

Е.Е. Бочарова

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Саратовского государственного университета
имени Н.Г. Чернышевского

Е.Е. Бочарова

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебно-методическое пособие
для студентов, обучающихся по специальности
«Педагогика и психология»

Саратов, 2011

УДК 316.6 (072.8 + 075.8)

ББК 88.5я73

Б 86

Бочарова Е. Е.

Б 86 **Конфликтология:** Учебно-методическое пособие для студентов, обучающихся по специальности «Педагогика и психология» – Саратов: ИЦ «Наука», 2011. – 110 с.

Пособие содержит необходимый материал, способствующий эффективному изучению дисциплины: краткое содержание основных тем курса, вопросы семинарских занятий, темы докладов и рефератов, рекомендуемая литература, контрольные задания.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по педагогическим и психологическим специальностям, для педагогов, практических психологов системы образования.

Рекомендовано к печати:

Кафедра психологии образования Педагогического института
Саратовского государственного университета им. Н.Г. Чернышевского

Рецензенты:

Кандидат психологических наук, доцент А.Р. Вагапова

Кандидат психологических наук, доцент И.В. Арендачук

Бочарова Е.Е., 2011

ПРЕДИСЛОВИЕ

Комплекс дисциплин психологической подготовки студентов, составной частью которого является курс «Конфликтология», связан с формированием конфликтологической компетентности педагога-психолога образовательного учреждения, предполагающей способность анализировать особенности конфликтных форм взаимодействия людей, диагностировать и прогнозировать исход социальных конфликтов, а также предупреждения и разрешения на основе выработки конструктивных стратегий взаимодействия.

Учебный курс ориентирует студентов, как в фундаментальных, так и прикладных знаниях о закономерностях развития, способах предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов, важных для становления профессиональной деятельности, знакомятся с методами диагностики конфликтов и технологиями их разрешения.

Изложение материала дисциплины предусматривает как общий анализ конкретной проблемы, так и сравнительное изучение подходов к ней в основных психологических школах, с тем, чтобы у студентов сформировался комплексный и недогматический подход к категориям и понятиям конфликтологии.

Дисциплина является базовой в психолого-педагогической подготовке студентов, так как в его содержании даются основные подходы и направления исследований проблемы конфликта, на которые опираются в дальнейшем практико-ориентированные курсы.

РАЗДЕЛ I . ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

ТЕМА 1.1. ПРЕДМЕТНО-ОБЪЕКТНОЕ ПОЛЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ, ЕЁ ВОЗНИКНОВЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

План работы над темой

1. Понятие «конфликта» и «конфликтологии». Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой.
2. Объектно-предметное поле конфликтологии, ее структура, цели, задачи.
3. Возникновение и развитие конфликтологии: философский, социологический и психологический подходы.
4. Становление отечественной конфликтологии.

Краткое содержание темы

В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений — от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий. Анализ общего синонимического ряда понятия «конфликт» (спор, соперничество, единоборство, борьбу, скандал) свидетельствует о том, что практически неизменным компонентом значения понятия «конфликт» является столкновение оппозиционных начал, чаще всего — двух. В науке «конфликт» определяется как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В психологии конфликт рассматривается как характеристика взаимодействия. В качестве составляющих конфликта выделяют такие его компоненты как наличие противоречия, и столкновение, переживание негативных чувств. Конфликтология — отрасль психологической науки, изучающая закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими [2].

Для обозначения границ предметной области конфликтологии необходимо максимально четко определить содержание, которое вкладывается в понятие «конфликт». К пониманию конфликта наиболее распространены два подхода: при одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил (широкое понимание конфликта). Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Здесь предполагается, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельный человек, либо люди и группы людей (в узком понимании). Таким образом, конфликтологию интересуют три типа конфликтов: социальные, внутриличностные, зооконфликты.

Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности. Объектом ее комплексного изучения являются конфликты в целом. Предметом — общие закономерности их возникновения, развития и завершения, а также принципы, способы и приемы управления ими.

Центральным объектом конфликтологии являются социальные конфликты, а их ядром — межличностные. Основные виды социальных конфликтов (межличностные, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными государствами и их коалициями).

Основными целями конфликтологии являются:

- исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки, интенсивное развитие конфликтологической теории;
- создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе;
- организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

Для достижения первой цели — развития методологии, теории, методов конфликтологии — необходимо решать следующие содержательные и организационные задачи:

- преодоление крайней разобщенности частных конфликтологических наук, ознакомление конфликтологов со всеми отраслями конфликтологии и формирование на этой основе самостоятельной науки;
- проведение междисциплинарных исследований конфликтов;
- регулярное проведение научных и научно-практических конференций, посвященных методологическим, теоретическим и методическим проблемам конфликтологии;
- создание системной базы эмпирических данных, включающей результаты ситуационного анализа реальных конфликтов всех видов;
- организация издания научного журнала «Проблемы конфликтологии», более широкое отражение фундаментальных проблем науки в других периодических изданиях, посвященных конфликтам; «расширение научных контактов с мировым сообществом конфликтологов, публикация в России наиболее значительных работ зарубежных авторов в этой области;
- создание в системе научных институтов Российской академии наук Института конфликтологии на базе уже работающего с 1992 г. Центра конфликтологических исследований.

Для достижения второй цели - создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе может обеспечиваться путем решения следующих задач:

- расширение перечня учебных специальностей вузов, для которых курс «Основы конфликтологии» будет обязательной учебной дисциплиной.

Поскольку любой специалист, особенно руководитель, постоянно сталкивается с конфликтами, данный курс должны изучать выпускники всех вузов;

- введение курса «Основы конфликтологии» в средних специальных учебных заведениях, ПТУ, общеобразовательной средней школе;

- введение учебной специализации «Конфликтолог» в рамках психологии, социологии, политологии. В последующем введение самостоятельной учебной специальности;

- издание учебников и другой учебной литературы по конфликтологии наиболее известных зарубежных авторов;

- публикация научно-популярных работ по конфликтологии, доступных максимально широкой части населения страны;

- образование в ведущих вузах страны кафедр конфликтологии, комплектуемых занимающимися проблемой конфликта психологами, социологами, политологами, философами, правоведами и др., т. е. на основе междисциплинарного принципа.

Для достижения третьей цели - организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов предусматривает решение следующих основных задач:

- разработка методик и технологий оценки опасности возникновения конфликтов в основных сферах жизни и деятельности общества;

- создание отдельных групп и центров, объединяющих конфликтологов, занимающихся на практике прогнозированием, предупреждением и урегулированием реальных конфликтов;

- создание Ассоциации российских конфликтологов, основной задачей которой будет разработка прикладных, теоретических и методологических проблем конфликтологии;

- разработка универсальных междисциплинарных методов анализа реальных конфликтов и создание на этой основе базы данных, позволяющих оценивать актуальные конфликты, сравнивать их с аналогичными завершившимися.

Возникновение и развитие конфликтологии: *философский, социологический и психологический подходы* [2]. Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликты представляли собой повседневные явления и длительное время не были объектом научного исследования, хотя отдельные гениальные мысли о них имеются в самых древних источниках, дошедших до нас. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Иными становились их физические, экономические и социальные последствия. Не оставалось неизменным и отношение к ним общественной мысли.

Философский подход. Античная эпоха оставила нам детальное описание войн и первые оценки конфликтов подобного рода. В Средние века и в Новое время были предприняты попытки осмыслить сущность

этого явления. Целая плеяда мыслителей-гуманистов высказывала свои представления о конфликтах, пагубности их роли в развитии человечества, об устранении войны из жизни общества и установлении вечного мира.

Древнее время. Первые, дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы относятся к VII—VI вв. до н. э. Китайские мыслители того времени полагали, что источник развития всего существующего — во взаимоотношениях присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей.

К этому периоду относятся первые обобщения, касающиеся роли такого социального конфликта, как война. Гераклит считал войну отцом и царем всего сущего, а Платон (ок. 428 — 348 до н. э.) рассматривал ее как величайшее зло. По его мнению, некогда существовал «золотой век», когда «люди любили друг друга и относились друг к другу доброжелательно». Тем не менее, в «идеальном государстве» Платона имеются воины, готовые выступить в поход в любое время.

Гераклиту противоречил и Геродот (ок. 490—425 до н.э.). Он утверждал, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру. Ведь во время войны отцы хоронят детей, во время же мира — дети отцов». Философ-материалист Эпикур (341—270 до н.э.) также считал, что негативные последствия столкновений вынудят когда-то людей жить в состоянии мира.

Средние века. Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский теоретик и государственный деятель Никколо Макиавелли (1469—1527). Ценность его концепции заключается в отходе от господствовавших тогда божественных взглядов на источники общественного развития. Он считал конфликт универсальным и непрерывающимся состоянием общества ввиду порочной природы человека, стремления различных групп людей к постоянному и неограниченному материальному обогащению. Н. Макиавелли одним из источников социального конфликта считал знать, сосредоточивающую в своих руках всю полноту государственной власти. Он отрицательно относился к дворянству. Тем не менее, Макиавелли видел в конфликте не только разрушительную, но и созидательную функцию. Чтобы уменьшить негативную роль конфликта, нужно уметь правильно воздействовать на него. Выполнять эту миссию призвано государство, считал мыслитель.

Эразм Роттердамский (1469—1536) отмечал, что «война сладка для тех, кто ее не знает» и указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции, вовлекая в орбиту своего влияния все новые слои населения и страны. Анализируя причины войн, Э. Роттердамский подчеркивал, что часто низменные и корыстные качества правителей ввергают народы в войны [15].

Интересны идеи относительно природы конфликтов, высказанные английским философом Фрэнсисом Бэконом (1561 - 1626). Он впервые

подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны. Среди них ключевую роль играет бедственное материальное положение народа. Возникновению конфликтов способствует пренебрежение государями мнений сената и сословий, политические ошибки в управлении, распространение слухов и кривотолков, а также «пасквили и крамольные речи».

Томас Гоббс (1588—1679) обосновал в «Левиафане» концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния. Он считал главной причиной конфликта стремление к равенству, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желание завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие [2,15].

Новое время. Впервые конфликт как многоуровневое социальное явление был изучен в работе Адама Смита (1723—1790) «Исследования о природе и причинах богатства народов». В основе конфликта лежат деление общества на классы (капиталисты, земельные собственники, наемные рабочие) и экономическое соперничество. Противоборство между классами А. Смит рассматривал как источник поступательного развития общества, а социальный конфликт, следовательно, как определенное благо человечества.

По мнению немецкого философа Георга Гегеля (1770—1831), главная причина конфликта кроется в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса», — с другой. Будучи сторонником сильной государственной власти, Гегель выступал против смут и беспорядков внутри страны, расшатывающих государственное единство. Он считал, что государство представляет интересы всего общества и обязано регулировать конфликты [2,15].

Проблема борьбы за существование занимала центральное место в учении английского биолога Чарльза Дарвина (1809—1902). Содержание его теории биологической эволюции изложено в книге «Происхождение видов путем естественного отбора, или сохранение благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь», изданной в 1859 г. Главная идея этой работы сформулирована в самом названии — развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный Механизм отбора наиболее приспособленных видов. В дальнейшем взгляды Ч. Дарвина получили развитие в некоторых социологических и психологических теориях конфликта [2,15].

Социологический подход. В истории изучения конфликта в западной социологии выделяют три этапа:

I этап - вторая половина XIX в. — социал-дарвинизм (Г. Спенсер и др.), описавший проявления социальной борьбы при столкновении интересов, унаследованные нормы и новых идеи, привлечение к

проблеме конфликта, и марксистская теория, где классовый конфликт рассматривался без теоретического анализа его разнообразных поведенческих форм;

Социал - дарвинизм. Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся ко второй половине XIX в. В этот период появились работы английского социолога Герберта Спенсера (1820—1903), например «Основы социологии», где развивался тезис о всеобщности и универсальности конфликта.

Спенсер утверждал, что борьба за выживание, конфликты между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивают процесс общественного развития. Г. Спенсер был сторонником социал-дарвинизма. Социал-дарвинисты утверждали, что общество может быть отождествлено с организмом. Это дает возможность объяснить социальную жизнь биологическими закономерностями [15].

Марксистская теория. Особое место в теории социального конфликта занимают работы Карла Маркса (1818—1883), открытие которым материалистического понимания истории дало возможность по-новому взглянуть на развитие социальных отношений [15]. По К. Марксу, в обществе люди вступают друг с другом в необходимые социальные отношения, которые не зависят от их воли и сознания. Это главное условие формирования социальной субстанции, общества. Его развитие осуществляется в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей, которые в этом обществе представлены большими социальными группами или классами. Основная проблема в их отношениях — система распределения ресурсов. Исходя из этого, формулируются основные тезисы марксовской концепции конфликта:

- Чем более неравномерно распределяются в системе дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт между господствующими и подчиненными классами.

- Чем глубже подчиненные классы начнут осознавать свои истинные интересы, тем более вероятны их сомнения в законности существующей формы распределения ресурсов.

- Чем больше подчиненные классы сознают свои интересы и начнут сомневаться в законности существующего распределения, тем более вероятно, что они должны будут сообща вступить в открытый конфликт с господствующими классами.

- Чем сильнее поляризация господствующих и угнетенных, тем насильственнее будет конфликт.

- Чем более насильственным является конфликт, тем больше структурных изменений системы он вызовет и тем большее перераспределение недостающих ресурсов в результате произойдет [2,15].

II этап - первая половина XX в. — функциональная теория конфликта (Г. Зиммель) и структурный функционализм (Т. Парсонс), ставивший

задачу найти эффективные методики разрешения конфликтных ситуаций в организациях, на производстве, при этом конфликты оценивались как негативные процессы, сдерживающие развитие общества;

Немецкий социолог Георг Зиммель (1858 - 1918 гг.) считается первым, кто ввел в научный оборот термин «социология конфликта». Г.Зиммель считал, что среди таких устойчивых форм социального взаимодействия, как авторитет, договор, подчинение, сотрудничество, особое место занимает конфликт. Конфликт способствует социальной интеграции, определяет характер конкретных социальных образований, укрепляет принципы и нормы их организации. Основные положения, характеризующие теорию Г. Зиммеля, состоят в следующем:

- чем сильнее внутригрупповые раздоры и чаще межгрупповые конфликты, тем менее вероятно, что границы между группами должны исчезнуть;
- чем сильнее острота конфликта, чем меньше интегрирована группа, тем больше вероятность деспотичной централизации конфликтных групп;
- чем острее конфликт, тем сильнее внутренняя сплоченность конфликтующих групп;
- чем меньше острота конфликта, чем более социальное целое базируется на функциональной взаимозависимости, тем более вероятно, что конфликт имеет интегративные последствия для социального целого;
- чем чаще конфликты и чем меньше их острота, тем лучше члены подчиненных групп могут избавиться от враждебности, почувствовать себя хозяевами своей судьбы, поддержать интеграцию системы;
- чем менее остры конфликты и чем они чаще, тем более вероятно, что будут созданы нормы, регулирующие конфликт;
- чем продолжительнее и менее остры конфликты между группами, в различной степени обладающими властью, тем более вероятно, что ониотрегулируют свое отношение к власти [2,15, 29].

Положения, предложенные Г.Зиммелем, представляют собой достаточно стройную теорию, которая объясняла явления социальной жизни, показывала то положительное, что может дать конфликт в социальной сфере, включая и организации. Г.Зиммель утверждал, что интенсивность конфликтного взаимодействия влияет на само существование группы, принадлежность к которой защищает личность. Кроме того, острота конфликтного взаимодействия между группами ведет к сплочиванию внутри группы. Частые, но небольшие конфликты ведут к усилению внутригруппового единства, к созданию норм, регулирующих взаимоотношения [2].

Важное значение имеют выводы Зиммеля о воздействии конфликта на внутреннюю структуру группы. В экстремальных ситуациях, например в случае войны, усиливается тенденция к централизации вплоть до установления деспотического режима. Возникнув, централизованная структура стремится к самосохранению и с этой целью склонна выискивать

нового противника для создания новых внешних конфликтов. Вкладом Зиммеля в теорию конфликта является включение третьей стороны. Отношения в диаде допускают возможность лишь прямолинейного конфликта. С появлением «третьего» открывается возможность для многоплановых отношений, осознания различий, формирования коалиций, становления групповой солидарности, т. е. возможность сложного социального взаимодействия.

Таким образом, в период со второй половины XIX в. и до начала XX в. функциональные концепции признавали социальный конфликт нормальным явлением общественного бытия, неотъемлемым свойством социальных отношений. Конфликтам отводилась важная позитивная роль в общественном процессе. Общим для рассмотренных концепций было то, что конфликт анализировался на макроуровне (класс, народ, государство).

Структурный функционализм. В первой половине XX в. проблема конфликта в социологии развивалась в рамках системнофункциональной школы. В этот период интенсивно развивались прикладные социологические исследования, направленные на выявление условий возникновения и протекания конфликтов на микроуровне — в малых группах и между отдельными индивидами. Задачей практической социологии был поиск эффективных методик разрешения конфликтных ситуаций в организациях, на производстве. Эти конфликты рассматривались как негативные процессы, сдерживающие развитие общества. Внимание социологов занимали забастовки, демонстрации протеста, бунты, военные конфликты и другие «аномалии» социальной действительности [15].

Данная переориентация в подходе к изучению социального конфликта была обоснована американским социологом Толкоттом Парсонсом (1902—1979) в работе «Структура социального действия». Анализируя функциональную модель общества, Т. Парсонс рассматривал конфликт как причину дестабилизации и дезорганизации общественной жизни. Определив конфликт как социальную аномалию, главную задачу он видел в поддержании бесконфликтных отношений между различными элементами общества, что обеспечивало бы социальное равновесие, взаимопонимание и сотрудничество. На уровне социальной системы интегративную функцию выполняют правовые институты, религия и обычаи. По мере развития общество повышает «обобщенную адаптивную способность» и становится менее конфликтным.

III этап - вторая половина XX в. — теория позитивно-функционального конфликта (Л. Козер), конфликтная модель общества (Р. Дарендорф), общая теория конфликта (К. Боулдинг), рассматривавшая конфликт в виде всеобщей категории, присущей всему живому и неживому миру, служащей базой для анализа любых процессов.

Выход в свет в 1956 г. работы американского социолога Льюиса Козера «Функции социального конфликта» заложил основы современной западной

социологии конфликта. В концепции «позитивнофункционального конфликта» Л. Козер обосновал положительную роль конфликтов в обеспечении устойчивости социальных систем. Развивая идеи Зиммеля, Козер утверждал, что нет и не может быть социальных групп без конфликтных отношений. В данной теории конфликт рассматривается как борьба за ценности и социальный статус, власть и недостаточные материальные и духовные блага. Это борьба, в которой целями сторон являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение противника [25].

По мнению Козера, борьба между социальными группами и отдельными индивидами за перераспределение материальных ценностей и власть выполняет позитивные функции:

1. - разряжая напряженные отношения между участниками и давая выход негативным эмоциям, завершившийся конфликт позволяет сохранить взаимоотношения между конфликтующими сторонами, т. е. вернуть их в исходное состояние.

2. - в ходе конфликтного взаимодействия люди больше узнают друг друга, так как конфликт выполняет тестирующую, информационную функции. Взаимное познание способствует трансформации враждебных отношений в отношения сотрудничества.

3. - отмечается неоднозначную роль внешнего конфликта для сплочения группы. Внутренняя сплоченность возрастает, если группа достаточно интегрирована и если внешняя опасность угрожает всей группе, а не ее части, и воспринимается всеми членами группы именно как общая угроза. Для недостаточно интегрированных групп характерна жесткость по отношению к несогласным членам, стремление подавить проявления внутренних конфликтов.

4. - позитивной функцией социального конфликта Козер считал то, что он стимулирует социальные перемены, появление новых общественных порядков, норм и отношений.

К важнейшим негативным функциям конфликта Козер относит:

1. – ухудшение социального климата, снижение производительности труда;

2. – неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга;

3. – материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта;

4. – дух конфронтации, затягивающих людей в борьбу, нежели – решение реальных проблем и преодоление разногласий [25].

«Конфликтная модель общества». В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф (р. 1929) обосновал новую теорию социального конфликта, которая получила название «конфликтная модель общества» («Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе», 1957) [17].

Р. Дарендорф утверждает, что общество в каждый момент подвержено изменениям и эти изменения всепроникающи. Поэтому любое общество

испытывает социальные конфликты, происходящие на различных уровнях. Конфликты неизбежны и необходимы. Отсутствие их – явление «удивительное и ненормальное». Р. Дарендорф выделяет конфликты разных уровней: между несогласующимися ожиданиями, которые предъявляются к носителю какой-либо социальной роли; между социальными ролями; внутригрупповые; между социальными группами; конфликты на уровне общества (межгосударственные).

Р. Дарендорф подчеркивает, что лучше говорить об «урегулировании», а не о «разрешении» конфликтов, потому что социальные конфликты локализуются, преобразуются в другие, более приемлимые формы, тогда как термин «разрешение» ориентирует на их полную ликвидацию.

Общая теория конфликта. В начале 60-х годов американский социолог Кеннет Боулдинг предпринял попытку создать универсальное учение о конфликте — «общую теорию конфликта» («Конфликт и защита: общая теория», 1963). В соответствии с ней конфликт — всеобщая категория, присущая живому и неживому миру, выступающая базовым понятием для анализа процессов социальной, физической, химической и биологической среды. Все конфликты имеют общие функции, свойства и тенденции возникновения, протекания и разрешения. По мнению Боулдинга, в природе человека лежит стремление к постоянной борьбе с себе подобными, к эскалации насилия. Однако конфликты нужно преодолевать, существенно ограничивать [17].

В теории рассматриваются две модели-конфликта — статическая и динамическая. В статической модели Боулдинг анализирует «стороны конфликта» и систему отношений между ними. Эти отношения строятся на принципе конкуренции. В динамической модели Боулдинг рассматривает интересы сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей. Используя идеи бихевиоризма, он определяет динамику конфликта как процесс, складывающийся из реакций противоборствующих сторон на внешние стимулы. Поэтому общественные столкновения являются «реактивными процессами» [17, 25].

Психологический подход. Зарубежная психология имеет значительные традиции в изучении внутриличностных и социальных конфликтов. Можно условно выделить два этапа в истории изучения конфликтов: начало XX в. — 50-е гг. (конфликт рассматривался как ставная часть более широких концепций) и конец 50-х гг. — настоящее время непосредственное исследование конфликта как такового) [27].

