

Наталья Шаш

**Конфликтология.
Шпаргалка**



Наталья Николаевна Шаш

Конфликтология. Шпаргалка

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=6191217

Наталья Николаевна Шаш. Конфликтология. Шпаргалка: Научная книга; Москва; 2009

Аннотация

Данное издание содержит ответы на экзаменационные билеты по дисциплине «Конфликтология».

В книге раскрыты теоретические вопросы становления конфликтологии как науки, понятие конфликта, стадии и фазы развития конфликта, задачи, типы и виды конфликтов, причины конфликтов, а так же пути их разрешения.

Предназначено для студентов и преподавателей экономических специальностей.

Содержание

1. Конфликтология, ее предмет и задачи	6
2. Понятие конфликтологии и конфликта	9
3. История развития конфликтологии	12
4. Становление конфликтологии	15
5. Отечественная школа конфликтологии	18
6. Мировая конфликтология	21
7. Методы конфликтологии	24
8. Природа и условия социального конфликта	27
9. Источники социального конфликта	30
10. Конфликт как тип трудной ситуации	33
11. Позитивные стороны конфликта	37
12. Деструктивные стороны конфликта	40
13. Границы конфликта	43
14. Предмет, объект, участники конфликт	46
15. Психология участников конфликта	50
16. Действия конфликтующих сторон	53
17. Определение компонентов конфликта	56
18. Процесс и динамика конфликта	59
19. Стадии и фазы развития конфликта	62
20. Информационные модели конфликтной ситуации	66
21. Формы искажения конфликтной ситуации	70
22. Классификация конфликтов	74

23. Причины возникновения социальных конфликтов	78
Конец ознакомительного фрагмента.	79

Наталья Николаевна Шаш

Конфликтология.

Шпаргалка

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

* * *

1. Конфликтология, ее предмет и задачи

Конфликтология как учебная дисциплина занимается изучением природы конфликтов, причин их возникновения, динамики развития. **Важным аспектом** современной конфликтологии является поиск методов предупреждения и способов разрешения различных видов и типов конфликтов. Конфликтология как область научного знания рассматривает закономерности, механизмы возникновения, развития конфликтных ситуаций, а также разрабатывает технологии управления конфликтами.

Как специфическая отрасль общественного и научного знания конфликтология имеет свой предмет изучения. Это социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.

Специфика конфликтологии во многом определяется тем, что ее зарождение и формирование происходили в тесной связи с целым рядом социальных и гуманитарных наук, таких как социальная философия, социология, психология, политэкономия, история, право, этика.

Важное практическое значение конфликтологии во многом определяется тем обстоятельством, что, несмотря на

большое желание большинства людей по возможности избегать конфликтных ситуаций, тем не менее полного устранения разного рода конфликтов достичь не удастся. Более того, в некоторых случаях конфликт оказывается не только возможным способом разрешения сложной ситуации, но и желательным (например, в организационных конфликтах), т. к. это позволяет привести стороны конфликта в позитивное равновесие и сформировать приемлемые для всех модели и образцы поведения.

Изучение конфликтологии позволит приобрести знания, касающиеся сущности, классификации, природы, эволюции и функций разного рода конфликтов. Эти знания помогут распознать истинные причины конфликтов (как объективные, так и субъективные), понять мотивы и действия участников конфликта, овладеть практическими навыками управления и разрешения конфликтных ситуаций.

Как любая другая научная дисциплина, конфликтология имеет свой собственный инструментарий и использует свои специфические методы исследования. **Методы конфликтологии** принято делить на четыре основные группы:

- 1) методы, относящиеся к исследованию личности (глубинное интервью, различные виды тестирования);
- 2) методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах (наблюдение, опрос, социометрические методы);
- 3) методы диагностики и анализа конфликтов (наблече-

ние, опрос, анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью);

4) методы разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи конфликтологии носят не только познаватель-но-теоретический, но и утилитарно-практический характер (помочь людям понять, что делать с конфликтами).

Конфликтология фокусируется на определенном комплексе специфических проблем, наиболее важными из которых являются принципы и модели поведения участников конфликтных ситуаций, возможности широкого практического применения результатов конфликтологических исследований. Достаточно четко намечен круг вопросов, постановка и решение которых образуют основную область интересов современной конфликтологии. К ним относятся, например, диагностика конфликта, роль информации в развитии конфликтной ситуации, методы предупреждения и способы конструктивного завершения конфликтов. В настоящее время при изучении различных сфер общественной жизни исследователи широко применяют конфликтологический подход. Например, в политических исследованиях внимание фокусируется на соревновании между людьми и группами за ценности, имеющие политическую значимость. Конфликтологический подход играет важную роль в формировании международной политики. Этот подход также широко используется в теории организаций и организационном поведении.

2. Понятие конфликтологии и конфликта

Термин «**конфликт**» имеет латинские корни. Сегодня это слово широко используется во всех языках мира. Несмотря на то что конфликты на протяжении веков были нормой жизни, в последние годы проблемы изучения конфликтов и поиск способов их разрешения приобрели необычайную актуальность. Нам необходимо знать, что делать с конфликтами, чтобы они не портили нашу жизнь. Этим и занимается конфликтология.

В настоящее время конфликтология представляет собой область профессиональной деятельности, требующей специальной подготовки, знаний и умений. Конфликтология в качестве учебной дисциплины включается в программы обучения психологов, социологов, юристов, менеджеров.

Как наука конфликтология возникла на стыке социологии, психологии и психиатрии. Ее рассматривают как комплексную научную дисциплину, объединяющую в единую систему не связанные между собой исследования конфликта, которые ведутся в рамках педагогики, социологии, истории, экономики и философии. Одни ученые определяют конфликтологию как науку о причинах, формах, динамике социальных конфликтов и путях их разрешения и предупре-

ждения, другие – как науку о психогигиене межличностных отношений. Кроме того, некоторые рассматривают ее как область практической деятельности. Наличие таких разных толкований означает, что общепринятого понимания статуса конфликтологии пока не сложилось. Она находится в процессе становления.

Конфликтология становится наукой и развивается как наука потому, что есть общественная потребность в познании конфликтов и способов их разрешения. В настоящее время она постепенно приобретает статус самостоятельной научной дисциплины, имеющей комплексный характер. При этом конфликтология пользуется данными, теоретическими моделями, методами и приемами других наук.

Конфликтология как наука, зарождающаяся и пока еще формирующая свой особый объект изучения, предмет теоретического анализа и эмпирически-практических решений представляет собой интегративное формирование, опирающееся на синтез социологических, психологических, педагогических, политологических и юридических знаний. Можно сказать, что это наука, занимающаяся изучением причин возникновения конфликтов, закономерностей и особенностей их протекания. При этом важная роль отводится исследованию методов, направленных на преодоление негативных последствий конфликтов, изучение возможностей использования конструктивных аспектов конфликтных ситуаций для модернизации различных социальных систем (общ-

ностей, организаций, учреждений и др.), повышения эффективности их деятельности.

Конфликтология не только изучает возникновение и развитие конфликтов, способов конфликтного противодействия индивидов и групп, но и ориентирует на успешное предотвращение конфликтных ситуаций, эффективное разрешение противодействий в процессе совместного общения и деятельности.

Можно сказать, что **современная конфликтология** – это прикладная научная дисциплина и вместе с тем сфера практической деятельности по урегулированию конфликтов. Одна из отличительных особенностей конфликтологии состоит в том, что она в своей прикладной части вводит в искусство ведения диалогов и споров, предотвращения и разрешения конфликтов.

Совокупность теоретических представлений о сущности, типах, причинах конфликта, способах его разрешения или предотвращения превращается в умение реализовать, воплотить эти знания в практические умения и навыки, т. е. социальные технологии разрешения конфликтов.

Использование эффективных технологий предотвращения и разрешения конфликтов позволит сформировать практические рекомендации, которые с успехом могут использоваться в ходе урегулирования любых видов конфликтов.

3. История развития конфликтологии

Конфликтология – это отрасль обществознания и человековедения. Динамика и особенности развития и протекания конфликтов интересовали людей на протяжении всех веков. Самые первые упоминания о конфликтных ситуациях можно найти в произведениях древней литературы и философии. Конфликты с незапамятных времен притягивали к себе внимание человека. Так, например, в трудах великого китайского философа Конфуция, датирующихся VI в. до н. э., можно найти высказывания, касающиеся того, что основными причинами конфликтов являются неравенство и непохожесть людей, которые порождают заносчивость и злобу и вследствие этого перетекают в конфликты. Поэтому **Конфуций** считал, что для нейтрализации конфликтов необходимы устранение пороков и улучшение нравов. Сам Конфуций, по словам его многочисленных учеников, обладал несомненными достоинствами: был «ласков, добр, почителен, бережлив и уступчив».

В произведениях знаменитого древнегреческого философа **Гераклита** четко прослеживается мысль, что многие свершения истоками уходят в конфликты и распри. Широко известно высказывание Гераклита, что противоборство, в

т. ч. и война, есть «отец всего и царь всего», т. е. конфликты рассматриваются как важное условие общественной жизни.

Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как **Платон** и **Аристотель** (V–IV вв. до н. э.). По их мнению, поскольку человек представляет собой часть общества и по своей природе является общественным существом, заложенное в человеке начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. В то же время ими признавалось наличие в людях склонности к ненависти, вражде и насилию. Так, например, Аристотель прямо указывал на источники человеческой вражды, причинами которых становятся неравенство людей по рождению, способностям, материальному положению, несходству характеров и др.

Период Средневековья ознаменовался появлением гуманистических идей, развитием христианских учений в русле протестантского течения, появлением теорий общественного договора и естественного права, а также первых концепций раннего либерализма. В эту историческую эпоху большинство философов выступали с резкой критикой средневековых порядков, приводивших к серьезным социальным потрясениям и кровопролитным междоусобным столкновениям. В ряду таких ученых можно назвать имена **Т. Мора**, **Э. Роттердамского**, **Д. Локка** и **Т. Гоббса**. В их произведениях отчетливо прослеживается мысль, что каждый человек является самоценным существом. В соотнесении с

обществом приоритет принадлежит личности. Естественное состояние общественных связей – это «война всех против всех», где люди выступают в качестве либо врагов, либо партнеров.

В XVIII в. **А. Смит** в книге «Теория нравственных чувств» выступил последовательным сторонником некоей степени эгоизма, любви к себе, но при неременной гармонии своекорыстных интересов с общими устремлениями людей к благополучию и счастью. По мнению А. Смита, основной причиной, побуждающей человека к улучшению своего положения и повышению социального статуса, является стремление «отличиться, вызвать одобрение или получить сопутствующие выгоды». При этом основным побуждающим мотивом конфликтов он считал экономические интересы, являющиеся проявлением конкретных потребностей людей. А. Смит писал: «Наше собственное благополучие побуждает нас к благоразумию; благополучие наших ближних побуждает нас к справедливости и человеколюбию; справедливость отстраняет нас от всего, что может повредить счастью наших ближних, а человеколюбие побуждает нас к тому, что может содействовать ему».

4. Становление конфликтологии

Конфликты существовали всегда, а конфликтология возникла недавно – в XX в. Противоречия, столкновения противоположных желаний и интересов, борьба между людьми – все это было предметом размышлений философов на протяжении многих веков. Этими проблемами интересовались **Ф. Бэкон, Р. Декарт, Дж. Локк, И. Кант, Г. В. Ф. Гегель и К. Маркс, В. Соловьев и Н. Бердяев.** Несмотря на то что еще в произведениях древнегреческих философов (**Гераклита, Эпикура**) встречаются идеи, стремящиеся рационально объяснить природу конфликта, вплоть до конца XIX в. конфликт рассматривался либо в самом общем плане (как одно из проявлений более общего феномена – противоречия, а также как категория, охватывающая не только человеческую деятельность, но и природные процессы), либо в плане анализа отдельных видов столкновений в мире человеческого бытия, таких, например, как классовые, военные конфликты, конфликты между бессознательным и сознанием. В первом случае оставалась вне поля зрения специфика конфликта как социального явления. Во втором же предметами исследования становились частные особенности того или иного отдельного вида конфликта в жизни людей, а не общие черты конфликта как явления, типичного для различных областей человеческой жизни.

Интерес к разработке общей концепции конфликта возник прежде всего в социологии, когда в конце XIX в. появились работы **Г. Спенсера**, **М. Вебера** и других ученых, в которых конфликт стал рассматриваться как один из главных стимулов социального развития. В начале XX в. вышла работа немецкого социолога **Г. Зиммеля**, специально посвященная понятию социального конфликта. В 1920–1930 гг. **Г. Парк** (один из основателей чикагской школы в социологии) разработал теорию социального взаимодействия, в которой конфликт выступал как один из его четырех основных видов (наряду с конкуренцией, приспособлением и ассимиляцией). Но социология конфликта сложилась как особое и относительно самостоятельное направление к концу 1950-х гг. благодаря трудам немца **Р. Дарендорфа** и американца **Л. Козера**.

У Р. Дарендорфа конфликт становится центральной категорией социологии. В его концепции, которая получила название «теория конфликта», человеческое общество изображается как система взаимодействий между конфликтующими социальными группами (классами). Конфликты неизбежны и необходимы. Р. Дарендорф выделяет конфликты разных уровней. Л. Козер анализирует функции социального конфликта. Результаты его анализа и поныне остаются классическим описанием этих функций.

Постепенно изучение конфликтов стало получать практическую направленность. На первый план начал выдвигать-

ся вопрос о средствах и способах улаживания конфликтов. С 1960-х гг. резко возрастает число психологических работ, посвященных проблемам урегулирования или предупреждению нежелательных конфликтов. Классические экспериментально-психологические исследования группового поведения в конфликтной ситуации провел **М. Шериф**. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внесли работы **К. Томаса**, выделившего 5 основных типов поведения людей в конфликтных ситуациях и разработавшего тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов.

М. Дойч, Д. Скотт, Д. Пруитт, Дж. Симпсон выявили ряд особенностей коммуникации между участниками конфликта. **В. Горовиц** и **Т. Бордман** создали специальную программу психологического тренинга, нацеленного на обучение конструктивному поведению в условиях конфликтной ситуации.

Особое развитие получила разработка переговорных методик разрешения конфликта, которую вели **Дж. Скотт, Ш. и Г. Боуэры, Г. Келман, Т. Крум**.

5. Отечественная школа конфликтологии

В России свое видение проблемы социального конфликта высказывали сторонники марксизма: представители ортодоксального направления (**Г. В. Плеханов, В. И. Ленин**) и представители «легального» направления (**П. Б. Струве, М. И. Туган-Барановский**). В ряду российских ученых можно выделить представителей социокультурной школы, внесших серьезный вклад в становление отечественной конфликтологии. В частности, можно отметить **Питирима Сорокина**, который активно исследовал причины социальных конфликтов в русле социологических концепций. Именно ему принадлежит мысль, что возникновение любого конфликта обусловлено невозможностью удовлетворения базовых потребностей человека. В советский период конфликтология как наука о противостоянии социальных групп, слоев и индивидов развивалась в нашей стране в экстраординарных условиях. В советское время изучение конфликтов осуществлялось главным образом в русле марксистской теории классовой борьбы. Официальная идеология утверждала, что при социализме могут существовать только неантагонистические противоречия, нет условий для возникновения социальных конфликтов, которые рассматривались как пороки капита-

лизм. С середины 1920-х до конца 1940-х гг. никакой работы по изучению конфликтов не велось. Начиная с 1950-х гг. постепенно стали все чаще появляться публикации, касающиеся отдельных частных видов конфликтов.

Освобождение науки от партийного контроля привело в 1990-х гг. к бурному подъему конфликтологических исследований, который продолжается и по сей день. В настоящее время активно анализируется и осваивается позитивный опыт зарубежных ученых-конфликтологов, что отражается в появлении оригинальных отечественных работ, в числе которых можно назвать исследование **А. Здравомыслова** «Социология конфликта», вышедшее в середине 1990-х гг. Книга обобщает результаты зарубежных и отечественных конфликтологических исследований и на этой теоретической базе дает анализ конфликтов в современном российском обществе.

Из современных российских конфликтологических школ наиболее заметной является школа под руководством акад. **В. Н. Кудрявцева**, разрабатывающая основные подходы к изучению конфликтов (в основном с позиций правовых наук). Понимая под конфликтом борьбу за ценности и претензию на определенный социальный статус, власть при дефиците материальных и духовных благ, борьбу, в которой целями состоящих в конфликте сторон являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника, это направление придерживается точки зрения, что борьба может

быть войной без правил, но во многих случаях она опирается на те или иные правовые, социальные, нравственные, религиозные и иные нормы и положения. Основное значение данного подхода заключается в том, что он позволяет связать рассмотрение конфликтов с существующими правовыми и социальными институтами. Из этого вытекает практический смысл данного подхода, позволяющего установить, могут ли нормы права воздействовать на зарождение, развитие и разрешение конфликта и как повысить эффективность этого действия.

Одним из достижений данного направления является введение понятия ложного юридического конфликта, который возникает вследствие ошибки или заблуждения по крайней мере одной из сторон, предполагающей, что другая сторона совершает или намерена совершить агрессивные, неправомерные или иные нежелательные действия.

Юридическая конфликтология имеет важное значение в ходе разрешения конфликтов. Более того, разъяснение правовых норм и законоположений, повышение юридической культуры граждан может существенно уменьшить число конфликтов по юридическим основаниям и снизить их остроту.

6. Мировая конфликтология

Современная мировая конфликтология развивается сразу по нескольким направлениям. Своеобразную интерпретацию получила проблема социального конфликта в работах американских социологов П. Блау и Дж. Шварца, относящихся к структурной социологии. Опираясь на идеи, сформулированные Р. Дарендорфом и Л. Козером, они разработали специфическую концепцию логической редукции социальных взаимодействий. В ее основу положено установление логических связей между различными параметрами, характеризующими состояние той или иной социальной группы, например между уровнем ее гомогенности (или гетерогенности), численностью, степенью внутригрупповой дифференциации социальной мобильности и т. п. С точки зрения П. Блау, конфликт развивается в случае нарушения установившихся и санкционированных обществом принципов обмена властью, результатами труда и другими благами между отдельными индивидами и их группами.

