

Министерство образования Республики Беларусь
Белорусский государственный университет
Факультет философии и социальных наук
Кафедра социальной работы и реабилитологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

_____ Н. Н. Красовская

«26» ноября 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета

_____ В. Ф. Гигин

«28» ноября 2019 г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель учебно-методической
комиссии факультета

_____ О. В. Курбачева

«27» ноября 2019 г.

Теоретическая и прикладная конфликтология

Электронный учебно-методический комплекс
для специальностей:

1-23 80 03 «Психология»,

1-23 81 04 «Социальная психология».

Степень «Магистр психологии»

Регистрационный № 2.4.2-12/12

Составитель:

Стволыгин К. В., кандидат исторических наук, доцент

Рассмотрено и утверждено на заседании Научно-методического совета БГУ
03.01.2020 г., протокол № 3.

Минск 2019

УДК 316.48(075.8)
Т 338

Утверждено на заседании Научно-методического совета БГУ
Протокол № 3 от 03.01.2020 г.

Решение о депонировании вынес:
Совет Факультета философии и социальных наук
Протокол № 6 от 28.11.2019 г.

Составитель:

Стволыгин Константин Владимирович, кандидат исторических наук,
доцент, доцент кафедры социальной работы и реабилитологии ФФСН БГУ

Рецензенты:

Самаль Е. В., заведующий кафедрой психологии и конфликтологии
Филиала РГСУ в г. Минске, кандидат психологических наук, доцент;

Колмаков А. А., доцент кафедры психологии ФФСН БГУ, кандидат
психологических наук, доцент.

Теоретическая и прикладная конфликтология : электронный учебно-методический комплекс для специальностей: 1-23 80 03 «Психология», 1-23 81 04 «Социальная психология». Степень «Магистр психологии» / БГУ, Фак. философии и социальных наук, Каф. социальной работы и реабилитологии ; сост. К. В. Стволыгин. – Минск : БГУ, 2019. – 81 с. : табл. – Библиогр.: с. 78–79.

Электронный учебно-методический комплекс (ЭУМК) «Теоретическая и прикладная конфликтология» предназначен для студентов специальностей 1-23 80 03 «Психология», 1-23 81 04 «Социальная психология» Степень «Магистр психологии». Содержание ЭУМК предполагает изучение следующих вопросов: введение в проблематику конфликтологии, методологические основы и методы исследования конфликтов, внутриличностные конфликты, конфликт как социальный феномен, основы предупреждения конфликтов, практика разрешения конфликтов. ЭУМК включает тематику семинарских занятий по курсу, темы рефератов, примерные вопросы итоговой аттестации, перечень учебных изданий, рекомендуемых для изучения учебной дисциплины.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....	7
ТЕЗИСЫ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	7
«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ».....	7
ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМАТИКУ КОНФЛИКТОЛОГИИ.....	7
1.1 Конфликтология как наука, ее предмет и задачи.....	7
1.2 История развития конфликтологии.....	10
1.3 Конфликт как социально-психологическое явление. Конфликтоустойчивость личности.....	14
ТЕМА 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	16
2.1 Методологические основы конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины.....	16
2.2 Основные методы конфликтологии.....	19
ТЕМА 3. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ.....	28
3.1 Понятие внутриличностного конфликта.....	28
3.2 Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов (таблицы 3.1, 3.2).....	32
ТЕМА 4. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН.....	36
4.1 Понятие и теории социального конфликта.....	36
4.2 Классификация социальных конфликтов и их характеристика.....	39
ТЕМА 5. ОСНОВЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ	45
5.1 Прогнозирование и профилактика конфликтов.....	45
5.2 Технология предупреждения конфликтов.....	49
ТЕМА 6. ПРАКТИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	54
6.1 Содержание процесса управления конфликтами.....	54
6.2 Посредничество в разрешении конфликта.....	63
2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	73
ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	73
3. РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	76
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ И ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ».....	76
4.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	78
Основная литература.....	78
Дополнительная литература.....	78
4.2. ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ.....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	80
Учебная программа дисциплины «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ».....	80

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина **«Теоретическая и прикладная конфликтология»** предназначена для изучения студентами 2-й ступени высшего образования современных проблем конфликтологии, конфликтного поведения, методологических основ его исследования и коррекции. Актуальность изучения дисциплины обуславливается возрастанием роли конфликтов в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом.

Цели и задачи учебной дисциплины.

Целью дисциплины является формирование у студентов профессиональных компетенций, включающих знания о сущности конфликтов, закономерностях и механизмах их возникновения и развития, принципах и технологиях управления конфликтами.

Задачи учебной дисциплины:

- сформировать у студентов систему знаний о теоретических и методологических проблемах конфликтологии, истории ее становления и развития;
- усвоить знания о структуре конфликта, детерминации конфликтного поведения;
- овладеть знаниями о динамике развития конфликта: основные этапы и их характеристика;
- сформировать практические умения оценки, классификации, диагностики, способов профилактики и разрешения конфликтов.

Место учебной дисциплины в системе подготовки специалиста с высшим образованием (второй ступени).

Дисциплина «Теоретическая и прикладная конфликтология» относится к циклу специальных дисциплин, является дисциплиной по выбору студента.

Дисциплина «Теоретическая и прикладная конфликтология» неразрывно связана с рядом учебных дисциплин, входящих в перечень подготовки студентов 2-й ступени высшего образования, в том числе «Актуальные проблемы современной социальной психологии», «Социальная психология агрессии и насилия», «Актуальные проблемы психологии личности», «Методология и методы экспериментальных исследований в психологии» и др.

Требования к освоению учебной дисциплины (включая требования образовательного стандарта).

Выпускник приобретает следующие компетенции:

Академические:

АК-1. Способность к самостоятельной научно-исследовательской деятельности (определению актуальности и проблемного поля исследования, выбору необходимых методов и методик исследования, сбору, обработке, анализу и проверке достоверности данных, интерпретации психологической информации и др.), готовность к инициированию и реализации новых научных и научно практических идей.

АК-2. Фундаментальные знания и практические умения для решения задач научно-исследовательской, экспертно-аналитической, организационно-управленческой, проектной, коррекционно-развивающей и инновационной деятельности.

АК-3. Знания в области современных информационных технологий и умение использовать их в решении научных и практических задач.

АК-5. Способность к разрешению проблемных социальных ситуаций.

АК-6. Склонность к постоянному самообразованию.

Социально-личностные компетенции:

СЛК-1. Обладать гражданской ответственностью и этическим сознанием, основанным на общечеловеческих нормах морали, руководствоваться в своей работе нравственно-этическими, правовыми и профессиональными нормами поведения.

СЛК-2. Совершенствовать и развивать свой личностный потенциал, повышать интеллектуальный общекультурный уровень.

СЛК-3. Занимать ответственную социальную позицию при принятии решений в рамках профессиональной компетенции, проявлять профессионализм, инициативу и креативность в нестандартных и проблемных ситуациях.

СЛК-11. Уметь адаптироваться к новым ситуациям социально-профессиональной деятельности, реализовывать накопленный опыт, свои возможности.

СЛК-12. Самостоятельно приобретать новые знания и умения.

Профессиональные компетенции:

ПК-1. Квалифицировано проводить научные исследования в области социальной психологии.

ПК-2. Планировать, организовывать и обеспечивать внедрение научных исследований в социальную практику.

ПК-6. Анализировать факты и прогнозировать развитие социальных явлений на основе психологической интерпретации текущих событий в обществе.

ПК-8. Оценивать социальные проблемы и тенденции с позиций современной психологии.

ПК-14. Взаимодействовать со специалистами смежных профессий с целью совместного решения задач основной деятельности.

ПК-20. Разрабатывать обоснованные психологические рекомендации практического характера на основе теоретических и прикладных исследований.

ПК-22. Квалифицированно применять психологические методы и технологии в конкретных сферах профессиональной деятельности.

Общее количество часов: 256.

Количество аудиторных часов: 22 часов для магистрантов заочной формы обучения;

Форма получения высшего образования второй ступени: заочная;

Распределение аудиторного времени по видам занятий, курсам и семестрам:

Форма обучения	Курс, семестр	Лекции (к-во час.)	Практические занятия (к-во час.)	Самостоятельная работа (к-во час.)
Заочная	1 курс. 1 семестр	8	2	70
Заочная	1 курс. 2 семестр	8	4	164

Формы текущей аттестации по учебной дисциплине: зачет (1 семестр); экзамен (2 семестр).

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕЗИСЫ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМАТИКУ КОНФЛИКТОЛОГИИ

1.1 Конфликтология как наука, ее предмет и задачи

Возможно, ХХІ век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конструктивного разрешения конфликтов, либо будет последним веком в истории цивилизации. Конфликты в ХХ в. стали основной причиной гибели людей. Две мировые войны, более 200 крупномасштабных войн, локальные военные конфликты, террор, вооруженная борьба за власть, убийства, самоубийства — все эти виды конфликтов по самой приближенной оценке унесли в завершившемся столетии более 300 млн. человеческих жизней. Медленное, но неудержимое совершенствование и распространение оружия массового поражения, войны в Югославии, Афганистане, Сирии и другие военные конфликты последних лет свидетельствуют о возрастании опасности войн, в том числе с применением новых видов оружия массового поражения.

Конфликты играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества и человечества в целом. На любом этапе развития конфликты оказывали решающее влияние на судьбу страны. Конфликты являются основной причиной гибели людей. Для того чтобы грамотно вести себя в конфликтах, человек должен знать закономерности их возникновения, развития и разрешения. Конфликтология может сохранить здоровье, благосостояние и даже жизнь миллионам граждан, ежегодно несущим огромный ущерб в результате деструктивных последствий внутриличностных и социальных конфликтов.

Проблема социального конфликта всегда была в той или иной степени актуальна для любого общества. Однако в нашей стране на всех этапах развития конфликты оказывали не просто заметное, а, как правило, решающее влияние на ее историю. *Войны, революции, борьба за власть, борьба за собственность, межличностные и межгрупповые конфликты в организациях, убийства, бытовые и семейные конфликты, самоубийства как способы разрешения внутриличностных конфликтов — основные причины гибели людей в большинстве стран.* Конфликт был, есть и в обозримом будущем будет решающим фактором, влияющим на безопасность страны и ее граждан.

Жизнь доказывает, что конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно эффективно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. А именно так в основном управляют социальными конфликтами сегодня руководители разных уровней. Сколько-нибудь эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда имеются

достаточно глубокое понимание истинных причин возникновения конфликта, представление о закономерностях его развития и завершения. Такое понимание невозможно без помощи науки.

Таким образом, конфликтология при условии ее быстрого развития может сыграть в бесконечном реформировании общества весьма прогрессивную роль: помочь руководителям всех уровней принимать менее конфликтогенные решения; научить каждого человека более конструктивно вести себя в различных социальных конфликтах; сохранить здоровье, благосостояние и даже жизнь миллионам граждан, ежегодно несущим огромный ущерб в результате деструктивных последствий внутриличностных и социальных конфликтов.

Понятие «Конфликт». Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict* — англ., *konflikt* — нем., *conflit* — франц.).

Наиболее распространены два подхода к пониманию конфликта. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в неживой природе. Понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимыми по объему. Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Здесь предполагается, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельный человек, либо люди и группы людей.

Под социальным конфликтом понимается наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг другу.

Под внутриличностным конфликтом понимается выраженное негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

Центральным объектом конфликтологии являются социальные конфликты, а их ядром – внутриличностные.

Конфликтология — это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Объектом конфликтологии являются конфликты в целом. Объект конфликтологии включает два типа конфликтов: с участием человека (социальные и внутриличностные) и зооконфликты.

Предмет конфликтологии — закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов. Свой специфический предмет находят в конфликте одиннадцать наук: военные науки, искусствоведение, исторические

науки, математика, педагогика, политические науки, правоведение, психология, социобиология, социология и философия.

Основными целями и задачами конфликтологии, которая одновременно носит фундаментальный и прикладной характер, являются:

Цель 1 - исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки, интенсивное развитие конфликтологической теории, развития методологии, теории, методов конфликтологии.

Задачи:

- преодоление крайней разобщенности частных конфликтологических наук, ознакомление конфликтологов со всеми отраслями конфликтологии и формирование на этой основе междисциплинарной самостоятельной науки;
- проведение междисциплинарных исследований конфликтов;
- выделение научной специальности «Конфликтология», возможно, сначала как одной из специальностей в рамках психологии, социологии или политологии;
- регулярное проведение научных и научно-практических конференций, посвященных методологическим, теоретическим и методическим проблемам конфликтологии;
- создание системной базы эмпирических данных, включающей результаты ситуационного анализа реальных конфликтов всех видов;
- более широкое отражение фундаментальных проблем науки в других периодических изданиях, посвященных конфликтам;
- расширение научных контактов с мировым сообществом конфликтологов, публикация наиболее значительных работ зарубежных авторов в этой области.

Цель 2 - создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе.

Задачи:

- расширение перечня учебных специальностей вузов, для которых курс «Основы конфликтологии» должен стать обязательной учебной дисциплиной. Поскольку любой специалист, особенно руководитель, постоянно сталкивается с конфликтами, данный курс должны изучать выпускники всех вузов;
- введение курса «Основы конфликтологии» в средних специальных учебных заведениях, общеобразовательной средней школе;
- введение учебной специализации «Конфликтолог» в рамках психологии, социологии, политологии. В последующем введение самостоятельной учебной специальности;
- введение учебной дисциплины «Основы конфликтологии» в системе повышения квалификации специалистов во всех отраслях народного хозяйства, особенно для руководителей;
- издание учебников и другой учебной литературы по конфликтологии наиболее известных зарубежных авторов;
- публикация научно-популярных работ по конфликтологии, доступных максимально широкой части населения страны;

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

Цель 3 - организация системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

Задачи:

- разработка методик и технологий оценки опасности возникновения конфликтов в основных сферах жизни и деятельности общества;
- создание отдельных групп и центров, объединяющих конфликтологов, занимающихся на практике прогнозированием, предупреждением и урегулированием реальных конфликтов;
- создание Ассоциации конфликтологов, основной задачей которой будет разработка прикладных, теоретических и методологических проблем конфликтологии;
- разработка универсальных междисциплинарных методов анализа реальных конфликтов и создание на этой основе базы данных, позволяющих оценивать актуальные конфликты, сравнивать их с аналогичными завершившимися.

1.2 История развития конфликтологии

Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, развившейся на стыке многих наук и прежде всего — социологии и психологии. Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики в конце 50-х годов предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов, сначала в рамках философии, а позднее — социологии, психологии и других наук. В связи с этим важно проанализировать ***эволюцию научных воззрений на конфликт, выделяя следующие периоды.***

Древнейшие времена. В этом периоде заслуживают внимания воззрения древнекитайских мыслителей. Особое место среди них принадлежит Конфуцию (551-479 гг. до н.э.), одному из первых китайских философов. Его философские, в том числе и конфликтологические, идеи развивались другими китайскими мыслителями на протяжении многих веков. Взгляды на проблему конфликта мы находим в многочисленных нравственных заповедях Конфуция. Вот одна из них - не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды. Источник конфликтов мыслитель усматривал в делении людей на «благородных мужей» (образованных, грамотных и воспитанных людей) и простолюдинов («малых людей»). Необразованность и невоспитанность простолюдинов ведет к нарушению норм человеческих взаимоотношений, к нарушению справедливости. Для благородных мужей основу взаимоотношений составляет порядок, а для малых людей — выгода.

Для уяснения предыстории конфликтологии существенное значение имеет обращение к *античной философии*, в рамках которой впервые была предпринята попытка рационального постижения мира. Античные взгляды на конфликт строились на основе философского учения о противоположностях. Столкновение и единство противоположностей, например, согласно Гераклиту (ок. 520-460 гг. до н.э.), является всеобщим и универсальным способом развития. По его словам, противоположное соглашается, а из несогласного появляется самая прекрасная гармония.

Анализируя античные взгляды на проблему конфликта, важно обратить внимание на то, что многие мыслители того периода соотносят их с контекстом социальных явлений, не только выявляя причины различных столкновений (конфликтов), но и давая им оценку с точки зрения социальных последствий. Так, например, у Гераклита мы находим высказывание о том, что война — отец всего и всего царь. Одним она определила быть богатыми, другим — простыми людьми, одних сделала рабами, других — свободными. В отличие от Гераклита, по сути дела оправдывавшего войну, Платон (ок. 427-347 гг. до н.э.) осуждал ее, рассматривая как величайшее зло. Аналогичной оценки войны как самого острого социального конфликта придерживался и другой великий мыслитель Древней Греции — Демокрит (ок. 460-370 гг. до н.э.). Он говорил, что гражданская война есть бедствие для той и другой враждующей стороны.

Но не только война как социальный конфликт попадает в поле зрения античных мыслителей. Интересные конфликтологические идеи, связанные с государственным устройством, можно найти, например, у Аристотеля (384-322 гг. до н.э.), который утверждал, что государство является инструментом примирения людей. Человек вне государства, по его мнению, агрессивен и опасен. Не меньший интерес представляют социально-этические и правовые идеи Демокрита, который указывал, что законы не запрещали бы каждому жить по своему вкусу, если бы каждый не вредил один другому, ибо зависть способствует началу вражды.

Средние века. Важнейшей особенностью конфликтологических идей, получивших свое развитие во взглядах средневековых мыслителей, явилось то, что в основном они носили религиозный характер. Для подтверждения данного тезиса можно обратиться к мысли Аврелия Августина (354-430 гг.) о единстве человеческой и божественной истории, протекающей одновременно в противоположных и неразделимых сферах. Эта противоположная и неразделенная история представляет собой вечную битву двух царств (градов) — Божьего и земного. Во многом схожи со взглядами Августина конфликтологические идеи другого известного мыслителя Средневековья — Фомы Аквинского (1225-1274). Эти взгляды можно обнаружить в его рассуждениях о царстве философского познания и богословия, о светской и духовной власти, о человеческом бытии и Боге и многих других.

Эпоха Возрождения. Существенной особенностью взглядов мыслителей эпохи Возрождения на проблему конфликта является то, что они сформировались в результате развития на более высоком уровне идеи

древнегреческой философии о величии человеческого разума, о его роли в познании окружающего мира. Освобождая восприятие человеческих проблем от власти религиозного сознания, философы этой эпохи придавали подобным проблемам земной смысл. Анализируя взгляды выдающихся мыслителей этого периода — Николая Кузанского (1401-1464), Николая Коперника (1473-1574), Джордано Бруно (1548-1600), Никколо Макиавелли (1469-1527), важно обратить внимание на то, что многие из них подвергались репрессиям со стороны церкви, находились с ней в состоянии острейшего конфликта. Вместе с тем они верили в силу человека, его разум и гармонию, способность преодолеть социальные конфликты.