Среди представителей различных направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяют:

- психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);
- социотропное (У. Мак-Дугал, С. Сигеле и др.);
- этологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);
- теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);

- фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер);
- поведенческое (А. Басс, А. Бандура, Р. Сирс);
- социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич);
- интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

Психоаналитический подход связан, прежде всего, с именем австрийского психолога З. Фрейда (1856-1939), создавшего одну из первых концепций человеческой конфликтности. Несмотря на то, что З. Фрейд занимался преимущественно внутриличностными конфликтами, его заслугой является указание на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного. Последователь З. Фрейда Альфред Адлер (1870—1937) содержание конфликтов личности с микросредой видел в попытках индивида освободиться от чувства неполноценности и доминирования одних 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, конфликты возникают из-за невозможности реализовать в обществе личностные стремления и потребности [27, 45].

Социотропное направление. 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 типа страха, стадности, самоутверждения 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.) [27, 29].

Начало этологического подхода к конфликту было положено в 30-х годах работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии Конрада 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.

Исследуя проблемы групповой динамики, германо-американский психолог Курт 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

деятельности лидера группы. К. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивидов [27, 29].

Группа психологов Йельского университета (США) во главе с Д. Доляардом, 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 Арнольд Басс. 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. Морено (1892—1974), межличностные конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу. Я. 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 [27].

Вслед за работами основателя символического интеракционизма — американского психолога и социолога Д. Мида (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 [27, 29].

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 40—45 лет.

Например, в 60-е годы были опубликованы работы американского психотерапевта Эрика Берна (1902—1970), который на основе синтеза идей психоанализа и интеракционизма создал теорию трансактного 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 трансакции. Если реализуется непересекающаяся трансакция, то она обеспечивает бесконфликтные отношения. Если возникает пересекающаяся трансакция, то это сигнализирует о нарушении процесса общения, что может привести к конфликтам [9].

В целом исследователи стремятся к изучению реального поведения. В то же время опросные методы, используемые для диагностики стиля разрешения конфликта, позволяют исследовать скорее намерения Субъектов, чем реальное поведение. Опрашиваемые испытывают трудности в разграничении некоторых категорий. Для устранения этих недостатков предлагается сочетать самооценки поведения в конфликтной ситуации с самооценками и оценками экспертов.

На рубеже 60—70-х годов 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.

Становление отечественной конфликтологии. На современном этапе развития конфликтологии трудно дать целостное и подробное изложение ее истории в силу молодости науки. Однако общий взгляд на историю конфликтологии может быть представлен в следующем виде [2, 15].

В отечественной истории эволюции конфликтологических идей и теорий три периода, каждый из которых состоит из ряда этапов.

I период — до 1924 г. Первые отечественные публикации, посвященные проблеме конфликта, появились в начале 20-х годов. В них проблема конфликта впервые выделяется как самостоятельная, в названиях работ появляются само понятие «конфликт» и его производные. (Первая работа в данной области, обнаруженная авторами, была опубликована в 1924 г. Ее написали П.О. Гриффин и М.И. Могилевски. Она носила в большей степени социологический характер и была посвящена трудовым конфликтам, а также порядку их разрешения).

В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах. Проблема насилия и ненасилия, входящая в сферу интересов конфликтологии, достаточно глубоко прорабатывается в религиозных учениях. Проблема конфликта находит отражение в искусстве и культуре. В последующем конфликты отражаются в литературе, монументальном искусстве, музыке, устном эпосе, живописи, кино и т.д.

В этот период начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах. Конфликт изучается в рамках философии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.

II период — 1924—1990 гг. Это 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, социология), а к концу периода — 11. Интенсивность исследования конфликта постоянно увеличивается, однако междисциплинарных работ практически нет.

Анализ публикаций в данный период позволил установить ее выраженный динамичный характер, который определяется действием следующих четырех основных факторов:

- степенью конфликтности жизнедеятельности нашего общества на всех его уровнях;
- степенью зависимости гуманитарных наук, заинтересованных в разработке проблемы конфликта, от политической обстановки в стране, идеологических установок, состояния демократизации общества;
- уровнем развития, возможностями самих наук, объектом изучения которых может быть конфликт, разработанностью методологических, теоретических и методических предпосылок исследования этого сложного социального явления;
- характером связи с мировой наукой, возможностью изучений и использования результатов исследования конфликта учеными других стран.

Второй период в истории развития отечественной конфликтологии включает четыре основных этапа.

Первый этап — 1924—1934 гг. Охватывает первую «волну» публикаций. Появляются работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, психологии, математике, социобиологии.

Второй этап — 1935—1948 гг. Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной 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, из них три — по искусствоведению и по одной — в математике, педагогике, правоведении, психологии, политологии и философии.

III 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 регулированию конфликтов.

По данным исследователей, лидером среди наук, изучающих конфликт, является психология. Это связано с той определяющей ролью, которую

всегда играет человек в возникновении, развитии и завершении любых социальных и внутриличностных конфликтов.

Выводы:

- объектом конфликтологии являются конфликты в целом, а предметом - закономерности их возникновения, развития и завершения. Объект конфликтологии включает три типа конфликтов: социальные, внутриличностные, зооконфликты. Свой специфический предмет находят в конфликте одиннадцать наук: военные науки, искусствоведение, исторические науки, математика, педагогика, политические науки, правоведение, психология, социобиология, социология и философия;

- основными целями отечественной конфликтологии сегодня являются: исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки, развитие на этой основе конфликтологической теории; создание системы конфликтологического образования в стране; пропаганда конфликтологических знаний в обществе; организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте характеристику основных предпосылок формирования конфликтологических идей
2. Могла ли конфликтология возникнуть до XX века? (Ответ обоснуйте)
3. Почему конфликтологическая мысль развивалась в рамках философии?
4. Какие факторы лежали в основе эволюции конфликтологических взглядов в истории философии?
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии
7. Сравните основные подходы к определению сущности конфликта и его анализу. Определите причины различий
8. Обоснуйте периодизацию истории отечественной конфликтологии
9. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта
10. Укажите основные виды типологий конфликтов

Контрольные задания

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 6 вопросов.

1. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

3. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

5. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

6. Сущность конфликта заключается:

- А. в возникновении противоречия

Б. в столкновении интересов

В. в противодействии субъектов социального взаимодействия

7. Установите последовательность становления конфликтологии в рамках следующих наук:

- | | |
|-------------------------|----------------|
| 1. психология конфликта | а) первый этап |
| 2. философия конфликта | б) второй этап |
| 3. социология конфликта | в) третий этап |

8. Установите соответствие между авторством и воззрением на проблему конфликта:

- | | |
|--------------|---|
| 1. Г. Гегель | а) Противоборство между классами рассматривал как источник поступательного развития общества, а социальный конфликт как определенное благо человечества. |
| 2. А. Смит | б) Главная причина конфликта кроется в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса», — с другой. Государство представляет интересы всего общества и обязано регулировать конфликты. |
| 3. Т. Гоббс | в) Главная причина конфликта стремление к равенству, а это порождает соперничество, недоверие и честолюбие. |

9. Установите соответствие между теориями и их представителями:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. социал – дарвинизм | а) Л. Козер |
| 2. функциональная теория конфликта | б) К. Боулдинг |
| 3. структурный функционализм | в) Р. Дарендорф |
| 4. теория позитивно-функционального конфликта | г) Г. Спенсер |
| 5. конфликтная модель общества | д) Т. Парсонс |
| 6. общая теория конфликта | е) Г. Зиммель |

10. Установите соответствие между направлениями психологических исследований конфликта и их представителями:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. психоаналитическое | а) А. Бандура, Р. Сирс |
| 2. социотропное | б) Д. Мид, Т. Шибутани |
| 3. этологическое | в) Д. Доллард, Н. Миллер |
| 4. теория групповой динамики | г) Морено, Э. Дженингс |

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 5. фрустрационно-агрессивное | д) К. Лоренц, Н. Тинберген |
| 6. поведенческое | е) З. Фрейд, Э. Фромм |
| 7. социометрическое | ж) К. Левин, Д. Креч |
| 8. интеракционистское | з) У. Мак-Дугал, С. Сигеле |

11. Первые отечественные публикации, посвященные проблеме конфликта, появились в

Темы рефератов

1. Междисциплинарные особенности конфликтологии.
2. Перспективы развития отечественной конфликтологии.
3. Различие в подходах определения понятия «конфликт».

Литература

- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. - М., 1992.
- Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. Новосибирск, 1989.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб, 2004.
- Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев СВ. Введение в общую теорию конфликта М., 1993.
- Преториус Р. Теория конфликта//Политические исследования. М., 1991, № 5.
- Конфликтология: Хрестоматия / сост. Н.И.Леонов.- М.: издательство НПО «МОДЭК», 2005.

ТЕМА 1. 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

План работы над темой

1. Принципы исследования конфликтов
2. Системная концепция конфликтов
3. Методы изучения конфликтов

Краткое содержание темы

В интересах обеспечения результативного исследования конфликтов важно использовать принципы, сформулированные на разных уровнях методологии: философском, общенаучном, конкретно-научном. К философским и общенаучным относятся следующие принципы изучения конфликтов: принцип развития, принцип всеобщей связи, принцип

соблюдения законов диалектики, принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики, принцип системного подхода, принцип конкретно-исторического подхода, принцип объективности. В процессе изучения конфликтов важно учитывать методологические принципы самой конфликтологии: междисциплинарности, преемственности, эволюционизма, личностного подхода. Принцип междисциплинарности: ориентирует конфликтолога на максимально широкое использование достижений всех отраслей конфликтологии. Принцип преемственности: требует максимально полного знания конфликтологом всего, что сделано по проблеме конфликта в той науке, которую он представляет. Принцип эволюционизма: необходимо выявлять и учитывать основные закономерности эволюции конкретных видов конфликтов при их исследовании. Принцип личностного подхода: применительно к конфликтологии он формулируется как необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей конкретных людей, выступающих центральным звеном конфликтов практически всех уровней [2,13,35]. Конфликты начинают и в них участвуют конкретные люди, имеющие конкретные индивидуально-психологические особенности.

Системный подход — это направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем. Он ориентирует конфликтолога на раскрытие целостности конфликта как явления, на поиск в нем всех основных многообразных типов связей и сведение их в единую теоретическую картину, максимально разносторонне и глубоко отражающую реальные конфликты. Принцип системного подхода предполагает: рассмотрение изучаемого явления как системы, как отграниченного множества взаимодействующих элементов; определение состава, структуры, организации элементов и частей системы, обнаружение ведущих взаимодействий между ними; выявление внешних связей системы, выделение из них главных; определение функции системы, ее места и роли среди других систем; обнаружение закономерностей и тенденций развития системы. При исследовании конфликтов целесообразны следующие основные виды системного анализа: системно-структурный (рассмотрение конфликта как целого, состоящего из системы подструктур, которые в свою очередь состоят из элементов, не разлагаемых на подструктуры); системно-функциональный (определение внешних проявлений свойств конфликта в системе отношений того социума или психики, в которых конфликт развивается, а также выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие); системно-генетический (раскрытие обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, зависимости от субъективного мира участников конфликта, определение иерархии причин, порождающих конфликта); системно-информационный (выявление роли информации и ее функций в зарождении, развитии и завершении конфликтов). На основе четырех основных видов системного анализа

выделяются следующие дополнительные виды, имеющих теоретико-прикладное значение: системно-ситуационный анализ конфликта, системно-содержательное описание конфликта. В качестве единицы системно-ситуационного анализа конфликта используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы.

Системный подход к исследованию конфликта предполагает определение общей для различных наук понятийной схемы его описания. Разработка собственного понятийно-категориального аппарата, постоянное его развитие, приведение в соответствие с практикой — одна из важнейших задач конфликтологической теории. В психологии впервые понятийная схема описания была предложена социальным психологом Л.А. Петровской. Эта схема включала четыре категориальные группы, характеризующие социально-психологический уровень анализа конфликта: структура конфликта, его динамика, функции и типология. В последующем А.Я. Анцупов расширил схему до семи групп понятий: сущность; генезис конфликта; классификация; функции; структура; динамика; методы изучения конфликта. Затем им же была предложена система, включающая одиннадцать понятийно-категориальных групп описания конфликта: сущность; классификация (типология); структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта диагностика и исследование (рис.1) [2,35].

В психологии пока не сложилось общепризнанного понимания сущности конфликта. Часть авторов трактует его как столкновение, противодействие, противоречие.

Иногда конфликт понимается как вид общения, ситуационная несовместимость, ситуация ненайденного выхода, тип конкурентного взаимодействия. Среди сущностных черт конфликта выделяют: наличие противоречия между субъектами; их противодействие; негативные эмоции по отношению друг к другу. Среди причин конфликтов выделяют субъективные и объективные. Психологов интересуют субъективные причины.

Исследователи могут выделять самые разные, существенные для их частных целей основания классификации и соответственно получать различные виды типологии [2,13,35].

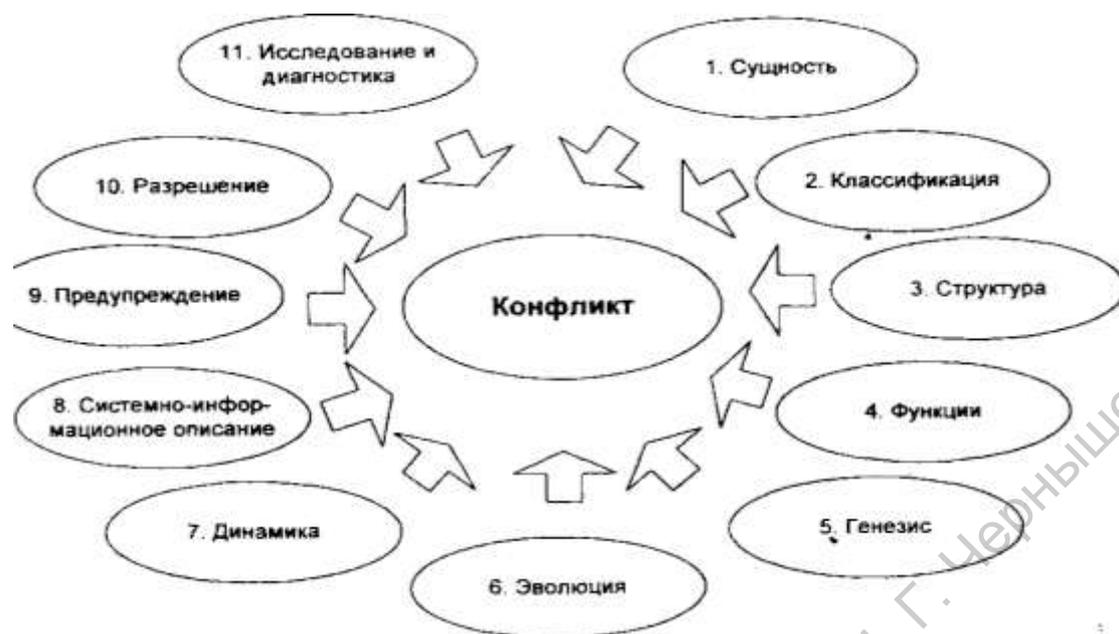


Рис.1. Универсальная схема понятийного описания конфликта

К признакам, на основе которых предлагаются различные типологии, относятся: объект конфликта; особенности сторон; длительность; функции; формы проявления; тип отношений; последствия и т.п. Один из существенных признаков конфликта составляют характер и особенности участвующих в нем сторон.

К структурным компонентам конфликта относят объект и предмет конфликта, личности оппонентов, ситуацию в стране, регионе, месте жительства, условия работы и жизни человека, обстановку социального взаимодействия, а также потребности, интересы, цели оппонентов и конфликтное взаимодействие (приемы и способы воздействия друг на друга, т. е. стратегию и тактику противодействия).

В динамике конфликта выделяют следующие этапы: возникновение объективной предконфликтной ситуации; ее осознание как конфликтной; инцидент или собственно конфликт; разрешение (завершение) конфликта; послеконфликтная ситуация.

Функции конфликта делят на конструктивные (например, внутриличностный конфликт не только способен оказывать негативное влияние на личность, но и часто служит мощным, источником развития личности, ее совершенствования) и деструктивные (например, внутриличностный конфликт порождает состояние психологического дискомфорта, который влечет, в свою очередь, серию различных негативных последствий и в крайних случаях может привести к разрушению личности).

Для изучения межличностных конфликтов, а также конфликтогенных явлений (социально-психологическая напряженность в отношениях, несовместимость, наличие микро-групп с отрицательной направленностью) используются методы и методики социальной психологии: наблюдение,

социометрия, опросы, ретроспективный анализ конфликтов, изучение документов, эксперимент.

Наблюдение. Как междисциплинарный метод применяется для изучения конфликтов различного уровня — от внутриличностного до межгосударственного.

Социометрия. В конфликтологии применяется для выявления напряженных, конфликтных взаимоотношений в малой группе. Основывается на определении каждым членом группы своего отношения к окружающим по предложенным критериям.

Цветовой тест отношений (ЦТО) применяется в тех случаях, когда у опрашиваемых существует установка на сокрытие от психолога своих конфликтных отношений в группе. ЦТО базируется на предположении о том, что существенные характеристики отношений и порожденных ими состояний коррелируют с цветовой гаммой. Цветовая гамма (цветоассоциации) позволяют выявить скрытые взаимоотношения в группе, минуя защитные механизмы.

Опросник А. Басса — А. Дарки. Предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности. Агрессия рассматривается авторами методики как комплексный феномен, проявляющийся в различных формах агрессивных и враждебных реакций: физической, косвенной, вербальной агрессии, раздражительности, негативизме, обиде, зависти, подозрительности.

МЛО — методика изучения взаимоотношений в малой группе (Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком). Дает возможность определить преобладающий тип отношения личности к окружающим. Наиболее конфликтными являются прямолинейно-агрессивный и недоверчиво-скептический.

Личностный опросник Г. Айзенка. Позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал: «экстраверсия-интроверсия» и «нейротизм-стабильность». Повышенный уровень нейротизма способствует конфликтному поведению личности.

16-факторный личностный опросник Кеттелла. Его можно применить для выявления конфликтных личностей, а именно для выявления психологических особенностей, среди которых преобладают такие качества как скрытность, практичность, жесткость, суровость, независимость, решительность, стремление к лидерству.

Шкала реактивной и личностной тревожности (Ч. Спилбергера). Тревожность как эмоциональное состояние определяется присутствующим в данный момент у человека напряжением, беспокойством, нервозностью. Как свойство личности она выступает индикатором проявления человеком опасения, страха в объективно безопасных ситуациях, воспринимаемых им как угрожающие. Положительная взаимосвязь между повышенной тревожностью и конфликтностью личности подтверждена в ряде исследований (Н. Гришина, С. Ерина, Т. Полозова, А. Ташева).

Методика «Q-сортировка». Позволяет измерить проявление у членов группы таких тенденций поведения, как зависимость-независимость, общительность-необщительность, стремление к борьбе избегание борьбы. О конфликтности личности свидетельствует высокий показатель тенденции к борьбе, который рассматривается как стремление к завоеванию более высокого статуса и авторитета в системе межличностных отношений.

Опросник К. Томаса. Предназначен для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Выделяется пять основных стратегий конфликтного поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.

Методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» Е.Б. Фанталовой. Позволяет распознавать внутренние конфликты как «расхождения» между «ценностью» и «доступностью» в одной или нескольких жизненно важных сферах.

Ретроспективный анализ конфликтов. Изучение документов для ретроспективного анализа конфликтов используется в социальной и юридической психологии. Так, В. Крапивин использовал различные документы (рапорты, объяснительные записки, доклады и др.) для изучения межличностных конфликтов в военностроительных отрядах. Анализ определений конфликта и синонимов осуществлялся методом контент-анализа, в ходе которого определялась частота употребления различных синонимов (отношение числа упоминаний данного синонима конфликта к общему числу ответивших на этот вопрос).

Метод опроса. Применяется при исследовании различных видов конфликта. Используются анкетирование, беседы, массовые и экспертные опросы. Так, Т. Полозова предложила методику определения внутригрупповой конфликтности. Ее основу составляет метод экспертной оценки межличностных отношений членов коллектива, позволяющий, по мнению автора, выделить конфликтные пары. Методика также включает выявление общих нормативов поведения в конфликтной ситуации, определение образа конфликтного и неконфликтного человека/оценку коллектива по биполярной шкале.

Методика оценки психологического климата в группе с помощью шкалы-опросника Ф. Фидлера — Ю. Ханина. Шкала состоит из противоположных по смыслу пар слов (антонимов). С их помощью можно описать атмосферу в группе (например, «дружелюбие — враждебность», «согласие — несогласие», «теплота — холодность» и т.д.). Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре опрашиваемый поставит свою метку, тем более выражены эти признаки в группе. По усредненным данным всех членов группы строится ее общий профиль. Так можно получить информацию об уровне конфликтности группы.

Методика «межличностный семейный конфликт» предназначена для выявления супружеских затруднений с целью консультирования супружеской пары и коррекции отношений (В. Левкович, О. Зуськова).

Содержание вопросов характеризует следующие сферы жизнедеятельности семьи: семейные роли; потребность в общении; познавательные потребности; материальные потребности; потребности в защите «Я-концепции»; культура общения; взаимная информированность; уровень моральной мотивации; проведение досуга; частота конфликтов и способы их разрешения; субъективная оценка удовлетворенности каждого супруга браком.

Детский рисунок «Моя семья». Представляет проективную методику для выявления внутрисемейных отношений. О возможной конфликтности в отношениях ребенка с родителем могут свидетельствовать: отдаленность друг от друга; отсутствие члена семьи на рисунке; между ребенком и родителем нарисован какой-то барьер; деформация состава семьи; поза родителя по отношению к ребенку и др.

Эксперимент. Первые упоминания об экспериментальном изучении межличностных конфликтов в отечественной психологии относятся к середине 60-х годов. С помощью моделей конфликтных ситуаций изучался процесс разрешения конфликтов. Классической экспериментальной ситуацией стала «дилемма узника».

Экспериментальное изучение конфликта основывается на моделировании конфликтных ситуаций, преимущественно в лабораторных условиях. Однако эксперимент в настоящее время довольно редко применяется для изучения внутри групповых и межличностных конфликтов.

