и одобрена, является "он должен уступить, он должен проиграть". Операциональная составляющая воспринимается в следующих интерпретациях: это подлые поступки, (действиям приписывается противоправное содержание); он делает только то, что мне во вред (нейтральные действия рассматриваются как агрессивные); он намеренно так поступает (непреднамеренные действия воспринимаются как умышленные).

Мы рассмотрели три формы искажения восприятия, которые считаются основными в дальнейшем развитии конфликтного взаимодействия.



### 3.2. Особенности восприятия личностных качеств

Особенности восприятия личностных качеств заключаются в следующем:

1. *Восприятие самого себя.* Обычно выделяются положительные черты. Они пропагандируются среди окружающих, в том числе и в среде участника. Игнорируются и не принимаются замечания, упоминания, указания о любых сомнительных, нелепых и невыгодных качествах, свойствах своей личности.

2. *Личность оппонента.* Происходит усиление и гиперболизация негативных черт и свойств. Усиливается поиск всего негативного и непривлекательного. В участнике игнорируется положительное, общечеловеческое, ценное.

Искажение обобщающего образа участника конфликта в ходе восприятия конфликтной ситуации приводит к формированию "образа врага". Этот образ является целостным представлением об оппоненте, интегрирующим в себе как истинные, так и иллюзорные черты, качества и свойства. Признаки "образа врага": недоверие, возложение вины на врага, негативное ожидание, отождествление оппонента со злом, деиндивидуализация, отказ участнику в сочувствии. Этот образ начинает формироваться в ходе латентной фазы конфликта в результате восприятия, детерминированного исключительно негативными оценками.

### 3.3. Основные факторы искажения восприятия в конфликте

Выделим ряд факторов, которые усиливают степень искажения восприятия конфликтной ситуации:

– *Состояние стресса.* В значительной степени изменяет протекание психических процессов. Обычно затрудняет мышление, упрощает восприятие.

– *Высокий уровень негативных эмоций,* как правило, ведет к резкому увеличению искажения восприятия конфликтной ситуации [Анцупов А.Я. Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения конфликтов межличностных во взаимоотношениях офицеров. – М.: ГАВС, 1992].

– *Уровень информированности участников друг о друге.* Чем меньше информации о другом имеется у оппонента, тем больше он домысливает и "достраивает" недостающие фрагменты информации, формируя образ конфликтной ситуации [Анцупов А.Я., Шапилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. – М., ЮНИТИ, 1999].

– *Особенности перцептивных процессов* также влияют на полноту информационной модели конфликта. Выявлено, что личности с низким когнитивным развитием оценивают ситуации поверхностно, их оценки носят крайний характер.

– *Неумение предвидеть последствия.* Неспособность правильно оценить и спрогнозировать развитие конфликта ведет к увеличению ошибок в восприятии конфликтной ситуации.

– *Чем более жизненно важные мотивы и потребности («личное»)* затрагиваются в конфликте, тем выше вероятность искажения восприятия (Г. Ковалев).

– *Доминирование в сознании оппонента "агрессивной концепции среды"* также предопределяет ошибочное восприятие оппонента в конфликте

(А.Дмитриев, В.Кудрявцев, С.Кудрявцев).

– *Негативная установка на участника*, сформировавшаяся в доконфликтный период отношений, служит своеобразным фильтром для адекватного восприятия другого (А.И.Шипилов). Кроме того, некоторые авторы (А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев) справедливо отмечают, что неадекватность оценки ситуации может вызываться такими факторами, как ограниченность кругозора, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т.д. Имеет значение и фактор времени: не во всем можно досконально и объективно разобраться [Дмитриев А., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. – М.: РАН, 1993].

Итак, напомним, что структура конфликта - это совокупность его устойчивых связей, обеспечивающих целостность, тождественность самому конфликту, отличие от других явлений социальной жизни. Без наличия этих связей конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система, процесс.

Конфликтная ситуация представляет собой систему взаимосвязанных и взаимообусловленных элементов объективного и субъективного уровня, отражающих актуальное противоречие. Она включает в себя участников конфликта (оппоненты, группы поддержки, другие участники), предмет и объект конфликта, элементы микро- и макросреды, связанные с конфликтом. Психологические компоненты конфликта составляют: актуальная мотивация сторон, их стратегии и тактики поведения, а также их информационные модели.

Особенностью восприятия конфликтной ситуации является его искаженность. Наибольшему искажению подвергаются мотивы поведения сторон, их действия, высказывания и поступки, личностные качества оппонентов.

Межличностные конфликты, будучи отражением противоречий процесса социализации, служат одним из средств самоутверждения

личности, формирования ее активной позиции во взаимодействии с окружающими и могут быть определены как конфликты становления, самоутверждения, социализации. Помимо конструктивных функций конфликт, как правило, имеет *и деструктивные последствия* [Первышова Е.В. Экспериментальные исследования межличностных конфликтов // Идеологические и психологические аспекты исследования массового сознания. – М., 1988]. Большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников.

Физическое насилие и агрессия в целом провоцируются не только уже осуществленной угрозой, но и угрозой потенциальной. Поэтому интенсификация физического насилия в конфликте связана с ростом интенсивности взаимных действий, вызванным неадекватным возмездием за деструкцию "Я" [Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1990.].

Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблем. Победив однажды с помощью насилия, человек воспроизводит данный опыт в других аналогичных ситуациях социального взаимодействия.

– *Отметим, что потеря первоначального предмета разногласий* заключается в том, что противоборство, начавшееся из-за спорного объекта, перерастает в более глобальное столкновение, в ходе которого первоначальный предмет конфликта уже не играет основной роли. Конфликт становится независимым от вызвавших его причин и продолжается после того, как они стали незначимыми [Дейч М., Шикман С. Конфликт: социально-психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования. Реферативный сборник. – М.: ИСАН, 1991].

– *Расширение границ конфликта* происходит за счет генерализации конфликта, т. е. переход к более глубоким противоречиям, возникновению множества разных точек столкновения. Конфликт распространяется на более обширные территории. Происходит расширение его временных и

пространственных границ.

– Увеличение числа участников конфликта происходит на стадии эскалации, тогда может происходить "укрупнение" противоборствующих субъектов путем привлечения все большего количества участников. Преобразование межличностного конфликта в межгрупповой, численное увеличение и изменение структур соперничающих групп меняет характер конфликта, расширяя набор применяемых в нем средств. [«Философские учения в ретроспективе» Л.1991.]

Так каким образом остановить процесс укрупнения конфликта, а лучше не допустить или предупредить его?

Сегодня разработаны и используются большое число методов и технологий, направленных именно на предвосхищение возникновения конфликтных ситуаций и их предупреждение. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта признано является устранение его причин.

## Литература

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2009.
2. Гришина И.В. Психология межличностного конфликта. Дис. на соиск. степ. докт. психол. наук. СПб., 1995.
3. Анцупов А.Я. Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения конфликтов межличностных во взаимоотношениях офицеров. М.: ГАВС, 1992
4. Анцупов А.Я., Шапилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. М., ЮНИТИ, 1999.
5. Дмитриев А., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. М.: РАН, 1993.
6. Первышова Е.В. Экспериментальные исследования межличностных конфликтов // Идеологические и психологические аспекты исследования массового сознания. М., 1988.
7. Андреева Г.М. Социальная психология. М., 1990.
8. Дейч М., Шикман С. Конфликт: социально-психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования. Реферативный сборник. М.: ИСАН, 1991.
9. Философские учения в ретроспективе. Л. 1991.

### Вопросы для самопроверки к III главе

1. Какие психические процессы определяют степень искажения конфликтной ситуации?
2. Как оценивается собственная позиция при искаженном восприятии действий в конфликте?
3. В чем выражаются особенности восприятия личностных качеств оппонента в конфликтном взаимодействии?
4. Какие факторы усиливают степень искажения восприятия в конфликте?
5. Чем определяется особенность восприятия конфликтной ситуации?

