

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кафедра «Организация работы с молодежью»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

*Конфликтология*

**Направление подготовки (специальность)** *38.03.03 Управление персоналом*

**Профиль образовательной программы** *Управление персоналом организации*

**Форма обучения** *заочная*

Оренбург 2015 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. Организация самостоятельной работы .....**
- 2. Методические рекомендации по выполнению курсовой работы (проекта) .....**
- 3. Методические рекомендации по подготовке реферата/эссе .....**
- 4. Методические рекомендации по выполнению индивидуальных домашних задания .....**
- 5. Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов .....**
- 6. Методические рекомендации по подготовке к занятиям .....**
  - 6.1 Семинарское занятие 1 Становление конфликтологии как научной дисциплины**
  - 6.2 Семинарское занятие 2 Функции конфликта и типология конфликтов**
  - 6.3 Семинарское занятие 3 Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных и стрессовых состояний**
  - 6.4 Семинарское занятие 4 Структура, фазы и стадии развития конфликта**
  - 6.5 Семинарское занятие 5 Методы предупреждения и урегулирования конфликтов**
  - 6.6 Семинарское занятие 6 Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов**
  - 6.7 Семинарское занятие 7 Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития профилактике конфликтов в области трудовых отношений**
  - 6.8 Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами**

# 1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

## 1.1. Организационно-методические данные дисциплины

№ п.п.	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы (из табл. 5.1 РПД)				
		подготовка а курсового проекта (работы)	подготовка реферата/эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)/Контрольные работы	самостоятельное изучение вопросов (СИБ)	подготовка а к занятиям (ПкЗ)
1	2	3	4	5	6	7
1.1	Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания	-	1	2	7	3
1.2	Функции конфликта и типология конфликтов	-	1	2	7	3
2.1	Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных и стрессовых состояний	-	1	2	7	3
2.2	Структура, фазы и стадии развития конфликта	-	1	2	7	3
3.1	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов	-	2	4	6	4
3.2	Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов	-	1	2	6	4
4.1	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития	-	1	2	5	

	профилактике конфликтов в области 2 трудовых отношений					
4.2	Роль предпринимателе й и менеджеров в управлении конфликтами	-		2	5	

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА)

*Курсовая работа не предусмотрена рабочим учебным планом*

## 3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА/ЭССЕ

### 3.1 Реферат/эссе содержит:

1. **Содержание** - перечисляются названия глав, параграфов, подпунктов с номерами страниц на которых они начинаются.
2. **Введение** (1-2 страницы) - оговаривается значение и актуальность предложенной темы, цель и задачи работы, так же пути их решения.
3. В **основной части** (10-15 страниц) раскрывается содержание темы, анализируются источники информации, проводится анализ фактических и статистических материалов, приводятся методики и результаты исследования. В конце каждой главы делаются выводы.
4. **Заключение** (1-2 страницы) - высказываются предложения, систематизируются выводы, которые сделаны в каждой главе, подводятся итоги работы на основе поставленных целей и задач во введении работы.
5. **Список литературы** оформляется в алфавитном порядке, сначала публикации на русском языке, затем - иностранные, в конце - другие источники (ссылки на сайты в Интернете). Соблюдайте соответствие ссылок в работе и нумерации в списке литературы.

### 3.2 Оформление работы.

1. Реферат оформляется на листах формата А4, в печатном варианте шрифтом Times New Roman 14 пт, с полуторным интервалом и полями: левое - 3 см, правое, верхнее - 1,5 см, нижнее - 2 см. Страницы работы нумеруются начиная с оглавления (номер на странице оглавления не ставится), внизу или сверху листа по центру.

2. По объему работа должна быть не менее 10 страниц и не более 20 страниц. Каждая новая глава начинается с новой страницы.

3. На титульном листе указывается название учебного заведения, название темы, фамилия, имя и отчество исполнителя, проверяющего педагога, город и год написания (приложение 1).

4. При использовании статистических данных даются ссылки на источники информации. Высказывания, не принадлежащие исполнителю работы и не являющиеся общепринятыми, следует сопровождать ссылками на автора, которому они принадлежат. Ссылки - указание на номер источника в списке литературы, например [5, стр. 56] - это означает, что цитата взята со страницы 56 из источника, стоящего под номером 5 в списке литературы.

5. Желательно текст реферата сопровождать графиками, диаграммами, таблицами, схемами, рисунками. Каждая таблица имеет название и номер, нумерация таблиц сквозная по всему реферату. Графики, диаграммы, схемы, рисунки считаются рисунками и должны иметь сквозную нумерацию.

### **3.3 Критерии оценки реферата/эссе:**

Критерии оценки реферата: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

**Новизна текста:** а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

**Степень раскрытия сущности вопроса:** а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

**Обоснованность выбора источников:** а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

**Соблюдение требований к оформлению:** а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

**Оценка 5 ставится**, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

**Оценка 4** – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата;

имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

**Оценка 3** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

**Оценка 2** – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### **Пример содержания реферата**

#### **Содержание**

Введение

Глава 1. \_\_\_\_\_ (название главы) \_\_\_\_\_

Глава 2. \_\_\_\_\_ (название главы) \_\_\_\_\_

Заключение.

Литература.  
Приложение (если есть в реферате).

**Введение** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Во введении прописывают актуальность проблемы, цели и задачи реферата)

**Глава1.** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (название главы)

\_\_\_\_\_  
(текст главы)

\_\_\_\_\_  
(Выводы по главе)

**Глава**

**2** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(название главы)

\_\_\_\_\_  
(текст главы)

\_\_\_\_\_  
(Выводы по главе)

**Заключение**

\_\_\_\_\_  
\_ (обобщение материалов и выводов глав реферата, таким образом, чтоб они соответствовали цели и задачам реферата)

**Литература**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

**Приложение(я)** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (Если оно/они/ есть в реферате)

**Образец титульного листа реферата**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кафедра «Организация работы с молодежью»**

**РЕФЕРАТ**

**Методы предупреждения и урегулирования конфликтов**

**Выполнил (а):**

**Проверил:**

**Оренбург 2016**

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ**

*Не предусмотрены рабочим учебным планом.*

#### **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ**

##### **5.1 Эволюция научных воззрений на конфликт**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликты представляли собой повседневные явления и длительное время не были объектом научного исследования, хотя отдельные гениальные мысли о них имеются в самых древних источниках, дошедших до нас. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Иными становились их физические, экономические и социальные последствия. Не оставалось неизменным и отношение к ним общественной мысли. Античная эпоха оставила нам детальное описание войн и первые оценки конфликтов подобного рода. В Средние века и в Новое время были предприняты попытки осмыслить сущность этого явления. Целая плеяда мыслителей-гуманистов высказывала свои представления о конфликтах, пагубности их роли в развитии человечества, об устранении войны из жизни общества и установлении вечного мира.

Древнее время. Первые дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы относятся к VII—VI вв. до н. э. Китайские мыслители того времени полагали, что источник развития всего существующего — во взаимоотношениях присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей.

В Древней Греции возникает философское учение о противоположностях и их роли в возникновении вещей. Анаксимандр (ок. 610 — 547 до н. э.) утверждал, что вещи возникают из постоянного движения «апейрона» — единого материального начала, приводящего к выделению из него противоположностей. Гераклит (кон. 6 — нач. 5 вв. до н. э.) сделал попытку вскрыть причину движения, представить движение вещей и явлений как необходимый, закономерный процесс, порождаемый борьбой противоположностей. Борьба всеобща и «все происходит через борьбу и по необходимости», — писал он.

К этому периоду относятся первые обобщения, касающиеся роли такого социального конфликта, как война. Гераклит считал войну отцом и царем всего сущего, а Платон (ок. 428 — 348 до н. э.) рассматривал ее как величайшее зло. По его мнению, некогда существовал «золотой век», когда «люди любили друг друга и относились друг к другу доброжелательно». Тем не менее в «идеальном государстве» Платона имеются воины, готовые выступить в поход в любое время.

Гераклиту противоречил и Геродот (ок. 490—425 до н.э.). Он утверждал, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру. Ведь во время войны отцы хоронят детей, во время же мира — дети отцов». Философ-материалист Эпикур (341—270 до н.э.) также считал, что негативные последствия столкновений вынудят когда-то людей жить в состоянии мира.

Мыслители прошлого, осознавая неизбежность конфронтации в общественной жизни, уже тогда пытались определить критерии «справедливого» и «несправедливого» насилия. В частности, Цицерон (106—43 до н. э.) выдвинул тезис о «справедливой и благочестивой войне», которая могла вестись для отмщения за причиненное зло, для изгнания из страны вторгшегося врага («О государстве»). Аврелий Августин Гиппонский

Блаженный (345 — 430) Добавил к условиям Цицерона «справедливость намерений» ведущего войну. Его рассуждения о войне и мире, изложенные в работе «О граде божьем», звучат вполне современно: ... Люди, которые нарушают мир, не ненавидят его как таковой, а хотят лишь другого мира, который отвечал бы их желаниям...

