МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Социальный факультет
Кафедра социальных и информационных технологий

П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, С. Д. Мусаева

ТЕХНОЛОГИИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

Учебное пособие

Махачкала 2024

УДК 316.48
ББК 60.524
М-12

Печатается по решению Ученого совета социального факультета ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» (Протокол №2 от 29.10.2024 г.)

Рецензент:

Абдуразакова Диана Мусаевна, д-р. пед. наук., проф., зав. кафедрой обществоведческих дисциплин и правоведения ФГБОУ ВО ДГПУ

Гамзаева Мадина Вагидовна, к. пед. наук, доцент, преподаватель кафедры общеобразовательных и профессиональных дисциплин отделения СПО ФГБОУ ВО «ДГУ»

Авторы:

Магомедова Папанеш Курбановна, к. пед. н, доцент кафедры социальных и информационных технологий, ФГБОУ ВО «ДГУ»;

Шапиева Аида Сайпудитдиновна, к. пед. н, доцент кафедры менеджмента, «ДГУНХ»;

Мусаева Саният Джамалудиновна, к. пед. н, доцент кафедры социальных и информационных технологий, ФГБОУ ВО «ДГУ».

М-12 Технологии предупреждения социальных конфликтов: учебное пособие. – Махачкала: Издательство АЛЕФ, 2024. – 174 с.

ISBN 978-5-00212-668-2 (Печать по требованию)

Учебное пособие «Технологии предупреждения социальных конфликтов» содержит разделы, в которых раскрываются: типология социальных конфликтов, функции социальных конфликтов, свойства конфликтов, динамика социальных конфликтов, элементы теории управления конфликтами, профилактика и предупреждение конфликтов. В конце пособия даются вопросы по темам для самопроверки знаний, подводящие читателя к самостоятельной научной деятельности в области конфликтологических исследований.

Учебное пособие может быть использовано в подготовке бакалавров и магистров.

ISBN 978-5-00212-668-2

© Издательство АЛЕФ, 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 4
Тема 1. Становление и предмет конфликтологии..... 8
Тема 2. Предмет конфликтологии и методы исследования..... 14
Тема 3. Понятие и типология социальных конфликтов 29
Тема 4. Структура социального конфликта..... 48
Тема 5. Причины социальных конфликтов 68
Тема 6. Функции социального конфликта..... 92
Тема 7. Динамика социального конфликта 99
Тема 8. Конфликты на различных уровнях социальной системы. Межличностный конфликт 115
Тема 9. Способы предупреждения и разрешения социальных конфликтов..... 141
Тема 10. Социальные технологии разрешения конфликтов в практике социальной работы 160
Вопросы для самоконтроля 169
Литература..... 171

ВВЕДЕНИЕ

Истоки науки о конфликтах уходят в античность и связаны с именами выдающихся мыслителей того времени: Гераклита, Платона и Аристотеля. Значительное место занимает проблематика конфликта в работах таких философов и ученых, как И. Кант, Ф. Гегель, Ф. Бэкон, Ч. Дарвин, Б. Спиноза, Г. Зиммель, К. Маркс, В. Парето, У. Самнер, А. Бентли, А. Богданов. В совокупности их учения образуют концептуальную и методологическую базу, благодаря которой, стало возможным развитие современной конфликтологии.

Социальные катаклизмы XX века актуализировали эту проблематику. Однако случилось так, что уже в начале своего становления конфликтология попала под пресс идеологического воздействия и фактически приобрела статус полулегальной науки. В нашей стране почти все прошлое столетие господствовала так называемая «теория бесконфликтности», согласно которой социальные противоречия и конфликты объявлялись несвойственными социалистическому обществу, а конфликтологические исследования допускались лишь в военной области и поощрялись в сфере идеологической борьбы с капитализмом. В США и странах Западной Европы конфликтология отождествлялась с марксизмом, интерес к изучению конфликтов вызывал подозрения в склонности к подрывной деятельности, разрушению государственности и общественных устоев. Только после окончания холодной войны проблематика конфликта потеряла идеологическую окраску, а в восьмидесятых годах прошлого столетия конфликтология окончательно оформилась в самостоятельную стремительно развивающуюся науку, все больше привлекающую внимание ученых и специалистов различных областей знания: философов, юристов, социологов, политологов, психологов, математиков, кибернетиков, военных.

Существенный вклад в изучение конфликтных социальных процессов внесли представители Санкт-Петербургской научной школы (Кармин А. С., Светлов В. А., Громова О. Н.). Проблемы юридических конфликтов обстоятельно рассмотрены в работах Кудрявцева В. Н., Дмитриева А. В., Казимирчука В. П. (Москва), Запрудского Ю. Г. (Ростов-на-Дону). Политические конфликты анализируются в работах Здравомыслова А. Г (Москва) и Глуховой А. В. (Воронеж). Военным, техническим и радиоэлектронным конфликтам посвящены работы Конторова Д. С., Дружинина В. В., Конторова М. Д. (Москва), Кузнецова В. И. (Воронеж). Оригинальный подход

к изучению конфликтов на основе теоретико-множественных и вероятностных моделей развит в работах Сысоева В. В. и Десятова Б. Д. (Воронеж).

Развитие современной конфликтологии идет по двум относительно самостоятельным направлениям: гуманитарному и естественнонаучному. Гуманитарное направление доминирует при изучении политических, экономических, психологических, юридических, этнических, религиозных и производственных конфликтов. Оно основано на эмпирических наблюдениях, логических обобщениях, исторических параллелях, качественном анализе целей, намерений и мотивов поведения людей в конфликтных ситуациях. Естественнонаучное направление превалирует при изучении биологических, экологических, физических, радиоэлектронных и информационных конфликтов. Оно опирается на модельные методы изучения конфликтных явлений (включая компьютерные эксперименты) и стремится к построению аксиоматико-дедуктивной теории конфликта, подобно тому, как это принято в точных науках, например, в физике. Сложившее разделение науки о конфликтах не идет ей на пользу. Поэтому в данном учебном пособии эти направления не дифференцируются, а напротив, объединяются на основе системного подхода к изучению природных и общественных явлений. При этом конфликты рассматриваются в их расширенном гегелевском представлении как органически присущие бытию многоаспектные явления, которые нельзя вычеркнуть из жизни, но можно познать и использовать полученные знания на благо личности и общества.

Другой особенностью современного этапа развития социальной конфликтологии является ее дробление по объектам изучения, когда политические, этнические, психологические, военные и другие классы конфликтов изучаются обособленно, без взаимной увязки и интеграции вскрываемых закономерностей. Социальная конфликтология потеряет практическую значимость, если в ней не будет конкретных знаний о конфликтах, проистекающих в различных предметных областях. Следовательно, с одной стороны, конфликтология должна занимать междисциплинарное положение в общей структуре научных дисциплин, выступая источником многоаспектных обобщенных знаний о сущностной природе конфликтов, а с другой — входить неотъемлемым разделом в такие специализированные дисциплины, как юриспруденция, менеджмент, политология, социология, психология, биология, радиотехника, военное дело и другие. Поэтому можно говорить о существовании как общей конфликтологии, так и специали-

зированной (юридической, политологической, психологической, социологической, кибернетической и др.).

В пособии рассмотрена конфликтология как междисциплинарная научная дисциплина, объектом изучения которой являются социальные конфликты во всех их специфических проявлениях, а предметом — закономерности в их функциях, свойствах, динамике и причинах возникновения, а также технологии управления социальными конфликтами, способы их профилактики, предупреждения, разрешения и урегулирования. Ключевым компонентом этого определения выступает категория «закономерность», отражающая необходимые, существенные, устойчивые и повторяющиеся черты конфликтных явлений. Успехи в познании изоморфизма конфликтов во всех их конкретных проявлениях, а также наличие методологической базы, позволяющей увидеть за внешним разнообразием частностей инвариантную сущность качественно разнородных социальных конфликтных процессов, служат главными признаками научности данной дисциплины.

По своему замыслу учебное пособие направлено на формирование у обучающихся системного взгляда на конфликтные процессы, и сосредоточивает их внимание не на частностях, а на общностях. Она не навязывает им способы поведения в том или ином случае, а вооружает знаниями, открывающими дорогу к самостоятельному и творческому разрешению социальных конфликтных проблем в своей будущей практической деятельности.

В предлагаемом пособии сочетаются как теоретические, так и практические знания о социальных конфликтах и технологиях их разрешения. При этом учитывается, что в настоящее время наиболее слабым звеном конфликтологии является ее теоретическая часть, на изложении которой и сделан акцент. Социальные конфликты обладают уникальным свойством — в них нарушается привычный ход событий, разрушаются стереотипы, возникают принципиально новые проблемные ситуации, применительно к которым эмпирические сентенции прошлого становятся малоэффективными, а зачастую и вредными. Текущие конфликты как бы «обнуляют» накопленные людьми знания о прошлых конфликтах. Вследствие этого при разрешении возникающих конфликтных проблем недостаточно опираться только на практический опыт, необходимо знать закономерности конфликтов, понимать фундаментальные причины их возникновения и научиться строить модели, позволяющие имитировать динамику и синтезировать технологии рационального управления ими.

Пособие включает 10 тем, в которых последовательно рассматриваются следующие вопросы:

• типология социальных конфликтов (какими бывают конфликты и в каких формах они проявляются в природе и в обществе);

• функции социальных конфликтов (какую роль играют конфликты в общественных и природных явлениях, как они влияют на процессы самоорганизации и эволюции систем);

• свойства конфликтов (какие характерные черты присущи конфликтам и каким образом их следует учитывать при разрешении конфликтных практических проблем);

• причинная обусловленность социальных конфликтов (в чем заключаются фундаментальные причины конфликтов; почему невозможно устранить факторы, обусловливающие возникновение конфликтов; какие конфликтогенные черты присущи психическому комплексу человека и социальных групп);

• динамика социальных конфликтов (с чего начинаются, чем завершаются и как могут развиваться конфликтные процессы; каким образом строятся модели динамики конфликтов);

• профилактика, предупреждение и технологии разрешения социальных конфликтов.

ТЕМА 1. СТАНОВЛЕНИЕ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ

План:

1. *Формирование конфликтологических идей.*
2. *Развитие отечественной конфликтологии.*

Литература
основная:

1. Громова О. Н. Конфликтология. — М: ГАУ, 2000.
2. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. — Калуга: КИСИ, 1993.
3. Конфликты: борьба, взаимодействие, сотрудничество. — Белгород: БГУ, 2002.
4. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. — Л.: ВИПК, 2009.
5. Конфликты и согласие в современной России. — М.: ИФ РАН, 2011.

дополнительная:

6. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М.: Стрингер, 1992.
7. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. — М.: МГУ, 1998.
8. Скотт Дж. Г. Сила ума. Способы разрешения конфликтов. — СПб: ВИС, 2004.

1. Формирование конфликтологических идей

Конфликтология — относительно молодая наука. В завершенном виде она появилась лишь к середине XX в. Но конфликты существовали всегда, а первые попытки их осмысления относятся к глубокой древности.

Древние философы считали, что сам по себе конфликт не плох и не хорош, он существует повсюду независимо от мнений людей о нем. Весь мир полон противоречий, с ними неизбежно связана жизнь природы, людей и даже Богов. Правда, сам термин «конфликт» они еще не употребляли, но уже видели, что конфликт не исчерпывает собой всей жизни, а представляет собой лишь ее часть.

Формирование конфликтологических идей

Высшей ценностью мыслители древности признавали не войну и борьбу, а мир и согласие. «В сражениях побеждают те, кто скорбит войну, — учил древний китайский философ Лао-цзы (579–499 до н. э.), — главное состоит в том, чтобы соблюдать спокойствие» [1]. По его мнению, главные первоначала мира Ян (светлое) и Инь (темное) не столько борются между собой, сколько, дополняя друг друга, образуют гармонию Единого.

Этим взглядам китайского мыслителя созвучны идеи и древнегреческого философа Гераклита Эфесского (535–475 до н. э.), который видел источники конфликтов в некоторых универсальных свойствах мира в целом, в его противоречивой сущности. Но вместе с тем он понимал, что кроме противоречий и вражды в мире есть место и для гармонии и согласия [8].

В качестве самостоятельной дисциплины конфликтология сложилась лишь к середине XX в., выделившись из двух фундаментальных наук: социологии и психологии.

В социологии общая концепция социального конфликта стала складываться в конце XIX — начале XX в. в работах немецких ученых Макса Вебера (1864–1920) и Георга Зиммеля (1858–1918). Они доказали, что конфликты являются неустранимой частью социальной жизни. Для социологического подхода в отличие от философского, предельно обобщенного, характерно исследование конфликта на основе таких специфических методов, как анкетирование, статистический анализ массовых данных, интервьюирование и др. В результате, в рамках социологического подхода представления о конфликтах стали более детальными, конкретными, «живыми». Хотя взгляды на природу и роль конфликтов в жизни общества у разных социологов были неодинаковыми, все они тем не менее признавали их важную роль в общественной жизни и необходимость их конкретно-социологического анализа.

Г. Зиммель в своей книге «Конфликт современной культуры» (1918) и ряде других своих работ исходил из того, что существующее в обществе множество эгоистических групп, тем не менее не изолированы друг от друга, а наоборот, тесно связаны между собой тысячами незримых нитей. Именно эти пересечения групповых интересов смягчают конфликты и служат почвой для устойчивости демократических обществ. Все исходные положения и послужили основой для создания к середине XX в. теории конфликта в качестве самостоятельной области социологии. Эта задача была решена главным обра-

зом усилиями двух выдающихся ученых — немецкого социолога Ральфа Дарендорфа (р. 1929) и американского социолога Льюиса Козера (1913) [6].

Дарендорф в своих известных работах «Классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957), «Современный социальный конфликт» (1988) и др. рассматривает конфликт в качестве главной категории социологии, и именует поэтому свою социологическую концепцию теорией конфликта. Для него наличие конфликтов — естественное состояние общества.

Классическим произведением современной конфликтологии стала работа Л. Козера «Функции социального конфликта» (1956). Развивая идеи Вебера и Зиммеля о всеобщности и универсальности конфликта, американский социолог дал в своей работе глубокое обоснование позитивной роли конфликтного взаимодействия в жизни общества [6].

Общая теория конфликтного взаимодействия

Существенный вклад в завершение формирования конфликтологии в качестве самостоятельной научной дисциплины внес еще один американский социолог — Кеннет Боулдин.

В книге «Конфликт и защита. Общая теория» (1963) он попытался, опираясь на имеющиеся достижения в исследовании конфликтов, изложить общую теорию конфликтного взаимодействия.

Следует подчеркнуть, что достаточно четко сформулированный Боулдингом принцип «скэрсити» (от англ. scarcity), т. е. ограниченности, дефицита, нехватки каких-либо ресурсов и благ, материальных или духовных, стал активно развиваться во многих последующих работах западных и отечественных конфликтологов [5].

Вслед за Боулдингом конфликтология стала также широко использовать теорию игр, моделирования конфликтных ситуаций в целях внесения рационального момента, точного расчета в поведение конфликтующих сторон, разработки определенного плана конфликтных действий, «стратегий конфликта» и т. п. Причем смыслом всех этих стратегий являются улаживание конфликтов, трансформация ситуации конфликта в ситуацию гармонии.

Психолог видит в конфликтном взаимодействии столкновение противоположных мотивов, взглядов, интересов, которые не могут быть удовлетворены одновременно. Таков конфликт, переживаемый молодым человеком при выборе между двумя интересными профессиями. Весьма болезненным может быть внутренний конфликт при выборе между двумя, поджидающими человека неприятностями,

опасностями. Так, человек может захотеть избавиться от неудовлетворяющей его неприятной работы, но вместе с тем одновременно он может бояться стать безработным.

Испытываемые при подобного рода конфликтных ситуациях чувства дискомфорта, тревоги могут стать настолько сильными, что превратятся в источник невроза или стресса.

Исследуя причины разнообразных психических расстройств, австрийский психолог Зигмунд Фрейд (1856–1939) пришел к выводу, что их главным источником является изначально присущий человеческой психике конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными, инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Именно эта дисгармония человеческой души служит главным источником всех социальных конфликтов: внутриличностных, межличностных, межгрупповых [7].

Один из последователей Фрейда Карл Юнг (1875–1961) предложил новую классификацию характеров людей, в основе которой лежал критерий различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов. По этой классификации все люди делятся на два основных психотипа: интровертов и экстравертов. Интроверты — это люди, обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью, созерцательностью, обращенностью на самого себя, стремлением дистанцироваться от других людей, внешнего мира. Экстраверты, наоборот, обращены во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний.

Современная психология разработала и другие типологии, учитывающие поведение людей в конфликтных ситуациях [7].

Так, американский психолог Эрик Берн (1902–1970) разработал концепцию трансактного анализа. Согласно его теории все люди разделяются по трем основным состояниям, которые доминируют в их психике: «ребенок», «родитель» и «взрослый». Люди, относящиеся к первой группе, склонны к эмоциональному, спонтанному поведению; вторые любят поучать, отличаются стереотипным мышлением; третьи — прагматичны, рассудочны. Конфликтные ситуации как раз и возникают, когда начинают взаимодействовать люди с однотипной психикой, например два «ребенка» или два «взрослых» [1].

В 90-е годы американский психолог К. Томас предложил оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации. Эти способы поведения он обозначил следующим образом: 1) избегание или уход от конфликта; 2) соперничество или силовой метод; 3) приспособление

или метод односторонних уступок; 4) компромисс или взаимные уступки; 5) сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения [2].

Таким образом, главные предпосылки для возникновения конфликтологии в качестве самостоятельной дисциплины были созданы развитием философии, социологии и психологии.

2. Развитие отечественной конфликтологии

В Советском Союзе конфликтология долгое время не развивалась. Это было связано с господствовавшей в советский период «теорией бесконфликтности». Под прикрытием этой теории реально существующие в стране острые конфликты утаивались, загонялись внутрь. Однако скрывать множество социальных конфликтов, существовавших в советском обществе, становилось все труднее, поскольку со временем они становились все многообразнее и острее. Различного рода коллизии проявлялись и в политике, экономике, быту. Главным из них был конфликт между господствовавшей советской и партийной элитой, номенклатурой и большинством народа, который с огромной силой и выплеснулся наружу в начале 90-х годов.

Все же с середины 50-х годов, когда теория конфликта стала одной из господствующих парадигм в западной социологии, и в советской литературе стали появляться первые исследования по проблемам социального конфликта. Это были исследования о конфликтах в международных отношениях, в семье и на производстве. Но все же в целом западная теория конфликта в советской литературе оценивалась резко негативно. Она квалифицировалась как «буржуазная», «апологетическая», «антикоммунистическая». Подчеркивалось, что эта теория является, с одной стороны, альтернативой марксизму, а с другой стороны, противостоит некоторым устаревшим буржуазным концепциям.

Но в 80-е годы некоторые советские социологи вынуждены были признавать определенные достижения западной конфликтологии. Однако вплоть до начала 90-х годов в советском обществоведении существовал явный недостаток научных знаний о конфликте, который не преодолен в полной мере и до настоящего времени.

В постсоветский период вирусом конфликта оказалось охваченным все наше общество. Многообразные столкновения стали развиваться на всех уровнях: межнациональном, межгрупповом и

межличностном. Они приобрели самые острые формы, включая вооруженные столкновения, повлекшие за собой многочисленные человеческие жертвы — Приднестровье, Карабах, Северная Осетия, Чечня. Конфликтуют регионы с центром, администрация предприятий — с трудовыми коллективами, этнические общности и социально-профессиональные группы [5].

В этих условиях и возникла настоятельная потребность в разработке отечественной конфликтологии в качестве самостоятельной отрасли научных знаний. Этот процесс стал особенно активным с начала 90-х годов. Ныне насчитывается уже около 2,5 тысяч публикаций по проблемам конфликта. В работах отечественных ученых за последнее десятилетие был обобщен опыт зарубежных исследований, дан анализ социальных конфликтов в современном российском обществе.

Возникла и стала постепенно расширяться и практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов. Созданы специальные центры по разрешению конфликтных ситуаций в Москве и Санкт-Петербурге, Калуге и Белгороде, Новосибирске и Красноярске [5].

В вузах страны началось преподавание конфликтологии в качестве учебной дисциплины, обязательной для подготовки специалистов по экономике, менеджменту, правоведению и ряду других специальностей. Подготовка специалистов-конфликтологов начата в ряде крупнейших университетов страны, в том числе и через систему аспирантуры. Усилилось сотрудничество отечественных и зарубежных ученых, по этой проблематике стали чаще проводиться научные конференции, семинары и т. п. Появились первые научные периодические издания, посвященные социальным конфликтам.

ТЕМА 2. ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТОЛОГИИ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

План:

1. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект.

2. Исследовательские методы науки о конфликте.

Литература:

основная:

1. Ликсон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2007.

2. Немов Р. С. Психология. В 3-х кн. — М.: Просвещение, 2005. Кн. 1.

3. Нечипоренко Л. А. Буржуазная «социология конфликта». — М.: Политиздат, 1998.

4. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В. Н. — М.: Юристъ, 2007.

5. Саати Т. Математические модели конфликтных ситуаций. — М.: Радио, 1999.

дополнительная:

6. Современная западная социология: Словарь. — М.: Политиздат, 2000.

7. Социальный конфликт: современные исследования. — М.: ИНИОН.1991.

8. Хрестоматия по социальной психологии / Под ред. Кутасовой Т. В. — М.: МГУ, 1994.

9. Цибульская М. В. и др. Конфликтология. — М.: МГИЭСИ, 1998.

1. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:

1) структура конфликта;

2) динамика конфликта;

3) разрешение конфликта (управление конфликтом);

4) типология конфликтов.

Совокупность этих понятий раскрывает как объект, так и предмет науки о конфликте. Рассмотрим указанные четыре группы понятий.

Структура конфликта

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

1) объект конфликта;

2) участники конфликта;

3) социальная среда, условия конфликта;

4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

1. Объект конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

2. Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается. В зависимости от характера этих сторон конфликты могут быть подразделены на четыре типа:[5]

1) внутриличностный, при котором один аспект личности противостоит другому ее аспекту; таков конфликт, переживаемый шекспировским Гамлетом;

2) межличностный, при котором одна личность противостоит другой, как это имеет место в повести Гоголя «Как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»;

3) конфликт типа личность — группа, яркий образец которого представлен Грибоедовым в его пьесе «Горе от ума»;

4) и, наконец, конфликт группа — группа, носителями которого могут быть как малые, так и большие социальные образования, например, нации, классы, государства.

Кроме главных сторон конфликта могут быть и другие его участники, которые играют в нем второстепенные роли. Эти роли могут быть как существенными, так и малозначимыми, вплоть до ролей так называемых «людей из толпы».

Роли участников конфликта неодинаковы. Они различаются как с социологической, так и с психологической точек зрения.

С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко неравны, о чем свидетельствуют трагические судьбы «инакомыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке: 1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени; 2) далее следуют коллективы; 3) социальные слои; 4) государство. Однако значимость, влияние участников конфликта не всегда соответствуют указанной последовательности. Как свидетельствует история, роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

Неодинакова роль отдельных участников конфликта и с психологической точки зрения; в этом отношении она может быть возвышенной, даже героической, а может быть и низменной, неприглядной. Каждый участник может руководствоваться в ходе развития противоборства своими мотивами, целями, интересами, ценностями и установками.

Как социальная значимость участников, так и их цели, установки проявляются особенно четко лишь тогда, когда конфликт достигает высокой степени развития. Именно в это время наступает «момент истины» в развитии конфликта, выясняется, кто есть кто среди его участников.

3. Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он развертывается. Понятием социальной среды определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

4. Но характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъективного восприятия или образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению

дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов [8]:

1) представления о самих себе;

2) восприятие других участников конфликта;

3) образы внешней среды, большой и малой, в которой развертывается конфликт.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтантов.

Конечно, в целом эти образы и картины порождаются объективной реальностью. Однако, как заметил еще Иммануил Кант, наше познание отражает не только объективную природу, но включает в себя в качестве своей неотъемлемой составной части и нашу собственную человеческую природу. Поэтому отношения между нашими образами, представлениями и реальностью очень сложны и не только никогда ей полностью не соответствуют, но и могут с ней весьма серьезно расходиться, что служит еще одним из источников конфликтов.

При этом следует иметь в виду, что каковы бы ни были наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, конфликт все же не начнется пока они не реализуются в соответствующих обоюдных действиях. Объективные и субъективные причины конфликта, возникающие как на его ближних, так и на дальних подступах, а также состав участников определяют и набор возможных способов действий, поведения сторон. Поскольку каждое действие одного из участников конфликта вызывает соответствующее противодействие, они влияют друг на друга, взаимодействуют.

Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой успешного регулирования, предотвращения его деструктивного результата.

Вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а процесс, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статики, но и исследование динамики, стадий и этапов его развития[14].

Динамика конфликта

Можно выделить следующие три основные стадии развития конфликта:

1) латентную стадию (предконфликтная ситуация),

2) стадию открытого конфликта;

3) стадию разрешения (завершения) конфликта [4].

1. На скрытой (латентной) стадии возникают уже все основные элементы, образующие структуру конфликта, его причины и главные участники, т. е. налицо основная база предпосылок для конфликтных действий, в частности, определенный объект возможного противостояния, наличие двух сторон, способных одновременно претендовать на этот объект, осознание одной или обеими сторонами ситуации как конфликтной.

На этой «инкубационной» стадии развития конфликта могут предприниматься попытки решить вопрос полюбовно, например, отменить приказ о дисциплинарном взыскании, улучшить условия труда и т. п. Но при отсутствии положительной реакции на эти попытки конфликт переходит в открытую стадию.

2. Признаком перехода скрытой (латентной) стадии конфликта в открытую является переход сторон к конфликтному поведению. Как отмечалось выше, конфликтное поведение представляет собой выраженные вовне действия сторон. Их специфика как особой формы взаимодействия состоит в том, что они направлены на блокирование достижения противником его целей и осуществление своих собственных целей. Другими признаками конфликтных действий являются:

• расширение числа участников;

• нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;

• смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т. п.;

• возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

Вся совокупность действий участников конфликта на его открытой стадии характеризуется терминам эскалация, под которым понимаются интенсификация борьбы, нарастание разрушительных действий сторон друг против друга, создающих новые предпосылки для негативного исхода конфликта.

Последствия эскалации, целиком зависящие от позиции сторон, особенно той, которая имеет большие ресурсы, силы, могут быть двух видов.

В случае несовместимости сторон, стремления к уничтожению другой стороны последствия открытой стадии конфликта могут быть катастрофическими, привести к развалу добрых отношений или даже к уничтожению одной из сторон.

Разрешение конфликта

В другом случае, при обоюдном стремлении сторон к снятию возникшего напряжения, взаимным уступкам, к восстановлению сотрудничества конфликт вступает в стадию разрешения и завершения. Теоретическое обеспечение практического разрешения, регулирования, конфликта — важнейшая цель конфликтологии.

Различные стратегии, методы, приемы управления конфликтом, сужения его границ, нахождения почвы для согласия составляют содержание особого раздела данного учебника. Здесь же укажем на два возможных способа разрешения конфликта:

1) трансформация объективных факторов, породивших конфликт;

2) преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон.

Однако эффективность применения этих методов может быть разной. Их использование может привести или к полному, или же лишь к частичному разрешению конфликта.

3. Частичное разрешение конфликта достигается, когда прекращается внешнее конфликтное поведение сторон, но еще не преобразуется внутренняя, так называемая когнитивная, интеллектуальная и эмоциональная сфера, породившая конфликтное поведение. Так, конфликт разрешается не полностью, лишь на поведенческом уровне, когда, например, применяются административные санкции к обеим сторонам конфликта, а объективная причина конфликта не устраняется.

4. Полное разрешение конфликта достигается лишь тогда, когда преобразуются оба компонента конфликтной ситуации — и на внешнем, и на внутреннем уровнях. Такой полный результат достигается, например, при удовлетворении всех справедливых требований конфликтующей стороны или обеих сторон путем изыскания дополнительных ресурсов.

Следует постоянно иметь в виду, что наиболее сложной задачей управления конфликтом на разрешительной стадии является преобразование субъективного образа, идеальной картины конфликтной ситуации у конфликтующих сторон. Проблема преобразования имеющихся ценностных установок, мотивов и принятие новых требует от руководителя или посредника высокого уровня психологической подготовки и опыта регулирования конфликтных ситуаций.

Следует также отметить, что не всегда конфликт проходит все указанные стадии: латентную (скрытую), открытую и разрешительную. Так, объективно сложившаяся конфликтная ситуация может быть не замечена, не осознана теми, чьи интересы она ущемила. То-

гда, естественно, конфликт не начнется. Конфликт не начнется и в том случае, если вслед за возникновением его объективных причин они тотчас же устраняются [1].

Типология конфликта

Еще одной группой понятий в категориальном аппарате конфликтологии являются понятия, определяющие основные разновидности конфликтов, их типологию. Необходимость классификации конфликтов диктуется исследовательскими интересами более глубокого проникновения в их сущность, а также практическими потребностями наиболее эффективного регулирования их различных видов. Классификация зависит от тех критериев, которые берутся за ее основу. Наиболее распространенные классификации конфликтов основаны на таких критериях, как:

1) стороны конфликтов;

2) характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт;

3) направленность конфликта;

4) временные параметры конфликта;

5) результативность конфликтов.

В зависимости от сторон конфликты делятся:

• на внутриличностные;

• межличностные;

• между личностью и группой;

• межгрупповые;

• международные.

В аспекте потребностей, блокирование которых послужило предпосылкой конфликта, они могут делиться на:[6]

• материальные;

• статусно-ролевые;

• духовные.

По направленности конфликты подразделяются на:

• горизонтальные, возникающие между деловыми партнерами, коллегами по работе;

• вертикальные — между подчиненными и начальством.

Смешанными в данной классификации именуются те конфликты, в которых представлены и коллеги, и руководители разных уровней. Как показывает практика, до четырех пятых всех конфликтов в организациях относятся к конфликтам второй и третьей групп по этой типологии.

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

• кратковременные;

• быстротечные;

• длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями, какими нередко бывают государственные, национальные и религиозные конфликты.

И наконец, по критерию результативности конфликты делятся на два типа:

• конструктивные, нормальные, позитивные, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность, а отношения между членами группы — характер сотрудничества, кооперации;

• деструктивные, патологические, негативные, когда взаимоотношения между людьми приобретают нецивилизованные формы, характер противостояний, борьбы, ведущей даже к разрушению и распаду организации.

Поэтому важнейшая задача руководителя любого уровня — решение проблем регулирования конфликтов, недопущение их перерастания из конструктивной в деструктивную форму, предотвращение разрастания, генерализации конфликта. Для этого особенно важно разбираться в структуре, динамике, типологии конфликта, т. е. во всем понятийно-категориальном аппарате конфликтологии и прежде всего в содержании базового ее понятия — категории конфликта.

Особенности конфликтного взаимодействия

Специальному рассмотрению понятия конфликта посвящена третья глава учебника. Здесь же среди основных качеств конфликтного взаимодействия назовем следующие:

1) конфликт, как и консенсус, есть одно из свойств общественных отношений, и он имеет социальную природу;

2) конфликт есть внутреннее, психическое состояние человека, характеризующееся острой напряженностью, иногда даже стрессом и другими патологическими явлениями;

3) конфликт есть не только внутреннее состояние, но и внешне выраженная на вербальном и невербальном уровне форма человеческого поведения;

4) конфликт — не просто состояние психической напряженности, а особое эмоциональное состояние, характеризующееся преобладанием негативных эмоций, пронизывающих и психику, и действия конфликтующих сторон. Этим признаком конфликт отличается от близких к нему по форме, но иных по существу видов социального

взаимодействия, таких, как соревнование, конкуренция, спортивные состязания и т. п.

Следует также отметить, что конфликт при всей своей социальной значимости не является тем не менее каким-то предметом или стенкой, на которую можно наткнуться. Конфликт — явление не субстанциальное, он не может существовать сам по себе, независимо от чего-то другого. Конфликт всегда есть некоторое состояние тех или иных социальных взаимоотношений, которые и выступают в качестве его общей основы. Причем конфликт при всей своей распространенности все же представляет собой явление временное, в то время как в качестве постоянного состояния общества выступает согласие.

Предмет и объект конфликтологии

Рассмотренный выше категориально-понятийный аппарат составляет фундамент теоретического содержания науки о конфликте, ее предмета. Под предметом любой науки понимается мысленная, идеальная, теоретическая модель того объекта, части или сферы действительности, на который направлен ее главный интерес. Предмет и объект науки — тесно связанные между собой, близкие, но не тождественные понятия [2].

Предметом конфликтологии является идеальная модель конфликтного взаимодействия, его теория, основой которой выступает понятийный аппарат с его центральным звеном — категорией конфликта. Объект конфликтологии — сама социальная жизнь, все бесконечное разнообразие реальных, «живых» конфликтов от детских ссор и до мировых войн, которыми наполнена общественная жизнь прошлого и настоящего.

Между объектом и предметом конфликтологии, как и любой другой науки, существует не только взаимосвязь, но и определенная дистанция, которая усилиями ученых может постепенно сокращаться, но никогда не может быть полностью преодолена из-за ограниченности возможностей человеческого познания. Тем не менее, ученые постоянно стремятся к обеспечению максимально возможного соответствия своих теоретических выводов объективной реальности. Достижение этих целей, как свидетельствует вся история науки, во многом определяется тем инструментарием, исследовательскими методами, которые используются учеными.

2. Исследовательские методы науки о конфликте

С объектом науки тесно связан и ее метод (от греч. methodos — путь, исследование, прослеживание), под которым понимается совокупность определенных правил, приемов, норм практического и теоретического освоения действительности. Совокупность этих методов иногда называют методологией, под которой понимаются учение о методах познания, система принципов, объясняющая пути и обосновывающая способы приращения, построения и применения знания [1].

Объект, теория и метод любой науки тесно связаны между собой. Метод науки как бы «возвращает» нас к ее объекту, углубляет его понимание, поскольку, выражаясь философским языком, диалектика идей есть выражение диалектики вещей. «Метод, — учил Гегель, — есть не внешняя форма, а душа и понятие содержания». Методология, таким образом, базируется на уже полученных так или иначе результатах исследования некоторой сферы реальности и потому зависит от принятых исходных мировоззренческих установок.

Уже в древности люди использовали в процессе взаимоотношений с внешней средой какую-то методологию. Универсальным методом, с помощью которого хотели решить все проблемы, был повсюду, по-видимому, метод проб и ошибок. Ясно, что его успешность в огромной степени зависела от количества и разнообразия проб: чем больше мы делаем попыток, тем более вероятно, что одна из них окажется удачной. По мнению известного английского философа К. Поппера, любой из современных методов научного познания мы можем охарактеризовать как частный случай древнейшего метода проб и ошибок.

Вычленение методологии в специальную область произошло в связи с возрастанием в социальной деятельности роли умственных операций и возникновением на этой основе необходимости обучения их наиболее эффективным способам.

С успехами в развитии производства, техники, науки и культуры в целом методология стала предметом философского осмысления в Качестве системы основных принципов и правил познания и практической деятельности в их соотношении со свойствами объективной действительности.

Принципы научного исследования

В качестве важнейших принципов, обеспечивающих получение значимых результатов современной наукой признаются следующие:

1) принцип детерминизма, устанавливающий обусловленность всех явлений действием тех или иных причин, т. е. принцип причинно-следственных связей всех явлений действительности;

2) принцип системности, требующий трактовки всех явлений как внутренне связанных компонентов целостной системы, природной, социальной, психической;

3) принцип развития, т. е. признания непрерывного изменения, преобразования и развития всех предметов и явлений действительности, их перехода от одних форм и уровней к другим.

Именно в соответствии с этими принципами и формируется категориальный аппарат любой науки, в том числе и конфликтологии, в которой, как показано выше, в качестве основных выделяются категориальные блоки причин, структуры, динамики, типологии конфликта, а также ряд других блоков.

С успешным применением этих принципов связаны перспективы дальнейшего развития науки о конфликте, совершенствование как ее теории, так и практического применения. Если современная теория конфликта есть результат длительного процесса познания, то ее методология есть совокупность способов достижения и построения этого знания, его дальнейшего расширения и углубления.

Указанные исследовательские принципы носят всеобщий, общенаучный характер, они применимы в любой сфере научной деятельности, поскольку ими выражаются устанавливаемые на философском уровне универсальные свойства природной и социальной действительности. Однако каждая из множества ныне существующих наук имеет дело не со всей действительностью, а с какой-то ее стороной или частью. Поэтому каждая наука на основе общенаучных принципов вырабатывает собственную методологию, характер которой диктуется спецификой ее содержания. Так, методы естественных наук отличаются от методов гуманитарных наук, как и каждая из наук имеет свой набор способов исследования-

Конфликтное взаимодействие является одной из сфер социальной жизни. Поэтому его исследование предполагает разработку конфликтологией специальной, частно-научной методологии, т. е. таких процедур исследования, которые диктуются социально-психологической природой ее объекта, своеобразием ее предмета.

Однако в современных условиях, когда научная деятельность в любой сфере приобретает характер взаимодействия многих отраслей знаний, особую остроту приобретает вопрос об использовании каждой конкретной наукой общенаучных принципов и методов. Таковы,

например, теоретико-информационные, математические методы, использование которых в конфликтологии в значительной мере способствовало обогащению ее подходов к исследованию своего предмета на основе применения логико-математического моделирования, компьютерной техники и других средств.

Это многообразие методов неизбежно порождает проблему выбора наиболее адекватных и перспективных для решения той или иной наукой ее специальных исследовательских задач. От этого выбора во многом зависит эффективность, практическая значимость теоретических выводов любой, в том числе и конфликтологической науки. Так, известный американский математик Томас Саати на основе математического анализа соотношения сил сторон, участвующих в американо-вьетнамской войне, пришел к сенсационному — в условиях военной истерии в США — выводу о том, что устойчивое урегулирование этого военного конфликта может быть достигнуто только на основе вывода американских войск из Вьетнама;

Методы исследования конфликта

Методология науки о конфликте включает в себя целый комплекс конкретно-научных приемов исследования, которые в свою очередь преломляются во множество специальных процедур — методиках получения научных данных. Эта методология имеет различные уровни — философский, общенаучный, частно-научный и представляет собой целостную систему методов и приемов.