## Глава IV. Предупреждение, управление, разрешение конфликтов

### 4.1. Способы воздействия

К основным способам и приемам воздействия на партнера относят:

*умение реально подходить к возможностям оппонента и заданию сроков выполнения задачи.* Завышенные требования и нереальные сроки выполнения работы приводят к тому, что подчиненные не могут добиться поставленных целей, делают ее быстро, но плохо либо не укладываются в срок;

*умение проявлять терпение.* Быстро идут только разрушительные процессы. Занимаясь перевоспитанием оппонента, не следует рассчитывать на немедленные результаты. Эти ожидания могут привести к конфликтам;

*умение оценивать актуальное настроение оппонента.* Если он повышенно агрессивен, то нецелесообразно начинать с ним обсуждение острой проблемы;

*знание закономерностей невербального поведения человека,* которое поможет более глубоко и оперативно оценивать истинные намерения собеседника и заранее обнаруживать угрозу конфликта;

*умение информировать оппонента о том, в чем затронуты ваши*



*интересы*. Он может просто не догадываться об их существовании. Иметь верное представление о мотивах или слабостях других затруднительно. Поэтому если кто-либо из окружающих наступает вам на «любимую мозоль», то не исключено, что он делает это не специально;

*мягкую позицию по отношению к оппоненту*, которую компенсирует жесткость защиты ваших интересов. Это уменьшит вероятность конфликта, увеличив ваши шансы на отстаивание своих прав;

*способность давать возможность оппоненту выговориться*, что позволяет минимизировать его негативные эмоции и что, в свою очередь, важно для конструктивного выхода из предконфликтной ситуации;

*умение оценивать при принятии решения*, чьи интересы оно может затронуть. Еще лучше согласовывать решения с людьми до того, как они будут приняты. Человек оказывается не готовым к внезапным изменениям обстановки, когда вынужден принимать решения экспромтом;

*умение обсуждать с оппонентом только тот вопрос*, который необходимо решить. Не стоит пытаться одновременно обсуждать способы решения нескольких проблем, если все они вызывают трудности в согласовании интересов;

*способность давать возможность оппоненту в любой ситуации сохранить свое лицо*. Человек, поставленный в безвыходную ситуацию, униженный и оскорбленный, легко идет на острые конфликты ради сохранения чести и достоинства;

*способность восприятия другого как личности*: чем более расположен к вам собеседник, чем более вы воспринимаете его как личностно значимого человека, тем меньше вероятность конфликтов;

*умение избегать категоричности суждений*, так как они далеко не всегда признак зрелости ума. Крайние оценки часто ошибочны и несправедливы, а безапелляционное мнение вызывает у собеседника желание оспорить его, даже если оно по существу правильное.



Рис. 1. Способы и приемы влияния на оппонента в целях предупреждения конфликта

## 4.2. Причины контроля и способы управления эмоциями в конфликте

Конфликт всегда сопровождается переживанием эмоций, которые негативно влияют на наше состояние. Несмотря на это большинство конфликтующих людей обычно настаивают на праве на негативные переживания. Призыв привести в порядок свои эмоции воспринимается ими как призыв к поражению.

Тем не менее ряд причин требует взять эмоции под контроль.

Во-первых, стресс, неизменно присутствующий в конфликтной ситуации, сопровождающийся сильными эмоциональными переживаниями, приводит к снижению контроля сознания над поведением и к психологическому регрессу. Контроль конфликтной ситуации будет осуществлять тот оппонент, который сможет справиться со своими эмоциями. Это позволит ему анализировать возможные варианты развития события и выбрать наилучшую стратегию поведения.

Во-вторых, по мере эскалации конфликта увеличивается эмоциональная вовлеченность участников, которая сама по себе ведет к росту конфликтности.

Каждое эмоционально насыщенное действие будет провоцировать встречные агрессивные реакции, которые сам оппонент будет воспринимать как ответные, вынужденные. Уравновешенное состояние помешает нарастанию враждебности и сохранит возможность выхода на конструктивное взаимодействие.

В-третьих, длительное и регулярное пребывание в некоторых эмоциональных состояниях губительно воздействует на состояние организма и приводит к возникновению соматических расстройств. Такого рода заболевания называют психосоматическими, а эмоции, их вызывающие, — разрушающими переживаниями.

Н.Н. Васильев выделяет следующие этапы в протекании эмоций в конфликте. Процесс восприятия события, формирование психического образа и символизация его в сознании. Эмоциональная оценка события. Внутреннее эмоциональное переживание. Внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция. Эмоциональный след после выхода из ситуации.

Локализация этапов позволяет выработать систему мер, которая способна оказать действенное влияние на эмоции, сопровождающие конфликтное поведение, что имеет существенно важное значение для адекватной оценки конфликтной ситуации оппонентами и принятия взвешенных и по возможности неконфликтных решений.

В соответствии с этими этапами Н.Н. Васильев предлагает методы управления эмоциями, направленные на изменение:

- процесса восприятия события;
- эмоциональной оценки воспринятого события;
- процесса внутреннего эмоционального переживания события;
- внешней, доступной для наблюдения реакции;
- эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия.

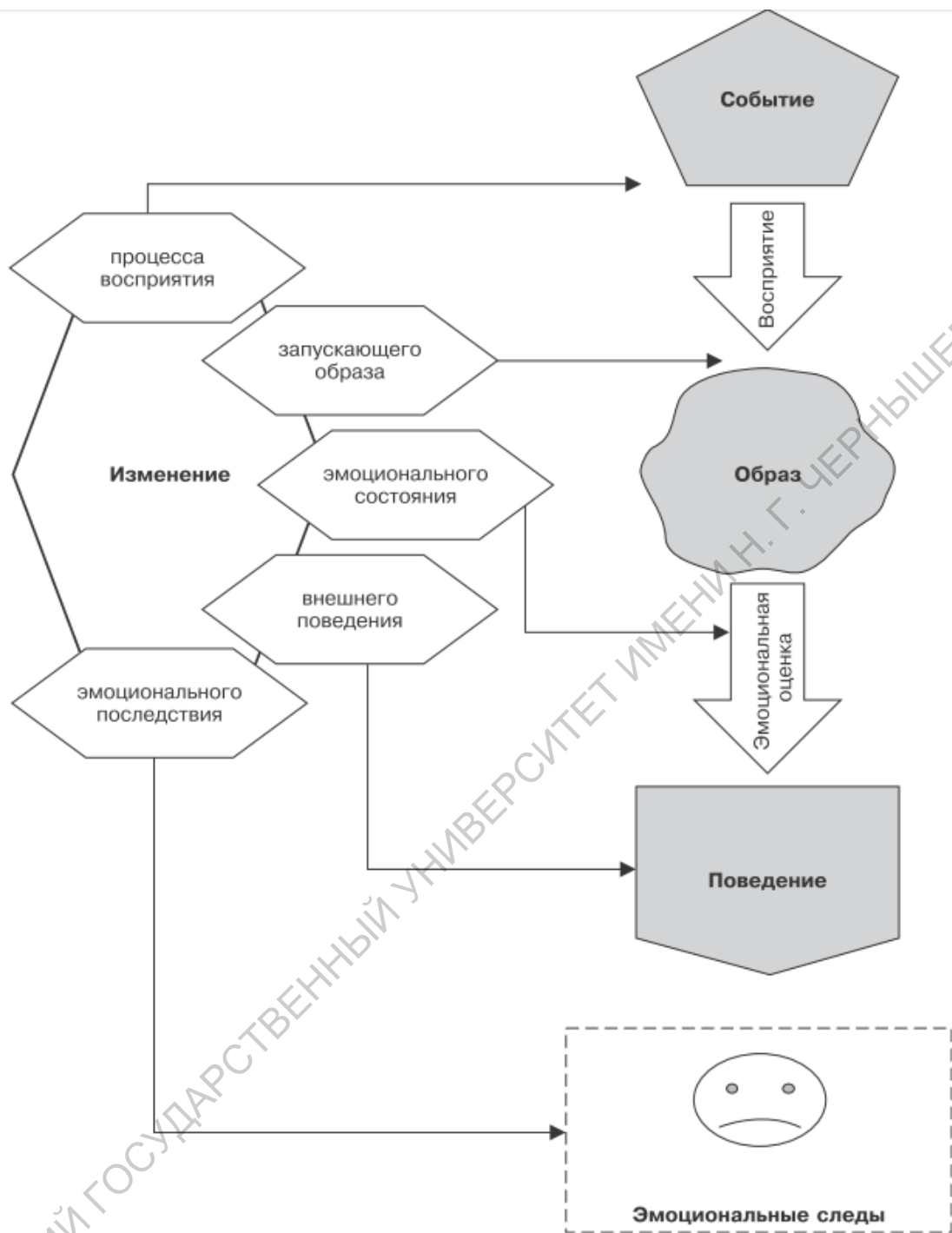


Рис. 1. Способы управления эмоциями (по Н. Н. Васильеву)

### 4.3. Устранение причин конфликта

Деятельность по устранению причин конфликта проявляется на разных уровнях.