Выводы:

- в период формирования конфликтологии решающее влияние на качество ее развития оказывают характер и степень решения методологических и методических проблем. Общенаучными принципами исследования конфликтов являются принципы: развития; всеобщей связи; соблюдения требований основных законов и категорий диалектики; единства теории, эксперимента и практики в процессе познания; системного подхода, конкретно-исторического подхода; объективности;

- методологическими принципами самой конфликтологии выступают принципы: междисциплинарности; преемственности; эволюционизма; личностного подхода;

- системный подход ориентирует конфликтолога на исследование конфликта как сложной, иерархически организованной, непрерывно развивающейся, многоуровневой, целостной системы. Без использования системного подхода вряд ли возможно дать приемлемые для практики описание, объяснение конфликтов, а также рекомендации по их предупреждению и конструктивному разрешению;

- основными видами системного анализа конфликтов являются: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический и системно-информационный. При проведении эмпирических исследований реальных конфликтов хорошо зарекомендовал себя системно-

ситуационный метод. Слабость междисциплинарных связей различных отраслей конфликтологии требует усиления междисциплинарного подхода при изучении конфликтов. Приведение в систему понятийных схем описания конфликтов, разрабатываемых в различных науках, возможно в результате системно-содержательного анализа конфликтного взаимодействия;

- универсальная понятийная система описания конфликта включает одиннадцать основных понятийно-категориальных групп: сущность конфликта; типология; структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта; исследование и диагностика.

Вопросы для самопроверки

1. Все ли из перечисленных выше наук играют одинаковую методологическую роль по отношению к конфликтологии?
2. Что такое «социология конфликта» и «психология конфликта»? Какова их взаимосвязь?
3. Какова связь между принципами и методами исследования конфликтов?
4. Перечислите методы конфликтологии
5. Перечислите основные принципы исследования конфликтов
6. Какие понятия раскрывают структуру конфликта

Контрольные задания

1. Добавьте пропущенное:

Принцип системного подхода предполагает: рассмотрение изучаемого явления как системы; определение состава, структуры, организации элементов и частей системы; выявление внешних связей системы; выделение из них главных; определение функции системы, ее места и роли среди других систем.

2. Приведите в соответствие:

1. Системно-структурный анализ

а) состоит в раскрытии обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, определении иерархии причин, порождающих конфликт;

2. Системно-функциональный анализ

б) выявление всех основных связей и отношений между элементами, подструктурами

3. Системно-генетический анализ

и конфликтом в целом;

в) состоит в анализе закономерностей информационного обмена между основными подструктурами конфликта;

4. Системно-информационный анализ

г) состоит в выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие.

3. *Добавьте пропущенное:*

системно-содержательное описание конфликта включает следующие категориальные группы: структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта; диагностика и исследование.

4. К ... - относят объект и предмет конфликта, личности оппонентов, ситуацию в стране, регионе, месте жительства, условия работы и жизни человека, обстановку социального взаимодействия, а также потребности, интересы, цели оппонентов и конфликтное взаимодействие (приемы и способы воздействия друг на друга, т. е. стратегию и тактику противодействия).

5. Основными функциями конфликта являются

6. ... — это создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами.

7. К основным методам изучения конфликтов относятся -

8. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

Темы рефератов

1. Теоретическая конфликтология и эмпирическая (прикладная) конфликтология.
2. Особенности эмпирического метода анализа в конфликтологии.

Литература

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. - М., 1992.

Авдеева Л.Н. Размышления о конфликте // Социальный конфликт, 1994

Громова ОН. Конфликтология: учебное пособие. М., 1993.

Зайцев А.К. Социальный конфликт. М., 2000.

РАЗДЕЛ II. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ

ТЕМА 2.1. СОЦИАЛЬНАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТА

План работы над темой

1. Субъекты и участники социального конфликта; объект конфликта
2. Основные виды социальных конфликтов
3. Причины возникновения социального конфликта (объективные, субъективные)

Краткое содержание темы

Конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. В конфликтной ситуации уже проявляются возможные участники будущего конфликта — субъекты, а также объект конфликта. Субъектами конфликта является часть участников конфликтного взаимодействия, интересы которых затронуты непосредственно. Понятия «субъект и участник» конфликта не всегда тождественны. *Субъект* — это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. *Участник конфликта* может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт. Необходимо различать прямых и косвенных участников конфликта. Важной составляющей любого конфликта является объект конфликта, т.е. то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон [2,13,27].

Обычно в социальном конфликте выделяют следующие периоды развития конфликта: предконфликтный период; собственно конфликт; послеконфликтный период. Различия людей во взглядах достаточно часто приводят к спорной ситуации. Если к тому же создавшаяся ситуация представляет собой угрозу для достижения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимодействия, то возникает конфликтная ситуация. *Конфликтная ситуация* — это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д. *Предконфликт* включает этапы: возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации. *Собственно конфликт* включает инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта. *Завершение конфликта* заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт. *Послеконфликтный период* включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических, личностных. Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая — субъективный. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки — объективного компонента предконфликтной ситуации. Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный способ разрешения создавшегося объективного противоречия. Однако у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

По проблемам классификации социальных конфликтов среди исследователей нет единой точки зрения. П. И. Сперанский предлагает определять основные виды конфликтов в зависимости от того, что берется за основание классификации [40]. Если за основание берутся особенности сторон, то можно выделить конфликты: межличностные, между личностью и группой, внутригрупповые, между малыми и большими социальными общностями, межэтнические и межгосударственные. Социальные конфликты в зависимости от форм, методов и интенсивности противодействия, подразделяют на: насильственные и ненасильственные, более интенсивные и менее интенсивные, открытые и закрытые (латентные). В зависимости от времени протекания — затяжные и

быстротечные. В зависимости от масштабов распространения — локальные и широкомасштабные. С учетом мотивации конфликта и субъективного восприятия ситуации выделяют виды конфликтов: ложный, потенциальный конфликт, истинный конфликт. В соответствии со степенью нормативной регуляции выделяют: институционализированные, абсолютные конфликты. Интересную схему перекрестного анализа движущих сил конфликта и сфер жизнедеятельности предложил А. Г. Здравомыслов [22]. Движущие силы конфликта, в зависимости от мотивации, он обозначил через потребности, интересы и ценности (рис.2).

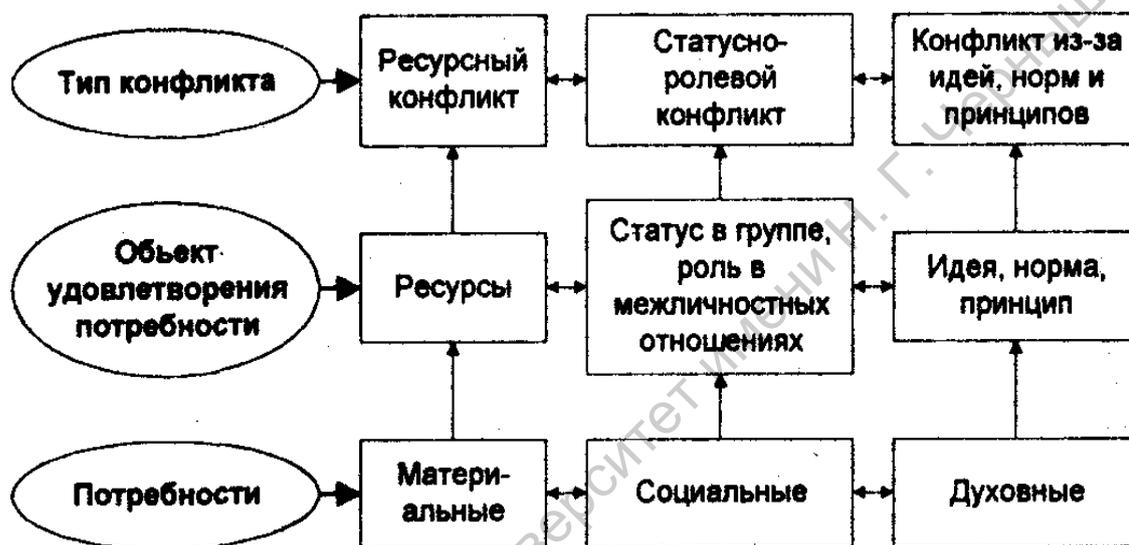


Рис. 2. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия

Причины возникновения социального конфликта

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин:

- объективных,
- организационно-управленческих,
- социально-психологических,
- личностных.

Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая — субъективный.

Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки — объективного компонента предконфликтной ситуации. Например, в цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, т.е. независимо от желания инженеров, сталкиваются. Такое столкновение может привести, а может и не привести к конфликту. Однако если бы на эту должность был один претендент, то столкновения интересов двух или нескольких инженеров, связанного с назначением на данную

должность, не было бы. В такой ситуации был бы исключен и конфликт, связанный с назначением на освободившуюся должность, так как не было бы объективной основы для него.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения создавшегося объективного противоречия. Человек не идет на компромиссное решение проблемы, не уступает, не избегает конфликта, не пытается обсудить и совместно с оппонентом обоюдовыгодно разрешить возникшее противоречие, а выбирает стратегию противодействия. Практически в любой предконфликтной ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт, в контексте сказанного выше носят главным образом субъективный характер [2].

При кратком рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее:

жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление неправомерно. Любая объективная причина играет свою роль в возникновении конкретной конфликтной ситуации, в том числе по причине действия субъективных факторов. Например, если бы на заводе была разработана и коллективно одобрена нормативная процедура замещения вакантных руководящих должностей, то количество конфликтов, связанных с борьбой за продвижение по службе, стало бы заметно меньше. Но разработка такой процедуры зависит от личностных качеств руководителей завода, т. е. от субъективного фактора. Поэтому большинство объективных причин в известной степени субъективны.

субъективные причины конфликтов, в конечном счете, объективно детерминированы. Предположим, человек начал конфликт из-за собственной повышенной агрессивности, казалось бы, по чисто субъективной причине. Однако не исключено, что одной из главных причин повышенной агрессивности человека является повышенная агрессивность социально-экономической среды, в которой он родился, вырос и живет. Таким образом, в основе, казалось бы, чисто субъективной причины конфликта может лежать фактор, от человека мало зависящий, т. е. объективный фактор.

Во-вторых, пожалуй, нет ни одного конфликта, который в той или иной степени не был бы обусловлен помимо субъективных и объективными причинами. В то же время трудно найти предконфликтную ситуацию, возникшую в силу объективных обстоятельств, которую нельзя было бы разрешить неконфликтным способом. В любом межличностном конфликте всегда ту или иную роль играет субъективный фактор. Если человек

субъективно не примет решение о начале конфликтного противодействия, конфликта не будет. Поэтому практически у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

Выводы:

- социальный конфликт — наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов и сопровождающийся переживанием ими негативных эмоций по отношению друг к другу;

- возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических, личностных. Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая — субъективный. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки — объективного компонента предконфликтной ситуации. Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный способ разрешения создавшегося объективного противоречия. Однако у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

Вопросы для самопроверки

1. Перечислите особенности социальных конфликтов
2. Перечислите сферы проявления социальных конфликтов.
3. Назовите основные причины социальных конфликтов.
4. Перечислите особенности классификации социальных конфликтов
5. Перечислите причинные факторы социальных конфликтов
6. Чем отличается конфликт от других видов противоречий

Контрольные задания

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

2. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

3. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

4. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

5. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

6. Конфликт в обществе — это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;

- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

7. Экономические конфликты — это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

8. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- а) отношение права;
- б) отношение собственности;
- в) отношение производства;
- г) отношение распределения;
- д) отношение потребления.

9. Социальные конфликты — это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

10. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

- а) забастовка;
- б) пикет;

- в) недовольство граждан и их протест;
- г) голодовка;
- д) гражданское неповиновение.

Темы рефератов

1. Мотивы социальных конфликтов и проблема их типологии.
2. Гендерные аспекты конфликтного противоборства.
3. Основные характеристики социальных конфликтов и их взаимосвязь.

Литература

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. - М., 1992.

Авдеева Л.Н. Размышления о конфликте // Социальный конфликт, 1994

Громова ОН. Конфликтология: учебное пособие. М., 1993.

Зайцев А.К. Социальный конфликт. М., 2000.

ТЕМА 2.2. ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

План работы над темой

1. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта
2. Основные периоды развития конфликта
3. Основные этапы развития конфликта

Краткое содержание темы

Основные периоды развития конфликта. Обычно в социальном конфликте выделяют следующие периоды развития конфликта (рис.3):

1. Предконфликтный период; (возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание объективной конфликтной ситуации; переход к конфликтному поведению);
2. Собственно конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);
3. Послеконфликтный период (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Предконфликт (латентный период)

Различия людей во взглядах, несовпадение восприятия и оценок тех или иных событий достаточно часто приводят к спорной ситуации. Если к тому же создавшаяся ситуация представляет собой угрозу для достижения поставленной цели хотя бы одному из участников взаимодействия, то возникает конфликтная ситуация. Любому конфликту предшествует спорная ситуация, но далеко не всякая спорная ситуация ведет к конфликту.

Конфликтная ситуация — это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т.д. Например, проведение аттестации перед предстоящим сокращением, определение кандидатуры на престижное повышение квалификации.

Противоречия могут существовать длительный период и не перерасти в конфликт. Поэтому необходимо иметь в виду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило, трансформируются в открытую борьбу сторон, в реальное противостояние.

Для перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию необходимы:

- значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия;
- препятствие со стороны одного из оппонентов достижению целей другим участником (даже если это субъективное, далекое от реальности, восприятие одним из участников);
- превышение уровня личной или групповой терпимости к возникшему препятствию хотя бы у одной из сторон.

Предконфликт включает этапы:

- возникновение объективной проблемной ситуации;

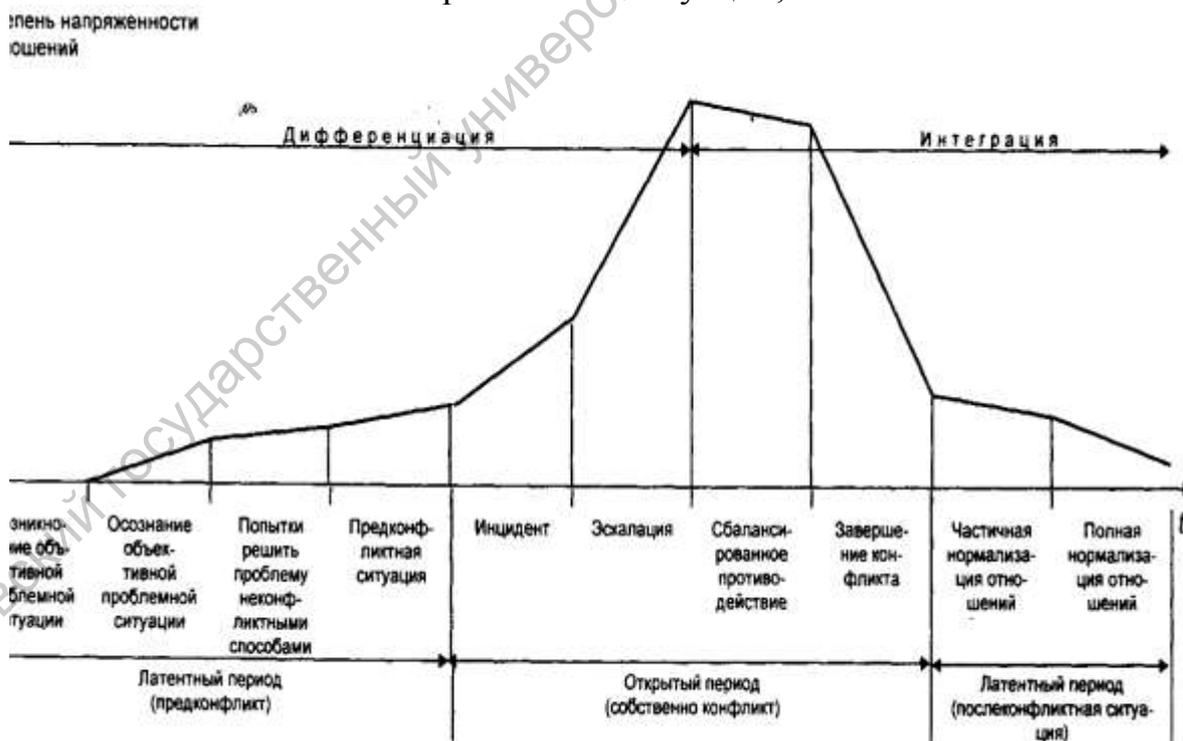


Рис. 3. Основные периоды и этапы динамики конфликта

- осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;

- попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;
- возникновение предконфликтной ситуации.

Возникновение объективной проблемной ситуации. Сущность такой ситуации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.). Так как противоречие еще не осознанно и нет конфликтных действий, то эту ситуацию называют проблемной. Она является результатом действия преимущественно объективных причин. Ежедневно возникая на производстве, в бизнесе, в быту, семье и других сферах жизни, многие проблемные ситуации существуют длительное время, не проявляя себя.

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов, которая переходит в реальность только в сочетании с субъективными факторами [2,13,27].

Одно из условий такого перехода — осознание объективной проблемной ситуации.

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями. Субъективность восприятия порождается не только природой психики, но и социальными различиями участников коммуникации. Сюда относят ценности, социальные установки, идеалы и интересы. Индивидуальность осознания порождается также различиями в знаниях, потребностях, других особенностях участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее искажения оппонентами.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации противоречивой не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто они, или одна из них, пытаются решить проблему неконфликтными способами (убеждением разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

Возникновение предконфликтной ситуации. Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия. Ситуация может осознаваться как предконфликтная и при восприятии угрозы каким-то общественно важным интересам. При этом действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (что происходит в проблемной ситуации), а как непосредственная. Именно

ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является «пусковым механизмом» конфликтного поведения.

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

Собственно конфликт (открытый период)

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

Инцидент представляет собой первое столкновение сторон, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов.

Инцидент — формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон. Например, убийство в г. Сараево наследника австро-венгерского престола Франца Фердинанда и его жены, осуществленное группой боснийских террористов 28.08.1914 г., стало формальным поводом для начала первой мировой войны. Хотя объективно напряженность между Антантой и Германским военным блоком существовала уже много лет [2].

Инцидент может произойти случайно, а может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта, явиться результатом естественного хода событий. Бывает, что инцидент готовит и провоцирует некая третья сила, преследующая свои интересы в предполагаемом «чужом» конфликте.

Взаимные конфликтные действия способны видоизменять усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе - борьба накаляет эмоции — эмоции увеличивают ошибки восприятия — это ведет к интенсификации борьбы и т.д. Такой процесс получил название «эскалация конфликта».

Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

Под эскалацией конфликта (от лат. *scala* — лестница) понимается прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие. Эскалация конфликта представляет ту его часть, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

Эскалация конфликта характеризуется следующими признаками.

- Сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности. В ходе эскалации происходит переход к более примитивным формам отражения.

- Вытеснение адекватного восприятия другого образом врага. Образ врага как целостное представление об оппоненте, интегрирующее искаженные и иллюзорные черты, начинает формироваться в ходе латентного периода конфликта в результате восприятия, детерминированного негативными оценками. В ходе эскалации образ врага проявляется все более выразительно и постепенно вытесняет объективный образ. О том, что образ врага становится доминирующим в информационной модели конфликтной ситуации, свидетельствуют: недоверие (все, что исходит от врага, — либо плохо, либо, если это разумно, преследует нечестные цели); возложение вины на врага (враг ответствен за все возникшие проблемы и виноват во всем); негативное ожидание (все, что делает враг, он делает с единственной целью — нанести нам вред); отождествление со злом (враг воплощает противоположное тому, что я есть и к чему стремлюсь, он хочет уничтожить то, чем я дорожу и поэтому должен быть сам уничтожен); представление «нулевой суммы» (все, что выгодно врагу, вредит нам, и наоборот); деиндивидуализация (всякий, кто принадлежит к данной группе, автоматически является нашим врагом); отказ в сочувствии (мы не имеем ничего общего с нашим врагом, никакая информация не сможет побудить нас проявлять к нему гуманные чувства, руководствоваться этическими критериями по отношению к врагу опасно и неблагоприятно) [2,13,27].

- Рост эмоционального напряжения. Возникает как реакция на рост угрозы возможного ущерба; снижение управляемости противоположной стороной; невозможность реализовать свои интересы в желаемом объеме в короткое время; сопротивление оппонента.

- Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам. Когда сталкиваются мнения людей, то они обычно стараются их аргументировать. Окружающие, оценивая позицию человека, косвенным образом оценивают и его способность к аргументации. Человек обычно придает значительную личностную окраску плодам своего интеллекта. Поэтому критика результатов его интеллектуальной деятельности может быть воспринята как негативная оценка его самого как личности. Критика в этом случае воспринимается как угроза самооценке личности, а попытки защитить себя ведут к смещению предмета конфликта в личностный план.

- Рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация. Более интенсивное действие затрагивает более важные интересы другой стороны. Поэтому эскалация конфликта может быть рассмотрена как процесс углубления противоречий, т. е. как процесс роста иерархического ранга нарушаемых интересов. При эскалации интересы оппонентов как бы разводятся на противоположные полюса. Если в предконфликтной ситуации они могли как-то сосуществовать, то при

эскалации конфликта существование одних возможно только за счет игнорирования интересов другой стороны.

- Применение насилия. Отличительный признак эскалации конфликта — введение в «бой» последнего из аргументов — насилия. По мнению С. Кудрявцева, многие насильственные действия обусловлены мстью. Исследования агрессии показывают, что она в значительной мере связана с какой-либо внутренней компенсацией (утраченного престижа, снижения самооценки и т.п.), возмещением ущерба. Действия в конфликте могут вызываться стремлением к возмездию за ущерб, причиненный «Я».

- 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

- Расширение границ конфликта. Происходит генерализация 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. В ходе эскалации конфликта 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.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

Послеконфликтный период включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений.

Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения.

Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

В конфликте можно выделить временной отрезок, который характеризуется дифференциацией сторон. Конфликт развивается по восходящей, разногласия между сторонами усиливаются. Конфронтация продолжается до тех пор, пока дальнейшая эскалация не теряет смысл. С этого момента начинается процесс интеграции. Участники начинают стремиться к соглашению, приемлемому для обеих сторон (Р. Валтон) [2].