Новое время и эпоха Просвещения. При анализе конфликтологических взглядов мыслителей Нового времени и эпохи Просвещения важно уяснить социально-культурные условия и общественный уклад того периода. Прежде всего, это была эпоха не только мощного экономического, но и исключительного культурного подъема европейских стран. Все это создавало предпосылки к системному подходу в познании явлений окружающего мира и в том числе в изучении конфликтов. Наиболее характерные для рассматриваемого периода взгляды на конфликт содержались в работах Фрэнсиса Бэкона (1561 — 1626), Томаса Гоббса (1588-1679), Жан-Жака Руссо (1712-1778), Адама Смита (1723-1790) и др. В частности, Ф. Бэкон один из первых применил системный подход к анализу причин социальных конфликтов внутри страны. Интересна в этом смысле концепция Т. Гоббса о естественном состоянии общества как «войне всех против всех».

Первая половина XIX века. На этом этапе развития конфликтологической мысли особую ценность представляют взгляды представителей классической немецкой философии — Иммануила Канта (1724-1804), Георга Гегеля (1770-1831), Людвига Фейербаха (1804-1872) и др. Обращаясь к взглядам выдающихся мыслителей первой половины XIX века, важно акцентировать внимание на их глубоких философских рассуждениях о самых острых социальных проблемах того времени. В частности, таковой являлась проблема войны и мира. Интересными в этом плане представляются идеи И. Канта («О вечном мире»), Г. Гегеля («О войне как средстве нравственного очищения народов») и др.

Вторая половина XIX- начало XX века. Обращаясь к указанному периоду эволюции конфликтологической мысли, важно понять, что он занимает исключительное место в становлении конфликтологии как относительно самостоятельной теории, которое обусловлено следующими факторами.

1. К этому времени был накоплен достаточно большой объем информации по проблеме конфликта. Она содержалась во взглядах выдающихся мыслителей прошлых эпох.

2. Это время характеризовалось сильнейшими социальными потрясениями — войнами, экономическими кризисами, социальными революциями и т.п. Все это требовало глубокого научного анализа, новых теоретических подходов к исследованию социальных проблем.

3. В этот период возникает целый ряд новых наук и концепций, коренным образом изменивших человеческие возможности социального познания. Среди этих наук — марксистская философия, основы которой заложили Карл Маркс (1818-1883) и Фридрих Энгельс (1820-1895); социология, ведущая свое начало с работ Огюста Конта (1798-1857); психология, у истоков которой стоял Вильгельм Вундт (1832-1920).

Особо следует отметить работу немецкого теоретика Карла Клаузевица (1780-1831) «О войне», а также работы Георга Зиммеля (1858-1918), Питирима Сорокина (1889-1968) в области социологии, работы Зигмунда Фрейда (1856-1939) и его учеников в области психологии.

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов XX века и изначально получила название «социология конфликта». Это событие связывается с работами Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957), а также А. Козера (США) — «Функции социальных конфликтов» (1956).

В этот же период аналогичная ситуация наблюдается и в психологии. Благодаря исследованиям М. Шерифа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотт и др. психология конфликта выделяется как относительно самостоятельное направление.

Исследования в области социологии конфликта и, особенно, в области психологии конфликта способствовали развитию конфликтологической практики. Становление конфликтологической практики происходит в 70-е годы XX столетия. В этот период В. Горовиц и Т. Бордман создают программу психологического тренинга, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии. Ч. Освуд разработал методику ПОИР (Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности), предназначенную для разрешения международных конфликтов.

В становлении конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скотт; Ш. и Г. Боуэр; Г. Келман и др.). Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (В. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин и др.) привела к созданию в США в 70-80-х годах учебных заведений по подготовке специалистов-медиаторов. В этот период времени всемирную известность приобрел Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

В 80-е годы возникают конфликтологические центры в США и других странах мира. А в 1986 году в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр разрешения конфликтов. В России первый центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в начале 90-х годов.

1.3 Конфликт как социально-психологическое явление. **Конфликтоустойчивость личности**

Конфликт как сложное социальное явление характеризуется многими параметрами. Важнейшими из них являются его *сущность, структура, причины и динамика конфликта*.

Обзор исследований конфликта позволяет выделить в качестве наиболее значительных (по длительности существования и количеству работ) философско-социологическую и психологическую традиции изучения конфликта. Их анализ позволяет уточнить определение конфликта и границы его проблемного поля, а также расширить понимание природы конфликтов, перейдя к описанию их феноменологии.

Понятие конфликта принадлежит науке и обыденному сознанию. Анализ содержания понятия конфликта обнаруживает, что и в обыденной речи, и в науке оно применяется для обозначения широкого круга явлений от внутриличностного до социального уровня, используется в разнообразных контекстах, а также в метафорическом значении. Понятием конфликта пользуются разнообразные научные дисциплины, отождествляя его с разными явлениями. Классификации конфликтов обычно подчеркивают их разноуровневый характер. При этом широта предметного поля затрудняет корректное определение конфликта, релевантное всем его видам. Анализ и сравнение разных определений конфликта позволяет выделить в качестве инвариантных такие его характеристики, как биполярность, активность, направленная на преодоление противоречий, субъектность (наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта). Выделение инвариантных характеристик конфликта позволяет наложить ограничение на рамки его предметного поля. Конфликт — это биполярное явление (противостояние двух начал), проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречий, причем стороны представлены активным субъектом (субъектами).

Конфликт (социальный) — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Представляется достаточным выделить два таких признака.

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт (социальный) — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать необходимые и достаточные условия возникновения (наступления) конфликта.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) социального конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

Определение основных структурных элементов социального конфликта.

Стороны конфликта — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Предмет конфликта — это то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Конфликтоустойчивость личности. Конфликтоустойчивость личности - это специфическое проявление психологической устойчивости. Она рассматривается как **способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.** Как вид психологической устойчивости конфликтоустойчивость имеет свою структуру, которая включает эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный и психомоторный компоненты.

Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости отражает эмоциональное состояние личности в ситуации взаимодействия, уровень и характер возбудимости психики и ее влияние на успешность общения в трудной ситуации. Заключается в умении управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, способности открыто выражать свои эмоции без оскорбления личности оппонента, не переходить в депрессивные состояния в случае затяжного конфликта или проигрыша в нем.

Волевой компонент конфликтоустойчивости понимается как способность личности к сознательной мобилизации сил в соответствии с ситуацией взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и психическим состоянием. Именно волевой компонент позволяет регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации. Во многом волевой компонент обеспечивает толерантность, терпимость к чужому мнению, несогласию с другим, самообладание и самоконтроль.

Познавательный компонент — это устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным

действиям оппонента. Познавательный компонент включает: умение определить начало предконфликтной ситуации; анализ причин возникновения конфликта; умение сводить к минимуму искажение восприятия конфликтной ситуации и личности оппонента, а также своего поведения; умение дать объективную оценку конфликта, прогнозировать его развитие и возможные последствия; способность быстро принимать правильные решения; способность выделять главную проблему конфликта, выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы; способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора.

Мотивационный компонент — состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия. Обеспечивает адекватность побуждений складывающейся ситуации, их направленность на совместный поиск путей разрешения противоречия, устремленность на решение проблемы, возможность корректировки отстаиваемых интересов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил.

Психомоторный компонент обеспечивает правильность действий, их четкость и соответствие ситуации. Заключается в умении владеть своим телом, управлять жестикულიцией и мимикой, контролировать свои позы, положения рук, ног, головы, не допускать тремора рук, дрожания голоса, нарушений координации и скованности движений.

Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает психологически грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте, недопущение втягивания себя в его эскалацию, сосредоточение усилий на конструктивном разрешении конфликта.

ТЕМА 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

2.1 Методологические основы конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины

Методологическую основу конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины составляет комплекс философских, политологических и социологических идей, аккумулируемых в теории конфликта. Коренной вопрос той или иной методологии **вопрос о природе конфликта**.

Функционалисты исходят из социальной структуры общества, считая, что она не фиксирует постоянные и четкие классовые различия, а характеризуется высоким уровнем социальной мобильности. Политической же системе принадлежит иная роль — формирование и функционирование полиархии. Последняя означает признание существования многих политически активных, соперничающих в борьбе за власть групп. Следовательно, анализ конфликтов здесь не увязывается с социальной структурой, взаимодействием больших социальных групп.

Структуралисты увязывают анализ конфликтов прежде всего с социальной структурой и ее изменением. Р. Дарендорф, например, пишет, что социальные конфликты вырастают из структуры обществ, являющихся союзами господства и имеющих тенденцию к постоянно кристаллизуемым столкновениям между организованными сторонами.

Важнейшая проблема методологии теории конфликта – это проблема объективности. Она решается на пути сочетания современных концепций в конфликтологии, включая концепцию согласия, интеграции, с одной стороны, и конфликтную модель общества с другой. Ведь и конфликт, и равновесие, интеграция, выражающаяся в парадигме согласия, – две стороны, два взаимосвязанных момента одного и того же общественного процесса. Ничто не абсолютно: ни конфликт, ни согласие; все относительно и взаимообусловлено.

Объективный и субъективный методы в конфликтологии, по сути своей таковы же, как в исторической и политологической науках. В первом случае предполагается рассмотрение конфликта как естественного явления в обществе, безотносительно к оценке его познающим субъектом и противоборствующими сторонами. Во втором – рассмотрение конфликта с точки зрения позиций, с учетом оценки конфликта познающим субъектом и противоположными агентами. И тот и другой познавательные процессы имеют место в действительности. Для объяснения данного конфликта и выработки способов его разрешения важно знание безоценочное и оценочное, необходимы описания конфликта, каков он есть в реальности и каково его восприятие, нужна также оценка противоборствующими сторонами и обществом в лице исследователя. Как объективный, так и субъективный метод только в единстве дают знание о конфликтной реальности, позволяют понять объективную и субъективную стороны конфликта и связанного с ним поведения.

Конфликты любого уровня и вида в обществе комплексное явление. В конфликтных ситуациях и действиях сплетаются социально-психологические, социальные, экономические, политические, духовные, а также индивидуальные и общественные элементы. Поэтому и методы их изучения многообразные, комплексные. Приоритетность того или иного метода в каждом конкретном случае определяется видом конфликта. Если, например, предметом изучения является межличностный конфликт, то доминирующими методами будут социально-психологические. При анализе конфликтов между крупными социальными группами на первый план выходят социологические и политологические приемы исследования.

В литературе выделяют три уровня изучения конфликтов:

- **фундаментальный теоретический.** Разработка фундаментальных теоретических проблем конфликтологии вносит вклад в развитие социальных наук;
- **с позиции теории среднего уровня.** Исследования с позиций теории среднего уровня обогащают социологические и политологические знания о механизмах общественных процессов;

- **эмпирический уровень**, подчиненный непосредственно практическим управленческим целям. Изучение конфликта на эмпирическом уровне, в сочетании с теорией, позволяет разрабатывать прогностические модели конфликтного действия общественных субъектов и метода управления им. Анализ конкретных конфликтов – необходимое условие их регулирования и разрешения.

Соответственно следует различать и **функции конфликтологии**:

- теоретико-познавательная;
- аналитическая;
- прогностическо-управленческая.

Методологические принципы исследования конфликтов.

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

1. Принцип развития. Все непрерывно развивается и изменяется не только от простого к сложному, низшего к высшему, но и наоборот. Данный принцип требует при изучении конфликтов выявлять тенденции в их эволюции — постепенном, длительном, непрерывном развитии конфликта от одних форм к другим, чаще от простых к более сложным. Знание закономерностей эволюции конфликтов помогает гораздо более глубоко понять содержание актуальных конфликтов и давать более точный и долговременный прогноз возможных вариантов их развития. Каждое конкретное конфликтное взаимодействие также находится в непрерывном изменении, имеет свою динамику. Оценивая конфликт, важно помнить о том, что он был иным ранее и неизбежно будет изменяться в последующем.

2. Принцип всеобщей связи. Гносеологический смысл этого принципа заключается в том, что, изучая конфликт, необходимо не ограничиваться рассмотрением его отдельных элементов, а стремиться исследовать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между его подструктурами. Полностью исследовать все взаимосвязи конфликта со средой, в которой он развивается, и внутри него, естественно, невозможно, таких связей бесчисленное множество. Однако важно учесть характер хотя бы основных связей, поскольку их потеря может привести к существенным упрощениям в понимании явления. Это в свою очередь отрицательно скажется на качестве практических рекомендаций.

Методологическую роль в процессе изучения конфликтов всех уровней выполняют **основные законы и парные категории диалектики**.

Закон единства и борьбы противоположностей показывает внутренний источник развития конфликтов: единство и борьбу противоположных сторон, сил, тенденций. С точки зрения действия этого закона, например, конфликты, возникающие, развивающиеся и разрешающиеся в организациях, сами по себе не являются только негативным явлением. Они объективны и, более того,

служат одной из движущих сил развития организаций. В реальной жизни мы практически не встречаем организаций, в которых бы полностью отсутствовали конфликты. Если мы узнаем, что в каком-то коллективе нет конфликтов, то это не значит, что их в нем действительно нет. Как правило, в этом случае просто отсутствует информация о конфликтах, скорее всего они протекают скрыто.

Закон перехода количественных изменений в качественные раскрывает способ эволюции и динамики конфликтов, ориентирует на поиск закономерностей, которым подчиняется развитие конфликтного взаимодействия, определение качественных и количественных изменений, происходящих при этом, выявление связей между ними.

Закон отрицания отрицания дает возможность прогнозировать направление развития конфликтов: от простого — к сложному, от низшего — к высшему, от одного — к другому.

Парные категории диалектики, такие, как материя и движение, время и пространство, качество и количество, единичное, особенное и всеобщее, сущность и явление, содержание и форма, необходимость и случайность, причина и следствие, и другие позволяют определить общий подход к изучению конфликтов, ориентироваться в общей оценке правильности полученных выводов.

3. Принцип диалектического единства теории, эксперимента и практики. В процессе научного познания этот принцип раскрывает диалектику движения нашего знания к истине и определяющую роль практики в процессе познания. Известный отечественный психолог К. Платонов указывал, что эксперимент, обосновываясь теорией, ее проверяет, и уточняет и, вместе с ней проверяясь практикой как критерием истины, служит ей, улучшая ее. Нарушение оптимального соотношения и логики взаимовлияния теории, эксперимента и практики в процессе конфликтологического исследования приводит к заметному уменьшению результативности работы конфликтолога, превращению ее в имитационную деятельность.

2.2 Основные методы конфликтологии

Любая наука включает в себя систему методов исследования. Метод выступает в качестве главного инструмента науки, с помощью которого она получает свои результаты: научные факты, их описание, обобщения, законы, теории. Научный метод познания реальности зародился в начале XVII в., и на нем, как на прочном фундаменте, основываются с тех пор все опытные науки.

Методом (от греч. methodos – путь исследования) в науке называется способ познания, определенным образом упорядоченная деятельность, обеспечивающая получение новых знаний. Метод как средство познания есть способ воспроизведения в мышлении исследуемого предмета.

Каждый научный метод характеризуется:

- *целью применения, своим предназначением.* Метод может использоваться в целях познавательной, воспитательной деятельности и т.п.;

- **своей сущностью.** По сути, научный метод можно представить, как способ мышления, основанный на применении имеющихся знаний к изучению еще непознанных явлений;

- **конкретным содержанием.** Научный метод является отражением существенных сторон и связей изучаемых явлений;

- **формой.** По своему содержанию форма представляет собой совокупность принципов и правил познания, сложившихся на основе выполненной теоретической и практической деятельности. Форма научного метода соответствует его содержанию.

В конфликтологии используются методы (таблица 2.1) и методики, разработанные в других отраслях знаний, в первую очередь методы психологии.

Таблица 2.1 **Методы конфликтологии**

№ п/п	Группа методов	Конкретные методы
1	Методы изучения и оценки личности	Наблюдение. Опрос. Тестирование
2	Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах	Наблюдение. Опрос. Социометрический метод
3	Методы диагностики и анализа конфликта	Наблюдение. Опрос. Анализ результатов деятельности. Метод экспертного интервью.
4	Методы управления конфликтами	Структурные методы. Метод картографии.

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.

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

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

Процессуально-динамический метод. Структурно-функциональный 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.

Метод типологизации — еще один эффективный метод социально-психологического анализа конфликтов. 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.

Прогностический метод. Однако при всем значении рассмотренных ранее 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 структурного, 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.

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

В качестве ориентированной на практику проведения научных исследований социальной сферы целесообразной представляется следующая **классификация используемых методов: общенаучные, эмпирические, статистические и интерпретационные группы методов.**

Общенаучные методы исследований. К общенаучным методам относятся, прежде всего, анализ и синтез, абстрагирование, обобщение, индукция и дедукция, аналогия, моделирование, исторический и логический методы, метод классификации.

Анализ – это расчленение целостного предмета на составляющие части (стороны, признаки, свойства или отношения) с целью их всестороннего изучения.

Синтез – это соединение ранее выделенных частей (сторон, признаков, свойств или отношений) предмета в единое целое.

Познание предмета исследования предполагает раскрытие внутренних существенных признаков предмета, связи его элементов и их взаимодействие друг с другом. Для того чтобы осуществить эти шаги, необходимо целостный предмет расчленить (мысленно или практически) на составляющие части, а затем изучить их, выделяя свойства и признаки, прослеживая связи и отношения, а также выявляя их роль в системе целого. После того как эта познавательная задача решена, части вновь можно объединить в единый предмет и составить о нем такое представление, которое опирается на глубокое знание внутренней природы предмета. Эта цель достигается с помощью таких операций, как анализ и синтез.

Анализ и синтез являются наиболее элементарными и простыми приемами познания, которые лежат в самом фундаменте человеческого мышления. Вместе с тем они являются и наиболее универсальными приемами, характерными для всех его уровней и форм.

Абстрагирование – это особый прием мышления, который заключается в отвлечении от ряда свойств и отношений изучаемого явления с одновременным выделением интересующих нас свойств и отношений. Абстрагирование позволяет мысленно расчленить исследуемый предмет, выделить в нем существенные стороны и всесторонне проанализировать их в «чистом» виде. Это позволяет более полно и глубоко раскрыть сущность изучаемого предмета.

Результатом абстрагирующей деятельности мышления является образование различного рода абстракций, которыми являются как отдельно взятые понятия и категории, так и их системы. Когда мы абстрагируем некоторое свойство или отношение ряда объектов, то тем самым создается

основа для их объединения в единый класс. По отношению к индивидуальным признакам каждого из объектов, входящих в данный класс, объединяющий их признак выступает как общий.