На общесоциальном уровне речь идет о выявлении и устранении крупных экономических, социальных и политических факторов, дезорганизующих общественную и государственную жизнь. Перекосы в экономике, резкий разрыв в уровне и качестве жизни больших групп и слоев населения, политическая неустроенность, неорганизованность и неэффективность системы управления - все это служит постоянным источником крупных и мелких, внутренних и внешних конфликтов. Предупреждение их предполагает последовательное проведение социальной, экономической, культурной политики в интересах всего общества, укрепление правопорядка и законности, повышение духовной культуры людей. Это так называемое «общее предупреждение» любых социально негативных явлений в обществе.

Существенное значение в профилактической работе принадлежит изменению ценностных ориентаций населения в направлении повышения уважения к человеку, укрепления доверия к нему, борьбы с насилием, нетерпимостью к чужим мнениям.

В целях общесоциального предупреждения конфликтов необходимо выявление и изучение многочисленных конфликтов, возникающих в общественной жизни, чему должно способствовать развитие конфликтологических исследований. Каждый конфликт на производстве, в быту, сфере досуга возникает по конкретным причинам и при определенных условиях. Это конкретное обычно отражает более общие проблемы и противоречия той или иной сферы жизни. Поэтому анализ и объяснение объективных причин возникновения наиболее распространенных случаев и последующее обобщение данных может сыграть важную роль в определении круга социальных проблем, нуждающихся в безотлагательном решении, –

экономических, политических, социальных и даже личностных. Психологические исследования, срез общественного мнения, массового настроения дают существенные результаты для определения направленности усилий социальных институтов и властных структур.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

#### 4.4. Поддержание сотрудничества

Прежде чем вступить в противоборство, будущие соперники находятся скорее всего в нейтральных взаимоотношениях, а возможно, и сотрудничают между собой (сослуживцы, соседи, члены семьи, общественные организации, государства). В таком случае весьма надежный путь предупреждения конфликта состоит в том, чтобы не разрушить имеющееся, пусть минимальное, сотрудничество, а укрепить его, поддержать и усилить. Конфликтологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества.

Важнейшие из социально-психологических методов, ориентированных на корректировку мыслей, чувств и настроений людей, следующие:

1. Метод согласия предполагает проведение мероприятий, нацеленных на вовлечение потенциальных конфликтантов в общее дело, в ходе осуществления которого у возможных противников появляется более или менее широкое поле общих интересов, они лучше узнают друг друга, привыкают сотрудничать, совместно разрешать возникающие проблемы.

2. Метод доброжелательности, или эмпатии, развития способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний предполагает выражение необходимого сочувствия товарищу по работе, партнеру, готовности оказать ему практическое содействие.

3. Метод сохранения репутации партнера, уважения к его достоинству. При возникновении любых разногласий, чреватых конфликтом, важнейшим методом предупреждения негативного развития событий является признание достоинства партнера, выражение должного уважения к его личности.

4. Метод взаимного дополнения. Он предполагает опору на такие способности партнера, какими не располагаем мы сами.

5. Метод недопущения дискриминации людей требует исключения подчеркивания превосходства одного партнера над другим, а еще лучше – и



каких бы то ни было различий между ними.

6. Метод психологического поглаживания. Он предполагает, что настроения людей, их чувства поддаются регулированию, нуждаются в определенной поддержке. Для этого практика выработала много способов, таких, как юбилеи, презентации, различные формы проведения членами трудовых коллективов совместного отдыха. Эти и подобные им мероприятия снимают психологическое напряжение, способствуют эмоциональной разрядке, вызывают позитивные чувства взаимной симпатии, и таким образом, создают нравственно-психологическую атмосферу в организации, затрудняющую возникновение конфликтов.

7. Метод разделения заслуг. Общие заслуги, даже если большая их часть принадлежит одному лицу, в тактических целях нужно разделить между всеми участниками той или иной работы. Этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды и т.п.

8. Метод психологического настраивания. В своих конкретных проявлениях оно многообразно и может состоять, например, в своевременном информировании партнера о возможных или предстоящих переменах, обсуждении с ним последствий этого и т.д.

Названные методы поддержания и укрепления сотрудничества, конечно, не являются исчерпывающими. Все что может способствовать сохранению нормальных деловых отношений между людьми, укреплению их взаимного доверия и уважения, предупреждает возникновение конфликта, а если уж он начался - способствует его скорейшему разрешению.

#### 4.5. Институционализация отношений

Для того чтобы не допустить конфликта, полезно укреплять позитивные отношения возможных его участников. Но не меньшую роль может сыграть и институционализация этих отношений, т.е. создание постоянных или временных форм отношений, в которых происходит взаимодействие сторон - таких форм, которые не ведут к конфликту и приемлемы для общества, а помогают решению спорного вопроса.

Здесь было бы очень полезно создание конфликтологической службы. Основная ее задача должна состоять в том, чтобы на базе серьезного диагностического и прогностического анализа отслеживать зарождение и развертывание конфликтных процессов и в зависимости от их характера выдвигать обоснованные предложения по их локализации, рационализации и регулированию.

Заслуживает внимания и идея о создании этического кодекса конфликтолога. Предусматривая правила анализа, предупреждения и разрешения конфликта, а также поведение исследователя, такой документ мог бы сыграть важную профилактическую роль. С обоими названными предложениями хорошо сочетается идея развертывания конфликтологического обслуживания (образования).

Важное значение в предупреждении конфликтов принадлежит общественным объединениям. По мнению Т. Гейгера, классы и социальные слои - носители противоположных интересов могут сформировать временную общность, члены которой будут придерживаться разных взглядов, но сходиться во мнении, что так или иначе спорный вопрос должен быть разрешен ими самими.

#### 4.6. Тактики воздействия в конфликте

Завершение конфликта предполагает и определенную тактику.

Тактика — это совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии.

В конфликтах развитие вариантов применения тактик обычно идет от мягких к более жестким. Конечно, вполне возможно и резкое, внезапное применение жестких приемов по отношению к оппоненту (например, внезапное нападение, начало войны и т. п.), тем не менее выделяют жесткий, нейтральный и мягкий виды тактики воздействия на оппонента.

##### *Жесткая*

Тактика давления — предъявление требований, указаний, приказов, угрозы, вплоть до ультиматума, предъявление компрометирующих материалов, шантаж. В конфликтах «по вертикали» применяется в двух из трех ситуаций.

Тактика физического насилия (ущерба) — уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений, блокирование чужой деятельности и т. п.

Тактика захвата и удержания объекта конфликта. Применяется в межличностных, межгрупповых, межгосударственных конфликтах, где объект материален. Для конфликтов между группами и государствами чаще всего представлена как сложная деятельность, где используются политические, военные, экономические и иные средства.

Тактика психологического насилия (ущерба) — оскорбление, грубость, негативная личностная оценка, дискриминационные меры, дезинформация, обман, унижение, диктат в межличностных отношениях. Вызывает у оппонента обиду, задевает самолюбие, достоинство и честь.

##### *Нейтральная*

Тактика коалиций. Цель — усиление своего ранга в конфликте. Выражается в образовании союзов, увеличении группы поддержки за счет

руководителей, друзей и др., обращений в СМИ, органы власти.

Санкционирование. Воздействие на оппонента с помощью взыскания, увеличения рабочей нагрузки, наложения запрета, установления блокад, невыполнения распоряжений под каким-либо предлогом, открытого отказа от выполнения.

Тактика демонстративных действий. Применяется для привлечения внимания окружающих к своей персоне (публичные высказывания, жалобы на состояние здоровья, невыход на работу, демонстративная попытка самоубийства, голодовки, демонстрации и т. п.).