Существенный вклад в разработку современной макро-социологической теории конфликта внес американский социолог Р. Коллинз. Анализируя развертывание конфликтов в структуре экономических сетей, он особенно выделяет в качестве одной из особенностей этого процесса появление рынков метафинансов как арены борьбы за управление кор-

поративными финансами. Это, по его мнению, укладывается в общую теорию конфликта относительно обеспеченного создания новых структур конфликта, которые строятся на предыдущих.

Французский социолог **А. Турен** считает, что в постиндустриальном обществе принуждение и манипуляция становятся более разнообразными и диффузными. Они затрагивают каждого индивида и все общественные группы, поэтому резко расширяется состав конфликтующих сторон, а их действия становятся протестом всех управляемых против технологического доминирования. Поэтому на передний план выдвигается изучение социальных движений, каждое из которых представляет собой конфликтное коллективное действие, имеющее два основных измерения: конфликт с противником и проект социокультурной ориентации.

В настоящее время в западной научной и популярной литературе получило широкое распространение стремление перенести теоретический анализ социальных конфликтов в плоскость конкретных социально-психологических рекомендаций, своего рода прикладных советов специалистам в области маркетинга и менеджмента (**Д. Карнеги**).

Специалисты в области менеджмента (**М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури**) считают, что для успешного управления конфликтной ситуацией необходимо точно определить причины конфликта, хорошо знать модели развития конфликта как процесса и на основании этого применять

структурные методы разрешения конфликтов. Наряду с этим они рекомендуют активно применять межличностные стили разрешения конфликтов.

Развернутую концепцию управления конфликтными ситуациями предложили американские конфликтологи **Дж. Бартон** и **Ф. Дакес**, которые убеждены, что конфликты требуют глубокого анализа, а разрешение проблемы возможно способами, которые не ущемляют человеческие ценности и потребности. При этом они считают необходимым дифференцировать способы разрешения межгрупповых и межорганизационных конфликтов. По их мнению, эффективным способом разрешения конфликтов является организация неофициального неформального взаимодействия между членами соперничающих групп и наций. В управлении конфликтными ситуациями первым шагом должно стать изучение возможностей избежать конфликтного столкновения, а для этого необходимо найти такие решения, которые позволят нейтрализовать источники возможных разногласий и конфликтов.

Все перечисленные концепции могут с успехом применяться при социальной диагностике и разрешении различных типов конфликтов.

7. Методы конфликтологии

При исследовании конфликтов традиционно используется ряд методов, в числе которых можно выделить эксперимент, анализ документов (в т. ч. контент-анализ), опросы, наблюдение.

Эксперимент. Лишь недавно конфликт стал объектом конкретных эмпирических исследований. При этом данный метод связан с известным риском, поскольку любое прямое вмешательство в конфликт, особенно межличностный, может не только причинить вред сторонам, но и нарушить чистоту исследования. На уровне межличностного общения эксперимент, как правило, проводят психологи. Еще более рискованными являются попытки изучения причин и динамики конфликта, но уже с использованием насилия. Исследователь может применить стимулирующие или подавляющие меры (независимые, временные), которые ведут к каким-либо результатам. Например, если провести воздействие на группу испытуемых, то можно обнаружить ответное усиление или ослабление агрессии, фиксируя различные их проявления (крики, угрозы и т. д.).

Исследование документов. Можно узнать о конфликтующих странах, институтах, группах и отдельных людях в многочисленных источниках (документах, архивных или статистических данных). В любом случае имеются в виду

средства различного закрепления на специальном материале информации о фактах, событиях и мыслительной деятельности человека. Анализ содержания документальных источников во многих случаях позволяет получить информацию, достаточную для углубленного анализа проблемы. Так, при формулировке проблемы и гипотез исследования конфликтологии обращаются к анализу таких письменных документов, как научные публикации, отчеты по предшествующим исследованиям, различная статистическая и ведомственная документация, что позволяет получить первоначальную информацию.

Обычно при исследовании документов встречаются трудности, связанные с большим количеством и разнообразием источников. Поэтому применяется своеобразная методика их изучения, называемая контент-анализом, при применении которой удается найти и подсчитать признаки документа, отражающие его сущностное содержание. Использование метода контент-анализа в конфликтологии является достаточно перспективным. В то же время следует учитывать тот факт, что полученные в ходе анализа результаты могут носить неполный, фрагментарный характер, выражать интересы одной из конфликтующих сторон. Поэтому при подготовке отчета необходимо попытаться учесть интересы всех заинтересованных групп.

Опросы. Эти данные можно получить как от стороны, участвующей в конфликте, так и от его очевидцев. Важную

вербальную информацию могут предоставить и специалисты в этой области (эксперты). В частности, для измерения психологии участников конфликта разработано большое количество тестов и опросников. Достоинства этого метода очевидны. Он не причиняет вреда ни интервьюерам, ни респондентам, относительно дешев и не требует больших затрат времени. Основными недостатками метода являются скрытность и смущение опрашиваемых, субъективизм исследователей, особенно в ходе интерпретации полученных ответов.

Наблюдение. Это наиболее распространенный и довольно простой метод. Конфликтолог в зависимости от целей исследования и складывающейся ситуации может наблюдать либо в качестве участника события (включенное наблюдение), либо в качестве стороннего наблюдателя (обычное наблюдение).

Этот метод дает возможность вникнуть в детали конфликта, прочувствовать его многообразие, но в то же время личность исследователя неизбежно сказывается на качестве наблюдения, поэтому оно обычно используется в сочетании с другими методами.

8. Природа и условия социального конфликта

Наиболее распространенный подход к пониманию конфликта состоит в его определении через противоречие как более общее понятие, прежде всего через социальное противоречие. Развитие любого общества представляет собой сложный процесс, который совершается на основе зарождения, развертывания и разрешения объективных противоречий. В то же время следует учитывать тот факт, что понятия «противоречие» и «конфликт» не являются тождественными, но при этом было бы грубой ошибкой противопоставлять их друг другу. Под противоречиями в конфликтологии понимаются противоположности, различия интересов и позиций участников конфликта. Они служат необходимыми условиями превращения конфликтной ситуации в конфликт. Однако эти противоречия перерастают в конфликт только в том случае, если заинтересованные стороны (носители конфликта) начинают активные действия для достижения своих целей. В социальном конфликте этими носителями являются люди или группы людей.

Традиционно **социальный конфликт** рассматривается как противостояние, в котором конфликтующие стороны борются за какие-либо виды стратегических ресурсов. В каче-

стве таких ресурсов могут рассматриваться территория, собственность, национальная идентичность, культура. При этом активно используются угрозы, которые в зависимости от ситуации перетекают в оборонительные или атакующие действия. Развитие социального конфликта непосредственно связано с активным противостоянием индивидов или групп индивидов, поэтому в нем всегда принимают участие не менее двух противодействующих сторон. Любой конфликт наносит ущерб либо одной, либо всем заинтересованным сторонам, поскольку действия участников конфликта направлены на достижение взаимоисключающих интересов. Именно этим обусловлена высокая степень напряжения социального конфликта, заставляющая его участников использовать новые и отнюдь не характерные для них модели поведения.

Социальные конфликты представляют собой крайнюю степень обострения социальных противоречий. Эти конфликты формируются и разворачиваются в определенных социальных ситуациях. Выделяют ряд компонентов, характеризующих социальный конфликт (межличностный или конфликт между группами и государствами). Рассмотрим, как установить наличие конфликта.

Началом конфликта можно считать тот момент когда одна из конфликтующих сторон начинает понимать, что действия или претензии противоположной стороны полностью противоречат ее интересам. Это несоответствие во многом зависит от того, смогут ли предлагаемые альтернативные ре-

шения удовлетворить обе противоборствующие стороны. В то же время предъявляемые сторонами претензии, как правило, носят жесткий и взаимоисключающий характер.

Подобные притязания называются ригидными и могут возникнуть при следующих условиях:

1) если претензии, предъявляемые одной из сторон (или обеими сразу), являются жизненно важными, например связаны с безопасностью, суверенитетом, национальной или культурной идентичностью;

2) когда лежащие в основе цели рассматриваются с позиции «или – или» (по аналогии с «либо пан, либо пропал»). В этом случае любые уступки расцениваются как поражение.

Социальный конфликт может достичь опасной глубины, если одна из сторон позиционирует свои претензии как разумные и справедливые. Это происходит отчасти потому, что справедливые притязания имеют тенденцию быть ригидными, отчасти из-за того, что проигрыш в тех случаях, когда законные притязания не удастся удовлетворить, переносится особенно тяжело, приводя к разрушительным последствиям. Общества, стремящиеся полностью избежать конфликтов, могут потерпеть неудачу при проведении серьезных институциональных изменений и реформ.

9. Источники социального конфликта

Основные источники возникновения социальных конфликтов подразделяются на три группы: объективные, псевдообъективные и эмоциональные.