Обобщение – это такой прием мышления, в результате которого осуществляется логический переход от единичного к общему, от менее общего к более общему знанию. В результате обобщения устанавливаются общие свойства и признаки объектов. Например, такие понятия, как «дуб», «липа», «береза» и т.д., являются первичными обобщениями, от которых можно перейти к более общему понятию «лиственное дерево». Расширяя класс предметов и выделяя общие свойства этого класса, можно постоянно добиваться построения все более широких понятий, в частности, в данном случае можно прийти к таким понятиям, как «дерево», «растение», «живой организм». Результатами процесса обобщения выступают обобщенное понятие, суждение, закон науки, теория.

Индукция и дедукция. В процессе исследования часто приходится, опираясь на уже имеющиеся знания, делать заключения о неизвестном. Переходя от известного к неизвестному, мы можем либо использовать знания об отдельных фактах, восходя при этом к открытию общих принципов, либо, наоборот, опираясь на общие принципы, делать заключения о частных явлениях. Подобный переход осуществляется с помощью таких логических операций, как индукция и дедукция.

Индукцией называется такой метод исследования и способ рассуждения, в котором общий вывод строится на основе частных посылок. Собрав отдельные факты, проанализировав их, мы устанавливаем общие и повторяющиеся черты ряда явлений, входящих в определенный класс. На этой основе строится индуктивное умозаключение, в качестве посылок которого выступают суждения об единичных объектах и явлениях с указанием их повторяющегося признака, и суждение о классе, включающем данные объекты и явления. В качестве вывода получают суждение, в котором признак приписывается всему классу.

Дедукция – это способ рассуждения, посредством которого из общих посылок с необходимостью следует заключение частного характера.

Дедукция отличается от индукции прямо противоположным ходом движения мысли. В дедукции, как это видно из определения, опираясь на общее знание, делают вывод частного характера. Особенно большое познавательное значение дедукции проявляется в том случае, когда в качестве общей посылки выступает не просто индуктивное обобщение, а какое-то гипотетическое предположение, например новая научная идея. В этом случае дедукция является отправной точкой зарождения новой теоретической системы.

Аналогия – это такой прием познания, при котором на основе сходства объектов в одних признаках делается заключение об их сходстве и в других признаках. Изучив некоторые из свойств предмета, мы можем обнаружить, что они совпадают со свойствами другого, уже хорошо изученного предмета. Установив такое сходство и найдя, что число совпадающих признаков

достаточно большое, можно сделать предположение о том, что и другие свойства этих предметов совпадают. Ход рассуждения такого рода составляет основы аналогии. Умозаключения по аналогии, понимаемые предельно широко как перенос информации об одних объектах на другие, составляют гносеологическую основу моделирования.

Моделирование – это изучение объекта (оригинала) путем создания и исследования его копии (модели), замещающей оригинал с определенных сторон, интересующих познание. Модель всегда соответствует объекту – оригиналу – в тех свойствах, которые подлежат изучению, но в то же время отличается от него по ряду других признаков, что делает модель удобной для исследования интересующего нас объекта. Использование моделирования диктуется необходимостью раскрыть такие стороны объектов, которые либо невозможно постигнуть путем непосредственного изучения, либо невыгодно изучать их таким образом из чисто экономических соображений. Человек, например, не может непосредственно наблюдать процесс зарождения и развития жизни на Земле. Поэтому приходится прибегать к искусственному воспроизведению подобных явлений в форме удобной для наблюдения и изучения. В ряде же случаев бывает гораздо выгоднее и экономичнее вместо непосредственного экспериментирования с объектом построить и изучить его модель. Модели, применяемые в обыденном и научном познании, можно разделить на два больших класса: материальные и идеальные. Первые являются природными объектами, подчиняющимися в своем функционировании естественным законам. Вторые представляют собой идеальные образования, зафиксированные в соответствующей знаковой форме и функционирующие по законам логики, отражающей мир.

На современном этапе научно-технического прогресса большое распространение в науке и в различных областях практики получило **компьютерное моделирование**. Компьютер, работающий по специальной программе, способен моделировать самые различные реальные процессы (например, колебания рыночных цен, рост народонаселения и т.д.). Исследование каждого такого процесса осуществляется посредством соответствующей компьютерной модели.

Исторический и логический методы исследования. При построении теоретических знаний о сложных исторически развивающихся объектах применяются особые приемы исследования: исторический и логический методы. Такие объекты чаще всего не могут быть воспроизведены в опыте. Например, невозможно в опыте воспроизвести историю становления Вселенной, происхождения жизни, возникновения человека.

В основе исторического метода лежит изучение реальной истории, выявление всего многообразия исторических фактов и на этой основе такое мыслительное воссоздание исследуемого явления как процесса, при котором раскрывается логика, закономерность его развития. Исторический метод позволяет установить историческую последовательность изучаемого процесса в

развитии от одних исторически необходимых стадий к другим, последующим, выяснить генетические истоки процесса и сопровождающих его явлений.

Логический метод позволяет установить то, что было скрыто от исследователя за внешней формой или картиной события, за множеством несущественных и случайных деталей, которые, прежде всего, бросались в глаза. Иначе говоря, логический метод позволяет, опираясь на данные конкретно-исторического исследования, вскрыть те закономерности, которые не лежали на поверхности, а проявлялись лишь как тенденции. Логический метод не требует непосредственного рассмотрения хода реальной истории, а раскрывает ее объективную логику путем изучения исторического процесса на высших стадиях его развития.

Логический и исторический методы выступают как приемы построения теоретических знаний. Применение исторического и логического методов тесно связано между собой.

Метод классификации – это приведение полученных в результате исследования многочисленных фактов в определенную систему, их группировка на основе каких-либо признаков. Метод классификации позволяет выявить сходства и различия между изучаемыми предметами и явлениями в целях из лучшего познания.

Метод формализации – это особый прием теоретического познания, предполагающий построение абстрактно-теоретических моделей для выяснения сущности изучаемых процессов действительности. Метод формализации заключается в замене рассуждений об исследуемых объектах, высказываний о свойствах и отношениях предметов оперированием со знаками (формулами). В итоге создается обобщенная знаковая модель, позволяющая выявить структуру изучаемых явлений и процессов при отвлечении от их качественных характеристик. Применение метода формализации обусловлено усилением роли математических методов в науке.

Общенаучные методы могут применяться как на теоретическом, так и на эмпирическом уровнях исследования.

Эмпирические методы исследований. Эмпирические методы – методы, при которых осуществляется внешнее реальное взаимодействие исследователя и объекта (предмета) исследования. Результатом применения этой группы методов являются данные о состоянии объекта фиксируемые в показаниях приборов, состояниях исследователя, в памяти компьютера, продуктах деятельности и пр.

Таким образом, *эмпирические методы можно представить как методы сбора эмпирических данных для их последующего теоретического анализа.*

В качестве эмпирических методов, применяемых в исследованиях социальной сферы, выделяют наблюдение, эксперимент, опрос, анализ результатов деятельности, тестирование, беседу, социометрический метод, метод экспертных оценок, метод фокус-групп, биографический метод и др. (подробнее см. Стволыгин, К. В. Методология и методы экспериментальных

исследований в психологии: учебно-методический комплекс для специальностей: 1-23 80 03 «Психология», 1-23 81 04 «Социальная психология». Степень «Магистр психологии» / К. В. Стволыгин ; ГИУСТ БГУ, Каф. социальной работы и реабилитологии. – Минск : ГИУСТ БГУ, 2017. – 127 с. – Библиогр.: с. 126–127. Режим доступа: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/213857>. – Дата доступа: 21.10.2019).

Математические методы в исследованиях социальной сферы используются как средство повышения надежности, объективности, точности получаемых данных. Основное применение эти методы находят на этапе постановки гипотезы и ее обоснования, а также при обработке полученных в исследовании данных.

Методы интерпретации данных. Методы интерпретации данных корректнее называть подходами, поскольку они являются в первую очередь объяснительными принципами, предопределяющими направление интерпретации результатов исследования. В научной практике получили развитие генетический, структурный, функциональный, комплексный и системный подходы. Использование того или иного метода не означает отбрасывания других.

Генетический подход – это способ исследования и объяснения явлений (в том числе психических), основанный на анализе их развития как в онтогенетическом, так и филогенетическом планах. При этом требуется установление: начальных условий возникновения явления; главных этапов и основных тенденций его развития. Цель генетического подхода – выявление связи изучаемых явлений во времени, прослеживание перехода от низших форм к высшим. Чаще всего генетический подход применяется при интерпретации результатов в психологии развития: сравнительной, возрастной, исторической. Любое лонгитюдное исследование предполагает применение рассматриваемого подхода.

Генетический подход рассматривается как методическая реализация одного из основных методологических принципов, а именно принципа развития. При таком видении другие варианты реализации этого принципа рассматриваются как модификации генетического подхода (исторический и эволюционный подходы).

Структурный подход – направление, ориентированное на выявление и описание структуры объектов (явлений). Для него характерно: углубленное внимание к описанию актуального состояния объектов; выяснение внутренне присущих им вневременных свойств; интерес не к изолированным фактам, а к отношениям между ними. В итоге строится система взаимосвязей между элементами объекта на различных уровнях его организации.

Достоинством структурного подхода является возможность наглядного представления результатов в виде различных моделей. Эти модели могут даваться в форме описаний, перечня элементов, графической схемы, классификации и пр. Примеры подобного моделирования можно найти у З. Фрейда, Г. Айзенка и др.

Структурный подход часто применяется в исследованиях, посвященных изучению конституциональной организации психики и ее материального субстрата – нервной системы. Данный подход привел к созданию И. П. Павловым типологии высшей нервной деятельности, который затем был развит Б. М. Тепловым и В. Д. Небылицыным.

Функциональный подход ориентирован на выявление и изучение функций объектов (явлений). Он применяется главным образом при изучении связей объекта со средой. Этот подход исходит из принципа саморегуляции и поддержания равновесия объектов действительности. Примерами реализации функционального подхода в истории науки являются такие известные направления, как функциональная психология и бихевиоризм. Классическим образцом воплощения функционального подхода в психологии является динамическая теория поля К. Левина. В современной психологии функциональный подход обогащается компонентами структурного и генетического анализа. Общеизвестным считается представление о многоуровневости и многофазности всех психических функций человека, действующих одновременно на всех уровнях как единое целое. Элементы структур большинство авторов соответствующих моделей рассматривают также и как функциональные единицы, олицетворяющие определенные связи человека с действительностью.

Комплексный подход – это направление, рассматривающее объект исследования как совокупность компонентов, подлежащих изучению с помощью соответствующей совокупности методов. Компоненты могут быть как относительно однородными частями целого, так и его разнородными сторонами, характеризующими изучаемый объект в разных аспектах.

Часто комплексный подход предполагает изучение сложного объекта методами различных наук, т.е. организацию междисциплинарного исследования. Очевидно, что он предполагает применение в той или иной мере и всех предыдущих интерпретационных методов.

Яркий пример реализации комплексного подхода в науке – концепция человекознания, согласно которой человек как объект изучения подлежит скоординированному исследованию большого комплекса наук. В психологии эта идея комплексности изучения человека была четко сформулирована Б.Г. Ананьевым. Человек рассматривается одновременно как представитель биологического вида (индивид), носитель сознания и активный элемент познавательной и преобразующей действительности деятельности (субъект), субъект социальных отношений (личность) и уникальное единство социально значимых биологических, социальных и психологических особенностей (индивидуальность).

Системный подход – это методологическое направление в изучении реальности, рассматривающее любой ее фрагмент как систему. Система есть некоторая целостность, взаимодействующая с окружающей средой и состоящая из множества элементов, находящихся между собой в некоторых отношениях и связях. Организация этих связей между элементами называется структурой.

Элемент – мельчайшая часть системы, сохраняющая ее свойства в пределах данной системы. Дальнейшее расчленение этой части ведет к потере соответствующих свойств. Свойства элементов определяются их положением в структуре и, в свою очередь, определяют свойства системы. Но свойства системы не сводятся к сумме свойств элементов. Система как целое синтезирует (объединяет и обобщает) свойства частей и элементов, в результате чего она обладает свойствами более высокого уровня организации, которые во взаимодействии с другими системами могут представлять как ее функции. Любая система может рассматриваться, с одной стороны, как объединение более простых (мелких) подсистем со своими свойствами и функциями, а с другой – как подсистема более сложных (крупных) систем.

Системные исследования осуществляются с помощью системных анализа и синтеза. В процессе анализа система выделяется из среды, определяются ее состав (набор элементов), структура, функции, интегральные свойства и характеристики, системообразующие факторы, взаимосвязи со средой. В процессе синтеза создается модель реальной системы, повышается уровень обобщения и абстракции описания системы, определяются полнота ее состава и структур, закономерности развития и поведения.

Описание объектов как систем, т.е. системные описания, выполняют те же функции, что и любые другие научные описания – объяснительную и прогнозирующую. Но еще важнее то, что системные описания выполняют функцию интеграции знаний об объектах.

Системный подход в психологии позволяет вскрыть общность психических явлений с другими явлениями действительности. Это дает возможность обогащения психологии идеями, фактами, методами других наук и, наоборот, проникновения психологических данных в другие области знания. Он позволяет интегрировать и систематизировать психологические знания, сокращать объем и повышать наглядность описаний, уменьшать субъективизм в интерпретации психических явлений, помогает увидеть пробелы в знаниях о конкретных объектах, определить задачи дальнейших исследований, а иногда и предсказать свойства объектов, информация о которых отсутствует, путем экстраполяции и интерполяции имеющихся сведений.

Рассмотренные выше подходы являются фактически органичными компонентами системного подхода. Некоторые авторы сопоставляют эти подходы с соответствующими уровнями качеств человека, составляющих предмет психологического исследования. В настоящее время большинство научных исследований проводится в русле системного подхода.

ТЕМА 3. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

3.1 Понятие внутриличностного конфликта

Внутриличностный конфликт — это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

Особенности внутриличностного конфликта:

- ***Необычность с точки зрения структуры конфликта.*** Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.

- ***Специфичность форм протекания и проявления.*** Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.

- ***Латентность.*** Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда (1856-1939). Согласно З. Фрейду, человек конфликтен по своей природе. В нем от рождения борются два противоположных инстинкта, определяющих его поведение. Такими инстинктами являются: ***эрос*** (сексуальный инстинкт, инстинкт жизни и самосохранения) и ***танатос*** (инстинкт смерти, агрессии, деструкции и разрушения). Внутриличностный конфликт и является следствием извечной борьбы между эросом и танатосом. Эта борьба, по З. Фрейду, проявляется в амбивалентности человеческих чувств, в их противоречивости. Амбивалентность чувств усиливается противоречивостью социального бытия и доходит до состояния конфликта, который проявляется в неврозе.

Наиболее полно и конкретно конфликтная природа человека представлена З. Фрейдом в его взглядах на структуру личности. ***По Фрейду, внутренний мир человека включает в себя три инстанции: Оно (Id), «Я» (Ego) и Сверх-Я (Super-Ego).***

Оно — это первичная, врожденная инстанция, изначально иррациональная и подчиненная принципу удовольствия. Оно проявляется в неосознанных желаниях и влечениях, которые проявляются в бессознательных импульсах и реакциях.

«Я» — это разумная инстанция, основанная на принципе реальности. Иррациональные, бессознательные импульсы Оно «Я» приводит в соответствие с требованиями реальной действительности, то есть требованиями принципа реальности.

Сверх-Я — это «цензурная» инстанция, основанная на принципе реальности и представленная социальными нормами и ценностями, требованиями, которые общество предъявляет к личности.

Основные внутренние противоречия личности складываются между Оно и Сверх-Я, которые регулирует и разрешает «Я». Если «Я» не смогло разрешить противоречие между Оно и Сверх-Я, то в осознающей инстанции возникают глубокие переживания, характеризующие внутриличностный конфликт.

3. Фрейд в своей теории не только раскрывает причины внутриличностных конфликтов, но и вскрывает **механизмы защиты** от них. **Основным механизмом такой защиты он считает сублимацию**, то есть преобразование сексуальной энергии человека в другие виды его деятельности, в том числе и в его творчество. Кроме того, Фрейд выделяет и такие защитные механизмы, как: **проекция, рационализация, вытеснение, регрессия и др.**

Теория комплекса неполноценности А. Адлера (1870-1937). Согласно взглядам А. Адлера, **формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека.** В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него **комплекс неполноценности.** Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, ее активность, образ мыслей и т. п. Этим и определяется внутриличностный конфликт.

Адлер объясняет не только механизмы формирования внутриличностных конфликтов, но и раскрывает **пути разрешения таких конфликтов (компенсации комплекса неполноценности).** Таких путей он выделяет два. **Во-первых — это развитие «социального чувства», социального интереса.** Развитое «социальное чувство» в конечном итоге проявляется в интересной работе, нормальных межличностных отношениях и т.п. Но у человека может сформироваться и так называемое «**неразвитое социальное чувство**», которое имеет различные негативные формы проявления: преступность, алкоголизм, наркомания и т.п. **Во-вторых, стимуляция собственных способностей, достижение превосходства над другими.** Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь **три формы проявления:** а) **адекватная компенсация**, когда происходит совпадение превосходства с содержанием социальных интересов (спорт, музыка, творчество и т.п.); б) **сверхкомпенсация**, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер (накопительство, ловкачество и т. п.); в) **мнимая компенсация**, когда комплекс неполноценности компенсируется болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта.

Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга (1875-1961). К. Юнг в объяснении внутриличностных конфликтов исходит из признания **конфликтной природы самой личностной установки.** В опубликованной в 1921 году книге «Психологические типы» он дал типологию личности, которая до сих пор считается одной из самых убедительных и широко используется как в теоретической, так и в практической психологии. **Типологию личности К. Юнг осуществляет по четырем основаниям (функциям личности): мышлению, ощущениям, чувствам и интуиции. Каждая из функций психики, по К. Юнгу, может проявляться в двух направлениях — экстраверсия и интроверсия.** Исходя из всего этого, он выделяет восемь типов личности, так называемые психосоциотипы: мыслитель-экстраверт; мыслитель-интроверт; ощущающий-экстраверт; ощущающий-интроверт; эмоциональный-

экстраверт; эмоциональный-интроверт; интуитивный-экстраверт; интуитивный-интроверт.