Основными методами, обеспечивающими наиболее полную базу данных о конфликтном взаимодействии, его участниках, причинах и результатах являются:

1) структурно-функциональный;
2) процессуально-динамический;
3) метод типологизации;
4) прогностический;
5) разрешительный.

Если с помощью первых трех методов конфликтологией решаются объяснительные задачи, то прогностический метод обеспечивает предвидение возможного развития и результатов конфликта, а метод разрешительный нацелен на практические задачи управления конфликтом.

Каждый из указанных методов имеет свои особенности [4].

1. Структурно-функциональный метод способствует выявлению основных элементов конфликтного взаимодействия, определению роли каждого из них. Для структурного подхода характерно рассмотре-

ние явления в статике, как находящегося в состоянии покоя. Преимущество этого метода в том, что он помогает найти некоторые устойчивые составляющие даже в таком подвижном явлении, как социальный конфликт. Совокупность таких компонентов, как объект конфликта, состав его участников, уровень напряженности конфликтного взаимодействия и т. п. и образуют структуру конфликта, а исполняемая этими элементами роль или работа и есть их функция в конфликте. Выявление структурных элементов и их функций в конфликте является важнейшей предпосылкой его успешного регулирования.

Однако слабое место структурно-функционального метода (при всех его несомненных достоинствах) — статичное, внепроцессуальное рассмотрение социальных явлений.

2. Этот метод исследования конфликта, учитывая динамичную, текучую природу этого социального явления, должен быть дополнен процессуально-динамическим методом, позволяющим углубить исследование конфликта.

Важнейший инструмент процессуального анализа — определение основных этапов или стадий развития конфликта. Например, конфликт, начавшийся с митингов протеста, может продолжиться в виде массовых демонстраций и завершиться силовыми столкновениями. Динамика конфликта может выразиться как в виде его эскалации, так и в направлении снижения уровня, разрядки напряженности.

3. Типологизация — еще один эффективный метод социально-психологического анализа. Исходя из философских категорий общего, особенного и единичного, он обеспечивает группировку, классификацию как видов конфликтных личностей, так и форм конфликтного взаимодействия. Типологизация способствует не только описанию различных типов конфликтов, но и более глубокому уяснению их устойчивых, сущностных признаков, проявляющихся в многообразии форм социального противостояния. Метод типологизации служит связующим звеном эмпирического, конкретно-социологического и теоретического уровней исследования, обеспечивающим поиск общего в особенном и единичном.

4. Однако при всем значении указанных методов все они обеспечивают лишь объяснительную функцию науки. Но кроме объяснительной важной задачей научного исследования является также и прогнозирование, предвидение возможного будущего того или иного явления. Прогнозирование отличается от утопических фантазий тем, что опирается на результаты предварительного глубокого структур-

ного, генетического и типологического анализа. Причем научное прогнозирование исходит из признания вероятностного характера общественного развития и необходимости в связи с этим учета ряда возможных альтернатив в развитии конфликта. Описывая возможные варианты развития конфликтного взаимодействия, прогностический подход вместе с тем описывает оптимальные пути и средства урегулирования конфликта. Прогнозы могут быть подразделены на кратко-, средне- и долгосрочные. Прогнозирование может использовать методики экспертных оценок, математическое моделирование и другие.

5. Все указанные методы как объяснительные, так и прогностические, подчинены решению практических задач предупреждения и регулирования конфликтов. Вместе с тем в современной конфликтологии совокупность приемов и средств разрешения конфликтов часто рассматривается в качестве особого разрешительного метода, или метода регулирования конфликта, который нацелен непосредственно на соответствующую практику.

В рамках этого метода рассматриваются как основные стратегии, так и тактики улаживания конфликтов. К числу таких стратегий относятся стратегии ухода от конфликта, его силового подавления, а также наиболее часто используемая в демократических странах стратегия компромисса, взаимных уступок. Анализу разрешительного метода, включающего как приемы предупреждения, так и разрешения конфликта, в связи с его особой практической значимостью посвящен раздел III учебника.

Вся совокупность указанных основных методов конфликтологии составляет ее методологическую стратегию. Ее реализация предполагает использование целого арсенала конкретных методик и процедур, составляющих тактику конфликтологического исследования. В связи с социально-психологической природой конфликта этот инструментарий конфликтологии во многом совпадает с исследовательскими процедурами, применяемыми социологией и психологией. К числу социально-психологических методик, активно используемых конфликтологией, относятся такие, как наблюдение и самонаблюдение, устный и письменный опрос, тестирование, естественный и лабораторный эксперимент, математическое и логическое моделирование и др.

В заключение все же следует отметить, что при всем позитивном значении научной методологии нельзя переоценивать ее роль, впадая в своего рода «методологическую эйфорию». Недопустимость абсолютизации каких-либо методов познания, в том числе и применяемых конфликтологией, связана с двумя причинами:

1) ограниченностью возможностей человеческого познания вообще, что было убедительно показано еще И. Кантом;

2) спецификой самого конфликтного взаимодействия, которое развертывается зачастую не столько по рациональным, логическим законам, а под влиянием иррациональных страстей.

Этот накал страстей, нередко сопровождающий конфликт, приводит к тому, что его течение приобретает неуправляемый характер, исключающий возможность применения для его регулирования какой-либо рациональной методологии. Поэтому участнику конфликта следует иметь в виду, что применение научных методов разрешения конфликта может быть сопряжено с немалыми трудностями.

Эти трудности могут быть особенно велики в условиях современной России, когда под влиянием переживаемого нашей страной глубокого социально-политического кризиса в обществе значительно увеличилось число людей с отклоняющимся поведением: алкоголиков, наркоманов, людей с различными психическими патологиями и т. п. Именно эти категории людей наиболее склонны в конфликтных ситуациях выбирать иррациональные формы поведения.

Но в связи с этим было бы неправильно впадать и в другую крайность, в так называемый «методологический нигилизм», который в последнее время пропагандируется некоторыми специалистами в области методологии науки. Так, американский методолог науки П. Фейррабенд утверждает, что, поскольку все методологические предписания имеют свои пределы, «...единственным “правилом”, которое сохраняется, должно стать правило: все позволено».

Тем не менее, на наш взгляд, несмотря на имеющиеся трудности рационального регулирования конфликта эффективное управление его развитием, сужение возможности его разрушительных последствий возможны только на рациональной основе, путем применения научной методологии и ее совершенствования.

ТЕМА 3. ПОНЯТИЕ И ТИПОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

План:

1. Понятие социального конфликта.

2. Объект и предмет социального конфликта.

3. Проблема типологии социальных конфликтов.

Литература:

основная:

1. Анцупов А. Я. Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2009.

2. Громова О. М. Конфликтология. — М.: ГАУ, 2015.

3. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2015.

4. Здравомыслов Л. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс, 2006.

дополнительная:

5. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 2009.

6. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 2009.

7. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Экмос, 2009.

8. Юридический конфликт. — М.: Юристъ, 2007.

1. Понятие конфликта

Социальный конфликт — это всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами. Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т. д. Но каждый из нас также знает, что сама личность внутренне противоречива и подвержена постоянным противоречиям и стрессам. Кому, например, не знакома внутренне напряженная ситуация «и хочется и колется» (стремление начать новое дело, испытать новые ощущения, с одной стороны, и боязнь потерять то, что имеешь, боязнь наказания, с другой) или проблема буриданова

осла (когда приходится выбирать между двумя одинаковыми по значимости ценностями). [1]

Это многообразие оснований, форм, уровней и мотивов конфликтов и обусловливает трудность определения его понятия и создания типологии конфликтов.

Ввиду многообразия видов конфликтов и различий в их определении в первую очередь необходимо дать такую дефиницию конфликта, которая являлась бы общей для всех его видов. Это в свою очередь предполагает выявление сущности конфликта и его понятия.

Понятие социального конфликта

Сегодня в конфликтологической литературе существуют самые различные определения конфликта. Так, на Западе широко распространено понятие конфликта, сформулированное известным американским теоретиком Л. Козером. Под ним он понимает борьбу за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранения соперника.

Это определение раскрывает конфликт в большей степени с социологической точки зрения, ибо его сущностью, по мнению автора, выступает столкновение ценностей и интересов различных социальных групп.

В отечественной литературе большинство определений конфликта носит также социологический характер. Их достоинство состоит в том, что авторы выделяют различные необходимые признаки социального конфликта, представленного многообразными формами противоборства между индивидуумами и социальными общностями, направленными на достижение определенных интересов и целей. Приведем для примера некоторые из определений конфликта [6]:

Л. Г. Здравомыслов: Итак, конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Ю. Г. Запрудский: Социальный конфликт — это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству [3].

А. В. Дмитриев: Под социальным конфликтом обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны.

Несмотря на все достоинства, выражающиеся в фиксации многообразных атрибутов социального конфликта, приведенным определениям присущ, на наш взгляд, один существенный недостаток. Они не включают внутриличностный конфликт и не оставляют для него «места». Речь идет лишь о сторонах конфликта, начиная от «борьбы между индивидами» и выше. Но существует борьба и на уровне отдельного индивида, противоборство между элементами внутренней структуры личности, которое и находит свое выражение во внутриличностном конфликте. Этот конфликт — проявление противоречий не на уровне социальных групп или целых народов, а на личностном уровне, но от этого он не делается менее актуальным [4].

Сложившаяся ситуация, возможно, объясняется тем, что, по мнению некоторых авторов, внутриличностный конфликт не относится к социальному конфликту, а представляет собой лишь психологический конфликт, не охватываемый объемом понятия «социальный» и не имеющий к социальному конфликту прямого отношения. Но такая точка зрения вызывает возражение, в котором мы солидарны с позицией Г. И. Козырева:

Личность, — пишет он, — устойчивая система социально-значимых черт, обусловленных системой общественных отношений, культурой и биологическими особенностями индивида. Внутриличностный конфликт предполагает взаимодействие двух и более сторон. В одной личности могут одновременно существовать несколько взаимоисключающих потребностей, целей, ценностей, интересов. Все они социально обусловлены, даже если носят чисто биологический характер, так как их удовлетворение связано с целой системой определенных социальных отношений. Поэтому и внутриличностный конфликт является социальным конфликтом. Можно привести и другие определения конфликта. Важнее сформулировать его общее понятие, имеющее методологическое значение.

В этом плане всякий конфликт есть определенное качество взаимодействия между людьми, которое выражается в противоборстве между его различными сторонами. Такими сторонами взаимодействия могут выступать индивиды, социальные группы, общности и государства. В том случае, когда противоборство сторон осуществля-

ется на уровне отдельного индивида, такими сторонами выступают различные мотивы личности, составляющие ее внутреннюю структуру. Далее, в любом конфликте люди преследуют те или иные цели и борются за утверждение своих интересов, и эта борьба сопровождается, как правило, негативными эмоциями. Если теперь объединить названные признаки конфликта в единое целое, то можно дать следующее определение.

Конфликт — есть качество взаимодействия между людьми (или элементами внутренней структуры личности), выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей. В данном определении отражены необходимые свойства всякого конфликта. Но для более полного его понимания как социального феномена приведенная дефиниция нуждается в конкретизации и в более детальном описании необходимых и всеобщих элементов конфликта, его структуры, причин возникновения функций и динамики. Дальнейшее изложение общей теории конфликта, в том числе и его понятия, и будет посвящено объяснению этих вопросов. При этом также как и автор «Общей теории» конфликта К. Боулдин, мы убеждены, что все конфликты имеют общие элементы и общие образцы развития и что именно изучение этих общих элементов может представить феномен конфликта в любом его специфическом проявлении.

Противоречие — основа социального конфликта

Прежде всего следует отметить, что основой всех конфликтов являются противоречия, возникающие между людьми или внутри структуры самой личности. Именно противоречия и вызывают противоборство между сторонами конфликта. При этом объективные, не зависящие от сознания людей противоречия, коренящиеся в существенных различиях социально-экономических условий их жизни, играют ключевую роль в возникновении конфликтов в обществе. Социально-экономическое положение индивида в обществе во многом определяет не только линию его поведения и действия, но и само его сознание, интересы и цели.

Хотя следует иметь в виду, что противоречия, вызывающие конфликт, не обязательно носят объективный характер. Они могут быть и субъективными, обусловленными субъективными личностными факторами, более того они могут быть даже мнимыми. Однако если они имеют для человека существенное значение, то могут порождать конфликтную ситуацию.

Имея в виду важную для понимания конфликта роль противоречий, часто сам конфликт определяют как предельное обострение про-

тиворечий между участниками взаимодействия, проявляющееся в их противоборстве. При этом речь идет именно о резком обострении противоречий, поскольку не всякое противоречие вызывает конфликт. На ранней стадии развития противоречия оно может разрешиться и бесконфликтным образом. Кроме того, противоречия могут вообще существовать в бесконфликтной форме. Примером может служить противоречие между мужчиной и женщиной. Это противоречие было и будет всегда, но лишь в определенной социальной ситуации оно может приобретать конфликтную форму. Наконец, существует множество противоречий, которые к конфликту вообще не имеют никакого отношения. Таковы, например, противоречия между человеком и природой, производством и потреблением.

Конфликт как социальное взаимодействие социальных субъектов

Всякий конфликт — это всегда взаимодействие социальных субъектов. Однако не всякое взаимодействие является конфликтом. Там, где нет противоборства, отсутствуют острые противоречия, сопровождающиеся отрицательными эмоциями — там нет и конфликта. К таким взаимодействиям относятся отношения товарищеского, дружеского сотрудничества, любовные отношения, коллективистские связи [6].

Выяснение сущности конфликта позволяет также говорить о том, что конфликт — это явление социальное, в нем действуют субъекты, одаренные сознанием, преследующие свои цели и интересы. И простого взаимодействия каких-либо сторон для наличия конфликта, конечно, еще недостаточно. В этой связи следует, на наш взгляд, критически отнестись к чрезмерно широкому толкованию конфликта, которое встречается в литературе. Так, К. Боулдинг полагает, что многочисленные конфликты существуют не только в обществе и в живой природе, но даже в неорганическом мире наподобие «бесконечной войны моря против суши и одних форм земной породы против других».

На самом деле при такой трактовке конфликта теряется сама его специфика, ибо он отождествляется с любым взаимодействием, в том числе и в неживой природе. Действительно, разве можно сказать, происходит ли между морем и сушей «война» или «любовные связи»? Поэтому взаимодействие между ними можно назвать с таким же основанием «конфликтом», как и «сотрудничеством» или даже «любовью».

С указанных методологических позиций следует рассматривать и все другие виды взаимодействий, когда речь идет о конфликте. Всякий конфликт как качество социального взаимодействия возникает на основе деятельности людей и их интересов. И в этом состоит его главное отличие от борьбы за существование в мире животных. Конфликт носит временный характер. Рано или поздно он заканчивается, тогда как поедание одних видов животных другими, естественный отбор в природе — это «modus vivendi» животных, их способ существования и поведения, основанный на инстинктах. В этом мире отношения между отдельными особями характеризуются либо антагонизмом, либо сосуществованием. И это положение вещей не основано ни на каких сознательных целях и интересах. Оно вечно, как сама природа. И «компромисс» в «конфликте» между волком и ягненком недостижим пока они находятся в естественной среде.

Справедливости ради следует, однако, отметить, что по вопросу о наличии конфликтов в животном мире имеется и другая точка зрения, признающая зооконфликты. Такова, например, позиция А. Я. Анцупова и А. И. Шепилова. Для ее обоснования они включают в понятие социального взаимодействия и «взаимодействие между животными». Но в таком случае теряется само качество социального взаимодействия, его специфика. С другой стороны, если социальное взаимодействие понимать «в широком смысле», о чем пишут авторы, то и конфликт, следуя их логике, также необходимо понимать в узком и широком смысле. Но это ведет к неопределенности самого объекта исследования, к невозможности сформулировать общие принципы и способы предупреждения и разрешения конфликтов и т. д.

Конфликт и соревнование

Следующий аспект рассмотрения специфики сущности конфликта касается его соотношения с такими близкими по форме явлениями, как различного рода соревнования: спортивные, культурные, рациональные. Когда команды или отдельные индивиды участвуют в спортивной игре, в конкурсе на лучшую песню, в математической олимпиаде, что это — конфликт или не конфликт? По форме вроде бы конфликт, ибо здесь налицо такие его атрибуты, как взаимодействие, конкуренция, стремление к достижению своих целей. Однако назвать эти явления конфликтом, видимо, нельзя.

Всякое соревнование изначально предполагает определенные условия его проведения и строгие временные рамки. Оно регулируется различного рода правилами. Его процесс и результат контролируем в рамках установленных правил, процедур и соглашений. И с этими,

заранее установленными, правилами согласны все участники соревнования. В этом состоит существенное отличие последнего от конфликта. Однако если правила соревнования нарушаются, оно может перерасти в конфликт, сопровождающийся негативными эмоциями. Но это (конфликтное) взаимодействие возникнет уже совсем по другому поводу.

Второй момент, который необходимо учитывать при разграничении конфликта и соревнования, состоит в том, что последнее или полностью представляет собой игру или включает в себя множество ее элементов. Но всякая игра — это такая деятельность, которая характеризуется переживанием удовольствия от самой деятельности, имеет эстетическую природу, является свободной и бескорыстной. Она обособлена и строго фиксирована во времени и пространстве. Наконец, игра есть «упразднение обыденной жизни». Эти и другие качества игры, определяющие ее сущность и значение и отличающие ее от конфликта, выделяет в своем классическом труде «Человек играющий» известный теоретик И. Хейзинга.

Как видно, несмотря на некоторые сходные черты, по своей сущности соревнование и игра во многом противоположны конфликту. Конфликт — это не упразднение «обыденной» жизни, а напротив, утверждение «прозы» жизни; это не переживание удовольствия, а напротив, переживание отрицательных эмоций и т. д. Конфликт — это не игра. Конфликт — это всегда серьезно! [4]

2. Объект и предмет социального конфликта

Различия между объектом и предметом конфликта

Всякий конфликт возникает только при наличии его объекта. Столкновение между индивидами или социальными группами не бывает беспочвенным, а происходит только в том случае, если его участники не могут «поделить» что-то между собой. Этим «что-то», из-за чего субъекты конфликта вступают в противоборство, могут быть самые различные материальные и духовные ценности: собственность, власть, ресурсы, статус, идея и т. д.

Та ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон, называется объектом конфликта.

Следует различать понятия «объект» и «предмет» конфликта. В общем смысле объектом конфликта можно назвать ту часть реальности, которая вовлечена во взаимодействие с субъектами конфликта. В

отличие от этого предметом конфликта являются те противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.

1. Можно сказать, что конфликты возникают по поводу какого-либо объекта, но их сущность выражается в предмете конфликта. Поэтому и разрешение или урегулирование конфликта в первую очередь связано с устранением не его объекта, а его предмета. Хотя это не исключает того, что то и другое могут происходить одновременно. Более того, случается и так, что объекта конфликта уже нет, а противоречие между субъектами конфликта остается. Так, например, если премия, на которую претендовали служащие организации и из-за которой возникло противоборство, уже распределена или отменена, то вместе с этим в большинстве случаев исчезает и конфликт. Но может случиться так, что он будет продолжен, если конфликтные отношения между участниками спора зашли слишком далеко.

2. Важно также отметить, что объект конфликта может быть как истинным, реальным, так и потенциальным, ложным, иллюзорным. Люди вступают в борьбу не только за реальные материальные блага и ресурсы, но и утверждая и отстаивая призрачные идеалы и идеи. Но предмет конфликта всегда реален и всегда актуален. Борьба, являющаяся выражением противоречия между оппонентами, всегда реальна и порой ведется не на жизнь, а на смерть, даже когда отстаиваются утопические идеи.

3. Следующее различие между объектом и предметом конфликта состоит в том, что объект конфликта может быть как явным, так и латентным (скрытым). Но предмет конфликта — противоречие между его оппонентами всегда проявляется отчетливо. Родители могут не понимать, из-за чего вдруг на них обиделся ребенок, но они не могут не заметить самого факта этой обиды. Да и сам человек порой не представляет отчетливо, почему вдруг ему стало «не спокойно на душе», хотя факт беспокойства налицо.

Характеристика объекта конфликта

1. Объект конфликта не существует сам по себе, безотносительно к его участникам. Для того чтобы какая-либо вещь, свойство или отношение сделались объектом конфликта, они должны быть вовлечены в процесс взаимодействия интересов и потребностей индивидов, социальных групп или общностей. Так, природа, ресурсы, машины и т. д. сами по себе еще не являются объектами конфликта. Таковыми они становятся лишь тогда, когда к ним начинают проявлять интерес,

когда появляется желание их контролировать, использовать или присвоить.

2. Но и в этом случае конфликт может не возникнуть. Интерес является необходимым, но недостаточным условием конфликта. Например, если тех или иных природных ресурсов имеется в избытке, то по поводу них конфликта не возникает. Он возникает тогда, когда объект, вовлеченный в сферу интересов и потребностей социальных субъектов, имеется в ограниченном количестве или качестве и не способен удовлетворить в полной мере всех взаимодействующих сторон. Другими словами, объект конфликта становится таковым только тогда, когда он является дефицитным, недоступным для всех, кто на него претендует.

3. При этом само отношение к предмету, выступающему в качестве объекта конфликта, обусловлено конкретно исторически. Последняя мировая война, как известно, происходила за землю. Следующая война может произойти уже за воду, именно об этом сегодня все чаще говорят в арабских странах. И столь серьезное предсказание имеет под собой не менее серьезное основание. Ибо водоснабжение на Ближнем Востоке — сегодня важнейшая проблема.

Действительно, арабские страны занимают 9 % суши и пятое место по численности населения в мире. В то же время его водные ресурсы составляют лишь 0,7 % совокупных мировых запасов, а объем воды на душу населения равен 1,5 тыс. куб. метров в год при средней мировой обеспеченности 13 тыс. куб. метров. Ситуация такова, что нарастающий дефицит воды станет здесь вскоре важным ограничителем экономического роста. Не случайно, что проблема воды на Ближнем Востоке все больше превращается в объект разногласий в отношениях арабов с соседними странами и между собой. Дефицит водного ресурса уже давно инициирует противоречия между Турцией, Сирией и Ираком, между Израилем, Сирией и Иорданией, между Египтом и Суданом. Таким образом, проблема воды становится проблемой жизнеобеспечения и приобретает первостепенное значение в рамках национальной безопасности. Исходя из сложившейся ситуации, уже с середины 80-х годов в арабском мире все чаще поднимают вопрос о нарастающей угрозе конфликта из-за воды.

4. Многие авторы выделяют такую характеристику объекта конфликта, как его неделимость. Она может быть как физическим свойством объекта, так и следствием желаний одного из оппонентов. Например, приз за первое место в соревновании может быть только один и победитель вправе претендовать на его единоличное облада-

ние. В противном случае «если некий объект спора делим и способ деления признается справедливым всеми участниками, то и спора не должно возникать, т. е. не должно возникать конфликтной ситуации».

5. Следует также отметить релятивистский характер объекта конфликта. В разных ситуациях у различных субъектов конфликта по отношению к одному и тому же объекту могут возникать различные оценки. Это расхождение в оценке значимости объекта может вызвать конфликт среди участников взаимодействия. Так, создатель и руководитель проекта может считать свое детище гениальным и прикладывать все силы к его исполнению. Но в то же самое время его подчиненным он может казаться не стоящим выеденного яйца. И эта внутренне противоречивая ситуация может сохраняться достаточно долго.

6. При анализе конфликта порой непросто выявить его подлинный объект. В силу различных обстоятельств и мотивов люди порой склонны камуфлировать истинный объект конфликта. Так, в устах даже самых отъявленных карьеристов и эгоистов, участвующих в политической борьбе, она ведется всегда исключительно только за возможность «принести как можно больше пользы народу, обществу» и т. д. Экономические схватки между олигархами — это, конечно же, борьба ради блага народа и т. д. Даже в семейной жизни люди часто склонны камуфлировать подлинный объект конфликта. Почему возникла конфликтная ситуация и «все смешалось в доме Облонских»? — Потому, что Стива Облонский разлюбил свою жену Дарью Алексеевну и изменил ей. Но сколько людей в такой ситуации прямо говорят об этом? — Очень немногие. Чаще ведут речь о том, что «не сошлись характерами», «виноваты обстоятельства» или, на худой конец, пресловутая теща.

7. Таким образом, объекты конфликта могут быть самыми разными, в том числе более и менее явными или латентными. Однако вообще «безобъектных» конфликтов, по нашему мнению, не бывает. Даже если взять такой, уже используемый в литературе пример, как нападение хулигана на случайного прохожего, который делает ему замечание. На наш взгляд, проблема понимания сути конфликта и его объекта возникает здесь не тогда, когда случайный прохожий делает замечание хулигану, а когда мы рассматриваем действие самого хулигана, причиняющего «ни с того, ни с чего» вред другому человеку. Речь идет о том случае, когда конфликт полностью обусловлен субъективными мотивами и внутренними устремлениями индивида, которые могут быть удовлетворены только в схватке, в борьбе с другими.

В данном случае целью конфликта или его объектом является ослабление напряженности, достигаемое в акте агрессии. Здесь конфликт является способом для удовлетворения потребности «выпустить пар» для одного или обоих участников противоборства [3].

Даже в том случае, когда один из участников конфликта вообще не имеет никакого отношения к его возникновению, объект конфликта существует, хотя он может быть и латентным. Более того, сам конфликт может выступать не только как средство для достижения цели, но и заключать «в самом себе цель и содержание». Впервые на это обратил внимание Г. Зиммель. Так, различного рода хиппи, панки, фанаты и иные группы часто устраивают демонстрации протеста, погромы, различного рода хулиганские действия ради самого протеста, демонстрации девиантного поведения, которое может носить и конфликтный характер.

В связи с рассмотренным характером объекта конфликта в конфликтологии выделяют два вида конфликтов: реалистический и нереалистический.

Реалистический и нереалистический конфликты

Конфликт, служащий средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта, является реалистическим.

И если желаемый результат может быть достигнут другими средствами, они должны (или могут) быть применены. В этом случае конфликт является лишь одной из нескольких возможностей для достижения цели.

Социальные конфликты, возникающие из-за фрустрации конкретных потребностей, ожидаемой выгоды участников, а также направленные на предполагаемую причину фрустрации, могут быть названы реалистическими конфликтами. Так как они являются средством достижения определенных результатов, то они могут быть заменены альтернативными типами взаимодействия с соперничающей стороной, если такие альтернативы кажутся более подходящими для достижения цели [1].

Конфликтология в основном изучает именно реалистические конфликты, выступающие средством достижения реальных объектов, лежащих за рамками самого противоборства.

Другой вид — нереалистический конфликт. Его объект неотделим от самого конфликта и совпадает с ним. Так, существуют случаи, когда конфликт возникает исключительно из-за агрессивных импульсов, которые ищут для себя выражения. При этом сам предмет, на который он направлен, не представляет никакого значения, он

выбирается совершенно спонтанно. Например, в случае с хулиганом, которому безразлично, на кого нападать. Здесь конфликт возникает не для достижения какого-либо реального позитивного результата, а скорее как вспышка агрессивной энергии. Но объект конфликта есть и в этом случае. Он состоит в потребности снять напряжение, «разрядиться», «выпустить пар».

В отличие от реалистического конфликта, являющегося средством достижения определенных позитивных результатов и характеризующегося наличием реальных целей у участников конфликта, нереалистический конфликт, напротив, обусловлен не наличием полярных целей у антагонистов, но необходимостью разрядки напряжения для одного из них или для обоих противников. В этом случае конфликт не ориентирован на достижение каких-то результатов. Поскольку нереалистический конфликт содержит цель в самом себе, поскольку он допускает только снятие напряжения, постольку выбранный противник может быть замещен другим «подходящим» объектом [3].

Как правило, нереалистический конфликт менее стабилен, чем реалистический, так как в нем важен не оппонент конфликта, а агрессивное поведение само по себе. Как только разрядка агрессии произошла, этот конфликт обычно быстро заканчивается. Так, не в меру ретивым футбольным болельщикам («фанатам») после проигрыша их команды не имеет значения, с кем вступать в драку — с полицейскими или болельщиками другой команды. Для них главное результат — выброс отрицательных эмоций. Но как только это произошло, конфликт заканчивается.

Говоря о различии между реалистическими и нереалистическими конфликтами, следует иметь в виду, что в реальной жизни они могут взаимодействовать и дополнять друг друга. Например, участники военных сражений наряду с необходимыми для выполнения поставленной задачи операциями и акциями могут совершать поступки, которые не являются таковыми, но связаны с разрядкой напряжения, высвобождения накопившегося чувства агрессии.

Таким образом, каждый конфликт имеет свой объект и свой предмет. В каждом конфликте присутствуют определенные цели, мотивы и интересы сторон, которые вступают в противоречие. Если же при взаимодействии индивидов отсутствует объект, по поводу которого они вступают в него, то можно говорить и об отсутствии целей, мотивов и интересов такого взаимодействия. Но в этом случае вообще не имеет смысла говорить о конфликте. Примером этого может слу-

жить случайное убийство одним индивидом другого. Другими словами, не всякое нанесение вреда одним индивидом другому происходит в результате конфликта.

3. Проблема типологии социальных конфликтов

Исходя из изложенного выше понимания сущности конфликта, его объекта и предмета, мы не будем рассматривать типологию «конфликтов» в рамках неживой природы, деление конфликтов на биологические и социальные, на человеческие и природные. Речь пойдет о конфликте в собственном, «узком» смысле слова, т. е. о конфликтах, возникающих в процессе человеческой деятельности и поведения людей, о конфликтах, представляющих собой особое качество взаимодействия между людьми или между различными элементами внутренней структуры самой личности [5].

Однако даже в этом случае, имея в виду только человеческое взаимодействие, дать какую-либо законченную типологию конфликтов не представляется возможным. Это объясняется тем, что имеется огромное разнообразие субъектов, целей, мотивов, областей, видов, систем и уровней, временных рамок и человеческого взаимодействия, каждое из которых может служить основанием для типологии конфликтов. Однако в целях изложения материала в рамках учебника определенную классификацию конфликтов сделать необходимо.

Одним из наиболее широких и очевидных оснований классификации конфликтов является разделение их по субъектам, или сторонам конфликта. С этой точки зрения все конфликты делятся на:

1) внутриличностные;
2) межличностные;
3) между личностью и группой;
4) межгрупповые;
5) межгосударственные (или между коалициями государств).

Внутриличностный конфликт

Носитель внутриличностного конфликта — отдельная личность. Содержание этого конфликта выражается в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями. Например, в теории психоанализа З. Фрейда внутриличностный конфликт возникает в результате противоречия между желаниями «Оно» и «Сверх-Я» (инстинктивными побуждениями и моральными чувствами и требованиями).

Эти конфликты по своей природе и содержанию являются во многом психологическими и вызываются противоречиями мотивов, интересов, ценностей и самооценок личности и сопровождаются эмоциональным напряжением и негативными переживаниями сложившейся ситуации. Как и всякий другой конфликт, он может носить и деструктивный и конструктивный характер, т. е. иметь как положительное, так и отрицательное последствия для личности.

В общей форме внутриличностный конфликт можно сформулировать как проблему между наличным состоянием субъекта и его желаемым состоянием, между действительностью и возможностью, актуальным и потенциальным. Например, самооценка студента вуза такова, что ему давно бы уже пора быть кандидатом наук. В результате может возникнуть конфликт нереализованного желания [5].

По своему содержанию и форме сам внутриличностный конфликт не является однотипным. В его основании могут лежать самые разнообразные внутриличностные причины, например:

• противоречие потребностей;

• противоречие между внутренней потребностью и социальной нормой;

• противоречие между различными ролями индивида;

• трудность выбора между различными вариантами поведения.

Межличностный конфликт

Это столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Конфликты этого типа возникают на каждом шагу и по самым разным поводам.

Примерами таких конфликтов являются: противоборство между студентами из-за влияния в группе или привлекательной девушки; противоречие между руководителем и подчиненным из-за размера зарплаты; между пассажирами общественного транспорта. Такие противоборства могут происходить в различных сферах общественной жизни: бытовой, экономической, политической и т. д. Причины, которые привели к возникновению межличностного конфликта, также могут быть самыми разными: объективными, т. е. не зависящими от воли и сознания людей, и субъективными, зависящими от человека; материальными и идеальными, временными и постоянными и т. д. Конфликт между индивидами может возникнуть из-за собственности, а может и из-за того, что Иван Иванович и Иван Никифорович не сошлись характерами, не могут уступить друг другу в мелочах.

Во всяком межличностном конфликте большое значение имеют личностные качества людей, их психические, социально-

психологические и нравственные характеристики. В этой связи часто говорят о межличностной совместимости или несовместимости людей, которые играют важнейшую роль в межличностном общении.

Конфликт между личностью и группой

Этот тип конфликта имеет много общего с межличностным, однако он более многоплановый. Группа включает в себя целую систему отношений, она определенным образом организована, в ней, как правило, имеются формальный и/или неформальный лидер, координационная и субординационная структуры и т. д. Поэтому потенциальная возможность конфликта здесь возрастает. К внутриличностным и межличностным причинам конфликта добавляются еще и причины, обусловленные групповой организацией.

Подобно другим типам конфликтов, конфликт между личностью и группой может быть как конструктивным, так и деструктивным. В первом случае разрешение конфликта способствует укреплению связи личности с группой, формированию личностной и групповой идентификации и интеграции. Во втором случае, напротив, происходят дезидентификация личности и групповая дезинтеграция.

Межгрупповой конфликт

Выражается этот конфликт в столкновении интересов различных групп. К такому типу относятся конфликты между социальными группами самого разного размера: малыми, средними и большими.

Малая социальная группа — это совокупность людей, находящихся в непосредственном взаимодействии и объединенных общими целями и задачами совместной деятельности: школьный класс, студенческая группа, производственная бригада, коллектив кафедры, семья. Количественный состав малой группы может варьироваться от нескольких человек до нескольких десятков людей. Такие группы могут быть формальными (официальными), имеющими четко фиксированную структуру, устав, иерархию должностей, и неформальными, возникающими спонтанно, на основе личностных качеств. Они могут быть также временными или постоянными, открытыми или закрытыми [1].

Средние социальные группы — это, например, коллектив предприятия, учебного заведения, воинской части. Для таких групп характерна институциональная организация, а основная их роль и задача обусловлены официальным общественным статусом. Типичная средняя группа — относительно самостоятельная организация, имеющая свой статус и функции в системе общественного разделения труда или внетрудовой деятельности (политические объединения, группы

по интересам). Данные группы, как правило, носят не временный, а постоянный характер, имеют свою сложившуюся структуру, иерархию, администрацию, органы управления.

К большим социальным группам относятся такие образования, как социальные классы, политические партии, касты, социальные слои (страты), этнические общности, национальные образования, крупные религиозные объединения. Такие группы конституируются на основе общих для всех членов существенных признаков (экономических, политических, религиозных и т. д.).

Следует отметить, что именно конфликт между большими социальными группами некоторые исследователи называют социальным конфликтом в собственном смысле слова, в отличие от внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов, а также конфликтов между малыми группами.

Такого взгляда, в частности, придерживался К. Маркс и его последователи, называя социальным конфликтом противоборство между общественными классами. Такого же взгляда придерживаются и некоторые современные авторы, утверждающие, например, что национальные, расовые, этнические или социальные классовые отношения в сумме составляют сущность социального конфликта, поскольку конфликт становится «социальным», когда в него включаются отношения между большими социальными группами или «категориями», а не между индивидами или малыми группами [1].

Как отмечалось, сегодня в понятие «социальный конфликт» в отечественной литературе в большинстве случаев включаются все конфликты, происходящие в обществе.

Причины межгрупповых конфликтов могут быть самые разные: экономические, политические, национально-этнические и т. д. Разный уровень социальных групп имеет свои особенности возникновения конфликта и способов их разрешения. Так, на уровне малых групп большую роль в возникновении межгруппового конфликта играет такой фактор, как социальная идентификация групп. Она выражается в формировании чувства причастности к труппе, отождествлении себя с другими ее членами, создании качества «мы», в отличие от «они» или «не-мы». «Мы» — это свои, наши, «они» — это другие, отличающиеся от «нас». Таким образом, социальная идентификация своей оборотной стороной имеет социальную дифференциацию, которая содержит в себе возможность возникновения межгруппового конфликта. При этом основания социальной идентификации могут быть самые разные: экономические, социокультурные, расовые и т. д.

На уровне больших социальных групп причины конфликтов отличаются большей масштабностью и глубиной. Так, при возникновении этнических конфликтов важную роль часто играют территориальные притязания одного из этносов. В основе политических конфликтов лежит борьба за власть, за политическое господство в обществе.

Как показывает мировая статистика, сегодня в мире конфликты носят в основном межгрупповой характер. Речь идет о тех группах, которые различаются главным образом по этническим, расовым, религиозным или культурным признакам. Чаще всего конфликты происходят тогда, когда этническим группам отказывается в удовлетворении их самых элементарных этических потребностей. При этом одна из наиболее деликатных проблем — проблема национальных меньшинств, затрагивающая вопросы их статуса, культурной самобытности, возможности самовыражения. Следует также сказать, что сами конфликты между группами населения стали более смертоносными, интенсивными и устойчивыми во всем мире» что приводит к все возрастающим жертвам среди гражданского населения.

Межгосударственный конфликт

Сторонами этого типа конфликтов выступают отдельные государства или группы государств (коалиции). Причины этих конфликтов могут быть также самые разнообразные (экономические, политические, идеологические, территориальные и др.). В основе межгосударственных конфликтов лежат прежде всего противоречия интересов стран. Одна из отличительных черт такого конфликта в современных условиях — опасность массового уничтожения людей в случае развязывания военных действий между государствами.

В этой связи сдержанный оптимизм вызывает тот факт, что за последнее десятилетие XX столетия, по некоторым данным, произошло изменение в доминировании типов конфликтов в мире, смещение их из межгосударственной сферы во внутригосударственную. Но оптимизм этот действительно сдержанный, потому что сами гражданские конфликты внутри стран стали более суровыми и смертоносными.