Выводы:

- объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов, которая переходит в реальность только в сочетании с субъективными факторами;

- для перерастания возникшего противоречия в конфликтную ситуацию необходимы: значимость ситуации для участников конфликтного взаимодействия; препятствие со стороны одного из оппонентов достижению целей другим участником (даже если это субъективное, далекое от реальности, восприятие одним из участников); превышение уровня личной или групповой терпимости к возникшему препятствию хотя бы у одной из сторон.

Вопросы для самопроверки

1. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта
2. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
3. Изобразите графически структуру конфликта
4. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
5. Приведите классификацию конфликтов.
6. Дайте определение причин конфликта.
7. Приведите классификацию причин конфликта.
8. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
9. Перечислите типы конфликтных ситуаций.
10. В чем суть эскалации конфликтов

Контрольные задания

Выберите вариант правильного ответа

1. *Инцидент* — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

2. Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в понятиях:

а) этапы конфликта

б) фазы конфликта

в) структура конфликта

3. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для:

а) его прогнозирования

б) оценки

в) выбора технологий управления этим конфликтом

г) классификации конфликта

4. Основными фазами конфликта являются:

а) начальная фаза

б) фаза подъема

в) пик конфликта

г) фаза спада

д) латентная фаза

5. Приведите в соответствие фазы и этапы конфликта

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Начальная фаза | а) начало открытого конфликтного взаимодействия |
| 2. Фаза подъема | б) развитие открытого конфликта |
| 3. Пик конфликта | в) возникновение и развитие конфликтной ситуации |
| 4. Фаза спада | г) осознание конфликтной ситуации |

ТЕМА 2.3. ОСНОВНЫЕ СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

План работы над темой

1. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов (разрешение: частичное разрешение конфликта на объективном уровне, разрешение конфликта посредством изменения образов; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт, силовые способы подавления).

2. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Логика (анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий), стратегии (К. Томас, М. Фоллет) и способы разрешения

конфликтов.

3. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медиация). Официальные, неофициальные медиаторы. Этапы медиации. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Тактика взаимодействия медиатора с оппонентами при урегулировании конфликта (тактика поочередного выслушивания; сделка; челночная дипломатия; давление на одного из оппонентов; директивное воздействие).

Краткое содержание темы

В конфликтологии стало традиционным завершающий этап в динамике конфликта обозначать термином разрешение конфликта. Разрешение — заключительная стадия эволюции конфликта. Следует отметить, что многие авторы используют и другие понятия, которые отражают специфику и полноту прекращения конфликтных действий, например, «затухание» (В. Бойко, А. Ковалев), «преодоление» (Н. Феденко, В. Галицкий), «пресечение» (А. Каменев), «приглашение» (А. Рапопорт), «саморазрешение» (А. Анцупов), «угашение» (В. Добрович), «урегулирование» (А. Хилл), «устранение» (Р. Аккоф, Ф. Эмери), «улаживание» (А. Гозман) и др. Наиболее широким понятием является завершение конфликта, которое заключается в окончании конфликта по любым причинам [2,13,27]. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт (рис.4).

Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Частичное разрешение конфликта на объективном уровне имеет место, когда посредством соответствующей модификации реальных условий среды конфликтная ситуация преобразуется таким образом, что стороны оказываются незаинтересованными в продолжении конфликтных действий, хотя стремление достичь первоначальной цели у сторон остается.

Разрешение конфликта посредством изменения образов, имеющих у сторон, — особенно интересный для социального психолога случай.

Подобное разрешение конфликта (полное или частичное) предполагает, прежде всего, реструктурирование имеющих ценностей, мотивов, установок, а также принятие новых, и поэтому здесь уместен весь арсенал средств, разрабатываемых социальной психологией для этих целей.

Урегулирование конфликта - в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона. Затухание конфликта — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую. Под устранением конфликта понимают такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются

основные структурные элементы конфликта. Перерастание в другой конфликт происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта. Исход конфликта рассматривается как результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта.

Большинство условий и факторов успешного разрешения конфликтов носит психологический характер, так как отражает особенности поведения и взаимодействия оппонентов: прекращение конфликтного взаимодействия (первое и очевидное условие начала разрешения любого конфликта); поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов; снизить интенсивность негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту; перестать видеть в оппоненте врага, противника; уменьшить негативные эмоции противоположной стороны; объективное обсуждение проблемы, выяснение сути конфликта; учет статусов (должностного положения) друг друга; выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта, соответствующей данным обстоятельствам.

Успешность завершения конфликтов зависит от того, как конфликтующие стороны учитывают факторы, оказывающие влияние на этот процесс: время; третья сторона; своевременность; равновесие сил; уровень общей культуры оппонентов; единство ценностей; опыт разрешения аналогичных конфликтов; отношения между оппонентами.

Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование плана действий, его реализацию, оценку эффективности своих действий.

Аналитический этап предполагает сбор и оценку информации по следующим проблемам: объект конфликта; оппонент; собственная позиция; причины и непосредственный повод, приведшие к конфликту; социальная среда; вторичная рефлексия.

Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор оппонентом стратегии выхода из него. Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента на его заключительном этапе. Выделяют пять основных стратегий: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление (К. Томас). Американский социальный психолог М. Фоллет указывала на необходимость разрешения (урегулирования) конфликтов, а не подавления их [2,17,27]. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не несет серьезных потерь. В дальнейшем данный способ разрешения конфликта получил название «сотрудничество». Наиболее вероятно использование компромисса, так как шаги навстречу, которые делает хотя бы одна из сторон, позволяют достичь асимметричного (одна сторона уступает больше,

другая — меньше) или симметричного (стороны делают приблизительно равные взаимные уступки) соглашения. Ценность компромисса в том, что он может быть достигнут в тех случаях,



Рис. 4. Основные формы завершения конфликта

когда стороны выбирают разные стратегии. В основе компромисса лежит технология «уступок сближения» или, как ее еще называют, — торг.

Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является участие третьей стороны в его урегулировании, или медиация. Медиация — это специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт. Формальное или официальное медиаторство предполагает наличие у медиатора нормативного статуса или возможности воздействия на оппонентов. Неформальное, неофициальное медиаторство заключается в отсутствии нормативного статуса медиатора, но участники конфликта признают неформальный авторитет этих лиц в решении подобных проблем. В зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением выделяют несколько ролей третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель.

Существует ряд факторов, которые влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте: мотивированность обеих сторон на совместную работу, готовность учесть мнение посредника,

принять предлагаемое им решение; особенности и характер деятельности третьей стороны; настойчивость в действиях третьей стороны; степень напряженности конфликта; длительность конфликта; характер отношения сторон; выбираемые тактики и техники урегулирования конфликтов определяются ситуацией, а не особенностями медиатора.

Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров могут быть различными: тактика поочередного выслушивания; сделка; челночная дипломатия; давление на одного из оппонентов; директивное воздействие.

Выводы:

- завершение конфликта представляет собой прекращение конфликта по любым причинам. Основными формами завершения конфликта являются разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт. Исход конфликта — это результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта. Основными критериями конструктивного разрешения конфликта являются степень разрешения противоречия и победа в нем правого оппонента;

- среди условий конструктивного разрешения конфликта выделяют: прекращение конфликтного взаимодействия, поиск общего в целях и интересах, снижение негативных эмоций, изменение своего отношения к оппоненту, снижение негативных эмоций оппонента, объективное обсуждение проблемы, учет статусов (должностного положения) друг друга, выбор оптимальной стратегии разрешения конфликта. На результативность разрешения конфликта влияют факторы: времени, третьей стороны, своевременности, равновесия сил, культуры, единства ценностей, опыта (примера) и отношений;

- непосредственно разрешение конфликта представляет собой процесс, который включает анализ и оценку ситуации, выбор способа разрешения конфликта, формирование операционального состава действий, реализацию плана и (или) его коррекцию, оценку эффективности действий. Основными стратегиями разрешения конфликта являются соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход от решения проблемы. В зависимости от выбранных стратегий возможно разрешение конфликта способом силового подавления (уступка оппонента) или путем переговоров (компромисс или сотрудничество). Компромисс может быть достигнут с помощью техники открытого разговора, а сотрудничество — с помощью метода принципиальных переговоров.

Вопросы для самопроверки

Основные стратегии выхода из конфликтных ситуаций

Назовите основные формы завершения конфликта

Назовите основные критерии конструктивного разрешения конфликта

Охарактеризуйте медиацию как фактор, влияющий на результативность завершения конфликта

Характеристики формального или официального медиаторства

Назовите факторы, оказывающие влияние на успешность завершения конфликтов

Охарактеризуйте «челночную дипломатию»

Охарактеризуйте уклонение, приспособление, конфронтацию, сотрудничество и компромисс как стили конфликтного поведения

Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу

Перечислите предпосылки разрешения конфликта

Контрольные задания

1. Окончание конфликта по любым причинам называется -

2. *Исключите лишнее:*

Основные формы завершения конфликта: разрешение, преодоление, урегулирование, затухание, пресечение, саморазрешение, улаживание, устранение, перерастание в другой конфликт.

3. *Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению называется -*

4. *Добавьте пропущенное:*

Основными критериями разрешенности конфликта являются:

- а) устранение травмирующих факторов;
- б) достижение цели одной из конфликтующих сторон;
- в) изменение позиции индивида;
- г) формирование навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

5. *Результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта называется -*

6. *Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя:*

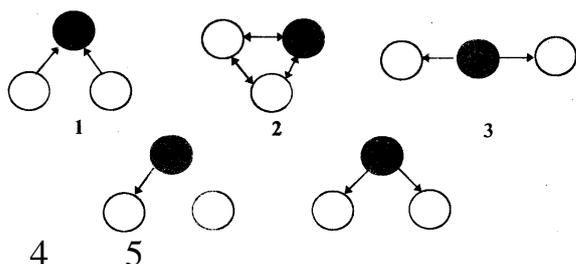
- а) ...
- б) ...
- в) ...
- г) ...
- д) ...

7. Основные стратегии выхода из конфликта (соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление) предложены:

- а) Ш. Фэйр
- б) К. Томас
- в) Д. Рапопорт
- г) М. Фоллет

..... — это специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт.

8. Укажите название тактик взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта:



- 1 - ...
- 2 - ...
- 3 - ...
- 4 - ...
- 5 - ...

РАЗДЕЛ III. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

ТЕМА 3.1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

План работы над темой

1. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта в зарубежной и отечественной психологии.
2. Основные виды внутриличностного конфликта (мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой, конфликт неадекватной самооценки, адаптационный конфликт).
3. Генезис внутриличностного конфликта (личностные и ситуативные условия).
4. Особенности переживания внутриличностного конфликта.

Последствия внутриличностных конфликтов (деструктивные, конструктивные).

5. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

Краткое содержание темы

Проблема внутриличностного конфликта активно разрабатывается в зарубежной психологии. Особенность зарубежных исследований состоит в том, что внутриличностный конфликт рассматривается исходя из понимания личности, которое сложилось в рамках определенной психологической школы.

В концепции внутриличностного конфликта в рамках психоаналитического направления акцент делается на его биопсихологической трактовке. У человека в состоянии внутриличностного конфликта происходит столкновение желаний, часть личности отстаивает определенные желания, другая отклоняет их (З. Фрейд). В теории К. Юнга внутриличностный конфликт — это регресс на более низкий уровень психики, т. е. он происходит в сфере бессознательного. У К. Хорни внутриличностный конфликт анализируется с двух позиций: как столкновение стремлений к удовлетворению желаний и к безопасности и как противоречие «невротических потребностей», удовлетворение которых влечет за собой фрустрацию других.

В рамках гуманистической психологии предлагается другая теория внутриличностного конфликта. В основе конфликта, по К. Роджерсу, лежит противоречие, возникающее у личности между осознанными, но ложными самооценками, которые человек приобретает в течение жизни, и самооценкой на неосознаваемом уровне. Другой представитель данного направления — А. Маслоу сущность внутриличностного конфликта рассматривает как нереализованную потребность человека в самоактуализации [2,13,14].

По К. Левину внутриличностный конфликт — это ситуация, в которой на субъекта одновременно действуют противоположно направленные силы примерно одинаковой величины, и субъект вынужден делать выбор: между положительной и отрицательной тенденциями; между положительной и положительной тенденциями; между отрицательной и отрицательной тенденциями. [27].

Сущностью внутриличностного конфликта, по мнению основателя логотерапии В. Франкла, является потеря смысла жизни.

Когнитивная психология рассматривает внутриличностный конфликт через когнитивный диссонанс (Л. Фестингер). Диссонанс представляет собой негативное состояние, возникающее в ситуации несоответствия знания и поведения или несовпадения двух знаний. Субъективно когнитивный диссонанс переживается как дискомфорт. Поэтому личность стремится устранить его. [27].

В рамках бихевиоризма внутриличностный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания (Д. Скиннер). В работах необихевиористов (Н. Миллер, Дж. Доллард) конфликт определяется как фрустрация, т. е. реакция на препятствие. [37].

Интеракционизм при анализе внутриличностного конфликта исходит из понимания его как конфликта ролей (А. Голднер) [2,37].

Основатель концепции психосинтеза Р. Ассаджолли видит сущность внутриличностного конфликта в наличии острых противоречий внутри личности, снижающих цельность «Я».

В большинстве зарубежных теорий внутриличностного конфликта, разработанных зарубежными психологами, основу составляет категория противоречия, внутренней борьбы и понятие психологической защиты (преодоление конфликта). Протекание внутриличностного конфликта связывается с негативными переживаниями.

Среди отечественных психологов одним из первых внутренние конфликты исследовал А. Лурия. Под внутриличностным конфликтом он понимал ситуацию, когда в поведении индивида сталкиваются две сильные, но противоположно направленные тенденции.

Значительный вклад в развитие теории внутриличностного конфликта внесли психологи В. Мерлин, В. Мясичев, Н. Левитов, Л. Славина. В. Мерлин рассматривал внутриличностный конфликт как «результат острого неудовлетворения глубоких и актуальных мотивов и отношений личности» [27,31]. Если в процессе деятельности возникает состояние длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности, то такое психическое состояние является внутриличностным конфликтом.

По Н. Левитову внутренний конфликт представляет борьбу мотивов, которая осознается как переживание душевного разлада.

В последние годы внутриличностный конфликт активно изучается Ф. Василюком, Т. Титаренко, Ю. Юрловым. [2,11,27]. Ф. Василюк рассматривает внутренний конфликт как один из видов критических жизненных ситуаций (наряду со стрессом, фрустрацией и кризисом). Конфликт возникает в результате столкновения двух внутренних побуждений, отраженных в сознании в виде самостоятельных ценностей. Внутренний конфликт протекает в форме особого «ценностного переживания». Показателем внутриличностного конфликта является сомнение в истинной ценности мотивов и принципов, которыми руководствовался в жизни субъект [11].

Таким образом, внутриличностный конфликт можно определять как острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

В психологии выделяют такие показатели внутриличностного конфликта как: когнитивная сфера (противоречивость «образа Я»;

снижение самооценки; осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора, сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался), эмоциональная сфера (психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания), поведенческая сфера (снижение качества и интенсивности деятельности; снижение удовлетворенности деятельностью). Интегральные показатели: нарушение нормального механизма адаптации; усиление психологического стресса.

Как указывал В.С. Мерлин, длительная и устойчивая дезинтеграция приспособительной деятельности — характеристика психологического конфликта [31].

В большинстве теоретических концепций представлен один или несколько видов внутриличностных конфликтов. В психоанализе центральное место занимают конфликты между потребностями личности, а также между потребностями и социальными нормами. В интеракционизме анализу подвергаются ролевые конфликты. Однако в реальной жизни происходит множество других внутриличностных конфликтов. Для того чтобы построить их единую типологию, необходимо основание, в соответствии с которым можно объединить это разнообразие внутренних конфликтов в систему. Такой основой является ценностно-мотивационная сфера личности [27].

Исходя из этого, выделяют следующие основные структуры внутреннего мира личности, вступающие в конфликт (А. Шпилов) [2].

Мотивы, отражающие стремления личности различного уровня (потребности, интересы, желания, влечения и т.п.). Они "могут быть выражены понятием «хочу» («Я хочу»).

Ценности, воплощающие в себе общественные нормы и выступающие благодаря этому как эталоны должного. Мы имеем в виду личностные ценности, т. е. принятые личностью, а также те, которые не принимаются ею, но в силу их общественной или другой значимости личность вынуждена следовать им. Поэтому они обозначаются как «надо» («Я должен»).

Самооценка, определяемая как самооценочность себя для себя, оценка личностью своих возможностей, качеств и места среди других людей. Будучи выражением уровня притязания личности, самооценка выступает своеобразным побудителем ее активности, поведения. Выражается как «могу» или «не могу» («Я есть»).

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются шесть основных видов внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки. Кроме того, выделяют невротический конфликт. Он является результатом длительно сохраняющегося «простого» внутриличностного конфликта.

Для того, чтобы возник внутриличностный конфликт, необходимо присутствие личностных и ситуативных условий. Среди личностных условий обычно называют наличие у индивида: сложного внутреннего мира и актуализации этой сложности; сложной и развитой иерархии потребностей и мотивов; высокого уровня развития чувств и ценностей; сложно организованной и развитой когнитивной структуры, способности индивида к самоанализу и саморефлексии.

Ситуативные условия, которые делают внутриличностный конфликт актуальным: внешние (удовлетворение каких-либо глубоких и активных мотивов и отношений личности становится вовсе невозможным или находится под угрозой) и внутренние (противоречие между различными сторонами личности) условия.

Внутриличностный конфликт может иметь положительные и отрицательные последствия. Внутриличностные конфликты могут быть конструктивными (продуктивными, оптимальными) и деструктивными (разрушающими личностные структуры человека). Конструктивным является конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих структур и минимальными личностными затратами на его разрешение. Конструктивно преодолеваемый внутриличностный конфликт — это один из механизмов гармонизации личностного развития. Деструктивными считаются внутриличностные конфликты, которые усугубляют раздвоение личности, перерастают в жизненные кризисы или ведут к развитию невротических реакций [13,27].

Под разрешением внутреннего конфликта понимается восстановление согласованности компонентов внутреннего мира личности, установление единства психики, снижение остроты противоречий жизненных отношений. На разрешение внутренних конфликтов влияют мировоззренческие установки, волевые качества, темперамент, половозрастные особенности личности.

Существует ряд условий предупреждения внутриличностных конфликтов. Среди них выделяют такие как: наличие устойчивой системы ценностей и мотивов личности; адаптивность и гибкость; оптимистическое отношение к жизни; умение управлять своими желаниями и эмоциями; развитость волевых качеств; уточнение иерархии ролей; адекватность самооценки; своевременное решение возникающих проблем; правдивость в отношениях и др. [13,27].

Механизмами разрешения внутриличностных конфликтов выступают механизмы психологической защиты: отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, изоляция, интроекция, интеллектуализация, аннулирование, сублимация, рационализация, реактивное образование, компенсация, идентификация и фантазия. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Переживание личностью своей неоднозначности, сложности внутреннего мира, осознание изменчивости собственных желаний и притязаний, зачастую невозможности их

реализации, колебания самооценки, борьба мотивов — все это является полем внутриличностных конфликтов. Однако существуют условия, которые способствуют их возникновению, Рассмотрим их более подробно.

Генезис внутриличностного конфликта. Общеизвестно, что внутриличностные конфликты не могут возникать без влияния на личность окружающей среды, в том числе социальной. «Чистых», возникающих только по причине внутренних действий, внутриличностных конфликтов нет.

Их можно разделить на две группы исходя из природы противоречий, лежащих в основе конфликта.

- возникающие как результат перехода объективных противоречий, внешних по отношению к человеку, во внутренний мир (моральные конфликты, адаптационные и др.);

- возникающие из противоречий внутреннего мира личности («мотивационные конфликты, конфликт неадекватной самооценки»), которые отражают отношение личности к окружающей среде.

Донченко и Т. Титаренко [27] выделяют три уровня развития психологического противоречия:

- психологическое равновесие внутреннего мира личности;
- нарушение равновесия, осложнение, затруднение основных видов деятельности, проекция психологического дискомфорта на работу, общение с окружающими (внутриличностный конфликт);

- невозможность реализации планов и программ, «разрыв жизни», невозможность выполнять свои жизненные функции до тех пор, пока не разрешится противоречие (жизненный кризис). На каждом из этих уровней возможно разрешение противоречия. Эта возможность зависит от того, что человеку необходимо для нормальной жизнедеятельности, каким его потребностям грозит отказ. Может быть и так, что до внутриличностного конфликта человек так и не доходит, всю жизнь посвящая удовлетворению элементарных потребностей, живя по схеме: поели, можно и поспать, поспали, можно и поесть. Но нередко противоречие развивается дальше, перерастает во внутренний конфликт. Почему так происходит?

Оказывается, для того чтобы возник внутриличностный конфликт, необходимо присутствие личностных и ситуативных условий:

Среди личностных условия обычно называют наличие у индивида:

- сложного внутреннего мира и актуализации этой сложности;
- сложной и развитой иерархии потребностей и мотивов;
- высокого уровня развития чувств и ценностей;
- сложно организованной и развитой когнитивной структуры, способности индивида к самоанализу и саморефлексии.

Ситуативные условия, которые делают внутриличностный конфликт актуальным, исследованы в работах В. Мерлина [31].

Эти условия внешние и внутренние.

• Внешние условия конфликта сводятся к тому, что удовлетворение каких-либо глубоких и активных мотивов и отношений личности становится вовсе невозможным или находится под угрозой: уже в борьбе с природой возникают трудности и препятствия для удовлетворения мотивов и отношений личности; удовлетворение одних мотивов с неизбежностью порождает возникновение новых, еще не удовлетворенных мотивов; общественная жизнь требует ограничения различных мотивов, иногда очень глубоких, например, стремления к сохранению жизни. Внутренний конфликт возникает только тогда, когда внешние обстоятельства порождают определенные внутренние условия.

• Внутренние условия конфликта сводятся к противоречию между различными сторонами личности:

эти стороны должны быть значимыми; они должны иметь приблизительно равную значимость для личности; личность осознает субъективную неразрешимость ситуации. Конфликт возникает тогда, когда человеку кажется, что он не в состоянии изменить ситуацию. В результате человек остро переживает ситуацию выбора, эмоционально погружается в нее.