Средние века. Фома Аквинский (1225—1274), развивая мысли о допустимости войн в жизни общества, определил еще одно условие справедливой войны: для нее должна быть «авторизованная компетенция», т. е. санкция со стороны государственной власти. Хотя в целом, по его мнению, «война и насилие являются всегда грехом».

Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский теоретик и государственный деятель Никколо Макиавелли (1469-1527). Ценность его концепции заключается в отходе от господствовавших тогда божественных взглядов на источники общественного развития. Великий теоретик средневековья считал конфликт универсальным и непрерывающимся состоянием общества ввиду порочной природы человека, стремления различных групп людей к постоянному и неограниченному материальному обогащению. Н. Макиавелли одним из источников социального конфликта считал знать, сосредоточивающую в своих руках всю полноту государственной власти. Он отрицательно относился к дворянству. Тем не менее Макиавелли видел в конфликте не только разрушительную, но и созидательную функцию. Чтобы уменьшить негативную роль конфликта, нужно уметь правильно воздействовать на него. Выполнять эту миссию призвано государство, считал мыслитель.

Эразм Роттердамский (1469-1536) отмечал, что «война сладка для тех, кто ее не знает» и указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции, вовлекая в орбиту своего влияния все новые слои населения и страны. Анализируя причины войн, Э. Роттердамский подчеркивал, что часто низменные и корыстные качества правителей ввергают народы в войны.

Они ощущают и видят свое ллогущество, лишь разрушая согласие в народе, а когда это согласие нарушено, они втягивают и вовлекают народ в войну, чтобы еще свободнее и легче грабить и истязать несчастных людей.

Гуго Греции (1583—1645) допускал возможность войны между суверенными государствами, в которой обе стороны убеждены в собственной правоте. Его рассуждения заложили теоретическую основу для позднейшего понятия нейтралитета.

Интересны идеи относительно природы конфликтов, высказанные английским философом Фрэнсисом Бэконом (1561 — 1626). Он впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны. Среди них ключевую роль играет бедственное материальное положение народа. Возникновению конфликтов способствует пренебрежение государями мнений сената и сословий, политические ошибки в управлении, распространение слухов и кривотолков, а также «пасквили и крамольные речи».

Томас Гоббс (1588—1679) обосновал в «Левиафане» концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния. Он считал главной причиной конфликта стремление к равенству, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желание завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие.

Новое время. В данный период были популярны идеи Жан-Жака Руссо (1712—1778) об этапности всемирно-исторического процесса. Вначале существует «естественное состояние», когда люди свободны и равны, затем развитие цивилизации приводит к утрате состояния равенства, свободы и счастья и, наконец, заключив «общественный договор», люди вновь обретут утраченную гармонию общественных отношений, «вечный мир» и согласие. По мнению Ж.-Ж. Руссо, общественный договор возможен под жестким

контролем народа, так как войны министрам нужны и добрую волю они не проявят. Поэтому «дело уже не в увещании, а в принуждении».

Впервые конфликт как многоуровневое социальное явление был изучен в работе Адама Смита (1723—1790) «Исследования о природе и причинах богатства народов». В основе конфликта лежат деление общества на классы (капиталисты, земельные собственники, наемные рабочие) и экономическое соперничество. Противоборство между классами А. Смит рассматривал как источник поступательного развития общества, а социальный конфликт, следовательно, как определенное благо человечества. Немецкий философ Иммануил Кант (1724—1804) считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние ... последнее, наоборот, есть состояние войны, т.е. если и не непрерывные враждебные действия, то постоянная угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено.

Здесь просматривается связь с идеями Ж.-Ж. Руссо об «общественном договоре».

По мнению немецкого философа Георга Гегеля (1770 — 1831), главная причина конфликта кроется в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса», — с другой. Будучи сторонником сильной государственной власти, Гегель выступал против смут и беспорядков внутри страны, расшатывающих государственное единство. Он считал, что государство представляет интересы всего общества и обязано регулировать конфликты.

Прусский военный теоретик Карл Клаузевиц (1780—1831) в труде «О войне» определил природу международного военного конфликта, предложив знаменитую формулу: «Война есть продолжение политики другими средствами». На протяжении всей истории международные военные конфликты являлись не биологической неизбежностью, не отклонением от нормы в курсе той или иной державы или проявлением своенравности монарха, а закономерным развитием тех процессов, которые шли внутри государств и на мировой арене до перерастания их в конфликт.

Проблема борьбы за существование занимала центральное место в учении английского биолога Чарльза Дарвина (1809—1902).<sup>1</sup> Содержание его теории биологической эволюции изложено в книге «Происхождение видов путем естественного отбора, или сохранение благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь», изданной в 1859 г. Главная идея этой работы сформулирована в самом названии — развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов. В дальнейшем взгляды Ч. Дарвина получили развитие в некоторых социологических и психологических теориях конфликта.

## **5.2 История российской конфликтологии**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Количественный анализ более 2500 отечественных публикаций по проблеме конфликта позволил А. Я Анцупову (2000) выделить в истории российской конфликтологии 3 основных периода:

I период – до 1924 г. Зарождаются и развиваются практические и научные знания о конфликтах, но как специальный объект исследования последние не выделяются. Источниками формирования конфликтологических идей в этот период выступают научные воззрения на конфликт, развиваемые в рамках философии, психологии, социологии, др. гуманитарных наук; а также практические знания о конфликтах; отражение конфликтов в искусстве; религиях; и в конце периода в средствах массовой информации.

II период – 1924 – 1992 гг. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух (правоведение, социология), а концу периода 11 наук. Междисциплинарных работ практически нет. Он включает

4 этапа: 1924 – 1935 гг.; 1935 – 1949 гг.; 1949 – 1973 гг.; 1973 – 1992 гг.

III период – 1992 г. – н. в. Конфликтология выделяется в самостоятельную науку как междисциплинарная область одиннадцати отраслей знаний; на основе системного подхода разрабатывается общая теория конфликта.

Познакомимся с основными достижениями российских ученых в области конфликтологии.

Испытывая влияние разных зарубежных течений, философы и социологи все-таки смогли отразить специфику российского общества второй половины XIX и начала XX веков. Так, например, представители так называемого субъективного идеализма, в частности Петр Лавров и Николай Михайловский, считали, что личность, ее всестороннее развитие в кооперации с равными себе является основным двигателем общественного прогресса, а значит, необходимо предотвращать возникновение антагонистического конфликта между личностью и обществом. При этом они утверждали, что прогрессу служит не борьба за существование, а взаимопомощь и солидарность людей, приспособление социальной среды к потребностям личности.

Идеологи народничества – Михаил Бакунин, Петр Кропоткин, Петр Ткачев – утверждали, что человек является частью природы и потому должен повиноваться ее законам, в том числе принципу борьбы за существование, понимаемому как борьба человека с природой. При этом законы природы не распространяются на общественную жизнь, которую творят сами люди и закономерности которой являются «продуктом человеческой воли и расчета». С точки зрения ученых, коренная цель и критерий социального прогресса – постоянное приращение свободы личности, приведение в соответствие потребностей человека с возможностями их удовлетворения. Однако на пути к идеалу приходится преодолевать антагонизм индивидуальных, частных интересов, порождающих конфликты между теми или иными общественными силами.

М. Ковалевский, опираясь на ставший популярным в России сравнительно-исторический метод, также усматривал сущность социального прогресса

в упрочении солидарности между людьми. При этом он ориентировался больше не на личность, а на социальные группы и классы, стремился выявить общее

и особенное в общественных явлениях, видел критерий прогресса во все более полном воплощении в человеческом общежитии идей равенства и справедливости.

Свое видение проблемы социального конфликта высказывали и российские сторонники марксизма. Их взгляды были представлены двумя направлениями – ортодоксальным (Г. В. Плеханов) и «легальным» (П. Б. Струве,

М. И. Туган-Барановский). При значительных расхождениях им присуще и нечто общее – детерминистский подход к историческому процессу, когда в развитии общества приоритет отдается сфере материального производства, а ведущая роль отводится производственным отношениям, борьбе противостоящих классов, когда крупномасштабный социальный конфликт рассматривается как непереносимое условие разрешения социальных противоречий и приведения общества в новое качественное состояние.

