

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Кафедра «социологии и социальной работы»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Конфликтология в социальной работе**

**Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа**

**Профиль образовательной программы «Социальная работа в системе социальных служб»**

**Форма обучения очная**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Конспект лекций .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Лекция № 1 Формирование и роль конфликтологических идей.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Лекция № 2 Конфликт как тип трудных ситуаций.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Лекция № 3 Классификация конфликтов.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Лекция № 4 Структура конфликта.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Лекция № 5 Функции и динамика конфликта .....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 Лекция № 6 Аналитическая модель и диагностика социальных конфликтов</b>	<b>14</b>
<b>1.7 Лекция № 7 Компромиссы и консенсусы в различных сферах жизнедеятельности..</b>	<b>16</b>
<b>1.8 Лекция № 8 Этапы развития конфликта: деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов</b>	<b>18</b>
<b>1.9 Лекция № 9 Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов ..</b>	<b>21</b>
<b>2. Методические указания по проведению семинарских занятий .....</b>	<b>36</b>
<b>2.1 Семинарское занятие № С-1 Предмет и функции конфликтологии.....</b>	<b>36</b>
<b>2.2 Семинарское занятие № С-2 Типы конфликтных личностей .....</b>	<b>36</b>
<b>2.3 Семинарское занятие № С-3 Типы конфликтов в социальной работе ....</b>	<b>36</b>
<b>2.4 Семинарское занятие № С-4 Участники субъекты социального конфликта</b>	<b>37</b>
<b>2.5 Семинарское занятие № С-5 Формы проявления современных социальных конфликтов</b>	<b>37</b>
<b>2.6 Семинарское занятие № С-6 Особенности социального конфликта в современной России .....</b>	<b>37</b>
<b>2.7 Семинарское занятие № С-7 Стратегии и методы разрешения конфликтов</b>	<b>37</b>
<b>2.8 Семинарское занятие № С-8 Модели управления конфликтом в сфере социального обслуживания .....</b>	<b>38</b>
<b>2.9 Семинарское занятие № С-9 Деловые переговоры как способ разрешения конфликта..</b>	<b>38</b>

## **1.1 Лекция №1 (2 часа)**

### **Тема «Формирование и роль конфликтологических идей»**

#### **1.1.1. Вопросы лекции**

1. Предпосылки формирования конфликтологических идей.
2. Краткая история отечественной конфликтологии.
- Роль конфликтологии в развитии российского общества.
3. Проблема конфликта в современной зарубежной психологии.

#### **1.1.2 Краткое содержание вопросов:**

##### **Вопрос 1. Предпосылки формирования конфликтологических идей.**

Конфликты появились с первым человеческим обществом и представляли собой обычные, повседневные явления и не были объектом научного исследования. Но всегда было определённое отношение к конфликту. Общественная мысль, так или иначе, во все времена касалась вопросов конфликта.

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 сторон (янь) и отрицательных сторон (инь), находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей.

Древнегреческий философ Гераклит (кон.VI вв нач Vвв до н.э.) сделал попытку вскрыть причину движения, представив движение вещей и явлений как закономерный процесс, порождаемый борьбой противоположностей.

Именно в этот период появляются первые обобщения, касающиеся такого социального конфликта, как война. Гераклит считает войну отцом и царём всего сущего, а Платон (4728-348 до н.э.) рассматривает её как величайшее зло.

Делаются первые попытки определить критерии «справедливого» и несправедливого» насилия (война). 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»)

В средние века, Фома Аквинский, развивая мысль о допустимости войны, определяет ещё одно условие «справедливой» войны: для нее должна быть санкция со стороны государственной власти, хотя в целом, по его мнению, «война и насилие являются грехом».

Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский теоретик и государственный деятель Никколо Макиавелли (1469-1527). Он считал конфликт универсальным и непрерывающимся состоянием общества ввиду прочной природы человека, стремления различных групп к постоянному и неограниченному материальному обогащению. А одним из источников социального конфликта считал знать, сосредоточившую в своих руках всю полноту государственной власти. Однако, 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- так считал мыслитель.

Интересны идеи (в контексте для сегодняшнего) относительно природы конфликта, высказанные англ. философом Фрэнсисом Бэконом (1561-1626). Он впервые подверг теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны. Среди них, по его мнению, 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 (клеветнические речи- Ожегов) и крамольные речи».