Особенности переживания внутриличностного конфликта. Переживание является формой активности личности, в которой осознается противоречие и идет процесс его разрешения на субъективном уровне. Переживание является эмоционально окрашенным состоянием личности. Среди изменяющихся характеристик субъекта, относимых к переменным состояниям, часто выделяют активационные и эмоциональные характеристики [11,13].

Активационные характеристики отражают физиологическую обеспеченность психического состояния. Наряду с активационными часто обращаются к эмоциональным составляющим психического состояния. Долгое время состояние в психологии изучалось именно как эмоциональное, с которым обычно отождествляется наличие тех или иных переживаний. Традиционность выделения эмоциональных характеристик состояния связана с тем, что именно они придают психическому состоянию субъективную определенность, тем самым делая его явлением, доступным непосредственному изучению (Ф. Василюк) [11].

Во внутриличностном конфликте эмоциональная составляющая представлена психоэмоциональным напряжением. Его принято относить к классу эмоциональных явлений. Психоэмоциональная напряженность является формой представлений в психике человека личностного смысла происходящих в его жизни событий и отражает степень удовлетворения его потребностей. Психоэмоциональное напряжение характеризуется субъективным качеством (модальностью) и предметным содержанием.

По субъективному качеству психоэмоциональное напряжение, как и другие эмоции, возникающие в ситуации неудовлетворенности потребностей, является отрицательным эмоциональным переживанием. К

нему относят такие модальности эмоций, как неудовлетворенность, раздражение, подавленность, тревога, дискомфорт и т.п. Неблагоприятное эмоциональное состояние может воздействовать на физиологические процессы в организме человека и способствовать развитию многих хронических заболеваний.

Предметное содержание психоэмоционального напряжения составляют ситуации, условия и события, происходящие в жизнедеятельности человека и воспринимаемые им как препятствие к удовлетворению потребностей. Это, как правило, трудные ситуации деятельности, социального взаимодействия и внутренней жизни человека.

Ф. Василюк рассматривает переживание как особую внутреннюю деятельность, внутреннюю работу, с помощью которой человеку удастся перенести те или иные ... жизненные события ... восстановить утраченное душевное равновесие, словом.. справиться с критической ситуацией.

Автор выделяет четыре типа переживаний: гедоническое, реалистическое, ценностное и творческое. Для внутреннего конфликта, по его мнению, характерно ценностное переживание [11].

Существуют два подтипа ценностного переживания. Первый из них реализуется, когда субъект еще не достиг высших этапов ценностного совершенствования, и сопровождается изменением его ценностно-мотивационной системы. Возможны случаи, когда мотивы, не соответствующие ценностям, отвергаются сознанием принципиально либо просто снижаются по иерархическому рангу, лишаясь своей значимости.

Ценностные переживания второго подтипа возможны на высших ступенях развития ценностного сознания. Здесь не ценность принадлежит личности, а, напротив, личность оказывается частью объемлющей ее ценности, принадлежит ей и в ней находит смысл своей жизни.

Таким образом, переживание внутриличностного конфликта отличается от других типов переживаний тем, что: обычно представлено как психоэмоциональное напряжение; в нем выражается осознание личностью трудности данной ситуации; выражает последствия внутриличностных конфликтов.

Внутриличностный конфликт может иметь положительные и отрицательные последствия. Внутриличностные конфликты могут быть конструктивными (продуктивными, оптимальными) и деструктивными (разрушающими личностные структуры человека).

Конструктивным является конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих структур и минимальными личностными затратами на его разрешение. Конструктивно преодолеваемый внутриличностный конфликт — это один из механизмов гармонизации личностного развития.

Психологи В. Афонькова, Л. Божович, анализируя ранние периоды развития ребенка, отмечают, что внутренние конфликты усложняют

психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования [27].

Оптимальный внутриличностный конфликт рассматривается как основа морального развития. В основе совершения морального поступка находится «больная совесть», которая побуждает человека действовать вопреки собственной выгоде и подниматься к высшим моральным ценностям.

Индивид осознает себя личностью на основе разрешения внутриличностных противоречий и конфликтов. Характеристика личности лежит в соотношении разных систем сложившихся жизненных отношений, порождающих борьбу между ними. По мнению психолога А.Н. Леонтьева, иногда эта борьба проходит во внешне неприметных, обыденно драматических, так сказать, формах и не нарушает гармоничности личности, ее развития; ведь гармоническая личность вовсе не есть личность, не знающая никакой внутренней борьбы. Однако иногда эта внутренняя борьба становится главным, что определяет весь облик человека [27].

Позитивно разрешенные конфликты закаляют характер, формируют решительность, устойчивость поведения, независимость от случайных обстоятельств, способствуют становлению стабильной направленности личности. В.С. Мерлин считал, что

- психологические конфликты играют существенную роль в формировании новых черт характера и в коренной перестройке личности;
- внутриличностный конфликт может способствовать формированию адекватной самооценки, что в свою очередь помогает самопознанию и самореализации личности.

Деструктивными считаются:

Внутриличностные конфликты, которые усугубляют раздвоение личности, перерастают в жизненные кризисы или ведут к развитию невротических реакций;

Длительный внутриличностный конфликт угрожает эффективности деятельности. По мнению русского философа Н.А. Бердяева, рефлектирующий и сомневающийся не может быть активным в мире. не может быть воином. - он весь погружен в ослабляющее его само раздвоение, он не уверен в той активной, творческой силе, которой мог бы воздействовать на мир... Рефлексия, раздвоение и сомнение есть расслабленная приспособленность к дурной множественности мира необходимости. Состояние сомнения есть состояние несвободы, зависимости, подавленности.

Длительные внутренние конфликты могут тормозить развитие личности. Как считает Л.И. Божович, ... человек, постоянно сталкивающийся с внутренними конфликтами. будет отличаться неуверенностью, неустойчивостью поведения, неспособностью добиваться сознательно поставленных целей, т. е. у него будут отсутствовать как раз те

черты, которые как основополагающие входят в характеристику психологически зрелой личности [2,13,27].

Частые внутриличностные конфликты могут привести к утрате уверенности человека в своих силах, формированию устойчивого комплекса неполноценности, а иногда — и к потере смысла жизни.

Острые внутриличностные конфликты, как правило, приводят к деструкции существующих межличностных отношений в семье, на работе. Они могут быть причиной повышенной агрессивности, тревожности, раздражительности в общении.

Особо следует остановиться на проблеме перерастания внутриличностного конфликта в невротический. Присущие конфликту переживания становятся источником заболевания в том случае, когда занимают центральное место в системе отношений личности. Человек не может изменить конфликт так, чтобы исчезло патогенное напряжение и был найден рациональный выход из сложившегося положения. Такой конфликт занимает ведущее место в жизни человека, оказывается для него неразрешимым и, затягиваясь, создает аффективное напряжение, которое обостряет противоречия, усиливает трудности, повышает неустойчивость и возбудимость, углубляет и болезненно фиксирует переживания, снижает продуктивность и самоконтроль [13].

Классификация невротических конфликтов с учетом внутренних механизмов их развития дана В.Н. Мясищевым [27]. Он описывает конфликты истерического, обсессивно-психастенического и неврастенического типов.

Истерический тип характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих.

Обсессивно-психастенический тип невротического конфликта характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.

Неврастенический тип представляет собой противоречие между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе. При возникновении этого конфликта играют роль высокие требования, предъявляемые напряженностью современной жизни.

Таким образом, невротический конфликт как личностно неразрешимая проблема «быть собой среди других» преломляется проблемой «быть» (базальным уровнем беспокойства при неврозе страха), проблемой «быть собой» (при неврозе навязчивых состояний), проблемой «быть собой среди других» (с акцентом на «быть собой» при истерическом неврозе) или «быть среди других» (при неврастении) (А. Спиваковская).

1. Среди условий возникновения внутриличностного конфликта выделяют личностные (наличие сложного внутреннего мира, развитой иерархии мотивов, системы чувств, склонности к самоанализу и рефлексии)

и ситуативные (внешние: объективные препятствия, требования общества, окружающих; внутренние: противоречие между значимыми, приблизительно равной силы отношениями, которое воспринимается как неразрешимое).

2. Переживание внутриличностного конфликта — особая форма активности личности, в которой осознается противоречие и происходит его разрешение на субъективном уровне. Основой переживания является психоэмоциональное напряжение, имеющее субъективное качество и предметное содержание.

3. Внутренние конфликты могут приводить как к конструктивным, так и к деструктивным последствиям. К последним, относится возникновение невротического конфликта.

Выводы:

- среди условий возникновения внутриличностного конфликта выделяют личностные (наличие сложного внутреннего мира, развитой иерархии мотивов, системы чувств, склонности к самоанализу и рефлексии) и ситуативные (внешние: объективные препятствия, требования общества, окружающих; внутренние: противоречие между значимыми, приблизительно равной силы отношениями, которое воспринимается как неразрешимое);

- переживание внутриличностного конфликта — особая форма активности личности, в которой осознается противоречие и происходит его разрешение на субъективном уровне. Основой переживания является психоэмоциональное напряжение, имеющее субъективное качество и предметное содержание;

- внутренние конфликты могут приводить как к конструктивным, так и к деструктивным последствиям.

Вопросы для самопроверки

1. Приведите определение внутриличностного конфликта.
2. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
3. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
4. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
5. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
6. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?
7. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
8. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
9. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.

10. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Контрольные задания

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 5 вопросов.

1. *Внутриличностный конфликт — это:*

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

2. *Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?*

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

3. *Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов?*

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

4. *Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?*

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

5. *Кто из отечественных психологов внес значительный вклад в развитие теории внутриличностного конфликта:*

- а) В. Мерлин
- б) В. Мясищев
- в) Н. Левитов

г) Л.Славина

6.Приведите в соответствие:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. психоаналитическая психология | а) сущность внутриличностного конфликт рассматривается как нереализованная потребность человека в самоактуализации; |
| 2. гуманистическая психология | б) внутриличностный конфликт рассматривается через когнитивный диссонанс; |
| 3. когнитивная психология | в) внутриличностный конфликт как конфликт ролей; |
| 4. бихевиоризм | г) внутриличностный конфликт как результат ошибочного воспитания; |
| 5. интеракционизм | д) внутриличностный конфликт как столкновение желаний; |

7. Внутриличностный конфликт можно определять как

8. Интегральными показателями внутреннего конфликта являются ...

9. Укажите основные виды внутриличностных конфликтов.

10. Добавьте пропущенное.

механизмы разрешения внутриличностных конфликтов:

- отрицание,
- проекция,
- регрессия,
- подавление,
- изоляция.

11. Факторами конструктивного разрешения внутриличностных конфликтов являются:

ТЕМА 3.1. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

План работы над темой

1. Особенности межличностных конфликтов.

2. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми.
3. Причины межличностных конфликтов (причинные факторы: информационные, поведенческие, отношений, ценностные, структурные).
4. Классификация межличностных конфликтов.
5. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
6. Управление межличностными и групповыми конфликтами

Краткое содержание темы

Межличностный конфликт есть частный, хотя и занимающий особое место, случай взаимодействия между людьми в процессе их общения и совместной деятельности.

В таком конфликте люди сталкиваются друг с другом непосредственно, лицом к лицу. При этом у них возникают и поддерживаются напряженные отношения. Они втягиваются в конфликт как личности проявляют в нем черты своего характера, способностей, других индивидуальных свойств и особенностей. В конфликтах проявляются потребности, цели и ценности людей; их мотивы, установки и интересы; эмоции, воля и интеллект.

Иногда человек сам становится инициатором конфликта с одним или несколькими из окружающих его людей, иногда он оказывается вошедшим с кем-то в конфликт неожиданно для самого себя и даже против собственного желания. Нередко бывает и так, что обстоятельства заставляют человека втягиваться в конфликт, разгоревшийся между другими людьми, и ему приходится волей-неволей выступать то ли в качестве арбитра или примирителя спорящих сторон, то ли в роли защитника одной из них, хотя, может быть, ему не хочется ни того ни другого. Во всех ситуациях такого рода можно заметить два взаимосвязанных аспекта:

— это содержательная сторона конфликта, т. е. предмет спора, дело, вопрос, вызывающий разногласия.

— это психологическая сторона конфликта, связанная с личностными особенностями его участников, с их личными взаимоотношениями, с их эмоциональными реакциями на причины конфликта, на его ход и друг на друга. Вот эта-то вторая сторона и является специфической чертой межличностных конфликтов — отличие от конфликтов социальных, политических и др.

Следует отметить, что участники конфликта по-своему, а, следовательно, по-разному воспринимают и трактуют конкретную ситуацию столкновения. По-разному они видят и способы выхода из конфликта.

Если говорить о реальных межличностных конфликтах, то наиболее очевидными их проявлениями выступают взаимные обвинения, споры, нападки и защита. Каждый участник конфликта при этом стремится

самоутвердиться, удовлетворить свои потребности, достичь своих интересов. Это касается всех сфер и широкого спектра человеческого взаимодействия: от сексуальных отношений до распределения материальных благ и сохранения духовных ценностей.

Конфликт может начаться в связи с каким-то одним конкретным поводом, но затем постепенно разрастается и захватить самые различные стороны отношений между людьми. При этом в межличностных конфликтах часто эмоциональная сторона затмевает содержательную. (Так нередко протекают, например, семейные конфликты: напряженные отношения супругов сказываются на отношении детей к ним.).

Конфликт— явление динамичное, спонтанное и мало предсказуемое. Однако им все же возможно управлять.

Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми

Межличностные конфликты тесно связаны с другими типами конфликтов. Очень часто межличностные конфликты вытекают из внутриличностных: противоречивые личностные тенденции внутри самого человека ведут к столкновениям с другими людьми. Часто человек, не находя ответа на волнующие его проблемы, начинает думать, что в этом виноваты другие люди, загнавшие его в затруднительное положение. В результате он начинает вести себя (действовать, высказываться) неадекватно. Он может выдвигать к окружающим несправедливые, но кажущиеся ему справедливыми претензии, предъявлять к ним неопределенные и неоправданные требования. Контактирующие с ним люди не очень представляют причины та кого, порой совершенно непонятного, поведения, а если оно нарушает какие-либо их интересы, то вступают с ним в конфликт. Таким образом, внутриличностный конфликт перерастает в межличностный.

Наряду с этим межличностные конфликты включены в столкновения и другого уровня — межгрупповые, межинституциональные и другие групповые конфликты. Когда возникают разногласия и столкновения между группами людей, члены каждой из конфликтующих групп обычно начинают воспринимать членов другой группы как своих противников. Противопоставление по принципу «мы-они» переносится с отношений между группами на личные отношения. В таких случаях межгрупповой конфликт становится почвой для зарождения и развития межличностных конфликтов [2,13].

С другой стороны, межличностные конфликты могут разрастаться и затрагивать других людей. К участникам конфликта нередко примыкают поддерживающие их сторонники. А когда конфликт разгорается вокруг вопроса, решение которого как-то сказывается на посторонних лицах или целых организациях, то они тоже начинают принимать в нем участие. В результате конфликт, начавшись как межличностный, становится групповым.

Указанные типы конфликтов: внутриличностные (ВЛК), межличностные (МЛК) и межгрупповые (МГК) — вытекают друг из друга и обуславливают друг друга, образуют некую кольцевую структуру.

Причины межличностных конфликтов

Во всяком межличностном конфликте существуют, как минимум, два участника и определенная конкретная ситуация их взаимодействия, в которой происходит начальный инцидент и развиваются его последствия. Для выявления причин конфликтов нужен всесторонний и глубокий анализ как действий, позиций и психологических особенностей его участников, так и обстоятельств, возникающих и ситуации их взаимодействия.

Конфликтологи, обращаясь к движущим силам и мотивации межличностных конфликтов, различают ресурсные и ценностные конфликты.

Ресурсные конфликты связаны с распределением средств жизнедеятельности (материальных средств, территории, времени и т. д.). В организациях, например, нередко возникают межличностные конфликты по поводу распределения премиального фонда между сотрудниками.

Ценностные -конфликты разворачиваются в области взаимоисключающих культурных стереотипов, верований и убеждений, оценок и отношений. Примером могут служить встречающиеся в современных условиях конфликты в семьях из-за различных ценностных ориентации у родителей и детей. Конфликты между супругами в семьях часто основаны на половом диморфизме (различиях в восприятии и реагировании) мужчин и женщин.

Иллюстрацией сложности человеческих взаимоотношений, порождающих конфликты, причины которых трудно объяснить на основе обычной логики, являются «игры», описанные в книгах Э. Берна. Игры Берн называет такие формы общения людей, в которых кто-то из участников руководствуется скрытым и даже неосознаваемым мотивом получить какой-то психологический или социальный «выигрыш».

Конкретные причины межличностных конфликтов чрезвычайно разнообразны. Трудно дать их исчерпывающую классификацию — сколько школ и авторов, столько и подходов к решению этой задачи.

Причины конфликтов можно классифицировать по различным основаниям. Так, по мнению Н. В. Гришиной [13], причины конфликтов могут быть сведены к трем группам:

- само содержание взаимодействия (совместной деятельности);
- особенности межличностных отношений;
- личностные особенности участников.

Представляется целесообразной классификация, выделяющая следующие группы основных причин конфликтов:

- ограниченность ресурсов — их качественная и количественная сторона;
- различные аспекты взаимозависимости (полномочия, власть, задания и другие ресурсы);

- различия в целях;
- различия в представлениях и ценностях;
- различия в манере поведения и жизненном опыте;
- неудовлетворительные коммуникации;
- личностные особенности участников столкновений.

Данная классификация хороша тем, что позволяет понять источники конфликтов и ту сферу, где они существуют.

На практике при анализе конфликтов весьма полезным оказывается подход, предложенный В. Линкольном: причинные факторы конфликтов, которые подразделяются на пять основных типов: информационные, поведенческие, отношений, ценностные и структурные.

1. *Информационные факторы* — связаны с неприемлемостью информации для одной из сторон. В качестве информационных факторов могут выступать:

- неполные и неточные факты, включая вопросы, связанные с точностью изложения проблемы и истории конфликта;
- слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация и информация, переданная с опозданием;
- ненадежность экспертов, свидетелей, источников информации или данных, неточность переводов и сообщений средств массовой информации;
- нежелательное обнародование информации, которая может оскорбить ценности одной из сторон, нарушить конфиденциальность и даже оставить неприятные воспоминания;
- интерпретация использованного языка, выражений типа «приблизительно», «существенно», «намеренно», «чрезмерно» и т. п.;
- посторонние факты, спорные вопросы законодательства, правил, порядка действий, стереотипов и т. п.

2. *Поведенческие факторы* — неуместность, грубость, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отторгаемые одной из сторон. В межличностных отношениях наиболее типичными поведенческими факторами, вызывающими конфликтные ситуации, являются: стремление к превосходству; проявление агрессивности; проявление эгоизма.

В качестве поведенческих факторов могут выступать случаи, когда кто-либо:

- угрожает нашей безопасности (физической, финансовой, эмоциональной или социальной);
- подрывает нашу самооценку;
- не оправдывает положительных ожиданий, нарушает обещания;
- постоянно отвлекает нас, вызывает стресс, неудобство, дискомфорт, смущение;
- ведет себя непредсказуемо, грубо, вызывает страх.

3. *Факторы отношений* — неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами. Часто такая неудовлетворенность порождается не только уже сложившимся взаимодействием, но и неприемлемостью для одной из сторон предложений относительно его дальнейшего развития.

Важнейшими факторами отношений являются:

- вклад сторон в отношения, баланс сил в отношениях;
- важность отношений для каждой из сторон;
- совместимость сторон в плане ценностей, поведения, личных или профессиональных целей и личного общения;
- различия в образовательном уровне, классовые различия;
- история отношений, их длительность, негативный осадок от прошлых конфликтов, уровень доверия и авторитетности;
- ценности групп, к которым принадлежат стороны, и их давление на отношения сторон.

4. *Ценностные факторы* — к ним относятся принципы, которые провозглашаются или отвергаются, которых мы придерживаемся и которыми пренебрегаем, о которых забываем или сознательно и даже намеренно нарушаем; принципы, следования которым другие ожидают от нас, а мы от других.

Ценности могут различаться по силе действия и по важности. Они обычно описываются как:

- личные системы верований и поведения (предрассудки, предпочтения, приоритеты);
- групповые (в том числе профессиональные) традиции, ценности, нужды и нормы;
- способы действия и методы, свойственные отдельным институтам, организациям и профессиям;
- религиозные, культурные, региональные и политические ценности;
- традиционные системы убеждений и связанные с ними ожидания: представления о правильном и неправильном, о плохом и хорошем; способы и методы оценки уместности, эффективности, «справедливости», «практичности», «реалистичности»; отношение к прогрессу или переменам, к сохранению старого, к «статус-кво».

5. *Структурные факторы* — относительно стабильные обстоятельства, существующие объективно, независимо от нашего желания, которые трудно или даже невозможно изменить. Они требуют для преодоления больших ресурсов: материальных, физических, интеллектуальных и т. п. Это, например, такие факторы, как закон, возраст, линии подотчетности, фиксированные даты, время, доходы, доступность техники и других средств.

Любой межличностный конфликт разворачивается на фоне структурных факторов, которые являются «внешними» по отношению к нему, но существенно влияют на его ход. В качестве подобных факторов выступают: власть, система управления; политические партии и течения; различные социальные нормы; право собственности; религии, системы правосудия, статус, роли, традиции, «правила игры» и другие стандарты поведения, включая этические нормы; географическое положение, добровольная (вынужденная) изоляция или открытость, а также частота и интенсивность контактов сообщества с внешним миром.

Приведенная классификация помогает не только понять источники конфликтов, но и наметить способы разведения столкнувшихся интересов, т. е. пути, ведущие к разрешению конфликтов. Отнесение конкретных конфликтов к тому или иному типу позволяет принимать первичные меры к их устранению. Так, например, в случае возникновения конфликтов на основе дефицита информации достаточно обеспечить ее поступление, и столкновение будет снято.

Но в реальной жизни, как правило, «чистые», то есть обусловленные только одной группой причинных факторов, конфликты встречаются крайне редко.

Классификация межличностных конфликтов

Для практической работы с конфликтами целесообразно не только выделять причины, но и классифицировать конфликты по различным основаниям. Это, возможно, сделать, например,

- а) по сферам существования - делятся на деловые, семейные, имущественные, бытовые и др. Типичными примерами здесь могут быть конфликты между подчиненными и начальниками — управленцами, владельцами (вертикальные), между сотрудниками в организации (горизонтальные).
- б) по своему эффекту и функциональным последствиям;
- в) по критерию реальности или истинности-ложности.