Заметный вклад в относительно новую область научного знания внес Питирим Сорокин – один из выдающихся представителей «социокультурной школы» в социологии, выразитель идей интеграции социальных и культурных систем. Он определял социологию как науку о формах, причинах и результатах поведения людей, живущих в среде себе подобных. Сорокин считал, что без знания общества и культуры, в которых рождается и растет данный индивид, никакие его личные черты – верования, идеи, убеждения, вкусы, пристрастия и то, что вызывает неприязнь, – не могут быть поняты. По его мнению, без такого знания непостижимы поведение человека, образ его мыслей, манеры и нравы.

Исходя из этого, конфликт, с точки зрения П. Сорокина, связан с удовлетворением потребностей людей, а его источник заключен как раз в подавлении определенных, преимущественно базовых потребностей человека.

Таким образом, в начале XX века конфликт признавался нормальным социальным явлением, выполняющим позитивную роль в обществе. Российские ученые, анализируя особенности возникновения и протекания конфликта, указывали на ряд биологических, социальных, психологических и других факторов как источников порождения конфликтов.

Однако в послереволюционный период развития нашей страны судьба изучения конфликта оказалась тесно связанной с состоянием советского обществоведения, в котором считалось, что в условиях социалистического общества антагонистические противоречия ликвидированы и поэтому появление социальных конфликтов при социализме просто невозможно. Такое отношение к конфликтам существенно затормозило развитие теоретической мысли, да и практической работы в России. До недавнего времени она ограничивалась немногими исследованиями, изучавшими, как правило, с помощью анкетных опросов недостатки в работе отдельных коллективов и руководителей, приводящие к росту напряженности во взаимодействии. Конечный результат таких работ был направлен на оптимизацию психологического климата в коллективе.

Изменения, которые произошли в жизни общества, начиная с 90-х годов XX века, повлекли резкое обострение противоречий, что, в свою очередь, актуализировало конфликтную проблематику. Появилась необходимость осмысления причин происходящего в обществе роста конфликтов, а также поиска новых форм работы с разными типами конфликтов. Впервые за всю историю отечественной науки в 1990 году в Красноярске состоялась первая конференция, посвященная проблеме конфликтов. С этого момента резко увеличивается количество исследований и публикаций, а также количество психологов, увлекающихся теоретическими изысканиями и практикой работы с конфликтами.

Необходимо отметить, что научный анализ событий и процессов, принимающих характер конфликта, в последнее время становится особенно актуальным. На этом новом направлении исследовательских работ возникают вопросы интеграции различных научных подходов, обобщения эмпирического материала, разработки прогнозов, программ практического действия, способного предотвращать обострение конфликтов, разрешать их в расчете на конструктивные результаты

Однако если в европейской и американской конфликтологических школах, несмотря на различные модификации в подходе к пониманию конфликтов, большинство ученых пытались и пытаются найти и показать общие для всех общественных систем причины конфликта, а также стремятся обрисовать пути оптимизации конфликтного процесса именно в русле понимания конфликта как источника инноваций и социальных перемен, то в российской науке все не столь однозначно. Взгляд на конфликт как, во-первых, на аномалию, а, во-вторых, на частный аспект социальной жизни пока не преодолен, то есть так называемая конфликтная парадигма только еще прокладывает себе дорогу

в отечественной теории и практике. Но здесь нужно обратить внимание на следующий существенный момент: эта дорога формируется уже во многом самостоятельно, а не посредством заимствования зарубежных теоретических выкладок. Причем созрели условия и пришло время для того, чтобы обозначить некоторые концептуальные основания, на которых данные поиски базируются.

Главное из них заключается в признании конфликта динамическим типом социальных взаимоотношений, связанных с потенциально возможным или реальным столкновением субъектов на почве тех или иных противоречиво осознаваемых

предпочтений, интересов или ценностей; постоянно присутствующим и не поддающимся устранению.

Что же касается понятия «конфликтология», то у отечественных ученых есть понимание того, что данная научная сфера имеет междисциплинарный характер. Однако по поводу включения в эту сферу тех или иных дисциплин позиции существенно различаются. Одни исследователи, придерживаясь расширительных трактовок, считают, что конфликтология – самостоятельная отрасль знания на стыке социологии, политологии и политической социологии. Другие идут по линии сужения названной сферы. Так, А. Г. Здравомыслов склонен разделять понятия «конфликтология» (занимается, по его мнению, такими моментами, как переговорный процесс, использование посредничества, метод разъединения сторон) и «социология конфликта» (базируется на определенном понимании групповых интересов, которые представляют динамические силы, обуславливающие сдвиги в распределении власти). Третьи выделяют в качестве самостоятельной научной дисциплины конфликтологию национальных отношений. Четвертые говорят о юридической конфликтологии. Пятые рассматривают в качестве конфликтологической дисциплины проблемы человеческой совместимости, характеристики конфликтных личностей, межличностные и внутриличностные конфликты, другими словами, то, что традиционно относилось к области социальной психологии, и т. п.

Такое разнообразие в подходах к пониманию конфликтологии обусловлено объективными причинами, а именно: недостаточностью освоенного российской наукой направления, которое не может сформироваться за столь короткий период. Однако необходимо отметить, что так называемые «широкий» и «узкий» подходы к пониманию конфликтологии отнюдь не противоречат друг другу. Исследователи предполагают, что необходимо параллельно решать две задачи: вычленение конфликтологических аспектов из таких сфер, как политология, социология, психология, философия и других (а это активно происходит сегодня во всем мире) и их соединение в достаточно абстрактную научную отрасль с некоторыми универсальными подходами. Очевидно, что конфликтология в узком понимании должна в каждом случае иметь специфическое определение. Конфликтология же в широком значении может быть представлена как отрасль междисциплинарных знаний о структуре и динамике социальных взаимоотношений, связанных с потенциально возможным или реальным столкновением субъектов на почве тех или иных противоречий. При этом под «потенциальными» и «реальными» столкновениями на почве противоречий А. Н. Чумиков (1997), например, подразумевает все пространство конфликта. Причем, в отличие от исследователей, описывающих временное или территориальное пространства, он имеет в виду пространство аналитическое, которое включает в себя конфликтную ситуацию, собственно конфликт, постконфликтный синдром и т. д. Это означает, что конфликтология, с его точки зрения, может анализировать и абсолютно нормальные, внешне бесконфликтные взаимоотношения, но с определенных позиций: возможен ли в перспективе конфликт между субъектами, что с наибольшей вероятностью послужит его причинами, как их нейтрализовать, как реагировать, если это не удастся. Рассматривая конфликт, А. Н. Чумиков указывает на существующую позицию отечественных и зарубежных исследователей, которые подчеркивали, что говорить о существовании конфликта можно лишь тогда, когда противоречия осознаны двумя или более субъектами. Однако исследователь утверждает, что противоречия могут быть уже имеющимися или только предполагаемыми, могут существовать в действительности или только в ощущениях, – в любом случае они охватываются аналитическим пространством конфликта. Именно в таком понимании заложены, по его мнению, возможности использования конфликтологии в качестве комплексной научной дисциплины и практической специализации.

### 5.3. Междисциплинарные связи в конфликтологии

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

#### 1. Исследование конфликтов в психологии.

Психология занимает лидирующее положение среди отраслей конфликтологии по количеству публикаций. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов при описании конфликта выделили одиннадцать категориальных групп: сущность конфликта, его генезис, эволюция, структура, динамика, функции, типология, информация в конфликте, методы диагностики, предупреждение, разрешение.

В психологии пока не сложилось общепризнанного понимания сущности конфликта. Часть авторов трактует его как столкновение, противодействие, противоречие. Иногда конфликт понимается как вид общения, тип конкурентного взаимодействия.

В целом можно утверждать, что в период с 30-х до середины 70-х годов 20-го столетия психологические исследования конфликта носили фрагментарный характер. Во второй половине 80-х годов сформировалось три подхода к изучению конфликта: организационный, деятельностный и личностный; стала осознаваться необходимость междисциплинарного изучения конфликта.

#### 2. Подходы к изучению агрессии и конкуренции в социобиологии

Зооконфликты изучаются как биологическими науками, так и отраслями психологии — зоопсихологией и сравнительной психологией.

Основные направления изучения зооконфликтов:

осоциализированное (конфликт связан с внутренней организацией жизни группы);

биологическое (конфликт связан с потребностями физиологического существования).

В работах осоциализированного направления конфликт рассматривается как средство: накопления опыта взаимодействия животных; скорейшей адаптации к внешним и внутренним условиям; создания и поддержания авторитета группового лидера; достижения более высокой внутривидовой организации; демонстрации агрессии с целью подавления противника; сохранения территории.

В работах биологического направления конфликт рассматривается как средство выживания в виде конкурентной борьбы; результат биологически предопределенной, генетически заложенной агрессивности.

Наибольшее число работ издано в период 1970-1983 г.г. Последние 10 лет количество публикаций снизилось.