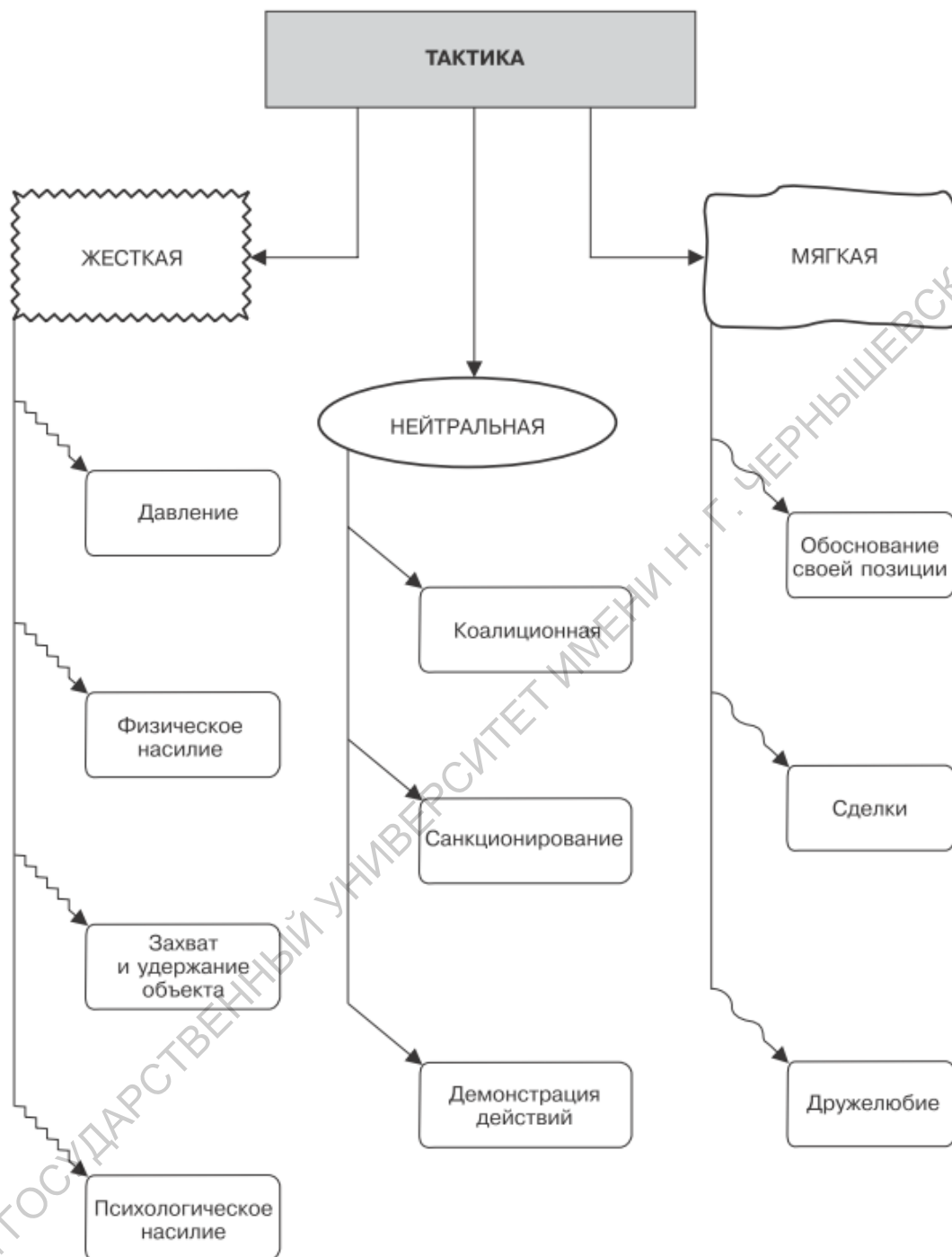
#### *Мягкая*

Тактика обоснования своей позиции применяется наиболее часто. Основана на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции (убеждение, просьбы, выдвижение предложений и т. д.).

Тактика дружелюбия. Включает корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрацию готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение.

Тактика сделок. Предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.

Одна и та же тактика может использоваться в рамках различных стратегий. Так, угроза или давление, рассматриваемые как деструктивные действия, могут быть использованы в случае неготовности или неспособности одной из сторон конфликтной ситуации уступать далее определенных пределов.



**Рис. 1. Основные тактики воздействия на оппонента в конфликте**

#### 4.7. Пошаговое разрешение конфликтов

Очень часто конфликтующие стороны видят борьбу единственно возможным способом бытия. Они забывают о других возможностях, упускают из виду, что могут добиться большего, если конструктивно разрешат проблемы. Завершение конфликта иногда достигается просто потому, что оппоненты устают враждовать и приспособляются к сосуществованию. Проявив достаточную терпимость, они, если контакты неизбежны, постепенно приучаются жить в мире, не требуя друг от друга полного согласия взглядов и привычек.

Однако гораздо чаще завершение конфликта становится возможным только посредством специальных усилий, направленных на его разрешение. Такие усилия могут потребовать немало искусства и большой изобретательности.

Разрешить межличностный конфликт достаточно сложно, так как обычно оба оппонента считают себя правыми. Рациональная, объективная оценка конфликтной ситуации каждым оппонентом сильно затруднена из-за негативных эмоций конфликтующих.

Рассмотрим 17-шаговую последовательность действий одного из оппонентов, решившего взять инициативу разрешения конфликта на себя.

1-й шаг. Прекратить борьбу с оппонентом. Понять, что путем конфликта мне не удастся защитить свои интересы. Оценить возможные непосредственные и перспективные последствия конфликта для меня.

2-й шаг. Внутренне согласиться, что когда два человека конфликтуют, то не прав тот из них, кто умнее. Трудно ждать инициативы от этого упрямого оппонента.

Гораздо реальнее мне самому изменить свое поведение в конфликте. Я от этого только выиграю или, по крайней мере, не проиграю.

3-й шаг. Минимизировать мои негативные эмоции по отношению к

оппоненту. Постараться найти возможность уменьшить его негативные эмоции по отношению ко мне.

4-й шаг. Настроиться на то, что потребуются определенные усилия для решения проблемы путем сотрудничества либо компромисса.

5-й шаг. Попытаться понять и согласиться с тем, что оппонент, как и я, преследует свои интересы в конфликте. То, что он их отстаивает, так же естественно, как и защита мной собственных интересов.

6-й шаг. Оценить суть конфликта как бы со стороны, представив на моем месте и месте оппонента наших двойников. Для этого необходимо мысленно выйти из конфликтной ситуации и представить, что точно такой же конфликт происходит в другом коллективе. В нем участвует мой двойник и двойник оппонента. Важно увидеть сильные стороны, частичную правоту в позиции двойника оппонента и слабые стороны и частичную неправоту в позиции моего двойника.

7-й шаг. Выявить, каковы истинные интересы моего оппонента в этом конфликте. Чего он, в конечном счете, хочет добиться. Увидеть за поводом и внешней картиной конфликта его скрытую суть.

8-й шаг. Понять основные опасения оппонента. Определить, что он боится потерять. Выявить, какой возможный ущерб для себя оппонент старается предотвратить.

9-й шаг. Отделить проблему конфликта от людей. Понять, в чем главная причина конфликта, если не учитывать индивидуальные особенности его участников.

10-й шаг. Продумать и разработать программу-максимум, нацеленную на оптимальное решение проблемы с учетом интересов не только моих, но и оппонента. Игнорирование интересов оппонента сделает программу разрешения конфликта благим пожеланием. Подготовить 3–4 варианта решения проблемы.

11-й шаг. Продумать и разработать программу-минимум, нацеленную на то, чтобы максимально смягчить конфликт. Практика показывает, что

смягчение конфликта, снижение остроты создают хорошую основу для последующего разрешения противоречия. Подготовить 3–4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта.

12-й шаг. Определить по возможности объективные критерии разрешения конфликта.

13-й шаг. Спрогнозировать возможные ответные действия оппонента и свои реакции на них по мере развития конфликта. Если верен мой прогноз развития конфликта, это сделает мое поведение более конструктивным. Чем лучше прогноз развития ситуации, тем меньше потери обеих сторон в конфликте.

14-й шаг. Провести открытый разговор с оппонентом с целью разрешения конфликта. Логика разговора может быть следующей:

конфликт нам невыгоден, работать и жить придется вместе.