По своему эффекту и функциональным последствиям конфликты бывают: конструктивные (функциональные) и деструктивные (дисфункциональные). Обычно в конфликтах конструктивная и деструктивная стороны сосуществуют, как две стороны у монеты. Указанные типы конфликтов различаются тем, какая из этих сторон преобладает.

Конструктивная сторона межличностных конфликтов состоит в том, что они могут вести к прояснению взаимоотношений между сторонами и нахождению способов улучшения, как поведения, так и личностных качеств участников конфликта.

Конструктивные последствия межличностных конфликтов могут проявиться, например:

- в создании общности людей, причастных к решению проблемы;
- в расширении сферы сотрудничества на другие области;

в том, что скорее происходит процесс самоосознания, прояснения собственных интересов и интересов партнера.

Деструктивная сторона межличностных конфликтов проявляется тогда, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнеров, дискредитируя и унижая их в глазах окружающих. Обычно это вызывает яростное сопротивление другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, разрушаются межличностные отношения, наносится вред здоровью. Очень часто конфликты подобного рода возникают на работе. Существует специальный термин — «моббинг», означающий буквально: притеснение, преследование, грубость, нападки и придирки, которые зачастую носят скрытый характер.

При деструктивном конфликте наблюдается: поляризация оценочных суждений партнеров; стремление к расхождению исходных позиций; стремление принудить партнера к невыгодному для него решению; обострение конфликта; желание уйти от исходной проблемы; болезненные формы разрешения конфликтной ситуации.

Деструктивное разрешение конфликта обычно имеет три негативных следствия:

- даже если кажется, что вы выиграли, а ваш партнер проиграл, то на самом деле это далеко не всегда так;
- взаимоотношения становятся в будущем напряженными, переживается чувство негодования и обиды хотя бы одной из сторон. При этом участник, чувствуя себя в проигрыше, нередко обвиняет себя в том, что неумело вел себя в конфликте, а потому и проиграл. Это снижает его самоуважение и самооценку;
- неспособность к взаимному удовлетворению разрешить межличностные проблемы является вредной для обоих участников потому, что не только не дает возможности разрешить содержательные проблемы между сторонами, но и отрицательно влияет на здоровье конфликтующих.

Управление межличностными и групповыми конфликтами

Существуют следующие принципиальные возможности (стратегии) управления конфликтами:

Предотвращение или профилактика.

Управление конфликтами и конфликтными отношениями на стадии их возникновения.

Использование результатов отдельных актов конфликтной борьбы, а также результатов разрешения конфликта (как конструктивных, так и деструктивных).

Проектирование и конструирование конфликтов и их последствий.

Профилактика конфликтов основана, в первую очередь, на предвосхищении и блокировании источников конфликтов. Обычно люди уже в предконфликтной ситуации в состоянии понять, что появились проблемы, которые могут вызвать осложнение их взаимоотношений. Во

многих случаях эти проблемы возможно решить, не ожидая, чтобы дело дошло до конфликта.

Для реального управления конфликтом важно знать:

- на какой стадии находится конфликт (какова его история),
- существо проблемы, лежащей в основе конфликта.

При этом следует иметь в виду, что сама проблема в конфликтной ситуации тонет в массе самых различных, порой противоречивых оценок, а степень рациональности выдвигаемых претензий весьма ограничена и зачастую условна.

Вольно или невольно, но столкнувшимся сторонам приходится самим заниматься конфликтом и предпринимать попытки как-то по-своему управлять им. Если конфликт регулируют сами его участники, то они, хорошо зная все связанные с ним обстоятельства, могут при желании найти способы введения его в определенные рамки — например, договориться не переносить спор вокруг одного вопроса на взаимодействие по другим вопросам. Вместе с тем управлению конфликтом в этом случае препятствует целый ряд обстоятельств. К ним относятся повышенный эмоциональный накал, иррациональный характер мотивации и др. Попытки урегулирования конфликтных отношений при этом часто сводятся на нет из-за стремления добиться какого-то преимущества для себя за счет постановки своего оппонента в невыгодное для него положение.

Наиболее эффективным является управление конфликтами с участием третьей стороны — посредника (медиатора).

Приемы, которые могут способствовать снятию напряжения у конфликтующих.

Для того чтобы охарактеризовать эти приемы, укажем сначала на типичные действия, ведущие, наоборот, к обострению конфликтных отношений. «Магическими» приемами обострения ситуации могут быть:

Неоправданное занятие начальственной позиции, отдача беспрекословных распоряжений: «Не пререкайтесь, а выполняйте...».

Угрозы: «Вам следует выполнять так, как сказано, иначе...».

Преуменьшение вклада: «А Вам необходимо было...».

Навязывание своей точки зрения, давление: «Я же Вам постоянно говорю...».

Нежелание признавать свои ошибки или правоту подчиненного: «Нет, Вы не правы...».

Подчеркивание своей роли и разницы положений: «Вам это не дано. С Вашей колокольни кажется...».

Высказывание подозрений: «А мне кажется, что Вы, Петров...».

Нарушают отношения и осложняют ситуацию перебивание, настаивание на собственной правоте, упреки, колкие замечания, оскорбления, выдвижение ультиматума и т. д.

Одним из эффективных способов противодействия подобным действиям может служить прием «я-высказывания». Общая схема этого приема такова:

Событие — Реакция — Желаемый исход.

Например:

а) событие: «Когда Вы кричите (утверждаете и т. д.)...»;

б) реакция: «Я чувствую себя...»;

в) желаемый исход: «Я хотел бы, чтобы мы с Вами имели возможность обсудить это в спокойной обстановке. Я бы тогда смог...». Некоторые полезные техники, помогающие ослабить напряженность в межличностных отношениях:

Техника	Что дает
Внимательное выслушивание, стремление установить и поддерживать контакт	Успокаивает, настраивает на собеседника
Уважительное отношение, лояльность, доброжелательность, терпимость, самоконтроль	Создает обстановку согласия
Отвлечение или переключение внимания в случае повышенной эмоциональности	Снижает напряжение
Уменьшение социальной дистанции	Подчеркивает равенство сторон
Обращение к фактам, проверка реальностью	Создает уверенность в выполнении договоренностей
Обращение за советом, обещание помощи	Показывает на готовность к взаимодействию

Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют такие, как: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.

Межгрупповая враждебность. Впервые описана З. Фрейдом, который опирался на работы Г. Лебона и У. Мак-Дугалла. З. Фрейд постулировал факт универсальности межгрупповой враждебности в любом взаимодействии групп. Он определил функцию этой враждебности, объяснив ее как главное средство поддержания сплоченности группы. З. Фрейд выявил истоки формирования враждебности к «чужим» в привязанности к «своим»[2,13].

Данный механизм получил развитие в работах Д. Долларда, Н. Миллера и Л. Берковитца. Так, Л. Берковитц обосновал неизбежность переноса человеком агрессии на всех «других», «похожих» на тех, кто оказал на него фрустрирующее воздействие в прошлом, в процессе «социального научения». Здесь вновь постулируется неизбежность межгрупповой агрессии.

Последователи теории «фрустрация — агрессия» показали возможность возникновения агрессии в том случае, когда человек

непосредственно не испытывал фрустрирующего воздействия, а лишь являлся его пассивным свидетелем. Наличие сцен жестокости в просмотренном испытуемыми фильме усиливало их агрессивные реакции, особенно тогда, когда они сталкивались с потенциальной жертвой, которая по каким-либо, чаще всего этническим, признакам могла быть ассоциирована с жертвой из только что увиденного фильма.

Объективный конфликт интересов. Наиболее полно данный механизм описан в реалистической теории группового конфликта Д. Кэмпбеллом. Ее суть сводится к следующему:

- конфликт интересов различных групп может вызвать межгрупповой конфликт;
- конфликт интересов, а также имевший место в прошлом межгрупповой конфликт обуславливают восприятие угрозы отдельными членами группы со стороны другой группы;
- угроза обуславливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы;
- угроза обуславливает внутригрупповую солидарность;
- угроза обуславливает более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности;
- угроза увеличивает непроницаемость групповых границ;
- угроза уменьшает отклонение индивидов от групповых норм;
- угроза увеличивает меру наказания и степень отверженности нарушивших верность своей группы;
- угроза приводит к необходимости наказания членов группы, отклоняющихся от групповых норм (реальная угроза увеличивает догматизм и этноцентризм);
- ошибочное восприятие членами группы угрозы со стороны внешней группы также обуславливает повышенную внутригрупповую солидарность и враждебность в отношении внешней группы.

Внутригрупповой фаворитизм. Ряд специалистов (К. Фергюссон, Х. Келли, Д. Рабби, М. Горвитц) показали, что межгрупповая конфликтность может наблюдаться и без объективного конфликта интересов, а только благодаря определенным познавательным процессам. Данный феномен получил название «внутригрупповой фаворитизм». Его суть заключается в тенденции благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы. Он может проявляться как во внешне наблюдаемом поведении, так и при формировании мнений, суждений, оценок, относящихся к членам собственной и других групп. Эти эффекты могут действовать в различных ситуациях, на различных уровнях социального взаимодействия, как бы устанавливая «демаркационную линию» между людьми, которые по каким-либо критериям оцениваются как «свои», и теми, кто по данным критериям оцениваются как «чужие» [2,27].

Когда статусные различия между двумя группами признаются справедливыми и высокостатусной и низкостатусной группами, эффекты

внутригруппового фаворитизма выражены незначительно. Как только возникает сомнение в справедливости статусных различий, внутригрупповой фаворитизм возрастает, причем в большей степени у членов группы, обладающей более высоким статусом (Д. Тэрнер, Р. Браун). Осознание незаконности (или нестабильности) статусных различий порождает стремление их изменить, увеличивает внутригрупповую поддержку и межгрупповое соперничество [2,27].

Данный механизм является психологическим. Однако на фоне глубоких объективных противоречий между группами — классовых, этнических, региональных, возрастных и т.д. — высокая степень внутригруппового фаворитизма чревата деструктивными социальными последствиями. Конфликты между группами усиливают степень внутригруппового фаворитизма и межгрупповой враждебности.

Специфика межэтнических конфликтов

Межэтнические конфликты представляют собой конфликты, происходящие между отдельными представителями, социальными группами различных этносов, и конфронтацию двух или нескольких этносов.

Выделяют: межличностные, этносоциальные и межэтнические конфликты в строгом смысле термина [2,17,21].

Причины межэтнических конфликтов. Межэтнические конфликты не возникают неожиданно, а вызревают в течение длительного времени. Причины, ведущие к ним, многообразны. Их сочетание в каждом конкретном случае особое. Для возникновения конфликта необходимо наличие трех факторов:

Первый связан с уровнем национального самосознания, которое может быть адекватным, заниженным и завышенным. Два последних уровня и способствуют появлению этноцентристских устремлений.

Второй фактор — наличие в обществе «критической» массы проблем, оказывающих давление на все стороны национального бытия.

Третий фактор — наличие политических сил, способных использовать в борьбе за власть два первых фактора.

Объективный анализ причин межэтнических конфликтов возможен при условии анализа всех аспектов этого явления: этнопсихологического, социально-экономического, политического, социокультурного.

1. Этнопсихологический фактор — общий компонент национальных интересов в конфликтной ситуации. Угроза насильственного разрушения привычного образа жизни, материальной и духовной культуры, эрозия системы ценностей и традиционных норм по-разному воспринимаются социальными группами и индивидами в этносе. В целом они вызывают в этнической общности защитные реакции, так как отказ от привычных ценностей предполагает признание превосходства ценностей доминирующего этноса, порождает чувство второсортности, представления о национальном неравенстве.

2. Межэтнические конфликты на почве социокультурных различий возникают, как правило, вследствие форсированной, принудительной языковой ассимиляции, разрушения культуры и норм религиозного или цивилизационного свойства. Это делает реальной перспективу дезинтеграции этноса как социокультурной общности, вызывает защитные реакции.

3. Социально-экономический фактор действует во всех межэтнических конфликтах, но его значимость различна: он может играть определяющую роль, быть одной из причин конфликта, отражать реальное социально-экономическое неравенство, мнимую дискриминацию или экономические интересы узких групп.

4. Политический фактор. Возрождение этничности в любой стране сопровождается появлением новых политических лидеров меньшинства, которые добиваются большей политической власти в центре и автономии на местном уровне. Они расторгают прежние идейно-политические союзы, подвергают сомнению легитимность существующей системы государства, отстаивая право на самоопределение меньшинства как равноправного члена международной политической системы, как нации среди наций.

Межэтнический конфликт — это, в конечном счете, борьба за контроль над распределением материальных и духовных ресурсов.

Основные пути разрешения межэтнических конфликтов. Такие конфликты — сложные, труднорегулируемые явления. Это связано с тем, что:

- многие из них имеют глубокие исторические корни, многолетнюю историю обострения и затухания;
- они затрагивают бессознательное человека;
- они подвержены сильному влиянию религии.

Выход из межэтнического конфликта может быть различным

- от компромисса до применения силы. При разблокировании межэтнических конфликтов лучше избегать как внешнего военного участия в них, так и всякого другого постороннего вмешательства, т. е. обеспечить свободу выбора каждой противоборствующей стороне. Это первое условие. Второе условие — прекращение боевых действий и достижение политического компромисса между участниками конфликта.

Система урегулирования межнациональных конфликтов может быть создана на основе сочетания институционального и инструментального подходов [2,5,24].

Институциональный подход подразумевает создание сети организаций, особой инфраструктуры предотвращения и урегулирования внутренних конфликтов. Инструментальный подход состоит в умелом сочетании конкретных мер (инструментов) регулирующего воздействия на межэтнический конфликт. Среди них выделяют тактические, оперативные и стратегические решения.

Тактические решения направлены на регулирование конфликтов путем силового, в том числе и экономического давления на его участников или посредством налаживания переговорного процесса.

Оперативные решения связаны с разовыми действиями, направленными на ограничение разрастания конфликтов (разоружение «боевиков», разъединение воюющих сторон, усиление охраны жизненно важных объектов) или на устранение последствий конфликтов — обустройство беженцев, восстановление коммуникаций, наказание организаторов погромов и т.п.

Стратегические решения ориентированы на предупреждение кризисов в международных отношениях на основе заблаговременного создания правовых, политических, экономических и социально-психологических условий безболезненного решения проблем.

Выводы:

- межличностные конфликты тесно связаны с другими типами конфликтов. Очень часто межличностные конфликты вытекают из внутриличностных: противоречивые личностные тенденции внутри самого человека ведут к столкновениям с другими людьми;

- наряду с этим межличностные конфликты включены в столкновения и другого уровня — межгрупповые, межинституциональные и другие групповые конфликты. Когда возникают разногласия и столкновения между группами людей, члены каждой из конфликтующих групп обычно начинают воспринимать членов другой группы как своих противников. Противопоставление по принципу «мы-они» переносится с отношений между группами на личные отношения. В таких случаях межгрупповой конфликт становится почвой для зарождения и развития межличностных конфликтов.

Вопросы для самопроверки

1. Перечислите особенности межличностных конфликтов
2. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов
3. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе
4. Перечислите особенности конфликта «личность — группа»
5. Перечислите варианты конфликтов «личность — группа»
6. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой
7. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом
8. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
9. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов
10. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов

Контрольные задания

Выберите вариант правильного ответа

1. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность — группа;
- б) группа — группа;
- в) личность — группа и группа — группа;
- г) руководитель — коллектив;
- д) микрогруппа — микрогруппа внутри коллектива.

2. Специфической чертой межличностных конфликтов является

3. Межличностный конфликт – это

4. Добавьте пропущенное:

Причинными факторами межличностных конфликтов являются:

- информационные,
- поведенческие,
- отношений,
- структурные.

5. Укажите основные типы межличностных конфликтов.

6. Моббинг - означает

7. В межличностных конфликтах часто эмоциональная сторона
содержательную.

8. «Вертикальные» конфликты - конфликты между

«Горизонтальные» конфликты – это конфликты между

9. Добавьте пропущенное:

Стратегии управления конфликтами:

- управление конфликтами и конфликтными отношениями на стадии их возникновения;
- использование результатов отдельных актов конфликтной борьбы, а также результатов разрешения конфликта (как конструктивных, так и деструктивных);
- проектирование и конструирование конфликтов и их последствий;

10. Добавьте пропущенное:

К механизмам возникновения межгрупповых конфликтов относятся: межгрупповая враждебность; внутригрупповой фаворитизм.

11. Трудовой конфликт представляет собой вид социального конфликта, объектом которого являются

12. Виды трудовых конфликтов -

13. *Добавьте пропущенное:*

Функции трудовых конфликтов:

- а) трудовой конфликт влияет на баланс индивидуальных, групповых, коллективных интересов и вносит Конфликт работников с администрацией, с одной стороны - , а с другой — ;
- б) трудовые конфликты выполняют функцию, вскрывая наиболее острые противоречия в жизни коллектива;
- в) существует ... функция трудового конфликта. С его помощью можно преодолеть препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива;
- г) функция трудового конфликта состоит в том, что он приводит к изменению социально-психологического климата, сплоченности, авторитета, взаимного уважения;

14. *Межэтнические конфликты представляют собой конфликты, происходящие между*

15. *Добавьте пропущенное:*

Причинные факторы возникновения межэтнических конфликтов:

- этнопсихологический фактор,
- фактор социокультурных различий,
- социально-экономический фактор.

16. *Политический конфликт можно определить как*

17. *Специфика межгосударственных конфликтов определяется следующим:*

- их субъектами выступают ... или ... ;
- в основе межгосударственных конфликтов лежит столкновение ... конфликтующих сторон;
- межгосударственный конфликт является продолжением ... государств-участников;
- современные межгосударственные конфликты одновременно локально и глобально влияют на ... отношения;

18. *Добавьте пропущенное:*

В зависимости от частоты, глубины и остроты конфликтов выделяют кризисные, ... , проблемные и ... семьи.

РАЗДЕЛ IV. КОНФЛИКТЫ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

ТЕМА 4.1. СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТОВ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

План работы над темой

1. Специфика конфликтов в системе образования
2. Пятифакторная модель конфликта
3. Половозрастная специфика конфликта
4. Педагогический конфликт

Краткое содержание темы

Система образования, имея своими институтами школы различного уровня (от детских садов до университетов), выступают как жесткая формальная организованность, стремясь упорядочить и накопленные и передаваемые знания, и способы их открытия, и сами процессы передачи, и людей, включенных в эти процессы. Такого рода стремление к упорядочению и организованности имеет свои основания в общественной истории самих институтов образования, но вместе с тем процесс овладения знанием и способами его открытия имеет и индивидуализированные характеристики [44].

Воплощение противоречий образовательных процессов в действующую конфликтную систему, по мнению Б.И.Хасан и П.А. Сергоманова, можно представить на модели, построенной из трех систем: внешних (межличностных) отношений и взаимодействий (вертикальных и горизонтальных); внутренних (внутриличностных) самоотношений и взаимодействий (вертикальных и горизонтальных); внешних предметных преобразующих действий [43,44].

Таким образом, модель представляет пять идеальных типов конфликтных ситуаций, в образовании которых ведущим фактором служит предмет конфликта:

1. *Статус в иерархизированной системе отношений.* Конфликтная ситуация возникает при интерпретации взаимодействия и собственных действий: а) как угрожающих фактически установившемуся или субъективно представляемому статусу; б) как помеха в процессе формирования желаемого статуса.
2. Показатель сформированности *идентичности, принадлежности* («я не хуже...»). Конфликтная ситуация проявляется при интерпретации внешнего отношения как отвергающего, дискриминирующего, дифференцирующего. Конфликт разворачивается как внешний, межличностный. Одна из сторон выступает в качестве репрезентирующей идентификационную группу.

3. *Присвоенная разрывность в некотором внешнем предметном материале.* Что-то требует переделки, преобразования, но для осуществления этой переделки необходимо усилие над собой, потому что стереотип преобразования, который есть, не срабатывает.

4. Предметом конфликта является *чувство самооценности*. Конфликтная ситуация возникает как реакция на каким-то образом спровоцированный процесс снижения самооценки, то есть как ответ на неудачу.

5. *Чувство ответственности, чувство вины.* Конфликтная ситуация возникает как следствие какой-то неуспешности, недостижения предполагаемого результата.

Исследование конфликтной феноменологии показывают, что в реальной конфликтной деятельности встречаются попеременное доминирование одного из приведенных факторов при одновременном периферическом действии других.

По мнению исследователей, половая принадлежность участников конфликтов, так же как и их возраст, является важной характеристикой при выборе и осуществлении тех или иных стратегий [44].

Специфика педагогической работы заключается в том, что труд педагога, несмотря на то, что он относится к социоэкономической деятельности (по классификации видов деятельности Е. Н. Климова), протекает индивидуально, как труд одиночки. Работая с ученическим коллективом один на один, педагог, как правило, находится в сильном психическом напряжении, ибо он должен активно регулировать как свое поведение, так и поведение учащихся в различных ситуациях. Такая изначально повышенная нервно-психическая нагрузка способствует повышению вероятности дезадаптивной регуляции интеллектуальной и эмоциональной сферы [23].

Педагогический конфликт можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин [2,6,8]. Таким образом, в данном толковании педагогического конфликта как разновидности конфликтов вообще, прежде всего, обращается внимание:

- на сферу его протекания (учебно-воспитательный процесс),
- особенность субъектов (учителя и дети),
- эмоциональный фон протекания.

Особо следует обратить внимание на то, что педагогический конфликт является формой проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, что весьма существенно для определения способов его предупреждения и преодоления.

В педагогической конфликтологии теоретически нет разграничения между такими понятиями как оппоненты, противники, субъекты, стороны конфликта. Данные понятия в представлении многих ученых являются синонимами. Наиболее приемлемым можно считать понятие «субъекты конфликта», под которыми следует подразумевать отдельных лиц или группу людей в школьном социуме, являющихся непосредственными участниками конфликта и вовлеченных во все его стадии.

Важными понятиями, без которых конфликтология (в том числе и педагогическая) как наука не может функционировать, являются:

- конфликтная ситуация,
- конфликтное взаимодействие,
- инцидент.