Важнейшим центром урегулирования межгосударственных конфликтов и поддержания международного миропорядка является Организация Объединенных Наций (ООН), у которой имеются уникальные возможности и преимущества перед другими международными организациями. Одна из важнейших задач ООН — предотвращение всеми имеющимися у нее средствами вооруженных

конфликтов и защита гражданского населения от гибели в тех горячих точках планеты, где эти конфликты все-таки произошли.

Таковы основные типы конфликтов, выделенных на основе их субъектов. При этом следует иметь в виду, что все названные типы конфликтов находятся между собой во взаимодействии и влияют друг на друга. Так, международный конфликт очень часто оказывает влияние на внутригосударственный. Например, война с другим государством может способствовать консолидации (или, напротив, конфронтации) политических сил внутри страны. А межгрупповые конфликты могут подвигнуть правительство развязать межгосударственный конфликт. Внутриличностный конфликт так или иначе проявится в межличностных и других отношениях и может вызвать не только межличностный конфликт, но и международный, если, например, государственная власть находится в руках руководителя-невротика. С другой стороны, межличностный конфликт может вызвать внутриличностный конфликт, повлиять на внутригрупповые отношения и т. д.

Рассмотренная типология конфликтов по их субъектам представляется наиболее важной, поскольку именно субъекты конфликта, вступающие в противоборство, главным образом и определяют характер конфликта, его содержание и динамику. Поэтому в учебнике основное внимание уделено именно названным типам конфликтов [8].

Другие типы конфликтов

Однако приведенная классификация конфликтов, конечно, не является законченной. Она может быть расширена посредством выделения других типов конфликтов по самым разным основаниям.

1. По сферам жизнедеятельности людей:

• бытовые;

• семейные;

• трудовые;

• воинские;

• учебно-педагогические и др.

2. По характеру объектов, по поводу которых возникают конфликты:

• ресурсные;

• статусно-ролевые;

• социокультурные;

• идеологические и др.

3. По направленности воздействия и распределения полномочий:

• конфликты «по вертикали» (начальник — подчиненный, вышестоящая организация — нижестоящая организация);

• конфликты «по горизонтали» (между руководителями одного ранга, между коллегами).

Помимо этого, различают также конфликты:

• явные и латентные;

• конструктивные и деструктивные;

• кратковременные и длительные;

• реалистические и нереалистические;

• локальные, региональные и международные и т. д. Однако ни одна классификация конфликтов не может считаться законченной и поэтому является относительной и условной. Главная цель любой классификации — помочь объяснить конфликт и найти адекватные способы его разрешения или (еще лучше) предупреждения [2].

ТЕМА 4. СТРУКТУРА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

План:

1. Объективные элементы социального конфликта.

2. Личностные элементы социального конфликта.

Литература:

основная:

1. Аллдхвердова О. В. и др. Конфликтология. — СПб.: Лань, 2009.

2. Анцупов А. Я., Шипилов Л. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2009.

3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Социальная литература, 1996.

4. Лисон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2015.

5. Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев: Верзилин. ЛТД 2001.

дополнительная:

6. Леонгард К. Акцентуированные личности. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000,

7. Социальный конфликт: современные исследования. — М.: ИНИОН, 2015.

8. Шейнов В. Л. Конфликты в нашей жизни. — Минск: Амалфея, 2017.

1. Объективные элементы конфликта

Любой конфликт представляет собой целостную динамическую систему (динамическую целостность). Конфликт — это всегда процесс, переход от одной ситуации к другой, каждая из которых характеризуется своей степенью напряженности между участниками противоборства. Но несмотря на эту динамику, любой конфликт характеризуется определенным инвариантом его элементов, образующих внутреннюю структуру конфликта как целостного явления.

По своему характеру и природе все элементы конфликта могут быть разделены на два вида: 1) объективные (внеличностные) и 2) личностные.

К объективным элементам конфликта относятся такие его составляющие, которые не зависят от воли и сознания человека, от его

личностных качеств (психологических, нравственных, ценностных ориентации и т. д.). Такими элементами являются:

1) объект конфликта;

2) участники конфликта;

3) среда конфликта [1].

Объект конфликта

В предыдущей главе мы уже раскрыли понятие объект конфликта. Вспомним его основные характеристики:

1) под объектом конфликта понимают ту ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов участников конфликта;

2) объектами конфликта могут быть ценности самого различного вида: материальные, духовные, объективные, субъективные, статусные, ресурсные, религиозные, политические и т. д.;

3) объект конфликта не существует безотносительно его субъектов. Напротив, он всегда связан с интересами участников конфликта, причем эти интересы находятся в противоречии;

4) объект конфликта носит релятивистский характер, что прямо вытекает из предыдущего положения;

5) объект конфликта всегда имеется в ограниченном (дефицитном) количестве или качестве и не способен одновременно удовлетворить обе стороны, участвующие в конфликте;

6) объект конфликта может быть явным и латентным.

Участники конфликта

Другой основной элемент социального конфликта — его участники. В конечном счете конфликта ими всегда выступают индивиды со своими интересами, целями и ценностями. Однако общественная жизнь не сводится к взаимодействию отдельных индивидов. В обществе действуют различные социальные группы, общности, народы, политические образования, юридические лица и т. д., которые также могут выступать участниками противоборства. Таким образом, участников конфликта, как и самих конфликтов, может быть великое множество.

Современная конфликтология подразделяют всех участников конфликта на основных (прямых) и неосновных (косвенных).

1. Основные участники конфликта — это всегда прямые, непосредственные стороны, участвующие в противоборстве. Им принадлежит решающая и наиболее активная роль в его возникновении и развитии. Основные участники конфликта являются его главными действующими лицами и противоречие именно их интересов лежит в основе противоборства. Поэтому основных участников именуют

субъектами, или оппонентами (от лат. opponents — возражающий) конфликта.

В связи с тем потенциалом или мощью, которым обладают стороны, участвующие в конфликте, выделяют такое понятие, как ранг оппонента. Чем больше у участника конфликта имеется возможностей влиять на ход противоборства, тем выше его ранг. При этом ранжирование можно производить по разным основаниям: физической силе, политической и экономической мощи, ресурсному, административному или информационному потенциалу и т. д. Ранг участников конфликта непосредственно связан с их социальным статусом — положением, занимаемым в обществе в соответствии с профессией, возрастом, семейным положением и социальной ролью участника конфликта. В различных конфликтных ситуациях бывает востребован и различный потенциал участников конфликта. Так, если имеет место физическая борьба, ранг оппонентов будет определяться их мускульной силой, в экономических схватках он будет зависеть от экономического потенциала.

2. К неосновным участникам конфликта относятся все остальные участники конфликта. Их часто именуют также косвенными участниками конфликта. По определению им принадлежит второстепенная роль в возникновении и развитии конфликта. Часто неосновных участников конфликта называют еще третьей стороной.

В реальной динамике конфликта грань между основными и неосновными участниками часто оказывается подвижной и относительной. Диалектика состоит в том, что в процессе развития конфликта основные и неосновные действующие лица могут меняться местами. Конфликт, возникший на бытовом уровне между двумя соседями, может со временем перерасти в межгрупповой конфликт между этническими общностями, в котором уже мало кто вспомнит о первоначальных субъектах. В свою очередь межгрупповой конфликт может перерасти в международный, и тогда на авансцену выдвинутся уже другие его субъекты.

Роль неосновных участников конфликта может быть как конструктивной (положительной), так и деструктивной (отрицательной) — они могут способствовать не только разрешению или предупреждению конфликта, но и его обострению и дальнейшему развитию. При этом результат вмешательства неосновного участника в конфликт может и не совпадать с его целями. Про такой случай говорят, что благими намерениями вымощена дорога в ад, или современный вариант — «хотели как лучше, а получилось как всегда». Так, любая

(пресловутая) теща, конечно, имеет самые доброжелательные устремления, вмешиваясь в конфликт дочери с ее мужем. Однако именно из-за этого порой и происходят раздоры и разводы.

Среди косвенных участников конфликта следует выделить такие группы, которые специально создаются для поддержки того или иного субъекта конфликта. Они называются группами поддержки. Наглядным примером таких групп и их роли могут служить различные объединения, организации, движения, СМИ и т. д., поддерживающие того или иного кандидата в депутаты (президенты) в его предвыборной борьбе.

Важную роль в возникновении и развитии конфликта имеют и другие его участники:

• инициаторы (зачинщики);
• организаторы;
• пособники;
• посредники (медиаторы) [4].

1) Инициаторы (зачинщики) — те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами. Ими могут быть как отдельные лица, так и различные объединения и даже государства. Это могут быть как основные, так и неосновные участники. После того как конфликт возник, инициатор конфликта может и не участвовать в нем. Человек, затеявший склоку в коллективе, может затем уйти в тень или вообще уволиться с работы, а конфликт будет продолжаться и без него.

2) Организаторы — группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу. Организовать конфликт — значит продумать всю его динамику таким образом, чтобы предполагаемые выгоды в результате его окончания были больше, нежели потери. Организаторами могут выступать как основные, так и неосновные участники конфликта.

3) Пособники — лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии. Пособниками могут выступать как спонтанные группы лиц, так и специально созданные, а также отдельные личности. Помощь, оказываемая пособниками, может носить самый разный характер: материальная, идеологическая, нравственная, ресурсная, информационная, административная и т. д. Пособниками были страны, которые оказывали ту или иную помощь гитлеровской Германии во Второй мировой войне.

4) Посредники (медиаторы) — третья сторона в конфликте и его косвенные участники. Роль посредника — это роль авторитетного помощника, призываемого субъектами конфликта для разрешения проблемы. В этой роли могут выступать как отдельные лица, так и организации и государства. Важная черта посредника — это его авторитет, признанный обеими сторонами конфликта. Поэтому в качестве медиатора могут выступать только люди или организации, которые выбираются обоими субъектами конфликта. При этом в качестве посредника могут выступать как официальные лица и организации, так и неофициальные. Такими посредниками на самых разных уровнях и в самом разном качестве могут быть: маги, колдуны, старейшины, «воры в законе», священнослужители, видные деятели культуры, государственные деятели, международные организации типа ООН и т. д.

Цель посредничества — добиться прекращения конфликта путем нахождения компромисса между его оппонентами. Поэтому посредник должен обладать для этого соответствующими качествами: умением вести переговоры, мудростью, специальными знаниями, культурой общения, высокими нравственными принципами. Он должен занимать также нейтральную позицию по отношению к его участникам даже в том случае, когда его личные симпатии или убеждения идут вразрез с позицией какой-либо из сторон. В противном случае одна из сторон откажется от такого посредника.

В отличие от третейского судьи, которому принадлежит право вынесения окончательного решения (вспомним царя Соломона или Санчо Пансу в бытность его губернатором), посредник таким правом не обладает. Его задача — организация и обеспечение переговоров, помощь сторонам конфликта в достижении согласия. В этом посредник также отличается от арбитра, который выносит вердикт и обладает большой властью, хотя его решение и не является окончательным, как у третейского судьи, а может быть обжаловано в вышестоящих инстанциях.

Среда конфликта

Еще один объективный элемент конфликта — его среда, включающая совокупность объективных условий конфликта. Среда конфликта оказывает существенное влияние на причины его возникновения и всю динамику.

С точки зрения уровней социальной системы различают микро- и макросреду конфликта.

Микросреда конфликта — это совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на межличностный и меж-

групповой конфликт. Масштаб микросреды — это малая социальная группа.

Макросреда конфликта включает в себя те условия, которые влияют на развитие конфликтов между большими социальными группами и государствами. Хотя опосредствовано макросреда влияет, конечно, и на развитие конфликтов на уровне отдельных личностей и малых групп.

По природе составляющих ее компонентов можно выделить три вида среды конфликта: 1) физическую, 2) общественно-психологическую и 3) социальную. Все они проявляются как на микро-, так и на макроуровнях социальной системы и могут служить не только условиями протекания конфликта, но его объектом. Так, борьба может вестись за чистый воздух, улучшение социально-психологического климата на предприятии или социальных условий жизни людей [5].

Физическая среда конфликта

Это совокупность физических, географических, климатических и экологических условий и факторов, в которых протекает противоборство.

На микроуровне физическая среда конфликта включает совокупность таких внешних условий взаимодействия людей, как чистота воздуха, уровень освещенности и шума на рабочем месте. Всякий, кто работал в плохо освещенной лаборатории, в шумном цехе, в запыленном и загрязненном помещении, мог неоднократно убедиться в негативном влиянии этих факторов на развитие межличностных и межгрупповых конфликтов. Причем и сами эти условия могут становиться объектом конфликтов как между администрацией и сотрудниками, так и между самими сотрудниками.

На макроуровне физическая среда представлена географическими, климатическими и экологическими факторами, которые могут оказывать существенное влияние на развитие конфликта. Известно, какое большое значение для хода военных операций имеют климатические условия. Как и на микроуровне, на макроуровне физическая среда может выступать также в качестве объекта конфликта. Примером может служить деятельность Гринпис — международной организации по защите окружающей среды, которая ведет порой отчаянную борьбу за сохранение ее в чистом виде. О важности учета экологического фактора в возникновении конфликтов свидетельствует и тот факт, что, по данным социологических исследований, в 2000 г. среди проблем, вы-

зывающих наибольшую тревогу населения, 8,5 % опрошенных назвали плохую экологическую обстановку в регионе (городе).

В наше время становится все более актуальным учет влияния на развитие социальных конфликтов географического фактора. Геополитики прямо и недвусмысленно обращают внимание на его огромное значение в политической жизни общества, в том числе и в возникновении социальных конфликтов [6].

Сегодня все государства в своей политике стараются активно использовать этот фактор в интересах военно-политической, экономической и экологической безопасности своих стран.

Общественно-психологическая среда конфликта

Это совокупность тех настроений, мнений, забот, чувств и переживаний, в которых развивается конфликт. Эти факторы являются объективными для участников конфликта, ибо они заданы им изначально и не зависят от их воли, сознания и желаний. Эта среда также, как и физическая, проявляется на микро- и макроуровнях общественной системы;

На микроуровне, например, в рамках организации, общественно-психологическая среда — это психологический климат данного коллектива, его общий настрой, который может быть в большей или меньшей степени мажорным или минорным, оптимистическим или пессимистическим и т. д.

На макроуровне социальной системы, то есть на уровне всего общества, общественно-психологическая среда определяется господствующими в обществе настроениями, чувствами и эмоциями, которые проявляются на уровне больших социальных групп и всего народа. В отдельные периоды в обществе могут преобладать чувства страха, неуверенности и беспокойства, которые испытывают целые слои населения. В другие времена, напротив, общественная психология народа может быть мажорной, характеризоваться спокойствием, бодростью и эмоциональным подъемом. Первый тип общественно-психологической среды способствует развитию конфликтного поведения, второй, напротив, — более быстрому и легкому разрешению конфликта.

В нашем обществе мажорная и оптимистическая общественно-психологическая среда жизни людей существовала в годы после победы в Великой Отечественной войне. В последнее десятилетие минувшего века, напротив, преобладали минорные настроения, чувство страха, отчаяния и подавленности. Об этом свидетельствуют, в частности, результаты общероссийского социологического опроса, прове-

денного Российским независимым институтом социальных и национальных проблем (РНИС и НП) в марте 2000 г. Были опрошены представители одиннадцати социально-профессиональных групп населения: рабочие, интеллигенция, работники торговли, служащие, предприниматели, военнослужащие, жители городов и сел, студенты, безработные. Как показало исследование, доля россиян, характеризующихся в это время благоприятным психологическим настроем (спокойствием, уравновешенностью, бодростью), составляла немногим более 15 %. Треть населения пребывала в промежуточном состоянии между угнетенностью и уравновешенностью. Но свыше 40 % наших сограждан испытывала страх, отчаяние, подавленность и озлобленность. По признанию россиян, довольно часто они испытывают такие чувства, как чувство несправедливости всего происходящего вокруг (68 %), чувство стыда за нынешнее состояние страны (54 %), чувство невозможности продолжать жить так, как сейчас (49 %), чувство одиночества и ненужности никому (49 %), чувство страха перед беспределом и преступностью в стране.

Такой неблагоприятный психологический климат в обществе, безусловно, способствует возникновению конфликтов на самых разных уровнях, в том числе и межличностных и внутриличностных конфликтов. Массовое сознание на уровне общества так или иначе влияет и на психологический климат внутри организации. Если вновь обратиться к социологическим исследования, то они полностью подтверждают этот вывод. Так, по данным ВЦИОМ (Всероссийского центра изучения общественного мнения), в 1999 г. на вопрос: «Кто по-вашему сможет выслушать и лучше всего понять человека, у которого тяжело на душе?» только 3 % опрошенных назвали товарищей по работе. Для сравнения: 6 % опрошенных назвали собаку или кошку.

Большое значение в формировании общественно-психологической среды на разных уровнях социальной системы принадлежит средствам массовой информации. Своей информационной политикой и технологиями они могут способствовать как затуханию конфликтов в обществе, так и раздуванию их.

Социальная среда конфликта

Социальная среда представляет совокупность общественных условий, при которых возникает и развивается противоборство сторон. Самыми общими и фундаментальными факторами социальной среды конфликта являются тип цивилизации, общественно-экономические условия жизни и социально-политическое устройство общества. Но в социальную среду конфликта входит также вся социо-

культурная реальность, окружающая человека. Как и всякая другая, социальная среда конфликта оказывает важное влияние на его динамику и способы разрешения. В обществе, находящемся в глубоком социально-экономическом и политическом кризисе, все виды конфликта будут испытывать мощное влияние этого фактора.

В современном российском обществе в 2000 г., по данным общероссийского социологического опроса, проведенного РНИС и НП, к проблемам, вызывающим наибольшую тревогу населения (в %), среди социальных факторов относятся следующие:

• снижение уровня жизни (50,4 %);

• неуверенность в завтрашнем дне (27,9 %);

• состояние медицинского обслуживания (24,6 %);

• отсутствие работы или опасение потерять ее (20,5 %);

• тяжелое экономическое положение страны (спад производства и т. п.) (19 %);

• коррупция, произвол чиновников (18,3 %);

• преступность, неуверенность в своей безопасности (16,2 %) [1].

Можно с большой степенью надежности утверждать, что улучшение положения дел в социальной сфере жизни людей будет способствовать резкому снижению уровня конфликтности как на уровне всего общества, так и внутри организации, на межличностном и внутриличном уровнях.

2. Личностные элементы социального конфликта

К личностным элементам социального конфликта относятся психофизиологические, психологические, этические и поведенческие свойства отдельной личности, которые оказывают влияние на возникновение и развитие конфликтной ситуации.

Черты характера личности, ее привычки, чувства, воля, интересы и мотивы — все эти и многие другие ее качества играют огромную роль в динамике любого конфликта. Но в наибольшей степени их влияние обнаруживается на микроуровне, в межличностном конфликте и в конфликте внутри организации.

Среди личностных элементов конфликта прежде всего следует назвать:

1) основные психологические доминанты поведения;

2) черты характера и типы личностей;

3) установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности;

4) неадекватные оценки и восприятия;

5) манеры поведения;

6) этические ценности.

Различия названных характеристик людей, их несовпадение и противоположный характер могут служить основанием конфликта.

Основные психологические доминанты поведения

Важнейшую роль среди личностных факторов конфликта играют основные психологические доминанты поведения личности: 1) ценностные ориентации; 2) цели; 3) мотивы; 4) интересы; 5) потребности.

Все они имеют внутреннюю взаимосвязь и вытекают один из другого. Рассмотрим их более подробно.

1. Ценностные ориентации людей как субъектов конфликта формируются в процессе социализации личности и выражаются в тех моральных, идеологических, политических и других принципах, на основе которых субъект противоборства оценивает характер конфликта и строит свое поведение в этой ситуации. На базе ценностных ориентации происходят вычленение и дифференциация объектов конфликта по их значимости, решается вопрос о том, следует ли вообще участвовать в конфликте. Например, по поводу одного и того же предмета линия поведения религиозного и светского человека может быть совершенно различной. Там, где один будет стремиться избежать конфликта, руководствуясь принципами «не убий» и «возлюби ближнего», другой, напротив, может демонстрировать агрессивное поведение, руководствуясь принципом «око за око», «кто не с нами, тот против нас» и т. д. Ценностные ориентации обнаруживаются прежде всего в целях участников конфликта.

2. Цель — это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека. Применительно к конфликту цель его субъектов — это представление той конечной ситуации, которая возникнет в результате разрешения противоборства и к достижению которой стремятся его участники. Именно этот полезный для участников конфликта результат и определяет направленность их поведения. Образ предвосхищаемого позитивного результата конфликта приобретет побудительную силу и таким образом становится целью, начинает направлять действия субъектов противоборства. Но это происходит тогда, когда осуществляется связь цели с мотивом поведения.

3. Мотив — побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением тех или иных потребностей личности. Применительно к конфликту мотив — это осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий субъектов конфликта. Такой основой вступления в конфликт в конечном счете выступает необходимость реализации его субъектами своих интересов.

4. Интересы участников конфликта — это осознание ими объекта конфликта как своей потребности. Отсюда повышенное внимание именно к данному объекту конфликта, а не к другому. Именно противоречие интересов рождает конфликт. Если объект не представляет никакого интереса, конфликт из-за него не возникает. Это объясняется тем, что основой интереса является потребность.

5. Потребность. С точки зрения психологии потребность субъектов конфликта — это такое их состояние, которое выражается в том, что объект конфликта выступает как нужда, острая необходимость для их существования. Поэтому она является самым глубинным источником активности субъектов и толкает их на конфликтные действия. Потребность, таким образом, является тем состоянием личности, которое регулирует ее поведение, в том числе и конфликтное поведение. Но при этом эта регуляция осуществляется во взаимосвязи с интересами, мотивами, целями и ценностными ориентациями личности [1].

Черты характера и типы личностей

Важную роль в возникновении и развитии конфликта играют черты характера личности, ее базовые характеристики. Это индивидуальные психофизиологические свойства человека, проявляющиеся в особенностях темперамента, самооценке, в способе реагирования на слова и поступки людей. В этой связи выделяют прежде всего две основные психологические оси личности:

• экстраверсия — интроверсия;

• эмоциональная неустойчивость — эмоциональная стабильность.

В зависимости от доминирования той или иной характеристики выделяют следующие типы личностей:

1) Экстраверты — люди, требующие постоянной стимуляции, «подпитки» от внешней среды. Они общительны, стремятся к новым впечатлениям, склонны к риску, любят перемены. Для них характерны раскованность поведения, веселость, вспыльчивость.

2) Интроверты — стимулы для жизненной активности они черпают изнутри, живут в основном своим внутренним миром. Они за-

мкнуты, мало общительны, медлительны, серьезны, любят порядок, дружат с немногими, но преданно.

3) Эмоционально неустойчивые люди характеризуются постоянным эмоциональным напряжением, переживанием личной угрозы, повышенной чувствительностью к неудачам и ошибкам.

4) Эмоционально стабильные люди — им свойственны эмоциональная уравновешенность, негибкость характера, неспособность глубоко сочувствовать переживаниям других людей.

Крайние проявления названных качеств у личности очень редки. Каждый обычно занимает позицию в диапазоне ближе к тому или иному плюсу. Но в зависимости от того, в какой степени эти качества присутствуют в человеке, выделяют четыре основных типа характера личности:

• меланхолик;
• холерик;
• сангвиник;
• флегматик.

1) Меланхолик — человек, сочетающий в большей мере черты интроверта и эмоциональной неустойчивости. Его основные характеристики: замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность. В общении и взаимодействии с другими людьми меланхолика настораживает новая обстановка и новые люди. Поэтому он часто уходит в себя, уединяется. Мимика его часто невыразительна, поэтому по его лицу трудно заметить те чувства и переживания, которые его обуревают.

2) Холерик — сочетает черты экстраверта и эмоциональной нестабильности. Это человек обидчивый, неспокойный, возбудимый, импульсивный, резкий, активный, несдержанный. Холерик увлеченно берется за новые дела, но сил у него хватает ненадолго. Ему свойственны спады и подъемы настроения. В общении холерики часто вспыльчивы и нетерпеливы.

3) Сангвиник — в большей степени сочетает свойства экстраверта и эмоциональной стабильности. Ему присущи такие черты, как общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность. В общении с другими сангвиники несколько поверхностны в восприятии людей и явлений.

4) Флегматик — сочетает в большей степени свойства интроверта и эмоциональной стабильности. Он обладает следующими чертами: старательностью, вдумчивостью, сдержанностью, миролюбием, урав-

новешенностью, надежностью, спокойствием. В общении флегматики надежные друзья и не склонны к перемене своего окружения, хорошо сопротивляются сильным и продолжительным раздражителям.

Следует отметить, что «плохих» и «хороших» индивидуальных характеристик не бывает. Как говорится, наши недостатки — продолжение наших достоинств. Однако важно отметить, что все названные личностные качества человека играют существенную роль в возникновении и развитии конфликта [3].

Акцентуация характера

Особо важный личностный элемент конфликта — чрезмерная выраженность отдельных характера черт характера индивида. Для их обозначения К. Леонгард ввел понятие акцентуация характера, то есть определенное направление характера. Акцентуированные личности испытывают дополнительные трудности во взаимодействиях с другими. А отдельные чрезмерно выраженные черты характера прямо носят конфликтную направленность.

Выделенные Леонгардом типы акцентуированных личностей разделены на две группы: 1) акцентуации характера (демонстративный, недактичный, застревающий, возбудимый) и 2) акцентуации темперамента (гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, эмотивный, аффективно-экзальтированный).

Приведем типы характера акцентуированных личностей:

1) Демонстративность (демонстративный тип) — высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к демонстративности поведения, живости, подвижности, легкости.

2) Педантичность (педантичный тип) — высокие оценки свидетельствуют о ригидности, инертности психических процессов, тяжелости на подъем, длительном переживании травмирующих событий. В конфликты вступает редко, но сильно реагируют на любые нарушения порядка. На работе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований.

3) Застревание (застревающий тип) — основная черта этого типа — склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, подозрительность, ревность), часто выступает инициатором конфликтов, в которых жестко отстаивает свои интересы, характеризуется большим упорством в достижении своих целей.

4) Гипертимность (гипертимический тип) — высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жаждой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью, но

вместе с тем с трудом переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, одиночество.

5) Дистимность (дистимический тип) — характеризуется серьезностью, медлительностью, слабостью волевых усилий, подавленностью настроения, низкой контактностью, молчаливостью, склонностью фиксироваться на теневых сторонах жизни, обостренным чувством справедливости.

6) Тревожность (тревожно-боязливый тип) — основная черта — склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, низкая контактность, неуверенность в себе. Редко вступают в конфликты, обладают самокритичностью, дружелюбием, исполнительностью.

7) Экзальтированность (аффективно-экзальтированный тип) — лицам этого типа свойствен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, они часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта.

8) Эмотивность (эмотивный тип) — это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни, гуманностью, отзывчивостью, обостренным чувством долга, исполнительностью.

9) Циклотимность (циклотимический тип) — характеризуется периодической сменой настроения, зависимостью от внешних событий. Радостные события вызывают жажду деятельности, говорливость; печальные — подавленность, замедленность реакций и мышления; также часто меняется их манера общения с окружающими людьми [1].

Психофизиологические качества

К личностным элементам конфликта следует отнести также такие психофизиологические качества людей, которые нашли свое выражение в выделении двух типов личности: 1) художественного и 2) мыслительного. Это деление обусловлено тем, что мозг человека состоит из двух полушарий, каждое из которых «отвечает» за свои функции организма и психики.

У людей, относящихся к художественному типу, доминирует правое полушарие мозга. Для них характерны яркие образы, возникающие в результате живого восприятия. У представителей мыслительного типа доминирует левое полушарие. У них преобладают абстрактное мышление, стремление к теоретизированию, логические рассуждения, рациональность преобладает над эмоциональностью. Говорить, кто из них умнее, или какой тип «лучше» также, как и в

предыдущем случае, не имеет смысла. Речь идет лишь о двух специфических особенностях восприятия мира человеком. Однако их следует учитывать, когда речь идет об общении и взаимодействии людей, так как резкое расхождение между людьми по этим качествам может стать причиной возникновения конфликта;

Установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности

К важным личностным элементам конфликта следует отнести установки личности, образующие идеальные образующие типы индивидуальности. В этой связи немецкий философ и психолог Эдуард Шпрангер (1882–1963) в своем сочинении «Формы жизни» выделил шесть основных идеальных типов людей, соответствующих различиям в их ценностных ориентациях.

1. Теоретический человек — имеет теоретическую установку. В свое практическое поведение он повсюду вносит систему и логику. В наиболее чистом виде эта форма жизни воплощается в профессиональных ученых. Люди этого типа являются очень сложными натурами.

2. Экономический человек — он необязательно связан с производством. Самое главное, что основным мотивом, определяющим характер его бытия, является полезность. Смысл его действий не в самой деятельности, а в ее полезном эффекте.

3. Эстетический человек — это эстетически переживающие души. Эти люди живут в мире фантазий, через которую они и воспринимают реальную действительность. Эстетический человек обладает особой способностью предвидения или проникающей интуицией. Для людей этого типа самым главным является красота души и мир фантазий, а непосредственное соприкосновение с миром для них всегда болезненно.

4. Социальный человек — полностью обращен к чужой жизни и «чувствует себя в другом». Его потребность в самоотречении ради другого является ведущей жизненной потребностью, а все духовные действия, имеющие отношение к прагматике полностью, исключаются. Для него социальная установка является организующим принципом душевной жизни, а высшее проявление социальной направленности — любовь, определяющая все индивидуальное бытие.

5. Политический человек — ведущей жизненной установкой для него является власть как способность и стремление делать собственные ценностные ориентации ведущим мотивом других людей. Главная сторона жизни такого человека — самоутверждение через обладание властью.

6. Религиозный человек — это человек, чья духовная структура постоянно и целиком направлена на достижение высшего переживания религиозных ценностей [1].

Типы индивидуальности, как и типы характера личности, в жизни редко встречаются в «чистом» виде. Каждый человек лишь в той или иной степени связан с идеальным типом и приближается к нему. Но это не значит, что их можно игнорировать при рассмотрении элементов конфликта. Напротив, их следует учитывать при анализе конфликтного поведения, ибо они, как и другие личностные факторы, играют важную роль в его возникновении и развитии.

Неадекватные оценки и восприятия

Неадекватные оценки и восприятия человеком как других людей, так и самого себя так являются важным элементом конфликта.

Занижение или завышение качеств других людей или своих собственных может порождать самые разнообразные недоразумения, противоречия и конфликты. Так, если человек полагает, что он является неформальным лидером в группе и пользуется повышенным авторитетом, а на самом деле, в глазах коллег он заурядный член организации, то это расхождение в оценках может привести к конфликту. В этой связи выделим типичные ошибки, которые часто приводят к необъективным оценкам.

1. Эффект ореола — ошибка, которая возникает при необходимости делать выводы о внутренних характеристиках другого человека по внешним признакам. Суть ее состоит в распространении, в условиях дефицита информации, общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств. Эффект ореола может выступать в форме позитивной оценочной пристрастности (положительный ореол) и негативной пристрастности (отрицательный ореол). Так, если первое общее впечатление о человеке благоприятное, то и в дальнейшем его поступки и черты будут переоцениваться в положительную сторону, а отрицательные моменты будут недооцениваться или не замечаться. И наоборот, если первоначальное общее впечатление отрицательное, то даже положительные поступки человека в последующем или недооцениваются или вовсе не замечаются.

Эффект ореола может способствовать возникновению самых разных конфликтов. Школьнику, которому с самого начала приклеили ярлык «бестолочь» или «лентяй», будет в последующем непросто доказать, что он нормальная личность. Но и с положительным ореолом — «умница», «вундеркинд» и т. д. ребенку нелегко будет справиться.

И тот и другой орел вполне могут стать причиной и внутриличностного и межличностного конфликтов.

2. Эффект бумеранга — при определенных воздействиях источника информации на аудиторию или на отдельную личность может получиться результат, противоположный ожидаемому. Этот эффект, как правило, возникает, если подорвано доверие к источнику информации, если передаваемая информация длительное время носит не соответствующий действительности характер, если, наконец, субъект, передающий информацию, вызывает неприязнь к себе у тех, кто ее воспринимает. В этих условиях, если источник информации будет даже говорить правду, можно ожидать, что ему не поверят.

3. Эффект новизны — при восприятии и оценке людьми друг друга по отношению к незнакомому человеку более значимой является первая информация, а по отношению к знакомому — последняя, то есть более новая информация.

4. Эффект снисходительности — тенденция оценивать себя и других более высоко по шкале положительных характеристик и более низко по шкале отрицательных качеств;

5. Логическая ошибка — близка к эффекту ореола. Суть ее заключается в часто повторяющейся взаимосвязи качеств личности, о которых известно лицам, выступающим в качестве экспертов. Например, если человек высоко оценивается по шкале агрессивности, то этому сопутствует и высокая оценка по шкале энергичности. В данном случае качества личности оценивают, исходя из определенных логических построений. Высокая или низкая оценка какой-либо характеристики дается только исходя из того, что она вроде бы логически связана с другими.

6. Ошибка социального стереотипа. Социальный стереотип — это относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта: группы, индивида, явления. Его наличие играет существенную роль в оценке человеком других людей и событий. Вместе с тем, возникая в условиях ограниченной информации об объекте, он может быть и ложным, выполнять негативную роль, формируя ошибочное представление о людях, затрудняя взаимодействие между ними и способствуя развитию конфликта. Если для человека, вступающего во взаимодействие с другими, учитель всегда «зануда», старики всегда «брюзжат», а люди «кавказской национальности» — все бандиты, то можно изначально предположить, что это общение будет носить конфликтный характер.

7. Ошибка центральной тенденции — возникает тогда, когда оценивающий избегает давать низкие или высокие оценки, а пользуется усредненными оценками. В итоге, например, все работники в глазах руководителя оказываются лишенными индивидуальности, а конкретный вклад в общее дело обезличивается.

8. Ошибка привлекательности и взаимной симпатии — заключается в том, что из-за симпатии к близкому человеку оценка завышается. Вообще, люди, которые нам привлекательны получают завышенные оценки, и наоборот. С этой ошибкой связана и другая — люди, которые нас хвалят и любят, часто пользуются взаимной любовью и награждаются завышенными оценками.

9. Ошибка близости — проявляется, когда оцениваемый сравнивается с другими людьми этого же статуса и социальной роли, а не автономно, безотносительно к кому-либо [3].

Манеры поведения

Эта составляющая конфликта также играет важную роль в его развитии. Люди вступают в общение с разными уровнями культуры, привычками, правилами поведения. Эти различия могут быть обусловлены как чертами характера, так и образованием, ценностными ориентациями, жизненным опытом, то есть факторами, связанными с процессом социализации личности. Но встречаются люди просто трудные в общении, поведение которых неудобно для окружающих и которые являются повышенными источниками возникновения конфликтов.

В своей работе «Общение с трудными людьми» Роберт М. Брэмсон выделил целый ряд таких типов трудных в общении людей. Назовем некоторые из них.

1) «Агрессивисты» — они постоянно задирают других, говорят колкости и раздражаются, если их не слушают.

2) «Жалобщики» — у них всегда найдется что-нибудь, на что они будут сетовать.

Обычно они мало что делают для решения проблемы и не хотят брать на себя ответственность.

3) «Молчуны» — спокойны и немногословны; никто не знает, что в действительности они думают об окружающих или чего хотят.

4) «Сверхпокладистые» — они согласятся с вами по любому поводу и пообещают поддержку, однако слова у них часто расходятся с делом. Они не выполняют своих обещаний и не оправдывают возложенных на них надежд.

5) «Вечные пессимисты» — всегда предсказывают неудачу в деле и стараются сказать «нет», поскольку обычно полагают, что из-за затеваемого ничего не получится.

6) «Всезнайки» — считают себя выше других, ибо полагают, что знают истину в последней инстанции и все на свете. При этом они к тому же хотят, чтобы об этом «превосходстве» знали и другие. Они могут действовать как «бульдозер», расталкивающий всех на своем пути со своими «знаниями». Но довольно часто оказывается, что они ошибаются, ибо в основном только играют свои роли.

Американский конфликтолог Джини Г. Скотт добавляет к этому перечню трудных в общении людей еще целый ряд типов [1]:

1) «максималисты» — хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;

2) «скрытные» — держат все в себе, не говорят о своих обидах, а потом внезапно набрасываются на вас, когда вы считаете, что все идет прекрасно;

3) «невинные лгуны» — заметают следы ложью или серией обманов, так что вы перестаете понимать, во что верить, а во что — нет;

4) «ложные альтруисты» — якобы делают вам добро, но в глубине души сожалеют об этом. Вы можете почувствовать это в иных обстоятельствах или это может неожиданно проявиться в виде саботажа, востребования подаренного или требования компенсации.

Встречаются «игроки» различных типов, например, такие люди, которые говорят и поступают в стиле «да, но…», описанные Эриком Берном в его книге «Игры, в которые играют люди». Внешне они поступают так, а думают совсем иначе. Вы не будете знать, что происходит, пока не попадете в их ловушку.

Этические ценности

Важный элемент конфликта — расхождение этических ценностей людей. Вечным и одним из основных регуляторов человеческих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И вступая в общение с другими, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе взаимодействие, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задачи достижении целей, так и затруднить его или даже сделать конфликтным. Понятно, что этические нормы и

правила поведения имеют свою специфику в разных сферах человеческой деятельности и общения. Если, например, говорить о конфликте в сфере бизнеса, то тут этика затрагивает целый комплекс проблем:

1) социальную ответственность поведения управляющих и сотрудников в организации;

2) этические нормы поведения руководителей и подчиненных;

3) цели, преследуемые той или иной организацией, и средства для их достижения и т. д.

Существуют люди, полагающие, что задача организации состоит прежде всего в том, чтобы добиться максимальной прибыли, не взирая на этические нормы. В этом случае они, видимо, будут придавать не особо важное значение таким этическим ценностям, как альтруизм или любовь к ближнему, выпуская недоброкачественную продукцию и отравляя людей, если речь идет о выпуске продуктов питания. Однако для других людей указанные ценности могут иметь существенное значение. Понятно, что при взаимодействии первых со вторыми неизбежен конфликт, обусловленный расхождениями в этических ценностях людей.

ТЕМА 5. ПРИЧИНЫ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

План:

1. Противоречие интересов как фундаментальная причина социальных конфликтов.

2. Объективные факторы возникновения социальных конфликтов.