Поэтому лучше помогать, а не вредить друг другу;

предлагаю борьбу прекратить и обсудить, как мирно решить проблему;

признать свои ошибки, приведшие к конфликту; сделать уступки оппоненту в части того, что для меня в данной ситуации не является главным;

в мягкой форме высказать пожелание об уступках со стороны оппонента и аргументировать свое предложение;

обсудить взаимные уступки;

полностью или частично разрешить конфликт;

если разговор не удался, не обострять ситуацию, а предложить вернуться к обсуждению проблемы еще раз через 2–3 дня.

Естественно, что в основу техники открытого разговора чаще всего бывает положена идея достижения компромисса, в котором мы идем по пути постепенного сближения. Решение, принятое на основе предложенной техники, в большинстве случаев несет в себе конструктивную составляющую, а главное — позволяет уйти от противодействия и разрешать противоречие, продвигаясь к обоюдному согласию.



15-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, постоянно корректируя не только тактику, но и стратегию своего поведения в соответствии с конкретной ситуацией.

16-й шаг. Еще раз оценить свои действия на этапах возникновения, развития и завершения конфликта. Определить, что было сделано правильно, а где были совершены ошибки.

17-й шаг. Оценить поведение других участников конфликта, тех, кто поддерживал меня или оппонента. Конфликт сам по себе тестирует людей и выявляет те особенности, которые до этого были скрыты.

#### 4.8. Нормативные механизмы

Говоря об институционализации конфликта, необходимо особо подчеркнуть значение нормативного подхода к его регулированию.

Конфликт, как и всякое отношение между людьми, в той или иной степени также регулируется нормами общественного поведения. При этом действуют нормы различного рода и содержания: правовые, нравственные, религиозные, политические и т.д. Нормативное регулирование конфликтов, в отличие от временно действующих институтов, делает систему более стабильной, определяет долговременный порядок развития и разрешения конфликтов и тем самым является наиболее эффективным для развитых общественных систем.

Наибольшее значение при регулировании конфликтов имеют нравственные нормы поведения людей. И это естественно, поскольку почти любой конфликт так или иначе затрагивает нравственные представления: о добре и зле, правильном и неправильном поведении, чести и достоинстве, справедливости и порядочности, вознаграждении и наказании и т.п. Но трудность в том, что нравственные нормы не являются общепринятыми и одинаковыми для разных классов, социальных слоев, групп и даже индивидуумов. В результате конфликт и его причины нередко расцениваются по-разному не только его участниками, но и окружающими, что, в свою очередь, способно расширить его масштабы и вызвать новые конфликты. Нравственные нормы, в том числе и относящиеся к конфликтам, обычно нигде не записаны и вообще четко не сформулированы.

Конфликтная ситуация может регулироваться религиозными нормами. Особенно характерно это для тех религий, где, подобно мусульманству, религиозные правила распространяются, помимо чисто церковных отношений, на довольно широкую область гражданской жизни (брак, семья, обучение и др.). Конфликт может иметь и межрелигиозный характер. Здесь

регулирование конфликта существенно затрудняется и соблюдение самих по себе религиозных норм становится явно недостаточным.

Важное значение для нормативной характеристики конфликтов имеют нормы права. В отличие от нравственных и религиозных правил, правовые нормы однозначны, они закреплены в законах и других актах и санкционированы государством. Из этого следует, что правовая оценка предпосылок и самого конфликта имеет официальный характер и не может быть изменена под давлением одной из сторон или под воздействием общественных настроений и пристрастий.

Существуют нормы поведения политических партий, движений и других общественных организаций. К таким нормам относятся и устные договоренности между руководителями государств.

Нормативный характер имеют и различного рода правила, вырабатываемые в общезыжитии для регулирования самого разного рода отношений. Не все из них можно отнести к нормам нравственности. Например, в спорте существуют правила проведения различных соревнований. Некоторые из соревнований, игр несомненно по форме близки к реальным конфликтам, являясь их своеобразными имитациями, искусственно создаваемыми и законно признанными (бокс, шахматы, футбол и многие другие). Само участие в этих конфликтах представляет удовольствие для сторон (и болельщиков). Но правила их проведения должны строго соблюдаться.

#### 4.9. Юмор в конфликте

Роль юмора в качестве способа предупреждения и ослабления конфликта является общепризнанной. Н. Смелсер, изучая ролевые конфликты в семье, создающие напряженность, с уверенностью называет любую шутку реальной возможностью «выпустить пар». В рамках же модели межличностного взаимодействия юмору и смеху многими приписывается целый набор «целительных» средств. Отсутствие эмпирических исследований в этой области отнюдь не опровергает эту точку зрения.

Зигмунд Фрейд был одним из первых исследователей, рассмотревших юмор в качестве защитного средства. «Защитные процессы, - пишет он, - являются психическими коррелятами рефлекса бегства и преследуют цель: предупредить возникновение неудовольствия... Юмор может быть понят как высшая из этих защитных функций» [Фрейд З. Избранное в 2-х кн. – М., 1990. Кн. 1. С. 123.].

Объясняя место шутки в логике неврозов, Фрейд считал, что следующий за ними смех разряжает напряженность, созданную ограничениями со стороны социальных норм. Такая разрядка вызывает чувство удовлетворенности, хотя бы и временное, у участников конфликта и способствует разрешению проблем. Общеизвестный афоризм о глупости, принадлежащий Исааку Бебелю гласит: «У всякого глупца хватает причин для уныния, и только мудрец разрывает смехом завесу бытия».

На психологическом уровне конфликта утверждение о полезности юмора и смеха подтверждается жизненным опытом многих поколений. Юмор и смех, как правило, ведут к сублимации конфликта. Разумеется, сублимация - не решение конфликта, поэтому риск его эскалации остается. Но острота ситуации несомненно ослабевает [Психологический словарь. 3-е изд., доп. и перераб. / Автор-сост. Копорулина В.И., Смирнова М.Н., Гордеева И.О. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.].

Функция юмора также заключается в идентификации - процессе отождествления себя с другим человеком, группой. Эмоциональная солидарность с другими способствует усвоению моделей социального поведения, осуществляемого группой, принятию ее норм и ценностей. Шутки и остроты внутри группы обычно способствуют ее сплочению. При напряженности между отдельными людьми, принадлежащими к разным группам, а также между самими группами официальные (формальные) отношения могут быть изменены под воздействием юмора в ту или иную – большей частью положительную - сторону. Результатом может быть переосмысление сложившихся отношений, приводящее к созданию «моста» между соперничающими группами.

Было бы неверным, конечно, оценивать юмор в качестве средства, исключительно смягчающего конфликт. Это заметно в этнических шутках, подчас обостряющих отношения; они встречаются в разных странах, но обычно имеют сходное содержание. Некоторые исследователи считают наши шутки своеобразной реакцией на сближение и перемешивание этнических групп в индустриальных обществах. В этих обществах социальные, моральные и географические границы становятся не так заметными и этнические шутки, анекдоты призваны восстановить необходимую дистанцию, создав элементы контроля над национальным меньшинством (или большинством) населения. В бывшем СССР наиболее распространенными были анекдоты и остроты об армянах, чукчах, евреях; в США - о неграх, поляках, латиноамериканцах и др.

Говоря о двойственном характере влияния юмора на протекание конфликта, заметим, что на макроуровне он может выступать в качестве катализатора самого конфликта. При отсутствии эффективных социальных амортизаторов юмор может служить признаком дискомфорта в отдельных социальных группах. Кроме того, в конфликтующем обществе, переживающем период кризиса, государство особенно рьяно борется доступными ему средствами с тем юмором, который подрывает

господствующую идеологию, высмеивает его лидеров. В этом также проявляется двойственность отношения к юмору и смеху как одному из средств предупреждения и разрешения конфликтов.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

## Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. 1996 С.457-481.
2. Волков Ю.Г., Добренъков В.И., Нечипуренко В.Н., Попов А.В.,
3. Социология 2003 год, 377 стр.
4. Дарендорф Р. «Диалектическая теория конфликта» М. 1996.
5. Зиммель Г. «Теория конфликтного функционализма» М. 1993.
6. «Философские учения в ретроспективе» Л.1991.
7. «Ключевые положения теории конфликта» М. 1994.
8. Социальная психология >> Конфликтный функционализм  
Льюиса
9. Козера. <http://azps.ru/articles/soc/soc125.html>.
10. Школьный психолог, <http://psy.lseptember>.