Главным в типологии Юнга является *направленность — экстраверсия или интроверсия. Именно она определяет личностную установку, которая в конечном итоге и проявляется во внутриличностном конфликте.*

Так, *экстраверт изначально ориентирован на внешний мир.* Он строит свой внутренний мир в соответствии с внешним. *Интроверт же изначально погружен в себя.* Для него самое главное — мир внутренних переживаний, а не внешний мир с его правилами и законами. Очевидно, *экстраверт подвержен внутриличностным конфликтам более, чем интроверт.*

Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма (1900-1980). В объяснении внутриличностных конфликтов Э. Фромм пытался преодолеть биологические трактовки личности и выдвинул *концепцию «экзистенциальной дихотомии».* В соответствии с этой концепцией, *причины внутриличностных конфликтов заключены в дихотомичной природе самого человека, которая проявляется в его экзистенциальных проблемах: проблеме жизни и смерти; ограниченности человеческой жизни; громадных потенциальных возможностях человека и ограниченности условиями их реализации и др.*

Более конкретно философские подходы в объяснении внутриличностных конфликтов Э. Фромм реализует в теории биофилии (любовь к жизни) и некрофилии (любовь к смерти).

Теория психосоциального развития Эрика Эриксона (1902-1994). Суть теории Эриксона состоит в том, что он *выдвинул и обосновал идею стадий психосоциального развития личности, на каждой из которых каждый человек переживает свой кризис.* Но на каждом возрастном этапе происходит *либо благоприятное преодоление кризисной ситуации, либо неблагоприятное.* В первом случае происходит позитивное развитие личности, ее уверенный переход на следующий жизненный этап с хорошими предпосылками для его успешного преодоления. *Во втором случае* личность переходит в новый этап своей жизни с проблемами (комплексами) прошлого этапа. *Все это создает неблагоприятные предпосылки развития личности и вызывает у нее внутренние переживания.*

Мотивационные конфликты по К. Левину (1890-1947). К. Левин видел в них *борьбу одновременно актуализированных противоречивых потребностей.* В зависимости от характера сил, формирующих поле и оказывающих воздействие на человека, *К. Левин выделял следующие типы конфликтов):*

Конфликт «стремление-стремление». Даны 2 объекта или цели, причем оба обладают позитивным и примерно равным требовательным характером; при этом, однако, нельзя обладать или стремиться к обоим, а необходимо сделать выбор между двумя возможностями. (случай Бурданаова осла, в конце концов умершего от голода, потому что он так и не смог выбрать между двумя равными по величине охапками сена).

Конфликт «избегание-избегание». Надо выбрать меньшее из зол... Самое трудное – определить какое меньшее. Схема этого конфликта представляет собой замкнутую ловушку, свойственную ситуации психологического принуждения. Это означает, что субъект не видит возможности выбраться из зоны действия двух зол. В противном случае он бы уклонился от конфликта.

Конфликт «стремление-избегание». Одно и тоже одновременно притягивает и отталкивает. Конфликты этого типа могут быть чрезвычайно остры и длительны (например, мучительный и длящийся годами выбор между невозможностью продолжения отношений и страхом одиночества).

Конфликт «двойных стремления-избегания» (конфликт двойной амбивалентности). Например, некто колеблется в выборе одной из двух профессий, каждая из которых имеет свои положительные и отрицательные стороны.

Кроме изложенных выше психологических концепций внутриличностных конфликтов существуют и другие, разработанные в рамках *когнитивной и гуманистической психологии*.

3.2 Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов (таблицы 3.1, 3.2)

Технология разрешения внутриличностных конфликтов:

во-первых, установить факт такого конфликта,

во-вторых, определить тип конфликта и его причину;

в-третьих, применить соответствующий способ разрешения. При этом следует помнить, что часто для разрешения внутриличностных конфликтов их носители нуждаются в психологической, а иногда и в психотерапевтической помощи.

Таблица 3.1 – **Формы проявления внутренних конфликтов**

Форма проявления	Симптомы
Неврастения	Невыносимость к сильным раздражителям, подавленное настроение, снижение работоспособности, плохой сон, головные боли.
Эйфория	Показное веселье, выражение радости неадекватно ситуации, «смех сквозь слезы»
Регрессия	Обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности
Проекция	Приписывание негативных качеств другому, критика других, часто необоснованная
Номадизм	Частое изменение места жительства, места

	работы, семейного положения
Рационализм	Самооправдание своих поступков, действий

Таблица 3.2 – *Способы разрешения внутриличностных конфликтов*

Способ разрешения	Содержание действий
Компромисс	Сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации
Уход	Уход от решения проблемы
Переориентация	Изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему
Сублимация	Перевод психической энергии в другие сферы деятельности — занятие творчеством, спортом, музыкой и т. п.
Идеализация	Предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности
Вытеснение	Подавление чувств, устремлений, желаний
Коррекция	Изменение Я-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе

Внутриличностный конфликт по своим последствиям может быть как конструктивным (функциональным, продуктивным), так и деструктивным (дисфункциональным, непродуктивным). Первый имеет своим результатом положительные последствия, второй - отрицательные. Внутриличностный конфликт носит деструктивный характер, когда личность не может найти выход из сложившейся конфликтной ситуации, не в состоянии вовремя и положительно разрешить противоречия внутренней структуры.

В общем плане можно выделить следующие отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности:

- прекращение развития личности, начало деградации;
- психическая и физиологическая дезорганизация личности;
- снижение активности и эффективности деятельности;
- состояние сомнения, психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, общая депрессия;
- появление агрессии или, напротив, покорности в поведении человека в качестве защитных реакций на внутриличностный конфликт;
- появление неуверенности в своих силах, чувства неполноценности и никчемности;
- разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни.

Отрицательные последствия внутриличностного конфликта касаются не только состояния самой личности, ее внутренней структуры, но и **ее взаимодействия с другими людьми в группе** - в семье, школе, вузе, организации и т.д. **Таковыми негативными последствиями могут быть:**

- деструкция существующих межличностных отношений;
- неожиданное обособление личности в группе, молчание, отсутствие увлеченности, вообще все то, что в психологии получило название «отступлением»;
- повышенная чувствительность к критике;
- пугающая информация - критиканство, ругательства, демонстрация своего превосходства;
- девиантное (отклоняющееся) поведение и неадекватная реакция на поведение других;
- неожиданные, нелогичные вопросы, а также ответы не впопад, приводящие собеседника в замешательство;
- жесткий формализм - буквоедство, формальная вежливость, слежение за другими;
- поиск виноватых - обвинение других во всех грехах или, напротив, самобичевание.

Если внутриличностный конфликт вовремя не разрешается, то он может привести к более тяжелым последствиям, наиболее сильные из которых стресс, фрустрация и невроз.

Стресс (от англ. Stress - давление, напряжение) - состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные эмоциональные воздействия. Он может проявляться на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях и является весьма распространенной реакцией на внутриличностный конфликт, если тот зашел достаточно далеко и личность не способна его вовремя и конструктивно разрешить. При этом сам стресс часто провоцирует дальнейшее развитие конфликта или порождает новые конфликты, поскольку некоторые пытаются сорвать свое раздражение и гнев на окружающих.

Фрустрация (от лат. frustratio - расстройство, разрушение планов) - психическое состояние человека, вызываемое непреодолимыми объективными (или субъективно воспринимаемыми в качестве таковых) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или разрешению задачи. Фрустрация - всегда тягостное переживание неудачи или неразрешимого противоречия. Ее можно рассматривать как одну из форм психологического стресса.

Фрустрация - негативное следствие внутриличностного конфликта, когда рост напряжения превышает фрустрационную толерантность, т.е. устойчивость личности к фрустраторам. Фрустратор - это причина, вызывающая фрустрацию. Она сопровождается целой гаммой отрицательных эмоций: гневом, раздражением, чувством вины и т.д. И чем сильнее внутриличностный конфликт, тем больше глубина фрустрации. Разные люди справляются с ней по-разному. Каждый имеет свой порог чувствительности и

обладает индивидуальными силами для преодоления фрустрационной реакции на внутриличностный конфликт.

Неврозы (от греч. neuron - нерв) - это группа наиболее распространенных нервно-психических расстройств, имеющих психогенную природу. В основе неврозов лежит непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее факторами действительности. **Глубокий внутриличностный конфликт, который личность не в состоянии разрешить положительно и рационально,- важнейшая причина неврозов.** Эта невозможность разрешения конфликта сопровождается возникновением болезненных и тягостных переживаний неудач, неудовлетворенных потребностей, недостижимости жизненных целей, потери смысла жизни и т.д. **Появление неврозов означает, что внутриличностный конфликт перерос в невротический конфликт.**

Невротический конфликт как высшая стадия развития внутриличностного конфликта может возникнуть в любом возрасте. Но в большинстве случаев он закладывается в детстве в условиях нарушения отношений с окружающей социальной средой и в первую очередь с родителями. В результате затруднения с поиском выхода из переживаний могут появляться психическая (и физиологическая) дезорганизация личности, формирование неврозов.

Выделяют **три основные формы клинических неврозов:**

1) неврастения. Основные ее симптомы: повышенная раздражительность, слезливость, неустойчивость эмоций и настроения, которое часто является пониженным, депрессия. В некоторых случаях появляются тревога и страх, расстройство сна, различные нарушения вегетативной нервной системы;

2) истерия. Истерические формы невроза весьма разнообразны и нередко маскируются под различные заболевания. Наиболее частые из них: двигательные расстройства, параличи, нарушение координации движений, расстройства речи и т.д. Чаще всего они возникают у лиц с большой внушаемостью и самовнушаемостью;

3) невроз навязчивых состояний. Помимо общевневротических симптомов этот невроз характеризуется появлением после тяжелой психотравмы различных по содержанию навязчивостей, особенно часто в виде фобий - навязчивых неадекватных переживаний страхов.

С появлением невротического конфликта и неврозов возникает и невротическая личность, характеризующаяся внутренне противоречивыми тенденциями, которые невротик не способен ни разрешить, ни примирить. Говоря об отличии невротической личности от нормального человека, К. Хорни пишет: В то время как нормальный человек способен преодолевать трудности без ущерба для своей личности, у невротика все конфликты усиливаются до такой степени, что делают какое-либо удовлетворительное решение невозможным.

К. Хорни выделяет три особенности, отличающие невротическое соперничество от обычного:

1) невротик постоянно сравнивает себя с другими, даже в ситуациях, которые не требуют этого. Он мерится силами с людьми, которые никоим образом не являются его потенциальными соперниками, и у которых нет с ним какой-либо общей цели. Его чувство по отношению к жизни можно сравнить с чувством жокея на скачках, для которого имеет значение только одно - опередил ли он другого;

2) отличие невротического соперничества состоит в том, что невротик стремится во всех отношениях быть уникальным и исключительным. В то время как нормальный человек может довольствоваться сравнительным успехом, цель невротика - всегда полное превосходство. Он должен быть лучшим в каждой области, с которой он соприкасается. Это является одной из причин, почему люди этого типа не могут наслаждаться успехом. Например, разочарование невротика может принести ограниченный интерес к его научной статье или книге, так как они не произвели ожидаемого им переворота в науке;

3) отличие заключается в скрытой враждебности, свойственной честолюбию невротика, его установке, что «никто, кроме меня, не должен быть красивым, способным, удачливым». У человека, страдающего неврозом, разрушительный аспект деятельности сильнее созидательного, и он побуждается слепым, неразборчивым и навязчивым стремлением унижить других. Извешение о том, что кто-то опередил его, может привести невротика в состояние слепой ярости.

Внутриличностный конфликт может стать причиной суицида (самоубийства). То, что наша страна занимает сегодня по этому показателю одно из первых мест в мире, вполне коррелирует с ситуацией, когда многие наши сограждане испытывают подавленность, отчаяние и озлобленность, чувство одиночества и ненужности никому, страх перед беспределом и преступностью, перед экономическими трудностями. К примеру, сегодня в России под наблюдением психиатров находится **5 миллионов граждан**, а нуждаются в нем минимум в шесть раз больше. Таким образом, **более 20% всего населения нуждается в психиатрической помощи.** И все эти явления прямо связаны с внутриличностными конфликтами.

ТЕМА 4. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

4.1 Понятие и теории социального конфликта

Социальные конфликты объективно неизбежны в любой социальной структуре. Более того, они являются необходимым условием общественного развития. **Весь процесс развития общества состоит из конфликтов и консенсусов, согласия и противоборства.** Сама социальная структура общества с ее жесткой дифференциацией различных классов, социальных слоев, групп и отдельных индивидов представляет собой неиссякаемый источник конфликтов. И чем сложнее социальная структура, чем более дифференцировано общество, чем больше в нем свободы, плюрализма, тем

больше несовпадающих, а порой и взаимоисключающих интересов, целей, ценностей и, соответственно, больше источников для потенциальных конфликтов. Однако в сложной социальной системе существует и больше возможностей и механизмов для успешного решения конфликтов, для нахождения консенсуса. Поэтому ***проблема любого общества, любой социальной общности состоит в том, чтобы не допустить (максимально снизить) негативные последствия конфликта, использовать его для позитивного решения возникших проблем.***

Предыстория возникновения и генезис теории социальных конфликтов. Еще задолго до официального рождения социологии существовали теории, рассматривающие общество в качестве организованного конфликта или борьбы между индивидами и социальными группами, между различными социальными слоями общества, между разными странами, религиями, поколениями, полами и т.д. Так известный английский философ ***Томас Гоббс в своих воззрениях допускает большой элемент конфликта во всех социальных отношениях***, он не сомневается в том, что «человек человеку волк», а в обществе естественным состоянием является «война всех против всех». Позже в конце 19 в. ***Герберт Спенсер*** сделал вывод о том, что общество отбирает в процессе естественного отбора лучших из лучших. Современник Спенсера ***Карл Маркс*** разработал несколько иной взгляд в данной области. Он предположил, что социальное поведение может быть лучшим образом объяснено как процесс конфликта. Маркс сосредоточил внимание на борьбе различных классов в обществе.

Контраст во взглядах, выдвинутых Гоббсом, Спенсером и Марксом, указывает на решающее влияние исходных единиц анализа на ход исследования. Тогда как экономические классы, прежде всего, являлись единицами анализа у Маркса, Гоббс и Спенсер были более заинтересованы отношениями между индивидами и обществом.

Однако конфликтная парадигма не ограничивается экономическим анализом. Выдающийся немецкий теоретик ***Георг Зиммель*** был, в частности, заинтересован в изучении конфликта в малых группах. Он замечал, что конфликты среди членов одной тесно связанной группы имеют тенденцию быть более интенсивными нежели конфликты среди людей, которые не разделяют общих чувств принадлежности к одной группе.

Социологические теории социального конфликта (основные фундаментальные концепции).

Концепция позитивно-функционального конфликта Льюиса Козера. Согласно концепции Л. Козера причины конфликтов в дефиците каких-либо ресурсов: власти; престижа; ценностей. ***Люди по своей природе всегда стремятся к власти и обладанию большими ресурсами, поэтому в любом обществе существует напряженность.*** Отличия возникающих таким образом конфликтов могут заключаться лишь в том, куда направлена энергия самого конфликта. По-разному устремляют энергию конфликта закрытое и открытое общество. ***Общество закрытого типа*** (ригидное, унитарное) обычно

расколото на два враждебных класса. Конфликт между ними полностью разрушает общественное согласие. Энергия идет на проявление насилия, революцию. **Общество открытого типа** является плюралистичным по политическому и социальному устройству и более конфликтным, так как открыто новым влияниям. В нем существуют сразу несколько конфликтов между различными слоями и группами. Но при этом в открытом типе общества находятся социальные институты, способные сохранить общественное согласие и направить энергию конфликта на развитие общества. Именно поэтому **конфликты бывают двух видов: конструктивные и разрушительные.**

Обществу присуще неизбежное социальное неравенство, постоянная психологическая неудовлетворенность его членов, напряженность в отношениях между индивидами и группами. Таким образом, **конфликт, по теории Козера, необходим и естествен для любого общества**, так как выполняет адаптивные и интегративные функции, способствует устойчивости и жизнеспособности индивидов социальной системы. Но при неправильном развитии может осуществлять негативную или деструктивную функцию. Поэтому теория функционального конфликта анализирует: негативные последствия конфликта для общества; позитивные последствия для общества.

Конфликтная модель общества Р. Дорендорфа в качестве основных причин социальных конфликтов определяет:

- постоянные социальные изменения в обществе, переживание социального конфликта;
- любое общество опирается на принуждение одних его членов другими, неравенство социальных позиций по отношению к распределению власти;
- разница в социальном положении различных социальных групп и индивидов вызывает взаимные трения, противоречия, как результат – изменение социальной структуры самого общества.

Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга. Основные положения данной теории:

- все конфликты имеют общие образцы развития, их подробное изучение и анализ предоставляет возможность создать обобщающую теорию – «общую теорию конфликта», которая позволит обществу контролировать конфликты, управлять ими, прогнозировать их последствия;
- конфликт неотделим от общественной жизни (в природе человека – стремление к борьбе с себе подобным);
- конфликт – ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны;
- существует два аспекта социального конфликта: статический и динамический. Статический – анализ сторон (субъектов) конфликта (личности, организации, группы) и отношения между ними (этнические, религиозные, профессиональные). Динамический – изучает интересы сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей.

4.2 Классификация социальных конфликтов и их характеристика

Межличностные конфликты. К самым распространенным социальным конфликтам относятся межличностные конфликты. Они охватывают практически все сферы человеческих отношений. Любой конфликт в конечном итоге, так или иначе, сводится к межличностному. Даже в межгосударственных конфликтах происходят столкновения между лидерами или представителями государств. Поэтому знание особенностей межличностных конфликтов, причин их возникновения и способов управления ими является важной составляющей в профессиональной подготовке любого специалиста.

Строгого определения межличностного конфликта, видимо, дать нельзя. Но когда мы говорим о таком конфликте, то нам сразу представляется картина противостояния двух человек на основе столкновения противоположно направленных мотивов.

Особенности межличностных конфликтов:

- в межличностных конфликтах противостояние людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов;
- в межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных;
- межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки индивидуально-психологических особенностей (характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и др.);
- межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами;
- межличностные конфликты затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.

Межгрупповые конфликты. Межгрупповые конфликты представляют собой не что иное, как противостояние, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Межгрупповые конфликты менее распространены в социальной практике, чем межличностные, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Каждый из нас на работе или в любом другом групповом взаимодействии может быть втянут в групповой конфликт. Опасность таких конфликтов заключается в том, что они часто возникают из-за амбиций лидеров, «экс-руководителей» и т.п.