3. Личностные факторы возникновения конфликтов.

Литература:

основная:

1. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 2009.

2. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 2009.

3. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Экмос, 2009.

дополнительная:

4. Аллахвердова О. В. и др. Конфликтология. — СПб.: Лань, 2009.

5. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2019.

6. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: Конфликт! — Новосибирск: Наука, 1999.

7. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2000.

8. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. — М.: Персей, Вече, АСТ, 1995.

9. Леонгард К. Акцентуированные личности. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 2007.

10. Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев, 2018.

11. Уткин Э. А. Конфликтология. — М.: Экмос, 2008.

1. Противоречие интересов как фундаментальная причина социальных конфликтов

В общефилософском плане понятие «причина» означает явление, действие которого вызывает или производит какое-либо другое явление, которое называется следствием. В обществе, так же как и в природе, существует бесконечное множество причинно-следственных

связей и зависимостей. И конфликты здесь не представляют исключения, они могут порождаться также самыми различными причинами: внешними и внутренними, всеобщими и единичными, материальными и идеальными, объективными и субъективными и т. д. Их классификация может проводиться по разным основаниям и не должна считаться законченной.

В учебных целях при изложении данного вопроса мы сгруппировали причины конфликтов следующим образом:

1) противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов;

2) объективные факторы возникновения конфликтов;

3) личностные факторы возникновения конфликтов. Следует также отметить, что необходимо отличать причину возникновения конфликта от его повода.

Поводом конфликта служит явление, которое способствует его возникновению, но не определяет появление конфликта с необходимостью. В отличие от причины повод возникает случайно и может создаваться совершенно искусственно, как говорят, «на пустом месте». Причина же отражает закономерную связь вещей. Так, поводом к семейному конфликту может послужить недосоленное (пересоленное) блюдо, тогда как истинная причина может заключаться в отсутствии любви между супругами.

Составляющие причины конфликта

В общем смысле причина конфликта — это то явление, которое предопределяет его появление. Однако зададимся вопросом, почему одно и то же явление вызывает конфликт у одних людей или социальных групп и не вызывает у других? Почему одни борются за должность бригадира, директора фирмы или место в Государственной Думе, а другим до этого нет никакого дела? Ответ заключается в том, что для одних людей это явление выступает как потребность, а для других — нет. Следовательно, вне потребностей конфликта не существует.

Таким образом, то или иное явление только тогда является причиной конфликта, когда оно выступает для его субъектов как потребность. Потребность — это нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, личности, социальной группы или всего общества. Именно она является внутренним побудителем активности субъекта.

Но наличие потребности хотя и является необходимым, но еще недостаточным условием возникновения конфликта. Если удовлетво-

рение потребности не затрагивает интересы, ценности и чувства других людей, то никакого конфликта не происходит. Если чистого воздуха или питьевой воды хватает на всех, люди из-за них не вступают в борьбу. Конфликт возникает тогда, когда наблюдается дефицит явлений, выступающих как потребности у людей, вступающих во взаимодействие. Только из-за недостатка на всех чистого воздуха или питьевой воды начинаются противостояние и противоборство.

Однако оказывается, что и этого необходимого фактора еще недостаточно для возникновения конфликта. Человек (социальная группа, общество) может объективно испытывать в чем-то нужду, но субъективно не осознавать то или иное явление как потребность. И в этом случае оно тоже не становится причиной конфликта. Другими словами, неосознанная потребность не выступает причиной конфликта. Так, люди объективно могут сильно нуждаться в витаминах или каком-либо лекарстве, новом типе власти или более прогрессивной организации производства, но если данные потребности неосознанны, из-за них конфликт не возникнет, даже если само лекарство или какие-либо другие объективные потребности являются дефицитными.

Причиной конфликта является только осознанная потребность, которая выступает как интерес [6].

Однако не всякий интерес является причиной конфликта, а только тот, который связан с удовлетворением дефицитных потребностей, из-за овладения которыми и возникает противоречие и происходит столкновение сторон. Таким образом, конечная причина всякого социального конфликта — это противоречие интересов между его субъектами: индивидами, социальными группами, общностями и обществами. Любой конфликт есть форма выражения этого противоречия интересов.

При этом сами интересы могут быть весьма разнообразными. Они могут быть материальными и идеальными, объективными и субъективными. Люди могут вступать в борьбу как за капитал, так и за идеи; как за утверждение общественных ценностей, так и своих личных амбиций. Интересы могут быть как иллюзорными, или ложными, так и реальными, или истинными. Так, человек может продолжать отстаивать в борьбе с другими какие-либо ценности или идеи, которые не имеют реального основания в жизни или утратили свою актуальность. Более того, как показывает исторический опыт человечества, люди могут бороться не щадя живота своего за утверждение мифологических идей и представлений. Но не следует забывать, что атрибутом любого мифа является вера в истинность или реальность

его содержания. За сказочные, изначально ложные идеи никто свою жизнь отдавать не будет.

Классификация противоречий

Не менее многообразны и противоречия интересов, которые вызывают конфликт.

В общем смысле противоречие есть взаимодействие противоположно направленных тенденций, стремлений и действий, находящихся вместе с тем в единстве. По своему характеру они могут быть:

1) внутренними и внешними;

2) антагонистическими и неантагонистическими;

3) основными и неосновными;

4) объективными и субъективными и т. д.

1. Внутренние противоречия социального конфликта выражаются в столкновении интересов внутри группы, организации, общности или общества в целом. К таковым, например, относятся противоречия, возникающие между начальником и подчиненным внутри организации, между мужем и женой внутри семьи, между властью и олигархами внутри общества.

Внешние противоречия возникают между двумя или несколькими относительно самостоятельными социальными системами. Однако следует иметь в виду, что внешние и внутренние противоречия воздействуют друг на друга. Так, международные противоречия, безусловно, будут оказывать влияние на все внутреннее развитие, в том числе и на развитие внутренних противоречий в обществе. Противоречие на уровне всего общества между федеральной властью и властью субъектов федераций с большой вероятностью приведет к возникновению внутренних противоречий по поводу распределения власти и внутри самих субъектов федерации. Другими словами, противоречия на уровне более общей социальной системы оказывают воздействие на развитие противоречий на уровне социальной системы меньшего масштаба и наоборот.

При этом само это воздействие может и сдерживать появление конфликтов, и способствовать их возникновению. Например, общество может сплотиться перед лицом внешней опасности. Но наличие такой опасности может также спровоцировать активизацию реакционных или вообще не лояльных к политическому режиму сил внутри страны. Наличие конфликтной ситуации внутри общества может заставить правительство как можно быстрее разрешить имеющиеся внешние противоречия, чтобы сосредоточиться на внутренних. Но возможен и другой вариант: правительство развязывает военные дей-

ствия (или холодную войну) на международной арене для того, чтобы был веский повод для введения диктаторского режима, при котором оно надеется более легким путем справиться с внутренними противоречиями.

2. Антагонистические противоречия — выражаются в таком конфликте, участники которого имеют непримиримо враждебные интересы. Способы разрешения таких конфликтов сугубо деструктивные: уничтожение обеих или одной из сторон конфликта или разрушение фундаментальных структур социальной системы, лишение ее возможности функционировать в прежнем качестве. Девиэ противников конфликта, основанного на антагонистическом противоречии, может быть только один: «Победа или смерть!» и «Tertium non datur» («третьего не дано»). «Примириться» с оппонентом — антагонистом — значит лишь отодвинуть конфликт на какое-то время, поскольку разрешить конструктивно на основе компромисса его нельзя. Нельзя соединить вместе законную власть и бандитские формирования, справедливость и коррупцию и т. д.

Неантагонистические противоречия между интересами участников конфликта — те, которые допускают согласование, «примирение» интересов оппонентов. Главная особенность этих противоречий и возникающих на их основе конфликтов заключается в возможности компромиссов то есть соглашения, достигаемого путем взаимных уступок. Конфликты, порождаемые этими противоречиями в обществе, встречаются на каждом шагу, на всех уровнях социальной системы и в различных сферах общественной жизни: семейной, политической, экономической и др.

Природа неантагонистических противоречий — в многообразии интересов личности и социальных объединений. Например, интересы службы маркетинга требуют увеличения ассортимента товаров, а интересы производства, напротив, связаны с необходимостью его уменьшения; руководитель просит работника поработать сверхурочно, а работник хочет больше времени уделить семье; прокурор подчеркивает социальную опасность преступления и апеллирует к букве закона, а адвокат настаивает на необходимости учитывать личность подсудимого и т. д.

3. Основные противоречия играют решающую роль в возникновении и развитии конфликта и характеризуют взаимодействие между основными его участниками. Между тем как неосновные противоречия лишь сопутствуют конфликту. Они могут быть также связаны с взаимодействием между косвенными участниками конфликта. При

этом основные и неосновные противоречия находятся между собой в диалектическом взаимодействии. В частности, чем больше накапливается неосновных противоречий, тем сложнее разрешаются основные, что в свою очередь порождает новые и многообразные неосновные противоречия.

Так, конфликт между федеральной властью и бандитскими формированиями в Чечне обусловлен основным антагонистическим противоречием. Но его разрешению мешает множество неосновных противоречий, перманентно возникающих вокруг него: внутри администрации в самой Чеченской республике, между нашим государством и некоторыми другими странами по поводу чеченского вопроса и т. д.

4. Объективные противоречия обусловлены объективными факторами, то есть такими явлениями и процессами, которые не зависят от воли и сознания людей. Поэтому избежать объективных противоречий нельзя. Они будут возникать вновь и вновь до тех пор, пока не ликвидирована сама причина такого противоречия, которая также носит объективный характер. К ним, например, относятся противоречия между производством и потреблением; демократией и централизмом; противоречия, возникающие по поводу дефицита ресурсов; между формальным (абстрактным) характером права и необходимостью учета конкретной личности преступника и т. д. [4].

Субъективные противоречия обусловлены такими факторами, которые, напротив, зависят от воли и сознания людей. Это противоречия, вызванные несовместимостью характеров, различием в манерах поведения, мировоззрениях, ценностных ориентациях. Субъективные противоречия являются причиной главным образом межличностных и виутригрупповых конфликтов, хотя могут вызвать и более масштабные конфликты. Так, субъективные противоречия на уровне глав государств могут способствовать возникновению конфликтов и на межгосударственном уровне.

Но, несмотря на межличностный характер субъективные противоречия не становятся менее значимыми, чем объективные, и их нельзя игнорировать. Конфликты, возникающие на почве этих противоречий, затрагивают повседневную жизнь человека, порождая порой мучительные переживания и отравляя само человеческое существование. Более того, субъективные противоречия часто становятся причиной внутриличностного конфликта, от которых человеку вообще невозможно скрыться. Вспомним героев Ф. М. Достоевского, которые до изнеможения мучаются этими внутренними переживаниями.

Рассмотренные противоречия, конечно, не исчерпывают всю классификацию их типов. Кроме названных можно выделить:

1) главные и второстепенные;

2) постоянные и временные;

3) всеобщие, особенные и единичные;

4) коренные и некоренные противоречия.

Следует отметить, что между основными типами противоречий существуют взаимосвязь и взаимодействие. Все они взаимно обусловлены в своем возникновении и функционировании. Поэтому, когда мы говорим о противоречии интересов как фундаментальной причине конфликта, следует иметь в виду диалектический характер противоречий, вызывающих конфликт, т. е. возможность их перехода друг в друга (внутренние противоречия могут переходить во внешние, объективные — в субъективные, основные — в неосновные, и наоборот).

Для объяснения специфики конфликтов и причин их возникновения важное значение имеет учет различных видов противоречий, возникающих на определенном уровне социальной системы в то или иное время. Так, некоторые из современных противоречий, актуальные для мирового развития, рассмотрены А. В. Дмитриевым. Это следующие противоречия:

1) между рынком и государством;

2) между обогащением и обнищанием населения;

3) между принципами рациональной экономической и политической организации и бесконечно растущими потребностями отдельных групп людей;

4) между глобальным и местным;

5) между экологией и экономическим ростом.

Помимо названных, в этом ряду мы, прежде всего, указали бы на такие противоречия:

1) между силами войны и мира;

2) между группами населения, сформированными по признакам этнической принадлежности, расы, религии или культуры [9].

Мы обращаем внимание прежде всего на эти противоречия, потому что в наше время именно они являются причиной самых жестоких конфликтов — военных, связанных с насилием и смертельным исходом. Кроме того, эти два вида противоречий тесно взаимосвязаны. Сегодня военные конфликты, как правило, и происходят, когда этническим группам отказывается в удовлетворении их элементарных потребностей, обусловленных их самобытностью.

Для объяснения причин конфликтов в современном российском обществе также необходимо выделить соответствующие противоречия. Среди них важное значение имеют противоречия между:

• государственным регулированием экономикой и рыночной стихией;

• правом и приватизацией государственной собственности;

• политикой и экономикой;

• властью и олигархами;

• увеличением концентрации богатства и одновременным ростом обнищания народных масс;

• демократией и дисциплиной;

• свободой и ответственностью;

• федеральной властью и властью субъектов Федерации. Противоречия интересов как фундаментальная причина конфликтов не возникают на пустом месте. Они складываются по поводу самых различных факторов, которые можно подразделить на: 1) объективные и 2) межличностные.[12]

2. Объективные факторы возникновения социальных конфликтов

На разных уровнях общественной жизни и в различных ее сферах объективные факторы, вызывающие конфликт, весьма многочисленны и разнокачественны. Ими могут быть материальные блага, ресурсы, власть, должность, статус, общественные духовные ценности и т. д. То, что их объединяет, — это независимость от личностных качеств людей, их сознания и воли, ценностей и пристрастий.

Более конкретно объяснить роль, значение и механизм влияния объективных факторов на возникновение конфликтов можно на примере производственной сферы жизни людей, и в частности, таком ее уровне, как организация. Современная конфликтология выделяет здесь следующие объективные причины конфликта:

• ограниченность ресурсов, подлежащих распределению;

• взаимозависимость ответственности и заданий;

• несогласованность целей разных групп работников;

• плохие коммуникации;

• нечеткое распределение прав и обязанностей;

• некомпетентность, несоответствие занимаемой должности;

• чрезмерная загруженность сотрудников, превышающая личные возможности;

• неблагоприятный стиль руководства;

• плохие условия труда;

• инновации, нововведения на производстве;

• недостаточная разработанность правовых норм и процедур;

• слабая разработанность этических нормативов и отсутствие комитетов или комиссий по этике.

Как видим, только в организации объективных факторов конфликта имеется достаточно большое количество. И их перечень можно продолжить. Специально вопрос о конфликте в организации будет рассмотрен в главе 13 настоящего учебника. А здесь мы лишь попытаемся объяснить влияние некоторых объективных факторов на возникновение конфликта и показать их роль и значение как основы развития противоречий, порождающих конфликт.

1. Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению. Это могут быть самые разнообразные ресурсы: материально-технические, финансовые, социально-экономические и др. Их ограниченность может вызывать противоречие интересов между индивидами и социальными группами, ибо выделение их какому-либо индивиду или производственному объединению означает, что другие получат меньшую их долю. При этом не важно, о чем идет речь — премиях, компьютерах, новом оборудовании и т. д.

2. Взаимозависимость ответственности и заданий. Возможность конфликта в организации существует везде, где один человек или группа зависят от выполнения заданий других людей. Это обусловлено тем, что всякая организация представляет собой систему, элементы которой функционально взаимосвязаны между собой. Поэтому если какой-либо элемент системы (работник, подразделение) не выполняет возложенные на него обязанности и задачи, то есть функционирует неадекватно, допускает сбои в работе, то в этом случае нарушается нормальное функционирование всей системы. А это уже чревато конфликтом на разных уровнях и между различными действующими лицами организации.

Возникновению конфликта способствует также нечеткое распределение ответственности между членами организации или ее подразделениями. В этом случае одни могут думать, что у них слишком мало ответственности и их недооценивают, а другие, наоборот, что их слишком перегружают работой и они выполняют не только свои, но и чужие функции.

3. Несогласованность целей различных групп работников. Причина конфликта при этом кроется в том, что различные функциональные группы в организации могут уделять достижению своих целей больше внимания, нежели организации в целом. При этом конфликт может возникнуть как между группой и организацией, так и между группами внутри организации. Например, между отделом сбыта и производственным отделом.

Возможность конфликта вместе с тем увеличивается по мере того, как подразделения становятся более специализированными и дифференцированными. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формируют свои цели и могут уделять больше внимания их достижению, чем целям всей организации. Так, отдел сбыта может настаивать на увеличении ассортимента продукции, потому что это увеличивает объем сбыта. Однако цели производственного подразделения выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна.

4. Слабая разработанность этических нормативов и отсутствие комитетов или комиссий по этике является также важным фактором возникновения конфликтов. Этический фактор — объективный для членов организации, потому что ни один сотрудник субъективно не в силах изменить общепринятые этические нормы и принципы поведения и должен считаться с ними, нравятся они ему или нет. В данном случае проблема заключается в том, что отсутствие интереса различных служб организации к профессиональной этике очень часто приводит не только к внутригрупповому, но и внутриличностному конфликту.

Если человек затрудняется решить, как правильно поступить в том или ином случае, он постоянно будет попадать в проблемную этическую ситуацию, что неизбежно связано с конфликтом не только в неформальном, но и в деловом общении. А это уже весьма серьезно, ибо если неформального общения можно избежать, то делового общения избежать нельзя. Здесь, как говорится, noblesse oblige (положение обязывает).

Поэтому с целью предупреждения такого рода конфликтов на каждом предприятии и в каждой организации необходимо разработать основные этические нормативы делового общения и поведения. Они должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации.

Цель их создания — установление нормальной нравственной атмосферы и выработка этических рекомендаций поведения в проблемных ситуациях для предупреждения конфликтов. Каждое предприятие, если оно желает уменьшить количество конфликтов своей жизнедеятельности, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения, являющейся важнейшим фактором нормального функционирования коллектива.

Так, при заключении сделок и других видов делового общения этическими нормативами обычно запрещаются взятки, «подмазки», вымогательство, подарки, мошенничество, нарушение законов, незаконные выплаты политическим организациям и т. д. На Западе организации обычно доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов. Некоторые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике поведения в неопределенных или конфликтных ситуациях. В России, к сожалению, этике делового общения вообще и этическим проблемам поведения в конфликте и их предупреждению не придается пока должного внимания. Отсюда нередко встречающиеся в наших органи-зациях конфликты и обиды, связанные с распределением премий, путевок, устройством банкетов и приемов за счет предприятия, с сексуальными домогательствами некоторых руководителей и т. д. и т. п.

Таковы лишь некоторые объективные факторы возникновения конфликтов в организации. В других типах конфликтов на первый план выдвинутся иные объективные факторы, вызывающие конфликтное поведение.

Так, среди главных объективных факторов межэтнических конфликтов, преобладающих в современном мире, можно назвать:

1) отказ этническим группам в удовлетворении их нужд, обусловленных их самобытностью, и игнорирование **(**или неполное соблюдение) прав национальных меньшинств;

2) наличие в обществе или этнической общности «критической массы» проблем социально-экономического, социокультурного и этнопсихологического характера;

3) неблагоприятная общая политическая ситуация;

4) наличие политических сил, способных в своих интересах развязать межэтнический конфликт.

Свои объективные факторы, вызывающие конфликтное поведение, будут иметь и внутриполитические конфликты. К ним можно отнести, например, такие:

1) наличие политического кризиса в стране;

2) противоположность политических интересов и целей;

3) расхождение в формах и средствах политической борьбы и политического господства;

4) наличие сильной политической оппозиции. Более подробно объективные факторы, вызывающие конкретные типы конфликтов рассматриваются в IV разделе учебника.

3. Личностные факторы возникновения конфликтов

Личностные причины конфликта связаны с наличием в любом конфликте личностных элементов. Напомним, что к ним относятся: основные психологические доминанты поведения личности; черты характера и типы личностей; установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности.

Расхождение этих факторов в реальном поведении и общении человека может стать причиной конфликта и, таким образом, противоборство между людьми может возникнуть безотносительно к объективным факторам. Хотя очень часто наблюдается взаимодействие между объективными и субъективными причинами конфликта.

Основные психологические доминанты поведения личности

Конфликты, обусловленные психологическими доминантами поведения личности, то есть ее ценностными ориентациями, целями, мотивами, интересами и потребностями, могут быть самыми разнообразными по своему объекту. Здесь все зависит от того, какой смысл и значение придает личность тому или иному объекту, проявляет ли данный конкретный человек интерес к этому объекту и выступает ли он для него в качестве потребности. Как говорил древнегреческий философ Гераклит, «ослы солому предпочли бы золоту». Так и у людей, ценностные характеристики всегда относительны. Одни гибнут за металл, другие — за идею. Для одних справедливы принципы либерализма, для других — консерватизма и т. д.

Это расхождение личностных смыслов и значений является одной из основных причин конфликтов и определяет линию поведения в конфликте, его стратегию и тактику. Так, если один из субъектов не

особенно заинтересован в объекте конфликта, то скорее всего, он выберет тактику избегания или уклонения. Другими словами, он просто пройдет мимо и не будет ввязываться в конфликт. В лучшем случае он может проявить великодушие и уступить предмет спора другим. Если, например, человек состоятельный, а премия, которая является предметом спора, незначительна, то он не будет ввязываться из-за нее в конфликт. Если же все обстоит наоборот, то и линия поведения, очевидно, будет избрана совершенно противоположная. Здесь уже необходима тактика конкуренции [6].

Черты характера и типы личностей

Другой немаловажной причиной конфликта может быть несовпадение характеров индивидов. Не только семейные конфликты и разводы часто возникают потому, что люди «не сошлись характерами». Эта весьма распространенная причина в самых различных сферах человеческой деятельности. Особенно следует ее учитывать в группах, находящихся в длительном, локальном и постоянном общении. Не случайно люди, которым предстоит работать в таких условиях, проходят испытание на психологическую совместимость. На самом деле, если, например, холерика и меланхолика, которым присуща эмоциональная нестабильность, отправить на длительное время в космос на одном космическом корабле, то конфликта им не избежать. И чем более длительное время они будут ему сопротивляться, тем напряженнее и драматичнее конфликт будет протекать, когда разразится.

Особо важную роль в возникновении конфликта имеют акцентуации характера, то есть чрезмерная выраженность его отдельных черт у акцентуированных личностей. Эти люди испытывают особую трудность в общении, ибо имеют «нетипичные» черты характера, некоторые из них носят конфликтную направленность. Например, «застревающему» типу акцентуации свойственны такие черты, как чрезмерная стойкость отрицательных аффектов, повышенная подозрительность, болезненная обидчивость, стремление доминировать, неприятие мнения других и как следствие — высокая конфликтность.

Различия в таких типах личностей, как «художник» и «мыслитель» также могут оказывать влияние на возникновение конфликта из-за их различного восприятия действительности и оценки явлений. «Художник» — более общителен, у него преобладают образное мышление и эмоциональное отношение к реальности. «Мыслитель» же будет считать, что эмоции в разговоре или переговорах только мешают делу. При обсуждении какой-либо проблемы «мыслитель» будет требовать доказательств, аргументов и фактов, тогда как для «худож-

ника», может быть, будет достаточно яркой, образной, эмоциональной речи.

Установки личности

Важным фактором возникновения конфликта являются установки личности, образующие идеальные типы индивидуальности. Причиной конфликта в этом случае может быть противоречие между различными идеальными типами индивидуальности, если они выражены достаточно ярко.

Так, например, взаимодействие теоретического человека с экономическим уже с самого начала таит в себе опасность конфликта в силу их противоположных внутренних жизненных устремлений.

Для теоретического человека процесс его деятельности является самоцелью. Он знает лишь одну страсть — страсть к проблеме, к поиску истины. Его переживания оторваны от реальной жизни. Он может отчаяться от невозможности объяснить какое-либо явление и ликовать от чисто теоретического открытия, хотя оно не связано ни с какой материальной выгодой и более того может убить его в будущем. Этот человек живет как бы вне реального времени и пространства.

Экономический человек во всех своих жизненных связях на первое место ставит выгоду, полезность. Для него все становится средством поддержания и наилучшего устройства реальной жизни, борьбы за существование. Из всего он стремится извлечь максимальную выгоду, пользу. Таким образом, этот тип прямо противоположен теоретическому человеку, ибо это практический человек. Понятно, что при их взаимодействии при выполнении какой-либо совместной работы им будет трудно найти «общий язык».

Такие же проблемы и противоречия возникнут, по всей вероятности, и при взаимодействии эстетического человека с экономическим человеком, с политическим человеком и другими типами личностей. Нетрудно представить, например, какие отношения могут возникнуть в межличностном общении между религиозным человеком, для которого ведущей жизненной установкой является любовь к ближнему и альтруизм, и политическим человеком, для которого установкой является власть над другими.

Следует сказать, что конфликтность и противоречивость установок существуют между всеми выделенными Э. Шпрангером типами людей: теоретическим, экономическим, эстетическим, социальным, политическим и религиозным. Хотя между отдельными типами она проявляется в большей степени, а между другими — в меньшей [1].

Неадекватные оценки и восприятия

Значительную роль в возникновении и развитии конфликтов играют неадекватные представленная, оценки и самооценки. Особенно часто они служат причиной конфликтного поведения в деловом общении, в котором нельзя по собственной воле выйти из взаимодействия или применить тактику избегания. Примером такого конфликта может служить ситуация, когда подчиненные полагают, что имеют право на выражение своих взглядов и мнений по тому или иному вопросу, а между тем руководитель считает, что они должны беспрекословно выполнять его распоряжения.

1. Весьма важной причиной конфликта в рассматриваемом контексте является разрыв между ожидаемым и реальным результатом. И чем больше наблюдается несоответствие между ними, тем сильнее будет возникать напряженность у индивида или социальной группы. Поэтому для предупреждения конфликтов ожидания следует всегда подкреплять реальным результатом и чем быстрее это будет сделано, тем меньше будет напряженность.

Интересный феномен, который помогает объяснить одну из причин социальной напряженности, был описан С. Стауффером с соавторами в работе «Американский солдат». Для его обозначения они ввели термин относительная депривация (от англ. deprivation — лишение). В частности, исследуя удовлетворенность продвижением по службе в авиации и военной полиции, они обнаружили, что в авиации недовольных оказалось больше, хотя очередное звание там присваивалось быстрее. Объяснение этого, как выяснилось, состояло в том, что быстрое продвижение летчиков завышало их ожидания и их запросы росли быстрее возможностей их удовлетворения. А в военной полиции повышения по службе надо было ждать долго, поэтому люди были удовлетворены.

2. Весьма распространенной причиной разнообразных конфликтов могут стать и неправильные оценки подчиненных. При этом как завышение, так и занижение оценок приводит в организации к нарушению принципа распределительной справедливости и может вызвать недовольство в коллективе и конфликтную ситуацию.

Впервые принцип распределительной справедливости (или «справедливой пропорциональности») был сформулирован еще Аристотелем, согласно которому «понесший большие труды получает много, а понесший малые — мало». В современной теории на формулировку и значение соблюдения этого принципа в человеческих отношениях одним из первых обратил внимание Д. Хоманс. Сущность

этого принципа, считает он, состоит в том, что человек, вступивший в общение с другими (другим), будет ожидать, что вознаграждение или доходы (в том числе и психологические) каждого из них будут Пропорциональны издержкам (расходам), т. е. чем больше издержки, тем должны быть больше и вознаграждения. Несоблюдение этого принципа с большой вероятностью ведет к недовольству. «Чем чаще в ущерб индивиду, — пишет он, — правило распределительной справедливости оказывается нереализованным, тем с большей вероятностью он обнаруживает эмоциональное поведение, которое мы называем гневом» [3].

3. Причиной конфликта может быть не только неадекватная оценка индивида со стороны других людей, но и неадекватная самооценка, являющаяся важным регулятором поведения личности. Поэтому как завышенная, так и заниженная самооценка, связанная с неправильным представлением о своих возможностях и месте в группе, будет вызывать постоянные трения, недоразумения и отрицательную реакцию других людей.

Негативные последствия неадекватной самооценки на взаимодействие с другими в организации усугубляются тем, что, как показали исследования, люди, пользующиеся наибольшим престижем в производственных бригадах, склонны занижать свою оценку, и наоборот. Отсюда и возможность межличностного конфликта. Человек может давать советы другим, в худшем случае даже поучать своих коллег, полагая, что имеет на это право. Тогда как в действительности его неформальный статус может быть несовместим с ролью «советника».

Кроме того, неадекватная самооценка часто является причиной и внутриличностного конфликта, поскольку тесно связана с уровнем и масштабом ее притязаний. Человек, завышающий свои возможности, может ставить перед собой и чрезмерно завышенные и поэтому изначально невыполнимые задачи и недостижимые цели. Поэтому его уделом будут постоянное разочарование, чувство неуверенности, повышенная тревожность и т. д., то есть состояние внутреннего напряжения и противоборства внутриличностных структур. А это и есть внутриличностный конфликт.

Манеры поведения

Различия в манерах поведения могут также стать причиной конфликта, ибо уменьшают степень взаимопонимания между людьми и затрудняют их сотрудничество. Особо это относится к людям, которые принадлежат к категории трудных в общении. Например, такой

тип трудных в общении людей, как «паровой каток». Можно предположить, что этот грубый и бесцеремонный человек, думающий, что все вокруг должны уступать ему дорогу, и не считающийся с другими мнениями, будет постоянно вступать в конфликт с окружающими.

Не меньшую опасность представляет и другой тип — «взрывной человек» (или «взрыватель», «разгневанный ребенок»). Этот человек не является злым по своей природе. Он взрывается, как ребенок, у которого вдруг стало плохое настроение. Поэтому от него всегда можно ждать неприятностей. Так, руководитель, еще недавно мирно и спокойно беседующий с подчиненными, может вдруг вспылить, чувствуя, что они совсем отбились от рук. Именно таким образом чаще всего ведет себя ревнивый муж, боясь потерять свою жену и утратить контроль над ней.

Много неприятностей в общении можно ожидать и от такого типа трудных людей, как «молчун» («тихоня»). Эти люди также представляют потенциальную опасность с точки зрения возникновения конфликта, ибо причины их скрытности посторонним не известны. С ними легко потерять и терпение, так как от них трудно добиться ответа, в чем истинная причина их скрытности.

Большую опасность представляет и такой тип, как «сверхпокладистый». Такие люди могут не создавать проблем в чисто человеческих отношениях, ибо они всегда и всем уступят и пообещают помочь в любом деле. Но как только доходит до выполнения обещания, они могут создать вам трудности, ибо их слова часто расходятся с делом. Например, сотрудник может взяться за какую-либо работу, но не выполнить ее, начальник может пообещать повысить зарплату и будет затягивать повышение это до самой пенсии. Основная проблема «сверхпокладистых» людей состоит в том, что они никому не могут отказать в их просьбах, а на выполнение всех обещаний у них не хватает ни сил, ни времени. Отсюда у этих людей проистекают не только межличностные, но и внутриличностные конфликты.

Как вести себя с трудными людьми различных типов?

Вот какие рекомендации дает по этому поводу конфликтолог Дж. Г. Скотт. Ключевой момент состоит в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы, а также ваши собственные приоритеты в сложившейся ситуации.

1. Тип «паровой каток». Если предмет конфликта не особенно важен для вас, то лучше уклониться от него или приспособиться. Уйдите с дороги или уступите этому человеку в малом, чтобы успокоить

его. Если же вы избрали иной подход, то лучше начать с того, чтобы дать такому человеку «выпустить пар».

2. Тип «скрытый агрессор» («снайпер»). Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности

3. Причиной конфликта может быть не только неадекватная оценка индивида со стороны других людей, но и неадекватная самооценка, являющаяся важным регулятором поведения личности. Поэтому как завышенная, так и заниженная самооценка, связанная с неправильным представлением о своих возможностях и месте в группе, будет вызывать постоянные трения, недоразумения и отрицательную реакцию других людей [5].

Негативные последствия неадекватной самооценки на взаимодействие с другими в организации усугубляются тем, что, как показали исследования, люди, пользующиеся наибольшим престижем в производственных бригадах, склонны занижать свою оценку, и наоборот. Отсюда и возможность межличностного конфликта. Человек может давать советы другим, в худшем случае даже поучать своих коллег, полагая, что имеет на это право. Тогда как в действительности его неформальный статус может быть несовместим с ролью «советника».

Кроме того, неадекватная самооценка часто является причиной и внутриличностного конфликта, поскольку тесно связана с уровнем и масштабом ее притязаний. Человек, завышающий свои возможности, может ставить перед собой и чрезмерно завышенные и поэтому изначально невыполнимые задачи и недостижимые цели. Поэтому его уделом будут постоянное разочарование, чувство неуверенности, повышенная тревожность и т. д., то есть состояние внутреннего напряжения и противоборства внутриличностных структур. А это и есть внутриличностный конфликт.

Манеры поведения

Различия в манерах поведения могут также стать причиной конфликта, ибо уменьшают степень взаимопонимания между людьми и затрудняют их сотрудничество. Особо это относится к людям, которые принадлежат к категории трудных в общении. Например, такой тип трудных в общении людей, как «паровой каток». Можно предположить, что этот грубый и бесцеремонный человек, думающий, что все вокруг должны уступать ему дорогу, и не считающийся с другими мнениями, будет постоянно вступать в конфликт с окружающими.

Не меньшую опасность представляет и другой тип — «взрывной человек» (или «взрыватель», «разгневанный ребенок»). Этот человек

не является злым по своей природе. Он взрывается, как ребенок, у которого вдруг стало плохое настроение. Поэтому от него всегда можно ждать неприятностей. Так, руководитель, еще недавно мирно и спокойно беседующий с подчиненными, может вдруг вспылить, чувствуя, что они совсем отбились от рук. Именно таким образом чаще всего ведет себя ревнивый муж, боясь потерять свою жену и утратить контроль над ней.

Много неприятностей в общении можно ожидать и от такого типа трудных людей, как «молчун» («тихоня»). Эти люди также представляют потенциальную опасность с точки зрения возникновения конфликта, ибо причины их скрытности посторонним не известны. С ними легко потерять и терпение, так как от них трудно добиться ответа, в чем истинная причина их скрытности.

Большую опасность представляет и такой тип, как «сверхпокладистый». Такие люди могут не создавать проблем в чисто человеческих отношениях, ибо они всегда и всем уступят и пообещают помочь в любом деле. Но как только доходит до выполнения обещания, они могут создать вам трудности, ибо их слова часто расходятся с делом. Например, сотрудник может взяться за какую-либо работу, но не выполнить ее, начальник может пообещать повысить зарплату и будет затягивать повышение это до самой пенсии. Основная проблема «сверхпокладистых» людей состоит в том, что они никому не могут отказать в их просьбах, а на выполнение всех обещаний у них не хватает ни сил, ни времени. Отсюда у этих людей проистекают не только межличностные, но и внутриличностные конфликты.

Как вести себя с трудными людьми различных типов

Вот какие рекомендации дает по этому поводу конфликтолог Дж. Г. Скотт.

Ключевой момент состоит в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы, а также ваши собственные приоритеты в сложившейся ситуации

1. Тип «паровой каток». Если предмет конфликта не особенно важен для вас, то лучше уклониться от него или приспособиться. Уйдите с дороги или уступите этому человеку в малом, чтобы успокоить его. Если же вы избрали иной подход, то лучше начать с того, чтобы дать такому человеку «выпустить пар».

2. Тип «скрытый агрессора («снайпер»). Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности

с помощью закулисных махинаций, колкостей и других скрытых проявлений агрессии.

Бели вы решили, что уклониться или терпеть такого человека — это не для вас, то наилучший способ — выявить конкретный факт причинения зла, а затем скрытые причины. Дайте понять атакующему вас человеку, что вы выше этого, сказав что-нибудь наподобие: «Чего вы добиваетесь этим?». Если он начнет отрицать факты, приведите доказательства.

3. Тип «разгневанный ребенок» («взрывной человек»). Обычно человек, который ведет себя подобным образом, испуган и беспомощен, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль.

Основной принцип, которому необходимо следовать для того, чтобы избежать эскалации конфликта (если вы решили не уклоняться от него совсем), дать человеку накричаться, дать выход его эмоциям. Надо убедить человека в том, что вы слушаете его. Необходимо также дать ему понять, что он контролирует ситуацию, и тем самым успокоить его.

4. Тип «жалобщик». Он часто охвачен некоторой идеей и обвиняет других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах.

Сначала выслушайте жалобщика. Не важно, прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным. Это одна из причин того, что он постоянно недоволен; он считает, что никто не хочет его слушать или относиться к его словам серьезно. Его жалобы обычно возникают на почве разочарования и сознания собственного бессилия. Выслушивая его, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости и предоставляете возможность выразить свои чувства. Вам следует признать или оценить этого человека, показав, что вы поняли сказанное им; возможно, повторив это иными словами. Затем, после высказывания сути его основной жалобы, необходимо искать способ прекращения или перевода разговора на иную тему.

5. Тип «молчун» («тихоня»). Ключ к разрешению конфликта, если только вы не хотите уклониться от него, — преодоление замкнутости человека. Вы можете иметь некоторые предположения на счет ее причин (например, этот человек расстроен чем-то, но не хочет признаваться вам в этом), но исходить из них — это не лучший вариант. Если вы ошибетесь, то это может только усложнить ситуацию [1].

Для того чтобы вскрыть суть проблемы, вам следует задать несколько вопросов в такой форме, которая не позволит выразить ответы только словами «да» или «нет» либо просто кивком головы. Если

вы не хотите получить односложные ответы, то задавайте следующие вопросы: «Что вы думаете по этому поводу?» или «Что послужило причиной вашей замкнутости?» При этом, если у вас есть некоторые предположения, а человек не собирается давать вам информацию, вы можете поделиться ими, чтобы узнать, правильны ли они (например: «Мне кажется, вы избегаете моего общества, так как полагаете, что я уделял вам недостаточное внимание на прошлой вечеринке»). Перебирайте возможные причины или побуждайте человека к разговору. В то же время сохраняйте чувство меры. Если вы видите, что человек внезапно замолчал и все больше сопротивляется вашим попыткам продолжить беседу, не настаивайте на этом. Поблагодарите его и, если это необходимо, попытайтесь договориться о новой встрече.