### Вопросы для самопроверки к IV главе:

1. Основные приемы (способы) влияния на оппонента?
2. Причины контроля эмоций?
3. Методы управления эмоциями по Н.Н.Васильеву.
4. Какие факторы на общесоциальном уровне могут являться причинами конфликтов?
5. Какие социально-психологические методы ориентированы на корректировку мыслей, чувств и настроений людей?
6. В чем заключается институализация отношений?
7. Тактики воздействия на оппонента?
8. Последовательность действий инициатора разрешения конфликта.
9. Что в себя включают нормативные механизмы?
10. Юмор как средство предупреждения конфликтов.



## Заключение

Основные изменения в исследовании конфликтов, оказавшие влияние на отношение к конфликтам и практику работы с ними заключается в следующем.

Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться, как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят, как одна из форм нормального человеческого взаимодействия. Хотя конфликт, возможно, и не лучшая форма человеческого взаимодействия, мы должны перестать воспринимать его, как какую-то патологию или аномалию. Конфликт – это нормально [«Философские учения в ретроспективе» Л., 1991.].

Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого. При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого. Конфликт не следует воспринимать, как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать. Современное понимание конфликтов, предполагает, что конфликт – это необязательно плохо.

Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: "Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию".

Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнем относиться к нему как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, мы займем более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу

инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

Конфликт может, а в идеале и должен быть управляем, причем управляем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут стать минимальными, а конструктивные возможности усилятся. Это означает, что конфликт – это такое социально-психологическое явление, с которым можно и нужно работать. Работа с конфликтом осознается и представляется сегодня, как общий социальный и личный интерес.

## ГЛОССАРИЙ

**Абсолютные конфликты** – конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников.

**Автокоммуникация** – естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определенных обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

**Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Адаптационный синдром** – сочетание симптомов стрессового состояния человека, побуждение организма к защитно-приспособительной саморегуляции.

**Актор** – активно действующий субъект.

**Активное социально-психологическое обучение** – психолого-педагогическая форма совершенствования коммуникативного поведения людей, осуществляемая в условиях групповой учебно-тренировочной деятельности. Акцентуация локуса контроля - чрезмерная выраженность стремления человека приписывать ответственность за особенности и результаты своей деятельности, в том числе и конфликтной, внешним силам

и обстоятельствам (экстернальный тип личности) либо собственным особенностям поведения и усилиям (интернальный тип личности).

**Акцентуация характера** – преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими; чрезмерная выраженность у личности отдельных черт характера и их сочетаний, представляет собой крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями. Акцентуация характера проявляется в уязвимости личности по отношению к определенным жизненным ситуациям, воздействиям, переживаниям и нервно-психическим нагрузкам при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим.

**Альтернативы решений** – новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

**Альтруизм** – бескорыстная забота о благе других, готовность жертвовать личными интересами (антоним - эгоизм); черта характера человека, проявляющаяся в бескорыстной заботе о благе других людей, готовность жертвовать собственными интересами в пользу другого человека.

**Амбивалентность** – двойственное отношение человека к какому-либо объекту, обуславливающее противоречивость соответствующих поведенческих проявлений.

**Амбивалентность чувств** – противоречивое эмоциональное переживание, связанное с двойственным отношением к человеку, предмету, явлению. Одновременное проявление симпатии и антипатии, любви и ненависти, привязанности и отвращению, принятия и отвержения.

**Анализ конфликта прикладной** – необходимое условие объективного понимания и разрешения конфликта, предполагающий выяснение следующих факторов: 1) причин конфликта, 2) его объекта, 3) сторон конфликта (его субъектов, конфликтеровоппонентов), 4) их интересов, в том числе противоположных и совпадающих, 5) целей, преследуемых конфликтующими сторонами, 6) соотношения сил, средств, резервов

противоборствующих сторон, 7) поводов и предлогов конфликтного взаимодействия, 8) позиций конфликтующих субъектов, 9) возможных этапов развертывания конфликта и его последствий. Итогом прикладного анализа конфликта выступают: 1) выбор стратегии конфликтного поведения, 2) определение тактики конфликтного взаимодействия, 3) построение оптимальной модели разрешения конфликта, выбор адекватной социальной технологии (приемов, способов и т.д.) реализации данной модели.

**Анализ конфликта теоретический** – построение системы идей, концепций; принципов, ориентированных на изучение, осмысление и интерпретацию основных тенденций и закономерностей развертывания конфликтных взаимодействий.

Различают несколько взаимосвязанных уровней такого анализа:

1. Социально-психологический уровень является методологической основой теоретического рассмотрения конфликта на всех последующих уровнях его анализа и представляет собой синтез теоретических представлений о противоречиях как источнике любого развития (в том числе и конфликтного) и детерминизма, рассматривающего все социальные процессы, включая конфликтные как причинно обусловленные.

2. Социологический уровень представляет собой системное исследование причин, социодинамики развертывания конфликтных взаимодействий, их типов, видов и форм проявления, способов разрешения, роли их в развитии общества, социальных групп и общностей.

3. Социально-психологический уровень - совокупность исследовательских процедур и методов изучения особенностей поведения и деятельности индивидов и малых групп (семья, трудовой коллектив и др.), включенных в конфликтные процессы с точки зрения социально-психологических особенностей внутри-личностных, межличностных, внутригрупповых и межгрупповых конфликтов,

4. Политологический уровень - системное исследование самых интенсивных и напряженных социальных конфликтов, протекающих в

политической сфере общества и направленных на удержание, и укрепление государственной власти или ее ниспровержение, завоевание и т.п., на анализ разнообразия и противоборства политических интересов, целей, установок различных политических общностей (социальных классов, общественно-политических движений, партий и т.п.), способов осуществления политических конфликтов, их разрешения и урегулирования.

5. Юридический правовой уровень - совокупность методов и процедур исследования конфликтов с точки зрения нормативно-правовой регуляции взаимодействий между индивидами, группами и социальными институтами, такими, в частности, как государство и право, и следовательно, рассмотрения конфликтной ситуаций и процессов в реальной связи их с действующими правовыми структурами и инструментами, с эффективностью деятельности последних.

**Антагонизм** – непримиримое противоречие.

**Антипатия** – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

**Апатия** – нарушение психической деятельности, характеризующееся вялостью, равнодушием и безразличие к окружающему, отсутствием стремления к деятельности. Возникает при различных психических заболеваниях или как временное состояние, обусловленное жизненными обстоятельствами (например, при психологическом конфликте).

**Арбитр** – третья сторона в конфликте.

**Асимметричное решение** – решение проблемы в отношениях оппонентов, при котором полностью или почти полностью реализуются интересы только одной стороны.

**Аттракция** – представляет собой форму познания другого человека, основанную на формировании устойчивого позитивного чувства к нему; тяготение людей друг к другу, лежащее в основе привязанности, дружеских чувств, любви.

**Аутогруппа** – социальная группа, по отношению к которой индивид не ощущает чувства идентичности или принадлежности, испытывая к ней враждебность, представляя членов такой группы как не «наших», «чужих».

**Аутоагрессия** – агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

**Аффект** – кратковременная быстро возникающая и бурно протекающая эмоциональная реакция, характеризующаяся двигательным возбуждением, значительными нарушениями сознания и способностями к волевому контролю над действиями, проявляющаяся гневом, ужасом, яростью.

**Аффектация** – искусственность, неестественность в речи и жестах, излишняя активность поведения. Чаще всего является признаком неискренности в общении и поведении.

**Аффилиация** – проявления потребности человека в общении, в эмоциональных контактах, стремление быть в обществе других людей, оказывать помощь членам группы и принимать их помощь, взаимодействовать с окружающими, но при этом ценится само общение, независимо от его цели.

**Барьер смысловой** – непонимание между людьми, вызванное тем, что одно и то же действие, слово, фраза трактуются ими по-разному.

**Блеф** – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств, с целью запугивания оппонента.

**Внутренняя установка** – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Внутригрупповой конфликт** – столкновение, разногласие между личностью и группой, вызванное различиями индивидуальных и общих интересов, ослаблением сплоченности и совместных действий либо несоблюдением норм группового поведения.