3. Социология конфликта. Пионерами отечественной науки в изучении конфликта наряду с правоведами являются социологи. В 1924-1929 г.г. они активно изучали трудовые конфликты в условиях нэпа. Социологами изучались преимущественно стачки и трудовые споры. С 1930 г. социологические исследования трудовых конфликтов и споров прекращаются. В 1939 г. 18 съезд партии сделал вывод о единстве советского общества, его развитие стало рассматриваться как бесконфликтное. С 1989 г. социологи активно исследуют проблему конфликта.

Основные направления исследования:

конфликты в трудовых коллективах;

этнические конфликты;

международные конфликты;

роль конфликта в семейно-брачных отношениях;

конфликты и преступность в обществе.

4. В педагогических трудах в 20-30-е годы рассматривались общие вопросы трудного детства без акцентирования внимания на проблеме конфликта. В 1964 г. появляется статья Б.Т. Лихачева «О конфликте в детском коллективе», где автор анализирует причины конфликтов среди детей и позиции педагога по отношению к ним.

В настоящее время основное внимание в педагогике направлено на изучение следующих вопросов:

- конфликты в коллективах школьников, пути их предупреждения и разрешения;
- сущность конфликтов, их причины в педагогических коллективах, как между учителями, так и между директором школы и его подчиненными;
- анализ педагогических условий профилактики и преодоления конфликтных ситуаций в звене «учитель - родитель»

Конфликты также изучаются в военной педагогике, педагогике семейного воспитания.

5. Исторические науки приступили к изучению проблемы конфликта в начале 70-х годов. В 1972 г. были опубликованы монография А. И. Власова и коллектива авторов по проблеме международного конфликта. История фактически изучала войны и конфликты между государствами многие столетия. Однако понятие «конфликт» вводится в научный оборот только в 70-е годы нашего столетия.

В исторической науке конфликт исследуется по нескольким направлениям.

1. Международные конфликты в целом. Работы носят аналитический, обобщающий характер. На основе значительного фактологического материала выявляются закономерности возникновения и развития различных международных конфликтов.

2. Региональные конфликты, где основными субъектами противодействия выступают развивающиеся страны.

3. Конфликты на Ближнем Востоке — публикации составляет более 20 % общего количества работ по проблеме конфликта по истории.

4. Роль ООН и других международных организаций в урегулировании международных конфликтов рассматривается рядом авторов как важный фактор в обеспечении стабильности в международных отношениях.

5. Этнические конфликты в центре внимания историков;

6. Межнациональные и этнические противоречия и конфликты на территории бывшего СССР. Специалисты пытаются определить пути урегулирования конфликтов, возникших в последнее время на территории России и стран ближнего зарубежья.

6. Представителями политических наук с начала 70-х годов проблема конфликта начинает разрабатываться: политологии, политической истории, международных отношений и внешней политики государств. В динамике публикаций по проблеме конфликта в политической науке можно выделить два периода: 1969-1985 г.г. и 1986 г. — настоящее время. Первый характеризуется небольшим количеством ежегодных публик. Второй период — бурным ростом числа публикаций.

Среди направлений исследований выделяется следующие:

- международные конфликты современности;
- военно-политические аспекты международных конфликтов;
- роль и место сверхдержав в конфликтах;
- конфликты в межнациональных отношениях;
- технологии разрешения социальных конфликтов в современном российском обществе;
- социальные конфликты и религия.

7. В военной науке проблема конфликта рассматривается недавно. Первая работа военного ученого на эту тему опубликована в 1988 г. Это журнальная статья Е. Долгополова, посвященная военным аспектам региональных конфликтов.

До этого времени, как следует из военного энциклопедического словаря, «Основным предметом военной науки является вооруженная борьба в войне». В конце 80-х годов в военной науке появилась необходимость введения понятия «военный конфликт», а следовательно, возник вопрос о соотношении категорий «война» и «военный конфликт». Война стала рассматриваться как сложное социальное явление в едином спектре военных конфликтов различной интенсивности.

В исследованиях проблемы конфликта военными учеными выделяются несколько направлений:

разработка теории собственно военного конфликта — его сущность, классификация, соотношение войны и военного конфликта, управление конфликтом, факторы эскалации конфликта;

роль и место армии в вооруженных конфликтах;

влияние военных конфликтов на разные аспекты жизнедеятельности общества.

#### 8. Проблемы конфликта в математических науках.

Необходимо отметить, что впервые в нашей стране попытка математического подхода и описанию конфликтного взаимодействия новых систем была предпринята русским ученым

Г. Ф. Гаузе. Впервые в мире в 1932 г. провел экспериментальные исследования, результаты которых изложил в своих работах в 1933-1934 г.г.

В историческом плане можно условно выделить четыре периода в изучении проблемы конфликта в математических науках:

1-й период: 1933-1934 г.г. (работы Г.Ф. Гаузе).

2-й период: 1965-1974г.г. Проблема конфликта разрабатывалась на основе теории игр. В этом направлении работали американские математики Джо-Фон Нейман и О. Мингерштерн (1944 г.) Их работы на русский язык переведены в 1970 г. Теория игр дала толчок развитию многих направлений в теории принятия оптимальных решений.

3-й период: 1975-1985 г.г. Характеризуется периодическими публикациями. Надежды на то, что с помощью классической теории игр удастся решить сложные конфликты в различных системах, не оправдались. Жизнь оказалась намного богаче, сложнее.

4-й период: 1986 г. — настоящее время. Наблюдается оживление интереса к математическому моделированию конфликтов, состоялся семинар Академии наук Армении по проблеме «Математическое и программное обеспечение конфликтного управления». Защищены первые диссертации: 2 докторские и 2 кандидатские. Всего опубликовано 24 работы.

9. В искусствоведении категория конфликта является одной из центральных. Разработка художественного конфликта в искусствоведении началась с конца 30-х годов. В последних статьях А.М. Горького можно уже встретить термин «конфликт» наряду с традиционными «драматический», «драма». Первая работа по проблеме конфликта опубликована в 1939 г. в журнале «Театр». Это статья Б. Рейха «Гегель в драматическом конфликте».

Конфликт изучается в различных видах художественного творчества: литературе, театре, кино и т.д.

10. Философский анализ конфликтов. Философия — пожалуй, единственная наука, где первой публикацией по проблеме конфликта является диссертация. И. Ф. Смольянинова в 1951 г. Затем до 1960 г. публикации отсутствуют. С 60-х до 80-х философия эпизодически обращается к конфликтам.

Изучение конфликта в философии идет по следующим направлениям:

моральный конфликт в современном обществе;

методологические аспекты этнических конфликтов;

разработка философской концепции социального конфликта.

Несмотря на имеющиеся здесь исследования, по признанию самих философов, в данном направлении выработаны пока только общие подходы и принципы.

11. Конфликт как объект исследования в правоведении. Основные проблемы международно-правовые аспекты конфликтов, конфликтные ситуации в деятельности правоохранительных органов, конфликты как причины приступлений, правовые нормы разрешения трудовых конфликтов.

Лидером среди наук, изучающих конфликт, является психология.

Психология является единственной наукой, изучающей все типы конфликтов,

объектом психологии выступает реальный человек, являющийся центральным звеном конфликтов всех уровней, психология занимает лидирующее положение по объему исследований конфликтов.

#### **5.4. Западная социология конфликта**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

**Социал-дарвинизм.** Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся ко второй половине XIX в. В этот период появились работы английского социолога Герберта Спенсера (1820—1903), например «Основы социологии», где развивался тезис о всеобщности и универсальности конфликта.

Спенсер утверждал, что борьба за выживание, конфликты между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивают процесс общественного развития. Г. Спенсер был сторонником социал-дарвинизма, получившего развитие в данный период. Социал-дарвинисты утверждали, что общество может быть отождествлено с организмом. Это дает возможность объяснить социальную жизнь биологическими закономерностями. Яркими представителями этого учения, наряду со Спенсером, были У. Бэджгот, У. Самнер, Л. Гумплович, Г. Ратценгофер, А. Смолл, которые, описывая проявления социальной борьбы в столкновении интересов, унаследованных норм и новых идей, привлекли внимание к проблеме конфликта.