Томас Гобс (1588-1678) обосновал в «Левиафане» концепцию «войны против всех»

как естественного состояния. Он считал главной причиной конфликта стремление к равенству, которой приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желаний завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие.

В так называемое «Новое время» конфликт как многоуровневое социальное явление изучает Адам Смит (1723-1790). «Исследования о природе и причинах богатства народов». В основе конфликта лежат деление общества на классы (например: капиталисты-наемные рабочие) и экономическое соперничество. Противоборство между классами А.Смит рассматривает как источник поступательного развития общества, а следовательно, сам конфликт, как определённое благо человечества.

Идеи англ. биолога Ч.Дарвина (1809-1902) и его теория биологической эволюции изложены в кн. «Происхождение видов путем естественного отбора, или сохранение благоприятствующих пород в борьбе за жизнь», изданной в 1859 г. Идея сформулированная в самом названии- развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов. Взгляды Ч. Дарвина в дальнейшем получили развитие в некоторых социологических и психологических теориях конфликта.

Мы видим, что отношения к миру и войне, согласию и насилию в истории человечества было неоднозначным.

Конфликт как явление, занимающее значимое место в жизни человека и общества все время находил отражение в литературе, живописи, скульптуре, музыке, танце, кино, театре и др. Виды искусства, художественно отражая конфликты, влияют на формирование отношения к ним у зрителей, читателей, слушателей.

Исследование, изучение фактов, влияющих на выбор человеком конфликтных или неконфликтных способов поведения в проблемных ситуациях, являются важнейшей задачей конфликтологии. Жизненный опыт русского народа, связанный с конфликтами нашел свое отражение в устном народном творчестве.(поговорки, пословицы, сказки, частушки)

«Нашла коса на камень»

«Бей своих- чужие будут бояться» (открытый призыв к конфликту)

Била мамонька поленом,  
Родной батюшка- кнутом  
Мне не больно, только стыдно,-  
Стоял милый под окном.

Ой берет, берет досада-  
Мать корову продала;  
А еще берет досада-  
На гармошку не дала.

(знания о конфликте в житейском опыте)

В последние десятилетие возросла роль средств массовой информации (СМИ) как источника влияющего на поведение в конфликтной ситуации. Как известно СМИ оказывают влияние на психическое состояние людей, их отношение к окружающим.

Социологические исследования, проведенные в последние годы, что наиболее часто при просмотре информационных телевизионных передач зрители испытывают чувство тревоги, усталости, беззащитности и неуверенности (отрицательные эмоции), что конечно же не может не сказываться на поведении в конфликтных ситуациях.

Таким образом, конфликтологические знания накапливались постепенно, складывалось определенное отношение к конфликтным ситуациям- все это стало предпосылками для формирования конфликтологии как науки.

**Вопрос 2. Краткая история отечественной конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии российского общества.**

**Краткая история отечественной конфликтологии.**

В 20-х годах появились первые публикации посвященные проблеме конфликта, т. е.

проблема «конфликт» выделилась как самостоятельная. (В названиях работ употребляется сам термин).

Проблемами конфликта занимались военные науки, искусствоведение, исторические науки, педагогика, политические науки, правоведение, психология, социология, философия. Как самостоятельная наука конфликтология сформировалась к началу 90-х годов. А до этого времени все статьи, книги, диссертации о конфликте рассматривались в рамках вышеперечисленных дисциплин.

Лидером среди наук, изучающих конфликт, является психология. Это связано с тем, что психология-это наука о человеке (в общем смысле), а именно он играет определяющую роль в возникновении, развитии и завершении социальных и внутриличностных конфликтов.

Периодизация развития конфликтологии как самостоятельной науки предложенная Анцуповым А.Я. И Шипиловым А.И. Состоит из трех периодов.

I период-до 1924г.. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практические знания людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах.

Проблема конфликтов находит отражение в искусстве и культуре. Первые научные знания о конфликте.

Конфликт изучается в рамках других наук и не выделяется как самостоятельное явление.

II период 1924-1990 г.г. Это период зарождения, становления и развития отраслей психологии т.е. частных конфликтологических наук.

Публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые кандидатские и докторские диссертации, конфликт исследуется как самостоятельное явление.