**Внутригрупповые роли** – это форма поведения, ожидаемая от личности членами группы, коллектива, в которую он входит. У каждой

личности в коллективе складывается свой определенной стереотип поведения в соответствии с функциями, им выполняемыми, его репутацией у членов группы. В различных коллективах один и тот же человек может иметь разные статусы и репутацию. Выделяют следующие внутригрупповые роли: эрудит, организатор, генератор идей, выразитель норм и т.д.

**Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм** – стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

**Внутриличностный конфликт** – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

**Воздействие управленческое на конфликт** – действие управляющей системы на участвующие в конфликте стороны (или на одну из них) с целью изменения содержания и интенсивности конфликтного взаимодействия, его масштабов для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

**Враждебность** – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

**Всеобщий конфликт** – столкновение, противоборство, в которое вовлечено большинство персонала крупного предприятия либо наемных работников той или иной отрасли народного хозяйства страны из-за расхождения (несовпадения) интересов в сфере производственных, распределительных и трудовых отношений, различия во мнениях по поводу осуществления экономической и социальной политики, деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

**Вымещение** – переориентация отрицательного импульса или неприятного чувства с одного объекта, недоступного для ответного действия, на другой, более достижимый.

**Генезис конфликта** - момент зарождения, возникновения и последующий процесс развития конфликта.

**Генерализация конфликта** – переход в конфликте от поверхностных



к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

**Границы конфликта** – внешние структурно – динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Групповая атрибуция** – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

**Групповые конфликты** – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность – группа» или «группа – группа».

**Групповые нормы** – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

**Групповые санкции** – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

**Девиантное (отклоняющееся) поведение** – поведение, отклоняющееся от принятых в обществе правовых или нравственных норм, основными проявлениями являются аморальность и преступление.

**Деперсонализация** – изменение сознания, связанное с ощущением потери своего «Я», возникновением эффекта отчуждения от своих мыслей, чувств, действий.

**Десоциализация** – «вытеснение» индивида или социальной группы из собственной культуры.

**Деструктивное состояние** – это состояние, когда тревога и опасения возникают у человека от надуманной опасности, неуверенности и иногда беспомощности личности в деструктивной ситуации. Опасность, даже если она не обоснована, вызывает раздражение и агрессию.

**Диагностика конфликта** – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

**Динамика конфликта** – ход развития конфликта по этапам и фазам.

**Диспозиция личности в конфликте** – иерархически организованная система интересов, ценностных ориентации, установок и мотивов, определяющих готовность личности к тому или иному поведению в конфликте.

**Диссонанс микроклимата** возникает как несогласованность взаимоотношений (и, как снежный ком, может по инерции увеличиваться), заставляет быть все время начеку, не дает возможности расслабиться и тем самым вызывает эмоциональное напряжение.

**Жертва конфликта** – субъект, который провоцирует возникновение напряженности в отношениях между людьми и обладает таким комплексом психологических и интеллектуальных качеств, которые усиливают по отношению к нему агрессивные формы поведения даже со стороны очень мирных людей.

**Завершение конфликта** – устранение объективных и ослабление субъективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

**Идентификация межличностная** – готовность человека чувствовать, переживать, действовать в отношении другого так, как если бы этим другим являлся он сам.

**Избегание** – игнорирование конфликта или фактическом отрицания конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее.

**Индивидуализация конфликта** – в конфликтологической концепции Р. Дарендорфа процесс вытеснения в общественной жизни массовых конфликтов, субъектами которых выступают большие социальные группы людей – классы, персонифицированными формами конфликтных взаимодействий, субъектами которых являются отдельные индивиды, враждующие по каким-либо причинам между собой.

**Индивидуальный порог толерантности** – определенный предел роста психологического напряжения, после которого индивид вступает в конфликт или впадает в фрустрацию.

**Институционализация конфликта** – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Интеракция** – взаимодействие, которое происходит между людьми в условиях их социальных отношений.

**Интерес** – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

**Инцидент** – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

**Источники конфликтов** – стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на поведение людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях и т.п.

**Карта конфликта** – графическое изображение элементов конфликтного столкновения с указанием проблемы, требующей решения, констатацией интересов и опасений сторон.

**Катарсис** – термин введен Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом и психологическом значении как чувство «очищения» верующих после молитвы, облагораживание человека, благодаря эстетическому переживанию, облегчение после физического напряжения. Катарсис – это освобождение от отрицательных чувств и мыслей, под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдения ритуалов. В конфликтологии данное понятие означает освобождение от агрессивных импульсов, путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы- противники, участие в спортивной борьбе и др.).

**Каузальная атрибуция** – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта).

**Классификация конфликтов** – группировка, систематизация

конфликтных столкновений, деление их по существенным признакам, типам и видам (по сферам проявления, причинам возникновения, формам взаимодействия, коммуникативной направленности, продолжительности, составу участников, способам разрешения, последствиям).

**Компромисс** – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

**Конгруэнтность** – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

**Консенсус** – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны, на основе взаимных уступок.

**Конфликт** – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

**Конфликт адаптационный** – конфликт, возникающий на основе нарушения процесса социальный или профессиональной адаптации.

**Конфликт интересов** – данный вид представлен как противовес конфликту когнитивному и обозначает противоборство, основанное на столкновении интересов различных оппонентов (групп, индивидов, организаций), хотя достаточно условное выделение группы конфликтов, поскольку каждый конфликт развивается из-за затронутых интересов сторон.

**Конфликт когнитивный** – конфликт взглядов, точек зрения, знаний, то есть когнитивных структур. В таком конфликте целью каждого субъекта является переубедить оппонента, доказать правоту своей точки зрения, своей позиции.

**Конфликтологическая компетентность** – составная часть общей коммуникативной компетентности, включающей в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умения адекватно реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации; это умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме,

способствующей его разрешению; это когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения.

**Конфликт латентный** - 1) один из основных типов конфликта, тяжело переживаемое психическое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, ценностей, влечений, отражающей противоречивые связи с социальной средой, и задерживающее принятие решения; 2) понятие, используемое для обозначения начальной, латентной фазы в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга.

**Конфликтная личность** – личность, которая в силу определенных свойств личности является инициатором многих негативных или деструктивных конфликтов, а также обладает склонностью вовлекать в конфликты, созданные другими.

**Конфликт моральный** – конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентации, имеющих выраженный нравственный компонент.

**Конфликтная ситуация** – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

**Конфликтогены** – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывающие возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

**Конфликтология** – отрасль научного знания, опирающаяся на междисциплинарный подход, объектом которой является изучение конфликтов и их роли в жизни общества и личности; это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Объектом ее являются

конфликты различного уровня: зооконфликты, внутриличностные, социальные конфликты (межличностные, меж-групповые, межгосударственные), предметом - общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, а также основные принципы, способы и приемы деятельности по отношению к конфликту, то есть управление конфликтом.

**Конфликтное поведение** – пространственно-временная организация активности субъекта, регуляция которой опосредована образом конфликтной ситуации.

**Конформизм** – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

**Конфронтация** – противостояние, противопоставление, столкновение (социально-психологическое, военное, политическое и др.) между социальными субъектами (индивидами, группами, партиями, идейными течениями, институтами, этносами, странами), их интересов и целей.

**Легитимизация конфликта** – достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

**Лидер** – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Лидерство** – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

**Ложный конфликт** – субъект (субъекты) воспринимают ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин для конфронтации нет.

**Маргиналы** – неадекватные, не приспособившиеся к социальным условиям люди.

**Медиатор** – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

**Медиация** – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

**Межгрупповой конфликт** – столкновение, разногласие между отдельными группами или подразделениями (службами) организации, вызываемые несовершенством организационной структуры и неотлаженностью функционального взаимодействия, необходимостью распределения ограниченных материальных; финансовых и иных ресурсов, недостаточностью взаимной информации, различиями во взглядах на трудовую мотивацию, формы стимулирования, социальное партнерство, деловое сотрудничество и т.п.

**Межличностные конфликты** – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

**Межролевой конфликт** – конфликт, возникающий в условиях, когда разные ролевые позиции личности (и соответственно, требуемое ими ролевое поведение) оказываются несовместимыми; ситуация противоречия между требованиями разных социальных ролей, исполняемых личностью.