Объективные источники конфликта. В качестве объективных причин возникновения конфликта прежде всего следует назвать проблемы, решение которых давно назрело, но вследствие разных обстоятельств пока не реализуется. В подобных конфликтах каждая из сторон для обоснования своей позиции и воздействия на оппонента активно использует аргументацию. Поиск убедительных аргументов может способствовать изменению позиции одной из сторон конфликта.

Псевдообъективные источники конфликта. На практике часто встречаются ситуации, когда объективные причины, вызывающие конфликт, не устранены, но в то же самое время между участниками конфликта возникают отношения доверия и близости. Как правило, это происходит, когда в процессе развития конфликта, вместо того чтобы использовать эмоциональные источники, стороны находят новые темы для разногласий, никак не связанные с объективными причинами, изначально выдвигавшихся одной из сто-

рон. В то же время, если оппонентам удастся достичь согласия по основным дискуссионным вопросам, новые спорные моменты могут быть проигнорированными, а аргументы, выдвигавшиеся в их защиту, потеряют свою актуальность. Это вызвано тем, что новые поводы для разногласий служили маскировкой истинных целей, которые преследовали конфликтующие стороны. Поэтому любые эмоциональные источники конфликта, которые выдаются оппонентами за объективные разногласия, могут называться псевдообъективными источниками возникновения конфликта.

Эмоциональные источники конфликта. Эмоциональные факторы играют важную роль в развитии конфликтной ситуации и превращении ее в конфликт. Это связано с тем, что различия во взглядах и позициях не воспринимаются как конфликты до тех пор, пока их выражение не получит эмоциональный характер. И чем сильнее эмоциональная окраска аргументов противоборствующих сторон, тем острее будет разворачивающийся конфликт. Поэтому при анализе конфликтов следует учитывать эмоциональные факторы, которые часто и являются истинными источниками конфликтов. Эмоциональные источники непосредственно связаны с базовыми потребностями людей. Их можно разделить на **четыре основные группы:**

1) эмоции, вызванные потребностями осуществлять контроль над другими, оказывать на них непосредственное влияние, т. е. связанные с достижением более высокого соци-

ального статуса;

2) эмоции, обусловленные наличием потребностей в одобрении своих действий окружающими, а также связанные с принадлежностью к определенной референтной группе;

3) эмоции, вызванные потребностями в справедливом отношении, основанном на принципах равенства, честности и открытости;

4) эмоции, находящие свое объяснение через потребности в самовыражении и самоидентификации личности.

При этом следует отметить, что именно совокупность эмоциональных источников и объективных причин способствует развитию имеющихся противоречий и превращению их в конфликт. Более того, объективные причины конфликта рассматриваются как важные только в том случае, если в глазах конфликтующих сторон они способны приглушить яркую эмоциональную окраску противостояния. Как правило, такой эмоциональный фон вызывается невозможностью удовлетворения имеющихся потребностей.

Эмоциональные источники конфликта распознать труднее, чем объективные. Обмениваясь аргументами, стороны редко упоминают их. Такая ситуация наиболее часто встречается в практике делового общения, не предполагающей возможности открыто говорить о наличии потребностей, например в самореализации.

10. Конфликт как тип трудной ситуации

С точки зрения психологии конфликт может рассматриваться в качестве специфического типа трудной ситуации, которая может возникнуть в любой момент в процессе существования отдельного индивида или определенной группы людей.

Общие **признаки трудной ситуации**:

- 1) обнаружение различного рода препятствий для достижения определенных целей, наличие угроз здоровью и личности;
- 2) появление состояний психической напряженности в результате реагирования на возникшие трудности при достижении значимых целей;
- 3) существенные перемены сложившихся приемов деятельности, способов общения, моделей поведения.

Основные **виды трудных ситуаций**:

- 1) ситуация деятельности;
- 2) ситуация социального взаимодействия;
- 3) ситуация внутриличностного плана.

В зависимости от того, как воспринимается угроза, **трудные ситуации** могут делиться на **три уровня**:

- 1) первый уровень включает трудности, рассматриваемые

в качестве потенциальных угроз (к ним относятся проблемы, возникающие в различных рабочих ситуациях, в т. ч. в процессе межличностного взаимодействия, а также внутриличностные противоречия);

2) ко второму уровню относятся трудности, воспринимаемые в качестве серьезных непосредственных угроз (аварийные ситуации на производстве, некоторые виды предконфликтных ситуаций, проявление внутриличностных конфликтов);

3) третий уровень объединяет трудности, уже ставшие реальной угрозой здоровью и безопасности личности (военные конфликты, техногенные катастрофы, внутриличностные кризисы).

Особенностью трудных ситуаций является то, что в этом случае человек оказывается в противодействии с окружающей средой, в качестве которой могут выступать другой индивид и целая социальная группа. При возникновении трудной внутриличностной ситуации человек оказывается в противоречии с самим собой.

Трудные ситуации, связанные с производственной деятельностью человека, обычно возникают при решении новых рабочих задач. В этих случаях от индивида требуются максимальное использование своего интеллектуального потенциала, состояние эмоционального равновесия. Практически все трудные ситуации связаны с изменениями условий жизни и деятельности человека. При этом наиболее сложными

являются экстремальные ситуации, поскольку в таких условиях от участников требуется максимальное напряжение их психических и физических усилий.

В случае возникновения сложной ситуации, связанной с нарушением взаимодействия между людьми, возможны три сценария ее развития: первый характеризуется наличием серьезных противоречий; второй – нейтральным отношением участников друг к другу; третий предусматривает положительное отношение оппонентов. В двух последних сценариях поведение и общение имеют рациональную основу, угрозы со стороны противодействующей стороны расцениваются как потенциальные, а напряженность в процессе взаимодействия невелика.

В то же время конфликтная ситуация, связанная с нарушением взаимодействия, характеризуется высокой степенью эмоционального напряжения. При этом стороны предпринимают активные действия, направленные на защиту своих интересов, пытаются всеми возможными способами ограничить активность противодействующей стороны, нанести ей возможный моральный или материальный ущерб. В такой ситуации стороны крайне негативно относятся друг к другу. На выбор модели поведения и общения оказывают влияние эмоции.

В то же время следует отметить, что описанные типы трудных ситуаций очень редко встречаются в отрыве друг от друга. Обычно одна трудная ситуация сопровождается другой,

при этом все усугубляется субъективными оценками противоборствующих сторон.

11. Позитивные стороны конфликта

Каждый конфликт может играть как положительную, так и отрицательную роль. Двойственность природы конфликта заключается в особенностях его влияния на жизнь и деятельность противоборствующих сторон. Кроме того, на разных этапах своего развития один и тот же конфликт может принимать как конструктивную, так и деструктивную окраску.

С точки зрения конфликтующих сторон в конфликте можно выделить следующие **позитивные моменты**.

1. Конфликт может полностью или частично нейтрализовать организационные противоречия, вызванные недостатками организации деятельности, неудовлетворительным менеджментом, несоответствием квалификации работника выполняемым обязанностям. Результат – разрешение приблизительно 65 % таких противоречий.

2. Результатом конфликта может стать более объективная оценка социально-психологических качеств людей, вовлеченных в конфликт. Способы противоборства показывают ценностные ориентации участников конфликта, их истинные мотивы, демонстрируют степень их психологической стойкости и стрессоустойчивости. Конфликт помогает проявиться как отрицательным, так и положительным чертам

человека. Около 10–15 % конфликтов после своего окончания улучшают отношения между противниками.

3. Участие в конфликте позволяет снизить степень психологической напряженности у противоборствующих сторон. Действия оппонентов, которые часто сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, могут снизить интенсивность последующих отрицательных эмоций. Так, например, возникает феномен катарсиса, что означает освобождение накопившейся отрицательной энергии, оказывавшей сильное давление на человека.

4. Конфликтное взаимодействие может стать толчком к развитию личности, улучшению межличностных отношений. Конструктивное разрешение конфликта позволяет человеку сформировать позитивный опыт действий в конфликтных ситуациях, получить навыки эффективного взаимодействия, повысить свой социальный статус.

5. Результатом конфликта может стать повышение индивидуальной эффективности сотрудника. Например, у менеджеров итогом конфликта в 28 % случаев становится повышение качества деятельности, а снижение наблюдается в 17 % случаев. У рядовых работников, наоборот, в итоге конфликта качество их работы чаще ухудшается, поскольку им не удается добиться целей, достижение которых они преследовали в конфликте.

6. Конфликт может способствовать повышению авторитета одной из сторон, если в ходе конфликта ею преследо-

вались цели, которые оценивались как справедливые коллегами по работе. Такое случается в 4 раза чаще, чем в том случае, если сторона отстаивает цели, которые считаются сомнительными.

7. Конфликт может послужить инструментом социализации личности, существенно повысить самооценку индивида.

При оценке каждого конфликта следует учитывать то влияние, которое он оказывает на макро- и микросреду. Помимо оппонентов, вовлеченных в конфликт, он оказывает непосредственное влияние на всю группу. Степень конфликта прямо пропорциональна силе отношений оппонента и группы, социальному статусу противоборствующих сторон, интенсивности их конфликтного противодействия. В этом случае выделяют следующие **позитивные аспекты конфликта**:

1) служит инструментом, стимулирующим социальную деятельность малой группы или сообщества (инновационный конфликт);

2) показывает актуальность некоторых неразрешенных проблем;

3) способствует выявлению сложившегося общественного мнения;

4) может послужить формированию новых (причем более благоприятных) условий функционирования организации;

5) иногда становится важным фактором сплочения социальной группы (и даже целой нации).