III период 1990 г.- настоящее время. Конфликтология выделяется в самостоятельную науку. Создаются центры, группы по исследованию конфликтов. Количество защищаемых диссертаций колеблется от13 до25 в год. Так же монографические исследования по конфликту. Журнал «Социологические исследования» систематически публикует на своих страницах статьи по проблемам конфликтологии. Изданы переводы трудов зарубежных авторов.

### **Роль конфликтологии в развитии российского общества.**

Проблема конфликта актуальна для любого общества. В России, на всех этапах ее развития, конфликты оказывали решающее влияние на ее историю. Войны, революции, борьба за власть, борьба за собственность, межличностные и межгрупповые конфликты в организациях, убийства, бытовые и семейные конфликты, самоубийства как способ разрешения внутриличностных конфликтов- основные причины гибели людей в нашей стране.

Жизнь доказывает, что конфликт не относится к тем явлениям, которые можно эффективно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. Эффективное воздействие на социальный конфликт может быть оказано в том случае, когда мы достаточно глубоко понимаем истинные причины возникновения конфликта, представляем закономерности его развития и разрешения. А для этого нужна помочь науки.

Быстрый рост количества конфликтов, в нашем обществе, свидетельствует о том, что мы идем по пути демократизации. В обществе появилось множество социальных групп, которые открыто выражают свои интересы и видят возможность отстоять их, несмотря на то, что эти интересы зачастую входят в противоречие с интересами структур власти.

Демократия заключается не столько в том, что каждый имеет возможность отстаивать свои интересы различными средствами, вплоть до конфликта, сколько в том, что возникающие конфликты разрешаются конструктивно, гуманными, цивилизованными способами. Одна из главных причин усиливающейся социальной напряженности в обществе состоит именно в нашем неумении конструктивно разрешать социальные

конфликты. Конфликтующие стороны не хотят поступаться не только принципами, но и вообще чем бы то ни было. Они нацелены не на разрешение противоречий, а на взаимное противоречие, нанесение противнику максимального ущерба.

Научные исследования в области конфликтов должны быть нацелены на то, чтобы получить знания, позволяющие объяснять и регулировать конфликты с учетом их российской специфики. И именно в этом будет прогрессивная роль конфликтологии.

### **Вопрос 3. Проблема конфликта в современной зарубежной психологии.**

Одно из ведущих мест в зарубежной конфликтологии занимает психология и имеет значительные традиции в изучении внутриличностных социальных конфликтов.

В настоящее время исследования конфликтов в современной зарубежной психологии ведутся по следующим направлениям:

1. Теоретико-игровое (М. Дойч)
2. Теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон)
3. Теория и практика переговорного процесса (Д. Прюитт, Д. Рубин, Р. Фишер, У. Юри)

Представители теоретико-игрового подхода основной задачей считают построение универсальной схемы взаимодействия в конфликтной ситуации и её разрешения. В основе лежат игры типа «дилемма узника». (У Майерса «Дилемма заключенного»).

В задаче четкие экспериментальные условия стили поведения в конфликте обобщаются в два основных типа поведения: кооперативное и конструктивное.

Дэвид Майерс иллюстрирует дилемму следующей историей:

Двух подозреваемых по отдельности допрашивает окружной прокурор. Оба они виновны, однако у прокурора имеются только доказательства их виновности в меньших преступлениях. Поэтому он предлагает каждому из преступников по отдельности сознаться: если один сознается, а другой нет, прокурор гарантирует сознавшемуся иммунитет, а его признания используют для обвинения другого в более тяжком преступлении. Если сознаются оба, каждый получит умеренный срок. Если не один не признается, наказание обоих будет незначительным.

Чтобы минимизировать собственный срок, многие признаются, несмотря на то, что совместное признание ведет к более суровым приговорам, чем обособленное непризнание.

Для каждого из них будет лучше признаться, каждый рассуждая одинаково, попадает в ловушку. Обособившись, каждый защищает себя от эксплуатации со стороны другого. Не доверяя друг другу они «зацикливаются» на отказе от сотрудничества.