6. Тип «сверхпокладистый». Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях, но время от времени они создают проблемы: вдруг соглашаются сделать что-то для вас, но в последнюю минуту находят причину для отказа. Если вы считаете необходимым продолжать общение с таким человеком, то ключ к решению проблемы состоит в том, чтобы показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны. Настаивайте на том, что вы хотите знать, что в действительности думает этот человек, и хотите, чтобы он сделал только то, что он в состоянии выполнить. Сделайте акцент на том, что вас беспокоит не то, согласится он с вами или нет, а его непоследовательность.

Таковы правила поведения с некоторыми типами конфликтных личностей. Но кроме названных есть и другие типы, требующие специфического подхода к ним. При всем различии этих подходов к трудным в общении людям, все они построены на следующих основных принципах:

1) когда вы сталкиваетесь с трудным в общении человеком, следует использовать такой подход, который соответствовал бы конкретному характеру поведения;

2) осознайте, что человек труден в общении, и определите, к какому типу людей он относится;

3) не попадите под влияние этого человека, его точки зрения, мироощущения: сохраняйте спокойствие и нейтралитет:

4) если вы не хотите уклониться от общения с таким человеком, постарайтесь поговорить с ним и выявить причины его «трудности»:

5) постарайтесь найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд:

6) используйте совместный подход к разрешению конфликтов, который начинает вырисовываться после отнесения поведения трудного человека к определенному типу [3].

Этические ценности

Различия в этических ценностях людей также могут стать причиной конфликта. Это происходит, когда нравственные нормы поведения одних вступают в противоречие с нормами других. Несовместимость моральных принципов встречается в различных сферах жизнедеятельности людей и разного рода конфликтах.

Но наиболее актуально эта проблема проявляется сегодня в сфере бизнеса и деловых отношениях. Основное противоречие между этическими нормами людей бизнеса обусловлено их отношением к фундаментальной этической проблеме: следует ли соблюдать этические нормы в бизнесе или нет. Между управляющими, предпринимателями и вообще деловыми людьми по отношению к указанной проблеме существуют две основные точки зрения.

1. Первая точка зрения представлена теми, кто считает себя прагматиками. Они полагают, что в деловом общении и вообще в бизнесе этика сама по себе не нужна. Единственная обязанность управляющего корпорацией, работающего по найму у владельца бизнеса, — любыми доступными средствами максимизировать прибыль, «делать как можно больше денег», всячески приспосабливаясь к нормам общества, воплощенным в законах и этических традициях.

С этой позиции, которую можно назвать «деловой макиавеллизм», этические нормы и сам язык этики рассматриваются как помеха в деловом общении. В нем стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге и социальных обязанностях, поскольку в результате этого появляются «излишние», «не относящиеся к делу» проблемы, касающиеся моральной и социальной ответственности;

Крайним случаем неэтического поведения бизнесменов, руководителей предприятий является нарушение закона. Но неэтическим поведением следует также считать различного рода действия компаний, не предпринимающих надлежащие меры для устранения дефектов в своей продукции, которые могут привести к вредным последствиям для населения.

Поэтому в понятие этики делового общения входит и забота руководителей предприятий за качество своей продукции, за тот вред, который она может нанести населению. Примером неэтического поведения, ставшим уже почти классическим, является действие фирмы

«Форд Мотор», которая возражала против изъятия модели «Пинто» из производства или перепроектирования ее топливной системы с целью ликвидации возможных опасностей, связанных с бензобаком.

Суть дела состояла в том, что в 1978 г. три женщины, сгорели заживо, когда «Пинто», в котором они находились, получил удар сзади и бак с бензином взорвался. Между тем компании «Форд» было известно о технических недостатках бензобака, и даже то, как избавиться от этого дефекта. Но, как показали расчеты, выплата компенсаций, если произойдут несчастные случаи, обойдется компании дешевле по сравнению с затратами на то, чтобы сделать надежным бензобак. И компания отбросила все нормы морали по отношению к своим клиентам.

Этика делового общения касается, конечно, не только социальной ответственности руководителей предприятий. Она охватывает широкий круг вопросов, относящихся к целям и средствам ведения бизнеса. В этой связи следует отметить, что представители делового прагматизма подчас используют негодные средства для достижения своих целей, такие как взятка, подкуп и т. д. Но помимо этого и сами цели делового общения могут носить неэтический характер. При этом общение может рассматриваться неэтичным не потому, что оно является противозаконным, а вследствие несовместимости целей делового общения с моральными ценностями. Примером может служить заключение сделок, контрактов на постройку экологически вредных предприятий.

2. Другая позиция, касающаяся противоречия между этическими нормами в сфере бизнеса, состоит в том, что соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности бизнесменов перед обществом и самим собой, но и необходимым для эффективности производства. В этом случае этика рассматривается не только как необходимый нравственный императив поведения, но и как средство (инструмент), помогающее увеличить рентабельность, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.

Этот подход является более цивилизованным и в конце концов более эффективным. Дело в том, что предприятие является компонентом общества, и, утверждая этические нормы общения у себя, оно в то же самое время способствует их распространению и в социуме, окружающей социальной среде. А чем более благополучной становится этическая атмосфера в обществе, тем более благоприятная обстановка создается и для бизнеса.

Вместе с тем неэтическое поведение и общение рано или поздно обернется, если и не прямыми экономическими убытками, то во всяком случае, социальными и нравственными издержками, связанными с неминуемыми конфликтами как между организацией и социальной средой (в том числе и обществом), так и внутри самой организации между людьми, занимающими противоположные этические позиции в сфере бизнеса и деловых отношений.

Противоречий в этических ценностях между людьми во всех сферах их жизнедеятельности избежать, конечно, невозможно. Однако, несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в общении имеется ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени повысить его эффективность и избежать конфликтов в процессе взаимодействия с другими. Помните, что

• В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.

• Когда идет речь об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда речь идет о промахах своих, следует поступать наоборот.

• В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.

• Нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих.

• При практическом утверждении норм морали, основной императив поведения — «начни с себя».

• Особое внимание следует обратить на золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим» [1].

ТЕМА 6. ФУНКЦИИ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

План

1. Понятие функции социального конфликта.

2. Конструктивные функции социального конфликта.

3. Деструктивные функции социального конфликта.

Литература:

основная:

1. Анцупов А. Я. Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2009.

2. Громова О. М. Конфликтология. — М.: ГАУ, 2015.

3. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2015.

4. Здравомыслов Л. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс, 2006.

дополнительная:

5. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 2009.

6. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 2009.

7. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Экмос, 2009.

1. Понятие функции социального конфликта

В представлениях многих людей конфликты ассоциируются с сугубо отрицательными явлениями: войнами и революциями, междоусобицами и скандалами. Поэтому, как правило, конфликт представляется как явление нежелательное и вредное. На самом же деле это не всегда так. Последствия конфликта могут быть как отрицательными, так и положительными.

Для объяснения функций социального конфликта следует обратиться прежде всего к самому понятию «функция». В общественных науках функция (от лат. functio — совершение, исполнение) означает значение и роль, которую определенный социальный институт или частный социальный процесс выполняет относительно потребностей социальной системы более высокого уровня организации или интересов составляющих ее общностей, социальных групп и индивидов. В соответствии с этим под функцией конфликта мы будем понимать ту

роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам.

Явные и скрытые функции социального конфликта

Различают явные и латентные (скрытые) функции конфликта.

1. Явные функции конфликта характеризуются тем, что его последствия совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты конфликта. Например, если правительство России, начиная военные действия с чеченскими бандитскими формированиями, заявило об их ликвидации и на самом деле добилось этого. Явная функция конфликта — это также победа шахтеров в их конфликте с администрацией, если они преследовали именно эту цель.

2. Скрытые (латентные) функции конфликта — такие, когда его последствия обнаруживаются лишь с течением времени и которые в определенной степени отличаются от намерений, ранее провозглашенных участниками конфликта. Латентные функции могут выражаться также в том, что его последствия вообще могут оказаться неожиданными и не отвечающими целям участников конфликта [1].

Оценка функции социального конфликта

С точки зрения функций, конфликт — достаточно противоречивое явление. Вступая в противоборство, люди могут добиться реализации поставленных целей. Но часто трудно предугадать даже не очень отдаленные последствия, которые за этим последуют. При этом последствия могут носить как положительный, так и отрицательный характер для участников конфликта. Работник, который вступил в конфликтные отношения с администрацией, может добиться своей ближайшей цели, например, выплаты компенсации за вынужденный прогул. Но через какое-то время за этим может последовать увольнение его с работы под каким-либо благовидным предлогом. Для уволенного сотрудника это, скорее всего, будет латентная функция конфликта и при этом отрицательная. Но вслед за этим он может устроиться и на более привлекательное, чем прежде, место работы. И тогда это будет положительная латентная функция конфликта. В таком случае часто говорят «не было бы счастья, да несчастье помогло».

Таким образом, и явные, и латентные функции конфликта могут быть как отрицательными, так и положительными, то есть они могут иметь двойственный характер.

Если функция конфликта положительная для его участников, говорят о функциональном конфликте, в противном случае это дис-

функциональный конфликт, результаты которого являются негативными для его участников, и на которые они не рассчитывали.

Следует особо подчеркнуть, что оценка функций конфликта в качестве положительной или отрицательной всегда носит конкретный характер. С точки зрения одного субъекта конфликта, он может рассматриваться как положительный, с точки зрения другого — как отрицательный. Другими словами, существует субъектная относительность в оценке характера функции конфликта. Кроме того, один и тот же конфликт в разных отношениях и в разное время может оцениваться с различных или даже противоположных позиций. Это свидетельствует о релятивистском характере функций конфликта. Так, Октябрьская социалистическая революция так же, как и победа в начале 90-х годов сил, которые выступали под лозунгом реформ, у нас в стране рассматривались по-разному в разное время и различными социальными слоями.

Все это свидетельствует о том, что конфликт — это функционально противоречивое явление, а соотношение его положительных и отрицательных функций всегда должно рассматриваться конкретно [4].

Бели же иметь в виду объективный критерий оценки функций конфликта, то в общем плане можно, видимо, сказать, что социальный конфликт носит функциональный характер в том случае, если он способствует развитию более широкой социальной системы. Для внутриличностного конфликта — это будет личность, для межличностного — группа и т. д. Однако и в этом плане не все обстоит гладко и беспроблемно. Ибо всегда следует иметь в виду те издержки (цену конфликта), которые связаны с ним. Так, организация, которая реализует свои цели за счет непомерной интенсификации труда и здоровья людей; армия, которая побеждает за счет больших потерь и т. д. — это примеры, свидетельствующие, что победа в конфликте может быть и пирровой. Таким образом, и в этом случае мы сталкиваемся с функциональной противоречивостью конфликта — не все, что идет на пользу развития более широкой социальной системы, является функциональным для составляющих ее элементов;

Однако, несмотря на всю релятивность оценок функций конфликта, по своему смыслу, значению и роли их можно разделить на две группы:

1) конструктивные (положительные) функции конфликта;

2) деструктивные (отрицательные) функции конфликта [3].

2. Конструктивные функции социального конфликта

Все конструктивные (как впрочем, и отрицательные) функции конфликта, с определенной степенью условности и в целях удобства изложения материала, можно разделить на:

1) общие функции конфликта — имеют место на различных уровнях социальной системы;

2) функции конфликта на личностном уровне, которые касаются влияния конфликта непосредственного на личность [3].

Они выражаются в следующих последствиях.

Общие конструктивные функции конфликта

1. Конфликт является способом обнаружения и фиксации противоречии и проблем в обществе, организации, группе. Кроме того, конфликт свидетельствует о том, что эти противоречия достигли уже большой зрелости и необходимо принимать неотложные меры по их устранению. Таким образом, всякий конфликт выполняет информационную функцию, дает дополнительные импульсы к осознанию своих и чужих интересов в противоборстве.

2. Конфликт является формой разрешения противоречий. Его развитие способствует устранению тех недостатков и просчетов в социальной организации, которые привели к конфликту.

3. Конфликт способствует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации, помогает «выпустить пар», разрядить обстановку и снять накопившуюся напряженность.

4. Конфликт может выполнять интегративную, объединительную функцию. Перед лицом внешней угрозы группа использует все свои ресурсы для сплочения и противоборства с внешним врагом. Кроме того, сама задача решения возникших проблем объединяет людей. В поисках выхода из конфликта вырабатываются взаимопонимание и чувство причастности к решению общей задачи.

5. Разрешение конфликта приводит к стабилизации социальной системы, ибо при этом ликвидируются источники неудовлетворенности. Стороны конфликта, наученные «горьким опытом», в будущем будут больше расположены к сотрудничеству, нежели к конфликту. Помимо этого, разрешение конфликта может предотвратить более серьезные конфликты, которые могли бы иметь место, если бы данный конфликт не случился.

6. Конфликт интенсифицирует и стимулирует групповое творчество, способствует мобилизации энергии для решения стоящих перед субъектами задач. В процессе поиска путей разрешения конфликта

происходит активизация анализа трудных ситуаций, разрабатываются новые подходы, идеи, инновационные технологии и т. д.

7. Конфликт может служить средством выяснения соотношения сил социальных групп или общностей и тем самым может предостеречь от последующих более разрушительных конфликтов.

8. Конфликт может служить средством для возникновения новых норм общения между людьми или помочь наполнить новым содержанием старые нормы [3].

Конструктивные функции социального конфликта на личностном уровне

Здесь происходит влияние конфликта и на индивидуальные характеристики личности.

1. Конфликт может выполнять познавательную функцию по отношению к людям, которые принимают в нем участие. Именно в трудных критических (экзистенциальных) ситуациях и проявляются подлинный характер, ценности и мотивы поведения людей; не случайно говорят «друг познается в беде». С познавательной функцией связана и возможность диагностики силы противника.

2. Конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности. Он может помочь верно оценить свои силы и способности и выявить новые, ранее не известные стороны характера личности. Он может также закалить характер, способствовать появлению его новых качеств, таких, как чувство гордости, достоинства и т. п.

3. Конфликт может помочь избавиться от нежелательных свойств характера, например, чувства неполноценности, покорности, раболепия и т. п.

4. Конфликт является важнейшим фактором социализации человека, развития его как личности. В конфликте индивид за сравнительно небольшой отрезок времени может получить столько жизненного опыта, сколько он, возможно, не получит никогда вне конфликта.

5. Конфликт является существенным фактором адаптации человека в группе, поскольку именно в конфликте люди в наибольшей степени раскрываются и можно с уверенностью сказать кто есть кто. И тогда личность либо принимается членами группы, либо, напротив, отвергается ими. В последнем случае, конечно, никакой адаптации не происходит.

6. Конфликт может помочь снять психическую напряженность в группе, снять стресс его участникам, если конфликт разрешается по-

ложительно для человека. В противном случае эта внутренняя напряженность может даже усилиться.

7. Конфликт может служить средством удовлетворения не только первичных, но и вторичных потребностей личности, способом ее самореализации и самоутверждения. Неслучайно А. С. Пушкин писал о том, что «есть упоение в бою». [3].

3. Деструктивные функции социального конфликта

Общие деструктивные функции социального конфликта

Они проявляются на различных уровнях социальной системы и выражаются в следующих последствиях.

1. Конфликт может быть связан с насильственными методами его разрешения, в результате могут быть большие человеческие жертвы и материальные потери. Помимо сторон, участвующих в военном конфликте, от него могут пострадать и мирные жители.

2. Конфликт может привести стороны противоборства (общество, социальную группу, индивида) в состояние дестабилизации и дезорганизации.

3 Конфликт может привести к замедлению темпов социального, экономического, политического и духовного развития общества. Более того он может вызвать стагнацию и кризис общественного развития, возникновение диктаторских и тоталитаристских режимов.

4. Конфликт может способствовать дезинтеграции общества, разрушению социальных коммуникаций и социокультурному отчуждению социальных образований внутри общественной системы.

5. Конфликт может сопровождаться нарастанием в обществе настроений пессимизма и упадком нравов.

6. Конфликт может повлечь за собой новые, более деструктивные конфликты.

7. Конфликт в организациях часто приводит к снижению уровня организации системы, снижению дисциплины и эффективности деятельности [3].

Деструктивные функции социального конфликта на личностном уровне

Они выражаются в следующих последствиях.

1. Конфликт может оказывать негативное воздействие на социально-психологический климат в группе; могут, в частности, появиться такие негативные психические состояния, как чувства

подавленности, пессимизма и тревоги, приводящие личность в состояние стресса.

2. Конфликт может привести к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности.

3. Конфликт может вызвать чувство неуверенности в себе, потерю прежней мотивации и разрушение имеющихся ценностных ориентации и образцов поведения. В худшем случае в результате конфликта может наступить и разочарование, и потеря веры в прежние идеалы. А это может иметь уже совсем серьезные последствия — девиантное (отклоняющееся) поведение и как крайний случай — суицид. Не подлежит сомнению тесная взаимосвязь в нашем обществе в 90-х годах таких явлений, как рост числа социальных конфликтов, девиантного поведения и суицида. По суициду, в частности, наша страна стоит сегодня на одном из первых мест в мире.

4. Конфликт может привести к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях.

5. В качестве реакции на конфликт человек может «включать» защитные механизмы, демонстрируя при этом негативные для общения виды поведения, такие, как:

• отступление — молчание, отсутствие увлеченности, обособление индивида в группе;

• пугающая информация — критиканство, ругательства, демонстрация превосходства перед другими членами группы;

• жесткий формализм — формальная вежливость, буквоедство, установление жестких норм и принципов поведения в группе, слежение за другими;

• превращение дела в шутку. Этот принцип во многом противоположен предыдущему;

• разговоры на посторонние темы вместо делового обсуждения проблем;

• постоянный поиск виноватых, самобичевание или обвинение во всех бедах членов коллектива;

Таковы основные дисфункциональные последствия конфликта, которые (также как и функциональные последствия) между собой взаимосвязаны и носят конкретный и относительный характер. Здесь уместно вспомнить известное положение: абстрактной истины нет, истина всегда конкретна. Победа одного чаще всего означает поражение другого [3].

ТЕМА 7. ДИНАМИКА СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

План:

1. Предконфликтная ситуация.

2. Открытый конфликт.

3. Послеконфликтный период.

Литература:

основная:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2006.

2. Ликсон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2007.

3. Немов Р. С. Психология. В 3-х кн. — М.: Просвещение, 2005. Кн. 1.

4. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В. Н. — М.: Юристъ, 2007.

дополнительная:

5. Современная западная социология: Словарь. — М.: Политиздат, 2000.

6. Социальный конфликт: современные исследования. — М.: ИНИОН, 1991.

7. Хрестоматия по социальной психологии / Под ред. Кутасовой Т. В. — М.: МГУ, 1994.

8. Цибульская М. В. и др. Конфликтология. — М.: МГИЭСИ, 1998.

1. Предконфликтная ситуация

Общество, как и отдельный человек, находится в постоянном развитии. Одним из способов этого развития является конфликт, представляющий собой процесс, состоящий из определенных этапов. Динамика конфликта — это и есть процесс его изменения.

Всякий конфликт в собственном смысле слова может быть представлен тремя этапами: 1) начало, 2) развитие, 3) завершение. К собственно конфликту примыкают еще два периода: 1) предконфликтный и 2) послеконфликтный.

Таким образом, общая схема динамики конфликта складывается из следующих периодов:

1) предконфликтная ситуация (латентный период);

2) открытый конфликт (собственно конфликт):

• инцидент (начало конфликта);

• эскалация (развитие) конфликта;

• завершение конфликта;

3) послеконфликтный период [8].

Предконфликтная ситуация — это возможность, а не действительность конфликта, который не возникает на пустом месте, а вызревает постепенно, по мере развития и обострения противоречий, его вызывающих. Эти противоречия и факты, приводящие к противоборству, вначале не обнаруживаются ясно и отчетливо, они скрыты за множеством случайных и второстепенных явлений. Это период накопления факторов и процессов, которые могут привести к конфликту. Поэтому довольно часто и вполне справедливо его называют латентным периодом конфликта, предконфликтным периодом или инкубационным состоянием конфликта. Мы его будем называть предконфликтной ситуацией.

В предконфликтной ситуации будущие оппоненты конфликта еще не осознают в полной мере последствий уже наметившихся в действительности различий и даже противоречий интересов.

Так, заказ на установление нового оборудования в организации объективно уже связан с теми противоречиями интересов, которые возникнут в связи с необходимостью увольнения части работников, вызванного внедрением новой техники. Но пока конфликта еще нет, и его угроза может и не осознаваться будущими оппонентами противоборства за сохранение рабочих мест на производстве.

Другой пример. Рабочим предприятия длительное время не выплачивают зарплату. Администрация, как обычно, пытается найти объективные и, конечно, временные причины. До поры до времени к этим объяснениям прислушиваются и работники надеются, что не сегодня завтра зарплата будет выплачена. Конфликта еще нет, рабочие не бастуют, но он уже «вызревает» в виде негативного общественного мнения, отрицательных эмоций и все увеличивающейся готовности к открытой борьбе за свои права.

Предконфликтная ситуация характеризуется, таким образом, тем, что она создает реальную возможность конфликта. Но она может быть разрешена и «мирным», бесконфликтным путем, ели условия, породившие ее, исчезнут сами по себе или будут «сняты» в результате осознания ситуации в качестве предконфликтной. Так, если рабочим выдадут зарплату, то исчезнет и причина конфликта. Бесконфликтно можно разрешать и проблемную ситуацию с введени-

ем новой техники. Для этого работникам следует заранее объяснить, как будет решена проблема: кто и какую компенсацию получит, кто будет послан на курсы переподготовки, кто переведен на другую работу и т. д.

Осознание причин конфликта

При этом следует иметь в виду, что само осознание причин потенциального конфликта в предконфликтной ситуации может быть как адекватным (правильным), так и неадекватным. В последнем случае конфликт не может быть устранен окончательно, ибо истинные причины конфликта рано или поздно дадут о себе знать, а задержка с разрешением конфликта может только усилить его остроту. Действительно, если, например, девиантное поведение нового работника в организации вызывает на первых порах недоумение, то оно может быть объяснимо другими членами организации незнанием традиций и норм коллектива. И они могут определенное время надеяться, что поведение новичка в скором времени будет отвечать общепринятым нормам. Но если на самом деле это девиантное поведение вызвано эгоистическими интересами человека, не совместимыми с интересами других членов организации, то рано или поздно предконфликтная ситуация перерастает в конфликт.

Неадекватное осознание проблемной ситуации может иметь двоякого рода последствия. 1) Оно может способствовать сдерживанию, затягиванию возникновения открытого конфликта. Это происходит, когда опасность проблемной ситуации недооценивается или преуменьшается. 2) Оно может способствовать форсированию наступления явного конфликта, его искусственному подталкиванию. Это случается тогда, когда опасность противоречий на стадии предконфликтной ситуации преувеличивается. Так, нелепая любовь» не замечает недостатков в предмете своей любви, а «слепая ревность», напротив, драматизирует самые незначительные недостатки [5].

Важно также отметить, что различные оппоненты потенциального конфликта могут быть заинтересованы в неадекватной оценке и неадекватном восприятии опасности противоречий и факторов, возникших в предконфликтной ситуации, и сознательно вводить в заблуждение других участников будущего конфликта. Цели этой дезинформации и дезориентации противника потенциального конфликта в оценке опасности предконфликтной ситуации могут быть также двойственными. Они могут быть направлены либо на сдерживание будущего противоборства, либо на провоцирование одного из оппонентов конфликта к форсированию противоборства. В первом

случае опасность противоречий предконфликтной ситуации сознательно преуменьшается, во втором — преувеличивается. Но в любом случае сознательная ложная оценка предконфликтной ситуации используется одной из сторон в своих интересах.

Так, накануне Второй мировой войны гитлеровская Германия использовала все средства для того, чтобы дезинформировать Советский Союз о своих планах и создать в нашем обществе обстановку благодушия и беспечности. Напротив, накануне войны 1999 г. в Югославии в странах НАТО, развязавших ее вопреки Уставу ООН и международному праву, стали появляться сообщения, во много раз преувеличивающие количество жертв «геноцида этнических чисток» со стороны сербов по отношению к албанскому населению Косово. Общественное мнение Запада интенсивно обрабатывалось в плане преувеличения опасности столкновения сербов и албанцев для того, чтобы появилась возможность начать «легитимные» полномасштабные военные действия против Югославии. И это способствовало развязыванию рук генералам НАТО для начала массированных бомбардировок этой страны.

Таким образом, адекватное и своевременное осознание и оценка предконфликтной ситуации является важнейшим условием наиболее оптимального разрешения предконфликтной ситуации и эффективным способом предотвращения возможного конфликта.

Правильное осмысление противоречий на этой стадии позволяет предпринять меры по их урегулированию еще до начала открытого конфликта.

Общая логика профилактики социального конфликта

Общая логика профилактики конфликта на этом этапе должна включать следующие действия со стороны его участников:

1) переговоры и договоренности относительно степени опасности предконфликтной ситуации и возможности возникновения конфликта в будущем;

2) сбор возможно более полной информации о сути и причинах создавшейся предконфликтной ситуации. Главная задача на этой стадии — выявление реальных интересов и целей сторон, которые могут привести их к конфликту;

3) выяснение степени вероятности и возможности бесконфликтного и безболезненного разрешения обнаруженных проблем;

4) разработку конкретных задач и действий по конструктивному разрешению предконфликтной ситуации, то есть решение имеющихся проблем, не доводя дела до конфликта [1].

Более подробно способы прогнозирования и профилактики конфликтов будут рассмотрены в гл. 16 учебника. Здесь же еще отметим, что предупредить конфликт на предконфликтной стадии всегда гораздо легче и более эффективно, нежели его в последующем разрешать. Легче затушить едва тлеющие очаги пожара, чем справиться с бушующим пламенем. Хотя часто вся трудность как раз и заключается в том, чтобы обнаружить эти тлеющие очаги. Кто бы мог еще в начале 90-х годов представить, что уже через несколько лет в России будет идти настоящая длительная война с применением новейших видов оружия и тысячами жертв!

2. Открытый конфликт

Если намечающиеся на предконфликтной стадии противоречия интересов разрешить не удается, рано или поздно предконфликтная ситуация переходит в открытый конфликт. Наличие противоборства становится очевидным всем. Противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать. Они становятся фактором, мешающим нормальному взаимодействию, стороны которого превращаются с этих пор в открытых оппонентов, противостоящих друг другу. Каждая сторона начинает открыто защищать свои собственные интересы.

На этой стадии развития конфликта его оппоненты начинают апеллировать к третьей стороне, обращаться в юридические органы для защиты или утверждения своих интересов. Каждый из субъектов противоборства старается привлечь на свою сторону как можно больше союзников и средств давления на другого, в том числе материальные, финансовые, политические, информационные, административные и другие ресурсы. В ход пускаются не только «дозволенные», общепринятые, но и «грязные» средства, способы и технологии давления на оппонента, который с этого времени считается не иначе как «противником», «врагом».

Достаточно вспомнить предвыборную кампанию по выборам в Государственную Думу России 1999 г. и противоборство различных СМИ, которые выливали на кандидатов в депутаты ушаты грязи в зависимости от того, к какому блоку или партии они принадлежали, и чьи интересы выражало то или иное средство массовой информации [4].

На стадии открытого конфликта становится также очевидным, что ни одна из сторон не хочет идти на уступки или компромисс,

напротив, доминирует установка на противоборство, на утверждение собственных интересов. При этом на объективные противоречия в группах часто накладываются межличностные трения и различия, усугубляющие ситуацию.

Такова общая характеристика второго этапа развития конфликта. Однако и внутри этого — открытого периода можно выделить свои внутренние этапы, характеризующиеся различной степенью напряженности, которые в конфликтологии обозначаются как: 1) инцидент, 2) эскалация и 3) завершение конфликта.

Инцидент

Переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборств происходит в результате того или иного инцидента (от лат. incidens — случай, случающийся). Инцидент — это тот случай, который инициирует открытое противоборство сторон. Инцидент конфликта слезет отличать от его повода. Повод — это то конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий. При этом оно может возникнуть случайно, а может и специально придумываться, но, во всяком случае, повод еще не есть конфликт. В отличие от этого инцидент — это уже конфликт, его начало [1].

Например, Сараевское убийство — убийство наследника австро-венгерского престола Франца-Фердинанда и его жены, осуществленное 28 июня 1914 г. (по новому стилю) в городе Сараево, было использовано Австро-Венгрией как повод для развязывания Первой мировой войны. Уже 15 июля 1914 г. Австро-Венгрия под прямым давлением Германии объявила войну Сербии. А прямое вторжение Германии 1 сентября 1939 г. в Польшу — это уже не повод, а инцидент, свидетельствующий о начале Второй мировой войны [1].

Инцидент обнажает позиции сторон и делает явным деление на «своих» и «чужих», друзей и врагов, союзников и противников. После инцидента становится ясным «кто есть кто», ибо маски уже сброшены. Однако реальные силы оппонентов еще до конца не известны и неясно, как далеко в противоборстве может пойти тот или иной участник конфликта. И эта неопределенность истинных сил и ресурсов (материальных, физических, финансовых, психических, информационных и т. д.) противника является весьма важным фактором сдерживания развития конфликта на его начальной стадии. Вместе с тем эта неопределенность способствует и дальнейшему развитию конфликта. Поскольку ясно, что если бы обе стороны имели четкое представление о потенциале противника, его ресурсах, то многие

конфликты были бы прекращены с самого начала. Более слабая сторона не стала бы во многих случаях усугублять бесполезное противоборство, а сильная сторона, не долго думая, подавила бы противника своей мощью. В обоих случаях инцидент был бы достаточно быстро исчерпан.

Таким образом, инцидент часто создает амбивалентную ситуацию в установках и действиях оппонентов конфликта. С одной стороны, хочется быстрее «ввязаться в драку» и победить, а с другой — трудно входить в воду «не зная броду».

Поэтому важными элементами развития конфликта на этой стадии являются: «разведка», сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою сторону дополнительных сил. Поскольку в инциденте противоборство носит локальный характер, весь потенциал участников конфликта еще не демонстрируется. Хотя все силы уже начинают приводиться в боевое состояние.

Однако даже после инцидента сохраняется возможность решить конфликт мирным путем, посредством переговоров прийти к компромиссу между субъектами конфликта. И эту возможность следует использовать в полной мере.

Если после инцидента найти компромисс и предотвратить дальнейшее развитие конфликта не удалось, то за первым инцидентом следуют второй, третий и т. д. Конфликт вступает в следующий этап — происходит его эскалация (нарастание). Так, после первого инцидента во Второй мировой войне — вторжения Германии в Польшу — последовали другие, не менее опасные. Уже в апреле — мае 1940 г. немецкие войска оккупировали Данию и Норвегию, в мае — вторглись в Бельгию, Нидерланды и Люксембург, а затем и во Францию. В апреле 1941 г. Германия захватила территорию Греции и Югославии, а 22 июня 1941 г. напала на Советский Союз.

Эскалация конфликта — это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

Вопрос стоит только гак: «кто кого», ибо это уже не локальный бой, а полномасштабная битва. Происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и других.

На этой стадии становятся затруднительными какие-либо переговоры или иные мирные способы разрешения конфликта. Эмоции ча-

сто начинают заглушать разум, логика уступает чувствам. Главная задача состоит в том, чтобы любой ценой нанести как можно больший вред противнику. Поэтому на этой стадии могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта и на первое место выдвигаться новые причины и новые цели. В процессе этой стадии конфликта возможно и изменение ценностных ориентаций, в частности, ценности-средства и ценности-цели могут меняться местами. Развитие конфликта приобретает спонтанный, неуправляемый характер.

Среди основных моментов, характеризующих этап эскалации конфликта, можно выделить в первую очередь следующие:

1) создание образа врага;

2) демонстрацию силы и угрозу ее применения;

3) применение насилия;

4) тенденцию к расширению и углублению конфликта. Остановимся на этих характеристиках более подробно.

Создание образа врага. Это один из важнейших моментов этапа развития конфликта. Он начинает формироваться еще на его ранней стадии и окончательно складывается в период эскалации. На важную роль и необходимость создания образа врага обращал внимание еще Г. Зиммель: существование неких врагов в качестве обязательного элемента необходимо для поддержания эффективного единства членов группы и для осознания ими этого единства как одного из своих жизненных интересов, может даже считаться проявлением политической мудрости для некоторых групп [1].

Действительно, внутреннее единство группы будет укрепляться, если на идеологическом уровне создан и постоянно поддерживается образ врага, с которым нужно вести борьбу и против которого следует объединяться. Образ врага создает дополнительные социально-психологические и идеологические факторы для сплоченности группы, организации или общества. В этом случае их члены осознают, что они борются не только (и даже не столько) за свои собственные интересы, а за «правое дело», за страну, народ, за великую и высшую цель, являющуюся стержнем объединения группы. При наличии образа врага предмет противостояния приобретает, таким образом, внеличностный, объективный характер. А это, по замечанию Зиммеля, способствует тому, что борьба «приобретает более острый характер».

Таким образом, в межгрупповом конфликте его участники для поддержания и укрепления сплоченности группы стремятся к идеологическому и социально-психологическому оформлению образа врага. Этот враг в действительности может быть как реальным, так и мни-

мым, то есть он может быть придуман или искусственно сформирован для укрепления единства группы или общества. Образ врага может создаваться также для решения внутригрупповых противоречий и проблем. В этом случае его создание связано с поиском «козла отпущения» для оправдания провалов и ошибок во внутренней политике, в экономике и т. д. Известно, сколько «врагов народа» было разоблачено и уничтожено в 30-е годы и позже в нашей стране.

В связи со сказанным нельзя не согласиться с мнением А. Г. Здравомыслова, который связывает создание образа врага с созданием идеологического оформления конфликта, которое для каждого из его участников выступает в виде определенной суммы критериев, разделяющих весь социальный мир на своих и чужих, ни тех, кто либо поддерживает, либо не поддерживает именно эту сторону. Силы нейтральные, настроенные примиренчески, воспринимаются при этом как союзники противоположной стороны».

Таким образом вступает в действие девиз «кто не с нами, тот против нас». И его применение всегда ожесточает борьбу. Не случайно он наиболее часто используется, когда развитие конфликта достигает своего пика. После того как образ врага создан, логика и психология борьбы с ним становятся предельно ясными и четкими: «если враг не сдается, его уничтожают».

Но создание образа врага (как истинного, так и придуманного) является эффективным средством не только на самом высшем этапе развития конфликта — эскалации. Это средство часто принимается и на более ранних стадиях, когда становится уже ясно, что конфликт неизбежен. В этом случае оно используется для обработки общественного мнения, для того, чтобы показать и объяснить, кто «плохой», а кто «хороший». После этого гораздо легче развязать полномасштабный конфликт, что особенно важно, если речь идет о насилии, военных действиях.

Наблюдается и по отношению к военному конфликту, происходящему в России между федеральной властью и чеченскими сепаратистами. Последние именуются не иначе, как «бойцами», защищающими свою свободу, независимость, права человека, борющимися против тоталитаристских устремлений режима, сползающего к диктатуре и т. д. и т. п. При этом совершенно не обращается внимание, что преступный и бандитский режим в Чечне породил постоянные разбои, грабежи, нарушение вооруженными до зубов бандитскими отрядами (с участием наемников из других стран) границ других субъектов Федерации в стране и, наконец, сделал в конце

XX в. работорговлю обычным занятием. И это при том, что в качестве заложников неоднократно захватывались журналисты — коллеги тех, кто должен писать и говорить правду в первую очередь в силу своего профессионального долга.

2. Демонстрация силы и угроза ее применения. Это следующий важный элемент и характеристика эскалации конфликта. Одна из сторон или оба оппонента конфликта в целях устрашения противника постоянно пытаются показать, что мощь и ресурсы одной стороны превосходят другую сторону. При этом каждый надеется, что такая его позиция приведет к капитуляции противника. Однако, как правило, «бряцание оружием» приводит к тому, что противник мобилизует собственные ресурсы, что ведет к дальнейшей эскалации конфликта. В психологическом плане демонстрация силы или угроза применения связана с нагнетанием эмоциональной напряженности, вражды и ненависти к противнику [1].

Часто этот прием реализуется через объявления различного рода ультиматумов другой стороне, причем как во внутригрупповом, так и в межгрупповом конфликте. В международном конфликте также используются ультиматумы — требования одного государства к другому, сопровождаемые угрозой разрыва дипломатических отношений или применения вооруженной силы в случае их невыполнения

Понятно, что к ультиматуму может прибегать только та сторона, которая в каком-либо отношении сильнее другой. Поэтому обычно объявление ультиматума — это удел сильных. Хотя не всегда речь идет о физической или вообще материальной силе. Объявление голодовки в знак протеста против бесправия властей или администрации предприятия — это тоже ультиматум. И в этом случае и власть, и администрация часто идут на уступки перед лицом угрозы смерти человека и перед лицом угрозы обнаружить свою собственную жестокость и античеловечность.

Естественной реакцией на демонстрацию силы и угрозу ее применения является попытка защититься. Но, как известно, лучший способ защиты — нападение. И это действительно так, если мощь и ресурсы угрожающего противника намного не превышают или вообще не превосходят силу того, кому угрожают. Поэтому угроза силой чаще всего провоцирует насилие и дальнейшую эскалацию конфликта [1].

3. Применение насилия — еще одна существенная характеристика этапа эскалации конфликта. Насилие выступает наиболее жестким способом подчинения одних другими. Это самый последний аргумент

в споре и его применение свидетельствует о том, что наступила предельная стадия в эскалации конфликта, высшая фаза его развития.

Речь идет не только о физическом насилии. Имеются в виду самые различные его виды: экономическое, политическое, моральное, психологическое и др. Если начальник в ответ на справедливую критику принуждает подчиненного уволиться «по собственному желанию» — это тоже насилие. Если в средствах массовой информации изо дня в день пропагандируются разврат, убийства, жестокость — это тоже насилие над человеком, над его духовным миром, это духовное насилие, которое, однако, не менее одиозно, нежели физическое, хотя и более завуалировано.

И с этим связан еще один момент в понятии насилия. Оно может быть не только явным и прямым, проявляющимся в открытой форме — убийство, нанесение физического или материального ущерба, хищение собственности и т. д. Насилие может выступать в замаскированной форме, когда создаются определенные условия, ограничивающие права людей или создающие препятствия для утверждения их законных интересов. Эта форма получила название структурного насилия. Невыплата зарплаты в срок, невозможность пойти в отпуск хотя бы раз в год, отсутствие возможности опубликовать в центральной газете критическую заметку на государственного чиновника — все это примеры структурного насилия.