12. Деструктивные стороны конфликта

Конфликт является неотъемлемой принадлежностью человеческого общества на протяжении всей истории его существования.

Традиционно в сознании людей сложилась однозначно отрицательная оценка любых конфликтов. Опыт участия в бытовых и семейных ссорах, в конфликтах на производстве, страшные последствия межэтнических, политических конфликтов способствуют укреплению отношения к конфликту как исключительно нежелательному явлению. При этом большинство конфликтов сопровождаются таким крайне отрицательным явлением, как дезинтеграция. Все это подтверждает отрицательное отношение к конфликтам.

В то же время необходимо учитывать, для кого из участников этот конфликт деструктивен, а для кого конструктивен (в случае выполнения конфликтом функции поддержания социально-политической стабильности). Оценивая сложившуюся конфликтную ситуацию, следует учитывать тот факт, что может существовать третья сила, провоцирующая возникновение конфликта, в то время как сами оппоненты, иногда не подозревая об этом, будут выполнять волю этой стороны. В других случаях одна из сторон может хотеть

изменить сложившееся положение, пытаясь уклониться от конфликта или разрешить его мирным путем.

В конфликте можно выделить следующие **негативные (деструктивные) стороны**.

1. Участие в конфликте в тридцати одном из ста случаев приводит к серьезному ухудшению настроения сторон, участвующих в конфликте. Требуется довольно длительное время, чтобы вернуть стороны в первоначальное состояние или даже в относительное равновесие.

2. Некоторые конфликты могут сопровождаться серьезными психическими, моральными или даже физическими травмами. Так, например, применение физического насилия в конфликтах часто заканчивается смертью одного из оппонентов в результате эскалации конфликта.

3. Конфликт в обязательном порядке вызывает стресс у каждой из сторон, участвующих в конфликте. Часто этот стресс настолько силен, что приводит к обострению многих заболеваний, особенно сердечно-сосудистых, а также болезней, связанных с нарушениями работы желудочно-кишечного тракта.

4. Результатом конфликта может стать создание образа врага, который сохраняется на длительное время, даже если конфликт уже завершен. При любых незначительных трениях этот образ моментально восстанавливается, что часто приводит к развитию новых конфликтных ситуаций.

5. В случае, когда конфликт прекращается при помощи

насилия, к которому прибегает одна из сторон, в следующий раз в аналогичной ситуации (причем даже без достаточных к тому оснований) эта сторона вновь может использовать метод насилия для разрешения конфликта.

6. Поражение понижает самооценку личности.

В отношении влияния на макро– и микросреду выделяют следующие **негативные последствия конфликтов**.

1. Конфликт приводит к нарушению коммуникации в группе и коллективе в целом.

2. В случае разрешения конфликта с использованием деструктивного решения, в 19–30 % случаев из 100 % наблюдается серьезное ухудшение взаимоотношений в коллективе.

3. При учащении конфликтов наблюдается резкое снижение групповой сплоченности.

4. Конфликт может привести к ухудшению группового взаимодействия, результатом чего может стать серьезное ухудшение качества работы коллектива в целом. В том случае, если конфликт то вспыхивает то погашается, после завершения конфликта качество работы группы будет понижаться.

Нежелательность конфликта часто объясняют его способностью нарушать нормальное функционирование социума, поскольку изначально он является чуждым элементом системы, которая обладает ресурсами для саморегулирования, позволяющими ей вернуться в состояние равновесия и стабильности.

13. Границы конфликта

Люди на протяжении своей жизни неоднократно сталкиваются с конфликтами разного рода.

Чтобы точнее уяснить природу конфликта и его отличие от смежных явлений, необходимо определить границы конфликта, т. е. его внешние пределы в пространстве и во времени.

Для более полного понимания природы и сущности социального конфликта необходимо возможно четче очертить его границы. При определении границ конфликта используют три критерия: временной, пространственный и внутрисистемный.

Временная граница конфликта – это его продолжительность во времени (от начала до завершения). Часто определение начала конфликта влияет на его дальнейшую юридическую оценку, в т. ч. действий, которые были произведены противоборствующими сторонами в тот или иной момент времени. Началом конфликта считается осуществление активных действий одного из участников против другой стороны. Однако это происходит только в том случае, если подвергшаяся нападению сторона осознает эти действия как направленные против нее и вступает в противодействие. Окончание конфликта означает прекращение конфликтных взаимодействий всех конфликтующих сторон, причем независи-

мо от того, какая из них начала этот конфликт первой.

Временные границы конфликта определяются целым набором специфических переменных, в числе которых следует выделить следующие: прозрачность целей противоборствующих сторон; уровень их согласия в отношении смысла, который несет поражение или победа; способность лидеров враждующих сторон понять, какой ценой можно заплатить за победу, и убедить своих сторонников, что в определенных условиях желательно прекратить конфликт и пойти на достижение компромисса с противоборствующей стороной. Продолжительность конфликта находится в тесной связи с тем, как далеко простираются цели конфликтующих сторон. Чем глобальнее и противоречивее эти цели, тем более продолжительным станет конфликт.

Пространственные границы конфликта обычно определены территориально. Поэтому определение пространственных границ имеет значение только в международных и межэтнических конфликтах, когда идет борьба за спорные территории.

Неопределенность и неограниченность целей противостояния конфликтующих сторон не только постоянно втягивают в конфликт новых участников, но и резко удлиняют время протекания конфликтных действий, усиливают их остроту, осложняя протекание конфликта насильственными действиями, делают во многом непредсказуемыми возможные исходы развертывания конфликтных процессов.

Внутрисистемный аспект развития конфликта связан с тем, что всякий конфликт происходит в определенной системе (например, в семье, группе сослуживцев, государстве, международном сообществе и т. д.). Эти внутрисистемные связи сложны и многообразны. Конфликтные действия сторон, принадлежащих одной и той же системе, могут отличаться по степени охвата. Различают глубокие (обширные) или ограниченные (частные) конфликты. В международных конфликтах всегда существует опасность неконтролируемого разрастания конфликта, вовлечения в него все новых участников, обострения межнациональных и политических отношений. В этом случае в конфликт могут быть вовлечены все слои населения.

Определение границ конфликта внутри одной системы предполагает четкое отделение участников конфликта от других лиц, которые могут быть вовлечены в конфликт. Это касается в первую очередь лиц, являющихся подстрекателями или организаторами конфликта, несмотря на то что все они принадлежат одной и той же социальной системе. Таким образом, внутрисистемные границы конфликта зависят от широты охвата этим конфликтом элементов системы в целом.

14. Предмет, объект, участники конфликт

Под **структурой конфликта** понимается определенный перечень элементов, взаимодействие которых изучается в процессе объективного анализа.

Число структурных элементов конфликта в целом остается устойчивым:

- 1) наличие не менее двух сторон, имеющих контакт друг с другом;
- 2) взаимная противоположность целей, действий и намерений конфликтующих сторон;
- 3) использование разрушительной модели поведения с целью противодействия планам и намерениям противоположной стороны;
- 4) противопоставление действий одной стороны другой;
- 5) применение силы с целью повлиять на поведение другой стороны в желаемом направлении.

Основными структурными элементами любого конфликта выступают противоборствующие стороны (субъекты конфликта, его предмет и объект).

Основой конфликта является конфликтная ситуация, в которой присутствуют:

- 1) предмет конфликта – противоречие, которое противо-

борствующие стороны пытаются разрешить;

2) объект конфликта – проблемная ситуация, в основе которой лежит пересечение целей субъектов конфликта, каждый из которых пытается осуществлять действия, направленные на контролирование и управление сложившейся ситуацией;

3) субъект конфликта – сторона, провоцирующая возникновение конфликта (часто таковой является конфликтная личность).

Оппоненты – участники конфликта. Ими в конфликтной ситуации могут выступать отдельные лица, группы людей, организации.

Под воздействием на субъект конфликта (манипулированием субъектом) понимаются скрытые или явные действия одного из участников конфликта, имеющие целью достижение некоторого результата, значимого для данной личности. Чтобы конфликтная ситуация переросла в конфликт, требуется осуществление определенных действий, целью которых должно стать воздействие на субъект конфликта. Такие действия называются инцидентом.

Инцидент – это стимулирование возникновения конфликта, в ходе которого происходит развитие конфликтной ситуации, ставшей поводом для столкновения интересов оппонентов. Конфликт может возникнуть как по инициативе оппонентов (или одного из них), так и независимо от их воли и желания вследствие либо объективных обстоятельств,

либо случайности. Конфликтная ситуация напрямую не связана с инцидентом и не всегда перерастает в конфликт. Инцидент является поводом для развития конфликта. Он может носить случайный характер, тогда как конфликтная ситуация возникает в результате стечения целого ряда объективных обстоятельств и в известном смысле не зависит от инцидента. Например, инцидент может возникнуть случайно, а конфликтная ситуация может определяться объективными обстоятельствами. В то же время такая ситуация может носить преднамеренный характер и создаваться одним из участников конфликта, но может быть порождена хотя и намеренно, но без определенной цели, а иногда и во вред себе по причинам психологического свойства.

В качестве объекта конфликта выступает то, на что направлены претензии каждого из участников конфликта, что и становится причиной их конфликтных действий. Это предмет их спора, то, получение чего одним из участников полностью или частично лишает другую сторону возможности добиться своих целей.

Объект конфликта характеризуется следующими особенностями:

- 1) может быть как материальным, так и психологическим;
- 2) должен иметь большое значение для каждой из противодействующих сторон, причем иногда это значение может носить ситуативный характер;
- 3) становится важным фактором, влияющим на использу-

емые модели поведения участников конфликта, что важно с практической точки зрения, т. к. позволяет относительно точно спрогнозировать это поведение.

15. Психология участников конфликта

Каждый конфликт характеризуется сложной структурой, поэтому в основе его изучения должен лежать тщательный анализ объективных и субъективных причин, вызвавших конфликт. В любом обществе личностный или групповой конфликт порождается не только внешними (экономическими, социальными, культурными) причинами, но и психологическими особенностями личностей и групп. Многие исследователи склонны рассматривать внешние и внутренние (психологические) детерминанты конфликта в качестве паритетных, равнозначных.

В социальных взаимодействиях выделяют два полярных типа, таких как агрессивная личность (эмоционально и психологически неустойчивый тип личности, компенсирующий свою неуверенность агрессивным поведением, тягой к риску, а легкость возникновения агрессивных реакций обуславливает непредсказуемость его поведения) и жертва конфликта (тип личности, стремящийся к повышению эмоциональной напряженности во взаимоотношениях, т. е. обладающий соответствующим набором личностных характеристик, которые порождают у окружающих агрессивное к нему отношение).

На основе анализа можно выделить три обобщенные модели поведения конфликтующих сторон.

1. **Деструктивный тип** – это личность, имеющая склонность к развитию и эскалации конфликта, осуществляющая конфликтные действия, направленные на полное подавление противоборствующей стороны, вплоть до ее физического уничтожения. Такая личность характеризуется крайними эгоистическими устремлениями, часто становится инициатором скандалов (как в бытовых, так и в производственных ситуациях), провоцирующих окружающих на ответные действия. С определенными оговорками к субъектам деструктивного типа можно отнести властные структуры авторитарных и диктаторских государств, стремящиеся к неограниченной власти и подавляющие любое инакомыслие. Эти субъекты могут выполнять в конечном счете и социально позитивные задачи, но вследствие установленных порядков часто способствуют разрушению общечеловеческих ценностей и склонны препятствовать чужому волеизъявлению, что зачастую служит причиной раздоров и войн.

Конфликтное поведение обусловлено, в частности, недостатком самоконтроля. Личностям деструктивного типа свойственны повышенная импульсивность, неоправданная жестокость и агрессия, часто приводящая к физическому воздействию.

2. **Конструктивный тип** отличается от деструктивного, который стремится в первую очередь к достижению своих

собственных целей и интересов. При этом в зависимости от ситуации он готов как вступить в конфликтные взаимодействия с оппонентом, так и попытаться уклониться от конфликта, найдя альтернативу, приемлемую для всех участников конфликта. Человек такого склада будет искать третью сторону которая сможет выступить в качестве посредника, будет пытаться снизить уровень эмоциональной напряженности и при первой возможности начнет переговорный процесс.

3. **Конформный тип** склонен в конфликте уступить, подчиниться, а не продолжать борьбу. Использование конформных моделей поведения чаще всего провоцирует агрессивные действия со стороны других участников конфликта. Но иногда они играют позитивную роль, в частности тогда, когда противоречия между субъектами не носят принципиального характера и возникли из-за пустяка.

Проявления конформизма иногда смешивают с моделью поведения, ориентирующейся на т. н. ненасильственное сопротивление агрессии или диктатуре. В условиях неограниченной диктаторской власти или насильственной смены режимов такое сопротивление означает отказ от участия в действиях, осуществляющихся с одобрения властей, и бойкотирование санкционированных властью мероприятий.

16. Действия конфликтующих сторон

Основные действия противоборствующих сторон в конфликте делятся на две большие группы: **наступательные** и **оборонительные**. **Первая группа** включает такие основные внешние действия, как захват противников, оккупация спорных территорий и объектов, нанесение прямого ущерба собственности, способы физического насилия. Все перечисленные действия имеют своей целью препятствие реализации интересов противоположной стороны конфликта. **Вторую группу** составляют действия, направленные на защиту спорных объектов и территорий, в т. ч. от уничтожения или повреждения материальных ценностей, различных превентивных поступков и т. п. Если оборонительные действия направлены на сохранение имеющегося на данный момент соотношения позиций, охрану тех интересов, которые реализовывались до сих пор беспрепятственно, то наступательные – на изменение соотношения позиций и утверждение нереализованных интересов. При этом следует отметить, что существует еще и **третий возможный тип** действий – отступление, сдача позиций, отказ (полный или частичный) от достижения своих интересов. Но отступление носит временный и вынужденный характер, используется как уловка, с

тем, чтобы собрать силы для последующих наступательных или оборонительных действий. Однако отступление не является неизменным атрибутом конфликта.

Анализ конфликтных действий исходя из их целевой ориентации позволяет выделить несколько **основных разновидностей, характеризующих в определенной мере и различные типы противоборства.**

1. Активные действия, предпринимаемые с целью овладения или защиты спорной территории или объекта собственности (в качестве таких действий используют военные, экономические и иные средства, например при территориальном конфликте одна из сторон может совершить превентивные действия: ввести на эту территорию свои военные силы, заблокировать ее связь с другими странами, создать свою администрацию).

2. Действия, направленные на причинение незначительного вреда и создание косвенных помех. Такие действия сторон обычно характерны для «безобъектных» конфликтов. Результатами становятся блокирование деятельности противоположной стороны, причинение вреда интересующим объектам. Встречаются ситуации, когда нет непосредственного объекта интересов сторон (например, в случае объявления экономической блокады по решению ООН, которому должны подчиняться все страны-участницы).

3. Нанесение прямых оскорблений (словесных и физических). В межличностных конфликтах подобные действия

проявляются в оскорбительных словах, жестах, резко негативных высказываниях в адрес противоположной стороны. На межгосударственном уровне они могут выражаться в принятии дискриминационных мер по отношению к лицам другой национальности, вероисповедания, цвета кожи, а также в виде пропагандистских выпадов, направленных в адрес других государств (сюда относятся, например, заявления США в адрес Ирана).

4. Действия, направленные на оккупацию (захват) или подчинение субъекта при колониальных войнах и связанные с ограничением суверенитета.

5. Нанесение прямого физического ущерба (насилие). Эти действия всегда связаны с причинением боли и телесных повреждений людям, разрушением и разорением городов, территорий, государств.

Все эти действия характерны для наиболее глубоких противоречий, характеризующихся стремлением к существенному ограничению чьих-то прав. Разумеется, в реальном противоборстве эти действия не только плавно меняют формы и значение, но и находятся во взаимном подчинении и опосредовании. Тактика ведения конфликта включает множество более тонких и разнообразных приемов. Определенную тактическую роль играют временной фактор и расстановка сил.

17. Определение компонентов конфликта

Компонентами конфликтов являются обостренные противоречия, обусловленные различием точек зрения сторон, несовпадением подходов и целей, разным отношением к решению рабочих задач в организации, а также связанные с реализацией интересов участников конфликта. Под интересами участников конфликта понимается реализация потребностей людей. Именно интересами как формой реализации потребностей определяются образ жизни и модели поведения индивидов. Для перерастания в конфликтную ситуацию, а затем в конфликт эти интересы должны перейти в притязания, выражающиеся в поведении каждой стороны, стремлении достичь чего-то или превзойти. Противоречивость интересов индивида, групп людей и всего общества часто вызвана объективными обстоятельствами в социальной жизни, в конкретных условиях взаимодействия с другими социальными субъектами (это, как правило, столкновение одних интересов с другими, им препятствующими).

Исследование большого количества конфликтов позволило сделать вывод, что, несмотря на обстоятельства, которые послужили причинами возникновения конфликта, в его основе лежат интересы противоборствующих сторон, которые

не могли быть реализованы вне поля конфликта. В каждом конфликте мы непременно сталкиваемся с различными интересами участников конфликта, которые могут носить стабильный, изменчивый, явный или скрытый характер. Люди оценивают конфликт по степени ригидности притязаний. При высокой ригидности, означающей полную несовместимость притязаний, конфликт рассматривается как сложный. Это объясняется тем, что ригидные притязания сопротивляются снижению, следовательно, конфликт представляется трудноразрешимым.

В целом механизм реализации потребностей и взаимной согласованности интересов можно объяснить на основе концепции депривации. Под **депривацией** понимается несоответствие между ожиданиями человека и имеющимися возможностями. Очевидно, что с течением времени депривация может усиливаться, уменьшаться либо оставаться неизменной. Усиление депривации зависит от того, в каком соотношении находятся ожидания и существующие возможности их удовлетворения. Рост депривации может происходить, во-первых, при уменьшении средств для удовлетворения уже сформировавшихся запросов, что наиболее характерно для периодов социально-экономической нестабильности, например кризисов. Во-вторых, возможна ситуация, когда ожидания, запросы растут значительно быстрее, чем возможности их удовлетворения. В этих случаях можно заметить серьезное усиление депривации, что в свою очередь мо-

жет привести к появлению конфликтов.

Стабильный уровень депривации, а тем более его понижение будут способствовать созданию условий, которые могут привести к формированию благоприятного социально-психологического климата, снижению эмоциональной напряженности. Наоборот, усиление депривации порождает агрессивные реакции на фрустрацию, представляющую собой блокирование целенаправленных действий другого лица. Реакцией на фрустрацию могут служить действия, оказывающие воздействие на подлинные или воображаемые источники разочарования. Иными словами, усиление депривации способствует росту социальной напряженности, проявляющейся в открытых социально-политических и межэтнических столкновениях.

Под **относительной депривацией** понимается неудачный опыт реализации своих интересов какой-либо из сторон, что может явиться для нее тяжким ударом. Относительная депривация может привести к двум **следующим результатам**:

- 1) навести одну из сторон на мысль о существовании несовместимых интересов;
- 2) послужить источником возникновения новых очагов фрустрации, что может стимулировать активные конфликтные действия сторон.

18. Процесс и динамика конфликта

В процессе конфликта происходит столкновение разных интересов, позиций, притязаний участников конфликта. Это противостояние стороны пытаются ликвидировать с помощью убеждения или осуществления конфликтных действий.

Конфликт основывается на совокупности противоречий, которые могут носить объективный или субъективный характер, восприниматься участниками конфликта как реальные или надуманные. **Конфликтная ситуация** представляет собой крайнюю степень обострения накопившихся противоречий. При этом **трансформация этих противоречий в конфликтную ситуацию обеспечивается наличием ряда условий:**

1) сложившаяся ситуация должна иметь большое значение для конфликтующих сторон;

2) должно существовать реальное препятствие для реализации притязаний одного из участников конфликтного взаимодействия, создаваемое оппонентом (даже если это субъективное восприятие, а не реальность);

3) превышение уровня толерантности (индивидуальной или групповой) по отношению к появлению данного препятствия.

Для перерастания конфликтной ситуации в конфликт иногда достаточно незначительного повода. Схема развития

конфликта:

конфликтная ситуация + повод = конфликт.

Конфликт представляет собой столкновение противоречащих друг другу интересов противодействующих сторон, каждая из которых выбирает свои собственные способы действий и методы поведения для достижения своих целей. Каждая из конфликтующих сторон использует свой арсенал методов, предлагает свой набор альтернатив разрешения конфликтного взаимодействия и выбирает свой собственный путь достижения согласия.

Модель конфликта включает следующие структурные элементы: конфликтную ситуацию, источники конфликта, возможности экстраполяции конфликта, методы управления конфликтом, конструктивные и деструктивные последствия. Основным источником возникновения конфликта становится специфическое сочетание целого ряда факторов (как субъективных, так и объективных). Их совокупность представляет собой определенный набор объективных обстоятельств, разрушающих равновесие системы взаимодействия противоборствующих сторон. Существует непосредственная зависимость протекания конфликта от параметров внешней среды. При этом важным моментом становится характеристика социально-психологической среды конфликта, которая формируется в результате взаимодействия разных социальных групп.

Началом конфликта можно считать момент, когда один

из участников конфликта понимает, что интересы и претензии противоположной стороны нельзя совместить с его интересами. Степень этого несоответствия определяется тем, в какой мере предлагаемые альтернативные варианты развития событий могут удовлетворить притязания обеих сторон.

Развитие конфликта обычно проходит следующие этапы:

- 1) нарастание эмоционально-психологической напряженности конфликтной ситуации;
- 2) появление новых проблемных полей, развитие и усугубление первоначальной конфликтной ситуации;
- 3) усиление интенсивности конфликтующих действий сторон, повышение агрессивности конфликта, его разрастание путем вовлечения новых действующих лиц;
- 4) ухудшение социально-психологического климата, повышение уровня эмоциональности в действиях сторон, что может как позитивно, так и негативно повлиять на поведение конфликтующих сторон;
- 5) формирование нового взгляда на конфликт и причины его возникновения.

Особенности конфликта: непонятность конечного результата (часто оппонентам вовсе не известны решения, принимаемые друг другом); противоречивость целей, соответствующая противоположным интересам сторон; модели поведения и методы воздействия конфликтующих сторон.

19. Стадии и фазы развития конфликта

В процессе развития конфликта выделяют **пять стадий**. При этом далеко не каждый конфликт разворачивается по всем стадиям, каждая из которых имеет разную продолжительность и различный характер протекания.

Основными стадиями конфликта являются следующие, такие как:

- 1) предконфликтная ситуация;
- 2) инцидент;
- 3) эскалация;
- 4) кульминация;
- 5) завершение конфликта;
- 6) постконфликтная ситуация.

1. Предконфликтная ситуация – это соотношение интересов перед возникновением конфликта. Часто такое положение дел может быть внешне достаточно гладким, и тогда вспышка конфликта кажется внезапной, спровоцированной внешним толчком. Однако уже здесь имеются реальные предпосылки для конфликта. Эта стадия характеризуется сильной эмоционально-психологической напряженностью, носит латентный характер и не приводит к открытым столкновениям.

2. **Инцидент** является стимулом для развязывания конфликта, толчком, превращающим проблемную ситуацию в конфликт. Однако встречаются случаи, когда, начавшись с инцидента, весь конфликт этим и ограничивается. Первое столкновение противоборствующих сторон может привести к тому, что уже в ходе инцидента участникам конфликта удастся разрешить или существенно сгладить сложившиеся между ними противоречия. В других случаях первое столкновение оказывается последним, потому что одна из сторон (или обе сразу) принимает решение избегать общения и предпочитает больше не встречаться.

3. **Фаза эскалации** конфликта означает его поступательное развитие, т. е. движение вверх по ступенькам. Этот этап характеризуется определенной последовательностью конфликтных действий той и другой стороны.

Эскалация представляет собой:

1) непрерывную цепь событий, характеризующихся все возрастающими эмоционально-психической напряженностью, силой и интенсивностью конфликтных действий;

2) волнообразное движение, при котором конфликтное напряжение то увеличивается, то уменьшается;

3) крутую линию, резко поднимающуюся вверх, характеризующуюся повышенной агрессивностью действий;

4) вялотекущую последовательность событий, которая медленно развивается и может долго держаться в пределах одного и того же уровня (затяжной или хронический кон-

фликт). При вялотекущей эскалации конфликт может закончиться сам собой, медленно изжить сам себя.

4. **Фаза кульминации** наступает в случае, если в ходе эскалации одной или обоим конфликтующим сторонам был причинен видимый урон, т. к. кульминация является высшей точкой развития (эскалации) конфликта. Проявлением кульминации становится яркий эпизод конфликтной борьбы, выражающийся в резких действиях одной стороны (или обеих сразу). Переход конфликта в фазу кульминации (кризиса) может стать серьезным стимулом для поиска альтернативных путей или методов разрешения конфликта.

5. Иногда развитие конфликта достигает **завершающей фазы**, вследствие того, что оппоненты устают от конфликтного взаимодействия, адаптируются к совместному существованию в рамках социальной системы. Но в большинстве случаев завершение конфликта происходит благодаря использованию специальных методов и технологий разрешения конфликта.

6. **Постконфликтная фаза.** Любой конфликт сопровождается негативными последствиями. После разрешения конфликта возникает его последствие, которое может носить как положительный (конструктивный), так и крайне негативный (разрушительный) характер. В первом случае происходит существенное улучшение отношений оппонентов, решаются важные проблемы, а во втором наблюдается отрицательное влияние конфликта на дальнейшее взаимо-

действие сторон, принимающих в нем участие.

20. Информационные модели конфликтной ситуации

Конфликтные ситуации имеют разные информационные модели, выбор которых определяется особенностями формирования образа данной ситуации участниками конфликта. **Специфика восприятия конфликта** зависит от четырех следующих факторов:

1) наличие объективно существующей конфликтной ситуации не осознается сторонами как реальное, поэтому конфликта как такового не существует;

2) обе стороны воспринимают объективно сложившуюся ситуацию как конфликтную, в то же время их персональное восприятие конфликта может различаться (неадекватное восприятие конфликта);

3) конфликтная ситуация реально не существует, однако стороны расценивают сложившееся положение вещей как конфликтное (случай ложного конфликта);

4) конфликтная ситуация реально присутствует и соответственным образом воспринимается противоборствующими сторонами (случай адекватно воспринимаемого конфликта).

Как правило, для любой конфликтной ситуации свойственно искажение информации и неопределенность исхода. Такая неопределенность становится основной предпосылкой

развития конфликта, поэтому в конфликтах часто принимают участие стороны, которые никогда не смогут одержать победу в конфликтном взаимодействии.