Специфика межгрупповых конфликтов:

- конфликты между индивидами чаще всего основаны на эмоциях и личной неприязни, в то время как межгрупповой конфликт обычно носит безличный характер, хотя возможны и вспышки личной неприязни;
- в межгрупповом конфликте противостоящими сторонами выступают группы (малые, средние или микрогруппы). В основе такого противостояния лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей;

- содержание образа конфликтной ситуации носит характер групповых взглядов, мнений, оценок, т.е. субъективный характер и сводится к трем явлениям («деиндивидуализация» взаимного восприятия, неадекватное социальное, групповое сравнение, групповая атрибуция);
- формы протекания: собрания, совещания, митинги групп, забастовки, встречи лидеров, дискуссии, переговоры;
- специфические функции: сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы; раскол группы, отстаивающей незаконные интересы; утверждение статуса личности в группе.

Межгосударственные конфликты. 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.

Глобальные конфликты. Проблема глобальных конфликтов является одной из сложных и недостаточно разработанных в конфликтологии. Она выходит за рамки социологии конфликта и непосредственно связана с глобальными проблемами современности, которые по своей сути являются философскими.

Слово «глобальный» означает охватывающий весь земной шар, всемирный, планетарный. Стало быть, говоря о глобальном конфликте, мы подразумеваем такой конфликт, который по масштабу является общепланетарным и затрагивает интересы всего человечества.

Глобальные конфликты несут угрозу существования человечества или отдельных цивилизаций. Примеры подобных конфликтов можно найти в библейских сюжетах, мифах и преданиях. Например, широко известен Всемирный потоп как катастрофа, ставшая проявлением конфликта между людьми и Богом.

Еще в начале XX века проблема глобальных конфликтов была достаточно абстрактной и находила отражение в работах ряда ученых (**В. И. Вернадский, Э. Леруа, А. Швейцер** и др.) лишь как постановочная в науке. Сегодня же человечество вплотную столкнулось с возможностью возникновения глобальных конфликтов, которые могут перейти, например, в мировую ракетно-ядерную войну или экологическую катастрофу. Возможны и иные формы таких конфликтов. Все они связаны с проблемами особого рода, которые в философской трактовке получили название глобальных проблем современности.

Исходя из вышесказанного, можно дать следующее определение рассматриваемого феномена. **Глобальные конфликты** — это конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации.

Приведенное определение позволяет выделить ряд особенностей глобальных конфликтов:

- Глобальные конфликты — это конфликты цивилизационного, планетарного масштаба. Они затрагивают интересы и судьбы всех людей планеты. В рамках таких конфликтов противоборствующие субъекты неотделимы от человечества как единого, целостного социального организма.

- Опасность возникновения глобальных конфликтов появляется на определенном этапе развития человечества — в середине XX столетия, когда развитие науки и техники существенно расширило границы вмешательства человека в природу и коренным образом изменило принципы социального взаимодействия людей, их потребности и духовную культуру. В этот период со всей очевидностью стали проявляться проблемы, которые несут угрозу существованию самих основ жизнедеятельности разумной цивилизации, естественному развитию живой и неживой природы. В связи с этим важно отметить, что сам термин «глобальные проблемы» впервые появился в конце 60-х годов на Западе и получил широкое распространение благодаря деятельности Римского клуба.

- Глобальные конфликты дисфункциональны, они несут угрозу существованию человечества. Поэтому главная задача, которая стоит перед мировым сообществом — не допустить возникновения и развития таких конфликтов.

- Глобальные конфликты имеют симптомы, которые не менее опасны для человечества, чем сами конфликты. Такие симптомы выступают в форме обострения противоречий в системах «человек—природа», «человек—техника», а также в межгосударственных отношениях. Более ощутимые и серьезные симптомы глобальных конфликтов проявляются в авариях и катастрофах с большим числом человеческих жертв. Примером тому могут служить авария на Чернобыльской АЭС, авария на крупном химическом предприятии в Словакии, которая привела к чрезвычайно опасному заражению вод Дуная, и др.

Одной из существенных особенностей глобальных конфликтов является то, что образ конфликтных ситуаций, как один из структурных элементов любого конфликта, находит свое отражение в общественном сознании людей. Особая роль в формировании такого образа принадлежит средствам массовой информации.

Конфликты в организации. Конфликты в организации — ***это конфликты, возникающие между субъектами социального взаимодействия внутри организации.*** При анализе таких конфликтов важно учитывать не только внутреннюю среду организации, интересы и ценности субъектов социального взаимодействия, но и ее внешнюю среду. Основу внутренней среды организации составляют ее функциональная структура, цели и задачи, ресурсы, технологии и коммуникации. Внешняя среда организации включает в себя факторы и социальные условия окружающей среды.

Конфликты в сфере управления. Под конфликтами в сфере управления мы будем понимать конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления.

Источники конфликтов в сфере управления. Источником любого конфликта, в том числе и связанного с управлением, являются противоречия, которые при определенных условиях переходят в конфликт. Каждому виду и типу конфликта присущи свои противоречия, объективность которых обусловлена структурой и содержанием социального взаимодействия, его спецификой и условиями, в которых оно происходит. Противоречия в сфере управленческих отношений весьма многообразны и определяются некоторыми особенностями этих отношений.

Среди множества управленческих противоречий важно выделить основное, которое обуславливает другие противоречия, и так или иначе «присутствует» в них. Таким противоречием является противоречие между установленной системой групповых норм и административных правил в управленческой системе с одной стороны, и потребностью всех субъектов управления иметь высокие статусы и выполнять такие роли, которые обеспечивали бы им свободу деятельности и реальную возможность для самовыражения — с другой. Таким образом, **основным противоречием в сфере управления является противоречие между бюрократическими правилами системы управления и потребностью к свободе действий и самовыражению субъектов управления.** Это основное противоречие позволяет выделить ряд других: противоречия карьеры; противоречия подбора и расстановки кадров; противоречия делегирования полномочий; противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления и т. п.

Инновационные конфликты. Что касается инновационных конфликтов, то их можно определить **как отдельный тип конфликта, причиной которого является вопрос внедрения в общественные отношения определенных, доселе не применяемых, нововведений.** При этом инновационный конфликт может быть как внутриличностный, так и социальный (межличностный, межгрупповой, между личностью и группой), т.е. выделение инновационных конфликтов в отдельную группу обусловлено не субъектным составом, а объектом конфликта, его причиной, в качестве которой в любом инновационном конфликте выступает вопрос внедрения в жизнь определенных нововведений, касающихся различных сторон жизни общества.

Поскольку инновации открывают новые перспективы изменения гибкости на изменение спроса и предложения, т.е. идет замена старого — новым, это объективно порождает социальные противоречия. Дело в том, что преобразования, как правило, затрагивают интересы людей, их планы, ожидания. Чем радикальнее и масштабнее проводимые изменения, тем чаще они вызывают противоречия и конфликты, порождаемые борьбой старого и нового. Всякое нововведение связано с разработкой, «пробиванием», распространением и использованием новшеств в производстве. При этом возникает противоречие между сторонниками и противниками нововведения.

Причина этого кроется в различии результатов и последствий нововведений для социальных групп работников с одной стороны, и организации в целом — с другой. Объективно между ними будут возникать достаточно противоречивые взаимоотношения. Так, возможны ситуации, когда нововведение выгодно предприятию (организации в целом), но не отвечает интересам отдельных групп его работников, или наоборот — невыгодно предприятию, но устраивает те или иные группы работников. При этом результаты инноваций могут иметь разное содержание для предприятия и работников. Например, с точки зрения интересов организации (предприятия) основным результатом может стать рост производства продукции, полученный за счет создания особых условий в одном из отделений (бригад), работающих на коллективном подряде. В бригадах результаты могут выражаться, прежде всего, в росте доходов, расширении участия в управлении, обогащении содержания труда. А в остальных звеньях, выпускающих такую же продукцию, результат данного нововведения может выразиться в ухудшении их положения из-за ограничения техники, которая была переброшена из отделения на подряд.

Информационные конфликты. *Информационный конфликт — социальный конфликт в сфере производства и распространения информации, одним из субъектов которого являются журналисты или средства массовой информации.* Практика свидетельствует, что в ходе избирательных кампаний резко увеличивается число конфликтов в информационной сфере.

В проблеме изучения и регулирования конфликтов существует четыре основные сферы, связанные с информационным анализом:

- сфера реальных конфликтов, каждый из которых можно подвергнуть системно-информационному анализу;
- стереотипы поведения людей в конфликтах являются результатом информационного воздействия опыта предшествующей жизнедеятельности человека;
- воздействие третьей стороны на конфликт с целью его конструктивного разрешения носит информационный характер;
- сама конфликтология представляет собой научные знания о конфликтах, развитие которых подчинено законам получения, передачи и хранения информации.

Потенциальной причиной конфликтов выступают искажения информации не только при общении оппонентов, но и при восприятии людьми окружающего мира. Человек достаточно избирательно воспринимает бесконечно многообразную информацию об окружающем. Роль мощного «фильтра» отсеивающего незначимую информацию и детализирующего субъективно важные сведения, играют ценности, мотивы, цели. Они в свою очередь зависят от мировоззрения человека, его образованности, профессионализма, нравственности, культуры, жизненного опыта.

Семейные конфликты. Семейные конфликты являются одной из самых распространенных форм конфликтов. Уникальность семейных отношений

обуславливает не только специфику возникновения и протекания конфликтов в семье, но и особым образом отражается на социальном и психическом здоровье всех ее членов.

Семейные конфликты — это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.

Особенности семейных конфликтов:

- Особый предмет, специфика которого обусловлена уникальностью семейных отношений, основное содержание которых составляют как межличностные отношения (любовь, кровное родство), так и правовые и нравственные обязательства, связанные с реализацией функций семьи: репродуктивной, воспитательной, хозяйственно-экономической, рекреативной (взаимопомощь, поддержание здоровья, организация досуга и отдыха), коммуникативной и регулятивной.

- Специфические причины семейных конфликтов.. Важнейшими из них являются:

- ограничение свободы активности, действий, самовыражения членов семьи;

- отклоняющееся поведение одного или нескольких членов семьи (алкоголизм, наркомания и т. д.);

- наличие противоположных интересов, устремлений, ограниченность возможностей для удовлетворения потребностей одного из членов семьи (с его точки зрения);

- авторитарный, жесткий тип взаимоотношений сложившихся в семье в целом;

- наличие трудноразрешимых материальных проблем;

- авторитарное вмешательство родственников в супружеские отношения;

- сексуальная дисгармония партнеров в браке и др.

- Динамика, а также формы протекания семейных конфликтов. Такие конфликты отличаются повышенной эмоциональностью, скоростью протекания каждого из этапов, формами противоборства (упреки, оскорбления, ссора, семейный скандал, нарушение общения и т. п.), а также способами их разрешения (примирение, достижение согласия, притирка отношений на основе взаимных уступок, развод и др.).

- Тяжелые социальные последствия. Семейные конфликты нередко они заканчиваются трагически. Очень часто приводят к различным заболеваниям членов семьи. Особенно тяжелые последствия семейные конфликты имеют для детей.

ТЕМА 5. ОСНОВЫ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

5.1 Прогнозирование и профилактика конфликтов

Прогнозирование возможных в будущем конфликтов является одним из основных направлений в управлении конфликтом, так как на более ранних этапах возникновения социальных противоречий управление наиболее эффективно и наименее затратно по ресурсам и воздействующим силам.

Цель прогнозирования — принятие такого решения, которое позволит субъекту наиболее эффективно решить поставленные перед ним задачи в конкретных условиях.

Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии. Оно основывается на научных исследованиях конфликтов, а также на практической деятельности по симптоматике и диагностике назревающих социальных противоречий.

Основные типы прогнозов:

- **Поисковые** — составляются для выявления возможного образа будущего, отпавляясь от реалистических оценок существующих в настоящее время тенденций развития в различных сферах общественной деятельности.
- **Нормативные** — ориентированы на достижение в будущем определенных целей и содержат практические рекомендации для осуществления программ развития.
- **Аналитические** — предназначены для определения в научных целях познавательной ценности методов и средств исследования будущего.
- **Прогнозы-предостережения** — составляются для непосредственного воздействия на сознание и поведение людей с целью заставить их предотвратить предполагаемое будущее.

К основным методам прогнозирования конфликтных ситуаций относятся:

- экстраполяция данной ситуации на будущее состояние системы;
- моделирование возможной конфликтной ситуации;
- статический метод;
- опрос экспертов.

Точность экстраполяции резко убывает по мере продвижения в будущее. Ограничена применимость к предвидению будущего исторической аналогии. Наиболее надежным методом социального прогнозирования является экспертная оценка, опирающаяся на верные теоретические представления, использующая результаты других методов и дающая и правильную интерпретацию.

Прогнозы конфликтных ситуаций, также как и других социальных феноменов, могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными. Прогнозирование конфликтной ситуации особенно важно для предотвращения развития конфликта.

Процесс прогнозирования состоит из следующей последовательности действий:

1. Выявление симптомов — некоторых фактов и событий, которые в своей совокупности не дают основание сделать определенные выводы, но настораживают и побуждают к активности по поиску дополнительной информации.

2. Поиск и анализ информации — сбор и обработка различных фактов, дающих основание сделать определенный вывод (диагностика) и принять решение относительно предмета беспокойства.

3. Моделирование:

- возможных вариантов развития событий;
- альтернатив своих действий;
- последствий развития ситуации и своих действий.

Конфликты возникают не в силу появления объективных обстоятельств, а в результате их неправильного субъективного восприятия и оценки людьми.

Обычно к конфликтам приводят следующие причины:

- наличие противоречий между интересами, ценностями, целями мотивами, ролями членов общества или группы;
- присутствие противоборства между различными людьми, группами;
- разрыв отношений между определенными группами и внутри них;
- появление и доминирование негативных эмоций и чувств как фоновых характеристик взаимодействия и общения между членами общества и группами.

Исходным пунктом прогностического анализа конфликта является определение противоречия, обусловившего данную проблемную ситуацию, которая может породить конфликт. Далее необходимо выявить тенденции изменения ситуации, развития противоречий, раскрытия проблемы. Эта мыслительная операция включает описание событийного ряда, т.е. совокупности событий, проявляющих проблем во взаимодействии субъектов, а также прослеживание объективно последовательности и взаимосвязи событий — логики общественного процесса. Это позволит описать круг субъектов, вступающих в противостояние, а также предмет данного противостояния. Далее в анализ проблемной ситуации включаются принципы и нормы функционирования данной социальной системы, временные и пространственные факторы ее изменения, социально-экономические, политические идеологические и социально-психологические условия. В результате этого анализа могут быть разработаны возможные сценарии прогноза конфликтной ситуации. Описание событийного ряда и анализ логики процесса изменения ситуаций не позволяют однозначно предсказать возможный конфликт, так как на процесс его формирования влияет ряд трудно учитываемых явлений, в основном субъективного порядка, таких как эмоциональный настрой людей, уровень толерантности и т.д.

Таким образом, можно говорить только о выработке вариантов ожидаемых проявлений конфликтной ситуации. Вместе с тем, **прогнозирование конфликта является предпосылкой его предотвращения.**

Важным способом управления конфликтами является их профилактика. **Профилактика (предупреждение) конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.**

Профилактика конфликтов — это их предупреждение в широком смысле слова. **Цель профилактики конфликтов** — создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Поэтому проблема конструктивного разрешения конфликтов, кажущаяся на первый взгляд более важной, на самом деле не является таковой. Профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. Она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осуществлять сами участники социального взаимодействия, руководители организаций, конфликтами. Она может вестись по **четырем основным направлениям:**

- создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций;
- оптимизация организационно-управленческих условий создания функционирования организаций — важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов;
- устранение социально-психологических причин конфликтов;
- блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его причин. Деятельность по предупреждению конфликтов весьма разнообразна и, кроме того, является деятельностью многоуровневой.

В психологическом, индивидуальном плане устранение причин конфликта тесно связано с воздействием на мотивацию участников и предполагает выдвижение контрмотивов, которые заблокировали бы первоначальные агрессивные намерения конфликтующих сторон.

Надежный путь предупреждения конфликта — налаживание и укрепление сотрудничества. Конфликтологами разработан ряд методов поддержания и развития сотрудничества:

- **согласие**, состоящее в том, что возможного противника вовлекают в совместную деятельность;

- **практическая эмпатия**, предполагающая «вхождение» в положение партнера, понимание его трудностей, выражение сочувствия и готовности ему помочь;
- **сохранение репутации партнера**, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данное время и расходятся;
- **взаимное дополнение партнеров**, которое состоит в использовании таких черт будущего соперника, которыми не обладает первый субъект;
- **исключение социальной дискриминации**, которое запрещает подчеркивание различий между партнерами по сотрудничеству, какого-либо превосходства одного над другим;
- **неразделение заслуг** — этим достигается взаимное уважение и снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды;
- **психологический настрой**;
- **психологическое «поглаживание»**, которое означает поддержание хорошего настроения, положительных эмоций.

Названные методы поддержания и укрепления сотрудничества, конечно же, не являются исчерпывающими. Но все, что может способствовать сохранению нормальных деловых отношений между людьми, укреплению их взаимного доверия и уважения, «работает» против конфликта, предупреждает его возникновение, а если он все-таки возникает, — помогает его разрешить.

Сотрудничество в целях предотвращения трудовых конфликтов на предприятиях обычно рассматривается в терминах социального партнерства. В широком понимании оно означает гармонизацию интересов различных классов, слоев, социальных групп, в узком — принцип взаимоотношений между работодателем и наемным работником. В основе социального партнерства лежит компромисс, взаимовыгодные уступки. Оно, как правило, направлено на «профилактику» возможных трудовых конфликтов.

Существуют **объективные обстоятельства, способствующие профилактике деструктивных конфликтов**. К ним в первую очередь можно отнести: материальную обеспеченность семьи; условия работы жены и обучения детей; возможность самореализации человека в служебной деятельности; условия работы; взаимоотношения, складывающиеся с подчиненными, сослуживцами, начальниками; здоровье человека; отношения в семье; наличие времени для полноценного отдыха и т.д. Неустроенный, несостоявшийся, неуважаемый в коллективе и обществе, вечно загнанный, больной человек более конфликтен при прочих равных условиях с человеком, у которого нет этих проблем;

К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы:

- **структурно-организационные условия предупреждения конфликтов** (оптимизация структуры фирмы, с одной стороны, как организации, с другой — как социальной группы. Максимальное соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ним задачам обеспечивает минимизацию противоречий, возникающих между структурными элементами

организации, и уменьшает вероятность возникновения конфликтов между работниками);

- **личностно-функциональные условия предупреждения конфликтов** (соответствие работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность);

- **ситуативно-управленческие условия** (принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников, особенно подчиненных).