**Механизмы психологической защиты** – в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия. Они проявляются, в частности, как тенденция человека сохранить привычное мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную информацию, разрушающую это мнение. В современной психологии описаны такие механизмы психологической защиты, как отрицание, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация, замещение, включение, изоляция и др. В деловом взаимодействии эти механизмы психологической защиты действуют постоянно.

**Мотивы** – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

**Насилие** – применение человеком или социальной группой различных форм принуждения (физического, психологического, политического,

экономического, вооруженного и др.) в отношении других людей, социальных групп и слоев, с целью завоевания или сохранения и укрепления экономического, политического, идеологического господства, приобретения тех или иных прав или привилегий без учета интересов другой стороны.

**Неверно приписанный конфликт** – конфликт, в котором истинный «виновник» (субъект) конфликта находится «за кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие непосредственного отношения к конфликту.

**Необходимые и достаточные условия конфликта** – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

**Неосознанный внутриличностный конфликт** – в основе внутриличностного конфликта лежат любые не полностью разрешенные в прошлом конфликтогенные ситуации, о которых мы уже забыли, но они существуют в нас на бессознательном уровне и воспроизводятся непроизвольно в аналогичных прошлым обстоятельствах.

**Несовместимость межличностная** – взаимное неприятие (антипатия) партнеров по: общению и совместной деятельности, основанное на совпадении (противостоянии) ценностных ориентации, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик индивидов.

**Образ конфликтной ситуации** – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

**Объект конфликта** – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента; конкретная причина, мотивация, движущие силы (то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон). Иногда объект конфликта называют и *предметом конфликта*.



**Поведение конфликтное** – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

**Позиция** – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

**Посредник** – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

**Потенциальный конфликт** – реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна или обе стороны в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную.

**Предконфликтная ситуация** – рост социальной напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями.

**Предмет конфликта** – то, из-за чего возник конфликт.

**Предпосылки разрешения конфликта** – достаточная зрелость конфликта, потребность субъекта в его разрешении, наличие необходимых средств и ресурсов.

**Предупреждение конфликта** – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

**Причины конфликта** – это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.

**Прогнозирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

**Проекция** – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

**Просоциальное поведение** - поведение человека в отношениях с людьми, направленное на то чтобы делать им добро.

**Противоборство** – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

**Профилактика конфликтов** (греч. prophylaktikos – предохранительный) – осуществление руководством организации или ее подразделения предупредительных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений. К методам недопущения такого рода конфликтов, в частности, относятся: выдвижение интегрирующих целей, четкое определение видов связей в организационной структуре управления, соблюдение баланса прав и ответственности при выполнении работниками своих служебных обязанностей, использование различных форм поощрения; это такая организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Разрешение конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

**Решение конфликта** – представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей и поведения участников конфликта.

**Ригидность** – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

**Риск** – ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствиях в случае неудачи.

**Рольевые конфликты** - возникновение противоречий между различными рольевыми позициями личности, ее возможностями и

соответствующим ролевым поведением.

**Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Случайный конфликт** – конфликт, возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств.

**Смещенный конфликт** – конфликт, возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта.

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Социальная напряженность** – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

**Социальный конфликт** – процесс, цель которого состоит в достижении вознаграждения путем подчинения, навязывания своей воли, удаления или даже уничтожения противника, стремящегося достичь того же вознаграждения. Отсюда ясно, чем конфликт отличается от конкуренции, которая представляет собой процесс достижения вознаграждения путем отстранения или опережения соперника. Различие между этими процессами в организации очевидно: если при конфликте происходит подавление противника, то при конкуренции – лишь его опережение. В ходе рыночного взаимодействия организаций возможно превращение конкуренции в рыночный конфликт и, наоборот, конфликт может плавно переходить в конкуренцию.

**Спор** – разногласия по поводу нахождения наилучшего варианта решения совместных проблем.

**Способ разрешения конфликта** – совокупность характерных приемов (уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс), отличающих стиль поведения, образ действий по устранению причины конфликтного столкновения.

**Статус** – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

**Статус социальный** – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

**Стиль конфликтного поведения** – манера общения и образ действий участника конфликта, способ осуществления интересов.

**Стимулирование конфликта** – это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивному конфликту. Средства стимулирования: вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании, совещании, семинаре; критика сложившейся ситуации на совещании; выступление с критическими материалами в средствах массовой информации, но при этом руководитель должен быть готов к конструктивному управлению конфликтом.

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Субъект конфликта** – участник (сторона, оппонент) конфликтного столкновения, преследующий свои интересы и обладающий определенной силой, рангом.

**Тактика поведения в конфликте.** Стратегия в конфликте реализуется через различные тактики. **Тактика** (от греч. tasso – выстраиваю войска) – это совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий. Выделяют следующие виды тактик воздействия на оппонента: тактика захвата и удержания объекта конфликта в межличностных, межгрупповых и межгосударственных конфликтах; тактика физического насилия (ущерба) в межличностных конфликтах; тактика психологического насилия (ущерба) в межличностных конфликтах; тактика давления в межличностных, групповых и межгрупповых, межгосударственных

конфликтах; тактика демонстрационных действий межличностных, групповых и межгрупповых, организационных, социально-трудовых и межгосударственных конфликтах; санкционирование в организационных, социально-трудовых конфликтах; тактика коалиций чаще в организационных конфликтах; тактика фиксации своей позиции в 80% конфликтов; тактика дружелюбия в семейных и супружеских, организационных конфликтах; тактика сделок чаще в переговорах медиатора. Кроме того тактики бывают жесткие, нейтральные и мягкие, также выделяют рациональные (фиксация своей позиции, дружелюбие, санкционирование) и иррациональные (давление, психологическое насилие) тактики.

**Типология конфликтов** – классификация конфликтных столкновений по формам проявления в различных сферах общественной жизни: экономической, социальной, этнической, религиозной, военной, юридической, семейно-бытовой и др.

**Толерантность** – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т.д.

**Трансакция** – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

**Управление конфликтом** (conflict controlling)– целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Урегулирование конфликта** – выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замене его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию; снятие остроты противоборства сторон, которое не

устраняет причин конфликта.

**Уровень притязания** – максимальный успех, на который рассчитывает человек в том или ином виде деятельности, уровень трудности, степень сложности целей, которые он выбирает для достижения в деятельности, на которую он считает себя способным.

**Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

**Установка конфликтная** – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого соперника.

**Уход** – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

**Факторы, вызывающие стресс** – совокупность воздействий на человека внешней и внутренней среды, приводящая его в состояние стресса.

**Фасилитация социальная** – обусловленное социальными контактами взаимовлияние людей, повышающее их активность. Проявляется в активизации психических процессов, улучшении самочувствия, в улучшении результатов деятельности человека в условиях, когда он находится в окружении, работает в присутствии или вместе с другими людьми.

**Формы разрешения конфликтов** – уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка), согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус), взаимное примирение конфликтующих сторон (уход), перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

**Функция конфликта** – выражение социального (позитивного или негативного) назначения конфликтного столкновения, зависимости между

ним и другими явлениями общественной жизни. К функции конфликта относятся: интеграция, активизация социальных связей, сигнализация об очагах социальной напряженности, содействие инициативе, преобразование межличностных и межгрупповых отношений, информация, предупреждение разрушительных противоборств.

**Функциональность конфликта** – свойство конфликта как системы оказывать многозначное влияние на свои подсистемы и окружающую среду.

**Эволюция конфликта** – процесс постепенного, непрерывного развития конфликта от простых к более сложным формам, одна из основных категорий анализа конфликта.

**Экспектация** (англ. expectation – ожидание) – ожидание человеком определенных отношений и оценок от других людей, требований относительно исполнения норм, исполнения индивидом социальных ролей.

**Экспрессия** (лат. expression) – выразительность, сила проявления чувств, переживаний; система движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи которых человек невербальным путем передает информацию.

**Экспрессивные реакции** – внешние проявления эмоций и чувств человека (в мимике, пантомимике, голосе и жестах).

**Эмоциональный конфликт** – столкновение, разногласие между людьми, вызванное личностным восприятием происходящего, чувственной реакцией на поведение окружающих, расхождение взглядов.

**Эмпатия** – постижение эмоционального состояния, сочувствия, сострадания, вчувствования в переживания другого человека (сопереживание).