Насилие как высшая стадия эскалации конфликта проявляется не только в различных формах, но и видах. Оно может охватывать самые различные сферы человеческой деятельности (экономическую, политическую, бытовую и т. д.) и уровни организации социальной системы (индивида, группу, общность, общество).

В связи с этим отметим, что одним из наиболее распространенных видов насилия сегодня является домашнее (семейное) насилие. Это и наиболее циничный и скрытый от посторонних взглядов вид насилия. Как свидетельствуют последние исследования ООН и многих общественных инициативных организаций, разные виды насилия по отношению в первую очередь к женщинам и детям существуют практически во всех странах мира и во всех слоях общества. Насилие в семье имеет самые разнообразные проявления и формы. Оно не ограничивается только побоями. Широко распространено насилие экономическое, сексуальное и психологическое. При всей своей циничности проблема домашнего насилия во все странах характеризуется тем, что оно не только носит скрытый характер, но и продолжается нередко в течение многих лет.

Для нашей страны, в частности, в последние годы характерным стал факт, когда за помощью и защитой обращаются жены «новых русских», которых если и не бьют, то есть не совершают над ними физического насилия, то все равно не разрешают выходить излому, встречаться с родственниками, работать без разрешения, пугают расправой, не дают денег на самое необходимое.

4. Тенденция к расширению и углублению конфликта — еще один этап эскалации конфликта. Конфликт не существует в постоянных рамках и в одном состоянии. Начавшись в одном месте, он начинает «расползаться», охватывать новые сферы, территории, социальные уровни и даже страны. Возникнув, например, как сугубо производственный, деловой конфликт между двумя членами организации, он в дальнейшем может охватывать социально-психологическую и идеологическую сферу, с межличностного уровня перейти на межгрупповой уровень и т. д. [1].

Первая мировая война, начавшись как война между двумя коалициями держав (германо-австрийский блок и Антанта), переросла в войну, в которую было вовлечено 38 государств. Во Второй мировой войне участвовало 72 государства, хотя начиналась она также как война между двумя коалициями держав, объединяющих всего несколько стран. Другой пример. Спор между продавцом на базаре и покупателем может начаться из-за того, что они не сошлись в цене. Но затем они могут уже обвинять друг друга во все смертных грехах и к тому же в него могут ввязаться и окружающие. Так что со временем это уже не спор между продавцом и покупателем, а противостояние двух лагерей кричащих и перебивающих друг друга людей, готовых в любой момент, «стенка на стенку» вступить в схватку за правое дело и высокие идеалы, отстаивая свои политические пристрастия и симпатии к тому или иному лидеру или партии.

Завершение конфликта

Это последний этап открытого периода конфликта. Он означает любое его окончание и может выражаться в коренной перемене ценностей субъектами противоборства, появлении реальных условий его прекращения или сил, способных это сделать. Часто завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта и вообще, что «так больше жить нельзя». Хотя завершение конфликта, вообще говоря, может быть связано и с уничтожением одного или даже обоих его субъектов.

На этой стадии развития противоборства возможны самые различные ситуации, которые побуждают обе стороны или одну из них к прекращению конфликта. К таким ситуациям относятся:

• явное ослабление одной или обеих сторон или исчерпание их ресурсов, не позволяющее вести дальнейшее противоборство;

• очевидная бесперспективность продолжения конфликта и ее осознание его участниками. Эта ситуация связана с убеждением, что дальнейшая борьба не дает преимуществ ни одной из сторон и конца края этой борьбе не видно;

• обнаружившееся преобладающее превосходство одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю;

• появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство.

С названными ситуациями связаны и способы завершения конфликта, которые могут быть также весьма разнообразны. Наиболее типичные из них следующие:

1) устранение (уничтожение) оппонента или обоих оппонентов противоборства;

2) устранение (уничтожение) объекта конфликта;

3) изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта;

4) участие в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения;

5) обращение субъектов конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третейского судьи;

6) переговоры как один из наиболее эффективных и часто встречающихся способов разрешения конфликта.

По своему характеру завершение конфликта может быть:

1) с точки зрения реализации целей противоборства:

• победоносным;

• компромиссным;

• пораженческим;

2) с точки зрения формы разрешения конфликта:

• мирным;

• насильственным;

3) с точки зрения функций конфликта:

• конструктивным;

• деструктивным;

4) с точки зрения эффективности и полноты разрешения:

• полностью и коренным образом завершенным;

• отложенным на какое-либо (или неопределенное) время.

Следует отметить, что понятия «завершение конфликта» и «разрешение конфликта» не тождественны. Разрешение конфликта есть частный случай, одна из форм завершения конфликта, и выражается в позитивном, конструктивном решении проблемы основными участниками конфликта или третьей стороной. Но помимо этого формами завершения конфликта могут быть:

• затухание (угасание) конфликта;
• устранение конфликта;
• перерастание конфликта в другой конфликт [5].

3. Послеконфликтный период

Последней стадией в динамике конфликта является послеконфликтный период, когда ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие.

Однако следует иметь в виду, что не всегда завершение конфликта приводит к миру и согласию. Случается и так, что окончание одного (первичного) конфликта может дать толчок другим, производным конфликтам, причем совершенно в других сферах жизнедеятельности людей. Так, завершение конфликта в экономической сфере может дать импульс для его возникновения в политической области; после решения политической проблемы может наступить период идеологического противостояния и т. д.

Постконфликтный синдром

За завершением конфликта может следовать, таким образом, постконфликтный синдром, выражающийся в напряженных взаимоотношениях бывших оппонентов конфликта. А при обострении противоречий между ними постконфликтный синдром может стать источником следующего конфликта, причем с другим объектом, на новом уровне и с новым составом участников.

Наглядным примером постконфликтного синдрома может служить ситуация в сегодняшней Югославии, которая сложилась там после того, как в 1999 г. прекратилась воздушная война НАТО против этой страны и на территорию края Косова и Метохи были введены натовские войска. Сегодня уже совершенно очевидно, что натовская операция в Косове, так называемая КФОР, предпринятая в целях защиты проживающих в крае албанцев от этнической чистки со стороны сербов, выполнила свою функцию с точностью до наоборот. На

деле она способствовала этнической чистки Косова от сербов. При том порядке, который установили и призваны контролировать силы НАТО, из-за террора, бесчинств и притеснений со стороны албанцев край вынуждены были покинуть более 350 тысяч сербов и других этнических групп неалбанского происхождения. В этой связи Генеральный секретарь ООН в своем докладе Совету Безопасности вынужден был признать, что гражданские права сербов и других этнических групп, кроме албанцев, грубейшим образом нарушаются, что в крае процветают террор и насилие, что до политического урегулирования конфликта очень далеко.

Способы регулирования и конструктивного завершения социальных конфликтов

Современная конфликтология выработала Способы регулирования и многообразные способы регулирования и конструктивного завершения конфликтов. Но основной способ, который приводит не только к надежному устранению противоборства, но и установлению сотрудничества в после конфликтной стадии — это совместная деятельность людей, направленная на достижение общей цели. Там, где есть общие интересы, общие цели и задачи деятельности, там различия и даже противоречия отступают на задний план, устанавливаются дружеские отношения и благоприятный психологический климат.

Экспериментальное подтверждение этого положения в нашей стране было получено в 30-х годах в беспримерном опыте А. С. Макаренко (1888–1939). Он показал, что совместная деятельность людей, имеющих общие задачи, преобразует группу подростков с внутренне конфликтными отношениями в единый коллектив лучше всякого кнута и пряника.

Среди западных исследователей следует отметить прежде всего эксперименты М. Шерифа с коллегами, проведенные в конце 40-х — начале 50-х годов. Их цель состояла в изучении формирования групповых норм и динамики конфликта — его возникновения, развития и разрешения. В качестве испытуемых выступали мальчики 9–12 лет, подбираемые таким образом, что все они были ранее не знакомы между собой, имели примерно равное социальное положение и психическое здоровье. Мальчикам было сказано, что в лагерях, где они будут жить, изучаются формы организации работы. При этом сами лагеря были расположены вдали от населенных пунктов, что позволяло экспериментаторам контролировать социальное взаимодействие. Общее исследование включало два эксперимента.

В первом эксперименте были созданы две группы — «Бульдоги» и «Красные дьяволы», между которыми искусственно создавалась обстановка напряженности. Так, судья в соревнованиях между двумя группами специально завышал результаты членам одной из групп — «Бульдогам». Очень скоро атмосфера спортивной борьбы сменилась атмосферой вражды и озлобленности. А когда на вечере (в честь якобы примирения) «Красным дьяволам» дали угощение лучше, чем «Бульдогам», конфликт достиг высшей точки развития.

После этого экспериментаторы не вмешивались в отношения между группами, но враждебность между ними сохранилась, хотя для эмоциональной разрядки мальчикам разрешили проявлять свою агрессивность — бросаться хлебом, обзывать друг друга и т. д. Этот факт позволил экспериментаторам сделать вывод, что даже после того как реальная причина конфликта устранена, межгрупповой конфликт продолжает сохраняться. Враждебные отношения не исчезают сами по себе, даже несмотря на то, что эмоциям был дан выход.

Через пять лет был проведен следующий эксперимент, но с другими группами. Также как и в первом эксперименте, между группами искусственно насаждалась враждебность. Попытка снять ее путем межгрупповых контактов даже в благоприятной обстановке оказалась безуспешной. Более того, враждебность усилилась. Затем были организованы мероприятия, требующие объединенных усилий обеих групп: поиск причин «поломки» водопровода, сбор денег на просмотр интересного кинофильма, ночной подъем и поход для буксировки якобы сломавшегося грузовика. В результате совместной деятельности, сотрудничества различия между «мы» и «они» стали стираться, и была ликвидирована враждебность между группами.

Этот и другие эксперименты впервые на Западе позволили сделать вывод, что организация совместной деятельности наиболее эффективный способ конструктивного разрешения межгруппового конфликта и снятия напряжения в групповых взаимоотношениях.

В отечественной науке большое внимание деятельностному подходу к психологии коллектива как особой социальной группе уделял А. В. Петровский. В его работах был, в частности, сделан вывод о детерминирующей роли предметной деятельности по утверждению коллективистских отношений в группе [1].

ТЕМА 8. КОНФЛИКТЫ НА РАЗЛИЧНЫХ УРОВНЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ. МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

План:

1. Особенности межличностного конфликта.

2. Межличностные конфликты в семье.

3. Межличностные конфликты педагогическом процессе.

Литература:

основная:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2006.

2. Ликсон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2007.

3. Немов Р. С. Психология. В 3-х кн. — М.: Просвещение, 2005. Кн. 1.

4. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В. Н. — М.: Юристъ, 2007.

5. Саати Т. Математические модели конфликтных ситуаций. — М.: Радио, 1999.

дополнительная:

6. Социальный конфликт: современные исследования. — М.: ИНИОН.1991.

7. Цибульская М. В. и др. Конфликтология. — М.: МГИЭСИ, 1998.

1. Особенности межличностного конфликта

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т. п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Межличностный конфликт выявляет отсутствие согласия в сложившейся системе взаимодействия между людьми. У них появляются

противоположные мнения, интересы, точки зрения, взгляды на одни и те же проблемы, которые на соответствующем этапе взаимоотношений нарушают нормальное взаимодействие, когда одна из сторон начинает целенаправленно действовать в ущерб другой, а та, в свою очередь, осознает, что эти действия ущемляют ее интересы, и предпринимает ответные действия. Такая ситуация чаще всего приводит к конфликту как средству ее разрешения. Полное разрешение конфликта будет осуществлено в том случае, когда противоборствующие стороны вместе вполне осознанно устранят причины, породившие его. Если же конфликт разрешится победой одной из сторон, то такое состояние окажется временным и конфликт обязательно в какой-то форме заявит о себе при благоприятных обстоятельствах.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

Функции межличностного конфликта

К конструктивным функциям относят:

• познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий);

• функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);

• инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);

• перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками). [7]

Деструктивные функции конфликта связаны с:

• разрушением существующей совместной деятельности;

• ухудшением или развалом отношений;

• негативным самочувствием участников;

• низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

Эта сторона конфликта вызывает у людей негативное отношение к ним и они стараются их избегать.

Структура и элементы межличностного конфликта

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами в межличностном конфликте являются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта — это взаимосвязи между его элементами. Конфликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются.

Динамика межличностных конфликтов

По этому вопросу в литературе имеется самый широкий диапазон представлений. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов в учебнике «Конфликтология» дают детально разработанную таблицу основных периодов и этапов динамики конфликта. В зависимости от степени напряженности отношений они выделяют дифференцирующую и интегрирующую части конфликта.

Сам конфликт состоит из трех периодов:

1) предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами, предконфликтная ситуация);

2) конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);

3) послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Доктор психологии Даниэль Дэна, один из пионеров в области разрешения конфликтов, в своем четырехшаговом методе улучшения взаимоотношений выделяет всего три уровня развития конфликта [2]:

1-й уровень: стычки (мелкие неприятности, не представляющие угрозы для взаимоотношений);

2-й уровень: столкновения (перерастание стычек в столкновения — расширение круга причин, вызывающих ссоры, уменьшение желания взаимодействовать с другим и уменьшение веры в его добрые намерения к нам);

3-й уровень: кризис (перерастание столкновений в кризис — окончательное решение о разрыве отношений, которые носят нездоровый характер, здесь эмоциональная неустойчивость участников доходит до такой степени, что появляются опасения физического насилия).

Каждый из этих авторов по-своему определяет тактику и стратегию разрешения конфликтов и их предупреждения [1].

В любом случае для возникновения межличностного конфликта необходимо наличие противоречий (объективных или мнимых). Про-

тиворечия, возникшие из-за несовпадения во взглядах, оценках людей по самым различным явлениям, ведут к ситуации спора. Если она представляет угрозу одному из участников, то возникает конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом.

Например, вопрос лидерства в учебной группе между учениками. Для возникновения конфликта необходим повод, который активизирует действие одной из сторон. В качестве повода могут выступать любые обстоятельства, даже действия третьей стороны. В приведенном примере поводом может послужить негативное мнение об одном из претендентов в лидеры любого ученика.

В конфликтной ситуации выявляются субъекты и объект конфликта.

К субъектом межличностного конфликта относят тех участников, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица.

Объектом межличностного конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов. Например, муж или жена претендуют на единоличное распоряжение семейным бюджетом. В таком случае объектом разногласий может стать семейный бюджет, если противная сторона сочтет свои права ущемленными.

Предметом конфликта в такой ситуации служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы мужа и жены. В приведенном случае предметом будет выступать стремление супругов к овладению правом распоряжаться семейным бюджетом, т. е. проблема овладения объектом, те претензии, которые субъекты предъявляют друг другу.

Всякий межличностный конфликт в конце концов имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стиля поведения субъектов в процессе развития конфликта. Эту часть конфликта называют эмоциональной стороной и считают ее наиболее важной.

Стили поведения в межличностном конфликте

Исследователи выделяют следующие стили поведения в межличностном конфликте: противоборство, уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, ассертивность.

1) Противоборство — характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства.

2) Уклонение — связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.

3) Приспособление — предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.

4) Компромисс — требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон.

5) Сотрудничество — предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.

6) Ассертивное поведение (от англ. assert — утверждать, отстаивать). Такое поведение предполагает способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей. Оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов. Ассертивность — это внимательное отношение как к себе, так и к партнеру. Ассертивное поведение препятствует возникновению конфликтов, а в конфликтной ситуации помогает найти верный выход из нее. При этом наибольшая эффективность достигается при взаимодействии одного ассертивного человека с другим таким же человеком.

Все названные стили поведения могут быть как спонтанными, так и сознательно используемыми для достижения желаемых результатов при разрешении межличностных конфликтов [1].

Типы людей

На поведение людей в возникновении межличностных конфликтов и в их разрешении значительное влияние оказывают различия в типах людей, что необходимо учитывать при попытках предупреждения конфликтов и их разрешения. О. Крегер и Дж. Тьюсон считают, что различные предпочтения характеров людей лежат в основе их взаимодействия и без их учета невозможно разрешить ни одного конфликта, «Мы считаем, что любая модель разрешения конфликтов, не учитывающая межличностные различия, обречена на провал». Ни один межличностный конфликт не проходит без проявления к проис-

ходящему и его участникам личностного отношения всех людей, задействованных в нем.

Особенности личности проявляются в ее темпераменте, характере и уровне личностного развития.

1. Темперамент дается человеку с его рождением и определяет скорость, темп, интенсивность и ритм психических процессов и состояний человека. Классификация типов темпераментов, осуществленная Гиппократом еще в V в. до н. э., не претерпела существенных изменений до наших дней. Она лишь обогатилась благодаря учению И. П. Павлова о свойствах нервной системы и типах высшей нервной деятельности. Поэтому к сангвиникам иногда прибавляют — сильный, уравновешенный, подвижный; к флегматикам — сильный, уравновешенный, инертный; к холерикам — сильный, неуравновешенный; к меланхоликам — слабый.

Поведение сангвиников характеризуется подвижностью, склонностью к смене впечатлений, отзывчивостью, общительностью; поведение флегматиков — медлительностью, устойчивостью, замкнутостью, слабым внешним выражением эмоций, логичностью в суждениях; поведение холериков — открытостью, резкими сменами настроения, неустойчивостью, бурными реакциями; меланхоликов — неустойчивостью, легкой ранимостью, необщительностью, глубокими эмоциональными переживаниями.

Темперамент оказывает существенное влияние на поведение человека в межличностных конфликтах. Например, холерика легко вовлечь в конфликтную ситуацию, а флегматика, наоборот, трудно вывести из себя.

2. Типология черт характера человека (дисциплина, занимающаяся изучением типов характеров и их влиянием на совместное общение) разработана впервые К. Г. Юнгом в его работе «Психологические типы». Позднее ее исследовали Катарина Бриггс и Изабель Бриггс-Майерс, опубликовавшие «Индикатор типов Майерс — Бриггс» (MBTI), с помощью которого любой интересующийся может определить предпочтения своего характера. Эта типология выделяет четыре пары противоположных предпочтений:

Экстраверты — Интроверты

Сенсорные — Интуитивисты

Мыслительные — Чувствующие

Решающие — Воспринимающие [1].

Каждому типу характера соответствуют четыре из приведенных предпочтений. Таким образом, всего получается шестнадцать типов

характеров. Характер формируется за счет асимметрии левого и правого полушарий головного мозга к семи годам и не изменяется радикально в течение всей жизни. Правое полушарие формирует эмоции и подсознательную деятельность, левое — логическую и рассудочную деятельность. Поэтому экстраверты никогда не становятся интровертами, и наоборот. Так же, как левши никогда не становятся правшами, хотя могут научиться более эффективно действовать другой рукой. Только благодаря невероятным усилиям можно преодолеть «свою природу», но только в поведении.

Проблема влияния типов характеров на возникновение межличностных конфликтов и их разрешение состоит в том, что люди с противоположными предпочтениями своих типов характеров могут оказаться в ситуации совместного решения одной задачи, и их совместное взаимодействие может оказаться под угрозой. Например, экстраверта и интроверта отличает друг от друга их отношение к внешнему миру. Экстраверты черпают свою энергию из внешнего мира. А интроверты находят эту энергию внутри себя. Они фиксируют интересы на явлениях собственного внутреннего мира, которому придают наивысшую ценность. Межличностные конфликты между экстравертами и интровертами могут возникать из-за различия отношений в решении задач. Экстраверт динамичен, он постоянно говорит, предпочитает обсуждать все вслух. Интроверт же должен все обдумать, прежде чем высказаться. Экстраверт легко переходит к новому повороту при обсуждении проблемы и снова начинает открыто ее обсуждать. Для интроверта всякий поворот обсуждения ставит его в затруднительное положение, ему необходимо время для осмысления. При совместном решении проблемы экстраверт будет постоянно говорить, а интроверт молчать. Это молчание экстраверт может принимать за согласие и навязывать свое решение, с которым может быть в принципе не согласен интроверт, он просто не получил возможности высказаться. Такая ситуация чревата конфликтом. Более того, доминирующее поведение экстраверта при совместном взаимодействии с интровертом может послужить причиной болезни последнего.

Экстраверты, как и интроверты, могут собирать информацию противоположными путями — сенсорным или интуитивным. Люди сенсорного типа собирают информацию, опираясь на свои чувства, им необходимо все увидеть, потрогать, услышать, понюхать. Для них важнее детали и факты и меньше всего то, что они значат. Люди интуитивных предпочтений, получив информацию с помощью органов чувств, интуитивно ищут их опосредованное значение и взаимосвязи

между явлениями и внутри их. Интуитивисты ко всему подходят глобально. Любая встреча человека сенсорных предпочтений с интуитивным может обернуться конфликтом.

Например, встречаются два приятеля и между ними происходит следующий разговор:

Сенсорный: Сколько стоят твои новые туфли?

Интуитивный: Дорого.

Сенсорный: Я спросил, сколько стоят твои туфли?

Интуитивный: Бешеные деньги.

Сенсорный (раздражаясь): Я тебя спрашиваю, сколько конкретно стоят твои туфли?

Интуитивный (также теряя терпение): Твоей месячной зарплаты не хватит.

Сенсорный (разозлившись); Я дождусь от тебя конкретного ответа на конкретный вопрос?

Интуитивный (считая, что он дал исчерпывающий ответ): А почему ты так капризничаешь? [1]

Дальнейший разговор вряд ли будет иметь продолжение. Сенсорному типу нужна детальная информация, а интуитивный ее просто не воспринимает. Он найдет массу ответов приблизительных, не задумываясь, какие его вполне бы устроили. Так может возникнуть конфликтная ситуация между близкими людьми.

Люди на основе полученной информации могут по-разному принимать решения. Человек мыслительного типа при принятии решений ориентируется на поставленную цель, его внимание концентрируется на решении задачи. Человек чувствующего типа ориентируется на то, как его решение будет воспринято другими людьми, которых оно касается. Поэтому он не торопится с принятием решений. Если оба типа вынуждены принимать решение вместе, то могут быть столкновения. Но, если каждый понимает предпочтения другого, то при взаимодействии они могут дополнять друг друга. Чувствующие будут сдерживать мыслительных от принятия скоропалительных решений, а те в свою очередь не дадут отложить решение на неопределенный срок.

По отношению людей к жизни в этой классификации их делят на решающих и воспринимающих. Решающие все планируют, решение принимают без напряжения, они всегда что-нибудь делают. Воспринимающие предпочитают накапливать информацию (все может измениться), они не торопятся принимать решения. При постоянном совместном взаимодействии между этими двумя типами могут возни-

кать конфликтные ситуации тогда, когда они не понимают предпочтений своих характеров и характеров противной стороны.

Типология убедительно показывает, что характеры у людей разные, по крайней мере существует 16 типов характеров. Благополучное, бесконфликтное взаимодействие людей будет иметь большую вероятность, когда они будут уважительно относиться к мнению других. А различные взгляды на одно и то же явление вполне естественны. Недоразумения из-за несовпадения типов характеров начинаются тогда, когда бескомпромиссно отстаиваются только свои собственные предпочтения. Чем лучше люди будут знать черты, в первую очередь, своего характера, тем плодотворнее будет их взаимодействие с другими людьми. У них будет возникать меньше претензий к другим людям. Такое поведение является самой благополучной средой для бесконфликтного общения.

3. Несмотря на то, что темперамент и характер оказывают значительное влияние на мотивацию поведения людей в возникновении и разрешении конфликтов, реакция их на внешние стимулы имеет более сложную природу. Окончательное решение на действие принимает личность. Уровень личностного развития — еще один важный фактор, влияющий на возникновение межличностного конфликта.

Личность развивается и совершенствуется в процессе ее социализации, активного усвоения и воспроизводства социального опыта. Человеку приходится корректировать свои действия в соответствии с общепринятыми нормами и правилами поведения окружающих. Для этого проявления своего темперамента и характера приходится держать под постоянным контролем. Когда личность справляется с этой задачей, у нее меньше трений с окружающими. Проблемы возникают тогда, когда поведение человека определяют только темперамент и черты характера, а личность не участвует в этом процессе, или не в состоянии «совладать с собой».

Одна из авторитетных научных концепций личности — «Я-концепция», разработана К. Роджерсом. «Я-концепция» представляет осознанную, неповторимую систему представлений каждого человека о самом себе. Она формируется в процессе самопознания, через самонаблюдение и самоанализ своих поступков, переживаний, мыслей, состояний. В этом процессе происходит определение самого себя, поиски своего места в окружающем мире. «Я-концепция» — это представление о том, как бы человек действовал по отношению к самому себе. Она выступает как то, что он значит для самого себя. «Я-конценция» — это внутренний мир человека, доступный только ему.

Она — это представление не только о том, какие мы есть, но и о том, какими мы себя полагаем, какими хотели бы быть. «Я-концепция» содержит в себе собственный идеал, к которому стремится ее носитель. То, как человек себя оценивает, выступает как уровень собственного достоинства. Этот процесс создания «Я-концепции» происходит на протяжении всей жизни — от адаптации в обществе в молодые годы, до передачи жизненного опыта в зрелом возрасте.

Необходимость понимания «Я-концепции» заключается в том, что при межличностном взаимодействии люди не всегда поступают адекватно сложившейся ситуации, мотивация их поведения зависит от того, как они видят себя сами. Психологи находят, что самооценка человека, выраженная в «Я-концепции», может быть адекватной, завышенной и заниженной. От этих самооценок зависит и уровень притязаний каждого человека на собственное признание — адекватный, завышенный и заниженный.

При адекватной самооценке и адекватных притязаниях у людей больше удач и меньше конфликтных ситуаций при взаимодействии с другими людьми. При завышенной самооценке у человека, намеренно подчеркивающего свое превосходство над другими, как правило, постоянные проблемы с окружающими. Никто не может смириться с пренебрежительным отношением к себе, реакция на такое поведение всегда негативная. Люди с завышенной самооценкой потенциально конфликтны, особенно в ситуациях различного рода поощрений и вознаграждений. У людей с заниженной самооценкой и заниженных притязаниях много неудач, а, следовательно, и переживаний неудач. Поведение человека с заниженными притязаниями формирует у него «комплекс неполноценности», несамостоятельности, зависимости от других.

Э. Шостром в своей концепции делит всех людей на манипуляторов и актуализаторов.

Манипуляторы — это люди, не доверяющие никому, в том числе, и себе. Поступки их пронизывают ложь (фальшивость, мошенничество), неосознанность (апатия, скука), контроль (замкнутость, намеренность) и цинизм (безверие). Манипуляторы всегда потенциально конфликтны.

Противоположность манипуляторам составляют актуализаторы. Их характеризуют честность (прозрачность, искренность, аутентичность), осознанность (отклик, жизненаполненность, интерес), свобода (спонтанность, открытость), доверие (вера, убеждение). Они глубоко

верят в других и в себя. У актуализаторов меньше проблем с окружающими, с ними легче урегулировать возникшие конфликты.

Д. Роттер делит всех людей на экстерналов и интерналов. Экстерналы полагают, что все, что с ними происходит, является результатом действия внешних сил, обстоятельств, случая, других людей и т. п. В своих неудачах они склонны обвинять других, что чревато конфликтными ситуациями при взаимодействии с людьми. Интерналы считают, что все происходящее с ними есть результат собственных усилий. Во всех собственных неудачах обвиняют только себя. Им присущи активная жизненная позиция, независимость, ответственность за свои поступки, межличностные конфликты для них неприемлемы.

К. Леонгард разработал типологию акцентуированных личностей. Он показал, что людям с преувеличенным развитием каких-то черт характера свойственно поведение, которое отличается от нормы, но еще не превратилось в патологию. Некоторые из акцентуаций являются весьма благоприятной почвой для возникновения конфликтных ситуаций. Например, истероидная (демонстративная) акцентуация — это стремление привлечь к себе внимание любой ценой (слезы, обмороки, скандалы, болезни, хвастовство, склонность к лживости и фантазированию, отсутствие угрызений совести, склонность к необычным увлечениям) [1].

В литературе представлены типологии личности Э. Кречмера, У. Шелдона, Б. С. Братуся, Р. Мэй и др. Каждая из них расширяет представление о сложности структуры личности, ее психических компонентах. Все типологии подмечают ту мотивационную доминанту поведения человека, которая сформировалась у него и стала определяющей, и характеризует его как индивидуальность и личность [1].

Углубленное представление о проявлениях темперамента, типа характера, особенностей личности дает реальную возможность для предотвращения и профилактики межличностных конфликтов, для их конструктивного разрешения, а также для создания атмосферы благоприятного взаимодействия.

В межличностных столкновениях люди выражают свои претензии друг к другу в основном словами, в вербальной форме. Поэтому важную роль здесь играет то, как слова произносятся — в доброжелательной или в агрессивной форме. Давно известно — слово лечит, но слово и калечит. Необходимо очень бережное отношение друг к другу в любой ситуации, бесконфликтное взаимодействие формирует у людей положительные эмоции.

Универсальным средством разрешения конфликтов являются переговоры. Ими заканчиваются не только межличностные конфликты, но даже международные войны. Для переговоров должны созреть условия. Первое, что необходимо сделать на этом пути в случае возникновения конфликтной ситуации, не отвечать на оскорбления оскорблением, не дать втянуть себя в конфликт. Дайте возможность выговориться провоцирующей стороне. В случае, если вы уже втянулись в конфликт, необходимо найти в себе силы и выйти из него в одностороннем порядке. Однако оставлять неразрешенной проблему не следует, необходимо найти причину конфликта и другие его элементы, оценить свои возможности для решения проблемы. После появления благоприятных условий можно искать пути к переговорам, которые следует вести на равных, не ущемляя интересов друг друга. К благополучному исходу в разрешении межличностного конфликта может вести только поведение, направленное на компромисс и сотрудничество.

Межличностные конфликты возникают в самых разнообразных сферах взаимодействия людей. В этой главе будут рассмотрены конфликты в семье и в педагогическом процессе.

2. Межличностные конфликты в семье. Причины конфликтов

Семья — уникальный институт взаимодействия людей. Уникальность эта заключается в том, что этот теснейший союз нескольких людей (муж и жена, потом дети, с ними могут совместно проживать и родители мужа или жены) связывают нравственные обязательства. В этом союзе люди стремятся провести как можно больше времени в совместном взаимодействии, доставлять в процессе взаимодействия радость и удовольствие друг другу.

В первый период, период притирки супругов, наиболее типичными причинами конфликтов являются:

- межличностная несовместимость;
- претензии на лидерство;
- претензии на превосходство;
- разделение домашних дел;
- претензии на управление бюджетом;
- следование советам родственников и друзей;
- интимно-личная адаптация.

1. Межличностная совместимость подразумевает взаимоприятие друг друга, основывающееся на сходстве ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, уровня развития личностей. Межличностная несовместимость дает о себе знать в том случае, когда по этим индивидуально-психологическим характеристикам у каждой стороны имеется свое, противоположное другой стороне мнение. Например, тип характера жены — сенсорный. Ее «природа» требует, чтобы все было детализовано, все вещи находились в понимаемом ею порядке. А тип характера ее мужа — интуитивный, да он к тому же еще интроверт. Его детали не беспокоят, он их не замечает по причине предпочтений своего характера. Войдя в комнату, он свои туфли может снять в самом неподходящем месте и оставить их там, не обращая внимания, стоят они или лежат на боку. Для него они свои функции выполнили. Жена — сенсорик, да к тому же экстраверт, потребует, чтобы туфли были поставлены «как положено», сопровождая свои требования «лекцией». Причиной возможного межличностного конфликта в данном случае будет непонимание женой того, что в отличие от нее, у мужа созданный им «беспорядок» не вызывает никаких эмоций. Точно так же будет все происходить, если предпочтения характеров окажутся противоположными. Муж и жена просто поменяются ролями.

Для избежания подобных конфликтов необходимо знать особенности проявления характеров друг друга и вместе учиться управлять ими. Нелегко из двух сформировавшихся «Я» прийти к одному «мы». Однако терпеливое отношение к привычкам друг друга, совместная терпеливая работа над собой создадут условия для бесконфликтного взаимодействия в дальнейшей жизни.

2. Лидерство в семье. Жена или муж (или оба) могут сформироваться до брака лидерами. Сохранение таких позиций в браке чревато постоянными конфликтами. Лидер может вести семью за собой удачно, а может подавлять инициативы другого, формируя у него внутреннее противостояние, чреватое открытыми или скрытыми конфликтами. Выходом из такой ситуации будут взаимное обсуждение проблемы и категорический отказ от претензий на лидерство, лояльное отношение к альтернативному мнению другого, совместное решение семейных вопросов.

3. Превосходство. В начальном периоде семейной жизни нередки случаи, когда один из супругов стремится доказывать свое превосходство. Подобное поведение Э. Берн описывает в новелле «Дорогая». Муж при гостях дает нелестные характеристики жене и шутливо

обращается к ней за подтверждением: «Да, дорогая?». Жена, при таком поведении мужа, оказывается в не очень приятной для нее ситуации, ее настроение испорчено.

Подобное поведение мужа (жены) по отношению к близкому человеку есть проявление невоспитанности. В нормальной семье муж и жена находятся в равном отношении друг к другу. Следовательно, чем раньше супруги откажутся от унижающих друг друга претензий на превосходство, тем благополучнее будет дальнейшее взаимодействие между ними. Следует искать хорошее друг в друге и подчеркивать его, в таких случаях обратная реакция будет всегда положительной.

4. Домашние дела. Некоторые семейные пары делят домашнюю работу на женскую и мужскую. Есть семьи, у которых эта проблема особых инцидентов не вызывает. Но для многих дележ домашних дел — вечная неразрешимая проблема и причина конфликтных ситуаций. Влияют на это типы личности и даже лень одного из супругов, или их обоих. На все случаи жизни договориться невозможно, всегда найдется в доме непредвиденный случай — «кому закрыть дверь?». Поэтому при помощи договоров межличностных конфликтов избежать нельзя.

Когда муж и жена любят друг друга, то следует делать для любимого человека больше приятных дел. Необходимо взять себе за правило, что в доме все дела общие и все значимые, нет мелких дел. Поступление на работу — дело важное, значимое, но оно происходит редко. А ведро с мусором необходимо выносить ежедневно. И спор из-за того, кому из супругов это сделать, может каждый день портить настроение обоим, приводить к стычкам между ними.

Проблему должен взять на себя любящий муж, такие дела делаются без привлечения внимания остальных членов семьи. Бели есть необходимость, чтобы муж выполнил какую-то незначительную работу, надо обращаться к нему не в приказном тоне, а с просьбой. Например, таким образом: «Андрюшенька, у нас на завтрак нет хлеба. Может быть, ты сбегаешь в магазин, пока его не закрыли?». Пока Андрюша собирается, необходимо приготовить ему пакет для хлеба и деньги, а лотом пожелать удачи и быстрого возвращения. По возвращении поцеловать и сказать ему, какой он добрый. В случае отказа, не следует дело обострять различного рода «проповедями». Может быть, такое поведение с его стороны является поводом для конфликта, в основе которого лежат совсем другие причины?

Мужчина, воспитанный в традициях — «мужчина — глава семьи», никогда не делит с женой работу. Он всегда в деле, всегда знает, что делать, старается избавить жену от всякой тяжелой работы, и она отвечает ему тем же. Такая гармония уменьшает количество конфликтных ситуаций, недоразумения разрешаются на уровне инцидентов. Хорошие отношения между супругами крепнут, они привыкают к мысли, что они необходимы друг другу.

5. Семейный бюджет. Проблемы между мужем и женой могут возникать в тех случаях, когда жена зарабатывает больше мужа, когда она ему об этом постоянно напоминает, стремясь унизить его мужское достоинство. Конфликтные ситуации могут возникать и тогда, когда одному из супругов кажется, что другой нерасчетливо тратит деньги, например, покупает вещи, без которых можно обойтись. При совместной жизни необходимо привыкать к мысли, что все семейные проблемы решаются вместе, не в ущерб друг другу, а во благо. Конфликтов будет меньше, если расходы будут всегда согласованы между супругами. В таких случаях каждому будут известны возможности бюджета, и каждый будет знать, что без его участия никаких серьезных расходов не будет предпринято. Следует иметь ввиду, что не всегда будет положительно воспринят дорогой подарок для другой стороны без предварительного обсуждения.

6. Родственники и друзья. Каждая семья приобретает свой собственный жизненный опыт совместного взаимодействия, в процессе которого встречаются трудные ситуации. Преодолеть их самостоятельно мужу или жене не всегда под силу. В таких случаях, иногда прибегают к советам родственников, друзей, специальной литературы. Например, жене показалось, что муж стал меньше уделять ей внимания, неоправданно грубит. Она обращается за советом к родителям, подругам, убеждает их в том, что она делает все для мужа, а он оказывается ей неблагодарным. Если родственники или подруги окажутся опытными людьми, которые пережили сами нечто подобное, то быстрее всего предложат ей самой во всем разобраться, проанализировать свое поведение, нет ли у нее упущений.

Но есть друзья, которые из лучших побуждений сразу принимают сторону «обиженной» жены (мужа) и начинают учить их уму разуму. Самый убедительный «аргумент» в таких случаях: «Да я бы знаешь, что сделала (сделал)...». Следование таким советам быстрее всего послужит поводом, который приведет к конфликтной ситуации. Советы родственников и друзей необходимо выслушивать. Однако свою ситуацию лучше знает только тот, кто в ней оказался. Решение необхо-

димо принимать самому, свое собственное, основанное на собственных чувствах и рациональном осмыслении случившегося. Собственное решение, даже оказавшееся впоследствии неверным, даст больше пользы в приобретении личного опыта, чем плохие советы. В тех случаях, когда кажется, что нет выхода из создавшегося положения, следует обратиться к специалисту — конфликтологу.