Для специалистов-конфликтологов, большой интерес представляют и **социально-психологические условия профилактики конфликтов**. Они более легко поддаются управленческим воздействиям по сравнению с объективными и организационно-управленческими предпосылками. В тоже время они оказывают заметное влияние на конфликт, вызывая существенные перемены в процессе развития социального противоречия. **Социально-психологические условия профилактики конфликтов следует отличать от социально-психологических способов и приемов предупреждения столкновений людей.**

Социально-психологические условия профилактики конфликтов связаны с соблюдением основных субъективно-объективных закономерностей социального взаимодействия, нарушение которых приводит к возникновению противоречий, разрешаемых путем конфликтов.

Социально-психологические способы предупреждения конфликтов носят более частный характер. В интересах предупреждения возникновения конкретных конфликтов можно использовать различные приемы, которых гораздо больше, чем условий и способов.

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. **Есть несколько соотношений, основных балансов, сознательное или несознательное нарушение которых может привести к конфликтам:**

- **баланс ролей** - если человек принимает (интернализует) отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит;

- **баланс взаимозависимости в решениях и действиях** - каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. Каждый, в идеале, стремится делать то, что он хочет и когда хочет. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. Поэтому, если человек считает свою зависимость от нас большей, чем он может допустить, это может служить причиной конфликтного поведения с его стороны;

5.2 Технология предупреждения конфликтов

Предупреждение конфликтов - деятельность по созданию и укреплению таких условий жизнедеятельности, при которых исключается возможность возникновения конфликтов.

Предупреждением конфликтов могут заниматься:

- субъекты, желающие обезопасить себя от роли противоборствующей стороны или пособника конфликта;
- субъекты, желающие оказать помощь другим, предотвращая возникновение конфликта и заранее зная, что им не придется выполнять роль противоборствующей стороны.

Эффективность предупреждения конфликтов не столь значительна, как хотелось бы многим, что обусловлено рядом причин объективного и субъективного характера.

Субъективные препятствия предупреждения конфликтов кроются в особенностях личности человека и его способностях к прогнозированию возможных последствий своих поступков. Например, есть люди, которые имеют привычку избавлять себя от скуки и унылого однообразия жизни за счет сознательного или несознательного провоцирования конфликтов с окружающими. Существует также тип людей, которые испытывают дискомфорт в нормальной ситуации и тяготеют к стрессовым ситуациям, также провоцируя их возникновение. Такие качества, как стремление к проявлению превосходства, хамство, хвастовство, неуважение к людям и другие в обязательном порядке создадут массу проблем для личности и сведут к минимуму возможности предупреждения конфликтов.

Объективные препятствия постороннего вмешательства в ситуацию, чреватую возникновением конфликта, характеризуются разнообразием.

Во-первых, эти препятствия имеют социально-психологический характер. Люди строят свои взаимоотношения самостоятельно, вмешательство посторонних зачастую рассматривается сторонами как нежелательное и воспринимается как навязчивое воздействие.

Во-вторых, существуют нравственные препятствия. Нередко, и не без основания, конфликт рассматривается как частное дело сторон. С позиций гуманизма принуждение сторон к согласию неэтично.

В-третьих, существуют препятствия правового характера. Так, ущемление права личности на самоопределение, принуждение к выбору определенной модели поведения (даже из лучших побуждений) могут противоречить законодательству, быть противоправными.

Вмешательство в конфликт возможно лишь в случае, если он перерастает рамки личных или групповых отношений и становится социально опасным (значимым).

Технология предупреждения конфликтов представляет собой совокупность приемов, методов и средств воздействия на предконфликтную ситуацию и участников взаимодействия.

В целом, **воздействие на ситуацию, чреватую возникновением конфликта, возможно в следующих направлениях:**

- переделать реальность под ожидания заинтересованных сторон и тем самым изначально убрать предмет возможного конфликта;
- изменить свое отношение к проблеме, лежащей в основе противоречия (то есть повлиять на изменение своего поведения);

- изменить отношение оппонента к проблеме (то есть воздействовать на его сознание и поведение).

Достаточно эффективным приемом изменения реальности под ожидания сторон и предупреждения конфликтов является ***поддержание сотрудничества***.

Зачастую до начала конфликта участники взаимодействия находятся в нейтральных взаимоотношениях, возможно, и сотрудничают друг с другом. Поэтому весьма важно не разрушить имеющееся, пусть минимальное, сотрудничество, поддержать и усилить конструктивность взаимоотношений.

Методы поддержания и развития сотрудничества:

- ***Метод согласия.*** Его сущность заключается: в вовлечении возможного противника в свое дело; в создании условий, которые исключают противоречие интересов, формируют общие интересы.

- ***Метод практической эмпатии.*** Он предполагает психологическую «настройку» на оппонента, «вхождение» в его положение, понимание его трудностей. На практике этот метод выражается в доброжелательности, отсутствии немотивированной враждебности и агрессивности, выражении сочувствия и готовности оказать партнеру помощь.

- ***Метод сохранения репутации партнера.*** Конкурент — не значит враг. Противник может быть достоин уважения. Авторитетом и статусом противника подчеркивается собственный статус и авторитет. В любом случае, правила межличностного общения предполагают уважительное отношение к партнеру.

- ***Метод взаимного дополнения.*** Этот метод заключается в создании ситуации, когда в совместном проекте возможно использовать определенные характеристики, черты своего партнера, которыми не обладает субъект. Развивая и используя эти черты, можно укрепить взаимоотношения и сотрудничество, избежать многих конфликтов и остаться в выигрыше.

- ***Метод исключения социальной дискриминации.*** В основе этого метода лежит недопустимость подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим.

- ***Метод разделения заслуг.*** В условиях коллективного труда целесообразно общие заслуги (результаты) делить на всех участников работы, даже если большая часть их принадлежит кому-либо одному. Этот метод позволяет избежать зависти, обид и других негативных моментов, окружающих и провоцирующих конфликт.

- ***Метод психологического настраивания.*** В отличие от метода практической эмпатии он предполагает многообразное, позитивное воздействие на партнера, основой которого является своевременное информирование партнера о возможных или предстоящих переменах, обсуждение их последствий и т.п.

- ***Метод психологического «поглаживания».*** Он заключается в постоянной и последовательной деятельности по поддержанию хорошего настроения, положительных эмоций, для чего используются различные поводы

(презентации, юбилеи и т.п.). Этот метод позволяет снять напряжение, вызвать чувство симпатии и таким образом затруднить возникновение конфликта.

Разработка нормативных процедур разрешения предконфликтных ситуаций.

Принятие ***нормативных механизмов, регулирующих конфликты и предконфликтные ситуации*** с помощью правовых, нравственных, религиозных, политических и других норм. Эффективность этой формы предупреждения конфликтов во многом зависит от отношения общества и государственных органов к существующим нормам, последовательности следования им.

Нормативное регулирование конфликтов, в отличие от временно действующих институтов, делает систему более стабильной. Оно определяет долговременный порядок развития и разрешения конфликтов. В целях предупреждения конфликтов во многих государствах широко распространена практика включения в договоры, заключающиеся между фирмами, специальных параграфов, предусматривающих детальное поведение сторон при возникновении споров. Заблаговременная запись в контракте этих условий предупреждает спонтанный конфликт и удерживает стороны от непродуманных действий.

Для предупреждения конфликтов очень важно знать не только то, что необходимо делать, но и как добиться ***развития проблемной ситуации в конструктивном направлении.***

Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его. Признаками обострения спора могут быть мимика, покраснение лица, жесты, содержание, темп и тембр речи. ***Грамотно прекратить или сгладить спор можно следующими приемами:***

- сказать, что в чем-то правы Вы, а в чем-то Ваш оппонент;
- свести проблему к шутке;
- перевести разговор на другую тему;
- уступить, если проблема спора не особенно важна для вас, и словесная уступка не обязывает к каким-то действиям по ее реализации;
- сказать, что Вы не успели всесторонне разобраться в проблеме и предложить оппоненту вернуться к ее обсуждению, например, завтра (когда эмоции улягутся).

Основные умения «грамотного общения» способствующие предупреждению конфликтов:

- умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» от предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт;
- умение человека понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты;

- терпимость к инакомыслию;
- забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности;
- умение управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении;
- умение в общении с окружающими быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или уступки;
- в ходе общения с партнером желательно, хотя бы изредка, улыбаться;
- не нужно ждать от окружающих слишком многого;
- умение общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению;
- умение человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов, т.е. обладать высокой конфликтоустойчивостью;
- не забывать о чувстве юмора.

Способы и приемы коррекции отношения партнера к конфликтной ситуации и поведения в ней:

- самый простой способ – не требовать от окружающих невозможного, учитывать, что их способности к различным видам деятельности различны;
- не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать человека. Быстро идут только разрушительные процессы, поэтому не ждите мгновенных результатов и действуйте тактично;
- следите за вербальными знаками. Меняйте свои позы в процессе разговора на более открытые и располагающие. Результатом будет копирование вашей позы и открытость со стороны партнера;
- очень эффективным способом является предоставление своевременной и точной информации о ваших интересах и решениях. Если кто-то из окружающих наступает Вам на «любимую мозоль», то не исключено, что он делает это не специально. Ведь это не его мозоль, и он просто может о ней не знать. Что касается решений, то чем раньше Вы их предоставите, тем лучше, никто не любит находиться в состоянии неопределенности, да и Вы наверняка тоже;
- одним из важных приемов является умение отделить личность партнера от проблемы. Дать понять партнеру, что он человек и имеет право на слабости. Необходимо следовать принципам этики общения: не перебивать, не критиковать и не быть категоричными.

Часто поводом к конфликту служат критика руководителем работы и поступков подчиненного, критические высказывания по отношению к коллеге по работе, члену семьи и т.д. Поэтому важно, чтобы критика носила позитивный, конструктивный характер. Критикуя другого, необходимо соблюдать ряд правил, знать структуру конструктивной критики, понимать характер критики и придерживаться конкретных целей. К критике нужно

относиться осторожно, как к оружию, которым можно ранить партнера. Для сохранения отношений сторон важно то, как партнер воспринимает критику. Если критикуемый позитивно настроен на восприятие критики, то она выполняет конструктивную роль.

Бесконфликтная критика предполагает:

- критика в свой адрес - резерв совершенствования;
- объективная критика - это форма помощи критикуемому в поисках и устранении недостатков в работе;
- нет критики, из которой нельзя извлечь пользу;
- всякий зажим критики вреден, так как затрудняет преодоление недостатков;
- не связывать сущность критики с личностью человека, который ее излагает;
- не очень важна форма критики, важно ее содержание;
- ценная способность - уметь видеть в критике рациональное зерно, даже если оно с первого взгляда не видно;
- меня критикуют - значит, верят в мои способности исправить дело;
- если критика в мой адрес отсутствует - это показатель безразличия ко мне как к работнику.

ТЕМА 6. ПРАКТИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

6.1 Содержание процесса управления конфликтами

Управление конфликтом - это целенаправленное, обусловленное объективными законами влияние на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение конфликт.

Главная цель управления конфликтами заключается в предупреждении дисфункциональных конфликтов и адекватном решении функциональных.

Управление конфликтами - это сложный процесс, включающий следующие ***виды деятельности***:

- прогнозирование конфликта и оценка его функциональной направленности;
- предупреждение или стимулирование конфликта;
- регулирование конфликта;
- завершение конфликта.

Управление конфликтами можно рассматривать в двух аспектах: ***внутреннем*** и ***внешнем***. ***Внутренний аспект*** заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Этот аспект носит психологический характер. ***Внешний аспект*** управления конфликтами отражает организационно-технологические стороны этого сложного процесса, в котором субъектом управления может выступать руководитель, лидер или посредник.

Управлению конфликтом должна предшествовать **стадия его диагностики**, то есть определение основных составляющих конфликта, его причин. **Диагностика помогает определить:**

- коренные причины конфликта (природу конфликта);
- участников конфликтного противоборства;
- динамику развития конфликта;
- позиции конфликтующих сторон (цель, потребности, ожидания и т.д.);
- методы, средства и формы разрешения конфликта.

Стимулирование конфликта - это вид деятельности направлен на провокацию, вызов конфликта. **Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам, так как приводит к усилению активности для решения жизненно важных проблем.** В таком случае конфликт может инициироваться для нейтрализации другого. Средства стимулирования конфликта могут быть самыми разнообразными: вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании, семинаре; критика ситуации на совещании; выступление с критическими материалами в средствах массовой информации и т.п.

Регулирование конфликта - это деятельность направлена на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения. **Регулирование как сложный процесс представляет собой ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности.**

Первый этап - признание реальности конфликта сторонами, конфликтуют.

Второй этап - легитимизация конфликта. Легитимизация конфликта предполагает достижение соглашения между конфликтующими о признании и соблюдение установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

Третий этап - институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп для регулирования конфликта.

В процессе регулирования конфликта нужно использовать следующие технологии:

- **информационные технологии** - ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов;
- **коммуникативные технологии** - организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения;
- **социально-психологические технологии** - работа с лидерами неформальных микрогрупп; снижение социальной напряженности и улучшения социально-психологического климата в коллективе;
- **организационные технологии** - решения кадровых вопросов; применение методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников.

Последним видом деятельности, относящимся к процессу управления конфликтами, является **завершение конфликта**. В конфликтологической науке принято выделять следующие **основные формы завершения конфликта**:

- **Разрешение конфликта** - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Решение конфликта предполагает активность обеих сторон по изменению условий взаимодействия и устранения причин конфликта.
- **Урегулирование конфликта** - это устранение противоречий с участием третьей стороны.
- **Затухание конфликта** - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: наличие противоречия и напряженных отношений.

Причины затухания конфликта:

- истощение ресурсов обеих сторон;
- потеря мотива к борьбе;
- переориентация мотива.

- **Устранение конфликта** - это воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные компоненты.

Способы устранения конфликта:

- изъятие из конфликта одного из оппонентов;
- исключение взаимодействия оппонентов на длительное время;
- устранение объекта конфликта;
- устранение дефицита объекта конфликта.

- **Перерастание в другой конфликт** – в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие.

Самой оптимальной формой завершения конфликта является **решение конфликта**. Решение конфликта может быть полным и неполным. **Полное разрешение конфликта** - это устранение причин, предмета конфликта и конфликтной ситуации. **При неполном решении конфликта** устраняются не все причины или конфликтные ситуации. Неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полного разрешения.

Решение конфликта - это многоэтапный процесс, имеющий свою логику и включает **следующие этапы**:

1. Аналитический этап - сбор и оценка информации по следующим проблемам:

- объект конфликта;
- оппонент;
- собственная позиция;
- причины и непосредственный повод;
- социальная среда.

2. Прогнозирование варианта решения:

- наиболее благоприятный;
- наименее благоприятный;
- что будет, если просто прекратить действия.

3. Действия по реализации намеченного плана.

4. Коррекция плана.

5. Контроль эффективности действий.

6. Оценка результатов конфликта.

Стратегии решения конфликта - это основные линии действия оппонентов направленные на выход из конфликта. Понятие стратегии имеет **три существенных момента**, которые следует учитывать при анализе конфликтов и выборе адекватных действий.

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат конфликта. Очевидно, формально-логический смысл таких ориентиров сводится к четырем вариантам:

- односторонний выигрыш;
- односторонний проигрыш;
- взаимный проигрыш;
- взаимный выигрыш.

Данные варианты нашли отражение в конкретных **стратегиях переговоров** Р. Фишера, В. Юри, В. Мастенбрука и других исследователей. **Таковыми стратегиями являются:**

- выигрыш-проигрыш;
- проигрыш-выигрыш;
- проигрыш-проигрыш;
- выигрыш-выигрыш.

Во-вторых, установки и ориентиры на результат в той или иной стратегии формируются у субъектов взаимодействия на основе анализа соотношения интересов, а также возможностей, сил и средств. При этом важно учитывать факторы, влияющие на анализ:

- личностные качества конфликтующего, его мышление, опыт, характер, темперамент;
- информация, которой владеет субъект конфликта о себе и своем противнике. Когда человек получает первый конфликтный удар в свой адрес, огромное значение имеют приписываемые оппоненту намерения. Предусматривать чужой намерение может только человек. Это не свойственно ни одному животному. В случае конфликта очень важно оценить то намерение, которое вы приписываете нападающему;
- другие субъекты социального взаимодействия, находящиеся в зоне конфликта;
- содержание предмета конфликта, образ конфликтной ситуации, а также мотивы субъектов конфликтного взаимодействия.

В-третьих, выбор той или иной стратегии в переговорном процессе. В большинстве конфликтов **наиболее распространенными тактиками их решения является тактика «выигрыш-проигрыш» и «выигрыш-выигрыш».** Существует ряд причин особой распространенности именно этих тактик, одинаково рассчитанных на выигрыш, победу одной стороны и проигрыш, поражение в конфликте другой стороны. **Первая причина** - исторического

характера: именно тактики «выигрыш – проигрыш» как наиболее простые были первыми освоенными людьми способами разрешения конфликтов. За тысячелетия их использования люди накопили богатый опыт применения данных тактик в самых разнообразных ситуациях. **Вторая причина** - психологического характера: использование этих тактик приобрело со временем почти автоматический, рефлексивный характер, стало устойчивым психологическим стереотипом, глубоко укоренился в сознании. Если уход от конфликта невозможен, люди довольно часто мобилизуют все ресурсы, чтобы заставить других подчиниться. Такая реакция возникает часто неосознанно и до сих пор является универсальной. Хотя мы сегодня и не спасаемся от противника бегством в лес и не боремся с ним с помощью стрел, большинство так называемых «новых форм» решение конфликтов сводятся в конце концов к все тем же двум тактикам: 1) уход от общения, бегство, попытка прервать взаимоотношения; 2) силовые приемы, борьба, попытки победить другого силой.

В обеих этих тактиках, так или иначе, реализуется тот же подход, выраженный формулой «выигрыш – проигрыш». О широком распространении именно этого подхода свидетельствуют такие распространенные в современном обществе явления, как увольнения работников, расторжения браков, социально-политические конфликты в виде забастовок, террористических актов, холодных и горячих войн. Убытки от использования подобного рода методов решения конфликтов столь велики, что трудно поддаются учету.

В связи с этим современная конфликтология оценивает тактики ухода от борьбы, основанные на принципе «выигрыш – проигрыш» преимущественно негативно, квалифицируя их как проявление иррациональных, «ложных рефлексов» при разрешении конфликтов.

Тактикам, основанным на принципе «выигрыш – проигрыш» противопоставляются **основанные на принципе «выигрыш – выигрыш»** цивилизованные, основательно рационализированные методы: 1) тактика односторонних уступок и 2) тактика взаимовыгодных соглашений.