Нейтральное конфликтное взаимодействие характеризуется адекватным восприятием ситуации. При этом следует учитывать, что в любом конфликте происходит искажение и утрата информации в ходе процесса коммуникации. Это связано с тем, что информация в конфликте носит личностный характер, и, более того, с повышением субъективного отношения сторон друг к другу усиливается субъективность самого восприятия.

Уровень искажения восприятия конфликтной ситуации может существенно различаться:

- 1) иметь незначительные отклонения (быстротечный конфликт);
- 2) иметь серьезные отклонения (затяжные глубокие конфликты с большим кругом участников).

Формы искажения конфликтной ситуации могут существенно отличаться друг от друга, что в первую очередь связано с типом конфликта и уровнем его эмоционально-психологической напряженности, различают: искажение конфликтной ситуации в целом; искажение мотивов участников конфликта; искажение восприятия конфликтных действий, высказываний, поступков сторон; искажение восприятия личностных качеств.

На определение степени **искажения конфликтной си-**

туации оказывают влияние следующие детерминирующие факторы:

1) состояние стресса у участников конфликта, что препятствует мыслительным процессам, ухудшает восприятие конфликтной ситуации;

2) повышенный уровень эмоциональности участников, характеризующийся увеличением количества негативных эмоций сторон, что способствует серьезному искажению поля конфликтного взаимодействия;

3) нехватка информации у конфликтующих сторон относительно друг друга, что часто приводит к формированию «образа врага»;

4) низкий уровень познавательного развития личности, не позволяющий провести глубокий анализ конфликтной ситуации и действий оппонента;

5) недальновидность участников конфликта, мешающая верно спрогнозировать ситуацию и оценить последствия конфликта (этот фактор влияет на искажение информации в 85 % всех конфликтов);

6) необоснованное завышение важности интересов и потребностей участников конфликта;

7) формирование крайне отрицательной позиции по отношению к оппоненту, которая часто складывается в доконфликтной фазе;

8) преобладание в сознании участников конфликта образа «агрессивной концепции среды», что в существенной степе-

ни способствует неадекватному восприятию поля конфликта;

9) ограниченность временных рамок, повышение скорости развертывания конфликта, также увеличивающие степень искажения его восприятия.

21. **Формы искажения конфликтной ситуации**

Выделяют несколько форм искажения конфликтной ситуации:

1. Конфликт в целом, искажающее восприятие всего поля конфликтного взаимодействия противоборствующих сторон, а не только отдельных элементов конфликта. При этом возможны следующие варианты:

1) конфликт фальсифицируется посредством упрощения сложных и неоднозначных моментов, причем некоторые элементы могут быть исключены из анализа;

2) наблюдается схематизация конфликта, в котором акцентируются только отдельные отношения и действия;

3) искажается перспектива восприятия конфликтной ситуации, акцент делается на текущем положении дел, не дается оценка последствий конфликта;

4) при восприятии конфликтной ситуации обращают внимание только на два цвета: «белый» и «черный». Остальные цвета и оттенки не используются;

5) наблюдается отсев и отбор информации, которая соответствующим образом интерпретируется согласно взглядам сторон.

2. Неправильное восприятие мотивов и поведения

конфликтующих сторон, обусловленное собственными взглядами или побуждениями оппонента.

В этом случае собственные претензии и цели расцениваются как социально значимые, позитивные, благородные и в связи и с этим в обязательном порядке должны быть достигнуты. Побуждения противоположной стороны рассматриваются как изначально направленные на достижение низменных и эгоистичных целей (собственный карьерный рост, улучшение своего материального положения и пр.) Даже если одна из сторон допускает позитивную направленность побуждений оппонента, они все же в целом получают негативную оценку (например, цели достойные, но способы их достижения сомнительные).

3. Неправильное восприятие действий и высказываний противоборствующих сторон. При этом, как правило, происходит обоснование целесообразности собственной позиции, оправдываемой собственной правотой. Восприятие своей позиции может осуществляться в следующих возможных альтернативных вариантах: я вынужден поступать таким образом; иной порядок действий в такой ситуации недопустим; оппонент сам несет ответственность за сложившееся положение вещей; это общепринятая норма поведения.

Позиция противоборствующей стороны расценивается как неправомерная, лишенная доказательной базы, необоснованная и нецелесообразная. Основываясь на этом, един-

ственно возможным для оппонента выходом из ситуации представляется поражение в борьбе. Восприятие позиции оппонента происходит в следующих возможных альтернативных вариантах: его поступки непорядочны; все его действия направлены на причинение мне вреда; он специально это делает.

4. Неправильное восприятие оппонентами личностных характеристик друг друга.

В своем образе акцентируются наиболее привлекательные и положительные качества, о которых широко оповещают всех, втянутых в конфликт лиц. Не принимается в расчет критика любых недостатков и сомнительных личностных черт. Смысл такого поведения состоит в том, что «позитивные люди не могут совершать плохих поступков и преследовать сомнительные цели».

По отношению к оппоненту наблюдается противоположное: полное игнорирование его положительных и преувеличение негативных черт. Результаты проведенных исследований свидетельствуют, что при оценке притязаний оппонента лишь 12 % респондентов отметили готовность к сотрудничеству со стороны противника, в то время как 74 % были убеждены, что на сотрудничество были направлены только их собственные действия. То есть оппонент полностью соответствует созданному «образу врага» и обладает всеми соответствующими негативными качествами, в связи с чем отмечается деиндивидуализация, оппонент представляется сре-

доточием зла, и, как следствие, ему отказывается в сочувствии.

22. Классификация конфликтов

Для классификации конфликтов используются различные критерии. Исходя из этого, по характеру возникновения различают **четыре типа конфликтных ситуаций**, которые соответствуют четырем типам инцидентов:

- 1) объективно-целенаправленные;
- 2) объективно-нецеленаправленные;
- 3) субъективно-целенаправленные;
- 4) субъективно-нецеленаправленные.

На основе вычлененных типов ситуаций и инцидентов выделяют различные критерии классификации конфликтов: по сфере проявления; по степени проявления; по степени напряженности и длительности конфликта; по субъектам конфликтного взаимодействия; по социальным последствиям; по характеру распространения; по предмету конфликта.

По сфере проявления разграничивают следующие **виды конфликтов**:

- 1) экономические (основанные на экономических противоречиях);
- 2) идеологические (основанные на противоречиях в ценностях и убеждениях);
- 3) социально-бытовые (основанные на социальных противоречиях);
- 4) семейно-бытовые (основанные на противоречиях в се-

мейной жизни).

По степени напряженности и длительности конфликты бывают:

1) скоротекущие, интенсивные конфликты (основанные на социально-психологических различиях, характеризуются повышенной степенью вражды и агрессивности в действиях сторон);

2) острые протяженные конфликты (основанные на серьезных, значимых для участников противоречиях);

3) вялопроявляемые слаботекущие конфликты (вызванные неантагонистическими противоречиями или пассивным поведением сторон);

4) слабопроявляемые скоротечные конфликты (имеют неглубокие причины, носят поверхностный характер).

В зависимости от субъекта конфликтного взаимодействия конфликты делятся на четыре группы:

1) внутриличностные конфликты (обусловлены внутренними противоречиями индивида);

2) межличностные конфликты (участниками конфликта являются два и более индивида);

3) конфликты между личностью и группой (субъектами конфликта выступают группа и индивид);

4) межгрупповые конфликты (в качестве противоборствующих сторон в конфликте участвуют группы, имеющие противоположные интересы).

По степени проявления принято различать следующие ви-

ды конфликтов: скрытые и открытые, случайные и хронические. Скрытый конфликт представляет собой ситуацию, когда конфликтующие стороны до определенного времени не осуществляют конфликтных действий, пытаются скрыть существование конфликта. При этом одна из сторон может даже не подозревать о претензиях другой стороны. Такой конфликт может мгновенно видоизмениться в открытый.

В отличие от хронических конфликтов, сознательно провоцируемых одной или обеими сторонами, случайные могут проявиться спонтанно. Хронические конфликты оказывают негативное воздействие на весь круг лиц, так или иначе вовлеченных в них, в связи с чем при анализе причин такого конфликта необходимо найти его непосредственного инициатора и выявить его истинные интересы и мотивы.

В зависимости от социальных последствий все конфликты подразделяются на конструктивные (основанные на объективных противоречиях, разрешение которых приводит к развитию) и деструктивные (основанные на субъективных противоречиях, стимулирующие напряженность и разрушающие сложившуюся систему).

По предмету конфликта различают предметные, т. е. имеющие четко определенный предмет конфликта (реалистичные конфликты); беспредметные (нереалистичные) конфликты.

По отношению к характеру распространения конфликты бывают: организационные; политические; международные;

межкультурные, или этноконфликты.

Приведенная классификация конфликтов по различным основаниям носит достаточно условный характер, некоторые виды конфликтов часто не имеют четких границ и в ходе своего развития легко перерастают один в другой.

23. Причины возникновения социальных конфликтов

Существуют два **основных типа причин** возникновения конфликтов:

1) **объективные причины** (обуславливающие возникновение организационно-управленческих конфликтов);

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.