**Марксистская теория.** Особое место в теории социального конфликта занимают работы Карла Маркса (1818 — 1883), открытие которым материалистического понимания истории дало возможность по-новому взглянуть на развитие социальных отношений. По К. Марксу, в обществе люди вступают друг с другом в необходимые социальные отношения, которые не зависят от их воли и сознания. Это главное условие формирования социальной субстанции, общества. Его развитие осуществляется в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей, которые в этом обществе представлены большими социальными группами или классами. Основная проблема в их отношениях — система распределения ресурсов. Исходя из этого формулируются основные тезисы марксовой концепции конфликта:

- Чем более неравномерно распределяются в системе дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт между господствующими и подчиненными классами.
- Чем глубже подчиненные классы начнут осознавать свои истинные интересы, тем более вероятны их сомнения в законности существующей формы распределения ресурсов.
- Чем больше подчиненные классы сознают свои интересы и начнут сомневаться в законности существующего распределения, тем более вероятно, что они должны будут сообща вступить в открытый конфликт с господствующими классами.
- Чем выше идеологическая унификация членов подчиненных классов, тем более развита их структура политического руководства, тем сильнее поляризация противостоящих классов.
- Чем сильнее поляризация господствующих и угнетенных, тем насильственнее будет конфликт.
- Чем более насильственным является конфликт, тем больше структурных изменений системы он вызовет и тем большее перераспределение недостающих ресурсов в результате произойдет.

Исследователи наследия К. Маркса обратили внимание на то, что классовый конфликт рассматривался им без теоретического анализа его разнообразных поведенческих форм. Указывается на абсолютизацию роли экономических отношений в возникновении социального конфликта. Маркс считал, что каждая из конфликтующих

сторон имеет лишь одну цель — стремление к распоряжению дефицитными ресурсами, что было опровергнуто социальной практикой. Несмотря на это теория Маркса получила широкое распространение.

Функциональная теория конфликта. Заметным шагом в изучении конфликта западной социологией стали работы немецкого социолога Георга Зиммеля (1858—1918). Автора опубликованной в 1908 г. «Социологии» по праву считают основоположником функциональной теории конфликта. Согласно Зиммелю, конфликт — универсальное явление; более того, полностью единая и гармоничная группа или общество вообще немыслимы. Даже если бы они существовали, то, не обладая механизмом саморазвития и не подвергаясь воздействию импульсов, стимулирующих изменения, они оказались бы нежизнеспособными.

Важное значение имеют выводы Зиммеля о воздействии конфликта на внутреннюю структуру группы. В экстремальных ситуациях, например в случае войны, усиливается тенденция к централизации вплоть до установления деспотического режима. Возникнув, централизованная структура стремится к самосохранению и с этой целью склонна выискивать нового противника для создания новых внешних конфликтов. Вкладом Зиммеля в теорию конфликта является включение третьей стороны. Отношения в диаде допускают возможность лишь прямолинейного конфликта. С появлением «третьего» открывается возможность для многоплановых отношений, осознания различий, формирования коалиций, становления групповой солидарности, т. е. возможность сложного социального взаимодействия.

Таким образом, в период со второй половины XIX в. и до начала XX в. функциональные концепции признавали социальный конфликт нормальным явлением общественного бытия, неотъемлемым свойством социальных отношений. Конфликтам отводилась важная позитивная роль в общественном процессе. Общим для рассмотренных концепций было то, что конфликт анализировался на макроуровне (класс, народ, государство).

Структурный функционализм. В первой половине XX в. проблема конфликта в социологии развивалась в рамках системно-функциональной школы. В этот период интенсивно развивались прикладные социологические исследования, направленные на выявление условий возникновения и протекания конфликтов на микроуровне — в малых группах и между отдельными индивидами. Задачей практической социологии был поиск эффективных методик разрешения конфликтных ситуаций в организациях, на производстве. Эти конфликты рассматривались как негативные процессы, сдерживающие развитие общества. Внимание социологов занимали забастовки, демонстрации протеста, бунт, военные конфликты и другие «аномалии» социальной действительности.

Данная переориентация в подходе к изучению социального Конфликта была обоснована американским социологом Толкоттом Парсонсом (1902—1979) в работе «Структура социального действия». Анализируя функциональную модель общества, Т. Парсонс рассматривал конфликт как причину дестабилизации и дезорганизации общественной жизни. Определив конфликт как социальную аномалию, главную задачу он видел в поддержании бесконфликтных отношений между различными элементами общества, что обеспечивало бы социальное равновесие, взаимопонимание и сотрудничество. На уровне социальной системы интегративную функцию выполняют правовые институты, религия и обычаи. По мере развития общество повышает «обобщенную адаптивную способность» и становится менее конфликтным.

Концепция Т. Парсонса обоснованно подвергалась критике за ее «нежизнеспособность» и в 50-е годы в западной социологии произошел возврат к конфликтной модели общества.

Теория «позитивно-функционального конфликта». Выход в свет в 1956 г. работы американского социолога Льюиса Козера «Функции социального конфликта» заложил основы современной западной социологии конфликта. В концепции «позитивно-

функционального конфликта» Л. Козер обосновал положительную роль конфликтов в обеспечении устойчивости социальных систем. Развивая идеи Зиммеля, Козер утверждал, что нет и не может быть социальных групп без конфликтных отношений. В данной теории конфликт рассматривается как борьба за ценности и социальный статус, власть и недостаточные материальные и духовные блага. Это борьба, в которой целями сторон являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение противника.

По мнению Козера, борьба между социальными группами и отдельными индивидами за перераспределение материальных ценностей и власть выполняет позитивные функции. Во-первых, разряжая напряженные отношения между участниками и давая выход негативным эмоциям, завершившийся конфликт позволяет сохранить взаимоотношения между конфликтующими сторонами, т. е. вернуть их в исходное состояние. Во-вторых, в ходе конфликтного взаимодействия люди больше узнают друг друга, так как конфликт выполняет тестирующую функцию. Взаимное познание способствует трансформации враждебных отношений в отношения сотрудничества.

Л. Козер отмечает неоднозначную роль внешнего конфликта для сплочения группы. Внутренняя сплоченность возрастает, если группа достаточно интегрирована и если внешняя опасность угрожает всей группе, а не ее части, и воспринимается всеми членами группы именно как общая угроза. Для недостаточно интегрированных групп характерна жесткость по отношению к несогласным членам, стремление подавить проявления внутренних конфликтов. Позитивной функцией социального конфликта Козер считал то, что он стимулирует социальные перемены, появление новых общественных порядков, норм и отношений.

«Конфликтная модель общества». В конце 50-х годов немецкий социолог Ральф Дарендорф (р. 1929) обосновал новую теорию социального конфликта, которая получила название «конфликтная модель общества» («Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе», 1957). В ней сказывается влияние идей К. Маркса о классовой поляризации, борьбе и разрешении классового конфликта революционным путем. По мнению Дарендорфа, марксистская теория классовой борьбы не может объяснить конфликты современного капитализма.

Р. Дарендорф утверждает, что общество в каждый момент подвержено изменениям и эти изменения всепроникающи. Поэтому любое общество испытывает социальные конфликты, происходящие на различных уровнях. Любое общество опирается на принуждение одних его членов другими. Поэтому классовый конфликт определяется характером власти. Р. Дарендорф считает бесполезными попытки ликвидировать глубинные причины социальных антагонизмов и допускает возможность влиять на изменение специфического течения конфликта. Это открывает перед современным обществом перспективу не революционных переворотов, а эволюционных изменений.

Общая теория конфликта. В начале 60-х годов американский социолог Кеннет Боулдинг предпринял попытку создать универсальное учение о конфликте — «общую теорию конфликта» («Конфликт и защита: общая теория», 1963). В соответствии с ней конфликт — всеобщая категория, присущая живому и неживому миру, выступающая базовым понятием для анализа процессов социальной, физической, химической и биологической Редь. Все конфликты имеют общие функции, свойства и тенденции возникновения, протекания и разрешения. По мнению Боулдинга, в природе человека лежит стремление к постоянной борьбе с себе подобными, к эскалации насилия. Однако конфликты нужно преодолевать, существенно ограничивать.

В теории рассматриваются две модели конфликта — статическая и динамическая. В статической модели Боулдинг анализирует «стороны конфликта» и систему отношений между ними. Эти отношения строятся на принципе конкуренции. В динамической модели Боулдинг рассматривает интересы сторон как побудительные силы в конфликтном поведении людей. Используя идеи бихевиоризма, он определяет динамику конфликта как

процесс, складывающийся из реакций противоборствующих сторон на внешние стимулы. Поэтому общественные столкновения являются «реактивными процессами».

### **5.5. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

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

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

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

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

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

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

Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает психологически грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях,

оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте, недопущение втягивания себя в его эскалацию, сосредоточение усилий на конструктивном разрешении конфликта.

## **5.6. Типология конфликтов по сферам**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Наиболее простой и легко объяснимой является типология, основанная на выделении сфер проявления конфликта. По этому критерию можно обнаружить экономические, политические, в том числе межнациональные, бытовые, культурные и социальные (в узком смысле слова) конфликты.

Стоит обратить внимание на экономические конфликты, суть и степень распространенности которых при переходе общества к рыночной экономике заметно изменяются.