7. Интимно-личная адаптация требует от супругов достижения морально-психической и физиологической удовлетворенности друг другом в интимных отношениях. Если один из супругов начинает испытывать психические или физиологические неудобства от интимной близости, неудовлетворенность от ее результатов, проблему нельзя оставлять, чтобы она решалась сама собой. На неудовлетворительные результаты интимной близости могут влиять необоснованные страхи за свою половую «слабость», неудовлетворенность и т. д. Такое положение дел чревато конфликтами. Гармоничная половая жизнь супругов служит своего рода терапевтическим средством для выхода из различного рода психических стрессов. При появлении в этой сфере каких-либо неудобств, которые не удается преодолеть своими силами, необходимо обязательно обратиться к психиатру. Если эти проблемы не будут устранены в начале совместной жизни, они с неизбежностью дадут о себе знать позднее, в самых непредвиденных негативных проявлениях. Думается, что высший бал в интимно-личной адаптации могут поставить себе супруги в том случае, когда они расстаются на один день, а при встрече им кажется, что они не виделись неделю. А если не виделись неделю, то при встрече должно создаваться впечатление, что они не виделись целый год. Интимно-личные взаимодействия на такой высоте бывают между супругами тогда, когда каждый из них стремится сделать добро другому, заботится о нем, доверяет ему во всем. Конфликты в таких случаях очень редки, а когда возникают, то протекают всегда в конструктивной форме [1].

Второй период, вызывающий кардинальные изменения, связан с появлением в семье детей. В это время причин и поводов для возникновения конфликтных ситуаций появляется значительно больше, возникают проблемы, которых ранее не было. Ребенок требует к себе внимания 24 часа в сутки. Жена становится матерью, она кормит ребенка, больше времени уделяет ему, у нее накапливается усталость, особенно если ребенок беспокойный. Ей необходим отдых не только физический, но и психическая разгрузка. Многие женщины в таком положении становятся раздражительными, неадекватно реагируют на

некоторые действия мужа. Конфликт может возникнуть по любому поводу.

В этих условиях муж обязан относиться к жене с большим вниманием, чем до рождения ребенка. Раздражение жены обязательно скажется на формировании характера ребенка. Более того, оно может оказать влияние на формирование его смысла жизни. Психолог Д. А. Леонтьев утверждает, что смысл жизни у каждого человека складывается очень рано.

Вторым фундаментальным психологическим фактом является то, что на бессознательном уровне определенный смысл и направленность жизни, цементирующие ее в единое целое, складывается у каждого человека уже к 3–5 годам...

Ребенок в семье растет, прибавляются проблемы воспитания, обучения, профессиональной ориентации и др., возникают новые причины для разногласий, которые могут способствовать появлению межличностных конфликтов между родителями и детьми.

Распространенной болезнью молодых родителей являются попытки одного из них возглавить процесс «правильного воспитания» нового поколения, игнорируя мнения другого супруга. Например, ребенок обиделся на папу, он бежит к маме, а мама начинает его успокаивать и говорит «Папа у нас плохой, он тебя обижает». Подобное поведение тяжело переживается мужем и может формировать у ребенка раздвоение личности, может привести к конфликту между супругами. Любой из родителей, каким бы образом он не поступил в отношении ребенка, в присутствии ребенка он всегда прав. Обсуждение поведения друг друга допустимо только в отсутствии ребенка, в доброжелательной друг для друга форме, с целью найти единое решение [1].

К конфликту могут привести различные мнения родителей по вопросам наказания ребенка. Один из них может предпочитать силовые методы, а другой — отвергать их. Выбор дополнительных занятий для ребенка (музыка, спорт, различные кружки) могут также послужить причиной конфликта. Отношение к отрицательным оценкам ребенка может вызвать острую конфликтную ситуацию. Например, мать станет укорять ребенка за то, что он получил отрицательную оценку. Отец сочтет, что это не повод для трагедии, скажет, что все в свое время получали отрицательные оценки. В такой ситуации мать может все свое недовольство оценкой. Выплеснуть на отца, сказать ему, что он вообще не занимается воспитанием детей. В подобных случаях не

учитывается мнение противоположной стороны, что всегда провоцирует межличностный конфликт.

В наше время, когда нет гарантии безопасности нигде и никому, конфликты между родителями и детьми возникают из-за их позднего возвращения домой. Особенно возрастает тревога родителей, когда проходит условленное время возвращения ребенка домой, а он не появился. Некоторые дети, находясь в это время в компании, о доме не желают и вспоминать, хотя знают, что конфликт с родителями неизбежен. Это эгоистичное поведение со стороны детей. Собственное удовольствие от приятного времяпрепровождения в кругу сверстников для них важнее, чем переживания и подлинные страдания о них самых близких людей. Какие бы ни были требования дисциплины родителями, их необходимо научиться выполнять, они направлены на безопасность детей и всей семьи.

В конфликтах между родителями и детьми большое значение имеет позиция взрослых. Подросток не всегда способен действовать как взрослый человек. Его личность находится в стадии становления, поэтому реакция подростков на внешнее воздействие более непосредственна, чем у взрослых. У них еще не устоялись «социальные тормоза». «Я-концепция» у подростков не так нагружена различными табу общества, как у взрослых, и они не в силах четко контролировать свои эмоции в разных ситуациях.

Конфликты приобретают особую остроту между родителями и подростками там, где родители не ушли в своем развитии далеко от подростков. Эту мысль подкрепляет концепция американского психолога Дж. Стивенса. Он выделяет семь стадий зрелости личности: грудной ребенок, младенец; делающий первые шаги малыш; подросток; юноша; взрослый человек; почетный старец; учитель. Стивенс считает, что каждый взрослый человек доходит до какой-то из перечисленных стадий и остается на ней навсегда в плане развития личности. На это не влияет ни уровень образования, ни занимаемая человеком социальная роль, ни его финансовая состоятельность.

Он подмечает еще одну интересную деталь в поведении людей. При определенных обстоятельствах человек может легко соскальзывать на какой-то момент на низшие ступени, которые он уже прошел. Такими обстоятельствами могут выступать конфликты между людьми. Эта мысль подтверждается и другими авторами. Так, О. Крегер и Дж. М. Тьюсон заметили, что поведение людей в конфликтах не всегда ими контролируется.

Однако наш опыт показывает, что ни один психологический тип не блещет в конфликтных ситуациях. Трудно сказать, почему, но конфликт способствует проявлению худших черт из тех, которыми мы обладаем. В третьем периоде, когда в семье появляются новые члены (невестки или зятья), может возникнуть много причин для межличностных конфликтов. Вариантов появления нового человека в семье может быть много, однако самым популярным является тот, когда муж приводит жену в семью, к родителям. В таких случаях возможны конфликты: мать — невестка, мать — сын, сын — жена. Эти конфликты с неизбежностью втягивают в свою орбиту отца сына и родственников его жены.

Мать сына после его женитьбы может претендовать на то, чтобы он уделял ей столько же внимания, как и до женитьбы. А сын, как того требует сама природа, все внимание уделяет молодой жене. Мать начинает ревновать и ищет повода придраться как к сыну, так и к невестке по различным пустякам. Она начинает привлекать на свою сторону мужа, который вынужден втягиваться в конфликтную ситуацию.

Сын любит жену и любит мать и не может определить, чью сторону принять. Какое-то время он пытается их примирить, однако такие попытки, как правило, не приводят к успеху. Жена в конце концов приходит к убеждению, что в семье мужа ее все обижают, и начинает жаловаться своим родителям, ищет у них поддержки. Иногда родители безоговорочно становятся на сторону дочери. Межличностный конфликт охватывает три семьи, противоборствовать начинают сторонники жены против сторонников мужа. Такой конфликт практически не имеет конструктивного разрешения. Однако его можно и необходимо предупредить.

После вступления в брак молодых людей всем необходимо понять, что не только они, но и все родственники переходят в совершенно новое качество, не известное ранее никому из них — появился новый «родной» человек в семье. Все усилия родственников должны быть направлены на то, чтобы помочь молодым супругам найти взаимопонимание. Все в новой семье должно быть направлено на ее укрепление, а не на разрушение, не на провоцирование межличностных конфликтов, а на их предупреждение.

Проблема управления характером

Проблема управления характером — одна из ключевых в системе воспитания и самовоспитания. В том, насколько личность успешно управляет своим характером и темпераментом, определяется ее раз-

витие, ее движение от одной ступени к другой, к более высокому качественному уровню. Определенно высказывается по этой проблеме психолог Д. А. Леонтьев: «Развитая зрелая личность хорошо владеет своим характером и способна контролировать свои проявления» [2].

При разрешении конфликтов между родителями и детьми это обстоятельство следует иметь в виду в первую очередь. Там, где у родителей очень высокий уровень развития личности, конфликты почти не возникают. А при возникновении недоразумений они, как правило, разрешаются собственными силами без постороннего участия. Семейные конфликты всегда необходимо рассматривать как сложное явление. Причин у любого межличностного конфликта в семье может быть несколько. Например, подросток не доверяет родителям, на любое замечание реагирует подчеркнуто резко, отказывается выполнять просьбы родителей. Причиной такого конфликтного поведения подростка могут быть прежде всего сами родители, которые часто не ладили между собой в присутствии ребенка, относились и относятся к нему сухо, жестоко, за малейшие провинности наказывают физически. Другой причиной могут быть советы сверстников открыто сопротивляться такому режиму. Причиной может быть также процесс становления личности подростка, отстаивания им своей самостоятельности.

Семейные межличностные конфликты всегда оставляют тяжелые негативные эмоциональные состояния в виде дискомфорта, стрессов и депрессий. Поэтому конфликты лучше предупреждать. Для этого психологи и конфликтологи предлагают много различных вариантов собственного поведения:

• выдержка в любой ситуации, не втягивайтесь в конфликт, дайте полностью высказаться стороне, провоцирующей конфликт;

• относитесь к любому инциденту с пристальным вниманием, подвергайте его анализу;

• исключайте из общения любые претензии на превосходство, унижением другого не возвышайте себя, показывая свою невоспитанность;

• признавайте и анализируйте открыто свои ошибки, не переносите свою вину на других;

• не делайте катастрофы для семьи, когда ошибаются другие (что произошло, то произошло);

• чрезмерное переживание и сопереживание утрат чревато физическим разрушением организма каждого из членов семьи (язвы, стрессы, инфаркты и т. д.);

• любые замечания друг к другу выясняйте только наедине, а все претензии высказывайте исключительно в дружелюбной уважительной форме («как аукнется, так и откликнется»);

• если не дает покоя мысль, что ваша жена (муж) стала «вашим личным врагом», спросите себя, почему это произошло, почему вы стали таким, что так дурно думаете о любимом ранее человеке?

• ищите недостатки в себе, а не у своих близких;

• все недоразумения между собой выясняйте в отсутствие детей, не втягивайте в разрешение конфликтов родственников, друзей;

• усилие в разрешении конфликта направляйте не на победу своего близкого человека, а на совместное разрешение создавшейся ситуации;

• позиция по отношению к действиям детей должна быть единой;

• не обещайте детям, если не сможете выполнить их просьбу;

• не подчеркивайте недостатков у детей, найдите у них хорошее в поведении, желаниях, стремлениях, заострите внимание на этом;

• укрепляйте нити, сближающие вас с детьми (доверие, искренность, правдивость и т. д.);

• помните, если вы сказали малышу: «Ты у нас совсем взрослый», он будет пытаться выглядеть таким всегда, а ему это еще не под силу;

• не укоряйте ребенка по любому случаю, но и не перехваливайте его;

• слушайте любые советы, но помните, что жить вам вместе не с советчиками, а с тем, на кого вы жалуетесь [3].

3. Межличностные конфликты в педагогическом процессе

В педагогической практике основными видами межличностных конфликтов являются конфликты:

• ученик — ученик;

• ученик — учитель;

• учитель — учитель.

Конфликт «ученик — ученик»

Большая часть конфликтов среди учеников возникает из-за претензий на лидерство в микрогруппах. Межличностные конфликты могут возникать между устоявшимся лидером и набирающим авторитет лидера членом микрогруппы. Конфликтные ситуации могут возникать при взаимодействии лидеров микрогрупп, каждый из которых может претендовать на признание его авторитета всем классом. Лиде-

ры могут втягивать в конфликты своих сторонников, расширяя масштабы межличностного конфликта. Конфликтные ситуации между учениками устраняются руководителем класса, который должен найти каждому лидеру свою специфическую сферу лидирования, иногда вместе с родителями.

Случайные межличностные конфликты встречаются между девочками и мальчиками из-за демонстрации личного превосходства, цинизма, отсутствия сочувствия к другим, а также между отдельными учениками младших классов [1].

Конфликт «ученик — учитель»

Межличностные конфликты между учениками и учителями возникают в старших классах. В младших классах учитель для ученика — такой же непререкаемый авторитет, как и родители, поэтому межличностных конфликтов не возникает. В подростковом возрасте происходит изменение личности, отстаивается позиция «Я — взрослый», которая способствует созданию конфликтных ситуаций с преподавателем.

В старших классах школьники стремятся к автономии, открыто отстаивают право быть самим собой, самостоятельно решают вопросы, касающиеся лично его, имеют собственные привязанности, а также собственные взгляды на происходящее вокруг него. В этом возрасте реакция на нетактичные замечания становится гораздо острее и может приводить к конфликтам в любой форме.

Конфликты между учителем и учениками могут возникать из-за несправедливых оценок. В таких случаях в конфликт может втянуться весь класс, выступая на стороне ученика. Некоторые учителя придерживаются двух противоположных стратегий в оценке знаний учеников. Одна выражается в заниженных требованиях для установления благоприятных отношений с учениками, другая — в завышенных требованиях с целью подготовки учеников для поступления в институт. Обе стратегии потенциально конфликтны. Завышенные оценки отучают хороших учеников от активной учебы, заниженные оценки воспринимаются классом как произвол учителя. Необходима справедливая оценка знаний учеников [1].

Конфликт «педагог — педагог»

Конфликтные ситуации в среде педагогов возникают не только из-за своеобразия темперамента и характера, но и в случаях невысокого уровня развития личности. Выделяют несколько вариантов поведения в среде преподавателей:

1) соперничество учителя, только достигающего высокого уровня профессиональной деятельности, с ранее признанными авторитетами. Он может распространять негативную информацию о признанных авторитетах, которые давно и успешно работают с учениками. Начинается нездоровое соперничество, чреватое межличностными конфликтами;

2) поведение, подчеркивающее степень превосходства опытных преподавателей над молодыми, когда они позволяют себе снисходительно поучать их, выражать недовольство их методами, навязывать в виде образца свою методику;

3) создание некоторыми преподавателями благоприятного впечатления о себе не продуктивной деятельностью, а имитацией ее участием в различных общественных мероприятиях, саморекламой и т. п. [1].

Конструктивное разрешение конфликтов в педагогическом процессе

Конфликты в педагогическом процессе неизбежны. Профессия педагога признана в числе самых тяжелых, по своей психофизиологической напряженности она стоит на уровне летчиков-испытателей и альпинистов. Поэтому одной из проблем в педагогике является вопрос конструктивного разрешения конфликтов.

Учитель, который не избегает конфликтов, а стремится их разрешить, приобретает неоценимый личный опыт управления ими. К нему приходит понимание мотивов поведения учеников, постепенно вырабатываются навыки прогнозирования и управления ими. Понимание этих проблем дает реальную возможность преподавателю направлять энергию межличностных конфликтов на совершенствование процесса образования и воспитания школьников.

Педагогика имеет на вооружении ряд алгоритмов повеления, необходимых для успешной работы учителя:

• в школе должно быть только рабочее настроение, отрицательные эмоции, связанные с личными проблемами, остаются за порогом школы;

• не избегать конфликтов, направлять процесс их разрешения в конструктивное русло, не затягивать их разрешения;

• одинаковое, справедливое отношение ко всем ученикам:

• вся деятельность учителя сосредоточивается на процессе обучения и воспитания;

• не унижать учеников, а поднимать их до своего уровня;

• учить школьников умению учиться;

• в отношениях с коллегами демонстрировать только ассертивную форму поведения.

Межличностные конфликты в высшей школе

Это такие виды конфликтов:

• студент — студент;

• студент — преподаватель;

• преподаватель — преподаватель;

• преподаватель — руководство.

1. В среде студентов на первых курсах идет процесс самоутверждения в группе, особенно в начальный период. В это время на мотивацию их повеления большое влияние оказывают темперамент, черты характера и уровень воспитанности. Недостаточно высокий уровень «Я — концепции» студента может порождать конфликтные ситуации. Исследователи указывают, что первокурсников характеризует обостренное чувство собственного достоинства, максимализм, категоричность и однозначность нравственных критериев, оценки фактов, событий, своего поведения. Свойственный этому периоду рационализм и нежелание принимать все на веру, создают недоверие к старшим, в том числе и к преподавателям вузов. К старшим курсам межличностные взаимодействия студентов приобретают более осознанный характер, происходит формирование микрогрупп по принципу межличностной совместимости, в которых межличностные конфликты становятся редким явлением. Конфликты разрешаются самими студентами, а могут заканчиваться разрывом отношений.

2. Трудности во взаимодействии, которые могут вести к конфликтам, нередко возникают между студентами и преподавателями. Наиболее распространенная причина конфликтов — неадекватность оценки знаний студентов. В таких ситуациях субъективной стороной могут выступать необъективные претензии студента на более высокую оценку и субъективность преподавателя, занижающего оценку студенту. Есть преподаватели, которые почти никогда не ставят оценку «отлично», они убеждены в том, что в совершенстве знают предмет только они сами. Такой преподаватель постоянно находится в конфликтной ситуации со студентами.

Влияние на оценку могут оказывать личностные качества студента, его поведение на лекциях и практических занятиях (реплики, пререкания, вступления в споры).

Встречаются и другие субъективные моменты при оценке знаний студента преподавателем. Бывают сомнения в оценке — поставить «хорошо» или «удовлетворительно» студенту. В такой ситуации пре-

подаватель ориентируется на оценки, проставленные в «зачетке». При преобладании «удовлетворительных» оценок вопрос решается в пользу оценки «удовлетворительно», «отлично» такой преподаватель не поставит студенту ни за какой ответ.

Иногда студенты, в случаях неадекватной оценки их знаний, конфликтуют в открытой форме, но чаще студент уносит с собой скрытые формы протеста в виде отрицательных чувств: недоверия, ненависти, презрения, враждебности, ревности, жажды мести и т. д., которыми делится со всем своим окружением.

3. Межличностные конфликты с коллегами и руководством существуют и в такой высокостатусной группе, как преподаватели высшей школы. Стычки могут возникать из-за несовпадения мнений по какой-то обсуждаемой на кафедре проблеме, не обязательно научной, например, при обсуждении требований трудовой дисциплины. Одни преподаватели относятся к этим требованиям как к неизбежности, а другие — могут считать их чисто субъективными, не относящимися к учебному процессу (это различного рода дежурства, присутственные дни и т. п.).

Межличностные конфликты между руководством кафедры и преподавателями могут возникать из-за неравномерного распределения нагрузки, особенно в тех в тех случаях, когда предоставляется возможность дополнительного заработка. Несправедливое распределение всегда провоцирует конфликты.

Межличностные столкновения могут возникать между преподавателями и лидерами, организующими неформальную жизнь кафедры (разного рода чаепития по случаю праздников, дней рождения и т. п.). Стычки возникают при сборе средств на эти мероприятия.

Если конфликтные ситуации при взаимодействии студент — студент разрешаются самими студентами, то разрешение межличностных конфликтов на уровне преподаватель — студент принимает более сложные формы. Основная роль в их предупреждении и разрешении выпадает на преподавателя, который может использовать для этого некоторые неизбежные в этих случаях методики и требования:

• при отчете студента необходимо психологически расположить его к максимально возможному плодотворному ответу, исключить возникновение стрессовой ситуации;

• в случае неудовлетворительного ответа взаимодействие студент — преподаватель должно заканчиваться осознанием студентом того, что его ответ не удовлетворяет не преподавателя, а не отвечает требованиям программы;

• ни в какой форме и ни по какому поводу не допускаются оскорбления студента;

• владение собой и своими эмоциями в любой ситуации;

• все неудачи во взаимодействии со студентами, в создании конфликтных ситуаций считать своим собственным просчетом.

Предупреждение конфликтных ситуаций, стычек при взаимодействии преподаватель — преподаватель, преподаватель — руководство зависит от многих факторов, в том числе и от следующих:

• компетенции руководителя и его искусства управления межличностным взаимодействием;

• высокого уровня личностного развития каждого преподавателя;

• предоставления возможностей для реализации творческого потенциала каждого участника учебной группы;

• равномерного распределения рабочей нагрузки на всех преподавателей;

• постоянного совершенствования методики взаимодействия с обучаемыми;

• оправданного и одобренного учебной группой введения новаций;

• культивируемого на кафедре доброжелательного межличностного взаимодействия руководителем и лидерами [2].

ТЕМА 9. СПОСОБЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

План:

1. Предупреждение социальных конфликтов.

2. Трудности профилактики социальных конфликтов и способы их предупреждения.

3. Проблема конфликтных личностей.

4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.

Литература:

основная:

1. Анцупов А. Я. Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2009.

2. Громова О. М. Конфликтология. — М.: ГАУ, 2015.

3. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2015.

4. Здравомыслов Л. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс, 2006.

дополнительная:

5. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 2001.

6. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 2009.

1. Предупреждение социальных конфликтов

Общаясь, взаимодействуя, люди так или иначе влияют друг на друга. Руководители побуждают подчиненных к труду, преподаватели передают ученикам знания, родители воспитывают своих детей. И все эти виды взаимодействия чреваты конфликтами.

При исследовании проблем управления конфликтным взаимодействием конфликтология опирается наряду с выводами социологии и психологии также и на основные положения современной науки управления, которая рассматривает основные принципы управленческой деятельности всех видов в любых организациях от малых групп и до общества в целом. Особую значимость для конфликтологии имеет тот уровень теории менеджмента, который рассматривает прикладные аспекты управления, разрабатывает практические рекомендации

по рационализации трудовой и иной человеческой деятельности, особенно методам социально-психологического воздействия.

Причем наиболее значимым для конфликтологии является тот теоретический фундамент, который был заложен в науку управления американским ученым Элтоном Мейо в виде так называемой доктрины человеческих отношений. Обоснованная этой гуманистической доктриной идея решающей роли человеческого фактора в производственной деятельности вполне соответствует установкам современной конфликтологии об особой роли социально-психологических подходов при решении задач управления конфликтными взаимоотношениями. Как и современная наука управления, конфликтология исходит из того, что управленческая деятельность, в том числе и управление конфликтами, должна воздействовать не только на материально-технические факторы производства, но и на человеческий фактор, не только на объект, но и на субъект, не только на ресурсы, но и на людей, от которых в решающей степени зависит результат любой социальной деятельности.

Но из этого следует важный вывод, что возможности любой управленческой деятельности ограничены. Ведь она воздействует не только на вещи, но и на живых людей, поведение которых определяется не только рациональными, но и иррациональными импульсами и потому бывает трудно предсказуемым. Эти моменты стихийности особенно возрастают в условиях эмоциональной напряженности, а порою и стрессов, с которыми связаны конфликты, что и делает задачу их регулирования с помощью научных методов чрезвычайно сложной.

Тем не менее, опираясь на теоретические выводы современной социологии, психологии и теории управления, а также на имеющуюся практику разрешения конфликтов, современная конфликтология разработала целый арсенал способов обеспечения оптимального поведения людей в конфликтной ситуации, обеспечивающий конструктивное завершение конфликтов, а также их профилактику, предупреждение. Рассмотрению главных из этих способов и посвящены две следующих главы.

Управление конфликтом предполагает не только регулирование уже возникшего противостояния, но и создание условий для его предупреждения. Причем наибольшую значимость из двух указанных задач управления имеет профилактика. Именно хорошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обеспечивает сокращение их

числа и исключение возможности возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.

Вся деятельность по предупреждению конфликтов представляет собой одно из конкретных выражений человеческой способности обобщать имеющиеся теоретические и эмпирические данные и на этой основе предсказывать, прогнозировать будущее, распространяя, таким образом, область познанного на еще непознанное. Эта человеческая способность имеет особое значение в управленческой деятельности. Справедливо говорят, что руководить — значит предвидеть.

Профилактика конфликта и представляет такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем. Успех этой деятельности определяется рядом предпосылок:

1) знанием общих принципов управления социальными организациями, формулируемых современной теорией менеджмента, и умением использовать их для анализа конфликтных ситуаций;

2) уровнем общетеоретических знаний о сущности конфликта, его причинах, видах и этапах развития, которые формулируются конфликтологией;

3) глубиной анализа на этой общей теоретической основе конкретной предконфликтной ситуации, которая в каждом отдельном случае оказывается уникальной и требующей особого комплекса методов и средств по ее улаживанию;

4) степенью соответствия избранных методов корректировки сложившейся опасной ситуации ее конкретному содержанию; эта адекватность используемых средств реальной ситуации зависит не только от глубины теоретических знаний возможных участников конфликта, но и от их умения опереться на свой опыт и интуицию [1].

Из этого следует, что деятельность по предупреждению конфликтов является весьма непростым делом. Поэтому возможности профилактической деятельности не следует переоценивать, хотя его нельзя и пренебрегать. В целях обеспечения ее эффективности следует ясно видеть те трудности, которые подстерегают нас на этом пути.

2. Трудности профилактики социальных конфликтов и способы их предупреждения

Трудности профилактики социальных конфликтов

Существует ряд препятствий, снижающих возможность предупреждения конфликтов, направление их развития в конструктивное русло.

1. Это препятствие имеет психологическую природу и связано с таким родовым качеством человеческой психологии, которое характеризуется как непреодолимое стремление человека к свободе и независимости. В связи с этим люди воспринимают, как правило, негативно всякие попытки вмешательства в их взаимоотношения, оценивая подобные действия как выражение стремления ограничить их независимость и свободу.

2. Существование некоторых общепринятых нравственных норм, регулирующих человеческие взаимоотношения. Исходя из них, люди считают свое поведение сугубо личным делом, а вмешательство третьего лица рассматривают как нарушение общепринятых норм нравственности, одной из которых является неприкосновенность личной жизни.

3. Это препятствие имеет правовой характер и связано с тем, что в странах с развитыми демократическими традициями некоторые общечеловеческие нормы нравственности приобрели форму правовых норм, охраняющих основные права и свободы личности. Их нарушение в той или иной форме может быть квалифицировано не только как не вполне нравственное, но и как противоправное, тем более, что в ряде стран уже приняты специальные законоположения, запрещающие фирмам вмешиваться в личную жизнь своих сотрудников [5].

Поэтому успешная деятельность по предупреждению конфликта может вестись только в границах, устанавливаемых: 1) психологическими, 2) нравственными и 3) правовыми требованиями к регулированию человеческих взаимоотношений. Причем такая деятельность становится целесообразной только в том случае, если возникла реальная опасность перерастания личных или групповых взаимоотношений в разрушительные, деструктивные формы, такие, например, как разрыв личных взаимоотношений, распад семьи, развал трудовой группы, межклассовые, межэтнические или межгосударственные столкновения.

Профилактика конфликта представляет собой по своей сути воздействие на те социально-психологические явления, которые могут

стать элементами структуры будущего конфликта, на его участников и на используемые ими ресурсы. Поскольку каждый конфликт связан с ущемлением тех или иных потребностей и интересов людей как материальных, так и духовных, начинать его предупреждение следует с его дальних, глубинных предпосылок, с выявления тех причин, которые потенциально содержат в себе возможность конфликта.

Конфликтогенные причины

Как отмечалось, все многообразные причины конфликтов могут быть представлены как имеющие два уровня: 1) объективный, или социальный и 2) субъективный, или психологический. Рассмотрим эти группы конфликтогенных причин и способы воздействия на них в целях профилактики конфликтов.

Объективные, или социальные причины — это экономические, политические и духовные противоречия социальной жизни. Это различного рода перекосы в экономике, резкие контрасты в уровне жизни социальных групп, неэффективное управление, духовная нетерпимость, фанатизм и т. п. Методы предупреждения причин конфликтов этого уровня достаточно хорошо известны и сводятся к:

• проведению экономической и культурной политики, основанной на принципах равенства и социальной справедливости;

• укреплению во всех сферах жизни общества принципов законности и правопорядка;

• повышению культурного уровня населения, существенным элементом которого выступает конфликтологическая грамотность [5].

Реализация этих социальных программ — самое надежное средство исключения из социальной жизни разрушительных конфликтов, как и многих других негативных явлений.

Важнейшую роль среди этих программ играет воздействие, прежде всего с помощью средств массовой информации, на духовный мир людей, изжитие из массового сознания «субкультуры» насилия и агрессии, изменение ценностных ориентации в направлении уважения к правам личности, доброжелательности во взаимоотношениях, укрепления взаимного доверия, преодоления нетерпимости и насилия. Современное общество, в том числе и российское, еще весьма далеко от решения этих задач. Так, по данным исследований отечественных психологов, около 40 % российских женщин подвергаются систематическому насилию в семье.

Конечно, полностью избежать проявлений насилия нельзя, поскольку оно является одной из естественных поведенческих реакций человека. При появлении хищного зверя мы инстинктивно замираем,

убегаем или нападаем. Причем среди людей немало таких, которые в подобной ситуации склонны скорее напасть, чем убежать. Таких людей мы считаем агрессивными. Но инстинкт насилия может сдерживаться разумом человека, а также нравственными регуляторами его поведения.

Знание и учет в практической деятельности общих причин разнообразных конфликтов помогает на основе применения дедуктивного метода, движения от общего к частному разобраться в источниках не только межличностных конфликтов, но и в конфликтах внутри малых групп, а также в тех масштабных противоборствах, которые порою охватывают все общество. Дедуктивным методом, т. е. отталкиваясь от общих представлений о причинах конфликтов, можно прогнозировать, предсказывать возможность возникновения самых разнообразных социальных коллизий и своевременно их предупреждать.

Но как показывает жизнь, случаются столкновения между людьми и порою столкновения трагические, которые не имеют явной, видимой причины, возникая как бы «из воздуха». Конфликты такого рода описаны Шекспиром в «Гамлете» и «Отелло», Пушкиным в «Евгении Онегине», Лермонтовым в «Маскараде», Толстым в «Анне Карениной». Множество семей распадаются по причине, которая определяется таким расплывчатым термином, как «несходство характеров». Немало случается и более масштабных конфликтов, которые трудно объяснить одними социальными причинами. Поэтому конфликтология и выделяет среди причин, порождающих конфликты, кроме социальных, также и причины иного рода — психологические.

Конечно, и у любого социально обусловленного конфликта всегда есть своя психологическая составляющая. Ведь развитая психика — неотъемлемое качество человека, которое так или иначе проявляется во всех формах его деятельности. Но эта особенность человеческой психики, ее высокий уровень развития обусловливает и ее относительную самостоятельность, независимость от той природной и социальной среды, с которой она связана. Причем эта самостоятельность и независимость приводит иногда к созданию людьми различного рода мифов, весьма далеких от реальной природной и социальной действительности, но выступающих тем не менее в качестве руководства к действию как в личной, так и в общественной жизни.

Поэтому и существуют формы человеческой активности, в том числе и конфликтного характера, порожденные чисто психологическими моментами, в которых трудно усмотреть тот или иной соци-

альный подтекст. Таковы конфликты, порожденные чувствами обманутого доверия, взаимной неприязни, ущемленного самолюбия, сомнениями в правильности избранного жизненного пути и другими сугубо психологическими причинами. Причем, несмотря на свою эфемерную, идеальную природу эти мотивы могут обретать весьма зримые, драматические формы агрессивных действий участников конфликта.

Предупредить или ослабить конфликт психологического уровня можно, только нейтрализовав агрессивные чувства и устремления людей, что является весьма и весьма сложной задачей. Добиться трансформации сложившихся агрессивных установок, мыслей и чувств можно только на основе глубокого анализа психологической ситуации по возможности на самых ранних этапах возникновения соответствующих мотивов у противоборствующих сторон. Только на этой основе возможно добиться блокирования развития конфликта в деструктивную фазу с применением насилия и других разрушительных средств.

Однако в работе по предупреждению конфликта любого вида нельзя надеяться на использование каких-то быстродействующих, чудодейственных средств. Это работа не эпизодическая, не разовая, а систематическая, повседневная, будничная. Наиболее надежным способом профилактики конфликтов как психологического, так и социального уровня является создание в семье, в организации, в коллективе, наконец, в обществе в целом такой нравственно-психологической атмосферы, которая исключает самую возможность возникновения агрессивных устремлений, ведущих к тяжелому конфликту.

Достижение этой высокой цели возможно только в результате последовательного осуществления целого комплекса продуманных мероприятий по укреплению отношений сотрудничества и взаимопомощи между людьми.

Конечно, ученые и философы до сих пор спорят о достижимости идеала всеобщего мира и сотрудничества. Но они согласны в том, что человеческое общество, как и мир в целом, представляют собой постоянную смену хаоса и порядка, дезорганизации и организации, противоречия и единства, конфликта и консенсуса. Причем сам человек, представляя собой одно из высших достижений организованного начала в мире, естественно призван утверждать вокруг себя именно это начало, противостоять неорганизованности, хаосу, беспорядку.

Поэтому каждый руководитель, сознавая не только трудности, но и реальные возможности решения этой важнейшей управленческой задачи, призван, по мере своих сил противодействовать любым проявлениям дезорганизации, особенно тем, которые привносят в жизнь опасность возникновения разрушительного конфликта. Универсальным способом предотвращения таких конфликтов и является проведение линии на укрепление сотрудничества, которая последовательно осуществляется как на социальном, так и на психологическом уровне.

Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения социальных конфликтов

Поддержание и укрепление сотрудничества, отношений взаимовыручки является центральной проблемой всей тактики предупреждения конфликта. Ее решение носит комплексный характер и включает в себя методы социально-психологического, организационно-управленческого и морально-этического характера.

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

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

2. Метод доброжелательности, или эмпатии, развития способности к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний предполагает выражение необходимого сочувствия товарищу по работе, партнеру, готовности оказать ему практическое содействие. Этот метод требует исключения из взаимоотношений немотивированной враждебности, агрессивности, невежливости. Использование этого метода особенно важно в кризисных ситуациях, когда выражение сострадания и сочувствия, широкая и оперативная информация о происходящих событиях приобретают особо важное значение.

3. Метод сохранения репутации партнера, уважения к его достоинству. При возникновении любых разногласий, чреватых конфликтом, важнейшим методом предупреждения негативного развития событий является признание достоинства партнера, выражение должного уважения к его личности. Признавая достоинство и авторитет оппонента, мы тем самым стимулируем соответствующее отношение

партнера к нашему достоинству и авторитету. Этот метод используется не только в целях предупреждения конфликта, но и при любых формах межличностного общения.

4. Еще одним действенным инструментом профилактики конфликта является метод взаимного дополнения. Он предполагает опору на такие способности партнера, какими не располагаем мы сами. Так, люди творческие нередко не склонны к монотонной, рутинной, технической работе. Однако для успеха дела нужны и те, и другие. Метод взаимодополнения особенно важен при формировании рабочих групп, которые в этом случае часто оказываются весьма прочными. Нередко прочными оказываются и семьи, при создании которых так или иначе учитываются требования метода дополнения. Учет и умелое использование не только способностей, но и недостатков людей, которые тесно связаны друг с другом, помогают укрепить взаимное доверие и уважение людей, их сотрудничество, а следовательно, помогают избежать конфликтов.

5. Метод недопущения дискриминации людей требует исключения подчеркивания превосходства одного партнера над другим, а еще лучше — и каких бы то ни было различий между ними. С этой целью в практике управления, особенно в японских фирмах, часто используются элементы уравнительного материального поощрения всех работающих в фирме. Конечно, можно критиковать уравнительный метод распределения как несправедливый, уступающий методу индивидуального вознаграждения. Но с точки зрения профилактики конфликтов уравнительный метод распределения имеет несомненные преимущества, позволяя избежать появления таких негативных эмоций, как чувство зависти, обиды, способных спровоцировать конфликтное противоборство. Поэтому в интересах наращивания антиконфликтного потенциала организации целесообразно делить заслуги и награды на всех, даже если они в значительной части принадлежат кому-то одному. Этот принцип широко применяется в повседневной жизни. Так, в артелях, компаниях охотников или рыбаков издавна принято делить добычу поровну, независимо от удачливости отдельного охотника или рыбака. Ценность именно этого правила подчеркивается старой японской пословицей: «Даже если вы делаете работу лучше других, не ведите себя как победитель».

6. И наконец, последний из психологических способов предупреждения конфликтов заимствуется у специалистов по тренировке животных, у дрессировщиков, которые, как известно, всегда поощряют своих воспитанников за хорошо выполненные команды. Этот ме-

тод условно может быть назван методом психологического поглаживания. Он предполагает, что настроения людей, их чувства поддаются регулированию, нуждаются в определенной поддержке. Для этого практика выработала много способов, таких, как юбилеи, презентации, различные формы проведения членами трудовых коллективов совместного отдыха. Эти и подобные им мероприятия снимают психологическое напряжение, способствуют эмоциональной разрядке, вызывают позитивные чувства взаимной симпатии, и таким образом, создают нравственно-психологическую атмосферу в организации, затрудняющую возникновение конфликтов [1].

Обобщая сказанное, следует подчеркнуть, что предотвращению конфликта способствует все, что обеспечивает сохранение нормальных деловых отношений, укрепляет взаимное уважение и доверие.

3. Проблема конфликтных личностей

Профилактика конфликтов требует от руководителя не только знания способов воздействия на коллективную, групповую психологию, но и знания особенностей индивидуальной психологии, умения влиять на поведение отдельных людей. При этом важно учитывать, что существуют психологические типы, играющие особую роль в генерировании конфликтов, выделяющиеся некоторыми специфическими чертами характера. Их иногда называют конфликтными личностями. Среди них встречаются и такие, за которыми по всей их жизни тянется шлейф разнообразных конфликтных историй, что создает им устойчивую репутацию «специалистов по порче отношений». Такие люди играют роль своего рода ферментов, многократно ускоряющих процесс развития конфликтной ситуации в негативном направлении.

Поэтому важным условием предупреждения конфликтов является умение своевременно распознать сотрудников подобного рода и принять по отношению к ним соответствующие меры, нейтрализующие их негативную роль.