Под конфликтной ситуацией понимают объективное сочетание различных обстоятельств, которые предшествуют конфликту и обуславливают, как правило, несовместимые требования к различным лицам (когда удовлетворение одной стороны препятствует удовлетворению другой). По мнению ряда исследователей в педагогике, конфликтная ситуация предшествует собственно конфликту, ее составляющими являются субъекты и объект конфликта со всеми их отношениями и характеристиками (Битянова М. Р., Вереникина Н. М.) [6,12]. Таким образом, конфликтную педагогическую ситуацию можно принять как совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в школьном социуме и создающих определенное психологическое напряжение, по причине которого ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий. Чтобы конфликтная ситуация переросла в конфликт, необходим инцидент.

С учетом субъекта деятельности Г. Л. Воронин выделил 10 видов противостояний: ученик-ученик, ученик-учитель, ученик-родители, ученик-администратор, учитель-учитель, учитель-родители, учитель-администратор, родители-родители, родители-администратор, администратор-администратор [12].

Обобщая основные тенденции в построении типологии педагогических конфликтов, представленных в научной литературе, наиболее адекватной для изучения школьных конфликтов в системе сложного взаимодействия субъектов учебно-воспитательного процесса нам представляется следующая типология: «учитель-ученик», «учитель-администратор», «учитель-родитель», «учитель-учитель», «ученик-ученик». Признание данной типологии школьных конфликтов обусловлено следующим:

С помощью предлагаемой типологии можно упорядочить материалы банка школьных конфликтных ситуаций, пригодных для обучения руководителей школ, учителей, реальным способам упреждения и разрешения педагогических конфликтов. Исходя из учета особенностей взаимоотношений субъектов школьных конфликтов, можно разработать

практические рекомендации по снижению уровня конфликтности, предупреждению и преодолению данных конфликтов в реальной школе.

В пределах указанной нами типологии школьных конфликтов представляется необходимым обозначить общие и специфические причины их возникновения.

К объективным факторам:

1. Неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе.

Сложные противоречия, происходящие в последнее десятилетие в политической, экономической и духовной жизни страны существенно отразились на настроении и условиях работы отечественного учительства.

Так, например, сравнительный анализ общих характеристик удовлетворенности общественным признанием учителей и руководства школ показал, что процент полностью неудовлетворенных общественным признанием профессии учителя среди директоров школ равен 5,4 %, а среди учителей достигает 25 %. Полностью же удовлетворенных общественным признанием профессии учителя среди директоров школ – 19%, тогда как этот процент у учителей составляет 8,8 % [12].

Большинство из них на вопрос, удовлетворены ли вы зарплатой учителя, ответили: полностью неудовлетворены – 74,6 %, а полностью удовлетворенных среди опрошенных учителей своей заработной платой вообще нет.

Положение дел, связанных с материальным обеспечением учебно-воспитательного процесса, вызывает у респондентов определенную озабоченность и переживания, которые они высказывали в ходе проведения исследований. И учителя, и руководители школ, можно сказать, одинаково неудовлетворены (полностью или частично) оснащённостью современной школы (76 % и 77 %). Причем, директора эту проблему ощущают особенно остро. Можно предположить, что существующая материальная база не соответствует запросам современного учительства и времени.

2. Непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании.

«Гуманистический характер образования, приоритет общественных ценностей, жизни и здоровья человека, свободного развития личности» четко зафиксирован в Законе Российской Федерации об образовании. Однако идея гуманизации нашла свою реализацию далеко не во всех проявлениях школьной жизни. Частичным подтверждением этого могут служить ответы учителей по изменению отношений внутри школы. По данным одного из исследований, касающихся проблем гуманизации, учителя считают, что они стали более уважительно относиться к ученикам (57 %), к своим коллегам (42 %), но при этом только 25 % отметили это явление среди школьников. Создается парадоксальная ситуация: учителя стали более уважительно относиться к ребятам, которые отреагировали на это довольно слабо. Из этих данных напрашивается вывод, что возросшее

уважение стимулируется лишь нормативной установкой самих учителей, а не реальной ситуацией, которая побуждала бы всех к отношениям иного рода [6].

В реальной школьной жизни имеют место правовой нигилизм учителя, будничное попираание прав ребенка, например, права на выражение своего собственного мнения в устной или письменной форме, права на защиту своей чести и репутации. Правовая безграмотность или неразвитое правосознание администрации учебных заведений нередко выражается в нарушении трудового законодательства (например, незаконное увольнение или наказание учителя).

3. Содержательное и методическое несовершенство учебно-воспитательного процесса.

Оно связано с несоблюдением общепринятых единых требований к учащимся, отсутствием преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса, непродуманным введением педагогических инноваций. Большое влияние на конфликтность в школе оказывает несоблюдение психолого-педагогических требований к составлению расписания, неравномерное или несправедливое распределение учебной нагрузки, классного руководства, учебных кабинетов, переполненность классов учениками.

Обновление образования, касающееся, прежде всего, его информационного компонента, практически «неизменным оставляет сущность обучения: передача ЗУНов опирается преимущественно на отрицательные стимулы и является целостной системой принуждения к учению. Положение осложняется тем, что такое обучение воспринимается как норма большинством учителей, руководителей школ, родителей». Все это, с одной стороны, негативно влияет на творческое самочувствие педагога. С другой стороны, это притупляет познавательный интерес учащихся, не позволяет им полностью реализовать свои способности, склонности.

4. «Неотредактированность» формальных и неформальных отношений в школьном социуме.

Как правило, в школьном социуме формальные и неформальные отношения не бывают достаточно упорядочены. Неоптимальное сочетание единоначалия и демократических принципов управления, неравные возможности ролевого поведения участников учебно-воспитательного процесса, недостаточное развитие неформальных педагогических связей в социуме не способствуют формированию здоровых отношений в школьном коллективе.

Низкая культура общения часто приводит к школьным конфликтам. Для работников образования общение имеет особое значение. Общение – не периферийная составляющая процесса учения, а существо и сердцевина этого процесса. В инновационной стратегии образования учение рассматривается как опосредованная формами общения деятельность (В. Я. Ляудис, Л. В. Шibaева, Л. А. Петровская и др.) [2,6,19,20].

Отсутствие необходимых навыков владения коммуникативной техникой любым участником учебно-воспитательного процесса ведет к искаженной передаче и приему знаний, идей, мнений и чувств. Злоупотребление одномерностью общения (только коммуникации) также является одной из причин конфликтов в школе.

5. Недооценка значения развития личностной индивидуальности учащихся и учителей

По данным социологического исследования, 18 % педагогов, время от времени конфликтующих с учениками, не удовлетворены знаниями в области психологии личности, индивидуально-возрастных особенностей детей, выражающихся в неумении найти личностный подход к ним.

Разница пола, семейного положения, образа поведения, характера субъектов, обусловленные их психолого-возрастными характеристиками, не принимаемые во внимание в общении и деятельности, неизбежно ведут к возникновению конфликтов.

Субъективные причины связаны в основном со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены особенностями психологической структуры личности каждого участника учебно-воспитательного процесса, т. е. индивидуально-психологическими, общественно-психологическими и научно-мировоззренческими качествами личности [2,6,19,20].

Специфические причины конфликтов

Конфликты, связанные с организацией труда учителей;

Конфликты, возникающие из-за стиля руководства;

Конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся, их поведения.

По вышеуказанным причинам руководитель обычно бывает вынужден включиться в решение данных проблем.

Специфические причины конфликтов «Учитель-Администратор»:

недостаточно четкое разграничение между самими администраторами школы сферы управленческого влияния, часто приводящее к «двойному» подчинению педагога;

жесткая регламентация школьной жизни, оценочно-императивный характер применения требований;

перекладывание на учителя «чужих» обязанностей;

незапланированные (неожиданные) формы контроля за деятельностью учителя.

неадекватность стиля руководства коллективом уровню его социального развития;

частая смена руководства;

недооценка руководителем профессионального честолюбия педагога;

нарушение психолого-дидактических принципов морального и материального стимулирования труда учителя;

неравномерная загруженность учителей общественными поручениями;

нарушение принципа индивидуального подхода к личности педагога.
предвзятое отношение учителя к ученикам;
систематическое занижение оценок;
самовольное установление учителем количества и форм проведения проверки знаний учащихся, не предусмотренных программой и резко превышающих нормативную учебную нагрузку детей:

Вместе с тем, отмечается конструктивная функция конфликтов: позволяют выявить противоречия, существующие в коллективе, выявить недостатки в работе, показать истинное положение членов коллектива;
конфликты постоянно мобилизуют руководителей на поиск оптимальных путей их разрешения.

в неумении организовать познавательный интерес у учащихся к своему предмету;

в манипулировании отметками;
в «навешивании ярлыка» неуспевающего ученика;
в акцентуации психологических недостатков ученика;
в неумении организовать занятия со всеми учащимися (например, на уроках физкультуры).

Специфические причины конфликтов «Учитель-родитель». С точки зрения родителей:

– это превалирование отцовского или материнского чувства. Учитель же осуществляет прежде всего свой социальный статус воспитателя. Однако служебно-официальный характер общения учителя с учениками, как правило, не дает результатов.

разные уровни общей и педагогической культуры;
несогласованность стратегии и тактики воспитания («педагогический разнобой»);

непонимание родителями сложности учебно-воспитательного процесса, зависимости его эффективности от многих факторов, помимо школы и семьи.

различия в отношении к ребенку как к личности;
отрицательное отношение родителей к школе, иждивенческая позиция семьи («старые счеты», взгляды «высокооплачиваемых родителей» на «бедного» учителя как на человека из сферы обслуживания, претензии типа «школа, а не семья обязана...»);

столкновение двух лидеров, претендующих на главенство своей точки зрения; – профессиональная некомпетентность учителя (низкий уровень подготовки, завышенные требования к школьникам).

Таким образом, конфликт между учителем и родителями часто проявляется как стремление учителя утвердить свой профессиональный статус, а родителя – защитить своего ребенка.

Специфические причины конфликтов «Учитель-учитель».

1. Конфликты, обусловленные особенностью отношений субъектов педагогических конфликтов:

между молодыми учителями и учителями со стажем работы;
между учителями, преподающими разные предметы (например, между физиками и словесниками);

между учителями, преподающими один и тот же предмет;

между учителями, имеющими звание, должностной статус (учитель высшей категории, руководитель методического объединения) и не имеющими их;

между учителями начальных классов и среднего звена;

между учителями, чьи дети учатся в одной школе и др.

Специфическими причинами конфликтов между учителями, чьи дети учатся в школе, могут быть:

недовольство учителей отношением к их собственному ребенку своих коллег;

недостаточная помощь и контроль за собственными детьми педагогов-матерей в силу огромной профессиональной занятости;

особенность положения ребенка учителя в школьном социуме (всегда «на виду») и переживание по этому поводу матери-педагога, создающее вокруг нее постоянное «поле напряженности»;

запредельно частое обращение учителей к коллегам, чьи дети учатся в школе, с просьбами, замечаниями, жалобами по поводу поведения и учебы их ребенка.

2. Конфликты, «провоцируемые» (чаще непреднамеренно) администрацией учебного заведения:

необъективное или неравномерное распределение ресурсов (к примеру, кабинетов, технических средств обучения);

неудачный подбор учителей в одной параллели с точки зрения их психологической совместимости;

косвенное «сталкивание» учителей (сравнение классов по успеваемости, исполнительской дисциплине, возвышение одного учителя за счет унижения другого или сравнение с кем-либо).

Специфические причины конфликтов типа «Ученик-ученик» могут быть:

учебные перегрузки детей, общая утомляемость учащихся, ведущая к обострению противоречий;

смена школьного (или классного) коллектива и возникающая при этом трудность в адаптации новичков;

неразвитая рефлексивность, несоответствие самооценки ученика с оценкой товарищей;

«непроясненность» социального статуса личности ученика в школьном социуме;

общая неблагоприятная морально-психологическая атмосфера в классе.

Одной из серьезных причин, вызывающих конфликтные ситуации среди школьников, является непроясненность социального статуса личности ученика в школьном социуме. Комфортное состояние или

неустойчивое положение школьника зависит от эмоциональных отношений в группе, наличия постоянных условий межличностного противоречия, системы отвержения и (что очень важно) – от того статуса, который имеет школьник в ученическом социуме. В ученическом коллективе каждый школьник имеет свой социометрический «вес», занимая положения вожака, лидера, аниматора, принятого, изолированного, отверженного. Постоянное «хождение» в «звездах» или «любимчиках» делает учащегося ригидным, чрезвычайно социально уязвимым; изменения в его положении часто приводят к столкновениям с одноклассниками. Неприятие детским коллективом, потеря или отсутствие друзей, статус отверженного («белая ворона», «козел отпущения», «изгой») окрашивает опыт взаимоотношения с людьми в неизменно мрачные тона, увеличивает тревожность, нейротизм и даже озлобленность, что, в свою очередь, является «благодатной» почвой для возникновения конфликтных ситуаций в классе.

Функции педагогических конфликтов.

Обобщая и систематизируя многочисленные исследования ученых (Л. А. Петровская, А. И. Донцов, Т. А. Полозова, А. Я. Анцупов, Е. А. Первышева и др.), можно выделить следующие общие функции педагогического конфликта, условно названные конструктивными [2,6,19,20].

Конструктивные функции служат источником развития личности, ее духовного совершенствования и морального закалывания;
способствует адаптации личности к новым условиям;
объективизирует источник разногласия, суть противоречия, что способствует нахождению способов их устранения;
помогает снять психологическую напряженность и избавить субъекты конфликта от фрустрации;
способствует сплочению группы или коллектива, укрепляет неформальные отношения в школе;
«высвечивает» общественное мнение, социальные установки, гуманистические ценности членов школьного социума.

Проявление ряда конкретных деструктивных функций педагогического конфликта заключается в следующем:

разрушение формальных и неформальных отношений совместной деятельности в школьном социуме;
воспроизводство психологического дискомфорта в общении;
усиление интровертированного личностного состояния субъектов общения.

Подобные функции педагогического конфликта не способствуют преодолению противоречий, лежащих в субъектно-субъектных отношениях школьного социума. Вот почему целесообразно, зная о таких возможностях протекания конфликта, стремиться сузить рамки проявления деструктивных функций конфликта. Конструктивное протекание конфликта,

предполагающее совместную концентрацию усилий сторон на преодоление возникших противоречий, в своих главных чертах сходно с процессом творческого мышления. Как и решение творческих задач, оно осуществляется в несколько этапов: от познания проблемы и неудачных попыток решить ее традиционными средствами – к озарению, позволяющему увидеть проблему в новом ракурсе и найти ее решение.

Правомерным является выделение некоторыми учеными типа педагогического конфликта, условно названного «организационным» или «структурным». Основным источником возникновения этого типа педагогических конфликтов являются недостатки в организации учебно-воспитательного процесса: отсутствие преемственности в содержании и организации обучения, существование четырех возрастных школьных периодов, как то: сложность адаптации к школе первоклассников, переход из начальной школы в среднее звено, высокая тревожность по поводу дальнейших перспектив обучения у девятиклассников, неподготовленность учащихся 11-х классов к взрослой, самостоятельной жизни (Н. И. Самоукина, М. Г. Битянова) [2,6,19,20].

С. М. Шурухт рассматривает структурные конфликты по 7-ми подгруппам, выделенным в соответствии с причинами, их инициирующими:

- конфликты, связанные с наличием, ограничением и распределением ресурсов;
- конфликты, обусловленные разным статусом участников учебно-воспитательного процесса, их различиями в правах;
- конфликты, вызванные наличием внутри школьного коллектива сложившихся референтных групп, нормы поведения и интересы которых вступают в острые противоречия с общественными нормами поведения и др. [17, 19].

Некоторые особенности педагогических конфликтов

Среди них можно отметить следующие:

- профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации: ведь школа — модель общества, где ученики усваивают социальные нормы отношений между людьми;
- участники конфликтов имеют различный социальный статус (учитель — ученик), чем и определяется разное поведение в конфликте;
- разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их решении;
- различное понимание событий и их причин участниками (конфликт «глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться со своими эмоциями, подчинить разуму;

— присутствие других учеников при конфликте делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

— профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;

— всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики;

— конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Психологический анализ ситуаций и конфликтов и его средства. Основным звеном при разрешении педагогической ситуации мы считаем проведение ее психологического анализа. В этом случае учитель может раскрыть причины ситуации, не допустить ее перехода в длительный конфликт, т. е. в какой-то мере научиться владеть ситуацией, используя ее познавательные и воспитательные функции [2,6,8].

Основной целью психологического анализа ситуации является

- создание достаточной информационной основы для принятия психологически обоснованного решения возникшей ситуации.

- другой, не менее значимой целью такого анализа является переключение внимания с возмущения поступком ученика на его личность и ее проявление в деятельности, поступках и отношениях.

- дает возможность увидеть положительное в поступках «плохого» ученика и «пакость» в поведении образцового и тем самым правильно разрешить ситуацию, найти «точки роста» личности даже очень «трудного» ученика.

Варианты опорных схем для проведения анализа ситуаций.

Первый вариант включает следующие основные моменты анализа ситуации:

— описание возникшей ситуации, конфликта, поступка (участники, место возникновения, деятельность участников и т. д.); что предшествовало возникновению ситуации; какие возрастные и индивидуальные особенности участников проявились в их поведении, ситуации, поступке; ситуация глазами ученика и учителя; личностная позиция учителя в возникшей ситуации (отношение его к ученику), реальные цели учителя во взаимодействии с учеником (чего он хочет: избавиться от ученика, помочь ему или же он безразличен к ученику); что нового узнал учитель об учениках из ситуации, поступка (познавательная ценность ситуации для учителя); основные причины возникшей ситуации или конфликта и его содержание (конфликт деятельности, поведения или отношений);

варианты погашения, предупреждения и разрешения ситуации, корректировка поведения ученика; выбор средств и приемов педагогического воздействия и определение конкретных участников реализации поставленных целей в настоящее время и на перспективу.

Второй вариант: описание ситуации и ее участники; определение в ситуации момента, когда учитель мог бы предупредить ее переход в конфликт; что помешало учителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность и др.); какие приемы воздействия мог бы использовать учитель в ситуации и как он их использовал; оценка; какую информацию получил учитель о своих педагогических успехах и просчетах; анализ своего поведения в ситуации и ошибки; варианты отношений с учеником после конфликта.

Третий вариант: описание ситуации или конфликта; причины возникшей ситуации (внутренние и внешние условия ее возникновения) и повод перехода в конфликт; его динамика; смысл конфликта для каждого из его участников; психологический анализ отношений между участниками ситуации.

— перспективные воспитательные и познавательные цели при разных вариантах разрешения ситуации. Конечно, реальные ситуации из жизни школы, собственного опыта учителей могут не укладываться в предложенные схемы, однако выделенные вопросы помогут определить значимый момент в ситуации, использовать психологические знания для ее осмысления и построить собственное рассуждение.

Выводы:

- в системе образования основные субъекты конфликтов — ученик, учитель, родитель и администратор. Одним из наиболее распространенных является конфликт между учениками. Основные причины таких конфликтов — стремление подростка занять лидирующее положение в микрогруппе, классе, агрессивность и жестокость (источниками которых, выступают аномалии семейных отношений и тип взаимодействия учителей с учениками), а также особенности возраста ученика;

- предупреждению конфликтов между учениками способствуют хорошая организация учебно-воспитательного процесса в школе, утверждение и поддержание дисциплины, активная позиция учителей в трудных ситуациях взаимодействия школьников;

- среди конфликтов между учителем и учеником выделяют конфликты деятельности, отношений и поведения. Педагогические конфликты имеют особенности, связанные со спецификой учебной деятельности, различием в статусе и возрасте взаимодействующих сторон;

- конструктивное поведение учителя в конфликте с учеником предполагает правильное определение своей позиции в конфликте, опору на взаимоотношения с родителями ученика, использование влияния класса и педагогического коллектива, уважение личности ученика, выполнение рекомендаций по оптимизации взаимодействия с учеником.

Вопросы для самопроверки

1. Какие основные противоречия образовательных процессов являются конфликтообразующими?

2. Чем отличаются предметные области конфликта?
3. Назовите варианты поведения в конфликте, характерные для каждого фактора.
4. Дайте определение педагогического конфликта
5. Каков предмет педагогической конфликтологии?
6. Каковы причины конфликтов в сфере образования?
7. Противоречия в системе образования как источник педагогического конфликта
8. Чем отличается педагогический конфликт от другого типа конфликта
9. Каковы основания для классификации педагогических конфликтов
10. Деструктивные и конструктивные функции педагогического конфликта
11. Функции и последствия педагогических конфликтов. Особенности педагогических конфликтов.
12. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании: социально-политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие.
13. Специфические причины конфликтов: «учитель-администратор», «учитель-учитель», «ученик-ученик», «учитель-родитель», «организационные» (структурные).

Контрольные задания

1. Педагогический конфликт можно рассматривать как
2. Совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в школьном социуме и создающих определенное психологическое напряжение, по причине которого ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий, называется -
3. *Добавьте пропущенное:*
К объективным факторам относятся:
 - неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе;
 - непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании;
 - содержательное и методическое несовершенство учебно-воспитательного процесса;
4. *Добавьте пропущенное:*
К специфическим причинам конфликтов в социально-педагогическом процессе относятся:
 - организация труда учителей;
 - конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся, их поведения.
5. *Перечислите основные типы педагогических конфликтов.*

Глоссарий учебного курса

Внутриличностный конфликт — конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов. **Враждебность** — психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению

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.

Динамика конфликта — ход развития конфликта по этапам и фазам. **Инцидент** — 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта. **Институционализация конфликта** — установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Затухание конфликта — это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений.

Инцидент — действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречий и начало открытой борьбы между ними.

Компромисс — стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

Конфликт — форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, которое возникает в ситуации непосредственного взаимодействия из-за противоположно выбранных целей, осознаваемых или неосознаваемых участниками действий, направленных на разрешение или снятие противоречий.

Конфликтология — отрасль психологической науки, изучающая закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.

Конфликтная ситуация — объективное сочетание различных обстоятельств, которые предшествуют конфликту и обуславливают, как правило, несовместимые требования к различным лицам (когда удовлетворение одной стороны препятствует удовлетворению другой).

Конкуренция — это борьба между субъектами или группами, которые необязательно находятся в коммуникации или контакте, но которые заинтересованы в достижении одной и той же цели.