Конфликты в политической сфере - явление обычное. Их особенность состоит в том, что они могут перерасти в крупномасштабные общественные события: восстания, массовые беспорядки, в конце концов - в гражданскую войну. Для многих современных политических конфликтов также характерен межэтнический аспект, который может приобрести самостоятельное значение.

Конфликты, проистекающие из противоречий интересов в сфере труда, здравоохранения, социального обеспечения, образования, тесно связаны с двумя названными выше видами конфликтов - экономическим и политическим. Эти конфликты не столь непосредственно зависят от природы общественного строя, и масштабность их не так велика. То же можно сказать и о бытовых конфликтах между людьми по месту их работы или жительства.

## **5.6. Концепция депривации**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Концепция депривации представляет собой попытку объяснения и, следовательно, разрешения различных общественных и социальных конфликтов. Депривация - это эмоциональное состояние, характерной чертой которого является расхождение между ожиданиями и реально существующими возможностями для удовлетворения. Высокий уровень депривации становится условием для возникновения конфликтной ситуации.

На усиление, уменьшение или сохранение состояния депривации могут влиять время, а также соотношение ожиданий и возможностей их удовлетворить. Сохранение существующего уровня депривации или его снижение зависит от таких факторов, как: уменьшение уровня притязаний, снижение требований и ожиданий; более быстрый по сравнению с ростом потребностей рост возможностей и условий их удовлетворения; создание таких психологических условий, которые бы способствовали стабилизации морально-психологической атмосферы и ослаблению уровня напряжения в обществе.

Повышение уровня депривации ведет к соответствующим негативным последствиям - росту уровня агрессии в результате фрустрации потребностей.

Фрустрация - это блокирование поведения другого, которое направлено на удовлетворение определенной потребности, желания. Типичными реакциями на фрустрацию в социальном плане являются: разного рода выступления, которые направлены на уничтожение источника, создающего это состояние; поиск «виноватых» и тех, «кто, за все ответит».

Таким образом, рост социальной напряженности и возникновение открытых социальных, по-литических, этнических конфликтов прямо пропорционально связаны с усилением депривации.

### **5.7. Конфликт интересов**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Конфликт интересов — ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам общества либо компании, являющейся работодателем сотрудника. Проблема конфликта интересов актуальна как для частного бизнеса, так и для государственных служащих. Национальное законодательство и нормативные документы корпораций требуют урегулировать конфликт интересов. Наибольшее значение для общества имеет проблема возникновения конфликта интересов у чиновников. Федеральный закон № 273 «О противодействии коррупции» (от 25.12.2008) определяет конфликт интересов как ситуацию, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) государственного или муниципального служащего влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (служебных) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью государственного или муниципального служащего и правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства. Под личной заинтересованностью понимается возможность получения государственным гражданским служащим при исполнении должностных обязанностей доходов в денежной либо натуральной форме, доходов в виде материальной выгоды непосредственно для себя или лиц близкого родства или свойства, а также для граждан или организаций, с которыми государственный гражданский служащий связан финансовыми или иными обязательствами

### **5.8. Конфликт ценностей**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Многие свойства конфликта интересов, его амбивалентность, в частности, характерны и для конфликта ценностей, которые представляют собой обобщенные представления людей относительно целей и норм своего поведения. В ценностях воплощаются исторический опыт и культура отдельных групп (этносов, классов и т.д.), т.е. они служат своеобразным ориентиром, с которым люди соотносят свои действия.

Ценности, являясь относительно общими, стабильными характеристиками людей, меняются от воздействия экономических, социальных и других факторов и направляют своих носителей к определенным целям. Люди, следовательно, в своей деятельности стремятся к удовлетворению своих потребностей, реализации своих интересов, руководствуясь ценностными представлениями о том, что для них приоритетно, а что нет.

Связь конфликта ценностей с потребностями и интересами в значительной мере опосредована. С учетом значимости сознания отдельные конфликты ценностей бывают унаследованными памятью о прошлых обидах и столкновениях. Бывает и так, что люди одной группы (поселенческой, например), имеющие сходные интересы, резко расходятся в религиозных воззрениях.

### **5.9. Объективные составляющие конфликта**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

К объективным составляющим конфликта относятся:

- участники конфликта;
- предмет конфликта;
- объект конфликта;
- особенности среды, в которой протекает конфликт.

### **5.10. Психологические составляющие конфликта**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Важными психологическими составляющими конфликтной ситуации являются устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также их восприятие конфликтной ситуации, т. е. те информационные модели конфликта, которые имеются у каждой из сторон и в соответствии с которыми оппоненты организуют свое поведение в конфликте.

Мотивы сторон. При объяснении активности и направленности действий оппонентов в конфликте речь идет о мотивах, целях, интересах, ценностях, потребностях отдельных лиц, социальных групп, государств или их сообществ.

Базисным побудителем активности оппонента в конфликте являются его потребности. Они представляют собой состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах (ресурсы, власть, духовные ценности), необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности.

Близки к интересам оппонентов и ценности, которые они могут отстаивать в конфликте. Это могут быть общечеловеческие ценности (например, истинность суждения, идеи, справедливость решения), ценности, выраженные в каком-то конкретном произведении культуры, а также личностные ценности (чувство собственного достоинства, честь, самооценка и т.п.).

Конфликтное поведение. Состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов.

Конфликтное поведение. Состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта.

### 5.11. Особенности восприятия конфликтной ситуации

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Проблема образов (информационных моделей) конфликтной ситуации, имеющих у каждой из участвующих сторон, стала рассматриваться в конфликтологии, в социальной психологии сравнительно недавно. Под образом конфликтной ситуации понимается субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника. Она включает в себя: представление оппонентов о самих себе (своих целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); о противостоящей стороне (ее целях, мотивах, ценностях, возможностях и т.д.); каждого участника о том, как другой воспринимает его; о среде, в которой складываются конкретные отношения.

Рассмотрим, в чем состоит искажение конфликтной ситуации.

1. Искажение конфликтной ситуации в целом. В конфликте искажено восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная ситуация в целом.

- Конфликтная ситуация упрощается, сложные или неясные моменты отбрасываются, упускаются, не анализируются. Происходит схематизация конфликтной ситуации. Выделяются некоторые основные устойчивые связи и отношения.

- Уменьшается перспектива восприятия ситуации. Предпочтение отдается принципу «здесь и теперь».

- Восприятие ситуации происходит в полярных оценках по типу «черное — белое».

- Господствует категоричность оценок, которые не поддаются пересмотру и сомнениям.

- Происходит фильтрация информации и интерпритация в том русле, которое соответствует своим предубеждениям.

2. Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте.

А. Собственная мотивация. Собственные помыслы оцениваются как благородные, цели — как возвышенные и потому достойные реализации. Поэтому оппонент закономерно приходит к выводу, что он прав.

Б. Мотивы оппонента

3. Искажение восприятия действий, высказываний, поступков.

А. Собственная позиция. Обычно фиксируется нормативная обоснованность своей позиции, ее целесообразность.

Целевая составляющая рассматривается в русле «Я прав, поэтому я должен победить!».

Операциональная составляющая может восприниматься в следующих вариантах: я все делаю правильно (самоподдержка);

по-другому в этой ситуации невозможно поступить (это единственно верное решение);

он сам виноват, что мне приходится так действовать (возложение ответственности на другого);

все так делают (размывание ответственности вообще).

Б. Позиция оппонента. Рассматривается как ошибочная, бездоказательная, нормативно не подкрепленная. Поэтому единственно возможной целью участника, которая может быть признана и одобрена, является «он должен уступить, он должен проиграть». Операциональная составляющая воспринимается в следующих интерпретациях:

это подлые поступки, (действия приписывается противоправное содержание);

он делает только то, что мне во вред (нейтральные действия рассматриваются как агрессивные);

он намеренно так поступает (непреднамеренные действия воспринимаются как умышленные).

1. Искажение восприятия личностных качеств.

А. Восприятие самого себя. Обычно выделяются положительные черты. Они пропагандируются среди окружающих, в том числе и в среде участника. Игнорируются и не принимаются замечания, упоминания, указания о любых сомнительных, нелепых и невыгодных качествах, свойствах своей личности.

Б. Личность оппонента. Происходит усиление и гиперболизация негативных черт и свойств. Усиливается поиск всего негативного и непривлекательного. В участнике игнорируется положительное, общечеловеческое, ценное.

## **5.12. Основные периоды и этапы в развитии конфликта**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Начало конфликта — это первые акты противодействия сторон. Для признания конфликта начавшимся требуются три совпадающих условия:

первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (под действиями понимаются как физические движения, так и передача информации);

второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов;

в связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника.

Если одна из взаимодействующих сторон предпринимает агрессивные действия, а вторая занимает пассивную позицию, то конфликта нет. Конфликт отсутствует также, когда одна из сторон замышляет конфликтное взаимодействие, т.е. совершает мысленные, а не поведенческие действия.

Окончание конфликта может иметь различные формы и исходы. Однако в любом случае речь идет о прекращении действий, направленных друг против друга.

В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы.

Латентный период (предконфликт) включает:

возникновение объективной проблемной ситуации;

осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;

попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;

возникновение предконфликтной ситуации.

## **5.13. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Прежде чем прогнозировать конфликты, наука должна пройти два этапа в их познании.

Во-первых, - необходима разработка описательных моделей различных видов конфликтов. Необходимо определить сущность конфликтов, дать их классификацию, вскрыть структуру, функции, описать эволюцию и динамику.

Во-вторых, - должны быть разработаны объяснительные модели конфликтов.

Признаки социальной напряженности могут быть выявлены методом обычного наблюдения. Возможны следующие способы прогнозирования "зреющего" конфликта:

1. стихийные мини-собрания (беседы нескольких человек);
2. увеличение числа неявок на работу;
3. увеличение числа локальных конфликтов;
4. снижение производительности труда;
5. повышенный эмоционально-психологический фон;
6. массовое увольнение по собственному желанию;
7. распространению слухов;
8. стихийные митинги и забастовки;
9. рост эмоциональной напряженности.

Выявление источников социальной напряженности и прогнозирование конфликта на ранней стадии его развития значительно снижает затраты и уменьшает возможность негативных последствий. Важным способом управления конфликтами является их профилактика.

Профилактика конфликтов- заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Профилактика конфликтов – это их предупреждение в широком смысле слова. Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешить. Она требует меньше затрат сил, средств и времени.

Рассмотрим объективные и организационно-управленческие условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.

1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации.

К ним в первую очередь можно отнести: материальную обеспеченность семьи, условия работы членов семьи и обучение детей; здоровье человека; отношение в семье.

2. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации.

Если дефицитные материальные блага распределять между работниками, во-первых, справедливо, во-вторых, гласно.

3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

Унижение начальником достоинства подчиненного; определение размеров заработной платы; назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов; увольнение сотрудников.

4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

К факторам материальной среды, способствующих уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку рабочих и жилых помещений, освещенности, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствия раздражающих шумов.

#### **5.14. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Деятельность по предупреждению конфликтов должна вестись по четырем основным направлениям (в соответствии с причинами возникновения конфликта):

- создание объективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций;
- создание оптимальных организационно-управленческих условий для функционирования организации;
- устранение социально-психологических причин конфликтов;
- предупреждение личностных причин возникновения конфликтов.

К объективным условиям предупреждения конфликтов относятся:

- 1) создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации (материальная обеспеченность семьи, возможность самореализации человека в служебной деятельности, условия работы, взаимоотношения с сослуживцами в ходе работы, здоровье человека, наличие времени для отдыха и т. д.);
- 2) справедливое и гласное распределение материальных благ в организации (с целью предотвращения слухов относительно выплаченной кому-то суммы);
- 3) разработка правовых и других нормативных документов, позволяющих сотрудникам отстаивать свои интересы, не вступая в конфликт с оппонентом (взаимоотношения с начальником, определение размеров заработной платы и поощрений, назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов, перевод сотрудников на другое место работы, увольнение и т. д.);
- 4) комфортная окружающая материальная среда человека (удобная планировка рабочих помещений, освещение, окраска помещений, отсутствие раздражающих шумов и т. д.).

Выделяют также объективно-субъективные условия предупреждения конфликтов (организационно-управленческие факторы):

- 1) структурно-организационные условия предупреждения конфликтов связаны с оптимизацией структуры предприятия и социальной группы, состоящей из сотрудников. Они предполагают создание максимального соответствия структуры коллектива и стоящих перед ним задач;
- 2) функционально-организационные условия связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками;
- 3) личностно-функциональные условия – назначение на должность работника только в случае его максимального соответствия требованиям, которые может к нему предъявлять занимаемая должность;
- 4) ситуативно-управленческие условия – принятие грамотных управленческих решений и справедливое оценивание результатов деятельности сотрудников.

## **5.15. Социально-психологические условия профилактики конфликтов**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Социально-психологические способы профилактики конфликтов связаны с соблюдением основных субъективно-объективных закономерностей социального взаимодействия. Социальное взаимодействие является непротиворечивым, когда оно уравновешено. Существует пять основных равновесий, или балансов, нарушение которых приводит к конфликтам. Конфликтная ситуация включает ситуации скрытого противоборства ситуации открытого противоборства

Баланс ролей. Он касается психологического статуса партнеров по общению. Если партнер принимает отводимую ему роль, то конфликт не происходит. Так, Э. Берн, автор транзактного анализа, выделяет роли партнеров по общению в соответствии с эго-состояниями двух вступающих в общение людей.

Под эго-состоянием понимается актуальный способ существования «Я» человека. Выделяются три основные эго-состояния: «Родитель», «Ребенок» и «Взрослый». Вступая во взаимодействие, человек всегда находится в одном из них.

Эго-состояние «Родитель» обнаруживает себя в таких проявлениях, как контроль, запреты, требования, догмы, санкции, забота, могущество. Содержит в себе нормы и предписания, некритически усваиваемые инди-

видом, как в детстве, так и на протяжении взрослой жизни и диктующие ему линию поведения. Оно также содержит автоматизированные формы поведения, сложившиеся прижизненно, избавляющие от необходимости сознательно рассчитывать каждый шаг. Различают две основные формы проявления «Родителя»: «заботящийся» (советы, поддержка, опека и т. д.) и «контролирующий» (запреты, санкции и т. д.).

Эго-состояние «Ребенок» содержит в себе аффективные (эмоциональное отношение) комплексы, связанные с ранними переживаниями. Различают Ребенка «естественного» («свободного») и «адаптированного». Естественному Ребенку свойственна склонность к веселью, живому движению, фантазии, импульсивности и раскованности. Адаптированный Ребенок представлен такими разновидностями, как «бунтующий» (против Родителя), «соглашающийся» и «отчуждающийся».

Эго-состояние «Взрослый» включает в себя вероятностную оценку ситуации, рациональность, компетентность, независимость. Оно функционирует «здесь и теперь» и не зависит от прошлого, хотя и использует информацию, заложенную в Родителе и Ребенке.

У каждого человека одно эго-состояние может переходить в другое: один и тот же индивид в разных жизненных ситуациях может проявляться то как «Родитель», то как «Взрослый», то как «Ребенок». Кроме того, в поведении и переживаниях индивида может одновременно проявляться более чем одно эго-состояние. На рисунке представлено сбалансированное и несбалансированное общение.

Баланс взаимозависимости в решениях и действиях при взаимодействии людей и социальных групп. Необходимо поддерживать комфортный баланс свободы и зависимости друг от друга (50х50). В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация

Баланс взаимных услуг. В ходе совместной деятельности люди оказывают друг другу бескорыстные взаимные услуги. Человек осознанно или неосознанно фиксирует оказываемые услуги. Если тот, кому услуги оказываются более или менее регулярно не отвечает тем же, возникает разбалансировка. Она может привести к нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе - к конфликтам. Движущей силой, катализатором любой конфликтной ситуации является цель. Процесс обострения противоречия и борьба его участников – это эскалация конфликта. Личная и межличностная конфликтность, в отличие от деловой, как правило, носит устойчивый характер.

Баланс ущерба, связанный с чувством мести. Излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях характерна для личности конфликтной

Баланс самооценки и внешней оценки. Особенно интенсивно процесс взаимооценивания идет в отношениях «начальник-подчиненный», поэтому именно в этих отношениях максимально количество конфликтов по этой причине. И здесь же необходимо учитывать закономерности каузальной атрибуции, когда успех люди чаще приписывают себе, а неудачу - обстоятельствам.

Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей относится к социально-психологическим условиям предупреждения конфликтов. Наиболее перспективно предупреждение развития конфликтной ситуации на стадии зарождения

Инцидент, как правило, провоцирует участников конфликта на столкновение. В системе неблагоприятных взаимоотношений членов группы, порожаемых подозрительностью, недоверием друг к другу, отчужденностью, возникает тревожность.

## **5.16. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Воздействовать на поведение партнера можно как с целью конструктивного урегулирования уже возникшего конфликта, так и с целью его профилактики. Существуют следующие приемы, способы и правила воздействия на поведение оппонента или партнера по общению.

Учет индивидуальных особенностей и возможностей партнера в осуществлении той или иной деятельности.

Отказ от использования быстрых, радикальных средств и приемов воздействия и перевоспитания человека.

Оценка актуального психологического состояния партнера

Знание законов невербальной коммуникации.

Своевременное информирование об ущемлении собственных прав

Различие позиций в отстаивании своих интересов и в отношении к оппоненту.

Предоставление партнеру возможности выговориться.

Нельзя расширять сферу противодействия, увеличивать количество обсуждаемых проблем, вовлекая все новые и новые проблемы, а также не критиковать качества личности партнера.

Отказ от желания публичного разоблачения оппонента в случае совершения им ошибки.

Установление неформального, личностного контакта с оппонентом.

Избежание жестких и категоричных форм оценок как обсуждаемой проблемы, так и позиции и личности партнера.

## **5.17. Психология конструктивной критики**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Часто поводом к конфликту служат критика руководителем работы и поступков подчиненного, критические высказывания по отношению к коллеге по работе, члену семьи и т.д. Поэтому важно, чтобы критика носила позитивный, конструктивный характер. Критикуя другого, необходимо соблюдать ряд правил.

А. Что нужно сделать, прежде чем критиковать?

Выяснить, нельзя ли исправить дело без критики.

Определить, кому выгодно наличие недостатков

Определить цели критики. (Критика - не самоцель, а средство улучшения жизни.)

Выяснить отношение критикуемого к его ошибкам: возможно, уже это окажется достаточным для исправления дела.

Знать, как обычно реагирует на критику критикуемый, и в соответствии с этим выбирать форму критики. Точно знать, что произошло и каковы последствия плохого выполнения работы.

Для критического анализа не должно быть закрытых зон и неприкосновенных лиц.

Выслушать позицию критикуемого до конца.

Изложить свое понимание того, что будете критиковать.

Б. Структура конструктивной критики.

Указание на суть недостатков, тормозящих работу.

Указание на основного виновника негативного результата.

Выявление других людей, причастных к ошибкам.

Анализ условий, которые способствовали сбою в работе.

Указание на людей, причастных к созданию таких условий.

Выяснение психологических причин, приведших человека к тому, что он допустил промахи в работе.

Квалификация самого недостатка по критериям: повторяемости, значимости, последствиям.

Прогнозирование последствий, вытекающих из критикуемого события (для коллектива, для критикуемого и т.д.).

Определение пострадавших от ошибок и тех, кто будет исправлять их.

Сочетание оценки с ответственностью за ошибки.

Конкретные предложения о путях ликвидации недостатков.

Предложения о сроках ликвидации недостатков.

Предложение о силах и средствах, необходимых для устранения недостатков.

Указание на невозможность повторения подобных событий

В. Деловой характер критики заключается в следующем.

Критика должна обладать эмоциональным накалом, чтобы задеть за живое, но не должна превращать сотрудников во врагов.

Критическое выступление завершается предложениями, направленными на исправление дела.

Необходимо квалифицировать суть допущенного промаха, вскрыть его объективные и субъективные причины.

В критике должны быть учтены мотивы действий критикуемого и объективные последствия.

Не стоит сглаживать острые углы: это может привести к повторению негативных явлений.

Критикующий несет моральную, а иногда и юридическую ответственность за сознательное искажение фактов.

Предоставлять критикуемому право на защиту.

Представлять доказательство личной вины критикуемого.

Критика не должна быть общей, без точного указания ошибки.

Г. Снижению внутреннего сопротивления критике способствуют:

Исключение из нее понятий, задевающих достоинство человека.

Реализация принципа уместности формы критики (резкая критика начинающего работника может дать больше вреда, чем пользы).

Доброжелательность: задача критики - помочь сотруднику, а не задеть его самолюбие.

Недопущение повторной критики, если ошибка исправлена.

Корректность критики неприятных для критикующего людей: здесь легко ошибиться, осудив не ради дела, а из-за неприязни.

Не подавлять у подчиненных чувства самостоятельности.

Учить сотрудников самокритичности на своем примере.  
Исключить подрыв критикой доверия между работниками.  
Критикуя, напомнить человеку о его положительных качествах.  
Показать, что критикуемому самому выгодно исправиться.  
Перед критикой вспомнить свои собственные ошибки.  
Для сохранения отношений сторон важно то, как другой воспринимает критику.  
Если критикуемый позитивно настроен на восприятие критики, то она выполняет конструктивную роль. Для этого необходимо знать следующее.  
Критика в свой адрес - резерв совершенствования.  
Объективная критика - это форма помощи критикуемому в поисках и устранении недостатков в работе  
Нет критики, из которой нельзя извлечь пользу.  
Всякий зажим критики вреден, так как затрудняет преодоление недостатков.  
Не связывать сущность критики с личностью человека, который ее излагает.  
Не очень важна форма критики, важно ее содержание.  
Критика в мой адрес делает меня сильнее, так как помогает устранить недостатки на моем пути к успеху.  
Все, что я сделал, можно сделать лучше.  
Ценная способность - уметь видеть в критике рациональное зерно, даже если оно с первого взгляда не видно.  
Любая критика требует размышлений, как минимум - о том, чем она вызвана, как максимум - о том, как исправить положение.  
Меня критикуют - значит верят в мои способности исправить дело.  
Если критика в мой адрес отсутствует - это показатель безразличия ко мне как к работнику.  
Критика возможных негативных последствий моих решений предпосылка своевременного предотвращения моих ошибок.  
Умный человек может выявить критическое отношение к своим действиям даже тогда, когда прямая критика отсутствует.

## **6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ**

### **6.1 Семинарское занятие 1: Становление конфликтологии как научно-прикладной отрасли знания**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Подготовка к вопросам семинарского занятия или докладу предполагает последовательное и серьезное выполнение нескольких этапов:

1. Выбор темы
2. Подбор литературы
3. Подготовка вопросов или доклада

При ответе на семинарском занятии или выступлении с докладом не следует забывать о такой вещи, как восприятие предлагаемого материала слушателями. В подавляющем случае он должен быть направлен на конкретную аудиторию, конкретного слушателя, и соответственно ответ должен иметь язык, понятный для конкретной аудитории. Слушатель должен видеть, что докладчик хочет, стремится донести до него излагаемую информацию. Слушатель должен видеть заинтересованность докладчика в

выслушивании подаваемого материала, только в этом случае он будет идти навстречу, и проявлять ответную заинтересованность.

При подготовке вопросов семинарского занятия нужно обратить внимание на следующие аспекты: Предметное содержание конфликта в различных конфликтологических концепциях. Проблема конфликта в зарубежной психологии. Зарубежные политологические теории конфликта. Типология конфликтов. Уровни и функциональное назначение конфликтов.

## **6.2 Семинарское занятие 2: Функции конфликта и типология конфликтов**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Схема анализа конфликта. Методы диагностики и экспертизы конфликта. Проектирование конфликта. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов. Основания типологии конфликтов

## **6.3 Семинарское занятие 3: Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных и стрессовых состояний**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Психологическое различие в структуре личностей – предпосылка конфликта. Социальный статус человека – источник ролевого конфликта. Различие групповых интересов – предпосылка и источник конфликтов в коллективе. Атмосфера межличностных отношений и нравственный климат – важнейшие условия предотвращения конфликтов.

Организационно-управленческие причины конфликтов. Социально-психологические причины конфликтов. Личностные причины конфликтов.

## **6.4 Семинарское занятие 4: Структура, фазы и стадии развития конфликта**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Карта конфликта. Структурная и процессуальная модели описания конфликта. Схема развития конфликта. Оценка результатов конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликтов

## **6.5 Семинарское занятие 5: Методы предупреждения и урегулирования конфликтов**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Социальная напряженность и конфликты в условиях современной России. Модели государства и бюрократические конфликты. Источники и причины конфликтов в организации. Психологическое управление в кризисном обществе. Технология социального партнерства в разрешении конфликтов. Конфликтологическая компетентность менеджеров по управлению персоналом. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Подготовка и принятие оптимального управленческого решения. Основные психологические причины некомпетентных конфликтных решений

## **6.6 Семинарское занятие 6: Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Стратегии поведения в межличностных конфликтах. Стратегии поведения в групповых конфликтах. Стратегии поведения в социальных конфликтах. Способы действий при разрешении конфликтов. Разрешение коллективных трудовых конфликтов. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Переговоры в экстремальных условиях. Юридические способы урегулирования.

#### **6.7 Семинарское занятие 7: Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития профилактики конфликтов в области трудовых отношений**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Технология консенсуса и компромисса. Переговоры как метод разрешения конфликтов. Разрешение коллективных трудовых конфликтов. Предметы социального партнерства: занятость, зарплата, социальные гарантии и т.п. Институционализация отношений. Нормативные механизмы.

#### **6.8 Семинарское занятие 8: Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Понятие управления конфликтами. Содержание управления конфликтами. Оценка глубины конфликта. Алгоритм управления конфликтами. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.