1. Тактика односторонних уступок. К тактике односторонних уступок приходится обращаться тогда, когда отказ от них грозит одной из сторон значительно более серьезными непосредственными потерями, или когда складывается ситуация выбора, как говорят, «между жизнью и кошельком». Подобная ситуация нередко возникает при ведении переговоров с преступниками, захватившими заложников.

Метод односторонних уступок имеет свои слабые места, поскольку он не полностью, а лишь частично реализует принцип «выигрыш - выигрыш». Ведь при его применении выгоду получает только одна сторона, а другая так или иначе будет в убытке, что рано или поздно может оказаться источником новой напряженности.

Поэтому **больше надежным, эффективным методом урегулирования конфликта признается тактика взаимных уступок**, в перспективе может стать наиболее надежной основой долгосрочного сотрудничества.

2. Тактика взаимных уступок. Эта тактика находит все более широкое применение в демократических странах и рассматривается в конфликтологии в качестве классического, то есть образцового способа разрешения конфликтных ситуаций.

Для успешной реализации этого метода необходим некоторый комплекс благоприятных условий. К числу таких условий можно отнести:

- готовность обеих сторон к реализации своих целей путем взаимных уступок по принципу «выигрыш – выигрыш» или «отдай – получи»;
- полная невозможность решения конфликта силовым методом или способом ухода, то есть по принципу «выигрыш – проигрыш».

Все методы и приемы урегулирования конфликта условно подразделяют на негативные и позитивные. Под негативными методами понимают такие методы, которые не следует использовать в конфликтной ситуации, если участники хотят ее конструктивного решения, особенно в рамках рассмотренных выше тактик, основанных на принципе «выигрыш – выигрыш». К их числу относят **следующие методы:**

- постоянное перебивание партнера в ходе беседы, создание препятствий для свободного выражения им своей позиции;
- проявление к оппоненту враждебности, антипатии;
- мелочные придирки, не связанные с сутью дела;
- унижение партнера, негативная оценка его личности;
- попытки запугать собеседника, угрозы;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- уменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своих заслуг;
- систематические отказы в ответ на конструктивные предложения партнера, постоянное отрицание справедливости его слов;
- проявление неискренности, лицемерия.

К числу негативных приемов невербального уровня относятся: нарушение персонального пространства партнера, пренебрежительные жесты в его адрес и др.

Использование вышеупомянутых приемов и методов может привести к росту эмоциональной напряженности, усилению конфликта, даже в условиях, когда его конструктивное решение кажется совсем близким.

Иной характер носят **положительные методы урегулирования конфликта.** Они имеют целью не только решение конфликтных ситуаций, но могут играть и профилактическую роль, предупреждать конфликты, особенно деструктивные.

Правила поведения в конфликтной ситуации (по В. И. Андрееву):

1. Не старайтесь доминировать в любое время и над кем-либо.
2. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципов.
3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
4. Критикуйте, но не критиканствуйте.

5. Чаще улыбайтесь. Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
6. Традиции хороши, но до определенного предела.
7. Сказать правду тоже надо уметь.
8. Будьте независимы, но не самоуверенны.
9. Не превращайте настойчивость в назойливость!
10. Не ожидайте справедливости к себе, если вы сами несправедливы.
11. Не переоценивайте свои способности и возможности.
12. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
13. Проявляйте доброжелательность.
14. Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
15. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю. .?», «Что я потеряю...?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника...?» и т. д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество). Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса—Киллмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы.

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что ***уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:***

- 1) содержания предмета конфликта;
- 2) ценности межличностных отношений;
- 3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т.д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в

конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Характеристика основных стратегий поведения:

1. Принуждение (борьба, соперничество). Тот, кто выбирает данную стратегию поведения, прежде всего, исходит из оценки личных интересов в конфликте, как высоких, а интересов своего соперника — как низких. Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо интерес борьбы, либо взаимоотношения.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, связи, авторитет и т. д. Она является целесообразной и эффективной в двух случаях. Во-первых, при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности. Например, конфликтная личность неуправляемого типа часто отказывается от выполнения непривлекательных заданий, «сваливает» свою работу на других и т.п. И во-вторых, при угрозе существованию организации, коллектива. В этом случае складывается ситуация «Кто кого...». Особенно часто она возникает в условиях реформирования предприятий и учреждений. Нередко при реформировании организационно-штатной структуры предприятия (учреждения) предполагаемые «вливания» одних подразделений в другие носят необоснованный характер. И в этих случаях человек, отстаивающий интересы таких подразделений, должен занимать жесткую позицию.

2. Уход. Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать **два варианта ее проявления:**

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный.

В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив.

Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

3. Уступка. Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета

конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

При анализе данной стратегии следует учитывать некоторые моменты:

- Иногда в такой стратегии отражается тактика решительной борьбы за победу. Уступка здесь может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели.
- Уступка может стать причиной неадекватной оценки предмета конфликта (занижение его ценности для себя). В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта.
- Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

При всех выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

4. Компромисс. Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.

Стратегия компромисса не портит межличностные отношения. Более того, она способствует их положительному развитию.

При анализе данной стратегии важно иметь в ***виду ряд существенных моментов:***

- Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблемы.
- Иногда компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию. Это наступает при изменении обстоятельств, вызвавших напряженность. Например, два сотрудника претендовали на одну и ту же должность, которая должна освободиться через полгода. Но через три месяца ее сократили. Предмет конфликта исчез.
- Компромисс может принимать активную и пассивную формы. Активная форма компромисса может проявляться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т. п. Пассивный компромисс — это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях. Иначе говоря, в конкретных условиях перемирие может быть обеспечено пассивностью субъектов конфликтного взаимодействия. В предыдущем примере компромисс между двумя сотрудниками состоял в том, что никто из них не предпринимал ни прямых, ни косвенных активных действий по отношению друг к другу.

Через три месяца должность, на которую они претендовали, была сокращена, каждый остался при своих интересах, а отсутствие ненужных «баталий» позволило сохранить между ними нормальные отношения.

Анализируя стратегию компромисса, следует иметь в виду и то, что **условия компромисса могут быть мнимыми**, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Понятие «компромисс» близко по своему содержанию к понятию «консенсус». Сходство их заключается в том, что и компромисс, и консенсус по своей сущности отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия. Поэтому при анализе и обосновании стратегии компромисса важно опираться на правила и механизмы достижения консенсуса в социальной практике.

5. Сотрудничество. Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Анализируя **стратегию сотрудничества** в конфликтном взаимодействии, следует учитывать **некоторые обстоятельства**:

- **Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта.** Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

- **Стратегия сотрудничества включает в себя все другие стратегии** (уход, уступка, компромисс, противоборство). При этом другие стратегии в сложном процессе сотрудничества играют подчиненную роль, они в большей степени выступают психологическими факторами развития взаимоотношений между субъектами конфликта. Например, противоборство может быть использовано одним из участников конфликта как демонстрация своей принципиальной позиции в адекватной ситуации. Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

6.2 Посредничество в разрешении конфликта

Термин «посредничество» широко используется для описания любого вмешательства третьей стороны по урегулированию разногласий. **Посредничество как технология урегулирования разногласий и конфликтов в разных модификациях используется и неформально и формально**

фактически во всех сферах человеческих взаимоотношений, начиная с семейных и до международных.

Широкое распространение методов посредничества как формы разрешения противоречий имеет объективные основания в самой логике развития конфликтных процессов независимо от уровня и типа конфликта. Теория и практика показывают, что **самостоятельные переговоры «лицом к лицу» в серьезном конфликте не являются подходящим средством по его разрешению**. Наоборот, стороны, как правило, упорно и очень быстро соскальзывают в «проторенную колею», и в лучшем случае переговоры превращаются в диалог глухих. Оппоненты «зацикливаются» на своих позициях и взаимных обвинениях, избегают малейших признаков гибкости, так как считают, что это может быть использовано другой стороной в свою пользу.

Такое поведение сторон в конфликте вполне объяснимо объективной социально-психологической логикой деструктивного развития конфликтов. И эта логика имеет свои хорошо известные **закономерности, независимо от причин и факторов, детерминирующих этот процесс**:

- уменьшение объема коммуникации между сторонами, увеличение дезинформации, ужесточение агрессивности терминологии, тенденция использовать СМИ как оружие в эскалации психоза и противостояния у широких масс населения конфликтующих сторон (в случаях региональных и международных конфликтов);
- усиление неосознаваемых искажений в восприятии информации друг о друге, повышение чувствительности к разногласиям и угрозам, уменьшение осознания общих интересов, возникновение тенденции воспринимать примирительные действия другой стороны как мотивированные недобрыми намерениями и реагировать отрицательно на предложения другой стороны;
- формирование установок враждебности и подозрительности друг к другу, т.е. формирование и закрепление образа «коварного врага»;
- формирование и закрепление ориентации на победу в конфликте силовыми методами любой ценой за счет другой стороны, т.е. ориентация на то, что разрешение конфликта может быть навязано другой стороне силой.

Опыт показывает: несмотря на признание переговоров «лицом к лицу» важным инструментом урегулирования конфликтов в принципе, вероятность их успеха будет сильно зависеть от присутствия на переговорах нейтральной третьей стороны — посредников, которые будут выполнять функцию управления переговорным процессом.

Определение и виды посредничества. Анализ различных определений посредничества показывает, что **акцент в определении делается на ряде положений**:

- нейтральность третьей стороны в переговорах;
- организация содержательной помощи конфликтующим сторонам в достижении соглашения;
- работа с каждой стороной отдельно или с обеими;
- взаимные уступки при проведении переговоров;

- отсутствие у третьей стороны властных полномочий и др.

Внимательное рассмотрение этих оснований для определения посредничества показывает, что *они уязвимы с точки зрения специфики процесса — посредничество не всегда нейтрально, не всегда и не все участники переговоров стремятся достичь соглашения*. Многие посредники воздерживаются от содержательных советов, в отличие от процедурных, в ряде случаев стороны стремятся избегать уступок ради достижения интегративных решений, *бывают ситуации, когда посредники наделены властными полномочиями* и т.д. Признавая выделенные выше признаки содержательного определения посредничества в качестве основных, на практике к этому необходимо подходить конструктивно, основываясь на конкретизации самой специфики конфликтной ситуации, а не на общем определении.

При характеристике процессов посредничества существует несколько подходов. Одна группа подходов основана на выделении ролей, функций, стилей и тактик поведения посредников («коммуникатор», «формулятор», «манипулятор»), ориентации на взаимный интерес и справедливый исход, справедливые взаимоотношения и т.д. *Другая группа подходов* рассматривает посредничество с точки зрения выделения в процессе стадий и этапов. Так, *Дж. Келтнер* выделяет *семь стадий процесса посредничества*:

- организация места проведения, открытие и начало обсуждения;
- проработка спорных вопросов;
- идентификация возможных альтернатив;
- их оценка;
- переговоры или «торги»;
- выбор и принятие решения;
- проверка и завершение процесса.

К. Моор делит процесс посредничества на двенадцать стадий:

- первоначальный контакт с участниками;
- выбор стратегии управления процессом;
- сбор и анализ информации;
- разработка плана осуществления посредничества;
- создание атмосферы доверия и сотрудничества;
- начало посреднической сессии;
- определение пунктов разногласий, порядка и последовательности их обсуждения (повестки дня);
- выявление скрытых интересов участников;
- разработка вариантов урегулирования;
- заключительные переговоры;
- достижение формального урегулирования.

Существуют и иные классификации подобного рода.

Наконец, *другой путь к пониманию процесса посредничества — это представление конкретной практики как точки на континууме между двумя идеальными типами — ориентация на достижение соглашения и на взаимоотношения*. Основная цель посредничества, ориентированного на

соглашение, — избежать потенциальных и реальных разрушительных последствий продолжающегося конфликта путем достижения соглашений, приемлемых для его участников. В процессе посредничества, ориентированного на взаимоотношения, цель достижения соглашения не игнорируется, но основной акцент делается на формировании таких отношений в ходе переговоров, которые необходимы для выработки и принятия интегративного решения самими конфликтующими сторонами. В реальном процессе посредничества, как правило, присутствуют обе ориентации в зависимости от специфики конфликтной ситуации и хода переговорного процесса.

Посредничество как стратегия, метод или техника урегулирования споров и конфликтов в переговорах имеет обширную сферу приложения в работе с конфликтами и разногласиями практически во всех сферах и уровнях человеческих отношений — семейные отношения, сфера бизнеса, общинные и региональные проблемы, этнополитические и территориальные противоречия, международные конфликты, разрешение споров в судебной практике и т.д. В связи с этим существует много модификаций по конкретным процедурам проведения посреднических миссий, роли конкретного поведения посредников в переговорном процессе и т.д.

Проблемно-ориентированный подход к разрешению конфликтов. Принципиальная ориентация в проблемно-ориентированном подходе к разрешению конфликтов — это ***постановка на первое место объяснительного потенциала человеческих потребностей***. Но при этом, кроме учета психологических переменных, в сферу анализа включаются и другие источники возникновения проблем: проблемы окружающей среды, социальные, экономические, политические и институциональные проблемы.

Проблемно-ориентированное разрешение конфликта разумно рассматривать как накопление и синтез прошлой и современной научной мысли и практического опыта в сферах управления, урегулирования споров и разрешения конфликтов. В то же время ***прикладная ценность этого подхода более очевидна при разрешении глубинных социальных конфликтов***. Это не означает, что данный подход совершенен, т.е. разрешит все свои внутренние проблемы. Напротив, несмотря на разработанность основных процедур, существуют разные модификации и ориентации, общими элементами которых скорее являются процедурные, а не содержательные аспекты.

Общие параметры проблемно-ориентированного подхода обычно включают:

- «разведение» конфликтных ситуаций по участникам и спорным вопросам;
- непосредственное взаимодействие между представителями конфликтующих сторон;
- использование профессионально подготовленного лица или группы лиц, помогающих осуществлению переговоров;
- интенсивные аналитические дискуссии, включающие один или несколько этапов переговоров длительностью до одной недели.

Содержание разных модификаций метода состоит в следующем. *При участии третьей стороны (как правило, группы экспертов) производится консультирование руководства обеих конфликтующих сторон, затем осуществляется организация и проведение самих переговоров.* Обычно переговоры проходят в два этапа: на первом этапе проходят переговоры представителей конфликтующих сторон, на втором — переговоры на официальном уровне. Теорией и практикой выработаны достаточно развернутые и жесткие правила и процедуры организации и проведения таких переговоров, соблюдение которых повышает вероятность достижения успеха.

Если говорить об этапах и задачах, о самой логике переговорного процесса в проблемно-ориентированном подходе, то схематично она сводится к следующему. Вначале решаются процедурные вопросы (правила ведения дискуссий, формы и хронологическая процедура обсуждения, вопросы регламента, конфиденциальности и др.). Затем начинается обсуждение спорных вопросов. Эта стадия также имеет свою логику. В начале выясняются позиции сторон, далее — их интересы и цели, после этого — выяснение потребностей и ценностей. Одновременно осуществляется диагностика эмоциональных состояний участников и снятие отрицательных состояний, дополнительная работа посредников по созданию благоприятного климата взаимодействия. После этого происходит выяснение совпадений и разногласий в потребностях и интересах, разработка альтернатив и их оценка, проведение основных переговоров, принятие решений и их формальное закрепление, а также выработка процедур взаимного информирования о ходе выполнения соглашений сторонами.

В рамках проблемно-ориентированного метода существует ряд частных подходов, используемых в практике разрешения межгрупповых конфликтов (гражданская дипломатия, Т-групповые методы, дипломатия второго пути и др.).

Характеристика процесса посредничества на межличностном уровне. Как уже отмечалось, метод посредничества в разрешении конфликтов может применяться не только для их разрешения на социальном уровне, но и при урегулировании на уровне межличностном. При этом принципиальных психологических отличий в его применении не существует. Сохраняются все элементы, правила и процедуры использования метода, а все отличие только в более низком уровне формальности (официальности) при проведении сессий (по сравнению, скажем, с осуществлением этого процесса на региональном уровне) и особенностях организации. Поэтому ограничимся некоторыми дополнительными соображениями.

Часто межличностные конфликты бывают настолько эмоционально интенсивны, что самим участникам становится трудно непосредственно сотрудничать друг с другом в разрешении проблемы. Они могут прийти к убеждению, что именно другой является «проблемой». Поэтому общение в конфликте часто становится «поток» взаимных прерываний и обвинений в адрес друг друга. В этих случаях, чтобы оказывать помощь участникам

конфликта при прохождении стадий его разрешения и оказывается полезным нейтральный посредник.

Один из полезных практических алгоритмов для посредников при анализе конфликтной ситуации и прохождении стадий его разрешения состоит из следующих четырех этапов:

- ***Взаимоприемлемое определение проблемы.*** Это первый шаг и начало процесса. Часто на вопросы «Что произошло?», «В чем состоит проблема?» отвечают обвинениями. Это предполагает, что «проблема» в другом человеке или группе. Конфликтную ситуацию необходимо описать таким образом и в таких терминах, чтобы с ее «портретом» мог согласиться каждый из участников. Это можно сделать при помощи таких фраз, как «Итак, существует разногласие по поводу...», «Мы понимаем, что А нравится..., и это находится в противоречии с желаниями В... » и т.д. На этом этапе посреднику необходимо получить объективный перечень подобных утверждений в отношении конфликта, чтобы затем «атаковать» проблему, а не лиц, имеющих к ней отношение.

- ***Выяснение эмоционального отношения участников к конфликтной ситуации*** вопросами типа «Как вы себя чувствуете?» мы стремимся получить честные, открытые субъективные суждения в отношении положительных и отрицательных переживаний участников конфликта. На этом этапе посреднику необходимо понять, какие чувства формируют жизненно важный компонент конфликта, независимо от того, «справедливы» и оправданы ли они с точки зрения других участников. Одновременно посредник должен следить, высказываются ли они именно как чувства, а не как оценочные суждения и перефразировать последние в «Я-утверждения». Например, «Значит, вы чувствуете, что не можете доверять ему и не можете на него положиться» и т.д. Другими словами, необходимо стремиться избегать использования ярлыков и оскорбительных суждений, а описывать действия людей в максимально нейтральных выражениях, скажем: «Я сильно разозлился, когда обнаружил, что ванна оказалась в беспорядке», а не «Он никогда за собой ничего не убирает». Посредник должен корректировать оценочные суждения участников.

- ***Выявление интересов и потребностей сторон.*** Удивительно, что простой вопрос «Что бы вы хотели в итоге?» так редко задается в конфликтных ситуациях. Люди часто тратят много времени, споря о том, что должно было случиться в прошлом и кто виноват, что этого не случилось. Но простая истина в том, что в прошлом ничего изменить невозможно. И посреднику необходимо ориентировать внимание участников на обсуждении того, каковы их реальные интересы в текущей ситуации и что бы им хотелось иметь в будущем. Необходимо выявить, в чем состоят их главные интересы и базовые потребности в связи с конкретной ситуацией, в чем их суть, чего конфликтующие стороны хотят избежать более всего, и что для них менее важно. Из ответов на такие вопросы складывается картина того, что жизненно важно для каждой стороны спора и что может оказаться достижимым.

• **Поиск приемлемых решений и достижение соглашения.** Ответ на вопрос «Что действительно может быть сделано?» — это четвертый этап процесса. Здесь обсуждаются возможные практические шаги, приемлемые для всех сторон, которые могли бы улучшить ситуацию. Бесполезно стремиться к поиску совершенного решения — более продуктивно перечислить варианты возможных исходов и начать анализировать, какой из них мог бы реализоваться. На этой стадии необходимо задавать вопросы типа «Это справедливо?», «Сколько это будет стоить?», «Кому это поможет?», «Кто будет оплачивать?» и т.п. Любое изменение ситуации влечет для участников затраты денег, времени, эмоциональных усилий и т.п. Если стороны не считают, что возможные усилия и вложения стоят того, чтобы изменить ситуацию к лучшему, это означает, что текущая ситуация «терпима». Конечно, ситуация может оказаться терпимой для одной стороны, но не для другой. Поэтому, если изменений не происходит, лицо, для которого ситуация остается неприемлемой, скорее всего, будет стремиться к эскалации конфликта до тех пор, пока она не станет нетерпимой и для другой стороны. Здесь посредник поставлен перед необходимостью прямого ненасильственного действия, чтобы помочь более слабой стороне «выбраться» из обстоятельств, приносящих ему страдание.

Представленный алгоритм, естественно, не означает, что существует какая-то единая формула, которая ведет к легким разрешениям конфликтных ситуаций. **Фактически в процессах посредничества ищется скорее не «решение», а возможные пути улучшения ситуации.** Большинство конфликтов слишком сложны для разрешения, чтобы найти «разовые» и «окончательные» варианты их урегулирования. Хотя это не значит, что при посредничестве исключаются радикальные решения или не поощряются творческие усилия участников, которые могут действительно открыть путь к практической ликвидации конфликта.

Итак, посредничество является процессом, в котором нейтральная третья сторона приглашается для обсуждения спора, чтобы направлять его конструктивное русло, но не для того, чтобы самому посреднику принимать решение о путях разрешения конфликта за самих участников (это арбитраж). Соглашение вырабатывают сами участники.

Цели процесса посредничества заключаются в оказании помощи участникам в отношении следующего:

- выявить уровень стремления сторон положительно разрешить конфликт и сформировать это стремление;
- предложить и принять правила управления ходом дискуссии (создать благоприятные условия для урегулирования спорных вопросов);
- определить основные параметры проблемы (прояснить сущность и причины возникновения конфликта);
- обеспечить конструктивное взаимодействие сторон, способствующее их открытости при обсуждении спорных вопросов, их причин, мнений, жалоб;

- идентифицировать и выразить чувства и опасения сторон (выслушать чувства и опасения каждого);
- выявить идеальное решение конфликта с собственных точек зрения сторон;
- выработать различные предложения по разрешению конфликта;
- оценить возможные последствия этих решений для всех участников конфликта;
- выразить лежащие в основе позиций сторон их интересы и потребности;
- провести переговоры и прийти к соглашению в отношении принятия конкретного варианта;
- отыскать какой-либо путь для улучшения текущей ситуации, сформировать доверие и возможное примирение между сторонами;
- при необходимости написать и подписать соглашение;
- осуществлять координацию заседаний;
- выработать и согласовать процедуру последующей встречи через определенное время для оценки результата;
- если необходимо, начать процесс снова, чтобы найти новый курс действий.

Таким образом, посредничество — это не принятие решения самих участников, не выяснение того, кто прав, кто виноват, кого нужно наказать, или того, что должно было случиться или случиться в прошлом. Процесс посредничества не предполагает заранее известного исхода.

Первая задача посредника — установление положительной атмосферы, уменьшение нервозности или страхов, объяснение целей процесса, выработка согласия об основных «базовых правилах», способствующих конструктивному ведению диалога. Например, для успеха обсуждения важно и необходимо, чтобы участники могли слушать друг друга не прерывая, попытаться описать проблемы без обвинений и оценочных суждений, не грубить и не использовать прозвищ, относиться ко всему, образно выражаясь, доверительно.

Как только достигнуто согласие в отношении основных правил, посредник «ведет» оппонентов через стадии разрешения проблемы (как описано выше), используя ряд приемов:

- высказывание одобрения за полезные предложения или спокойное выслушивание;
- при необходимости, перефразирование при необходимости утверждений, содержащих обвинения в утверждения в отношении чувств, страхов, потребностей и целей;
- просьбы о дополнительной информации, если что-либо не вполне ясно;
- оказание помощи сторонам при выражении их чувств, потребностей, интересов, целей;
- добавление к рассмотрению дополнительных предположений от себя, не придавая им исключительной значимости и без их оценивания;

- оказание помощи в формулировке соглашения, если оно выглядит явно в пользу одной стороны (некоторые соглашения, даже если с ними согласны все стороны, оказываются неприемлемы с этической точки зрения).

Медиация. В январе 2014 года вступил в силу Закон Республики Беларусь «О медиации». Появилась возможность внесудебного разрешения гражданских споров.

- **Медиация** – это переговоры с участием нейтрального лица – медиатора.

- **Медиатор** – человек с высшим образованием, который прошел дополнительную специальную подготовку по медиации.

Для разрешения спора участники конфликта конструктивно разговаривают при непосредственном участии профессионального переговорщика (медиатора). При этом стороны спора могут самостоятельно выбрать медиатора. Также стороны могут обратиться в организацию, обеспечивающую проведение процедуры медиации.

Участники процедуры высказывают свое мнение о сложившейся ситуации, поясняют важные для них моменты, оговаривают все волнующие их детали, вырабатывают предложения по каждому конкретному вопросу. В процессе обсуждения они должны самостоятельно прийти к взаимовыгодному решению. **Задача медиатора** – создать условия для разрешения конфликта: подготовить, организовать и провести переговоры, оформить медиативное соглашение в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

С помощью медиации можно разрешить большую часть гражданских споров:

- трудовых;
- наследственных;
- семейных;
- земельных.

Эффективно разрешаются вопросы об участии в воспитании детей, жилищные вопросы, вопросы по разделу имущества, а также споры, возникающие между членами семьи относительно материальной поддержки и помощи.

Важным моментом в процедуре медиации является готовность сторон к конструктивному диалогу и желание сторон договориться. Существуют ситуации, когда **невозможно прибегнуть к процедуре медиации**:

- когда один из участников спора хочет нанести ущерб другому или решить конфликт только через суд;
- в случае неравенства сторон или зависимости одной стороны от другой (например, спор между директором и работником предприятия);
- если участник спора не может принять решение, т.к. не знает, чего он хочет.

Что важно знать о медиации?

- Участие в медиации является добровольным.
- Организация процедуры медиации возможна по инициативе одной из сторон.

- Процедура медиации может быть применена при возникновении спора как до обращения в суд, так и после начала судебного разбирательства, в том числе по рекомендации судьи.

- Наличие соглашения о применении процедуры медиации не является препятствием для обращения в суд.

- Медиатор не вправе вносить предложения об урегулировании спора.

- Медиатор может встречаться как с обеими сторонами спора, так и с каждой из них в отдельности.

- При проведении процедуры медиации медиатор нейтрален.

- Стороны имеют равные права.

- Информация медиации конфиденциальна.

Главным преимуществом медиации является то, что участники спора самостоятельно принимают решения по волнующим их вопросам на основе взаимных интересов.

Как проходит медиация?

1. Участники спора принимают решение о применении процедуры медиации.

2. Выбирается медиатор. Подписывается соглашение о применении медиации.

3. Проводятся переговоры (медиативные сессии). Вырабатывается взаимоприемлемый вариант разрешения конфликта.

4. Подписывается медиативное соглашение.

5. Исполняется медиативное соглашение.

2. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ТЕМА 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

Рассматриваемые вопросы

1. Методологические основы конфликтологии.
2. Методологические принципы конфликтологии.
3. Системный подход к изучению конфликтов. Программа конфликтологического исследования.
4. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях.

5. Методы конфликтологии.

6. Методики диагностики конфликтов.

Литература [1; 2; 3; 4,5, 6, 10, 11]¹.

ТЕМА 4. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

Рассматриваемые вопросы

1. Понятие и классификация социальных конфликтов.
2. Теории социального конфликта.
3. Межличностные конфликты.
4. Межгрупповые и межгосударственные конфликты.
5. Конфликты в организации и в сфере управления.
6. Семейные конфликты.

Литература [1; 2; 3;4, 5, 6, 9]².

ТЕМА 6. ПРАКТИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Рассматриваемые вопросы

1. Понятие управления конфликтом. Регулирование конфликта.
2. Разрешение конфликта: модели, стили, методы.
3. Стратегия и способы разрешения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
4. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация.
5. Посредничество психолога в разрешении конфликта.

Литература [1; 2; 3; 8; 12]³.

¹ См. Рекомендуемая литература (стр. 95-96)

² См. Рекомендуемая литература (стр.95-96)

³ См. Рекомендуемая литература (стр. 95-96)

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и философии Эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового Времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.
6. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
7. Современные проблемы развития конфликтологии.
8. Конфликт как когнитивный феномен.
9. Сравнительный анализ основных положений теории конфликта во взглядах К. Маркса, Р. Дарендорфа, Л. Козера, Г. Зиммеля.
10. Психологические ориентации участников конфликта.
11. Социально-перцептивные и нормативные регуляторы межгруппового конфликта.
12. Модели развития конфликта в различных жизненных ситуациях и условиях деятельности.
13. Характеристика и содержание эскалация конфликта в произведении н. гоголя «повесть о том, как поссорились иван иванович с иваном никифоровичем».
14. Проблема социального неравенства в современном обществе.
15. Онтологический подход в исследовании конфликтного поведения личности.
16. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З. Фрейда.
17. Объяснение внутриличностного конфликта в трудах А. Адлера и К. Юнга.
18. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
19. Внутренние и внешние факторы управления межличностными конфликтами.
20. Сравнительный анализ мотивационного, ситуационного и когнитивного подходов к изучению межгрупповых конфликтов.
21. Власть и группы в конфликте по Р. Дарендорфу.
22. Типы конфликтных личностей.
23. Особенности и условия прогнозирования, профилактики и диагностики конфликтов.
24. Социальный конфликт и его разрешение.
25. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
26. Способы и приемы урегулирования конфликта.
27. Пути предупреждения и преодоления межличностных конфликтов.
28. Стратегии конфликтного взаимодействия.
29. Регуляторы конфликтного взаимодействия.
30. Модели развития межличностной конфликтной ситуации.
31. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтами.

- 32. Медиаторство и регулирование конфликта.
- 33. Переговоры по разрешению конфликтов.
- 34. Посредничество психолога в разрешении конфликта.
- 35. Психологические методы в конфликтологии
- 36. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте.
- 37. Гендерные конфликты.

3. РАЗДЕЛ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ И ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. Конфликтология как наука, ее объект, предмет и задачи.
2. История отечественной и зарубежной конфликтологии.
3. Основные направления в разработке теории конфликта.
4. Структура современной конфликтологии. Конфликтология в системе наук.
5. Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура и типология конфликтов.
6. Причины возникновения и динамика конфликтов.
7. Методологические основы конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины.
8. Системный подход к изучению конфликтов. Программа конфликтологического исследования.
9. Универсальная понятийная схема описания конфликта.
10. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях.
11. Методы конфликтологии.
12. Общая характеристика внутриличностного конфликта. Подходы к его пониманию.
13. Типология и условия возникновения внутриличностных конфликтов.
14. Переживание как основа внутриличностного конфликта.
15. Последствия внутриличностных конфликтов.
16. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
17. Социальный конфликт: понятие, типология, этапы течения, функции.
18. Теории социального конфликта.
19. Классификация и характеристика социальных конфликтов.
20. Основы управление социальными конфликтами.
21. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
22. Оптимальные управленческие решения и компетентная оценка результатов деятельности как условия предупреждения конфликтов.
23. Эффективность предупреждения конфликтов. Субъективные и объективные препятствия предупреждения конфликтов.
24. Технология предупреждения конфликтов.
25. Поддержание и развитие сотрудничества.
26. Понятие управления конфликтом. Регулирование конфликта.
27. Разрешение конфликта: модели, стили, методы. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
28. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Стратегия и способы разрешения конфликтов.
29. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация.

30. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
31. Этика и принципы психологического посредничества.
32. Процесс психологического посредничества.

4.1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 6-е изд., испр. и доп. - Москва [и др.] : Питер, 2015. - 525 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие для слушателей, курсантов (студентов) и адъюнктов (аспирантов) военных вузов / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - 336 с.
3. Волков, Б.С. Конфликтология: учебное пособие (бакалавриат) / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - Москва : КноРус, 2016. - 355 с.
4. Конфликтология: конспект лекций / [С.И. Самыгин и др.]. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2016. - 220 с.
5. Юденков, Ю.Н. Экономическая конфликтология: учебное пособие / Ю.Н. Юденков, Р.В. Пашков, В.В. Кононов ; под общ. ред. В.И. Якунина. - Москва: КноРус, 2017. - 221 с.

Дополнительная литература

6. Бабосов, Е.М. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений по социологическим и экономическим специальностям / Е.М. Бабосов. - 2-е изд., переработанное и дополненное. - Минск : Амалфея, 2012. - 323 с.
7. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособие для слушателей системы повышения квалификации работников образования / Н.Ф.Вишнякова. - 2-е изд. - Мн. : Изд. респ. унитар. предприятие "Университетское", 2002. - 245 с.
8. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Издательство «Питер», 2000. — 464 с:
9. Дмитриев, А.В. Конфликтология: учебник по направлению "Конфликтология" / А.В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 335 с.
10. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Управление персоналом" (квалификация "бакалавр" / М. Ю. Зеленков. - Москва : Дашков и К°, 2013. - 323 с.
11. Курбачёва, О.В. Проблема этнических конфликтов в условиях глобальной нестабильности / О.В. Курбачёва. // Век Глобализации: исследования современных глобальных процессов. – 2018. – №4. – С. 114-124.
12. Светлов, В.А. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов и послевузовской системы образования / В. Светлов, В. Семёнов. - Санкт-Петербург [и др.]: Питер, 2011. - 350 с.
13. Скотт, Дж. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. - Киев, 1991. – 186 с.
14. Стволыгин, К.В. Методология и методы экспериментальных исследований в психологии: учебно-методический комплекс для

специальностей: 1-23 80 03 «Психология», 1-23 81 04 «Социальная психология». Степень «Магистр психологии» / К. В. Стволыгин ; ГИУСТ БГУ, Каф. социальной работы и реабилитологии. – Минск : ГИУСТ БГУ, 2017. – 127 с. – Библиогр.: с. 126–127. Режим доступа: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/193708>.

15. Степанов, Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие по направлению Конфликтология-040300 / Е. И. Степанов. - Изд. 2-е. - Москва: Изд-во ЛКИ, 2012. - 172 с.

16. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. — М.: Наука, 1992. — 158 с.

4.2. ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Образовательный портал БГУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dl.bsu.by>. – Дата доступа: 28.08.2019.

2. Электронная библиотека БГУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elib.bsu.by>. – Дата доступа: 28.08.2019.

3. Журнал «Конфликтология» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.conflictology.ru/>. – Дата доступа: 20.09.2019.

4. Киевский Центр политических исследований и конфликтологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.analitik.org.ua/>. – Дата доступа: 20.09.2019.

5. Медиация и практическая конфликтология. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>. – Дата доступа: 20.09.2019.

Учебная программа дисциплины
«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ»
(Режим доступа: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/213867>. – Дата доступа:
21.10.2019)

Содержание учебного материала

Тема 1. Введение в проблематику конфликтологии

Конфликтология как наука, ее объект, предмет и задачи. История развития конфликтологии. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Этапы становления конфликтологии как науки. История отечественной и зарубежной конфликтологии. Развитие конфликтологии в Беларуси. Проблема эволюции конфликтов. Общая характеристика конфликтов в животном мире. Основные направления в разработке теории конфликта. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Психологическая традиция изучения конфликтов.

Структура современной конфликтологии. Основные источники современной конфликтологии. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии. Конфликтология в системе наук.

Конфликт как тип трудных ситуаций. Уровни проявления и типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Структура конфликта. Функции конфликтов. Динамика конфликтов.

Тема 2. Методологические основы и методы исследования конфликтов

Методологические основы конфликтологии как теоретико-прикладной дисциплины. Методологические принципы конфликтологии. Системный подход к изучению конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Универсальная понятийная схема описания конфликта. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных и естественных условиях.

Методы конфликтологии. Применение методов психологии в конфликтологии. Опросные методы. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Методы исследования межгрупповых конфликтов.

Тема 3. Внутриличностные конфликты

Общая характеристика внутриличностного конфликта. Подходы к пониманию внутриличностного конфликта: психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология, когнитивная психология, логотерапия, интеракционизм, психосинтез, отечественная психология. Условия

возникновения внутриличностных конфликтов: личностные условия, ситуативные условия. Переживание как основа внутриличностного конфликта. Типология внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, ролевой, адаптационный, конфликт нереализованного желания, конфликт неадекватной самооценки. Последствия внутриличностных конфликтов. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.

Тема 4. Конфликт как социальный феномен

Социальный конфликт: понятие, типология, этапы течения, функции. Теории социального конфликта. Классификация социальных конфликтов. Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты. Межгосударственные конфликты. Конфликты в организации. Конфликты в сфере управления. Инновационные конфликты. Информационные конфликты. Семейные конфликты. Основы управления социальными конфликтами.

Тема 5. Основы предупреждения конфликтов

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов. Компетентная оценка результатов деятельности как условие предупреждения конфликтов. Эффективность предупреждения конфликтов. Субъективные и объективные препятствия предупреждения конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Поддержание и развитие сотрудничества.

Тема 6. Практика разрешения конфликтов

Понятие управления конфликтом. Регулирование конфликта. Разрешение конфликта: модели, стили, методы. Демократические технологии государственного управления конфликтами.

Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Стратегия и способы разрешения конфликтов. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Посредничество психолога в разрешении конфликта. Принципы психологического посредничества. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов. Процесс психологического посредничества.