Типы конфликтных личностей

Наиболее часто, по мнению психологов, встречаются следующие разновидности конфликтных личностей:

1. Конфликтная личность демонстративного типа. Стремится постоянно быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Ее отношение к людям определяется тем, как к ней относятся

другие. Человек подобного типа легко себя чувствует в поверхностных конфликтах, возникающих по мелким причинам. Но хорошо приспосабливается и к конфликтным ситуациям другого рода. Преобладает эмоциональное поведение, рациональное начало выражено слабо. Планирование своей деятельности осуществляет от случая к случаю и слабо воплощает его в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации спора чувствует себя неплохо. Часто сам оказывается источником спора, но сам таковым себя не считает.

2. Конфликтная личность неуправляемого типа. Это человек импульсивный, недостаточно себя контролирующий. Его поведение трудно предсказуемо. Часто ведет себя вызывающе, агрессивно. В запале не обращает внимания на общепринятые нормы поведения в коллективе. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения своей собственной значимости. Во многих своих неудачах склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить свои планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с общими целями группы и с конкретными обстоятельствами. Из прошлого опыта, даже горького, извлекает мало уроков, полезных для будущего.

3. Целенаправленно конфликтный тип личности. Рассматривает конфликт как средство достижения собственных целей. Часто выступает активной стороной в развязывании конфликта. Склонен к манипуляциям, психологическим играм во взаимоотношениях. Рационально действует в конфликтной ситуации, способен просчитывать возможные варианты ее развития, трезво оценивает сильные и слабые стороны в позициях сторон. Владеет хорошо отработанной техникой общения в горячем споре. Представляет собой наиболее опасный тип конфликтной личности [3].

Решение проблемы конфликтных личностей является одной из сложных задач, возникающих перед руководителем. Конечно, может показаться, что проще всего ее решить, избавившись от личностей подобного рода. Но на практике это далеко не всегда оказывается возможным, в силу тех причин, о которых речь шла выше. Поэтому наиболее приемлемым способом нейтрализации негативных воздействий со стороны конфликтных личностей является формирование в организации устойчивого нравственно-психологического климата, способного надежно противостоять любым негативным тенденциям.

Важнейшим признаком складывания в группе зрелого нравственно-психологического климата является формирование в ней определенного стиля взаимоотношений.

4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов

Зрелые и незрелые коллективы

Под стилем отношений понимаются некоторые устойчивые стереотипы сознания и поведения, приобретающие в данной организации характер прочных традиций, привычек, институтов.

Конечно, эти привычки и традиции, а также степень их развития могут быть разными. В зависимости от их характера группы подразделяются на: 1) зрелые, с высоким уровнем развития позитивных взаимоотношений и 2) незрелые, с отношениями низкого уровня.

Закрепление в зрелых коллективах позитивных моделей поведения в значительной степени затрудняет возникновение в них явлений негативного характера, способствует их автоматическому отторжению. Только такие коллективы обладают надежным антиконфликтным иммунитетом.

Тот или иной уровень взаимоотношений в группе проявляется во всех сферах ее жизнедеятельности и прежде всего в таких ее параметрах, как:

• прочность связей между членами группы, в том числе и неформальных, внепроизводственных;

• наличие чувства гордости за свой коллектив, формирование на этой основе устойчивых традиций;

• возможность для раскрытия работниками своих творческих способностей, заинтересованность их своим трудом;

• частота и характер возникающих в группе разногласий и конфликтов, успешность их разрешения.

К числу незрелых коллективов с низким уровнем взаимоотношений конфликтологи относят те, для которых по этим параметрам характерны следующие признаки:

• активный поиск виновных в случае каких-либо производственных неудач;

• недооценка коллективных методов руководства, авторитарные тенденции в стиле руководства;

• проведение затяжных и безрезультатных производственных совещаний, сводящихся к борьбе самолюбий;

• оценка работы сотрудников на поверхностном, эмоциональном уровне;

• равнодушие сотрудников к содержанию принимаемых решений и итогам их выполнения;

• частые и затяжные разногласия и конфликты по несущественным поводам [1].

Проявление подобного рода предгрозовых признаков во взаимоотношениях свидетельствует о низком уровне зрелости и слабой конфликтоустойчивости коллектива.

Способы оздоровления коллектива

В целях оздоровления коллективов подобного уровня, предотвращения реальной опасности их развала в деловой жизни, особенно западных стран, все чаще используются услуги специалистов консалтинговых конфликтологических служб.

Общая рекомендация, которая, как правило, дается ими, сводится к предложению предпринимателям разработать для каждого сотрудника твердые правила деятельности и тем самым максимально сузить то поле, на котором возможны «игры без правил», попросту говоря, неразбериха. Эта основная рекомендация вытекает из анализа причин низкого уровня взаимоотношений в организации, который обычно обнаруживает, что при всем их многооб-разии в различных организациях все эти причины, так или иначе, сводятся к следующим:

1) отсутствию ясных должностных инструкций, устанавливающих совокупность обязанностей работников, четко определяющих роль в общегрупповой работе каждого. Тем самым затрудняется возможность точной и объективной оценки выполнения каждым сотрудником своих служебных обязанностей, чем и создаются условия для конфликтных ситуаций;

2) отсутствию в связи с этим у работника полного понимания отведенной ему позиции, предъявляемых к нему требований и преобладанию в его настроениях чувства неуверенности и тревоги;

3) противоречивым, как правило, завышенным ожиданиям поощрения за свою работу, которые часто обусловлены множеством функций, которые сотрудник вынужден выполнять, порою затрачивая на них много сил.

Конечно, эти и им подобные негативные проявления низкого уровня взаимоотношений будут успешно преодолены только при условии, если им будут противопоставлены четкие «правила игры». Причем эти правила должны быть не привнесены извне, а выработаны на месте, усилиями самих сотрудников.

Незаменимую роль в этом деле играют внутрифирменные дискуссии, «круглые столы», в ходе которых обсуждаются спорные проблемы, в том числе и острые вопросы распределения обязанностей между сотрудниками. Все большую популярность в последнее время приобретает и такой метод активного социально-психологического тренинга, как деловая игра. Будучи наиболее приближенной к реальной ситуации, отличаясь от других форм делового общения большой степенью эмоциональной насыщенности, деловая игра способствует более интенсивному общению ее участников, дает возможность более глубокого анализа возникающих проблем и путей ил решения.

Предупреждение конфликтов как тактика современного менеджмента

Конечно, при выработке свода правил и норм с целью повышения уровня взаимоотношений не следует ограничиваться только мерами социально-психологического характера. Следует также активно использовать организационно-управленческие методы, опираясь при этом на значительные достижения ученых и практиков всего мира в области современного менеджмента. Именно основные принципы и нормы, разработанные современной наукой управления, обеспечили не только успешное экономическое развитие, но и прочную социальную стабильность многих стран и в первую очередь США, Западной Европы и Японии. Наряду с принципами и нормами психологии, алгоритмы современного менеджмента являются важной теоретической предпосылкой всей тактики предупреждения конфликтов.

С позиций современной науки управления предупреждение конфликтов выступает в виде особой тактики, осуществляемой в чрезвычайных ситуациях. Причем возникновение самой возможности конфликта для современного менеджмента представляется свидетельством сбоя в системе управленческой деятельности, результатом несоблюдения ее основных норм. Разработка этих правил и норм — заслуга классиков современного менеджмента. К их числу относят прежде всего американца Фредерика Тейлора (1856–1915) и француза Анри Файоля (1841–1925), которые впервые стали рассматривать труд как не стихийный, а управляемый процесс, объект структурного исследования, нормирования и материального стимулирования, за что и были окрещены некоторыми из своих недоброжелателей отцами «научной системы выжимания пота» [3].

Однако идеи создателей менеджмента, хотя и не были лишены недостатков, все же в целом оказались плодотворными. К середине XX в. они получили дальнейшее развитие в трудах американского

психолога Элтона Мейо (1880–1949), который экспериментально доказал эффективность не только опосредованного, материального, но и непосредственного, психологического стимулирования работников и тем самым положил начало так называемой доктрине человеческих отношений в науке управления [3].

С этого времени спрос на менеджмент во всем мире стал очень высоким. Его стали изучать в качестве одной из важнейших дисциплин во всех университетах и школах бизнеса Америки, Западной Европы и Японии, а затем и в развивающихся странах.

Причем исходные, концептуальные подходы современного менеджмента коренным образом изменились.

Если традиционный подход, представленный зачинателями науки управления, исходил из представления, что люди по своей природе ленивы, испытывают глубокое отвращение к труду и подчиняются в процессе трудовой деятельности только давлению своих материальных потребностей, то новый менеджмент выдвинул совершенно иную, более гуманную концепцию. Согласно этой новой установке, человек постоянно ощущает естественную потребность в труде. В этой сфере он способен на проявление инициативы, своих творческих возможностей. Именно эта гуманистическая концепция и стала главным фундаментом всей стратегии современного менеджмента, на которой основываются все ее правила и нормы, все частные тактики, в том числе и тактика предупреждения конфликта.

Современный менеджмент нацелен на максимальное использование производственного персонала. Главным богатством любой фирмы признаются люди, уровень и качество их жизни оценивается как главный показатель ее прогресса.

Широко признано, что наибольших успехов в реализации гуманных идей современного менеджмента добились японские фирмы. Если американский бизнесмен, следуя установкам традиционного менеджмента начала века, заботился преимущественно о том, чтобы повысить своим работникам зарплату, то японский предприниматель кроме этого стал еще заботиться и о многом другом, о том, в каких условиях живет работник, как питается, как проводит свободное время, где учатся его дети и т. п.

Последовательно реализуя этот общий подход во всех формах своей деятельности, современный менеджмент выработал ряд главных принципов, реализация которых обеспечивает на организационно-управленческом уровне прочное сотрудничество, сплоченность в

трудовых коллективах, их высокий антиконфликтный потенциал. Важнейшие из этих принципов состоят в следующем.

1. Принцип долговременных целей предполагает, что цели организации должны быть не сиюминутными, а долговременными, основательными, рассчитанными на 10–15 лет. Они должны быть нацелены на всестороннее развитие производства и производителя, включать модернизацию производства, обучение работников, обеспечение постоянного повышения качества продукции или услуг. Так, из истории бизнеса известно, что неправильно определив в 70-е годы свою стратегическую цель в виде ориентации производства на крупные автомобили, американские компании («Форд», «Дженерал моторс», «Крайслер») уступили через десять-пятнадцать лет часть мирового авторынка японским компаниям, которые оказались более дальновидными, определив в качестве главной цели более экономичные автомобили малой мощности. Именно способность менеджера к долговременному, стратегическому планированию признается сегодня наиболее ценным качеством современного руководителя, от которого во многом зависят стабильность организации, ее возможность противостоять конфликтам. Причем этот принцип применим не только к хозяйственному, но к любому другому виду социального управления.

2. Принцип готовности к риску предполагает ставку не на послушного работника, который больше всего страшится совершить ошибку, а на людей, способных на обдуманный риск, невзирая на возрастающую при этом возможность ошибок. Свою задачу современный менеджер видит в том, чтобы создать в группе такую социально-психологическую атмосферу, которая, допуская возможность ошибки, вместе с тем обеспечивает динамичное развитие организации, ее быстрый рост. Поддерживая сотрудников, умеющих рисковать с умом, опытный руководитель тем самым создает благоприятные условия для использования на благо фирмы естественной человеческой потребности в рискованной игре и блокирует таким путем возможность ее удовлетворения в ходе рискованных конфликтов. Конечно, при этом учитывается, что начиная рискованное предприятие, нужно уметь вовремя остановиться, например, своевременно прекратить финансирование неоправдавшего себя проекта. Как гласит старая мудрость: «если вы проигрываете тигру в перетягивании каната, отдайте ему веревку, пока он не добрался до ваших рук. Вы всегда сможете достать новую веревку».

3. Принцип признания новых идей в качестве главной ценности любого дела. Пути реализации этого принципа составили содержание инновационного менеджмента, выделившегося в последнее время в особый раздел теории управления. В соответствии с этим принципом в фирмах создается климат поощрения новаций, который характеризуется свободной, неформальной обстановкой, терпимостью к возможным во всяком новом деле неудачам. Некоторые фирмы выплачивают новаторам часть прибыли, полученной от нововведений. Внедрение нововведений создает условия творческого напряжения людей, значительно суживает возможность возникновения психологических стрессов негативного характера, с которыми сопряжены конфликтные ситуации. Конечно, новые идеи могут стать и источником так называемого инновационного конфликта, но конфликты такого рода при умелой тактике вполне могут быть разрешены конструктивным путем (см. гл. 17). Позитивный результат подобного конфликта может служить одним из действенных факторов развития бизнеса.

4. Принцип действенности концентрирует внимание руководителей на том, что целью бизнеса является все же не генерация новых идей, а производство качественных товаров и услуг и извлечение из этого высокой прибыли. Из него вытекает, что всякое обсуждение новаторских идей должно непременно завершаться принятием решения о конкретных действиях, если, конечно, эти идеи не касаются всеобщих основ бытия. Причем решение считается надежным, особенно в практике японского бизнеса, если оно явилось продуктом убеждения не только одного руководителя, но и плодом понимания проблемы всей группой, т. е. если оно является результатом коллективного творчества. Нередко решение считается принятым только тогда, когда преодолены все разногласия и когда, таким образом достигается общее признание его правильности. Высокую ценность групповому решению придает то, что оно обеспечивает наилучшим способом согласованные действия сотрудников, наилучшее раскрытие их потенциальных возможностей. Современный менеджер убежден в том, что авторитарный дух есть путь к тяжелым конфликтам и деградации группы. Единоличные указания часто ведут к непониманию, а следовательно, содержат в себе зерна разногласий, приносят вред деловому общению. Опыт показывает, что добротным является только то решение, которое основывается на наиболее полной информации, точно определяет ответственных за его выполнение и содержит в себе несколько альтернативных способов его выполнения.

5. Принцип упрощения предполагает систематическое блокирование устойчивой тенденции к усложнению производственных и иных социальных структур. Эта тенденция ведет к разбуханию штатов и звеньев управления, каждое из которых потенциально содержит в себе возможность возникновения конфликтов. Реализация этого принципа, как правило, начинается с предложения работникам задуматься над проблемой упрощения своей работы, ответив на такие вопросы: Каковы результаты моей работы? Как я их достигаю? Что из того, что я делаю, является излишним? Преуспевающие компании имеют обычно простую систему управления, небольшой штат сотрудников и минимальное количество звеньев управления. Так, известно, что католическая церковь, являясь одной из крупнейших организаций в мире, имеет всего лишь пять звеньев управления от приходского священника и до папы римского. А многие отечественные производственные объединения имеют семь и более звеньев управления, что сковывает их развитие в условиях современного рынка. Принцип упрощения, не требуя дополнительных затрат, может обеспечить значительный рост эффективности производства, улучшить психологический климат в организации.

6. Принцип подбора и воспитания эффективных сотрудников-профессионалов. Этот принцип предполагает такую постановку управленческой работы, при которой самые обычные люди обеспечивают необыкновенный результат. Его реализация предполагает прежде всего подбор таких специалистов, которые способны выполнить данную работу, ибо тот, кто к ней не способен, не получит нужного результата, даже если он прольет при этом «ведра пота». Но и способный работник станет настоящим профессионалом только при условии заинтересованности в труде, которая достигается при наличии значимой цели деятельности, четкой системы оценки индивидуального вклада работника в ее достижение, и конечно, при условии достойного вознаграждения этого вклада. Конечно, руководитель кроме этого должен еще и заботиться о профессиональном росте, совершенствовании сотрудников, требуя от них постоянного осмысления и корректировки как поставленной цели, так и способов ее достижения. Общим итогом реализации этого принципа является формирование в фирме сотрудников-профессионалов, основными признаками которых являются:

- редкое отсутствие на работе;
- способность работать без внешнего давления;
- качественное и своевременное выполнение работы;

• готовность оказать фирме дополнительные услуги;

• хорошая работа при отсутствии шефа;

• совершенствование своей работы;

• стремление предотвратить конфликт, внести свой вклад в укрепление атмосферы сотрудничества.

7. И наконец, принцип сотрудничества суммирует, интегрирует в своем содержании все предыдущие установки эффективного антиконфликтного управления и реализуется только на основе их полного осуществления. Как отмечалось выше, достижение этого универсального результата в деятельности фирмы достигается как психологическими, так и организационно-управленческими методами. Особое значение на организационно-управленческом уровне имеет создание в коллективах такой обстановки, которая способствует общению, тесному взаимодействию между сотрудниками. Это обеспечивается следующими организационными мероприятиями:

• многопрофильной, всесторонней подготовкой сотрудников, рассчитанной на то, чтобы каждый работник знал не только свою работу, но и то, как выполняются работы других;

• созданием такой системы распределения работы, при которой выполнение одной ее части зависит от выполнения другой, и таким образом возникают условия взаимозависимости в деятельности работников;

• специальным стимулированием взаимодействия сотрудников, их вознаграждением за взаимопомощь;

• регулярной ротацией, движением кадров, позволяющим сотрудникам полнее понять цели организации, увидев их с разных ступеней служебной лестницы [4].

Как показывает опыт, линия на развитие сотрудничества имеет значительные преимущества перед альтернативной линией на развитие конкуренции и соперничества между работниками. Хотя последняя, как это поняли еще древние римляне, и может дать временный успех, но, как о том свидетельствовал их же опыт, эта линия в конце концов все же приводит тех, кто его руководствуется, к печальному результату. Современные менеджеры делают главную ставку на развитие линии сотрудничества, хотя и не отрицают полностью значения соревнования и соперничества в деятельности фирм.

Именно на развитие и укрепление сотрудничества нацелены все методы и средства управления не только на социально-психологическом и организационном, но и на морально-этическом уровне.

ТЕМА 10. СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

План:

1. Технологии урегулирования и разрешения социальных конфликтов социального взаимодействия

2. Выбор стратегии разрешения социальных конфликтов

3.Переговорные технологии в разрешении социальных конфликтов

Литература:

основная:

1. Караяни А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учеб. пособие. 2011.

2. Кашапов, М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций: Учебное пособие / Ин-т "Открытое о-во", Междунар. акад. психол. наук, Яросл. регион. отд-ние РПО. – М.; Ярославль: Ремдер, 2003. – 182 с.

3. Левин К. Разрешение социальных конфликтов / Пер. с англ. – СПб.: Издательство «Речь», 2000. – 408 с.

4. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.

дополнительная:

5. Карпенко А.Д./ Особенности российского медиаторства // Вестник СПГУ. 2001. Выпуск 7

6. Никифорова А.С. /Переговоры в разрешении конфликтов // [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.azps.ru/

7. Светлов В.А. Управление конфликтами. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях. – СПб., 2003.

1. Технологии урегулирования и разрешения социальных конфликтов социального взаимодействия

Социальный конфликт —это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия

Известно, что время, потраченное на сам конфликт, во много раз меньше времени постконфликтных переживаний. В случае нетактич-

ного высказывания коллеги по работе последнее в 14 раз превышает первое, в случае грубости начальника — в 20 раз.

Послеконфликтная напряженность — отрицательные эмоции, тяжелые негативные переживания — это мощный разрушительный фактор. Он резко снижает производительность и сплоченность группы. По этой причине конфликты разумнее предупреждать, чем устранять последствия запущенного конфликта.

Технологии урегулирования и разрешения социальных конфликтов социального взаимодействия:

- Организационные технологии. Изменение условий взаимодействия участников конфликта.
- Информационные технологии. Ликвидация дефицита информации в конфликте, исключение из информационного взаимодействия ложной искажённой информации, устранение слухов.
- Коммуникативные технологии. Обеспечение эффективного общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками.
- Социально-психологические технологии. Снижение социальной напряжённости и укрепление социально-психологического климата в группе.

Некоторые способы урегулирования и разрешения социальных конфликтов:

- Арбитраж. Урегулирование и разрешение конфликтов третьими лицами, избираемыми сторонами конфликта или назначаемыми по их соглашению либо в порядке, установленном законом.
- Консилиация. Урегулирование конфликта без непосредственной встречи сторон с помощью третьего нейтрального лица (примирителя), по их просьбе предлагающего вариант решения спора.
- Конфликтологическое консультирование. Вид социального взаимодействия, в ходе которого происходит трансляция опыта и приобретение навыков эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.
- Оказание «добрых услуг». Способ урегулирования конфликта третьими лицами, побуждающими конфликтующие стороны разрешить конфликт мирными средствами, предоставляя им условия для такого разрешения, с согласия лишь одной из сторон.
- Переговоры. Совместное обсуждение конфликтующими сторонами (с возможным привлечением наблюдателя) спорных вопросов с целью достижения согласия.

• Посредничество (медиация). Способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Современная конфликтология накопила обширный арсенал методов разрешения конфликтов.

К таким методам относятся:

•компромисс — решение проблемы путем взаимных уступок;

•приспособление — стремление сгладить противоречия за счет изменения своей позиции;

•сотрудничество — попытка совместной выработки решения, учитывающего интересы всех сторон;

•переговоры — мирная беседа обеих сторон по решению проблемы;

•посредничество — использование третьей стороны в заочном решении проблемы;

•игнорирование — попытка выйти из конфликта, уклоняясь от него;

•соперничество, конкуренция — бескомпромиссная борьба за победу любыми средствами, упорное отстаивание своей позиции;

•предотвращение — попытка устранить на ранней стадии условия возникновения конфликта;

•арбитраж — обращение к наделенному специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы;

•управление — регулирование процесса с целью минимизации потерь и максимизации выигрыша

•применение силы, власти, закона — одностороннее использование власти или силы той стороной, которая считает себя сильнее.

В технике ведения переговоров (деловых, политических и т.п.) разграничивают межличностные (к примеру, между женой и мужем) и межгрупповые переговоры, в которых участвуют представители двух сторон (переговоры между работодателем и профсоюзами).

Самый трудный случай — решение межнациональных, этнических конфликтов. В большинстве межнациональных конфликтов справедливого решения для всех враждующих сторон объективно не существует, ибо каждая руководствуется своей правдой, своими историческими событиями и фактами.

Опыт свидетельствует, что крупные конфликты, в которые втянуты страны, мировые системы, народы и этнические группы, разрешаются тем быстрее, чем меньше история конфликтных отношений.

Наглядный тому пример — война в Чечне, которая началась еще до революции с освободительного движения Шамиля, затем затихла на какое-то время, после чего возникла в 30-е годы после депортации чеченцев режимом Сталина. После этого конфликт затих, но разгорелся дважды в 1994 г. и превратился в открытую войну с применением регулярной армии, и в 1994 г. В период с 1996 по лето 1999 г. было краткое затишье, имеющее ярко выраженный конфликтный характер.

2. Выбор стратегии разрешения социальных конфликтов

Самое важное в конфликте – выбор стратегии его разрешения (стиль поведения). Конфликтологи выделяют пять типовых стратегий поведения в зависимости от конкретной ситуации.

Стратегия «соперничество, конкуренция» -- открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции. Она эффективна, когда результат важен для обеих сторон, причем их интересы противоположны, или когда нужно принципиально решить проблему. Это стиль жесткий, в котором действует принцип "в конце останется только один", и опасный, поскольку есть риск проиграть.

Эту стратегию следует избирать, когда:

•обладаете большими возможностями (властью, силой и т.п.), чем оппонент;

•нужны быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;

•нечего терять (да и выбора особенно нет);

•исход очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на своё решение возникшей проблемы;

•вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение -- наилучшее;

•приходится «работать» на глазах у других людей, мнение которых важно.

Стратегия «игнорирование, уклонение от конфликта» -- стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин. Она эффективна, когда необходимо перенести решение проблемы на более позднее время, чтобы основательно изучить ситуацию или найти необходимые доводы и аргументы. Рекомендуется при разрешении конфликта с руководством. Эту стратегию следует избирать, когда:

•отстаивание своей позиции непринципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;

•наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта как таковое;

•открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;

•в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы;

•проблема кажется безнадёжной;

•отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;

•вас не особо волнует результат;

•существеннее важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;

•пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Стратегия «приспособление» -- изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами. Внешне это может выглядеть так, что вы принимаете и разделяете позицию оппонента. Данная стратегия близка к стратегии «игнорирование». Этот стиль поведения применяют в случаях, когда:

•проблема непринципиальна;

•есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;

•нужно выиграть время;

•предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему.

Стратегия «сотрудничество» -- совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу. Наиболее открытый и честный стиль, предполагает активное участие в решении конфликта с учетом интересов своих и оппонента. Часто используется для решения открытых и затянувшихся конфликтов. В конкретной ситуации следует выразить уважение и расположение клиенту и высказать соглашения по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера. Найти нового, надёжного, неконфликтного клиента – это также задача не из лёгких в условиях конкуренции. Данная стратегия применяется в случаях, когда:

•необходимо найти общее решение, если проблема слишком важна для обеих сторон, никто не хочет уступать, и компромисс невозможен;

•у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, и вы хотите их сохранить;

•есть время поработать над возникшей проблемой;

•ваши возможности примерно равны возможностям оппонента.

Стратегия «компромисс» -- урегулирование разногласий через взаимные уступки. Более продуктивным разрешением конфликта есть компромисс. Эта стратегия предпочтительна в случае, когда невозможно одновременно выполнить то, что хотят обе стороны. Её варианты – принятие временного решения, корректировка первоначальных целей, получение определенной части во избежание потери всего. На опыте многовековой истории можно проследить, что две удовлетворенные стороны реже вступают в новый конфликт и, маловероятно повторение того же прецедента. Данная стратегия применяется, когда:

•у оппонентов равно убедительные аргументы;

•необходимо время для урегулирования сложных проблем;

•необходимо принять срочное решение при дефиците времени;

•сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;

•обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

•приемлемо устроить временное решение;

•удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

•компромисс позволяет сохранить взаимоотношения, и лучше получить хоть что-то, чем всё потерять[14].

При любом этапе развития конфликта необходимо быстро и легко перестраиваться и лавировать. При разрешении конфликтной ситуации нужно учитывать следующие правила поведения и реагирования на конфликтующего человека:

1. Нельзя сразу и полностью отрицать чьё-либо мнение, принимать заданные провокатором конфликта тон и отвечать на атаку атакой (как только общение переходит на резкий тон, никого уже не слышат, кроме себя).

2. Следует проявлять внимание и доброжелательность к собеседнику, терпимость к его особенностям, показывать свое искренне

сочувствие. Внимательно выслушайте оппонента, не прерывая и не показывая, что вам уже известно то, что он намерен сказать, поскольку это раздражает еще сильнее. Хороший эффект даёт техника прямого повтора, интерпретации или обобщения услышанного -- т.е. человеку даётся понять, что он услышан и понят.

3. Как только оппонент иссякнет, следует спокойно нужно мнение о том, «что его позиция очень даже интересная, и ее можно было бы принять» и тому подобные одобрения, которые влияют в сторону снижения агрессии, гнева, возмущения и изначального пыла. Это обезоруживает даже самого ярого, враждебно настроенного противника.

4. Необходимо избегать столкновений личного характера.

5. Не следует воспринимать ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес, уяснив для себя, что этого человека нужно воспринимать таким, каким он себя подает, не пытаясь урезонить его или призвать к соблюдению приличия.

6. Стараться быть сдержанным, контролировать свои движения, речь, мимику. Кроме всего прочего, сдержанность и спокойствие снижает общий накал страстей.

7. Говорить с оппонентом нужно на понятном ему языке, медленно и правильно, избегая слов-паразитов. Не следует демонстрировать своё интеллектуальное превосходство.

8. В уже развивающемся конфликте нельзя спешить с ответной реакцией. Лучше всего выдерживать паузы, "пропуская их мимо ушей" любые реплики и требования. Вместо ответа на заявленные вопросы задать свой вопрос, совершенно не по "делу", чтобы выиграть время для обдумывания своей тактики и стратегии.

9. Полезно отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса, хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приёмы – от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки и т.п.

10. Желательно высказывать собеседнику не готовые оценки и мнения, а свои чувства, состояния, вызываемые его словами: это заставит вашего партнера отвечать не односложно, а развёрнуто, мотивированно, с пояснением своей позиции. Прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

11. Следует избегать закрытых поз, например, не складывать руки на груди.

12. Нельзя смотреть оппоненту прямо в глаза -- в этом случае может возникнуть агрессия.

3. Переговорные технологии в разрешении социальных конфликтов

Переговорные технологии в разрешении социальных конфликтов предполагают согласование интересов напрямую, через открытые обсуждения. Участники отстаивают представленные позиции, обосновывают их, укрепляют доводами и примерами.

Некоторые особенности переговоров как метода разрешения конфликтов:

- **Участники совместно анализируют проблему и ищут варианты её решения**. Они демонстрируют другой стороне, что являются партнёрами, а не противниками. 5
- **Внимание концентрируется не на позициях, а на интересах конфликтующих сторон**. Это предполагает их выявление, поиск общих интересов, объяснение собственных интересов и их значимости оппоненту, признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы.
- **Участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения проблемы**. Для этого нужно не сужать разрыв между позициями в поисках единственного правильного решения, а увеличивать число возможных вариантов, отделять поиск вариантов от их оценки, выяснять, какой вариант предпочитает другая сторона.
- **Конфликтующие стороны стремятся использовать объективные критерии**. Это позволяет выработать разумное соглашение, а потому нужно открыто обсуждать проблему и взаимные доводы, не поддаваться возможному давлению.
- **В процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются**. Это предполагает чёткое разграничение взаимоотношений оппонентов и самой проблемы, умение поставить себя на место оппонента и попытаться понять его точку зрения, согласование договорённостей с принципами сторон, настойчивость в желании разобраться с проблемой и уважительное отношение к людям.

Итогом переговоров должно стать совместное решение сторон, которое выполнимо и контролируемо.

Основное содержание переговорного процесса может быть представлено четырьмя этапами.

1. Подготовительный этап. На этом этапе осуществляется сбор информации о содержании конфликта, об участниках конфликтного

взаимодействия, анализируются причины, последствия, варианты решения и т. п.

2. Начало переговоров. На этом этапе осуществляется взаимный обмен информацией. Участники конфликта высказывают свои позиции, оценивают ситуацию, предлагают варианты решения проблемы и т. п.

3. Поиск приемлемого решения. На этом этапе обсуждаются варианты решения проблемы, уточняются позиции и мотивы субъектов конфликта, прорабатываются компромиссные варианты, пути движения к консенсусу и др.

4. Завершение переговоров. На этом этапе уточняются детали договора, определяются сроки выполнения обязательств, распределяются обязанности, устанавливаются формы контроля и т. п. Все это, как правило, находит свое отражение в принятом в качестве документа соглашении. В том случае, если участники переговоров не пришли к договору по разрешению конфликта, может быть принято соглашение в устной или письменной форме о переносе обсуждения проблемы на другой срок.

Существенным моментом в технологиях переговорного процесса является оценка форм и способов участия в конфликте медиатора.[6]

Медиатор - посредник, третья, нейтральная, признаваемая, независимая сторона в конфликте, помогающая прийти к взаимному соглашению по спорной проблеме. При разрешении конфликтов медиаторы используют различные методы и технологии.[7]

Профессиональная деятельность в области альтернативного разрешения споров называется медиацией.

В литературе выделяют три варианта:

1. Дизъюнктивный (разъединительный) - это, когда первый субъект конфликта доносит свою позицию другому субъекту через посредника. Второй тоже делает самое, т.е. тут посредник работает передатчиком информации.

2. Конъюнктивный (объединительный).

3. Смешанный.

Психологические механизмы представляют собой целостную совокупность психических процессов, которые обеспечивают движение к некоему результату в соответствии часто встречающейся последовательностью.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Источники конфликтологических идей.
2. Основные направления развития западной конфликтологии.
3. История отечественной конфликтологии.
4. Объект и предмет конфликтологии.
5. Принципы исследования конфликтов.
6. Системная концепция конфликтов.
7. Методы изучения социальных конфликтов.
8. Конфликт как тип трудных ситуаций. Отличия простых и трудных ситуаций.
9. Типы конфликтных личностей. Особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
10. Проблема типологии социальных конфликтов. Классификация конфликтов.
11. Структура социального конфликта. Характеристика основных элементов.
12. Классификация причин конфликтов.
13. Конструктивные и деструктивные функции социальных конфликтов.
14. Позитивные функции конфликта и условия их реализации.
15. Динамика социального конфликта.
16. Понятие внутриличностного конфликта и его виды.
17. Условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
18. Причины и последствия внутриличностных конфликтов.
19. Предупреждение и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
20. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых ситуаций.
21. Виды социальных конфликтов.
22. Причины конфликтов в организации.
23. Характеристика стилей поведения в конфликте.
24. Базовые элементы переговорного процесса.
25. Тактические приемы в переговорном процессе.
26. Функции посредника и процедуры посредничества.
27. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика.
28. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
29. Конфликты в диаде «руководитель — подчиненный».

30. Особенности межличностного конфликта.

31. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения.

32. Понятие групповых конфликтов и их структура.

33. Классификация групповых конфликтов. Особенности образа конфликтной ситуации в групповых конфликтах.

34. Пути разрешения социальных конфликтов между личностью и группой.

35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

36. Типология межгрупповых конфликтов.

37. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

38. Факторы конфликтности в семейных отношениях. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение.

39. Классификация социальных конфликтов и их характеристика.

40. Основные способы управления конфликтами в организации.

41. Формы завершения конфликта. Условия и факторы разрешения конфликтов.

42. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.

43. Посредничество в переговорном процессе.

44. Типы конфликтов в сфере управления. Способы их предупреждения и разрешения.

45. Понятие глобальных конфликтов, их критерии и причины. Типы глобальных конфликтов.

46. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.

47. Основное содержание управления социальным конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

48. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Аллахвердова О. В. и др. Конфликтология. — СПб.: Лань, 2009.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 2009.
3. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: Конфликт! — Новосибирск: Наука, 1999.
4. Волков Б. С., Волкова Н. Д. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. — М., 2007.
5. Громова О. Н. Конфликтология. — М: ГАУ, 2000.
6. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2000,
7. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. — Калуга: КИСИ, 1993,
8. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. — Л.: ВИПК, 2009.
9. Конфликты и согласие в современной России. — М.: ИФ РАН, 2011.
10. Конфликты: борьба, взаимодействие, сотрудничество. — Белгород: БГУ, 2002.
11. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. — М.: Персей, Вече, АСТ, 1995.
12. Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. — Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф. — пед. ун-та, 2013.
13. Ликсон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2007.
14. Магомедова П.К., Алиева Р.Р., Булуев Ш.И. Кофликтология: учебное пособие — М.: Директ-Медиа, 2020
15. Мельник Н. Б., Осипова М. В. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Н. Б. Мельник, М. В. Осипова. — Екатеринбург, 2007.
16. Немов Р. С. Психология. В 3-х кн. — М.: Просвещение, 2005. Кн. 1.
17. Нечипоренко Л. А. Буржуазная «социология конфликта». — М.: Политиздат, 1998.
18. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В. Н. — М.: Юристъ, 2007.
19. Саати Т. Математические модели конфликтных ситуаций. — М.: Радио, 1999.

20. Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 2007.

Дополнительная:

21. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Социальная литература, 1996.

22. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: Конфликт! — Новосибирск: Наука, 1999.

23. Валкер Д. Тренинг разрешения конфликтов для начальной школы. СПБ., 2001.

24. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб., 2006.

25. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2000,

26. Исаев И. Ф. Теория и практика формирования профессионально педагогической культуры преподавателя высшей школы. — М.: Белгород, 2003.

27. Карпов А. В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики // Психол. журн., 2003. Т. 24. № 5. С. 45–47.

28. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 2009.

29. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. — М.: Персей, Вече, АСТ, 1995.

30. Леонгард К. Акцентуированные личности. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2000,

31. Лисон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2015.

32. Мид М. Культура и мир детства. — М., 2008.

33. Овчаренко В. И. Психоаналитический глоссарий. Минск, 2004.

34. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М.: Юристъ, 2009.

35. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. — М.: МГУ, 1998.

36. Скотт Дж. Г. Сила ума. Способы разрешения конфликтов. — СПб: ВИС, 2004.

37. Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев, 2018.

38. Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. — Киев: Верзилин. ЛТД 2001.

39. Современная западная социология: Словарь. — М.: Политиздат, 2000.

40. Социальный конфликт: современные исследования. — М.: ИНИОН, 2015.

41. Толерантность и образование: современные проблемы формирования толерантного сознания: Коллективная монография / Отв. редактор А. В. Перцев. — Екатеринбург, 2006.

42. Толерантность как практическая философия педагогики: Коллективная монография /Отв. ред. А. В. Перцев. — Екатеринбург, 2005.

43. Уткин Э. А. Конфликтология. — М.: Экмос, 2008.

44. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Экмос, 2009.

45. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. — М., 2004.

46. Хрестоматия по гуманистической психологии / Сост. М. Папуш. — М., 2005.

47. Хрестоматия по социальной психологии / Под ред. Кутасовой Т. В. — М.: МГУ, 1994.

48. Цибульская М. В. и др. Конфликтология. — М.: МГИЭСИ, 1998.

49. Шейнов В. Л. Конфликты в нашей жизни. — Минск: Амалфея, 2017.

50. Шихи Г. Возрастные кризисы. СПб., 2009.

51. Юнг К. Конфликты детской души. — М., 2005.

Интернет-ресурсы

52. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология [Электронный ресурс] http://www.smolsoc.ru/index.php/home/images/referat/a579.pdf

53. Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология [Электронный ресурс] http://www.rsvpu.ru/filedirectory/3468/Kurochkina_Pedagodgical_konf.pdf

54. Мельник Н. Б., Осипована М. В. Педагогическая конфликтология [Электронный ресурс] http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/1482/7/1324785_schoolbook.pdf

Учебное издание

Магомедова Папанеш Курбановна
Шапиева Аида Сайпудитдиновна
Мусаева Саният Джамалудиновна

Технологии предупреждения социальных конфликтов

Подготовка оригинал-макета *Сулейманова М.А.*

Подписано в печать 16.11.2024 г. Формат 60×84 1/16.
Гарнитура «Таймс». Бумага офсетная. Печать лазерная.
Усл. п. л. 10,1. Уч.-изд. л. 9. Печать по требованию. Заказ №24-11-668.

Отпечатано в типографии АЛЕФ
367002, РД, г. Махачкала, ул. М. Гаджиева 64
Тел.: +7 (8722) 935-690, 599-690, +7 (988) 2000-164
www.alefgraf.ru, e-mail: alefgraf@mail.ru