Медиация — это специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт.

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

Мотивы — истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия 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.

Переговоры — механизм разрешения конфликта: совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы.

Переживание — является формой активности личности, в которой осознается противоречие и идет процесс его разрешения на субъективном уровне.

Посредник — третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

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

Предмет конфликта — объективно существующая или мыслимая проблема, служащая источником раздора между сторонами: основное противоречие.

Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Соперничество — стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

Сотрудничество — кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

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

Урегулирование конфликта — в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема повышения эффективности профессионального образования, соответствия уровня подготовленности выпускников требованиям реальной профессиональной деятельности является актуальной для теории и практики профессионального обучения. Очевидно, что ситуация профессионального труда, включённая в определённую социально-психологическую систему, требует от человека не только знания предмета деятельности, но и владения социально-психологическими знаниями и умениями, в частности по управлению конфликтами. Поэтому закономерно, что одной из составляющих профессиональной компетентности современного специалиста является его конфликтологическая компетентность, понимаемая как подготовленность и способность к управлению конфликтом.

При всей готовности психологов к практической работе с конфликтами не отпадает необходимость теоретической и исследовательской работы в области концепции конфликтов, более того, именно нарастающее движение в области практической психологии конфликтов требует более строго осмысления ряда теоретических и методических проблем. В частности, особое значение, на наш взгляд, имеет уточнение вопроса об уровнях возникновения и уровнях протекания конфликтных явлений, о содержании понятия конфликта и его отдельных видах, о механизмах принятия решений, выбора и реализации различных стратегий поведения и разрешения конфликтов в системе образования.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. - М., 1995.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. - М., 1992.
3. Авксентьев В.А. Этническая конфликтология. В 2-х частях, Ставрополь, 1996.
4. Анискевич А.С. Политический конфликт. Владивосток, 1994.
5. Аршба О.И. Этнополитический конфликт: сущность и технология управления. М., 1996.
6. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001.
7. Баныкина С. В. Конфликтологическая подготовка педагога как условие укрепления взаимосвязи школы и семьи // Образование в школе: опыт, проблемы, инновации / Под ред. Ю. В. Васильева. М.: ИПК и ПРНО МО, 1996.
8. Баныкина С. В. Российская модель конфликтологического образования // Сб.: Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Вып. 14, 1999. С, 65-79.
9. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб. 1992.
10. Бородкин Ф.М., Коряк П.М. Внимание: конфликт. - Новосибирск, 1989.
11. Василюк Ф.Е. Психология переживания (Анализ преодоления критических ситуаций).- М., 1984.
12. Воронин Г.Л. Конфликты в школе / Социологические исследования, 1994.- №3.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб, 2004.
14. Гостев В. А., Соснин В. А., Степанов Е. И. На путях становления отечественной конфликтологии // Психологический журнал. Т. 17. №2., 1996. С. 114.
15. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. М., Гардарики, 2000.
16. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал. – 1980.- Т.1, № 6. С.119-123.
17. Дмитриев А.В., Кудрявцев И.П., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликта. - М., 1993.
18. Дружинин В.Н. Психология семьи. - М., 1996.
19. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии: Учебное пособие для вузов.– 2-е изд., доп., перераб. – СПб., 2001.
20. Журавлев В. И. Основы педагогической конфликтологии. - М.: Российское пед. агенство, 1995.
21. Журавлев А.Л., Вахин А.А. Социально-психологические аспекты исследования конфликта // Современная конфликтология в контексте

культуры мира: матер. 1 Междунар. конгр. конфликтологов.- М.: Эдиториал УРСС, 2001.

22. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М., 1995.

23. Климов Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект). М., Воронеж: НПО МОДЭК, 2001. 192 с.

24. Краснов В.Н. Конфликты в обществе // Социально-политический журнал. - 1992.-№ 6.

25. Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000.

26. Козлов В.В., Козлова А.А. Конфликт. Участвовать или создавать... М.: Эксмо, 2009.

27. Конфликтология: Хрестоматия / сост. Н.И.Леонов.- М.: издательство НПО «МОДЭК», 2005.

28. Леонов Н.И. Конфликт, конфликтность и поведение в конфликте. - Ижевск, 2002.

29. Леонов Н.И. Онтологическая сущность конфликтов // Ярославский психологический вестник. – Ярославль, 2001.- Вып.4. – С.60-64.

30. Лефевр В.А., Смолян Г.Л. Алгебра конфликта. М.: Либроком, 2009.

31. Мерлин В.С. Личность и общество.- Пермь, 1990.

32. Мириманова М.С. Конфликтология. - М: Академия, 2004.

33. Никовская Л.И., Степанов Е.И. Состояние и перспективы этноконфликтологии // Конфликты в современной России: проблемы анализа и регулирования. – М.: Эдиториал УРСС, 2000.

34. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб., 1999.

35. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии.- М.: Изд-во МГУ, 1977.

36. Преториус Р. Теория конфликта // Политические исследования. - 1991 - №5.

37. Психология личности: тексты. – М.: Изд-во МГУ, 1982.

38. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. – М., 1991.

39. Скотт Дж. Г. Конфликты. Пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991.

40. Сперанский В.И. Конфликтология для каждого и на каждый день.

М.:

Альфа-пресс, 2003.

41. Степанов Е.И. Конфликтология переходного периода: Методологические, теоретические, технологические проблемы. М., 1996.

42. Сысоенко В.А. Супружеские конфликты – М., 1989.

43. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтогенная компетентность.- Красноярск, 1996.

44. Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. М., 2007.
45. Хорни К. Наши внутренние конфликты. – СПб.: Лань, 1997.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тестовые задания для самостоятельной работы

Выберите вариант правильного ответа

1. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения;
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

3. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

5. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

6. Сущность конфликта заключается:

- А. в возникновении противоречия
- Б. в столкновении интересов
- В. в противодействии субъектов социального взаимодействия

7. Установите последовательность становления конфликтологии в рамках следующих наук:

- | | |
|-------------------------|----------------|
| 1. психология конфликта | а) первый этап |
| 2. философия конфликта | б) второй этап |
| 3. социология конфликта | в) третий этап |

8. Установите соответствие между теориями и их представителями:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. социал – дарвинизм | а) Л. Козер |
| 2. функциональная теория конфликта | б) К. Боулдинг |
| 3. структурный функционализм | в) Р. Дарендорф |
| 4. теория позитивно-функционального конфликта | г) Г. Спенсер |
| 5. конфликтная модель общества | д) Т. Парсонс |
| 6. общая теория конфликта | е) Г. Зиммель |

9. Установите соответствие между направлениями психологических исследований конфликта и их представителями:

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. психоаналитическое | а) А. Бандура, Р. Сирс |
| 2. социотропное | б) Д. Мид, Т. Шибутани |
| 3. этологическое | в) Д. Доллард, Н. Миллер |
| 4. теория групповой динамики | г) Морено, Э. Дженигс |
| 5. фрустрационно-агрессивное | д) К. Лоренц, Н. Тинберген |
| 6. поведенческое | е) З. Фрейд, Э. Фромм |
| 7. социометрическое | ж) К. Левин, Д. Креч |
| 8. интеракционистское | з) У. Мак-Дугал, С. Сигеле |

10. Первые отечественные публикации, посвященные проблеме конфликта, появились в

11. Добавьте пропущенное:

Принцип системного подхода предполагает: рассмотрение изучаемого явления как системы; определение состава, структуры, организации элементов и частей

системы; выявление внешних связей системы; выделение из них главных; определение функции системы, ее места и роли среди других систем.

12. Приведите в соответствие:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Системно-структурный анализ | а) состоит в раскрытии обусловленности конфликтов факторами макро- и микросреды, определении иерархии причин, порождающих конфликт; |
| 2. Системно-функциональный анализ | б) выявление всех основных связей и отношений между элементами, подструктурами и конфликтом в целом; |
| 3. Системно-генетический анализ | в) состоит в анализе закономерностей информационного обмена между основными подструктурами конфликта; |
| 4. Системно-информационный анализ | г) состоит в выявлении характера воздействия и способов воздействия одних элементов и подструктур конфликта на другие. |

13. Добавьте пропущенное:

системно-содержательное описание конфликта включает следующие категориальные группы: структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта диагностика и исследование.

14. К ... - относят объект и предмет конфликта, личности оппонентов, ситуацию в стране, регионе, месте жительства, условия работы и жизни человека, обстановку социального взаимодействия, а также потребности, интересы, цели оппонентов и конфликтное взаимодействие (приемы и способы воздействия друг на друга, т. е. стратегию и тактику противодействия).

15. Основными функциями конфликта являются

16. ... — это создание объективных условий и субъективных предпосылок, способствующих разрешению предконфликтных ситуаций неконфликтными способами.

К основным методам изучения конфликтов относятся -

.....
17. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

18. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

19. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

20. То, из-за чего возникает конфликт — это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

21. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

22. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

23. Конфликт в обществе — это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

24. Экономические конфликты — это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением и ролью в системе общественных отношений;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных экономических интересов, обусловленных их положением в системе отношений собственности;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия по поводу процесса производства материальных благ;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде рыночных отношений;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия в среде производства и потребления материальных благ.

25. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- а) отношение права;
- б) отношение собственности;
- в) отношение производства;
- г) отношение распределения;
- д) отношение потребления.

26. Социальные конфликты — это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

27. Основными измерениями социальной сферы являются:

- а) комплекс условий труда, быта, досуга, степень доступности культурных благ и услуг, гарантии жизнеобеспечения и безопасности, возможности социальных перемещений и жизненного самоопределения;
- б) комплекс условий труда, быта, досуга; степень доступности услуг в сфере образования, пенсионное обеспечение, гарантии жизнеобеспечения и безопасности;
- в) гарантии жизнеобеспечения и безопасности; степень доступности услуг в сфере образования;
- г) степень доступности услуг в сфере образования; гарантии граждан в сфере охраны здоровья;
- д) комплекс условий труда, быта, досуга; гарантии социального обеспечения.

28. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

- а) забастовка;
- б) пикет;
- в) недовольство граждан и их протест;
- г) голодовка;
- д) гражданское неповиновение.

29. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

30. Динамика конфликта как сложного социального явления находит свое отражение в понятиях:

- а) этапы конфликта
- б) фазы конфликта
- в) структура конфликта

31. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для:

- а) его прогнозирования
- б) оценки
- в) выбора технологий управления этим конфликтом
- г) классификации конфликта

32. Основными фазами конфликта являются:

- а) начальная фаза
- б) фаза подъема
- в) пик конфликта
- г) фаза спада
- д) латентная фаза

33. Окончание конфликта по любым причинам называется -

34. *Исключите лишнее:*

Основные формы завершения конфликта: разрешение, преодоление, урегулирование, затухание, пресечение, саморазрешение, улаживание, устранение, перерастание в другой конфликт.

35. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению называется -

36. *Добавьте пропущенное:*

Основными критериями разрешенности конфликта являются:

- а) устранение травмирующих факторов;
- б) достижение цели одной из конфликтующих сторон;
- в) изменение позиции индивида;
- г) формирование навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

37. Результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта называется -

38. Разрешение конфликта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает в себя:

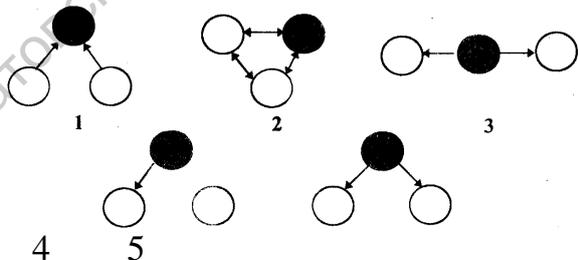
- а) ...
- б) ...
- в) ...
- г) ...
- д) ...

39. Основные стратегии выхода из конфликта (соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление) предложены:

- а) Ш. Фэйр
- б) К. Томас
- в) Д. Рапопорт
- г) М. Фоллет

40...... — это специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт.

Укажите название тактик взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта:



- 1 - ...
- 2 - ...
- 3 - ...
- 4 - ...

5 - ...

Выберите вариант правильного ответа.

41. Внутриличностный конфликт — это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

42. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов?

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

43. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов?

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

44. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

45. Кто из отечественных психологов внес значительный вклад в развитие теории внутриличностного конфликта:

- а) В. Мерлин
- б) В. Мясищев
- в) Н. Левитов
- г) Л.Славина

46. *Приведите в соответствие:*

1. психоаналитическая психология

а) сущность внутриличностного конфликта рассматривается как нереализованная потребность человека в самоактуализации;

2. гуманистическая психология

б) внутриличностный конфликт рассматривается через когнитивный диссонанс;

- | | |
|---------------------------|---|
| 3. когнитивная психология | в) внутриличностный конфликт как конфликт ролей; |
| 4. бихевиоризм | г) внутриличностный конфликт как результат ошибочного воспитания; |
| 5. интеракционизм | д) внутриличностный конфликт как столкновение желаний; |

47. Внутриличностный конфликт можно определять как

48. Интегральными показателями внутреннего конфликта являются ...

49. Укажите основные виды внутриличностных конфликтов.

50. *Добавьте пропущенное*

механизмы разрешения внутриличностных конфликтов:

- отрицание,
- проекция,
- регрессия,
- подавление,
- изоляция.

51. Факторами конструктивного разрешения внутриличностных конфликтов являются:

Выберите вариант правильного ответа

52. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность — группа;
- б) группа — группа;
- в) личность — группа и группа — группа;
- г) руководитель — коллектив;
- д) микрогруппа — микрогруппа внутри коллектива.

53. Специфической чертой межличностных конфликтов является

54. Межличностный конфликт – это

Добавьте пропущенное:

55. Причинными факторами межличностных конфликтов являются:

- информационные,
- поведенческие,
- отношений,
- структурные.

56. Укажите основные типы межличностных конфликтов.

57. Моббинг - означает

58. В межличностных конфликтах часто эмоциональная сторона
содержательную.

59. «Вертикальные» конфликты - конфликты между
«Горизонтальные» конфликты – это конфликты между

60. Стратегии управления конфликтами:

- управление конфликтами и конфликтными отношениями на стадии их возникновения;
- использование результатов отдельных актов конфликтной борьбы, а также результатов разрешения конфликта (как конструктивных, так и деструктивных);
- проектирование и конструирование конфликтов и их последствий;

61. К механизмам возникновения межгрупповых конфликтов относятся: межгрупповая враждебность; внутригрупповой фаворитизм.

62. Трудовой конфликт представляет собой вид социального конфликта, объектом которого являются

63. Виды трудовых конфликтов -

64. Функции трудовых конфликтов:

- а) трудовой конфликт влияет на баланс индивидуальных, групповых, коллективных интересов и вносит Конфликт работников с администрацией, с одной стороны - , а с другой — ;
- б) трудовые конфликты выполняют функцию, вскрывая наиболее острые противоречия в жизни коллектива;
- в) существует ... функция трудового конфликта. С его помощью можно преодолеть препятствия на пути экономического, социального или духовного развития коллектива;
- г) функция трудового конфликта состоит в том, что он приводит к изменению социально-психологического климата, сплоченности, авторитета, взаимного уважения;

65. Межэтнические конфликты представляют собой конфликты, происходящие между

66. Причинные факторы возникновения межэтнических конфликтов:

- этнопсихологический фактор,
- фактор социокультурных различий,
- социально-экономический фактор.

67. В зависимости от частоты, глубины и остроты конфликтов выделяют кризисные, ... , проблемные и ... семьи.

68. Педагогический конфликт можно рассматривать как

69. Совокупность объективных и субъективных условий, возникающих в школьном социуме и создающих определенное психологическое напряжение, по причине которого ослабляется рациональный контроль субъектов общения и активизируется их эмоциональное восприятие сложившихся противоречий, называется -

70. К объективным факторам относятся:

- неблагоприятная экономическая и социально-политическая обстановка в стране и регионе;
- непоследовательность соблюдения принципов государственной политики в образовании;
- содержательное и методическое несовершенство учебно-воспитательного процесса;

71. К специфическим причинам конфликтов в социально-педагогическом процессе относятся:

- организация труда учителей;
- конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся, их поведения.

72. Перечислите основные типы педагогических конфликтов.

Примерный перечень вопросов для оценки качества освоения дисциплины

1. Понятие «конflikта» и «конflikтологии». Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой.
2. Объектно-предметное поле конфликтологии, ее структура, цели, задачи.
3. Возникновение и развитие конфликтологии: философский, социологический и психологический этапы.
4. Становление отечественной конфликтологии (П.О.Гриффин, М.И. Могилевски, А. Анцупов, С. Баклановский, Н.В.Гришина, Василюк Ф.Е. и др).
5. Социальная природа конфликта. Социальный конфликт как способ жизненных реакций и проявлений человеческой активности.
6. Субъекты и участники социального конфликта; объект конфликта.
7. Структура конфликта. Этапы конфликта.
8. Причины возникновения социального конфликта. Основные виды социальных конфликтов.
9. Принципы исследования конфликтов: общенаучные, частные.
10. Системная концепция конфликтов.
11. Системно-содержательное описание конфликта.
12. Методы изучения конфликтов.
13. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
14. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
15. Логика, стратегии и способы разрешения конфликтов.
16. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны (медиация). Официальные, неофициальные медиаторы. Этапы медиации.
17. Тактика взаимодействия медиатора с оппонентами при урегулировании конфликта.
18. Общая характеристика внутриличностного конфликта.
19. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта в зарубежной и отечественной психологии.
20. Основные виды внутриличностного конфликта.
21. Генезис внутриличностного конфликта (личностные и ситуативные условия).

22. Особенности переживания внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов.
23. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
24. Особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с внутриличностными и групповыми конфликтами.
25. Причины межличностных конфликтов (причинные факторы: информационные, поведенческие, отношений, ценностные, структурные).
26. Классификация межличностных конфликтов. Последствия конфликтов.
27. Управление межличностными и групповыми конфликтами.
28. Межгрупповые конфликты: механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
29. Трудовые конфликты. Типология трудовых конфликтов.
30. Причины возникновения трудовых конфликтов.
31. Межэтнические конфликты. Особенности, причины возникновения, типы конфликтов, способы разрешения.
32. Семейные конфликты. Особенности, причины возникновения, типы конфликтов, способы разрешения.
33. Педагогический конфликт. Конфликтная педагогическая ситуация. Типология педагогических конфликтов.
34. Общие и специфические причины возникновения педагогического конфликта.
35. Функции и последствия педагогических конфликтов. Особенности педагогических конфликтов.
36. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании: социально-политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие.
37. Специфические причины конфликтов: «учитель-администратор», «учитель-учитель», «ученик-ученик», «учитель-родитель», «организационные» (структурные).
38. Психолого-педагогический анализ конфликтных ситуаций (опорные схемы).
39. Противоречия в системе образования как источник педагогического конфликта
40. Отличия педагогического конфликта от другого типа конфликта
41. Факторы классификации педагогических конфликтов
42. Деструктивные и конструктивные функции педагогического конфликта

Приложение 2

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Перечень рекомендуемой литературы

основная

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. - М., 1992.

Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб, 2004.

Мириманова М.С. Конфликтология. - М: Академия, 2004.

дополнительная

Авксентьев В.А. Этническая конфликтология. В 2-х частях, Ставрополь, 1996.

Анискевич А.С. Политический конфликт. Владивосток, 1994.

Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001.

Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб. 1992.

Воронин Г.Л. Конфликты в школе / Социологические исследования, 1994.- №3.

Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. М., Гардарики, 2000.

Дмитриев А.В., Кудрявцев И.П., Кудрявцев С.В. Введение в общую теорию конфликта. - М.. 1993

Дружинин В.Н. Психология семьи. - М., 1996.

Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М., 1995.

Краснов В.Н. Конфликты в обществе // Социально-политический журнал. - 1992.-№ 6.

Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000.

Конфликтология: Хрестоматия / сост. Н.И.Леонов.- М.: издательство НПО «МОДЭК», 2005.

Майерс Д. Социальная психология - СПб.: Питер, 2005.

Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб., 1999.

Преториус Р. Теория конфликта // Политические исследования. - 1991 - №5.

Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействия в педагогическом процессе. — М., 1991.

Степанов Е.И. Конфликтология переходного периода: Методологические, теоретические, технологические проблемы. М., 1996.

Сысоенко В.А. Супружеские конфликты - М., 1989.

Шугуров М.В. Социальный конфликт и самоосуществление личности - Саратов, 1994

Шуман С.П., Шуман В.П. Семейные конфликты - Брест. 1992.

Фанталова Е.Б. Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов // Психологический журнал – 1992 – Т. 13., №1.

список рекомендуемых интернет-сайтов и порталов

Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки» <http://www.auditorium.ru>

Конфликтология. <http://www.conflictologiy.narod.ru>

Практическая конфликтология в России. <http://www.conflictology.spb.ru>

Русский Гуманитарный Интернет университет. <http://www.i-u.ru>

Институт психологии и педагогики развития. <http://www.unevers.ippd.ktk.ru>

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	4
РАЗДЕЛ I. ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ	5
Тема 1.1. Предметно-объектное поле конфликтологии, её возникновение и развитие	5
Тема 1.2. Методологические основы конфликтологии	22
РАЗДЕЛ II. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ	31
Тема 2.1. Социальная природа конфликта	31
Тема 2.2. Динамика конфликта	38
Тема 2.3. Основные способы разрешения конфликтов	45
РАЗДЕЛ III. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТА	51
Тема 3.1. Общая характеристика внутриличностного конфликта ..	51
Тема 3.2. Межличностные и групповые конфликты	63
РАЗДЕЛ IV. КОНФЛИКТЫ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ	79
Тема 4.1. Специфика конфликтов в системе образования	79
Глоссарий учебного курса	92
Заключение	94
Библиографический список	95
Приложение	97

Учебно-методическое издание

Бочарова Елена Евгеньевна

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебно-методическое пособие
для студентов, обучающихся по специальности
«Педагогика и психология»

Редактор У.Е. Сапрыкина

Подписано в печать
Формат 60×84 1/16. Бумага офсетная. Гарнитура Times. Печать офсетная.
Усл.печ. л. Тираж 300 экз.

ООО «Издательский Центр «Наука»»
4100600, г. Саратов, ул.Пугачевская, 117, к.50.
Отпечатано в типографии ООО «Мелон»
410005, г. Саратов, ул. Пугачевская, 161.

Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского