

Оглавление

Введение	7
Тема 1. Становление и предмет конфликтологии	12
1. Формирование конфликтологических идей	12
2. Развитие отечественной конфликтологии	16
Тема 2. Предмет конфликтологии и методы исследования.....	19
1. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект	19
2. Исследовательские методы науки о конфликте	29
Тема 3. Понятие и типология конфликтов	36
1. Понятие конфликта	36
2. Объект и предмет конфликта	43
3. Проблема типологии конфликтов.....	49
Тема 4. Структура конфликта	57
1. Объективные элементы конфликта.....	57
2. Личностные элементы конфликта.....	66
Тема 5. Причины конфликтов.....	79
1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.....	80
2. Объективные факторы возникновения конфликтов....	87
3. Личностные факторы возникновения конфликтов.....	91
Тема 6. Функции конфликта	104
1. Понятие функции конфликта.....	104
2. Конструктивные функции конфликта.....	107

3. Деструктивные функции конфликта.....	109
Тема 7. Динамика конфликта.....	112
1. Предконфликтная ситуация	112
2. Открытый конфликт	116
3. Послеконфликтный период	126
Тема 8. Внутриличностный конфликт.....	130
1. Понятие внутриличностного конфликта.....	130
2. Виды внутриличностных конфликтов.....	137
Тема 9. Причины и последствия внутриличностного конфликта	141
1. Причины внутриличностного конфликта.....	141
2. Последствия внутриличностного конфликта.....	151
Тема 10. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов	157
1. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов	157
2. Способы разрешения внутриличностных конфликтов	169
Тема 11. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.....	176
1. Понятие и природа стресса	176
2. Причины и источники стресса	182
3. Профилактика стрессов в производственных ситуациях.....	183
Тема 12. Конфликты на различных уровнях социальной системы. Межличностный конфликт	188
1. Особенности межличностного конфликта	188
2. Межличностные конфликты в семье.	

Причины конфликтов.....	200
3. Межличностные конфликты в педагогическом процессе	211
Тема 13. Конфликты в организации	217
1. Специфика конфликта в организации	217
2. Организационные конфликты.....	225
3. Производственные конфликты	228
4. Трудовые конфликты в организации.....	236
5. Инновационные конфликты.....	248
6. Особенности управления конфликтами	254
Тема 14. Межгрупповой конфликт.....	258
1. Особенности межгрупповых конфликтов.....	258
2. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.....	266
Тема 15. Способы предупреждения и разрешения конфликтов	284
1. Предупреждение конфликтов.....	284
2. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения.....	287
3. Проблема конфликтных личностей.....	294
4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов	296
Тема 16. Разрешение конфликтов	305
1. Тактика избегания конфликта и метод насилия.....	305
2. Основные подходы к разрешению конфликта	309
3. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».....	314

4. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша	316
5. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты	319
Тема 17. Переговоры как способ разрешения конфликтов.....	325
1. Общая характеристика переговоров.....	325
2. Стратегии ведения переговоров.....	331
3. Динамика переговоров.....	336
4. Тактические приемы ведения переговоров.....	361
5. Посредничество в переговорном процессе.....	366
Вопросы для самоконтроля	375
Литература	377
Основная	377
Дополнительная.....	378
Интернет-ресурсы.....	379

Введение

Конфликтология — это наука о самых сложных и загадочных явлениях, с которыми когда-либо встречалось человечество за всю многовековую историю своего существования. Называются они конфликтами от латинского слова *conflictus*, буквально означающего столкновение. Сфера действия конфликтов безгранична. Их можно наблюдать в живой и неживой природе, в искусстве и культуре, в технике и политике, в атомах вещества и в космосе, в семейных, производственных и межгосударственных отношениях. Разнообразные по форме, они не просто сопутствуют природным и общественным процессам, но решающим образом определяют характер их развития и конечный результат. Особую значимость конфликты приобретают на современном этапе развития общества, становясь не только мерой человеческих отношений в политике, в экономике, в военном деле, в быту, но и определяя взаимоотношения человека с природой. Поэтому, хотим мы того или нет, но конфликты должны быть объектами самого пристального изучения в любой сфере научных знаний и в любых видах практической деятельности.

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

Социальные катаклизмы XX века актуализировали эту проблематику. Однако случилось так, что уже в начале своего становления конфликтология попала под пресс идеологического воздействия и фактически приобрела статус полуполегалной науки. В нашей стране почти все прошлое столетие господствовала так называемая «теория бесконфликтности», согласно которой социальные противоречия и конфликты объявлялись несвойственными социалистическому обществу, а конфликтологические исследования допускались лишь в военной области и поощрялись в сфере

идеологической борьбы с капитализмом. В США и странах Западной Европы конфликтология отождествлялась с марксизмом, интерес к изучению конфликтов вызывал подозрения в склонности к подрывной деятельности, разрушению государственности и общественных устоев. Только после окончания холодной войны проблематика конфликта потеряла идеологическую окраску, а в восьмидесятих годах прошлого столетия конфликтология окончательно оформилась в самостоятельную стремительно развивающуюся науку, все больше привлекающую внимание ученых и специалистов различных областей знания: философов, юристов, социологов, политологов, психологов, математиков, кибернетиков, военных.

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

Развитие современной конфликтологии идет по двум относительно самостоятельным направлениям: гуманитарному и естественнонаучному. Гуманитарное направление доминирует при изучении политических, экономических, психологических, юридических, этнических, религиозных и производственных конфликтов. Оно основано на эмпирических наблюдениях, логических обобщениях, исторических параллелях, качественном анализе целей, намерений и мотивов поведения людей в конфликтных ситуациях. Естественнонаучное направление превалирует при изучении биологических, экологических, физических, радиоэлектронных и информационных конфликтов. Оно опирается на модельные методы изучения конфликтных явлений (включая компьютерные эксперименты) и стремится к построению аксиоматико-дедуктивной теории конфликта, подобно тому,

как это принято в точных науках, например, в физике. Сложившееся разделение науки о конфликтах не идет ей на пользу. Поэтому в данном курсе лекций эти направления не дифференцируются, а напротив, объединяются и комплексуются на основе системного подхода к изучению природных и общественных явлений. При этом конфликты рассматриваются в их расширенном гегелевском представлении как органически присущие бытию многоаспектные явления, которые нельзя вычеркнуть из жизни, но можно познать и использовать полученные знания на благо личности и общества.

Другой особенностью современного этапа развития конфликтологии является ее дробление по объектам изучения, когда политические, этнические, психологические, военные и другие классы конфликтов изучаются обособленно, без взаимной увязки и интеграции вскрываемых закономерностей. Науке о конфликтах такая дифференциация противопоказана, поскольку если окружающий нас мир представляет собой единое и целостное образование, непременно включающее в себя конфликтность, то и адекватное представление о нем и о происходящих конфликтах должно быть отражено в единстве нашего знания. Вместе с тем конфликтология потеряет практическую значимость, если в ней не будет конкретных знаний о конфликтах, проистекающих в различных предметных областях. Следовательно, с одной стороны, конфликтология должна занимать междисциплинарное положение в общей структуре научных дисциплин, выступая источником многоаспектных обобщенных знаний о сущностной природе конфликтов, а с другой — входить неотъемлемым разделом в такие специализированные дисциплины, как юриспруденция, менеджмент, политология, социология, психология, биология, радиотехника, военное дело и другие. Поэтому можно говорить о существовании как общей конфликтологии, так и специализированной (юридической, политологической, психологической, социологической, кибернетической и др.).

В пособии рассмотрена конфликтология как междисциплинарная научная дисциплина, объектом изучения которой являются конфликты во всех их специфических проявлениях, а предметом — закономерности в их функциях, свойствах, динамике и причинах возникновения, а также технологии управления конфликтами, способы их профилактики, предупреждения, разрешения и урегулирования. Ключевым компонентом этого определения

выступает категория «закономерность», отражающая необходимые, существенные, устойчивые и повторяющиеся черты конфликтных явлений. Успехи в познании изоморфизма конфликтов во всех их конкретных проявлениях, а также наличие методологической базы, позволяющей увидеть за внешним разнообразием частных инвариантную сущность качественно разнородных конфликтных процессов, служат главными признаками научности данной дисциплины.

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

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

При этом принципиальным является положение, которое образно можно выразить фразой — нам, смертным, не дано знать трех вещей: когда мы родимся, когда умрем, и что произойдет между этими событиями. Это означает, что никакими научными методами невозможно установить «что будет» в том или ином конфликте. Можно лишь вскрыть тенденции, определить возможные варианты развития событий и обоснованно ответить на во-

просы «что может быть, если мы делаем нечто», «чего не следует делать» и «чего нужно опасаться», и уже на этой основе вырабатывать рациональную линию своего поведения в конкретных ситуациях. Во всех случаях это поведение окажется хорошим для одних и плохим для других. Поэтому в конфликтном бытии трудно обнаружить оптимальность в ее буквальном смысле; можно найти лишь компромисс с самим собой, с окружающими людьми, с природой и совместными действиями сформировать будущее.

Пособие включает 17 тем, в которых последовательно рассматриваются следующие вопросы:

- типология конфликтов (какими бывают конфликты и в каких формах они проявляются в природе и в обществе);
- функции конфликтов (какую роль играют конфликты в общественных и природных явлениях, как они влияют на процессы самоорганизации и эволюции систем);
- свойства конфликтов (какие характерные черты присущи конфликтам и каким образом их следует учитывать при разрешении конфликтных практических проблем);
- причинная обусловленность конфликтов (в чем заключаются фундаментальные причины конфликтов; почему невозможно устранить факторы, обуславливающие возникновение конфликтов; какие конфликтогенные черты присущи психическому комплексу человека и социальных групп);
- динамика конфликтов (с чего начинаются, чем завершаются и как могут развиваться конфликтные процессы; каким образом строятся модели динамики конфликтов);
- элементы теории управления конфликтами (чем управление конфликтами отличается от обычного управления; какие технологии, формы и способы используются для управления конфликтами; как прийти к компромиссу на переговорах; что такое гарантирующие, переговорные и равновесные стратегии);
- профилактика и предупреждение конфликтов (что понимается под институционализацией и легитимизацией конфликтов; каковы субъективные причины конфликтов; разновидности норм и какова их роль в профилактике и предупреждении конфликтов);

В конце каждой темы даются вопросы, которые полезны для самопроверки знаний и подводят читателя к самостоятельной научной деятельности в области конфликтологических исследований.

Тема 1

Становление и предмет конфликтологии

План:

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

Литература

основная:

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

дополнительная:

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

1. Формирование конфликтологических идей

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

Древние философы считали, что сам по себе конфликт не плох и не хорош, он существует повсюду независимо от мнений

людей о нем. Весь мир полон противоречий, с ними неизбежно связана жизнь природы, людей и даже Богов. Правда, сам термин «конфликт» они еще не употребляли, но уже видели, что конфликт не исчерпывает собой всей жизни, а представляет собой лишь ее часть.

Формирование конфликтологических идей

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

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

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

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

Г. Зиммель в своей книге «Конфликт современной культуры» (1918) и ряде других своих работ исходил из того, что существующее в обществе множество эгоистических групп, тем не менее не изолированы друг от друга, а наоборот, тесно связаны между собой тысячами незримых нитей. Именно эти пересечения групповых интересов смягчают конфликты и служат почвой для устойчивости демократических обществ. Все исходные положения и послужили основой для создания к середине XX в. теории конфликта в качестве самостоятельной области социологии. Эта задача была решена главным образом усилиями двух выдающихся ученых — немецкого социолога Ральфа Дарендорфа (р. 1929) и американского социолога Льюиса Козера (1913) [6].

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

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

Общая теория конфликтного взаимодействия

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

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

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

последующих работах западных и отечественных конфликтологов [5].

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

Психолог видит в конфликтном взаимодействии столкновение противоположных мотивов, взглядов, интересов, которые не могут быть удовлетворены одновременно. Таков конфликт, переживаемый молодым человеком при выборе между двумя интересными профессиями. Весьма болезненным может быть внутренний конфликт при выборе между двумя, поджидающими человека неприятностями, опасностями. Так, человек может захотеть избавиться от неудовлетворяющей его неприятной работы, но вместе с тем одновременно он может бояться стать безработным.

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

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

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

мира. Экстраверты, наоборот, обращены во вне, в своем мышлении и поведении открыты для внешних влияний.

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

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

В 90-е годы американский психолог К. Томас предложил оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации. Эти способы поведения он обозначил следующим образом: 1) избегание или уход от конфликта; 2) соперничество или силовой метод; 3) приспособление или метод односторонних уступок; 4) компромисс или взаимные уступки; 5) сотрудничество или достижение взаимовыгодного решения [2].

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

2. Развитие отечественной конфликтологии

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

и большинством народа, который с огромной силой и выплеснулся наружу в начале 90-х годов.

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

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

В постсоветский период вирусом конфликта оказалось охваченным все наше общество. Многообразные столкновения стали развиваться на всех уровнях: межнациональном, межгрупповом и межличностном. Они приобрели самые острые формы, включая вооруженные столкновения, повлекшие за собой многочисленные человеческие жертвы — Приднестровье, Карабах, Северная Осетия, Чечня. Конфликтуют регионы с центром, администрация предприятий — с трудовыми коллективами, этнические общности и социально-профессиональные группы [5].

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

Возникла и стала постепенно расширяться и практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов. Созданы специальные центры по разрешению конфликтных ситуаций

в Москве и Санкт-Петербурге, Калуге и Белгороде, Новосибирске и Красноярске [5].

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

Тема 2

Предмет конфликтологии и методы исследования

План:

1. Понятийный аппарат конфликтологии. Ее предмет и объект.
2. Исследовательские методы науки о конфликте.

Литература:

основная:

1. Ликсон Ч. Конфликт. — СПб.: Питер, 2007.
2. Немов Р. С. Психология. В 3-х кн. — М.: Просвещение, 2005. Кн. 1.
3. Нечипоренко Л. А. Буржуазная «социология конфликта». — М.: Политиздат, 1998.
4. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В. Н. — М.: Юристъ, 2007.
5. Саати Т. Математические модели конфликтных ситуаций. — М.: Радио, 1999.

дополнительная:

6. Современная западная социология: Словарь. — М.: Политиздат, 2000.
7. Социальный конфликт: современные исследования. — М.: ИНИОН.1991.
8. Хрестоматия по социальной психологии / Под ред. Кутасовой Т. В. — М.: МГУ, 1994.
9. Цибульская М. В. и др. Конфликтология. — М.: МГИ-ЭСИ, 1998.

1. Понятийный аппарат конфликтологии.

Ее предмет и объект

Совокупность понятий конфликтологии условно можно подразделить на следующие группы:

- 1) структура конфликта;
- 2) динамика конфликта;

- 3) разрешение конфликта (управление конфликтом);
- 4) типология конфликтов.

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

Структура конфликта

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Но кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его микросреду, важную, а иногда и решающую

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

4. Но характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от *субъективного восприятия* или *образа конфликта*, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть *трех* видов [8]:

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

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

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

При этом следует иметь в виду, что каковы бы ни были наши образы, восприятия, представления о конфликтной ситуации, конфликт все же не начнется, пока они не реализуются в соответствующих *оболудных действиях*. Объективные и субъективные причины конфликта, возникающие как на его ближних, так и на дальних подступах, а также состав участников определяют и набор

возможных способов действий, поведения сторон. Поскольку каждое действие одного из участников конфликта вызывает соответствующее противодействие, они влияют друг на друга, взаимодействуют.

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

Вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуют времени. Поэтому всякий реальный конфликт представляет собой не единовременный акт, а *процесс*, нередко весьма длительный. В связи с этим анализ конфликта предполагает не только рассмотрение его структуры, статике, 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 [4].

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

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

2. Признаком перехода скрытой (латентной) стадии конфликта в открытую является переход сторон к *конфликтному поведению*. Как отмечалось выше, конфликтное поведение представляет собой выраженные вовне действия сторон. Их специфика как особой формы взаимодействия состоит в том, что они направлены

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru