

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Е.В. Зеленцова**

**ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

*Учебное пособие*

**Благовещенск  
Издательство Дальневосточного ГАУ  
2016**

УДК 159.923  
ББК 88.53

**Зеленцова, Е.В. Психология и конфликтология: учебное пособие /**  
Е.В. Зеленцова. – Благовещенск: ДальГАУ, 2016. – 102 с.

Учебное пособие по дисциплине «Психология и конфликтология» подготовлено в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО). Пособие содержит краткий курс лекций по дисциплине, контрольные вопросы, тематику рефератов, тестовые задания, перечень рекомендуемой литературы.

Предназначено для студентов очной формы обучения по направлениям подготовки 35.03.06 «Агроинженерия», 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника».

Рецензент – Н.А. Кора, канд.псих.наук, доцент кафедры психологии и педагогики Амурского государственного университета

Рекомендовано методическим советом факультета гуманитарного образования Дальневосточного государственного аграрного университета (Протокол №7 от 14 марта 2016 года)

Издательство Дальневосточного ГАУ  
2016

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ .....	5
ТЕМА 1. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ .....	6
1. Понятие личности в психологии .....	6
2. Общая характеристика личности .....	11
3. Структура личности .....	12
4. Мотивы и потребности .....	14
Контрольные вопросы .....	16
ТЕМА 2. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛЮДЕЙ.....	16
1. Общение в жизни человека .....	16
2. Понятие общения.....	17
3. Вербальное и невербальное общение .....	20
4. Структура общения .....	24
Контрольные вопросы.....	25
ТЕМА 3. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА .....	25
1. Становление предмета конфликтологии .....	26
2. Понимание конфликта в разные эпохи .....	27
Контрольные вопросы.....	37
ТЕМА 4. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА.....	38
1. Общая теория конфликта.....	38
2. Понятийный аппарат.....	38
3. Структура конфликта.....	45
Контрольные вопросы.....	48
ТЕМА 5. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ .....	49
1. Формы и характеристики внутриличностного конфликта.....	49
2. Причины внутриличностного конфликта .....	51
3. Психологическая защита личности .....	53
4. Преодоление внутриличностного конфликта.....	54
Контрольные вопросы.....	56
ТЕМА 6. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ .....	56
1. Межличностный конфликт.....	56

2	Функции межличностного конфликта .....	57
3	Признаки возникновения.....	60
4	Последствия межличностных конфликтов .....	61
5	Способы разрешения.....	61
	Контрольные вопросы.....	62
ТЕМА 7. КОНФЛИКТЫ В СЕМЬЕ .....		62
1	Семья. Периоды, вызывающие конфликтные ситуации .....	62
2	Причины конфликтов в семье .....	64
3	Пути выхода из конфликтов в семье .....	70
	Контрольные вопросы.....	71
ТЕМА 8. КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ .....		71
1	Организация. Типы организаций .....	71
2	Социальная напряженность и факторы, способствующие ее возникновению.....	73
3	Типы конфликтов в организации .....	75
4	Управление конфликтом и пути его разрешения.....	78
	Контрольные вопросы.....	80
ТЕМА 9. МЕЖГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ.....		81
1	Понятие «межгрупповой конфликт» в конфликтологии.....	81
2	Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов .....	82
3	Характеристики и основные виды межгрупповых конфликтов.....	84
4	Типология межгрупповых конфликтов.....	85
5	Причины возникновения межгрупповых конфликтов .....	86
	Контрольные вопросы.....	87
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.....		88
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ» .....		97
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....		99
	Основная литература.....	99
	Рекомендуемая литература.....	99

## ВВЕДЕНИЕ

Учебный курс «Психология и конфликтология» изучается в вариативной части гуманитарного и социального цикла. Подход к изучению психологии и конфликтологии основан на методологических принципах психологии: на поиске связей между представлениями о сущности человека и его месте в социальной среде как сфере взаимодействия. Специфика данной учебной дисциплины обусловлена системным изложением современных представлений в области психологии и конфликтологии.

В ходе изучения курса студент должен

***Знать:***

- предмет, основные категории дисциплины, принципы и методы истолкования текстов, приемы и процедуры работы с источниками по психологии и конфликтологии;
- место психологии и конфликтологии в современном гуманитарном знании;
- сущность, структуру, формы, функции конфликта;
- пути выхода из конфликтных ситуаций с учетом знаний по психологии;

***Уметь:***

- самостоятельно ориентироваться в социальной среде;
- находить эффективные способы взаимодействия с окружающими людьми;
- делать прогнозы и принимать решения;
- использовать знания в своей профессиональной среде;
- быть способным к диалогу как способу бытия общества;

***Владеть:***

- навыками аргументированного изложения собственной точки зрения;
- навыками публичной речи, ведения дискуссий и полемики.

В учебном пособии изложены основные подходы к изучению психологии и конфликтологии, тематика рефератов, контрольные вопросы и перечень рекомендуемой литературы. Проверить качество освоения материала по данной дисциплине помогут предлагаемые тестовые задания.

Целями освоения дисциплины «Психология и конфликтология» являются получение студентами необходимых знаний в области психологии и конфликтологии, самостоятельности мышления с учётом получения нового знания, актуализация навыков в области социального взаимодействия.

Пособие предназначено для студентов очной формы обучения (бакалавриат) по направлениям подготовки 35.03.06 «Агроинженерия», 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника», разработано в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО). Изучение данного курса тесно связано с такими отраслями знаний как психология и педагогика, русский язык и культура речи, социология.

## ТЕМА 1. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

*Цель* – раскрыть сущность структуры личности, ее направленности и место личности в социальной среде.

### *План*

1. Понятие личности в психологии.
2. Общая характеристика личности.
3. Структура личности.
4. Мотивы и потребности.

### **1. Понятие личности в психологии**

Проблема личности – одна из центральных проблем в психологии. Личностью (от лат. *persona* – маска актера; роль, положение; лицо, личность) в психологии обозначается системное социальное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности, общении и характеризующее уровень представленности общественных отношений в индивиду.

Личность – категория общественно-историческая. Главным в характеристике личности является ее общественная сущность и социальные функции. Человек не рождается личностью, он ею становится в процессе взаимодействия с социальной и природной средой, с материальными и духовными обстоятельствами его жизни и деятельности. В процессе этого взаимодействия человек и формируется и проявляет себя как личность. Личность – объект исследования только общественных наук: истории, философии, социологии, этики, эстетики, психологии, педагогики и т. д..

Важнейшей характеристикой личности является активность. Под активностью личности понимается способность человека производить общественно значимые преобразования окружающего, проявляющиеся в общении, совместной деятельности, творчестве. Наиболее общая характеристика активности личности – активная жизненная позиция, выражающаяся в ее идейной принципиальности, последовательности в отстаивании своих взглядов, единстве слова и дела.

Личность представляет собой единое целое, где каждая черта неразрывно связана с другими, и поэтому каждая черта личности приобретает свое значение, часто совершенно различное, в зависимости от ее соотношения с другими чертами личности.

Психология личности занимает особое положение среди других направлений в психологической науке, высокая значимость и одновременно сложность этой области психологии очевидны. Вместе с тем до сих пор нет установившегося единого и общепринятого определения этого понятия. Такая многозначность, неопределенность психологического содержания понятия «личность» обусловлена многоаспектностью самого этого понятия. Таким образом, определений личности много, но согласия между ними пока мало, поэтому предпочтительней называть существующие разработки в области изучения личности скорее не теориями, а моделями личности или ориентирующими подходами к ее исследованию.

Наиболее ранней и традиционной для психологии является теория черт личности Г. Оллпорта. Создатель и последователи этой теории использовали в своих исследованиях большие статистические выборки испытуемых и применяли трудоемкие методы математической обработки больших массивов данных «объективных» измерений, полученных путем психодиагностических тестов. Однако выявленная таким образом структура личности не обеспечивала достаточно устойчивого и достоверного прогнозирования поведения человека. Эта концепция, таким образом, «схватывала» скорее формально-ситуативную и статическую, нежели содержательно-динамическую сторону личностных особенностей человека.

Значительную роль в развитии психологических исследований личности сыграл психоанализ З. Фрейда. Для психоаналитиков школы Фрейда и его последователей характерно особое понимание личности как айсберга, лишь малая часть которого видна нам, а большая часть причинных механизмов поведения скрыта в глубинах бессознательного. Опыт психоанализа доказал необходимость признания и адекватной оценки роли бессознательного в психической регуляции человеческого поведения. Множество практически-ориентированных исследований убедительно показали, что в организации своей жизни человек стремится к удовлетворению глубинных личностных мотивов и потребностей, среди которых значительное место занимают мотивы удовольствия, агрессивные и половые влечения.

Бихевиористские теории личности, нашедшие свое отражение в трудах Л. Торндайка, Е. Толмена и др., занимают особое место в истории психологических исследований. В них личность (а точнее персональные переменные) понимается как некая система, связывающая совокупность ответных действий индивида на стимулы внешней среды, а диагностика личностных переменных основывается на фиксации внешних наблюдае-

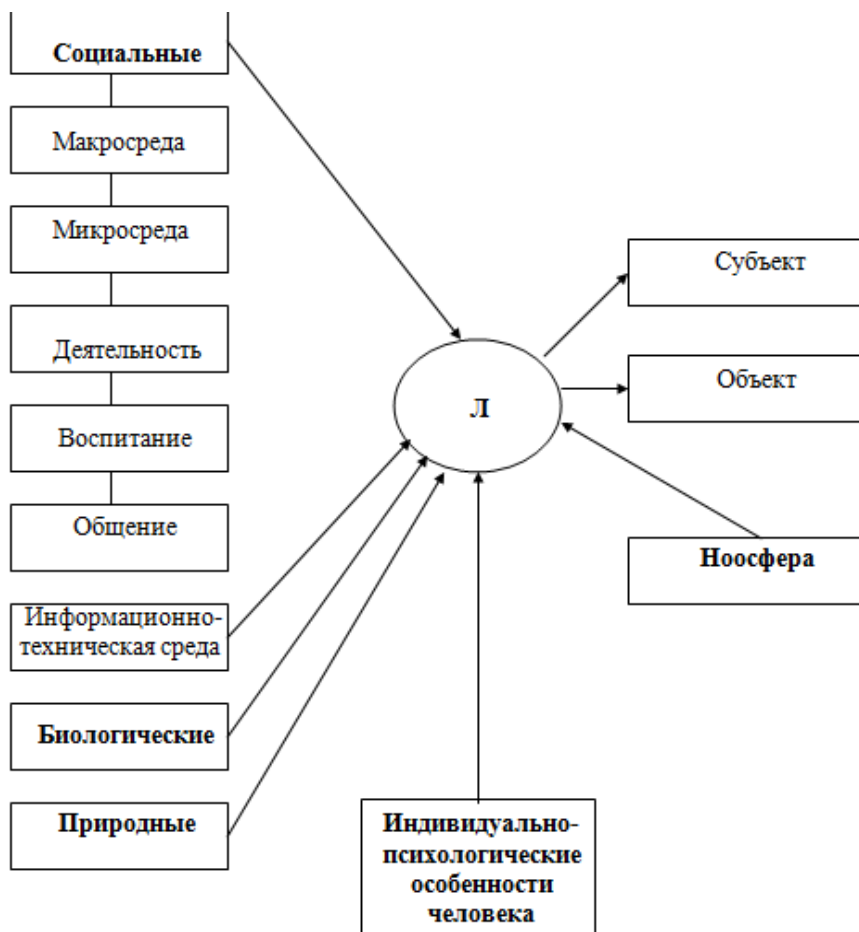
мых реакций на эти стимулы и их совокупности. Результат такого изучения обычно описывается в терминах пары «стимул – реакция».

Значительное место в психологических исследованиях вплоть до настоящего времени занимают когнитивные концепции и теории личности. Психологи, придерживающиеся этого направления (Т. Бауэр, С. Шахтер, Д. Келли и др.), поведение личности понимают как функцию внутренних структурных образований, сформированных в процессе взаимоотношений человека с окружающим миром. В результате этих исследований были выделены многочисленные структурные блоки познавательных и исполнительных процессов (восприятие; память разного вида и уровня; процессы принятия решения; программы и планы действий и т.д.).

Гуманистическое направление (А. Маслоу, К. Роджерс, В. Франкл и др.) утверждает личность как целостное и неповторимое образование. Это направление не отрицает ни роли социальной среды, ни роли биологических факторов, которые взаимообуславливая друг друга, становятся источником сущностных сил личности. Главным в личности они считают ее «первичные мотивы», стремление быть самостоятельной, утвердить себя в социальном окружении, самореализоваться, творить самое себя как индивидуальность. Становление человека, по их мнению, как правило, протекает и осуществляется в преобразовательной деятельности человека, обуславливающей развитие его индивидуальности, уникальности.

В отечественной психологии, начиная с 20-х гг. прошлого столетия, значительное влияние и распространение получил так называемый деятельностный подход, широко применяющийся в настоящее время в изучении практически всех сторон психической жизни человека (Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.). Отправной точкой этого подхода является утверждение о том, что личность развивается, проявляется и изменяется в деятельности. При этом сама деятельность понимается весьма широко; это и предметная деятельность, и работа сознания. Деятельность формирует сознание, а сознание, в свою очередь, формирует деятельность. При этом сознание также трактуется в широком смысле: оно включает в себя образы, установки, мотивы, интересы, знания, умения, навыки и т.д. Личность, как утверждают сторонники этого подхода, представляет собой систему, и системные качества личности являются результатом широкой социальной, внешней и внутренней, умственно-нравственной деятельности человека.

Ведущую роль в формировании личности играют социальные обстоятельства, к числу которых относятся (рис. 1):



**Рис. 1. Факторы формирования и развития личности**

*Макросреда* – общественный строй, государственное устройство, уровень развития общества, социально-политическая, этническая, религиозная обстановка в обществе и др.

*Микросреда* – это среда непосредственного контактного взаимодействия человека: семья, друзья, школьный класс, трудовой коллектив.

*Воспитание* – специально организованный процесс формирования и развития человека, прежде всего, его духовной сферы.

*Деятельность* – это динамическая связь субъекта с окружающим миром, выступающая в виде необходимого и достаточного условия в реализации жизненных отношений субъекта.

*Общение* – социальное взаимодействие во всем многообразии его разновидностей.

На психическое (и биологическое) развитие человека оказывают влияние и искусственная среда его обитания, современная техника, технологии ее производства и эксплуатации, побочные продукты современных производств, та информационно-техническая среда, которая создается современными радио-, теле- и другими техническими устройствами.

Наряду с социальными факторами большую роль в формировании и развитии личности играют биологический фактор, физиологические особенности человека, и в первую очередь особенности общих и специфических типов ВНД, своеобразие морфологии мозга, развития его отдельных функциональных структур, наличие тех или иных нарушений, аномалий в работе мозга, его отделов.

Психическое развитие человека зависит также и от природных факторов: климатических, географических, космических и других условий жизни и деятельности человека (землетрясения, наводнения, пожары, озоновые дыры, общее потепление планеты).

Одним из менее изученных факторов выступает ноосфера как особое состояние информационно-энергетической среды земли. Ноосфера оказывает воздействие на духовное состояние каждого живущего на Земле человека.

Особую роль в формировании и развитии личности играет она сама как одно из важнейших условий проявления всех внешних и внутренних воздействий на человека. В целом личность как системное психическое образование человека выступает результатом сложного взаимодействия названных и других факторов и обстоятельств.

## 2 Общая характеристика личности

Важная характеристика личности – ее направленность, определяющая цели, которые ставит перед собой человек, стремления, которые ему свойственны, мотивы, в соответствии с которыми он действует. Направленность личности – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций, обусловленная системой побуждений личная целеустремленность человека. В зависимости от сферы проявления различают следующие виды направленности личности: профессиональная, нравственная, политическая, бытовая и др., например, в сфере творчества, спортивной деятельности и т. п.

Направленность личности характеризуется отношениями, качеством и формами. Отношения входят в структуру всех форм направленности и проявляются, прежде всего, в отношениях человека к другим людям, к коллективу и к обществу. В них проявляются такие черты характера как общительность, чувство собственного достоинства, профессиональная гордость, самокритичность и др.

К основным формам направленности личности относят мировоззрение, убеждение, идеал, интересы, склонности, влечения и желания.

*Мировоззрение* – это система сложившихся взглядов на окружающий мир и свое место в нем; имеет такие характеристики как научность, систематичность, логическая последовательность, доказательность и др.

*Убеждение* – важный осознанный мотив поведения, придающий всей деятельности личности особую значимость и ясную направленность.

*Влечение* – наименее дифференцированное смутное стремление без четкого осознания цели.

*Желание* – более высокая форма направленности, имеющая цель своего стремления. Интерес как осознанная форма познавательной направленности, а также склонность как стремление к определенной деятельности являются основой для формирования идеалов, воплощающихся в конкретном образе.

Система направленности личности включает следующие основные элементы (компоненты): систему ценностно-смысловых образований личности, притязания личности (претензии на определенное место в системе профессиональных и других социальных и межличностных отношений, на определенный успех в действиях, поступках, на то или иное место в жизни), потребностные состояния личности и мотивы личности (внутренние психические побуждения к деятельности, поведению, обусловленные актуализацией тех или иных потребностей личности).

### 3 Структура личности

*Структура личности* - это связь и взаимодействие различных её компонентов: способностей, волевых качеств, характера, эмоций и др. Эти компоненты являются её свойствами и отличиями и называются «чертами». Этих черт довольно много, и чтобы их структурировать существует разделение на уровни:

*Низший уровень личности* - это половые свойства психики, возрастные, врождённые.

*Второй уровень личности* - это индивидуальные проявления мышления, памяти, способностей, ощущений, восприятия, которые зависят и от врождённых факторов и от их развития.

*Третий уровень личности* - это индивидуальный опыт, в котором сохраняются приобретённые знания, привычки, умения, навыки. Данный уровень формируется в процессе жизнедеятельности и носит социальный характер.

*Высший уровень личности* – это её направленность, в которую входят интересы, желания, влечения, склонности, убеждения, взгляды, идеалы, мировоззрения, самооценка, особенности характера. Этот уровень является наиболее социально обусловленным и формирующимся под воздействием влияния воспитания, а также более полно отражающим идеологию общества, в котором находится человек.

Человек имеет огромное количество различных способностей, которые можно разделить на несколько категорий.

*Элементарные (простейшие) способности* – это способности, связанные с функциями органов чувств и простейшими движениями (способность различать запахи, звуки, цвета). Они присутствуют у человека с рождения и в течение жизни их можно совершенствовать.

*Сложные способности* – это способности в различной деятельности, связанной с человеческой культурой. Например, музыкальные (сочинение музыки), художественные (умение рисовать), математические (способность легко решать сложные математические задачи). Такие способности называют социально обусловленными, т.к. они не являются врождёнными.

*Общие способности* – это способности, имеющиеся у всех людей, но развитые у всех в различной степени (общие двигательные, умственные). Именно ими определяются успехи и достижения во многих видах деятельности (спорт, обучение, преподавание).

*Специальные способности* – это способности, встречающиеся не у всех и для которых, в большинстве случаев, требуется наличие опреде-

лённых задатков (художественно-изобразительные, литературные, актёрские, музыкальные). Благодаря им люди достигают успехов в специфических видах деятельности.

Нужно заметить, что наличие у человека специальных способностей может гармонично сочетаться с развитием общих, и наоборот.

*Теоретические способности* – это способности, которые обуславливают склонность индивида к абстрактно-логическому мышлению, а также умение чётко ставить и успешно выполнять теоретические задачи.

*Практические способности* – это способности, которые проявляются в умении ставить и выполнять практические задачи, связанные с конкретными действиями в определённых жизненных ситуациях.

*Учебные способности* – это способности, определяющие успешность обучения, усвоения знаний, навыков и умений.

*Творческие способности* – это способности, определяющие умение человека создавать предметы духовной и материальной культуры, а также влияющие на производство новых идей, совершение открытий и т.п.

*Коммуникативные способности* – это способности, которые включают в себя знания, умения и навыки, связанные с общением и взаимодействием с окружающими людьми, межличностным оцениванием и восприятием, установлением контактов, налаживанием связей, нахождением общего языка, расположением к себе и воздействием на людей.

*Предметно-деятельностные способности* – это способности, определяющие взаимодействие людей с неодушевлёнными предметами.

Все виды способностей являются взаимодополняющими, и именно их сочетание даёт человеку возможность развиваться наиболее полноценно и гармонично. Способности оказывают влияние как друг на друга, так и на успешность человека в жизни, деятельности и общении.

Помимо того, что для характеристики человека в психологии используется понятие «способности», так же применяются и такие термины, как «гениальность», «талант», «одарённость», указывающие на более тонкие нюансы индивидуальности личности.

*Одарённость* – это наличие у человека с рождения задатков для лучшего развития способностей.

*Талант* – это способности, которые раскрываются в наиболее полной мере благодаря приобретению навыков и опыта.

*Гениальность* – это необычайно высокий уровень развития каких-либо способностей.

## 4 Мотивы и потребности

Под потребностью в психологии понимают испытываемую человеком нужду в чем-либо. Это состояние физического и психического дискомфорта, возникающее у человека при нарушении устойчивого равновесия во взаимодействии с материальной и духовной средой его жизни и деятельности.

Потребности человека разнообразны. Прежде всего выделяют потребности естественные (природные), которые непосредственно обеспечивают существование человека: потребности в пище, отдыхе и сне, в одежде и жилище. Наряду с естественными у человека есть духовные или социальные потребности: потребность в словесном общении с другими людьми, потребность в знаниях, активном участии в общественной жизни, культурные потребности (чтение книг и газет, слушание музыки и др.).

Согласно А. Маслоу, в каждом человеке заложены от природы так называемые «инстинктоидные» базовые потребности, проявляющиеся в определенной иерархической последовательности (рис. 2).

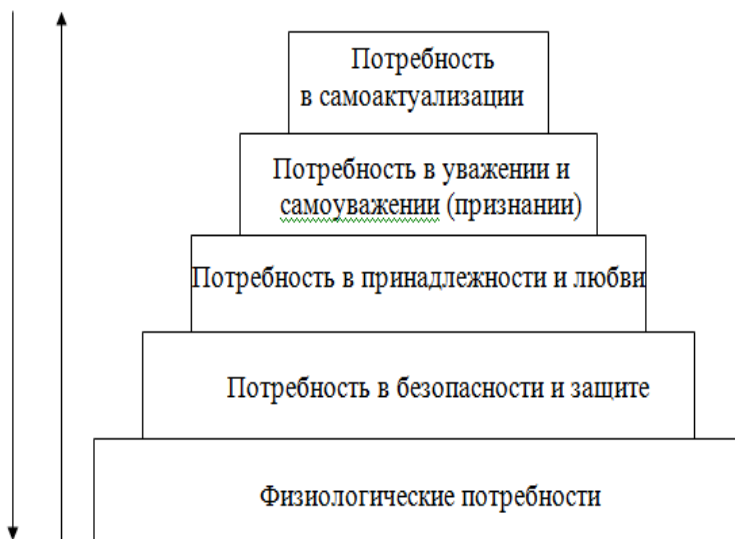


Рис. 2. Иерархия потребностей (по А. Маслоу)

Самый низший (и самый значимый) базовый уровень составляют *физиологические (органические) потребности*. От их удовлетворения зависит физическое выживание. К ним относятся потребности в кислороде, сне, пище и питье, нормальной (для физического выживания) температуре, отдыхе при высоких физических нагрузках и т. п. Если та или иная физиологическая потребность не удовлетворяется, то она становится доминирующей и все потребности вышележащих уровней перестают быть значимыми, отходят на задний план. Согласно А. Маслоу, хронически голодный человек неспособен к творческой деятельности, отношениям привязанности и любви, стремлению к карьере и т. д.

Следующий от основания пирамиды уровень включает *потребности безопасности и защиты*, связанные с долговременным выживанием. Это потребности в защите от стихийных бедствий, от хаоса и беспорядков, от болезней; потребности в законности, в стабильности жизни и т. п. Эти потребности становятся актуальными тогда, когда достаточно удовлетворены и отходят на задний план физиологические потребности.

Третий уровень мотивации представлен *потребностями принадлежности и любви*. Они проявляются при удовлетворении потребностей двух предыдущих уровней. Человеку необходимы отношения привязанности и любви с членами своей семьи, отношения дружбы, духовной близости. Кроме того, он нуждается в привязанности к отчужденному дому, месту, где вырос. Реализация потребностей данного уровня является согласно А. Маслоу, основной предпосылкой психического здоровья.

При достаточном удовлетворении потребностей в принадлежности и любви их актуальность снижается и возникает следующий, четвертый уровень – потребности в уважении и самоуважении. *Потребности в самоуважении* направлены на обретение уверенности в себе, на достижения, свободу и независимость, компетентность. *Потребности в уважении* (другими людьми) связаны с мотивами престижа, статуса, репутации, признания, славы, оценки. Удовлетворение потребностей этого уровня порождает чувство собственного достоинства, осознание своей полезности и необходимости. Неудовлетворение ведет к пассивности, зависимости, низкой самооценке, чувству неполноценности.

При достаточной степени удовлетворения потребностей четырех перечисленных уровней возникает *потребность в самоактуализации*. А. Маслоу понимает ее как «стремление человека к самовоплощению, к актуализации заложенных в нем потенциалов». «Человек... должен соответ-

ствовать собственной природе, если он хочет жить в мире с самим собой».

Потребности выражаются в *мотивах*, т. е. в непосредственных побуждениях к деятельности. Различают следующие виды мотивов: эмоциональные (желания, хотения, влечения) и рациональные (стремления, интересы, идеалы, убеждения), осознанные (человек отдает себе отчет в том, что побуждает его к деятельности, что является содержанием его потребностей) и неосознанные (человек не отдает себе отчет в том, что побуждает его к деятельности; характеризуются установками и влечениями).

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое личность?
2. Дать характеристику понятий: человек, личность, индивидуальность.
3. Раскрыть различные подходы к определению личности человека.
4. Факторы формирования и развития личности?
5. Какова структура личности?
6. В чем выражаются мотивы и потребности, как составляющая часть развития личности?

## **ТЕМА 2. ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛЮДЕЙ**

*Цель* – дать необходимое знание о видах и структуре общения, как средствах взаимодействия людей.

### *План*

1. Общение в жизни человека.
2. Понятие общения.
3. Вербальное и невербальное общение.
4. Структура общения.

### **1 Общение в жизни человека**

Общение играет большую роль в жизни и деятельности людей. В разных формах общения люди обмениваются результатами деятельности,

накопленным опытом, осуществляется взаимный обмен знаниями, суждениями, идеями, представлениями, интересами, чувствами, согласовываются стремления, потребности и цели людей, складывается психологическая общность, достигается взаимопонимание. В процессе общения формируется общая программа и общая стратегия совместной деятельности. Благодаря общению расширяется кругозор человека, преодолевается ограниченность индивидуального опыта. Общению принадлежит важное место и в развитии человека.

При помощи общения могут регулироваться взаимоотношения и взаимодействие, но регулирование ими не сводится к использованию общения. Специфические средства общения – речевые и неречевые, а специфические средства построения взаимоотношений и взаимодействия иные. Взаимоотношения и взаимодействие в свою очередь влияют на общение, но их функционирование не сводится к этому влиянию, а регулирование их – особые задачи. Если попытаться дать комплексное определение общению в малых группах, то общение в группе есть обмен информацией между ее членами для достижения взаимопонимания при регулировании взаимоотношений в процессе совместной жизни и деятельности.

Общение неразрывно связано с деятельностью людей. Это признают все психологи, рассматривающие общение с позиций деятельностного подхода. Однако характер этой связи понимается по-разному. Одни авторы (А.Н. Леонтьев) общение считают определенной стороной деятельности: оно включено в любую деятельность, то ее элементы, условия.

## **2 Понятие общения**

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие позна-

вательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомофизиологически напоминающим человека. Об этом свидетельствуют многочисленные; факты, описанные в литературе и показывающие, что, будучи лишенным общения с себе подобными, человеческий индивид, даже если он, как организм, вполне сохранен, тем не менее остается биологическим существом в своем психическом развитии. В качестве примера можно привести состояния людей, которых время от времени находят среди зверей и которые длительный период, особенно в детстве, жили в изоляции от цивилизованных людей или, уже будучи взрослыми, в результате несчастного случая оказались в одиночестве, надолго изолированными от себе подобных (например, после кораблекрушения).

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию. Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому младенец получает необходимую для его индивидуального развития информацию.

*Виды общения. Общение как обмен информацией.* Основная цель любого коммуникативного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена. Важную роль при этом играет значимость информации, благодаря чему партнеры пытаются выработать общий смысл, одинаковое понимание ситуации. Следует отметить, что информация в общении не просто передается от одного человека (которую называют коммуникатором или отправителем) в другую (которую называют реципиентом или адресантом), а именно обменивается. Основная цель такого коммуникативного процесса - обеспечить адекватное понимание той информации, которая передается.

Способом общения, предназначенным для передачи информации, можно считать сообщение. С его помощью передаются определенные

сведения от одного человека к другому как во время непосредственного общения (благодаря языку, жестам, мимике), так и с помощью различных средств массовой коммуникации. При этом полезно помнить заповедь: "Не начинайте говорить, пока не начнете думать". К тому же целесообразно осмыслить не только саму идею, но и то, как ее воспримут люди, которые с ней ознакомятся.

*Общение как взаимодействие.* При любом акте общения происходит обмен не только знаниями, мнениями, идеями, то есть информацией, но и действиями. Взаимодействие – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий причинную обусловленность их действий и взаимосвязь. Этот процесс требует активности и взаимной направленности действий тех людей, которые принимают в нем участие.

Существует много видов взаимодействия, а потому и несколько их классификаций. Одна из самых известных – разделение на кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (соперничество). Известна классификация, где за основу взаимодействия берется количество субъектов, общающихся. Если субъектов двое, то это взаимодействие парная (в диаде). Если субъектов много, то они могут взаимодействовать в группе (групповое взаимодействие), между группами (межгрупповое взаимодействие) или субъект может действовать с группой (субъектно-групповое взаимодействие). Этим субъектом может быть лидер или любой член группы.

*Общение как восприятие и понимание друг друга.* Восприятие – это психическое состояние отражения человеком предметов и явлений в целом в совокупности всех их качеств и свойств при непосредственном воздействии их на органы чувств. Это процесс взаимного восприятия и понимания собеседников, познания ими друг друга. В общем плане можно сказать, что восприятие другого человека означает отображение его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретацию на этой основе его поступков. Рассматривая процесс познания одного человека другим во время общения, известный психолог С.Л. Рубинштейн писал: "В повседневной жизни, общаясь с людьми, мы ориентируемся в их поведении, поскольку мы как бы" читаем "человека, то есть расшифровываем значение его внешних данных и раскрываем смысл полученного таким образом текста в контексте, имеющем свой внутренний психологический план. Это "чтение" происходит быстро, поскольку в процессе общения с людьми, которые нас окружают, мы производим определенный, более или менее автоматически функцио-

нирующий подтекст к их поведения ". Образ другого человека зачастую формируется по первому впечатлению, а это может привести к ошибкам в ее восприятии. Недаром говорят, не суди по одежде – суди по разуму. Важно осознавать, что ошибкой будет не столько построенное неадекватно впечатление о человеке, сколько использование этого неадекватного впечатления в последующих межличностных отношениях с ним.

*Функции общения.* По своему значению общение многофункционально. Можно выделить пять основных функций общения:

*Связующая роль* – важнейшее условие объединения людей в процессе любой деятельности.

*Формирующая роль.* Здесь общение выступает как важнейшее условие формирования и изменения психического облика человека (особенно в ранних стадиях).

*Подтверждающая функция.* В процессе общения с другими людьми человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть. Еще У. Джеймс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть представленным в обществе самому себе и остаться абсолютно незамеченным». Это состояние человека фиксируется в понятии «неподтверждения». Причем, в отличие от отрицания, которое может быть выражено словами «Ты не прав» или «Ты плохой» и предполагает известную долю подтверждения, пусть и с негативной оценкой, неподтверждения означает «Тебя здесь нет», «Ты не существуешь».

Повседневный опыт человеческого общения изобилует процедурами, организованными по принципу простейшей «подтверждающей терапии»: ритуалы знакомства, приветствия, именованья, оказания различных знаков внимания. Они, говоря научным языком, направлены на поддерживание у человека «минимума подтвержденности».

Четвертая функция состоит в организации и поддержании межличностных отношений на уровне определяемых эмоциональных контактов.

Пятая функция общения – внутриличностная, т.е. общение человека с самим собой.

### **3 Вербальное и невербальное общение**

Люди имеют неоспоримое преимущество перед другими формами жизни: они умеют общаться. Воспитание, обучение, работа, отношения с друзьями и семьей – все это осуществляется посредством общения. Кто-

то может получать удовольствие от общения, кто-то – нет, но наличия такого позитивного во всех смыслах процесса коммуникации мы отрицать не можем. Общение считается одной из главных форм социальной активности человека. В процессе общения то, что раньше знал и умел один человек, становится достоянием множества людей. Общение в научном понимании представляет собой взаимодействие людей (воздействие людей друг на друга и их ответные реакции на это воздействие) и обмен информацией при этом взаимодействии. Выделяют две группы способов, которыми может осуществляться взаимодействие между людьми: вербальные и невербальные средства общения.

*Вербальное общение.* Осуществляется вербальное общение с помощью слов. Вербальным средством общения считается речь. Общаться мы можем с помощью письменной или устной речи. Речевую деятельность разделяют на несколько видов: говорение – слушание и письмо – чтение. Выражается и письменная, и устная речь посредством языка – специальной системы знаков.

Чтобы научиться эффективно общаться и использовать вербальные средства общения, нужно не только совершенствовать свою речь, знать правила русского языка или изучать иностранные языки, хотя это, безусловно, очень важно. В этом плане одним из главных моментов является умение разговаривать еще и в психологическом смысле. Слишком часто у людей возникают различные психологические барьеры или боязнь устанавливать контакты с другими людьми. Для успешного взаимодействия с обществом их нужно вовремя выявлять и преодолевать.

*Язык и его функции.* Язык выступает в качестве орудия выражения мыслей и чувств людей. Необходим он для многих аспектов человеческой жизни в обществе, что выражается в следующих его функциях:

- Коммуникативная (взаимодействие между людьми). Язык – это основная форма полноценного общения человека с себе подобными.
- Аккумулятивная. С помощью языка мы можем хранить и накапливать знания. Если рассматривать определенного человека, то это его записные книжки, конспекты, творческие произведения. В контексте же глобальном – это художественная литература и памятники письменности.
- Познавательная. С помощью языка человек может приобретать знания, содержащиеся в книгах, фильмах или сознании других людей.
- Конструктивная. При помощи языка легко формировать мысли, облекать их в материальную, ясную и конкретную форму (либо в виде устного словесного выражения, либо в виде письменного).

- Этническая. Язык позволяет объединять народы, общности и другие группы людей.

- Эмоциональная. С помощью языка можно выражать эмоции и чувства, причем здесь рассматривается именно их прямое выражение с помощью слов. Но в основном эта функция, конечно, выполняется невербальными средствами общения.

*Невербальное общение.* Невербальные средства общения необходимы людям для ясности в понимании друг друга. Естественно, невербальные проявления касаются только устного общения. Поскольку внешнее невербальное выражение эмоций и чувств, выполняемое телом, тоже является неким набором символов и знаков, его нередко называют «языком тела».

*«Язык тела» и его функции.* Невербальные проявления очень важны во взаимодействии людей. Основные их функции состоят в следующем:

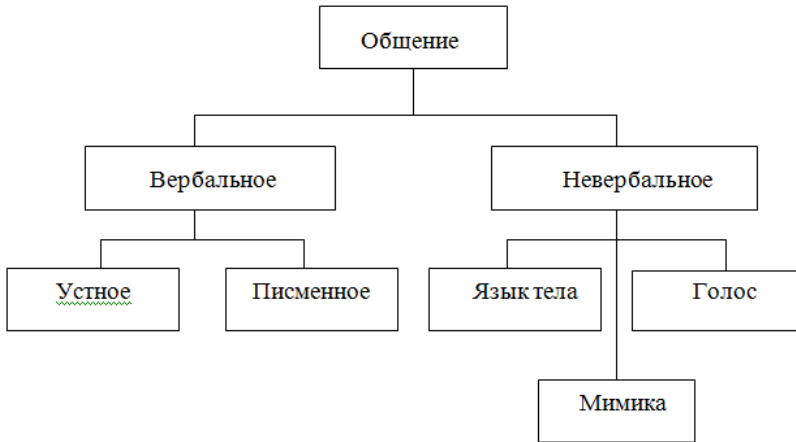
- Дополнение произнесенного сообщения. Если человек сообщает о победе в каком-то деле, он может дополнительно победно вскинуть руки над головой или даже подпрыгнуть от радости.

- Повторение сказанного. Это усиливает устное сообщение и его эмоциональную составляющую. Так, можно при ответе «Да, это так» или «Нет, не согласен» повторить смысл сообщения еще и в жесте: кивком головы или, наоборот, мотанием из стороны в сторону в знак отрицания.

- Выражение противоречия между словом и делом. Человек может говорить одно, а чувствовать при этом совершенно другое, например, шутить вслух и грустить в душе. Именно невербальные средства общения позволяют понять это.

- Акцент на чем-то. Вместо слов «внимание», «заметьте» и т.д. можно показать жест, привлекающий внимание. Так, жест с вытянутым указательным пальцем на поднятой руке показывает важность произнесенного при этом текста.

- Замена слов. Иногда некоторые жесты или проявления мимики могут полностью заменять собой некий текст. Когда человек пожал плечами или указал рукой направление, уже не обязательно говорить «я не знаю» или «направо-налево».



**Рис. 3. Разнообразие невербальных средств общения**

В невербальном общении можно выделить некоторые элементы: Жесты и поза. Люди оценивают друг друга еще до того, как заговорят. Так, одной только позой или походкой можно создать впечатление уверенного в себе или, наоборот, суетливого человека.

- Жесты позволяют подчеркнуть смысл сказанного, расставить акценты, выразить эмоции, но нужно помнить, что, например, в деловом общении их не должно быть слишком много. Также важно то, что разные народы могут иметь одни и те же жесты, которые означают совсем разные вещи.

- Мимика, взгляд и выражение лица. Лицо человека – основной передатчик информации о настроении, эмоциях и чувствах человека. Глаза так вообще называют зеркалом души. Не зря многие занятия на развитие понимания эмоции у детей начинаются с распознавания основных чувств (гнев, страх, радость, удивление, печаль, тоска и т.д.) по лицам на фотографиях.

- Дистанция между собеседниками и прикосновения. То расстояние, на котором человеку комфортно общаться с окружающими, и возможность прикосновений люди определяют для себя сами в зависимости от степени близости того или иного собеседника.

- Интонация и характеристики голоса. Этот элемент общения словно объединяет вербальные и невербальные средства общения. С помо-

щью различной интонации, громкости, тембра, тона и ритмики голоса одну и ту же фразу можно произносить настолько по-разному, что смысл сообщения изменится прямо на противоположный. Важно уравнивать в своей речи вербальные и невербальные формы общения. Это позволит максимально полно донести свою информацию до собеседника и понимать его послания. Если человек говорит без эмоционально и монотонно, его речь быстро утомляет. И наоборот, когда человек активно жестикулирует, часто вставляет междометия и только изредка произносит слова, это может перегружать восприятие собеседника, что оттолкнет его от такого экспрессивного партнера по общению.

## 4 Структура общения

*Структура общения* – это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения. При этом структурная характеристика общения может быть дана и применительно к основным элементам, и относительно внутренней структуры каждого из них.

*Основные компоненты общения:*

- субъекты;
- средства;
- потребности, мотивация и цели;
- способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения;
- результаты.

Возможен и другой, обобщенный, подход к структуре общения – это различные стороны процесса общения в целом. Выделяют коммуникативную, интерактивную и перцептивную стороны. Правомерно было бы отметить и такие явления, как понимание, сопереживание, эмоциональное отношение партнеров друг к другу.

Современные социальные психологи говорят о необходимости уделять больше внимания именно тем сторонам общения, которые связаны с характеристикой рефлексии и отношений, складывающихся в ходе взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга (перцептивная сторона). Д. Майерс всю социальную психологию рассматривает как психологию общения: “как люди думают друг о друге, как они влияют друг на друга и как относятся друг к другу”.

Каждый подход по-своему верен, однако описывает частные параметры структуры социально-психологического общения. В качестве

обобщенной модели структуры социально-психологического общения можно представить модель, которая предусматривает дифференциацию общения на содержание и форму. Содержательную сторону общения можно рассматривать в коммуникативном аспекте, формальную – в поведенческом, реализуемом в процессе интеракции. Каждая из них, в свою очередь, тоже может восприниматься как со стороны формы, так и содержания (рис. 4).

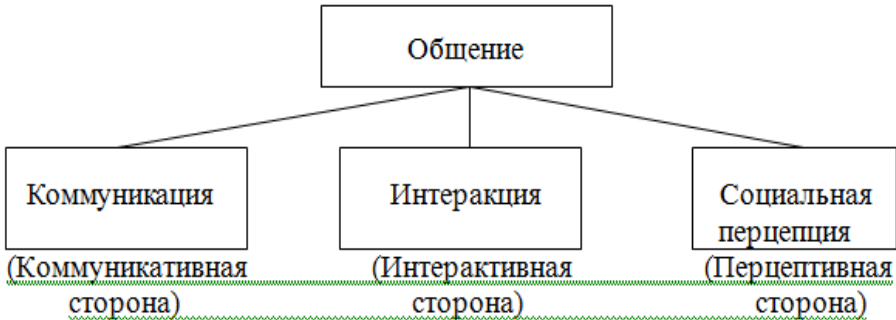


Рис. 4. Структура общения

### Контрольные вопросы

1. Какое значение имеет общение в жизни человека?
2. Какие виды общения вы знаете?
3. Сколько можно выделить основных функций общения?
4. Как осуществляется вербальное средство общения?
5. В чем суть невербального средства общения?
6. Какова структурная характеристика общения?

## ТЕМА 3. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

*Цель* – раскрыть сущность становления предмета конфликтологии и понимание конфликта в разные эпохи.

### *План*

1. Становление предмета конфликтологии.
2. Понимание конфликта в разные эпохи.

## 1 Становление предмета конфликтологии

Конфликтология как самостоятельная наука является одной из самых молодых отраслей научного познания, несмотря на то, что проблемы конфликта волновали человечество с момента осознания им себя как социально-психологического феномена. Подтверждение этому мы находим в легендах, древних эпосах, сказаниях, сказках, мифах, религиозных трактатах. Взять, к примеру, сюжеты с «яблоком раздора», «судом Париса» в греческой мифологии, библейское сказание о раздоре Каина и Авеля, древнеславянские былины и сказания об Илье Муромце, Алеше Поповиче, Добрыне Никитиче, Садко, Марье Искуснице и др.

Следует подчеркнуть, что конфликтология как наука носит не только ярко выраженный теоретический, но и практический, прикладной характер. В рамках трех основных направлений: социологического, психологического и социально-психологического, идет бурный процесс формирования и развития конфликтологических концепций и научных школ. К ним следует отнести:

- концепцию позитивно-функционального конфликта Л. Козера (США);
- концепцию конфликтной модели общества Р. Дарендорфа (Германия);
- концепцию всеобщности социального конфликта А. Турена (Франция);
- общую теорию конфликтного взаимодействия К. Боулдинга (США);
- концепцию «социального согласия» и человеческих отношений Т. Парсонс, Э. Мейо (США);
- теорию трансактного анализа поведения людей Э. Берна (США);
- ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов М. Шерифа;
- психодинамический подход К. Халл, Г. Линдсей, Л. Хьелл, Д. Зиглер;
- неопсихоанализ К. Хорни, Г. Салливена;
- концепцию фундаментальной ориентации межличностных отношений В. Шутца;
- концепцию социализации личности Э. Эриксона;
- концепцию фрустрационной детерминации агрессии Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура, Л. Берковиц;

- конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию М. Дойч;
- конфликт как когнитивный феномен К. Левина;
- теорию структурного (когнитивного соответствия) баланса Ф. Хайдера и др.

## 2 Понимание конфликта в разные эпохи

Первые попытки научного объяснения конфликта как социально-психологического явления были предприняты в трудах древнекитайских и античных философов.

Так, Конфуций (древнекитайский философ) еще в VI в. до нашей эры в своих философских трактатах утверждал, что конфликты порождаются неравенством и несхожестью людей, их пороками: упрямством, лезть, лживостью, корыстолюбием, красноречием, себялюбием и др. Улучшение нравов, устранение пороков, воспитание нравственности, доброты, справедливости, благочестия способствовали бы предупреждению и недопущению конфликтов.

Одновременно с Конфуцием попытки рационального осмысления конфликта были предприняты античными философами древней Греции - Гераклитом, Эпикуром, Платоном, Аристотелем (V – IV вв. до н.э.). Гераклит, например, считал, что в мире все рождается через вражду и распри, и конфликты являются важнейшим и неизменным условием общественной жизни. Эпикур, разделяя эту точку зрения, вместе с тем, считал, что рано или поздно люди, устав от войн и распрей, придут к осознанию необходимости жить в мире и согласии.

Платон и Аристотель полагали, что человек является частью более широкого целого общества, поэтому заложенное в нем общественное начало предполагает взаимопонимание и сотрудничество. Но при этом не исключалась склонность к вражде, ненависти и насилию. Источником их возникновения, по мнению Аристотеля, являлось неравенство людей, их пороки и несходство характеров.

Отдельно следует остановиться на рассмотрении проблемы конфликта в христианской философии. В соответствии с заветами Евангелия на начальном периоде развития доказывалось преимущество мира, согласия и братства между людьми, осуждалось любое проявление насилия. Но уже в начале VI в. принцип несовместимости войн с «учением Христа» ставится под сомнение представителями христианской философии. Исповедуя библейское представление о человеке как создании Бога, о внут-

реннем его раздвоении вследствие первородного греха, христианские философы утверждали о неизбежности противоборства ниспосланного людям свыше, от Бога, добра и неизбежного в земной жизни «зла». Что от Бога, а что от лукавого?

Таким образом, можно сделать вывод, что в этот период конфликтология развивалась в рамках древних философских учений и христианской философии. Мечты человечества о бесконфликтном состоянии общественной жизни дополнились первыми теоретическими рассуждениями.

Свойственный общественным отношениям коллективизм, в его примитивной, грубой, зачастую принудительной форме, просуществовал вплоть до эпохи Возрождения. В конце средних веков в XVI – XVII вв. на смену ему приходит индивидуализм. Это дало толчок к развитию идей гуманизма раннего либерализма, учений о естественном праве и общественном договоре.

С резким осуждением социальных столкновений и вооруженных конфликтов выступали такие известные приверженцы гуманистического взгляда на общественное развитие, как Э. Роттердамский, Т. Мор, Ф. Бэкон. Они ратовали за мир и доброе согласие между людьми как решающем факторе развития общества.

Иную позицию занимали Дж. Локк, Т. Гоббс, исповедовавшие буржуазные свободы, частные формы жизни, равенство стартовых возможностей людей, приоритет прав личности по отношению к обществу. Исходя из этого, они утверждали, что естественное состояние общественных отношений – «война всех против всех», а люди в этой войне либо партнеры, либо враги. Невозможность реально удовлетворить потребности всех людей создает в их отношениях конфликты. Согласие возможно, но не в силу естественных свойств человека, а в результате его принуждения к нему. Чтобы избежать острых форм противостояния, люди должны заключить общественный договор, за нарушение которого они подвергаются соответствующим наказаниям.

Ф. Бэкон впервые предпринял попытку анализа совокупности основных причин конфликтов внутри страны. Он определил материальные, политические и психологические условия возникновения социальных конфликтов. При этом в качестве ведущей причины выделил материальную – бедственное материальное положение простого народа. Устранение всеми возможными способами материальной причины он выделил и в качестве конкретного способа предупреждения и разрешения социаль-

ного конфликта. Также к средствам разрешения конфликта Бэкон относил искусство политического маневрирования.

Таким образом, данный период характеризуется попытками научного обоснования неизбежности конфликта в социальной жизни, определения основных причин возникновения, способов и приемов предупреждения и разрешения. Конфликт рассматривается как сложное социально-психологическое явление.

Просветители века Просвещения Ж.Ж. Руссо, Д. Дидро выступили с открытым осуждением завоеваний и насилия как пережитков «варварской эпохи», утверждая, что ликвидация феодальных устоев приведет к установлению «вечного мира». Особое внимание уделялось поиску рациональных форм общественного устройства, которые устранили бы причины возникновения социальных конфликтов. Особо в этом плане необходимо выделить взгляды французского философа Ж.Ж. Руссо. По его мнению, вначале существует «естественное состояние» - все свободны и равны, но развитие цивилизации приводит к утрате этого состояния и люди вынуждены конфликтовать, но со временем они обретут утраченные гармонию общественных отношений, «вечный мир», согласие и единство, заключив «общественный договор».

Промежуточную точку зрения занимает Э. Кант. С одной стороны его позиция близка Т. Гоббсу, который считал, что народы, проживающие рядом друг с другом, скорее находятся в состоянии войны или ее угрозы, чем мира. Но, с другой стороны, это состояние заставляет их стремиться к установлению мира. Таким образом, он частично принимает взгляды Ж.Ж. Руссо.

Весьма характерны в этом плане взгляды английского экономиста А. Смита, автора «Теории нравственных чувств». Он выдвинул идею «любви к себе» как некой степени эгоизма человека, но при определенной гармонии своекорыстных интересов с общими устремлениями к благополучию и счастью. А. Смит утверждал, что человек «может существовать только в обществе», имеет «естественную склонность к общественному состоянию», соответственно «уважение к общим правилам нравственности и есть собственно так называемое чувство долга». По его мнению, наше собственное благополучие побуждает нас к благоразумию, благополучие наших ближних к справедливости и человеколюбию, справедливость отстраняет нас от всего, что может повредить счастью наших ближних, а человеколюбие побуждает к тому, что может содействовать ему. Исходя из этого, благоразумие, справедливость, человеколюбие, ко-

гда во главе угла находятся экономические интересы, а не моральные отношения («Исследование о природе и причинах богатства народов»), являются основными предпосылками предупреждения и разрешения конфликтов.

На третьем этапе развития конфликтологии предпринимаются попытки научного обоснования конфликта, причин его возникновения, приемов и способов предупреждения и разрешения применительно к набирающему силу индивидуализму.

На данном этапе развития научного познания конфликта он выдвигается в предмет для специального изучения.

В этот период бурно развиваются история, социология, право, этика, психология, естествознание. Естествознание дает толчок и для развития социальных наук.

Г. Гегель рассматривает войну как позитивное явление общественной жизни.

Ч. Дарвин выдвигает теорию биологической эволюции. Вслед за ней появляется социальный дарвинизм как направление в социальной отрасли научного познания. Его сторонники Г. Спенсер, У. Сампер, Л. Гумплович и др. рассматривают общественное развитие как результат действия биологических законов естественного отбора. При объяснении конфликтов появляются ссылки на наследственные признаки, инстинкты, психофизиологические свойства людей. Например, Герберт Спенсер считал принцип выживания наиболее приспособленных индивидуумов основным законом общественного развития. Состояние противоборства - универсально, обеспечивает не только общественное равновесие, но и равновесие между обществом и природой. Закон конфликта является всеобщим и основополагающим законом развития общества.

О. Конт особый упор делал на кооперацию и разделение труда, неизбежность возникновения социальных и профессиональных групп, концентрации богатства в руках узкого круга людей за счет эксплуатации остальной значительной части, усиления эгоистической морали. По его мнению, все это ведет к разрушению естественных человеческих чувств солидарности, согласия, к учащению и обострению конфликтности.

Таким образом, следует подчеркнуть, что на этом этапе особое внимание конфликту как социальной проблеме уделяют основоположники социологии. В рамках социологии осуществляется переход от общих философских рассуждений о конфликте к теоретическим построениям на основе обобщения фактических данных, полученных с помощью научных

методов. Именно в это время были заложены основы общетеоретической базы конфликтологии, методологические подходы к анализу конфликта и его управлению как социальному явлению. Однако по-прежнему недостаточно обращается внимание на психическую составляющую конфликта.

На этом этапе наряду с социологами проблемой конфликта вплотную занимаются психологи. И в психологии, и в социологии выделяется целый ряд самостоятельных научных направлений. Это обусловило тот факт, что, наряду с признанием важной роли конфликтности как в жизни человека, так и в жизни общества в целом, выделяются самостоятельные научные подходы к рассмотрению конфликта, появляются серьезные расхождения между выдвигаемыми научными концепциями.

Г. Зиммель (немецкая школа социологии) считается первым, кто ввел в научный оборот понятие «социальный конфликт», специально занявшись разработкой теории конфликта. Среди относительно устойчивых форм социального взаимодействия (авторитет, договор, сотрудничество и др.) особое место, по его мнению, принадлежит конфликту, который выступает исключительно важной формой общественного развития. По Г. Зиммелю, социальное – это результат межиндивидуальных отношений, соответственно через их призму следует рассматривать все формы социального общения и взаимодействия, в том числе и конфликта. Он способствует социальной интеграции, определяет характер конкретных социальных образований.

По мнению другого представителя немецкой социологической школы М. Вебера, субъектом социального действия в большей степени выступает индивид, а не общество в целом. Положение индивида в обществе определяется его статусом. Общество – это статусное взаимодействие индивидуумов, ориентированных друг на друга, и тех или иных статусных групп, действующих либо позитивно, либо негативно. В условиях конфликта материальных и идеальных интересов они озабочены сохранением и упрочением своего влияния, позиций, амбиций, жизненных ориентиров. Вебер предпринимает попытку создания идеальной модели организации (бюрократической организации), в которой не будет места конфликтам. Однако на практике эти идеи не получили своего подтверждения.

Э. Дюркгейм (французская школа социологии) поставил знак равенства между общественным состоянием и социальной солидарностью. Основанием для объединения людей выступает не необходимость в проти-

востоянии, а взаимная потребность друг в друге. Поэтому конфликт, являясь универсальным явлением общественной жизни, не упраздняет такие ее формы, как сотрудничество, взаимообмен, сплоченность, которые также являются универсальными. Конфликт, разрешаемый конструктивными способами, выполняет двоякую функцию: сигнализирует о социальной проблеме, а его разрешение восстанавливает социальный баланс. Решающую роль в общественном развитии он отводит не материальному производству, а культуре в широком смысле слова как системе коллективно разделяемых ценностей, убеждений и норм поведения, присущих определенной группе людей. По его мнению, общество -духовная реальность, которая стоит над индивидуумом. Нравственность как элемент духовной реальности обладает свойством регулирования конфликтов.

Питирим Сорокин как представитель восточнославянской школы социологии рассматривает конфликт в неразрывной взаимосвязи с удовлетворением потребностей людей. Его источник, по мнению Сорокина, заключен в невозможности в силу различных причин удовлетворить базовые потребности человека.

В отличие от социологов психологи объясняли природу конфликта с точки зрения специфики функционирования психики человека.

Так, по мнению З. Фрейда, источник конфликта лежит в противоречивости психики человека (результат борьбы слоев «Эго», «Ид» и «Супер Эго»). «Мы выводим расщепление психики не от прирожденной недостаточности синтеза душевного аппарата, но объясняем это расщепление динамически, как конфликт противоположно направленных душевных сил...». З. Фрейд пришел к выводу, что главным источником конфликта является изначально присущий человеческой психике конфликт между сознательным и бессознательным, между смутными, инстинктивными влечениями и требованиями моральных и правовых норм. Именно эта дисгармония человеческой души служит главным источником всех социальных конфликтов: внутриличностных, межличностных, межгрупповых. Он утверждал, что конфликт, вызываемый неосознаваемыми, неприемлемыми импульсами либидо и агрессивными импульсами, составляет внутреннюю сторону жизни индивидуума. На эту имманентно присущую человеку конфликтность накладывается его опыт детства, отношений с родителями. В соответствии с психодинамической ориентацией конфликты, не нашедшие разрешения в детстве, потенциально чреваты патологией поведения в более зрелом возрасте. В этом плане определенный интерес представляет известное суждение Л.С. Выготского по поводу взглядов

Фрейда: «Человек как бы раб своего раннего детства, он всю жизнь разрешает и изживает те конфликты, которые создались в первые месяцы его жизни».

Классический психоанализ исходит из того, что поведение человека в большей степени предопределяется его внутренними факторами, а не внешними.

Фактически центральным понятием теории психоанализа З. Фрейда выступает конфликт.

Наряду с разработкой теоретических проблем конфликта как психического явления, З. Фрейд внес большой вклад в разработку конкретных методик по его разрешению. Фактически он стоял у истоков создания психоаналитического направления в конфликтологии, которое находит своих сторонников и противников и в наши дни, в отличие от З. Фрейда предпочтение в человеческом поведении отдает социальным факторам, единству, а не расчлененности личности, рассматривая человека как социальное существо, как продукт общественного развития. Он одним из первых поднял проблему компенсаторных механизмов как величайшего смысла жизни и творческой силы человека при преодолении конфликтов. В отличие от З. Фрейда, «индивидуальная психология» А. Адлера предполагает необходимую гармонию объединения и сотрудничества между человеком и обществом, а конфликт между ними считает неестественным. Это не означает, что конфликта, как такового, не существует. «Проблемность» во взаимодействии индивида с обществом А. Адлер связывает с «невротическим стилем жизни», который – и в этом он солидарен с основными положениями классического психоанализа З. Фрейда – является следствием трудного детства и характеризуется такими особенностями, как эгоцентризм, отсутствие сотрудничества, нереалистичность. Этот «невротический», или «ошибочный», стиль жизни сопровождается постоянным ощущением угрозы самооценке, неуверенности в себе, обостренной чувствительностью, что неизбежно приводит к проблемам в отношениях с окружающими. По мнению Адлера, «невротики ведут себя так, как если бы они жили в стане врагов».

К. Юнг предложил свою классификацию характеров людей, в основе которой лежал критерий различий по способу разрешения ими внутренних конфликтов. С одной стороны он выделил общую, преобладающую направленность личности: интровертированность и экстравертированность. Интроверты – люди, обращенные внутрь, характеризующиеся замкнутостью, созерцательностью, обращенностью на самого себя, стрем-

лением дистанцироваться от других людей, внешнего мира. Экстраверты, наоборот, обращены во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний. С другой стороны К. Юнг отмечал доминирующую у личности психическую функцию: мышление, чувство (эмоции), ощущение, интуиция. Соответственно этому он делил характеры на мыслительный, эмоциональный, сенсорный и интуитивный.

Таким образом, если социологи ориентировались на анализ межгрупповых конфликтов, то психологи сосредоточиваются преимущественно на исследовании внутриличностных и межличностных противоречий, одновременно участвуя и в изучении психологических аспектов межгрупповых столкновений.

Многие положения основных концепций, разработанных социологами и психологами в этот период, актуальны и в наши дни. Свое дальнейшее развитие они получили в современных концепциях конфликта как социально-психологического феномена. К ним следует отнести:

- конфликт – нормальное, многообразное социально-психологическое явление в жизни человека, социума;
- наряду с деструктивными функциями конфликт выполняет целый ряд конструктивных функций;
- конструктивное разрешение конфликта способствует развитию личности, социума;
- рассмотрение конкретных конфликтов в конкретных сферах жизнедеятельности человека, выявление их причин, определение оптимальных методов, способов и приемов их предупреждения и разрешения.

На этом этапе развития конфликтологии создаются предпосылки для выделения ее в самостоятельную отрасль научного познания.

В XX столетии, после того как человечество пережило две мировые войны, участились региональные конфликты, потребности общественного развития остро поставили необходимость выделения конфликтологии в самостоятельную отрасль научного знания. При этом следует подчеркнуть, что весь ход предшествующего ее развития в рамках других отраслей научного познания человека и общества создал для этого все необходимые предпосылки. Это способствовало окончательному оформлению конфликтологии в самостоятельную науку в 50-х годах XX в. на стыке социологии и психологии, и изначально получившей название «социология конфликта».

Основоположниками конфликтологии как науки считают немецкого социолога Р. Дарендорфа и представителя американской социологии Л. Козера.

Р. Дарендорф в своих работах «Классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957), «Современный социальный конфликт» (1988) и др. рассматривает конфликт в качестве главной категории и называет свою концепцию теорией конфликта. По его мнению, наличие конфликтов – естественное состояние общества. Не наличие, а отсутствие конфликтов является ненормальным состоянием. Повод к подозрительности возникает тогда, когда обнаруживается общество или организация, в которых не видно проявлений конфликта. Конфликты отнюдь не всегда являются угрозой для общественной системы, напротив, они могут служить одним из источников ее изменения и сохранения на основе порождаемых конфликтами позитивных изменений.

Л. Козер в своем классическом произведении «Функции социального конфликта», вышедшем в свет в 1956 году, дал глубокое обоснование позитивной роли конфликтного взаимодействия в жизни общества. Им был сформулирован ряд положений, ставших теоретическим фундаментом современной науки о конфликте:

- постоянным источником социальных конфликтов является неустранимый дефицит ресурсов, власти, ценностей, престижа, всегда существующий в любом обществе. Поэтому, пока существует общество, будет сохраняться в нем определенный уровень напряженности, время от времени перерастающий в конфликты. Особую роль в постоянной борьбе за эти дефицитные ресурсы имеет стремление людей к власти и престижу;
- хотя конфликты существуют в любом обществе, их роль в недемократическом, «закрытом», и демократическом, «открытом», обществе различна. В «закрытом», особенно в тоталитарном обществе, которое расколото на два враждебных, противоположных лагеря, конфликты носят революционно-насильственный, разрушительный характер. В «открытом» обществе, хотя и возникает множество конфликтов, они разрешаются конструктивным путем;
- конструктивные и деструктивные результаты конфликта глубоко различаются между собой. Главная задача конфликтологии и состоит в разработке рекомендаций по ограничению негативных и использованию позитивных функций конфликтов.

Аналогичная ситуация наблюдается в психологии. В результате исследований М. Шерифа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотта и др. психология конфликта выделяется в самостоятельное направление.

Исследования в области социологии конфликта, и особенно в области психологии конфликта, способствовали развитию конфликтологической практики. Ее становление происходит в 70-е годы XX столетия. В этот период Горовиц и Бордман создают программу психологического тренинга, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии. Ч. Освуд разработал методику ПОИР (последовательные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности), предназначенную для разрешения международных конфликтов. К. Томас и Р. Килменн разрабатывают и внедряют в процесс обучения менеджеров двухмерную модель конфликтного поведения, получившую название «Сетка Томаса-Килменна».

В становлении конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта (Д. Скот; Ш. и Г. Боуэр 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 приобретает 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.

Среди отечественных ученых, активно занимающихся проблемами конфликта, следует выделить Е.М. Бабосова, представляющего социологическое направление, Н.Ф. Вишнякову – представителя социально-психологического направления, В.П. Шейнова, наработки которого носят ярко выраженный прикладной характер. Белорусскую школу конфликтологии характеризуют не только достаточно глубокие теоретические разработки теории конфликта как социально-психологического феномена, но и прикладной характер.

Среди российских конфликтологов следует выделить Н.В. Гришину, А.С. Кармина, Н.И. Леонова, А. Анцупова, А. Дмитриева, А. Здравомыслова, А. Шпилова. В современной российской конфликтологии можно

выделить три основные школы: Московскую, Санкт-Петербургскую и Новосибирскую. Последняя носит достаточно ярко выраженный прикладной характер.

В качестве одной из наиболее явных особенностей сегодняшнего развития конфликтологии как науки следует выделить явное предпочтение практических направлений в работе с конфликтами их теоретическому исследованию.

Вместе с тем следует подчеркнуть, что на сегодняшний день общепризнанная теория конфликта не сложилась. Налицо существенные расхождения в методологических подходах к характеристике роли и значения конфликта, огромное разнообразие концепций, различные подходы к пониманию динамики развития конфликта, методов, способов и приемов эффективного управления (предупреждения, разрешения) конфликта.

Сегодня сложилась ситуация, когда конфликтная проблематика актуализирована и в реалиях общественной жизни, и в сознании общества. Осознается необходимость создания механизмов и институтов регулирования конфликтов, осуществления контроля над конфликтным процессом. Как никогда велика потребность людей в помощи психологов по самым разнообразным вопросам общественной и личной жизни. Это создает новые, не существовавшие ранее возможности для исследовательской и практической работы в области конфликтов.

### **Контрольные вопросы**

1. Как давно возникла конфликтология как самостоятельная наука?
2. Какой характер носит конфликтология как наука?
3. Когда появились первые попытки научного объяснения конфликта?
4. Кто занимается наряду с социологами проблемой конфликта?
5. На исследовании каких противоречий ориентируются психологи?

## ТЕМА 4. ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

**Цель** – дать необходимое знание об общей теории и структуре конфликта.

### *План*

1. Общая теория конфликта.
2. Понятийный аппарат.
3. Структура конфликта.

### **1 Общая теория конфликта**

Среди концепций, претендующих на универсальное применение, важное место занимает «общая теория конфликта» американского социолога Боулдинга, изложенная в его книге «Конфликт и защита. Общая теория» (1963 г.). Все конфликты, по его мнению, имеют общие элементы и общие образцы развития. Поэтому знание «общей теории конфликта» позволяет общественным силам контролировать любой специфический конфликт, управлять им, прогнозировать его последствия.

Он рассматривает два аспекта социального конфликта – статический и динамический. В статическом аспекте анализируются стороны, участвующие в конфликте, и отношения между ними. Поскольку в качестве противоборствующих сторон могут выступать отдельные личности, организации, группы (этнические, религиозные, профессиональные, возрастные и т.д.), конфликты могут подразделяться на личностные, организационные и групповые.

В динамическом аспекте Боулдинг рассматривает интересы сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей. Он определяет динамику конфликта как процесс, складывающийся из совокупности реакций противоборствующих сторон на внешние стимулы. Все общественные столкновения являются «реактивными процессами». Например, механизм зарождения и нарастания любви совершенно аналогичен такому явлению, как гонка вооружения, которая, как и война, является реактивным процессом.

### **2 Понятийный аппарат**

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:

- 1) структура конфликта,
- 2) динамика конфликта,
- 3) разрешение конфликта (управление конфликтом),
- 4) типология конфликтов,

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

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

- 1) объект конфликта,
- 2) участники конфликта,
- 3) социальная среда, условия конфликта,
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.

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

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

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

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

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

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

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

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

С социологической точки зрения они могут существенно различаться по своей социальной значимости, силе, влиянию, что особенно ярко обнаруживается при столкновении отдельной личности с государством. Конечно, в конфликте такого рода силы участников далеко неравны, о чем свидетельствуют трагические судьбы «инакомыслящих», активно выступавших против Советского государства. По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке:

- 1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени;
- 2) коллективы;
- 3) социальные слои;
- 4) государство.

Однако значимость, влияние участников конфликта не всегда соответствуют указанной последовательности. Как свидетельствует история, роль отдельных личностей не только в жизни отдельных организаций и групп, но и в судьбах целых народов и государств может быть очень велика.

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

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

Кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и макросреда, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он разворачивается. Понятием социальной среды определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные груп-

пы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от субъективного восприятия или образа конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

- 1) представления о самих себе,
- 2) восприятие других участников конфликта,
- 3) образы внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

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

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

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

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

Вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовремен-

ный акт, а процесс, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статики, но и исследование динамики, стадий и этапов его развития.

*Динамика конфликта.* Можно выделить следующие три основные стадии развития конфликта:

- 1) латентную стадию (предконфликтная ситуация);
- 2) стадию открытого конфликта;
- 3) стадию разрешения (завершения) конфликта.

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

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

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

- расширение числа участников;
- нарастание числа проблем, образующих комплекс причин конфликта, переход от деловых проблем к личностным;
- смещение эмоциональной окраски конфликта в сторону темного спектра, негативных чувств, таких, как неприязнь, ненависть и т.п.;
- возрастание степени психической напряженности до уровня стрессовой ситуации.

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

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

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

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

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

- 1) трансформация объективных факторов, породивших конфликт;
- 2) преобразование субъективной, психологической стороны, идеальных образов конфликтной ситуации, сформировавшихся у сторон.

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

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

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

Следует постоянно иметь в виду, что наиболее сложной задачей управления конфликтом на разрешительной стадии является преобразование субъективного образа, идеальной картины конфликтной ситуации у конфликтующих сторон. Проблема преобразования, имеющихся ценностных установок, мотивов и принятие новых требует от руководителя

или посредника высокого уровня психологической подготовки и опыта регулирования конфликтных ситуаций.

Следует также отметить, что не всегда конфликт проходит все указанные стадии: латентную (скрытую), открытую и разрешительную. Так, объективно сложившаяся конфликтная ситуация может быть не замечена, не осознана теми, чьи интересы она ущемила. Тогда, естественно, конфликт не начнется. Конфликт не начнется и в том случае, если вслед за возникновением его объективных причин они тотчас же устраняются.

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

- 1) стороны конфликтов;
- 2) характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт;
- 3) направленность конфликта;
- 4) временные параметры конфликта;
- 5) результативность конфликтов.

В зависимости от сторон конфликты делятся:

- на внутриличностные;
- межличностные;
- между личностью и группой;
- межгрупповые;
- международные.

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

- материальные;
- статусно – ролевые;
- духовные.

По направленности конфликты подразделяются на:

- горизонтальные, возникающие между деловыми партнерами, коллегами по работе;
- вертикальные – между подчиненными и начальством.

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

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

- кратковременные;
- быстротечные;
- длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями, какими нередко бывают государственные, национальные и религиозные конфликты.

Наконец, по критерию результативности конфликты делятся на два типа:

- конструктивные (позитивные), при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность, а отношения между членами группы – характер сотрудничества, кооперации;
- деструктивные (негативные), когда взаимоотношения между людьми приобретают нецивилизованные формы, характер противостояний, борьбы, ведущей даже к разрушению и распаду организации.

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

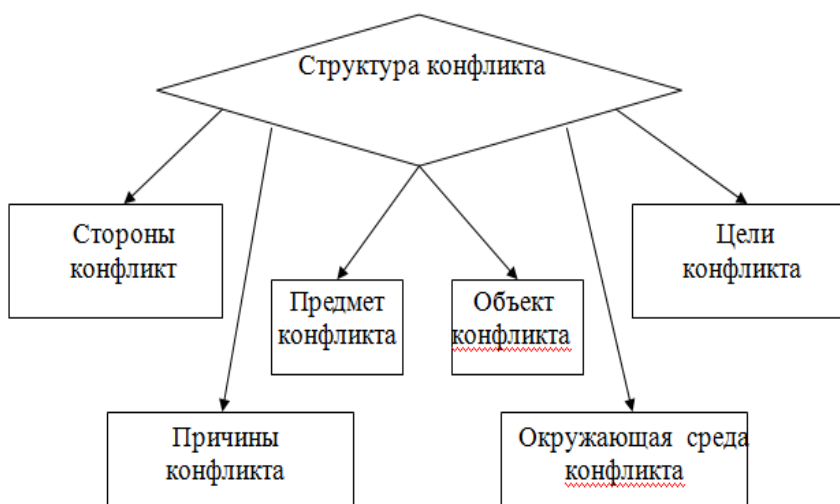
### **3 Структура конфликта**

Для дальнейшего анализа конфликта необходимо определить его составные части, или элементы структуры конфликта, которые при всём многообразии конфликтных взаимодействий, тем не менее, задают некий скелет, устойчивую форму, присущую любому конфликту. Каждый конфликт имеет более или менее чётко выраженную структуру, включающую: сторону, предмет, объект, цели, причины и окружающую среду конфликта (рис. 5).

*Стороны конфликта.* В любом конфликте есть конфликтанты – как минимум две конфликтующие стороны, к которым относятся отдельные индивиды и группы. Конфликты могут быть и многосторонними, когда

во взаимодействии участвуют более двух сторон. Конфликтантов можно различать по следующим объективным характеристикам:

- по ролям;
- по рангам оппонентов;
- по социальному статусу;
- по потенциалу (силе);
- по интересам;
- по позиции.



**Рис. 5. Структура конфликта**

По ролям (совокупности прав и обязанностей) – роли различаются по включённости в конфликт, которая может быть:

- прямой и активной, по которой можно определить субъектов (или оппонентов) конфликта;
- косвенной и вспомогательной, по которой можно определить тех, кто их явно или неявно поддерживает, это участники конфликта.

По рангам оппонентов:

- оппонент 1 ранга – человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий собственные интересы;
- оппонент 2 ранга – отдельные индивиды, преследующие групповые интересы;

- оппонент 3 ранга – структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
- оппонент 4 ранга – государственные структуры, выступающие от имени закона.

По социальному статусу – общему положению личности или группы в обществе, связанному с определённой совокупностью прав или обязанностей.

По потенциалу (силе) – возможностью и способностью сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента; это вся совокупность потенциальных и актуальных средств и ресурсов стороны конфликта. Американский социолог Элвин Тоффлер выделяет, согласно западным стандартам, три наиболее важных источника силы: насилие, богатство, знание. Насилие – низкокачественная сила, может быть использована только негативно. Богатство может быть использовано как позитивно, так и негативно. Оно гораздо гибче, чем принуждение силой. Поэтому богатство есть сила среднего качества. Сила наивысшего качества исходит из применения знаний. При этом ложные и двусмысленные факты, наряду с правдивыми фактами, научными законами, религиозными взглядами, являются оружием силовой игры и выступают формами знания. Знание выступает наиболее демократическим источником силы.

По интересам – эмоциональное состояние, связанное с осуществлением познавательной деятельности и характеризующееся побудительностью этой деятельности, преимущественной её направленностью на какой-либо объект.

По позиции – то, о чём заявляют друг другу стороны конфликта. Интересы от позиции отличаются наличием побуждения.

Помимо сторон конфликта выделяют и иные структурные элементы. Прежде всего, это зона разногласий, или предмет конфликта.

*Предмет конфликта.* Из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта; это то противоречие, ради разрешения которого стороны и вступают в конфликт.

*Объект конфликта.* Конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Условием конфликта является притязание одной из сторон на неделимость объекта, владение им.

Существует три типа объектов конфликта:

- 1) объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-нибудь невозможно;
- 2) объекты, которые могут быть разделены на части в различных пропорциях;
- 3) объекты, которыми участники конфликта могут владеть совместно (это ситуация мнимого конфликта).

*Цели конфликта.* Субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами;

*Причины конфликта.* У всех конфликтов есть несколько причин, основными из которых являются ограниченность ресурсов, которые надо делить, различия в целях, представлениях и ценностях, манере поведения, уровне образования и т.д. Причины конфликтов необходимо знать для их устранения и предупреждения, преодоления или конструктивного разрешения.

*Окружающая среда.* Совокупность объективных условий конфликта. Среда конфликта оказывает большое влияние на причины его возникновения и его динамику.

Конфликт неустраним до тех пор, пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта.

### **Контрольные вопросы**

1. Где отражена «общая теория конфликта» и кто ее автор?
2. Что является важнейшей целью в конфликтологии?
3. На каких критериях основаны наиболее распространенные классификации конфликтов?
4. Как подразделяются по временным параметрам конфликты?
5. По каким объективным характеристикам можно различать конфликтантов?

## ТЕМА 5. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

**Цель** – раскрыть сущность форм и характеристик внутриличностного конфликта, его причин и пути преодоления.

### **План**

1. Формы и характеристики внутриличностного конфликта.
2. Причины внутриличностного конфликта.
3. Психологическая защита личности.
4. Преодоление внутриличностного конфликта.

### **1 Формы и характеристики внутриличностного конфликта**

В жизнедеятельности современного человека возникают самые разнообразные конфликты. Одним их таких конфликтов является внутриличностный конфликт, принимающий различные формы, среди которых можно выделить:

- *ролевой конфликт*. Когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. При этом конфликте одному и тому же работнику предъявляются противоречивые задания и требуются взаимоисключающие результаты;

- *несогласованность личных потребностей и ценностей с производственными требованиями*. Например, сотрудник организации запланировал на выходные поехать отдыхать за город, так как его чрезмерное увлечение работой стало плохо сказываться на семейных отношениях. Но в пятницу его непосредственный начальник поручил ему, чтобы он в выходные дни занялся решением срочной проблемы;

- *ответ на рабочую перегрузку или недогрузку*, что связано с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Иными словами человек может выступать, но только субъектом конфликта, но и его самостоятельным генератором, внутри которого конфликт разворачивается. Он может производить и воспроизводить конфликты внутри себя, т.е. внутриличностные конфликты. И вся жизнь человека – это конфликт, и, прежде всего, конфликт и внешний, и внутренний, от которого нам никуда не деться. Человек постоянно существует в конфликтной ситуации, но только с окружающей социальной средой, но

прежде всего с самим собой. И этого не следует опасаться. Для психически здорового человека не выходящая за рамки нормы внутренняя конфликтная ситуация вполне естественная. Человек, который считает себя всегда правым и у которого всегда спокойная совесть, не может быть моральным человеком. Ситуации внутриличностного напряжения и противоречивости в определенных рамках и степени не только естественна, но и необходима для развития и совершенствования самой личности. Всякое развитие не может осуществляться без внутренних противоречий, а там, где есть противоречия, есть и основа конфликта. И когда внутриличностный конфликт протекает в рамках меры, он действительно необходим, поскольку недовольство собой заставляет человека идти по пути самосовершенствования и самоактуализации.

Можно выделить следующие *основные характеристики внутриличностного конфликта*:

- появляется в результате взаимодействия элементов внутренней структуры личности:
- его сторонами выступают одновременно существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы и желания;
- возникает только тогда, когда силы, действующие ни личность, являются равновеликими;
- сопровождается негативными эмоциями.

Кроме того, внутриличностный конфликт может быть не только осознанным, но и не осознанным, что не делает его менее значимым.

Одна из наиболее полных *классификаций внутриличностных конфликтов* дана Л.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым (2013), взявшими за основу классификации ценностно-мотивационную сферу личности. Они выделили:

- *мотивационный конфликт* (между бессознательными стремлениями, между стремлениями к обладанию я безопасности, между двумя положительными тенденциями);
- *нравственный конфликт* (между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями);
- *конфликт нереализованного желания* (между желаниями личности и действительностью, которая блокирует их удовлетворение; между «хочу быть таким, как они» и невозможностью это желание реализовать);
- *ролевой конфликт* (выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей, а также с

различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли);

- *адаптационный конфликт* (возникает на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой или при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации, т.е. это конфликт, между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и профессиональными, (физическими или психическими возможностями самого человека):

- *конфликт неадекватной самооценки* (возникает из-за расхождения между претензиями личности и оценкой своих возможностей, в результате чего появляются повышенная тревожность, эмоциональное напряжение и срывы);

- *невротический конфликт* (возникает в результате сохраняющегося в течение длительного периода времени обычного внутриличностного конфликта, характеризуется высшим напряжением и противоборством внутренних сил и мотивов личности).

## 2 Причины внутриличностного конфликта

*Внутренние причины* внутриличностного конфликта находятся в противоречиях между различными мотивами личности, в рассогласованности ее внутренней структуры.

*Внешние причины* внутриличностного конфликта могут быть обусловлены положением личности в группе, в организации или в обществе.

Внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные *положением личности в группе*, могут быть разнообразными:

- физические преграды, препятствующие удовлетворению наших основных потребностей;

- отсутствие объекта, необходимого для удовлетворения испытываемой потребности;

- биологические ограничения;

- социальные условия: когда наша потребность в уважении не встречает понимания, когда мы лишены свободы или чувствуем себя чужими в своем классе из-за отношения к нам некоторых людей, — мы находимся, в состоянии фрустрации.

На *уровне организации* внешние причины внутриличностного конфликта часто обусловлены противоречием:

- между большой ответственностью и недостаточными возможно-

стью для ее реализации;

- между жесткими требованиями по срокам и качеству выполнения задания и плохими условиями труда;
- между жестко поставленной задачей и плохо прописанными механизмами и средствами ее выполнения;
- между производственными требованиями, нормами и традициями в организации, с одной стороны, и личными ценностями или потребностями – с другой;
- между стремлением к творчеству, карьере, самоутверждению и возможностями реализации этого в рамках организации;
- между несовместимыми социальными ролями личности;
- противоречие между стремлением к прибыли и нравственными нормами.

Внутриличностный конфликт по своим последствиям может быть как конструктивным, так и деструктивным. 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. 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 защитной реакции на внутриличностный конфликт;
- появление неуверенности в своих силах, чувства неполноценности и никчемности;
- разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утраты 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:

- неожиданное обособление личности в группе, молчание, отсут-

ствие увлеченности, вообще все то, что в психологии получило название «отступлением»;

- повышенная чувствительность к критике;
- пугающая информация – критиканство, ругательская, демонстрация своего превосходства;
- 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.

### **3 Психологическая защита личности**

Современная наука выделяет целый ряд механизмов психологической защиты личности. Среди них основными являются следующие:

*вытеснение* – процесс, в результате которого неприемлемые для личности мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводятся в сферу бессознательного;

*сублимация* – преобразование инстинктивных форм психики (энергии либо агрессии) в более приемлемые для индивида и общества формы (различные виды творческой деятельности и многообразные увлечения);

*регрессия* – уход от реальности и возврат к той стадии развития личности, в которой переживалось чувство удовольствия (т.е. люди «впадают в детство»). Например, человек, находящийся в затруднительной ситуации, часто берет в рот что попало – палец, ручку, дужку очков, тем самым как бы возвращаясь в комфортную безоблачную ситуацию младенчества, когда ребенок сосал грудь матери);

*рационализация* – сокрытие от самого себя истинных, по неприемлемым мотивам действий и мыслей, при котором происходит поиск правдоподобных причин для оправдания поступков, вызванных неприемлемыми чувствами и мотивами, для того чтобы обеспечить себе внутренний комфорт и избавиться от внутриличностного конфликта;

*проекция* – осознанное или бессознательное перенесение собственных свойств, чувств и состояний, не приемлемых для личности, на других людей;

*замещение* – перенесение негативных чувств и действий с одного объекта, который их вызвал, на другой объект, не имеющий к ним отношения;

*интеллектуализация* – способ анализа стоящих перед человеком проблем, для которого характерна абсолютизация роли мыслительного компонента при полном игнорировании чувственных элементов анализа.

*идентификация* – процесс отождествления субъекта с другим лицом или группой, посредством которого он усваивает образцы поведения «значимых других», формирует свое сознание и принимает ту или иную роль;

*обособление* – отказ от необходимости думать о возможных негативных последствиях будущих событий и действий. Выражается обычно словами «будь что будет»;

*воображение* – создание программы поведения, когда проблемная ситуация, порождающая внутриличностный конфликт, неопределима.

Таким образом, в любой области человеческой деятельности человеку невозможно избежать внутриличностных конфликтов. Поэтому следует научиться создавать условия, предупреждающие их негативные последствия, использовать многообразные способы их профилактики и во время разрешать дисфункциональные конфликты в том случае, если они уже возникли.

## **4 Преодоление внутриличностного конфликта**

Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием механизмов психологической защиты (З. Фрейд, Ф. Бассин). Психологическая защита – нормальный, повседневно работающий механизм психики. Она является продуктом онтогенетического развития и изучения. Развиваясь как средство социально-психологической адаптации, механизмы психологической защиты предназначены для контроля эмоций в тех случаях, когда опыт сигнализирует человеку о негативных последствиях их переживания и выражения. Некоторые исследователи (Ф. Василюк, Э. Киршбаум, В. Роттенберг, И. Стоиков) считают психологическую защиту непродуктивным средством решения внутреннего конфликта. Они полагают, что защитные механизмы ограничивают развитие личности, ее “собственную активность”. Но, так или иначе, в трудных ситуациях мы ими пользуемся, и в любом случае будет лучше,

если мы будем пользоваться ими квалифицированно и максимально разнообразно.

*«Не замечай это».* Отрицание – один из онтогенетически ранних и наиболее простых механизмов защиты. Отрицание развивается с целью сдерживания негативных эмоций, вызванных попаданием человека в трудную ситуацию. Отрицание подразумевает инфантильную подмену принятия решения на действия в соответствии с новыми обстоятельствами.

*«Плачь об этом».* Регрессия развивается в раннем детстве для сдерживания чувства неуверенности в себе и страха: неудачи, связанных с проявлением инициативы. Регрессия предполагает возвращение в ситуации внутреннего конфликта к детским стереотипам поведения.

*«Напади на что-то, заменяющее это».* Замещение развивается для сдерживания эмоции гнева на более сильного или значимого субъекта во избежание ответной агрессии или отвержения. Индивид снимает напряжение, обращая агрессию на более слабый объект или на самого себя. Замещение имеет активные и пассивные формы и может использоваться индивидами независимо от их типа конфликтного реагирования.

*«Не помни об этом».* Подавление развивается для сдерживания страха, проявления которого неприемлемы, для позитивного самовосприятия и грозит попаданием в прямую зависимость от агрессора. Страх блокируется посредством забывания его источника, а также обстоятельств, ассоциативно связанных с ним.

*«Не чувствуй этого».* Изоляция – восприятие травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги.

*«Переосмысли это».* Интеллектуализация развивается в раннем подростковом возрасте. Предполагает произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией.

*«Найди оправдание этому».* Рационализация – нахождение правдоподобных причин для оправдания действий, вызванных подавленными, неприемлемыми чувствами.

*«Приобрети это».* Компенсация – онтогенетически самый поздний и сложный защитный механизм, который развивается и используется, как правило, сознательно.

*«Мечтай об этом».* Фантазия – бегство в воображение с целью ухода от реальных проблем, связанных с разрешением внутриличностного конфликта. Механизмы защиты, развивающиеся в онтогенезе как средство адаптации и разрешения конфликтов, могут при определенных усло-

виях вызывать противоположные состояния дезадаптации. В основе этой неоднозначности лежит то, что механизмы защиты являются в своем большинстве продуктами конфликтов раннего онтогенеза.

### **Контрольные вопросы**

1. Какие формы принимает внутриличностный конфликт?
2. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
3. Назовите основные характеристики внутриличностного конфликта.
4. Какие причины внутриличностного конфликта обусловлены положением личности в группе, организации или в обществе?
5. Выделите отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности?
6. Каковы механизмы психологической защиты личности?
7. Чем обеспечивается преодоление внутриличностного конфликта?

## **ТЕМА 6. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ**

**Цель** – дать необходимые знания о межличностных конфликтах, их функциях, признаках возникновения, последствиях и способах разрешения.

### ***План***

1. Межличностный конфликт.
2. Функции межличностного конфликта.
3. Признаки возникновения.
4. Последствия межличностного конфликта.
5. Способы разрешения.

### **1 Межличностный конфликт**

Межличностный конфликт является одним из самых распространенных. Он проявляется по-разному:

- *в виде борьбы руководителей ограниченные ресурсы*, например, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта;

- *в виде столкновения личностей*, так как люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей отличаются в корне.

*Межличностный конфликт* представляет собой открытое столкновение субъектов социального взаимодействия на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, несовместимых в какой-то конкретной ситуации. Данный вид конфликта проявляется во взаимодействиях между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми. Причем каждая сторона стремится отстаивать свое мнение, доказать другой ее неправоту. Поэтому люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т.п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие. Межличностный конфликт выявляет отсутствие согласия в сложившейся системе взаимодействия между людьми.

## 2 Функции межличностного конфликта

Конфликтологи выделяют *конструктивные и деструктивные функции конфликта*.

К *конструктивным* функциям относят:

- *познавательную*, так как конфликт является симптомом неблагоприятных отношений и проявления возникших противоречий;
- *функцию развития*, так как конфликт является источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия;
- *инструментальную*, так как конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий;
- *перестроечную*, так как конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, и способствует развитию взаимопонимания между участниками.

К *деструктивным* функциям конфликта относят:

- разрушение существующей совместной деятельности;
- ухудшение или развал отношений;
- негативнее самочувствие участников;
- эффективность дальнейшего взаимодействия.

Данная сторона конфликта вызывает у людей негативное отношение к чему-либо, и они стараются его избегать.

*Структура конфликта* представляет собой упорядоченную совокупность взаимосвязей между его элементами, к числу которых относят:

- субъектов конфликта и их личностные характеристики, цели и мотивы;
- сторонников и противников;
- причину конфликта.

Динамика межличностных конфликтов, как правило, протекает по следующей схеме:

- *предконфликт*, характеризующийся возникновением объективной проблемной ситуации, осознанием объективной проблемной ситуации, попытками решить проблему неконфликтными способами, наличием пред конфликтной ситуации;
- *конфликт*, возникающий с инцидента, проходящий стадию эскалации, сбалансированного противодействия и завершения конфликта;
- *послеконфликтная ситуация*, характеризующаяся частности или полной нормализацией отношений.

*Субъектами межличностного конфликта* являются те люди, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица.

*Объектом межличностного конфликта* считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов.

*Предметом конфликта* служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы субъектов взаимодействия.

Всякий межличностный конфликт в конце концов имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стиля поведения субъектов в процессе развития конфликта. Исследователи выделяют несколько стилей поведения в межличностном конфликте:

- *противоборство*, для которого характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество, отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства;

- *уклонение*, связанное с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условия для его разрешения;

- *приспособление*, предполагающее готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий;

- *компромисс*, требующий уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон;

- *сотрудничество*, предполагающее совместное выступление сторон для решения проблемы;

- *ассертивное поведение*, предполагающее способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей, т.е. оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов.

Выделяют следующие способы регулирования конфликтов:

а) *соперничество* – наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения о конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворении своих интересов о ущерб другому;

б) *приспособление*, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

в) *компромисс* – соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) *избегание* (уход), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) *сотрудничество*, при котором участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Одним из основных средств разрешения межличностных конфликтов являются переговоры. Ими заканчиваются не только межличностные конфликты, но даже международные войны. Для переговоров должны быть созданы условия. Первое, что необходимо сделать на этом пути в случае возникновения конфликтной ситуации, не отвечать на оскорбления оскорбленному, не дать втянуть себя в конфликт. Затем дать возможность выговориться провоцирующей стороне. В случае, если человек втянут в нежелательный для него конфликт, необходимо найти в себе силы и выйти из него в одностороннем порядке. Однако оставлять неразре-

шенной проблему не следует, необходимо найти причину конфликта и другие его элементы, оценить возможности для решения проблемы. После появления благоприятных условий можно искать пути к переговорам, которые следует вести на равных, не ущемляя интересов друг друга.

### 3 Признаки возникновения

Понятие межличностного конфликта имеет ряд особенностей и характерных признаков:

- *присутствие объективных противоречий* – они обязательно должны быть значимы для каждого конфликтующего;
- *необходимость преодоления противоречий* как средство налаживания взаимоотношений между участниками конфликтной ситуации;
- *активность участников* – действия (или их отсутствие), направленные на достижение своих интересов, либо уменьшение противоречий.

Классификация причин:

*Ресурсные* – причины, связанные с ограничениями или недостаточностью материальных, людских ресурсов, их количественными и качественными показателями.

*Взаимозависимости* – выступают в качестве причин конфликтов в ходе реализации отношений, связанных с властью, полномочиями, выполнением общих заданий, эмоциональной привязанностью, в том числе, родственной, сексуальной.

*Целевые* различия как причины конфликтов проявляются в реальных или мнимых отличиях в целях участников конфликта, которые рассматриваются как угроза для реализации собственных результатов и ожиданий в той или иной ситуации.

*Ценностно-мотивационные* различия в качестве причины конфликта имеют место при несовместимости подходов к оценке ситуации, поступков других людей и собственных, а также мотивов действий.

*Поведенческие* – сущность этих причин проявляется в отличиях жизненного опыта участников конфликта, а также манере вести себя в определенной ситуации.

*Коммуникационные* – причины, возникающие в ходе ненадлежащего общения.

*Личностные* – эти причины появляются в процессе столкновения участников конфликта, когда они проявляют свои индивидуальные и персональные (личные) особенности.

## 4 Последствия межличностных конфликтов

Существует классификация конфликтов по возможным последствиям на конструктивные и деструктивные. Обычно обе эти стороны конфликта сосуществуют друг с другом, но возможно попытаться определить, какая из сторон преобладает.

*Конструктивные последствия* межличностных конфликтов:

- прояснение взаимоотношений между людьми;
- нахождение способов улучшения взаимоотношений;
- создание общности людей, причастных к решению проблемы;
- расширение сферы сотрудничества на другие области;
- ускорение процесса самоосознания.

*Деструктивные последствия* конфликта проявляются в случае, если столкновение выходит за пределы предметно-содержательной сферы в плоскость личностно-эмоциональную:

- призрачность выигрыша в виду осложнения личных отношений;
- снижение самооценки проигравшей стороны;
- напряженные послеконфликтные отношения;
- отрицательное влияние на здоровье

Существует типология интерперсональных конфликтов по причинам их появления. По данному критерию все конфликты можно разделить на две большие группы:

- глубинные конфликты включают в свою орбиту важные для личности ценности, интересы, цели, связанные с образом Я. Они могут длительно существовать, не обнаруживая себя явно. Возникают они закономерно, так как обусловлены психическим складом личности, историей ее развития и общения. Причины их появления всегда внутренние, определяемые глубинными потребностями и ценностями личности;

- ситуативные конфликты имеют внешнюю, чаще всего случайную причину своего появления и не затрагивают важные жизненные ценности личности. Они носят эмоционально-взрывной характер и начинаются сразу с инцидента. Примерами начала таких конфликтов являются грубость продавца, выговор начальника, невозвращенная вовремя вещь, взятая без разрешения книга и т.д.

## 5 Способы разрешения

Пути решения межличностных конфликтов заключаются в следующих стратегиях:

*Наступательная стратегия.* Проявляется в силовом сценарии разрешения конфликта. Тут выиграет только тот, кто действует в своих интересах и навязывает их другой конфликтующей стороне. Средства достижения результата – доминирование над другими, эмоциональное давление, хитрости и манипуляции.

*Стратегия избегания и ухода.* По сути, конфликт не разрешается, но происходит снижение его напряженности путем игнорирования или изменения отношения к предмету конфликта. Либо же, здесь происходят уступки одной из сторон конфликта, отход от своих интересов для сохранения взаимоотношений.

*Стратегия договора.* Происходит выбор оптимального решения конфликта через процедуру переговоров и достижения взаимовыгодного результата.

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое межличностные конфликты?
2. Сущность и содержание межличностного конфликта.
3. Какие функции межличностного конфликта выделяют конфликтологи?
4. Что является предметом межличностного конфликта?
5. Формы разрешения межличностных конфликтов.

## **ТЕМА 7. КОНФЛИКТЫ В СЕМЬЕ**

*Цель* – раскрыть сущность семьи, периодов вызывающих конфликтные ситуации в семье, причин их возникновения и путей выхода.

### *План*

1. Семья. Периоды вызывающие конфликтные ситуации.
2. Причины возникновения конфликтов в семье.
3. Пути выхода из конфликтов в семье.

### **1 Семья. Периоды, вызывающие конфликтные ситуации**

*Семья* – уникальный институт взаимодействия людей. Уникальность эта заключается в том, что этот теснейший союз нескольких людей (муж

и жена, потом дети, с ними могут совместно проживать и родители мужа или жены) связывают нравственные обязательства. В этом союзе люди стремятся провести как можно больше времени в совместном взаимодействии, доставлять в процессе взаимодействия радость и удовольствие друг другу.

Под семейным конфликтом будем понимать осознанное столкновение, противоборство минимум двух людей, групп, их взаимно противоположных, несовместимых, исключающих друг друга потребностей, интересов, целей, типов поведения, отношений, установок, существенно значимых для личности и группы.

Однако семья постоянно находится в процессе развития, в результате этого возникают непредвиденные ситуации и членам семьи приходится реагировать на все изменения. И на их поведение в различных ситуациях оказывают влияние темперамент, характер и личность. Неудивительно, что в каждой семье между ее членами с неизбежностью возникают различного рода столкновения. В жизни каждой семьи, которая существует продолжительное время, есть периоды, когда в ней происходят важные изменения, способные вызвать конфликтные ситуации:

*Первоначальный период* – происходит адаптация супругов друг к другу. По статистике в течение первого года совместной жизни разрушаются до 30% браков.

*Второй период* – появление детей, которым необходимо уделять много внимания, резко ограничивает возможности супругов в профессиональном росте, в удовлетворении прежних увлечений, накапливается усталость, могут проявляться противоположные представления по вопросам воспитания и профессиональной ориентации детей. Такая обстановка может провоцировать межличностные конфликты.

*Третий период* – появление новых членов семьи во взаимодействии – невест, зятьев, внуков, родителей другой стороны. Наступающие зрелый возраст и старость также создают свои проблемы.

Каждый из этих периодов характеризуется своими специфическими конфликтными ситуациями и конфликтами. На возникновение межличностных конфликтов в семье на любом отрезке ее развития могут влиять различные внешние факторы. Прежде всего, это изменения, происходящие в обществе, например, изменение моральных и культурных критериев, утверждение культа наживы и ориентация на удовлетворение чувственных потребностей (в противоположность интеллектуальным, тре-

бующим огромных затрат времени и внутренней энергии), отсутствие социальной защищенности семьи и др.

## 2 Причины конфликтов в семье

В первый период *период притирки супругов*, наиболее типичными причинами конфликтов являются:

- межличностная несовместимость;
- претензии на лидерство;
- претензии на превосходство;
- разделение домашних дел;
- претензии на управление бюджетом;
- следование советам родственников и друзей;
- интимно-личная адаптация.

*Межличностная совместимость* подразумевает взаимоприятие друг друга, основывающееся на сходстве ценностных ориентации, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, уровня развития личностей. Межличностная несовместимость дает о себе знать в том случае, когда по этим индивидуально-психологическим характеристикам у каждой стороны имеется свое, противоположное другой стороне мнение. Например, тип характера жены – сенсорный. Ее «природа» требует, чтобы все было детализовано, все вещи находились в понимаемом ею порядке. А тип характера ее мужа – интуитивный, да он к тому же еще интроверт. Его детали не беспокоят, он их не замечает по причине предпочтений своего характера. Войдя в комнату, он свои туфли может снять в самом неподходящем месте и оставить их там, не обращая внимания, стоят они или лежат на боку. Для него они свои функции выполнили. Жена – сенсорик, да к тому же экстраверт, потребует, чтобы туфли были поставлены «как положено», сопровождая свои требования «лекцией». Причиной возможного межличностного конфликта в данном случае будет непонимание женой того, что в отличие от нее, у мужа созданный им «беспорядок» не вызывает никаких эмоций. Точно так же будет все происходить, если предпочтения характеров окажутся противоположными. Муж и жена просто поменяются ролями.

Для избежания подобных конфликтов необходимо знать особенности проявления характеров друг друга и вместе учиться управлять ими. Нелегко из двух сформировавшихся «Я» прийти к одному «мы». Однако

терпеливое отношение к привычкам друг друга, совместная терпеливая работа над собой создадут условия для бесконфликтного взаимодействия в дальнейшей жизни.

*Лидерство в семье.* Жена или муж (или оба) могут сформироваться до брака лидерами. Сохранение таких позиций в браке чревато постоянными конфликтами. Лидер может вести семью за собой удачно, а может подавлять инициативы другого, формируя у него внутреннее противостояние, чреватое открытыми или скрытыми конфликтами. Выходом из такой ситуации будут взаимное обсуждение проблемы и категорический отказ от претензий на лидерство, лояльное отношение к альтернативному мнению другого, совместное решение семейных вопросов.

*Превосходство.* В начальном периоде семейной жизни нередки случаи, когда один из супругов стремится доказывать свое превосходство.

В нормальной семье муж и жена находятся в равном отношении друг к другу. Следовательно, чем раньше супруги откажутся от унижающих друг друга претензий на превосходство, тем благополучнее будет дальнейшее взаимодействие между ними. Следует искать хорошее друг в друге и подчеркивать его, в таких случаях обратная реакция будет всегда положительной.

*Домашние дела.* Некоторые семейные пары делят домашнюю работу на женскую и мужскую. Есть семьи, у которых эта проблема особых инцидентов не вызывает. Но для многих дележ домашних дел – вечная неразрешимая проблема и причина конфликтных ситуаций. Влияют на это типы личности и даже лень одного из супругов, или их обоих. На все случаи жизни договориться невозможно, всегда найдется в доме непредвиденный случай – «кому закрыть дверь?». Поэтому при помощи договоров межличностных конфликтов избежать нельзя.

Когда муж и жена любят друг друга, то следует делать для любимого человека больше приятных дел. Необходимо взять себе за правило, что в доме все дела общие и все значимые, *нет мелких дел*. Поступление на работу – дело важное, значимое, но оно происходит редко. А ведро с мусором необходимо выносить ежедневно. И спор из-за того, кому из супругов это сделать, может каждый день портить настроение обоим, приводить к стычкам между ними.

Мужчина, воспитанный в традициях – «мужчина – глава семьи», никогда не делит с женой работу. Он всегда в деле, всегда знает, что делать, старается избавить жену от всякой тяжелой работы, и она отвечает ему тем же. Такая гармония уменьшает количество конфликтных ситуаций,

недоразумения разрешаются на уровне инцидентов. Хорошие отношения между супругами крепнут, они привыкают к мысли, что они необходимы друг другу.

*Семейный бюджет.* Проблемы между мужем и женой могут возникать в тех случаях, когда жена зарабатывает больше мужа, когда она ему об этом постоянно напоминает, стремясь унизить его мужское достоинство. Конфликтные ситуации могут возникать и тогда, когда одному из супругов кажется, что другой нерасчетливо тратит деньги, например, покупает вещи, без которых можно обойтись. При совместной жизни необходимо привыкать к мысли, что все семейные проблемы решаются вместе, не в ущерб друг другу, а во благо. Конфликтов будет меньше, если расходы будут всегда согласованы между супругами. В таких случаях каждому будут известны возможности бюджета, и каждый будет знать, что без его участия никаких серьезных расходов не будет предпринято. Следует иметь в виду, что не всегда будет положительно воспринят дорогой подарок для другой стороны без предварительного обсуждения.

*Родственники и друзья.* Каждая семья приобретает свой собственный жизненный опыт совместного взаимодействия, в процессе которого встречаются трудные ситуации. Преодолеть их самостоятельно мужу или жене не всегда под силу. В таких случаях, иногда прибегают к советам родственников, друзей, специальной литературы. Например, жене показалось, что муж стал меньше уделять ей внимания, неоправданно грубит. Она обращается за советом к родителям, подругам, убеждает их в том, что она делает все для мужа, а он оказывается ей неблагодарным. Если родственники или подруги окажутся опытными людьми, которые пережили сами нечто подобное, то быстрее всего предложат ей самой во всем разобраться, проанализировать свое поведение, нет ли у нее упущений.

Советы родственников и друзей необходимо выслушивать. Однако свою ситуацию лучше знает только тот, кто в ней оказался. Решение необходимо принимать самому, свое собственное, основанное на собственных чувствах и рациональном осмыслении случившегося. Собственное решение, даже оказавшееся впоследствии неверным, даст больше пользы в приобретении личного опыта, чем плохие советы. В тех случаях, когда кажется, что нет выхода из создавшегося положения, следует обратиться к специалисту – конфликтологу.

*Интимно-личная адаптация* требует от супругов достижения морально-психической и физиологической удовлетворенности друг другом в интимных отношениях. Если один из супругов начинает испытывать

психические или физиологические неудобства от интимной близости, неудовлетворенность от ее результатов, проблему нельзя оставлять, чтобы она решалась сама собой. На неудовлетворительные результаты интимной близости могут влиять необоснованные страхи за свою половую «слабость», неудовлетворенность и т.д. Такое положение дел чревато конфликтами. Гармоничная половая жизнь супругов служит своего рода терапевтическим средством для выхода из различного рода психических стрессов. При появлении в этой сфере каких-либо неудобств, которые не удастся преодолеть своими силами, необходимо обязательно обратиться к психиатру. Если эти проблемы не будут устранены в начале совместной жизни, они с неизбежностью дадут о себе знать позднее, в самых непредвиденных негативных проявлениях. Думается, что высший бал в интимно-личной адаптации могут поставить себе супруги в том случае, когда они расстаются на один день, а при встрече им кажется, что они не виделись неделю. А если не виделись неделю, то при встрече должно создаваться впечатление, что они не виделись целый год. Интимно-личные взаимодействия на такой высоте бывают между супругами тогда, когда каждый из них стремится сделать добро другому, заботится о нем, доверяет ему во всем. Конфликты в таких случаях очень редки, а когда возникают, то протекают всегда в конструктивной форме.

Второй период, вызывающий кардинальные изменения, связан с *появлением в семье детей*. В это время причин и поводов для возникновения конфликтных ситуаций появляется значительно больше, возникают проблемы, которых ранее не было. Ребенок требует к себе внимания 24 часа в сутки. Жена становится матерью, она кормит ребенка, больше времени уделяет ему, у нее накапливается усталость, особенно если ребенок беспокойный. Ей необходим отдых не только физический, но и психическая разгрузка. Многие женщины в таком положении становятся раздражительными, неадекватно реагируют на некоторые действия мужа. Конфликт может возникнуть по любому поводу.

В этих условиях муж *обязан* относиться к жене с большим вниманием, чем до рождения ребенка. Раздражение жены обязательно скажется на формировании характера ребенка. Более того, оно может оказать влияние на формирование его смысла жизни.

Ребенок в семье растет, прибавляются проблемы воспитания, обучения, профессиональной ориентации и др., возникают новые причины для разногласий, которые могут способствовать появлению межличностных конфликтов между родителями и детьми.

Распространенной болезнью молодых родителей являются попытки одного из них возглавить процесс «правильного воспитания» нового поколения, игнорируя мнения другого супруга. Например, ребенок обиделся на папу, он бежит к маме, а мама начинает его успокаивать и говорит: «Папа у нас плохой, он тебя обижает». Подобное поведение тяжело переживается мужем и может формировать у ребенка раздвоение личности, может привести к конфликту между супругами. Любой из родителей, каким бы образом он не поступил в отношении ребенка, в присутствии ребенка он всегда прав. Обсуждение поведения друг друга допустимо только в отсутствии ребенка, в доброжелательной друг для друга форме, с целью найти единое решение.

К конфликту могут привести различные мнения родителей по вопросам наказания ребенка. Один из них может предпочитать силовые методы, а другой – отвергать их. Выбор дополнительных занятий для ребенка (музыка, спорт, различные кружки) могут также послужить причиной конфликта. Отношение к отрицательным оценкам ребенка может вызвать острую конфликтную ситуацию. Например, мать станет укорять ребенка за то, что он получил отрицательную оценку. Отец сочтет, что это не повод для трагедии, скажет, что все в свое время получали отрицательные оценки. В такой ситуации мать может все свое недовольство оценкой выплеснуть на отца, сказать ему, что он вообще не занимается воспитанием детей. В подобных случаях не учитывается мнение противоположной стороны, что всегда провоцирует межличностный конфликт.

В наше время, когда нет гарантии безопасности нигде и никому, конфликты между родителями и детьми возникают из-за их позднего возвращения домой. Особенно возрастает тревога родителей, когда проходит условленное время возвращения ребенка домой, а он не появился. Некоторые дети, находясь в это время в компании, о доме не желают и вспоминать, хотя знают, что конфликт с родителями неизбежен. Это эгоистичное поведение со стороны детей. Собственное удовольствие от приятного времяпрепровождения в кругу сверстников для них важнее, чем переживания и подлинные страдания о них самых близких людей. Какие бы ни были требования дисциплины родителями, их необходимо научиться выполнять, они направлены на безопасность детей и всей семьи.

В конфликтах между родителями и детьми большое значение имеет позиция взрослых. Подросток не всегда способен действовать как взрослый человек. Его личность находится в стадии становления, поэтому ре-

акция подростков на внешнее воздействие более непосредственна, чем у взрослых. У них еще не устоялись «социальные тормоза». «Я-концепция» у подростков не так нагружена различными табу общества, как у взрослых, и они не в силах четко контролировать свои эмоции в разных ситуациях.

В третьем периоде, когда в семье *появляются новые члены* (невестки или зятья), может возникнуть много причин для межличностных конфликтов. Вариантов появления нового человека в семье может быть много, однако самым популярным является тот, когда муж приводит жену в семью, к родителям. В таких случаях возможны конфликты: мать – невестка, мать – сын, сын – жена. Эти конфликты с неизбежностью втягивают в свою орбиту отца сына и родственников его жены.

Мать сына после его женитьбы может претендовать на то, чтобы он уделял ей столько же внимания, как и до женитьбы. А сын, как того требует сама природа, все внимание уделяет молодой жене. Мать начинает ревновать и ищет повода придрасться как к сыну, так и к невестке по различным пустякам. Она начинает привлекать на свою сторону мужа, который вынужден втягиваться в конфликтную ситуацию.

Сын любит жену и любит мать и не может определить, чью сторону принять. Какое-то время он пытается их примирить, однако такие попытки, как правило, не приводят к успеху. Жена в конце концов приходит к убеждению, что в семье мужа ее все обижают, и начинает жаловаться своим родителям, ищет у них поддержки. Иногда родители безоговорочно становятся на сторону дочери. Межличностный конфликт охватывает три семьи, противоборствовать начинают сторонники жены против сторонников мужа. Такой конфликт практически не имеет конструктивного разрешения. Однако его можно и необходимо предупредить.

После вступления в брак молодых людей всем необходимо понять, что не только они, но и все родственники переходят в совершенно новое качество, не известное ранее никому из них – появился новый *«родной»* человек в семье. Все усилия родственников должны быть направлены на то, чтобы помочь молодым супругам найти взаимопонимание. Все в новой семье должно быть направлено на ее укрепление, а не на разрушение, не на провоцирование межличностных конфликтов, а на их предупреждение.

### 3 Пути выхода из конфликтов в семье

Семейные межличностные конфликты всегда оставляют тяжелые негативные эмоциональные состояния в виде дискомфорта, стрессов и депрессий. Поэтому конфликты лучше предупреждать. Для этого психологи и конфликтологи предлагают много различных вариантов собственного поведения:

- выдержка в любой ситуации, не втягивайтесь в конфликт, дайте полностью высказаться стороне, провоцирующей конфликт;
- относитесь к любому инциденту с пристальным вниманием, подвергайте его анализу;
- исключайте из общения любые претензии на превосходство, унижением другого не возвышайте себя, показывая свою невоспитанность;
- признавайте и анализируйте открыто свои ошибки, не переносите свою вину на других;
- не делайте катастрофы для семьи, когда ошибаются другие (что произошло, то произошло);
- чрезмерное переживание и сопереживание утрат чревато физическим разрушением организма каждого из членов семьи (язвы, стрессы, инфаркты и т.д.);
- любые замечания друг к другу выясняйте только наедине, а все претензии высказывайте исключительно в дружелюбной уважительной форме («как аукнется, так и откликнется»);
- если не дает покоя мысль, что ваша жена (муж) стала «вашим личным врагом», спросите себя, почему это произошло, почему вы стали таким, что так дурно думаете о любимом ранее человеке;
- ищите недостатки в себе, а не у своих близких;
- все недоразумения между собой выясняйте в отсутствие детей, не втягивайте в разрешение конфликтов родственников, друзей;
- усилие в разрешении конфликта направляйте не на победу своего близкого человека, а на совместное разрешение создавшейся ситуации;
- позиция по отношению к действиям детей должна быть единой;
- не обещайте детям, если не сможете выполнить их просьбу;
- не подчеркивайте недостатков у детей, найдите у них хорошее в поведении, желаниях, стремлениях, заострите внимание на этом;
- укрепляйте нити, сближающие вас с детьми (доверие, искренность, правдивость и т.д.);
- помните, если вы сказали малышу: «Ты у нас совсем взрослый», он будет пытаться выглядеть таким всегда, а ему это еще не под силу;

- не укоряйте ребенка по любому случаю, но и не перехваливайте его;
- слушайте любые советы, но помните, что жить вам вместе не с советчиками, а с тем, на кого вы жалуетесь.

### **Контрольные вопросы**

1. Дайте определение семейных конфликтов.
2. Перечислите и раскройте особенности семейных конфликтов.
3. Перечислите причины конфликтов в семье.
4. Приведите классификацию семейных конфликтов.
5. Назовите периоды семьи.
6. Перечислите пути предупреждения семейных конфликтов.
7. Назовите и раскройте основные формы разрешения семейных конфликтов.
8. Перечислите причины супружеских конфликтов.
9. Что может послужить причиной семейного конфликта?
10. Как следует относиться к семейному конфликту, и каким образом следует вести себя в семейном конфликте?
11. Возможно ли предупреждение семейных конфликтов, и что для этого необходимо?

## **ТЕМА 8. КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**Цель** – дать необходимые знания конфликтов в организациях, типов и факторов, способствующих их возникновению, управления конфликтами и их разрешения.

### **План**

1. Организация. Типы организаций.
2. Социальная напряженность и факторы, способствующие ее возникновению.
3. Типы конфликтов в организации.
4. Управление конфликтом и пути его разрешения.

### **1 Организация. Типы организаций**

Общество как целостное образование образуется сложной системой отношений-экономических, социальных, политических, нравственных, родственных, духовных и др. В основе этих отношений лежат потребно-

сти и интересы людей. Если возникают помехи на пути реализации этих потребностей и интересов, целей и ожиданий, это приводит к обострению противоречий между людьми, их социальными группами, рождает напряжение, кризисные ситуации, приватные открытой конфронтацией, сознательным противоборством, конфликтами. Особое место в ряду кризисных ситуаций занимают конфликты в организациях.

Организация – это не только производственно-технологическое объединение людей и средств производства. Это также и коллектив тружеников, которые объединяют свои усилия и способности для развития производства, принимают активное участие в решении социально-экономических проблем. Организация – это такая совокупность людей, в которой индивиды объединены определенными связями и отношениями.

В обществе функционируют различные типы организаций: предприятия, учреждения, университеты, институты, финансовые структуры, общественные организации (например, политические партии, профсоюзы и др.), ассоциативные организации (например, семья). Организации структурно состоят из целого ряда подразделений: цехов, смен, отдельных служб, бригад и др. Эти объединения выступают как первичные группы, т.е. являются социальной средой, в которой человек непосредственно контактирует с другими людьми.

Организации выполняют разнообразные функции и отличаются друг от друга по роду деятельности их членов, уровню организации и сплоченности, количественному составу.

Являясь важнейшей ячейкой общества, организация соединяет и координирует поведение людей, специализирующихся на разных типах деятельности, включает их в единый трудовой процесс, решает не только производственные задачи, но и создает условия для развития своих членов. Здесь в среде непосредственного общения закладываются первоначальные представления людей, формируются мнения, закрепляются привычки, проявляются склонности, утверждается общественная репутация работников.

Взаимные связи и отношения складываются не только на основе производственной деятельности, но и под влиянием реальных условий жизни: политических, психологических, нравственных и др. Людей сплачивают общие интересы, идеи, цели, нравственные нормы и принципы. Однако наряду с солидарностью в трудовом коллективе возникают и конфликтные ситуации.

## 2 Социальная напряженность и факторы способствующие ее возникновению

Причиной конфликта в организации является *социальная напряженность* в коллективе. Можно назвать несколько точек зрения на сущность социальной напряженности:

1. Социальная напряженность в реальной жизни выступает как осознание большинством членов трудового коллектива очевидных нарушений принципа социальной справедливости и готовность найти выход из ситуации через ту или иную форму конфликта.

2. Социальная напряженность представляет собой противоречие между объективным характером социальных отношений и субъективным характером поведения субъектов этих отношений. На уровне организации проявление напряженности будет сопровождаться отклонением от нормального сотрудничества, которое является специфической качественной характеристикой социальных отношений в процессе трудовой деятельности.

Социальная напряженность – это нарушение нормальных отношений и неадекватное функционирование участников взаимодействия.

Выделяют две группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе: внутренние и внешние.

К *внутренним факторам* относятся:

- невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел;
- нарушение режима производства из-за постоянного срыва поставок сырья и материалов; невозможность для членов трудового коллектива хорошо заработать;
- отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха работников;
- конфронтация персонала управления и работников из-за несправедливого распределения материальных благ и фонда оплаты труда;
- внедрение инноваций и радикальных преобразований без учета интересов работников;
- подстрекательская деятельность неформальных лидеров.

К *внешним факторам* относятся:

- дестабилизация обстановки в стране, столкновение интересов

различных политических групп;

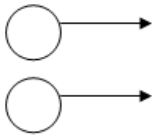
- возникновение острого дефицита на продукты и товары первой необходимости;
- ущемление социальных льгот в новых законодательных актах;
- резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива;
- обеспечение честного и добросовестного труда, незаконное обогащение отдельных граждан.

Нарастание социальной напряженности в организации, перерастающее в конфликт, может быть преодолено при адекватном разрешении конфликтной ситуации.

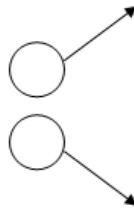
Конфликты в организации развиваются, как правило, через конфронтацию частных и общих интересов. Соотношение интересов может быть выражено как:

- 1) *полное тождество*, т.е. одинаправленность интересов;
- 2) *различие в направленности интересов*, т.е. то, что выгодно одним, другим выгодно не в той же мере;
- 3) *противоположная направленность интересов* — когда субъекты для удовлетворения своих потребностей должны двигаться в противоположных направлениях (рис. 6).

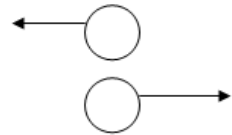
Одинаправленные  
интересы



Разнонаправленные  
интересы



Противоположная  
направленность  
интересов



**Рис. 6. Соотношение интересов людей в организации**

Люди, занимающие различные статусы в организации, могут сознавать или не осознавать свои объективные интересы и их противоречивость. Но только *осознанные интересы* превращаются в источник активных социальных действий работника. Это осознание происходит либо в результате самостоятельного осмысления собственного жизненного опы-

та в организации, либо при разъяснительной работе тех, кто осознал раньше противоречивость возникших интересов, либо в результате манипулирования сознанием членов организации. Однако осознание противоположности интересов еще не ведет автоматически к конфликту. Конфликт – это открытая форма существования противоречивых интересов.

Конфликт может вытекать как из реально противоположных объективных интересов, так и из иллюзорного представления об их противоположности. Конфликт на искусственной почве может возникнуть в случае, когда его участники принимают различие интересов за их противоположность.

### 3 Типы конфликтов в организации

*Конфликт в организации* – это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

При анализе конфликта важно понять, какой действия лежит в его основе. Участники конфликта *иррационального типа* (вытекающего из состояния аффекта, гнева, паники и т.д.) действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь. Пример такого типа — стихийные забастовки. Их последствия обычно не совпадают с осознанными интересами и даже могут быть совершенно им противоположны.

Участники конфликта *рационального типа* учитывают соотношение возможного выигрыша и издержек, шансов на победу и поражение. Такой конфликт начинается только при убеждении одной из сторон в высокой вероятности успеха.

*Субъектами, или сторонами, конфликта в организации* могут выступать как частные, так и официальные лица (представители учреждений и организаций), как отдельные сотрудники, так и целые группы.

Степень участия сторон в конфликте может быть различна: от непосредственного противодействия до опосредованного воздействия на ход конфликта. Исходя из этого выделяют:

- 1) основных участников,
- 2) группы поддержки,
- 3) других участников.

*Основные участники* – это противодействующие стороны. Их интересы несовместимы и действия направлены друг против друга.

*Группы поддержки* – участники конфликта, но играющие, скажем, второстепенную роль. Они могут:

- влиять на ход конфликта и иметь свои интересы;
- не преследовать корыстных интересов и не влиять на ход борьбы.

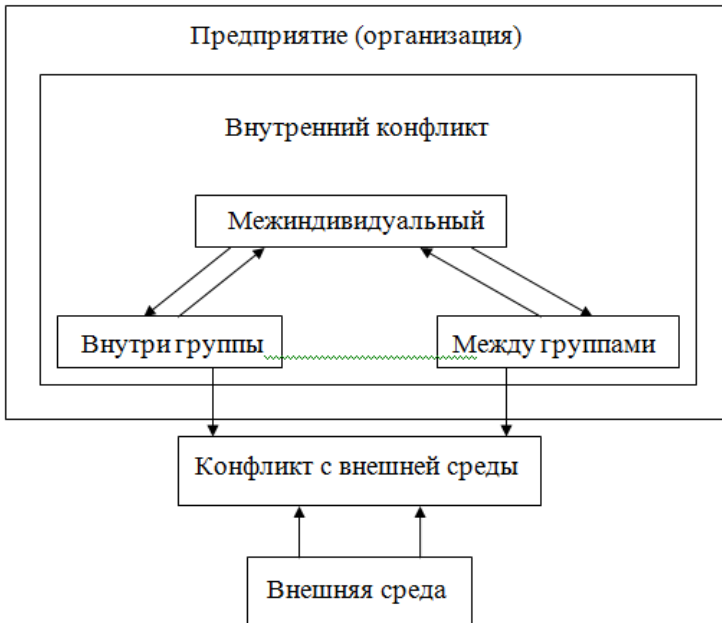
Но они могут быть случайно втянуты в конфликт или могут манипулировать другими для достижения своих целей;

- содействовать развитию конфликта советами, помощью или другими средствами;

- являться организаторами конфликта, планировать конфликт и его развитие. Они могут выступать, как самостоятельные участники конфликтов.

К другим участникам относятся посредники и судьи. Это строго нейтральные лица. Они стремятся предотвратить, остановить или разрешить конфликт.

В организациях различают: внутренние конфликты и конфликты с внешней средой (рис. 7).



**Рис. 7. Конфликты в организации**

*Внутренние конфликты* возникают в рамках организации (предприятия) и разрешаются, как правило, через существующие нормативы и соглашения.

К внутренним конфликтам относятся:

1) *межиндивидуальный* конфликт – расхождение личных целей сотрудников. Примером такого конфликта может служить конфликт между авторитарным стилем управления руководителя и стремлением некоторых подчиненных к инициативе и творчеству;

2) *внутригрупповой* конфликт – между соперничающими сотрудниками внутри подразделения или между руководителями подразделений по вопросу;

3) *межгрупповой* конфликт – например, конфликт между владельцами предприятий. Эта ситуация особенно сложна, если собственность поделена между органами власти (федеральная, муниципальная собственность) и частными лицами.

*Конфликты с внешней средой* – это конфликты в большинстве своем руководителей и владельцев предприятий с конкурентами, клиентами, поставщиками, с собственным профсоюзом.

Конфликты в организациях порождаются определенной *конфликтной ситуацией*, которая может существовать задолго до прямого столкновения ее участников. Понятие конфликтной ситуации не совпадает с понятием конфликта, ибо характеризует лишь *предпосылку*, создает почву для возникновения реального конфликта, а также реальные действия сторон по отстаиванию своих интересов.

В конфликтных ситуациях, как правило, переплетаются социально-экономические, нравственные и другие отношения людей.

Наиболее характерными признаками конфликтных ситуаций в организациях могут быть:

- унижение достоинства личности в официальной и неофициальной обстановке;
- уклонение от выполнения указаний, распоряжений непосредственных руководителей;
- негативные высказывания в адрес члена коллектива, словесные или физические оскорбления;
- замкнутость, равнодушие, уединение, подавленность отдельных работников.

Конфликтная ситуация перерастает в конфликт только при наличии действий обеих сторон. Такими действиями могут быть: внешние пове-

денческие акты и действия, которые осознаются противостоящей стороной как направленные противнее.

Условиями, влияющими на возникновение конфликтов в организациях, могут быть:

- сохраняющиеся в трудовых коллективах отрицательные обычаи и традиции;
- недоверие начальника к подчиненному (которое может проявляться в излишней опеке подчиненных при выполнении ими своих обязанностей);
- предвзятое отрицательное отношение одного члена коллектива к другому;
- снисходительное отношение к людям, проявляющееся в излишней терпимости к ним и всепрощенчестве;
- наличие в организациях неформальных микрогрупп, характеризующихся дисфункциональностью, которая может выражаться в недовольстве высокой требовательностью руководителя, в проявлении межличных антипатий.

С наибольшей силой это проявляется в малых производственных группах, бригадах, звеньях, сменах и т.д., т.е. там, где создаются материальные ценности, решаются основные проблемы производства.

Конфликт практически всегда виден, так как проявляется *внешне*: высокий уровень напряженности в коллективе; снижение работоспособности и как следствие – ухудшение производственных и финансовых показателей, взаимоотношений с поставщиками, покупателями и др..

Конфликты в организациях являются результатом противоречий, вызванных расхождением интересов, норм поведения, ценностей людей. Среди них следует, прежде всего, выделить следующие *типы противоречий*: организационные, производственные, деловые, инновационные.

В соответствии с этим можно выделить и основные типы конфликтов в организациях:

- организационные;
- производственные;
- трудовые;
- инновационные.

#### **4 Управление конфликтом и пути его разрешения**

Управление конфликтом – это способность руководителя увидеть конфликтную ситуацию, осмыслить ее и осуществить направляющие действия по ее разрешению.

Управление конфликтом как сфера управленческой деятельности имеет следующие различные стадии:

- 1) восприятие конфликта и первичная оценка ситуации;
- 2) исследование конфликта и поиск его причин;
- 3) поиск путей разрешения конфликта;
- 4) осуществление организационных мер.

Конфликт в организации практически всегда виден, так как имеет определенные и внешние проявления: высокий уровень напряженности в коллективе; снижение работоспособности; ухудшение производственных и финансовых показателей; изменение взаимоотношений с поставщиками и покупателями и др..

Следует учитывать то, что объективный уровень конфликта и его восприятие должны быть адекватными, иначе могут возникать:

- псевдоконфликты (реально не существующие конфликты);
- переоценка или недооценка значимости конфликта;
- невосприятие, игнорирование существующего конфликта.

Современная конфликтология выделяет два основных типа разрешения конфликта в организациях:

*Авторитарный тип* – разрешение конфликта через применение властных полномочий. Его основные черты заключаются в том, что:

- руководитель видит и слышит только себя. Считает, что сотрудники обязаны подчиняться, сомнения в правильности его решений недопустимы;
- конфликты рассматриваются как человеческие слабости;
- управление конфликтной ситуацией происходит в интересах организации, в сомнительных случаях должны «лететь головы». При данном типе разрешения конфликта используются следующие методы:

1) убеждение и внушение, они практически неотделимы. Руководитель пытается использовать свое руководящее положение, авторитет, права и через диктат своей воли воздействовать на сознание, деятельность конфликтующих сторон силой логики, фактов, примера;

2) попытка согласовать непримиримые интересы – это один из приемов сближения конфликтующих сторон, он позволяет добиться взаимоприемлемого уравновешенного разговора, снятия напряженности во взаимоотношениях;

3) метод «игры», когда одна из сторон стремится привлечь на свою сторону, например, руководство организации, а другая сторона – профсоюзы.

Основное преимущество авторитарного типа разрешения конфликта в том, что, как считают руководители, при его использовании экономится время. Его главный недостаток состоит в том, что конфликт при этом не разрешен, внешне задавлен и возможен его возврат.

*Партнерский тип* разрешения конфликта – разрешение конфликта через применение конструктивных способов. Его основные черты заключаются в том, что имеет место:

- конструктивное взаимодействие руководителя с конфликтующими сторонами. Чтобы аргументы руководителя организации были приняты или хотя бы выслушаны, руководителю необходимо вызвать к себе доверие, устранить негативные чувства, соблюдать этикет, корректность в обращении;

- восприятие аргументов противной стороны;
- готовность к компромиссу, взаимный поиск решений; выработка взаимоприемлемых альтернатив;

- стремление совместить личностный и организационный факторы;
- восприятие как нормальный фактор деятельности.

Партнерский тип конфликта имеет свои преимущества. Он ближе к реальному решению проблемы, позволяет найти объединяющие факторы, т.е. удовлетворить (может быть, не всегда полно) интересы сторон.

Немаловажное значение при этом имеет создание благоприятной атмосферы труда, доброжелательных межличностных отношений членов коллектива в процессе трудовой деятельности, умение отличать причины от поводов, выбирать наиболее верные способы разрешения конфликтов. Это одна из первейших задач руководителя организации. Ведь эффективно управлять – это в том числе и умение создавать такую обстановку, в которой с минимальными издержками реализовывались бы поставленные перед организацией задачи.

## **Контрольные вопросы**

1. Какие типы организаций функционируют в обществе?
2. Какова сущность социальной напряженности в организациях?
3. Какие группы факторов способствуют возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе?
4. Какие типы конфликтов различают в организациях?
5. Назовите наиболее характерные признаки конфликтных ситуаций в организациях.
6. Каковы стадии управления конфликтом в организации?
7. Назовите пути разрешения конфликтных ситуаций в организациях.

## ТЕМА 9. МЕЖГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

**Цель** – раскрыть сущность понятия «межгрупповой конфликт» в конфликтологии, механизмов их возникновения, основных видов и типологии межгрупповых конфликтов, причин их возникновения.

### *План*

1. Понятие «межгрупповой конфликт» в конфликтологии.
2. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
3. Характеристики и основные виды межгрупповых конфликтов.
4. Типология межгрупповых конфликтов.
5. Причины возникновения межгрупповых конфликтов.

### **1 Понятие «межгрупповой конфликт» в конфликтологии**

*Межгрупповой конфликт* – это противостояние, в котором в качестве субъектов выступают группы, преследующие цели, несовместимые с целями другой группы.

Развитие межгруппового конфликта обычно идет в такой последовательности:

- 1) постепенное усиление участников конфликта за счет введения активных сил, а также за счет накопления опыта борьбы;
- 2) увеличение количества проблемных ситуаций;
- 3) повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону ужесточения, вовлечения в конфликт новых лиц;
- 4) нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которая может мобилизовать, и дезорганизовать влиять на поведение участников конфликта;
- 5) изменение отношения к проблемной ситуации и конфликта в целом.

Наиболее глубоко межгрупповые конфликты были исследованы в работах К. Маркса, М. Вебера, Р. Дарендорфа, В. Парето, Л. Козера, Л. Крисберга.

В динамике развертывания межгруппового конфликта Л. Крисберг выделил следующие стадии:

- объективные отношения, составляющие основу конфликта (конфликтная ситуация);
- осознание целей как несовместимых (возникновение конфликта);
- выбор путей достижения целей каждой из сторон;
- прямое конфликтное взаимодействие – эскалация (расширение, наращивание (вооружений и т. п.), постепенное усиление, распространение (конфликта и т. п.), обострение (положения и т. п.) и деэскалация конфликта;
- завершение конфликта.

Согласно теории Л. Козера, конфликты существуют в любом обществе, но их роль в недемократическом и демократическом обществе различается: в первом случае в обществе, которое расколото на враждующие группировки, конфликты носят разрушительный характер так как общество закрыто, новые идеи его изменения жестко пресекаются. В демократическом обществе конфликтов больше, потому что люди открыты и могут отстаивать свою точку зрения на законных основаниях. При этом конфликты несут в себе конструктивную (положительную) функцию, так как способствуют открытому диалогу и сплочению социальных групп.

Проблема межгрупповых конфликтов привлекала внимание многих исследователей, как прошлого, так и современности: К. Маркса, М. Вебера, Р. Дарендорфа, Л. Козера, Л. Крисберга, В. Парето. Они признавали неизбежность возникновения межгрупповых конфликтов (классовых, национальных, религиозных и т. д.). Так как каждый индивид непременно является членом сразу некоего множества социальных групп (например, семейные, производственные отношения). А поскольку интересы различных групп часто противоречивы и отношения между ними конфликтны, то любой человек на протяжении всей жизни постоянно оказывается втянутым в большие и малые межгрупповые конфликты.

## **2 Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов**

Межгрупповые конфликты всегда являлись повседневным явлением общественной жизни. Соперничающими оказываются разнообразные субъекты: малые и большие трудовые коллективы, этнические группы и другие крупные сообщества: социальные слои и классы, религиозные объединения, партии и массовые движения. Несмотря на разнообразие

таких конфликтов, они обычно имеют единые механизмы возникновения и развития.

Среди механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют такие как:

1. *Межгрупповая враждебность*. Впервые описана З. Фрейдом. В одной из своих работ он говорит об универсальности межгрупповой враждебности в любом взаимодействии группы, определил функцию этой враждебности и объясняет ее как главное средство поддержания сплоченности группы. З. Фрейд выявил истоки формирования враждебности к «чужим» в привязанности к «своим». Он выдвинул два основных тезиса о психологических причинах, лежащих в основе межгрупповых конфликтов:

- неизбежность, универсальность враждебности относительно другой группы в любом межгрупповом взаимодействии;
- функция этой враждебности – поддержание стабильности и сплоченности группы

2. *Объективный конфликт интересов*. Наиболее полно данный механизм описан в реалистической теории группового конфликта, разработанной Д. Кэмпбеллом. Основу этой теории составляют следующие положения:

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

- Ошибочное восприятие членами группы угрозы со стороны внешней группы обуславливает повышенную внутригрупповую солидарность и враждебность в отношении внешней группы.

### **3 Характеристики и основные виды межгрупповых конфликтов**

Понятие «межгрупповой конфликт» предполагает, что конфликтный процесс возникает во взаимодействии между различными группами и осуществляться он может по различным причинам, в различных условиях, в формах, с различной степенью напряженности. Фактически там, где имеет место межгрупповое взаимодействие, могут возникать межгрупповые конфликты.

Межгрупповые конфликты характеризуются следующими параметрами:

1. *Объективным характером развертывания.* Конфликт имеет собственную логику возникновения и развития, практически не зависящую от сознательных устремлений людей, хотя и реализуется через их деятельность. Само появление различных социальных групп (классов, сословий, наций) является объективным процессом. Этот процесс только фиксируется, но не контролируется общественным сознанием;

2. *Способностью вовлекать в конфликтное взаимодействие массы людей,* независимо от их желания, осознания сути и целей конфликта.

Например, возникновение вооруженного конфликта между отдельными государствами, реализующими выгодную им политику, а в процессе столкновения случаются жертвы среди мирного населения;

3. *Институализация конфликта.* Под социальными институтами принято понимать формы общественных отношений, комплекс организаций и учреждений, располагающих определенными социальными ресурсами и выполняющих конкретные функции (государство, суд, армия, церковь). В тоже время это способ организации разных видов деятельности, подразумевающий наличие определенных стандартов, привычных форм поведения. Так как межгрупповые конфликты (экономические, политические, этнические) постоянны, то они неизбежно институциализируются. То есть, появляются определенные правила, нормы стандарты поведения конфликтующих сторон, которые переводят конфликт в конструктивное русло, так как общество располагает большим количеством политических институтов (партии, политические движения, учреждения законодательной, исполнительной и судебной властей), которые позво-

ляют зафиксировать межгрупповой конфликт на стадии его возникновения, направить усилия конфликтующих сторон в русло демократических процедур разрешения конфликтов.

#### **4 Типология межгрупповых конфликтов**

Межгрупповые конфликты можно формально разделить *по субъектам конфликтных отношений*: классы, нации, профессиональные группы, отраслевые, территориальные, элитные, демографические и пр. Таким образом, получится соответствующая группировка конфликтов:

- *классовые* (возникают между группами (классами) из-за распределения власти и материальных благ, установления равенства в возможных, жилищных условиях, образовании, условиях труда и других вопросах);

- *национальные* (конфликты, возникающие в ходе борьбы за права и интересы этнических и национальных групп);

- *территориальные* (конфликты между нациями и народностями из-за территории, борьба за право проживания на ней);

- *социопрофессиональные* (конфликты в сфере производственной);

- *элитистские* – конфликты за право называться элитой общества и иметь открытый доступ к дефицитным ресурсам;

- *межпоколенные* (возникает в семьях между двумя или несколькими поколениями).

Межгрупповые конфликты можно разграничить *по объекту конфликтного взаимодействия*. В качестве его выступают в основном ресурсы, статус, ценности. В соответствии с этим можно выделить три главных типа конфликтов между любыми группами в основных сферах человеческой деятельности:

- *экономические* (конфликты, причиной которых являются средства жизнеобеспечения, использование и перераспределение природных и иных материальных ресурсов, уровень заработной платы, использование профессионального и интеллектуального потенциала, уровень цен на товары и услуги, доступ и распределение духовных благ)

- *политико-правовые* (это область политических отношений, в которой различные субъекты ведут борьбу за утверждение нужных им ценностей и определенный статус, политическую власть и ресурсы на основе нейтрализации, нанесения ущерба или поражения противника);

- *духовно-идеологические* (конфликты, возникающие в ходе борьбы за права и интересы этнических и национальных групп).

## 5 Причины возникновения межгрупповых конфликтов

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

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

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

Основными причинами возникновения межгрупповых конфликтов в сфере производственных отношений можно назвать:

- необходимость распределять ограниченные ресурсы организации;
- неудовлетворение потребностей членов группы;
- зависимость членов группы друг от друга (или зависимость всех отодного человека) в выполнении задач;
- взаимозависимость задач при неравных возможностях;

- неудовлетворительные коммуникации;
- различия в психологических особенностях;
- недостатки организации управления;
- нечетко обозначенные права и обязанности;
- неритмичность и стабильность труда;
- неправильная оценка труда персонала.

Глубину межгруппового конфликта можно оценить по продолжительности и остроте. Продолжительность – это время, которое длится конфликт, острота – это уровень, которого достигает. Чтобы оценить остроту конфликта необходимо помнить следующее:

- чем больше группы вовлечены в конфликт эмоционально, тем он острее;
- чем лучше «сгруппированы» группы, втянутые в конфликт, тем он острее;
- чем выше относительная сплоченность участвующих в конфликте групп, тем он острее;
- чем меньше изолированы и обособлены конфликтующие группы благодаря широкой социальной структуре, тем он острее;
- чем больше, по представлению его участников, конфликт выходит за пределы индивидуальных целей и интересов, тем он острее.

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое «межгрупповой конфликт»?
2. Какие стадии межгруппового конфликта выделил Л. Крисберг?
3. Назовите механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
4. Какими параметрами характеризуются межгрупповые конфликты?
5. Назовите группировки конфликтов.
6. Что является причинами межгрупповых конфликтов?
7. Каковы способы разрешения межгрупповых конфликтов?

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

**1. К биологически обусловленной подструктуре личности относятся....**

- а) возрастные свойства психики;
- б) индивидуальные особенности психических процессов;
- в) знания, умения, навыки, привычки – весь социальный опыт личности;
- г) половые свойства психики.

**2. Направленность личности - это ...**

- а) совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций;
- б) психический процесс и состояние становления личности;
- в) побуждение к деятельности, связанное с развитием человека как личности;
- г) стремление субъекта к удовлетворению своих потребностей;
- д) все предложенные варианты верны.

**3. Что из перечисленного относится к личности в качестве устойчивой целостности психических процессов, свойств и отношений:**

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) способности;
- г) мотивация;
- д) направленность;
- е) все ответы верны.

**4. Высокая степень одаренности, реализованная человеком в определенной области – это.....**

- а) гениальность;
- б) компетентность;
- в) профессионализм;
- г) талант.

**5. Каким образом формируются специальные способности?**

- а) на основании общих способностей;
- б) в процессе профессионального обучения;
- в) в процессе общего образования;
- г) формирование и развитие специальных способностей заложено генетически.

**6. «Конфликт», в переводе с латинского означает:**

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

**7. Предметом конфликтологии являются:**

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

**8. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

**9. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:**

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

**10. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

**11. Конфликт, как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

**12. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

**13. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

**14. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

**15. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

**16. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

**17. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

**18. Конфликтная ситуация – это:**

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

**19. Причина конфликта – это:**

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

**20. Управление конфликтами – это:**

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

**21. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**22. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

**23. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**24. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:**

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель

**25. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

**26. Внутриличный конфликт – это:**

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

**27. К групповым конфликтам относятся конфликты:**

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

**28. Семейный конфликт – это:**

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

**29. Лучший способ урегулирования взаимоотношений между супругами:**

- а) компромисс;
- б) соперничество;
- в) избегание;
- г) сотрудничество.

**30. С чего начинается устранение семейного конфликта:**

- а) с выяснения и осознания причины;
- б) с критики;
- в) с высказывания претензий.

**31. Конфликт в обществе – это:**

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);

**32. Конфликт в организации – это:**

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;
- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации;
- д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

**33. Сколько выделяют группы факторов, способствующих возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе:**

- а) две;
- б) три;
- в) одну.

**34. Если начальник не знает имен своих подчиненных и имеет склонность к превентивным «разносам» - это признак управления:**

- а) авторитарный;
- б) хаотичный;
- в) либеральный.

**35. Ситуация, при которой работник находится одновременно в оперативном подчинении нескольким руководителям:**

- а) абсолютно не влияет на его качество работы;
- б) безобидна, если в должностной инструкции определен порядок и последовательность в его подчинении;
- в) полностью не нормальная ситуация.

**36. Возможность предотвращения конфликта в организации посредством воздействия на мотивацию сотрудников:**

- а) существует всегда;
- б) зависит от обстоятельств;
- в) исключается.

**37. Основные типы конфликтов в организациях:**

- а) организационные и инновационные;
- б) трудовые и производственные;
- в) все ответы верны.

**38. Управление конфликтом как сфера управленческой деятельности имеет следующие различные стадии:**

- а) 3;
- б) 2;
- в) 4.

### **КЛЮЧИ К ВОПРОСАМ ТЕСТА:**

**1 – а; 2 – а; 3 – е; 4 – г; 5 – а, б; 6 – б; 7 – б; 8 – в; 9 – б; 10 – б; 11 – б; 12 – а; 13 – е; 14 – в; 15 – а; 16 – а; 17 – а; 18 – б; 19 – в; 20 – б; 21 – а; 22 – а; 23 – а; 24 – в; 25 – а; 26 – в; 27 – в; 28 – д; 29 – г; 30 – а; 31 – г; 32 – а; 33 – а; 34 – в; 35 – в; 36 – а; 37 – в; 38 – в.**

## **ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

1. Понятие личности в психологии
  2. Структура личности. Различные подходы
  3. Виды общения человека
  4. Структура общения
  5. Личность как социальный феномен
  6. Теория поведения личности в конфликте
  7. Общение как взаимодействие людей
  8. Способы эффективной коммуникации людей
  9. Понимание конфликта в разные эпохи
  10. Становление предмета конфликтологии как науки
  11. Конфликт как социальный феномен. Структура конфликта
  12. Функции конфликтов
  13. Теории механизмов возникновения конфликтов. Виды конфлик-
- тов
14. Технологии управления конфликтами
  15. Теории поведения личности в конфликте
  16. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов
  17. Пути выхода из конфликта
  18. Конфликты в обществе и их причины
  19. Внутриличностные конфликты и способы их преодоления
  20. Участники конфликтов
  21. Возникновение и преодоление межличностных конфликтов
  22. Конфликты в семье, их причины и способы преодоления
  23. Стили поведения в семье
  24. Конфликты в организациях, их специфика
  25. Особенности управления конфликтами в организациях
  26. Межгрупповые конфликты, механизмы их возникновения
  27. Типология межгрупповых конфликтов
  28. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
  29. Тактика разрешения конфликтов
  30. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
  31. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия
  32. Семейные конфликты и их разрешение
  33. Глобальные и региональные конфликты
  34. Социальные конфликты в России

35. Особенности конфликтов в управлении

36. Социально-психологический климат в коллективе и его влияние на конфликты в коллективе

37. Конфликты во взаимодействии родителей и детей и способ разрешения конфликтов

38. Предупреждение конфликтов между руководителем и подчиненным.

39. Переживание и последствия внутриличностного конфликта.

40. Стрессовые состояния как источник конфликта.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная литература

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2013. – 503 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учеб. для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: Эксмо, 2009. - 509 с.
3. Конфликтология: учеб. для вузов / О.З. Муштук [и др.]; под общ.ред. О.З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Моск. финансово-пром. академия, 2011. – 318 с.
4. Нуркова, В.В. Психология : учеб. для бакалавров ; доп. М-вом образования и науки РФ / В.В. Нуркова, Н.Б. Березбанская.- 2-е изд.- перераб.и доп.-М.:Юрайт,2012.-576с.
5. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко [и др.] - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с.; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru>.
6. Руденко, А.М. Психология : учеб. для вузов/ А.М. Руденко.- Ростов н/ Д: Феникс, 2012.- 560 с.

### Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А.Я. Исследование конфликтов в психологии // Психология конфликта: хрестоматия / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. - СПб.: Питер, 2001. - 306с.
2. Агеева, Л.Г. Конфликтология : краткий теоретический курс [Электронный ресурс]: учеб. пособие://Л.Г.Агеева. Электр. тестовые дан.– Ульяновск :УлГТУ, 2010. – 200 с. – Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru>.
3. Анцупов, А.Я Конфликтология в схемах и комментариях /А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - СПб.: Питер, 2005.- 288с.
4. Анцупов, А.Я. Конфликтология: теория, история, библиография /А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов.- М.: Дом Советов, 1996.- 143с.
5. Анцупов, А.Я. Системная концепция конфликтов /А.Я. Анцупов //Мир психологии.- 2005.- №2.- С.24-35.
6. Анцупов, А.Я. Социально-психологическая оценка персонала: учеб. пособие/А.Я. Анцупов, В.В. Ковалев.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.- 303с.

7. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога /А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.- СПб.: Питер, 2006.- 528с.
8. Бабосов, Е.М. Конфликтология: учеб.пособие для вузов/ Е.М. Бабосов.- Минск: Тетрасистемс, 2000.- 464с.
9. Батаршев, А.В. Психология личности и общения/А.В. Батаршев. - М.: Владос, 2004. - 246 с.
- 10.Богданов, Е.Н. Психология личности в конфликте: учеб.пособие .- 2-е изд. /Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. - СПб.: Питер, 2004.- 224с.
- 11.Буртовая, Е. В. Конфликтология: учеб.пособие для вузов/Е.В.Буртовая. – М. : Наука, 2002.- 396с.
- 12.Вердербер, Р. Психология общения/Р. Вердербер, К. Вердербер. - М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. - 318 с.
13. Вересов, Н.Н. Формула противостояния, или как устранить конфликт в коллективе/ Н.Н. Вересов. – М.: Флинта, 1998.- 108с.
- 14.Ворожейкин, И.Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров.- М.: Инфра – М, 2000.- 224с.
- 15.Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие/Н.Ф. Вишнякова. 3-е изд. - Минск: Университетское, 2002. - 318 с.
- 16.Гарр, Т.Р. Почему люди бунтуют/Т.Р.Гарр . - СПб.: Питер,2005. - 461с.
- 17.Глазл, Ф. Конфликтменеджмент: настольная книга руководителя и консультанта/Ф.Глазл.- Калуга: Духовное познание, 2003. - 516с.
- 18.Гришина, Н.В. Психология конфликта/Н.В.Гришина. – СПб. : Питер, 2005.- 403с.
19. Громова,О.Н. Конфликтология: курс лекций/О.Н.Громова.- М.:ЭКМОС, 2000.- 319с.
- 20.Дарендорф, Р. Современный социальный конфликт. Очерк политики свободы/Р. Дарендрф.- М.: Рос.пол. энцикл., 2002. - 288с.
21. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное/А.В.Дмитриев.- М.:Гардарика, 2002.- 526с.
- 22.Дейнека, А.В. Управление персоналом организации: [Электронный ресурс] учеб. для бакалавров /А.В. Дайнека. – Электрон. тестовые дан.М. : Дашков и К, 2014. - 288 с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.
- 23.Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии/С.М.Емельянов.- СПб.: Питер, 2001. - 400с.
24. Зайцев, А.К. Социальный конфликт /А.К. Зайцев.- М.: Academia, 2000.- 464с.

25. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций/Д.П. Зеркин.- Ростов н/Д: Феникс, 1998.- 480с.
26. Калинин, И.В. Психология внутреннего конфликта человека: учеб.пособие/И.В.Калинин. - Ульяновск: УИПК-ПРО, 2003. - 164с.
27. Каменская, В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта/В.Г.Каменская.-СПб.: Детство - пресс, 1999.-143с.
28. Климов, Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект): учеб.пособие/Е.А. Климов. - М.:МПСИ, 2001.- 192с.
- 29.Королев, Л.М. Психология управления: [Электронный ресурс] учеб. пособие /Л.М. Королев. - Электрон. тестовые дан. - М. : Дашков и К.,2016.-188с. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.
- 30.Курбатов, В. И. Конфликтология /В.И. Курбатов. – Ростов н/Д : Феникс, 2007.-305с.
31. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов/К.Левин . – СПб.: Речь, 2000. - 408с.
32. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: учеб.пособие/Н.И. Леонов. - СПб.: Питер, 2005.-240с.
- 33.Лефевр, В.А. Конфликтующие структуры.- 3-е изд./В.А. Лефевр. – М.: ИП РАН, 2000. - 133с.
- 34.Лурия, А.Р. Природа человеческих конфликтов: объективное изучение дезорганизации поведения человека/А.Р. Лурия. – М.: Когнито – Центр, 2002. - 527с.
- 35.Лысенко, Е.Е. Общая психология: учебно-практ. пособие/Е.Е.Лысенко, Т.П.Коваленок.- М.: МГАУ им. В.П.Горячкина, 2001. - 100с.
36. Любимова, Г.Ю. Психология конфликта/Г.Ю.Любимова.- М., 2004. - 160с.
- 37.Методические указания для практического занятия "Управление конфликтами" / разработ.: Н.П. Кузьмич ; ДальГАУ. ИСИ. - Благовещенск :ДальГАУ, 2007. - 30 с.
- 38.Мериманова, М.С. Конфликтология /М.С. Мериманова. - М.: Изд. Центр «Академия», 2003. - 320с.
- 39.Общая психология/под общ. ред. Е.И. Рогова.- 4-е изд.- Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 560с.
40. Основы психологии: учеб.пособие для студ. вузов/И.А.Фурманов.- Минск.: Современная школа, 2011. - 496с.

41. Нуркова, В.В. Психология : учеб. для бакалавров / В.В. Нуркова, Н.Б. Беребзанская. - 2-е изд. - е, перераб. и доп.. - М.: Юрайт, 2012. - 576с.
42. Прошанов, С.Л. Социальный конфликт в российской науке: историко-социологический аспект/С.Л. Прошанов. - М : МГУ, 2001. - 154с.
43. Психология и конфликтология [Электронный ресурс]: УМКД/ сост. О.Р. Данилова. – Благовещенск: ДальГАУ, 2014. – 87 с. - Режим доступа: <http://www.cdo.dalgau.ru>.
44. Психология конфликта/Сост. Н. Гришина.- СПб.: Питер, 2001. - 448с.
45. Психологический словарь / под ред.В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Педагогика-Пресс, 1999. - 440 с. : ил.
46. Регнет, Э Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления /Э. Регнет.- Харьков: Изд-во Института прикладной психологии, 2005. - 396с.
47. Рубин, Д. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение/Д.Рубин. – СПб., 2002. - 352с.
48. Руденко, А.М. Деловые коммуникации: учеб. для вузов/ А.М. Руденко. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 350 с.
49. Руденко, А.М. Психология :учеб. для вузов / А.М. Руденко.- Ростов н/ Д : Феникс, 2012 .- 560 с.
50. Светлов, В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент /В.А.Светлов.- СПб.: Питер, 2005. -540с.
51. Современная конфликтология в контексте культуры мира//МатериалыI Международного конгресса конфликтологов /Под ред. Е.И.Степанова .- М.: Эдиториал УРСС, 2001. - 592с.
52. Современный психологический словарь / ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. - СПб. : ПРАЙМ- ЕВРОЗНАК ; Владимир : ВКТ, 2008. - 490, с.
53. Столяренко, Л.Д. Основы психологии: учеб. пособие для вузов.- 22-е изд, перераб. и доп./Л.Д.Столяренко.- Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 672с.
54. Сысенко, В.А. Супружеские конфликты/В.А. Сысенко . М.: Мысль, 1999. - 173с.
55. Хасан, Б.И. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие /Б.И.Хасан, П.А. Сергоманов. - М.: Изд. Центр «Академия», 2004. - 192с.
56. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение /В.П. Шейнов. –Минск: Амалфея, 1997. - 277с.

*Учебное издание*

*Зеленцова Елена Владимировна*

ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

*Учебное пособие*

*В редакции составителя*

Лицензия ЛР 020427 от 25.04.1997 г.  
Подписано к печати 28.03.2016 г. Формат 60×90/16.  
Уч.-изд.л. – 4,6. Усл.-п.л. – 6,4.  
Тираж 100 экз. Заказ 29.

---

Отпечатано в отделе оперативной полиграфии  
издательства Дальневосточного ГАУ  
675005, г. Благовещенск, ул. Политехническая, 86