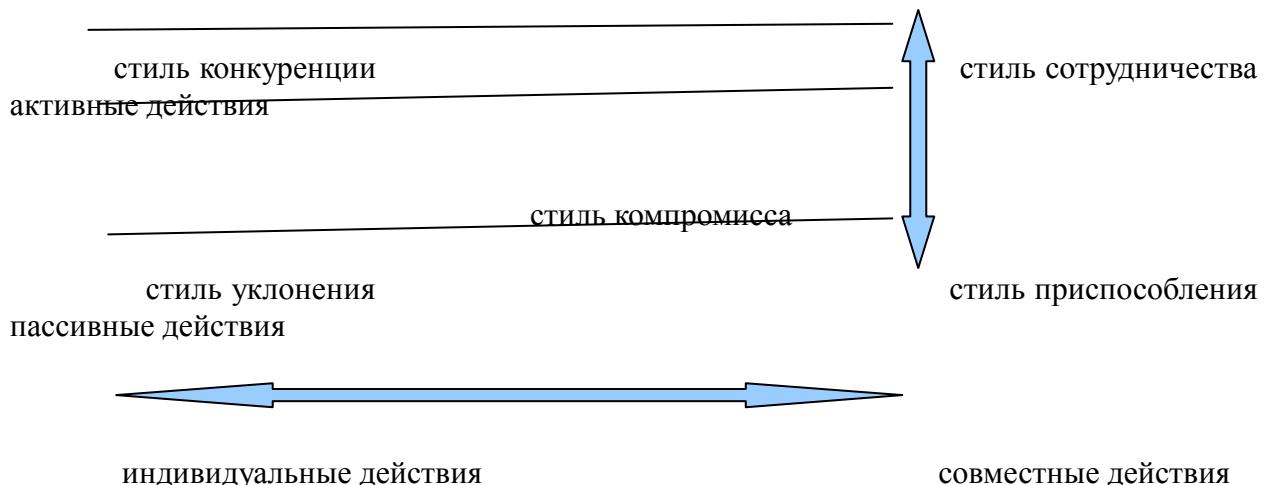
		Заключенный А	
		признался	не признался
признался (сотрудничество)	признался	5 лет Б 5 лет А	10 лет Б 0 лет А
	не признался (обособление)	0 лет Б 10 лет А	1 год Б 1 год А

Американский соц. психолог Мортон Дойч разработал социально-психологический подход к проблеме конфликта. По его мнению, в основе конфликта лежит несовместимость целей участников межличностного взаимодействия.

Теория организационных систем. Эта теория появилась как альтернатива теории

игр. Разработанный Р.Блейком, Дж. Мутон и Томасом К. подход к проблеме межличностного конфликта представляет собой исследования стилей конфликтного поведения людей в реальных условиях. Из сочетания установок на отношение к сопернику и на достижения собственных целей авторы определили пять стратегий поведения, возможных в конфликтной ситуации: конкуренция, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.

В графической форме можно представить сеткой Томаса-Киллина



Исследователи стремятся к изучению реального поведения, но в то же время, опросные методы, используемые для диагностики стиля разрешения конфликтов, позволяют исследовать скорее намерения субъекта, чем реальное поведение.

Изучение переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия.

Исследования сосредоточены на решении двух проблем: 1) выявления условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам и 2) изучение процесса переговоров, когда конфликтующие стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений.

Наиболее разработана технология переговорного процесса.

## 1.2 Лекция №2 (2 часа)

### Тема «Конфликт как тип трудных ситуаций»

#### 1.2.1. Вопросы лекции

1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека.
2. Поведение человека в трудных ситуациях и конфликтустойчивость.

#### 1.2.2 Краткое содержание вопросов:

##### Вопрос 1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека.

Психологическая сущность конфликта заключается в том, что он может быть рассмотрен как тип трудной ситуации, возникающей в процессе жизнедеятельности человека и социальной группы.

Ситуация представляет собой сложную субъективно объективную реальность, где объективные составляющие представлены в виде субъективного восприятия и личностной значимости для участников ситуации.

Существует много классификаций ситуаций в отечественной и зарубежной науке (Е.Бабосов: простые, кризисные, экстремальные и катастрофические; А Кочарян: простые,

трудные и экстремальные; К. Левин: конфликты, ситуации физической опасности и ситуации неизвестности) и т.д. Если обобщить все эти подходы, то выделяются два основных вида ситуаций:

простая (повседневная), в которой для личности или группы все обычно, она действует в нормальном режиме, и трудная (напряжённая, сложная, экстремальная), в которой требования к личности и группе выходят за пределы и нормы.

Общие признаки трудной ситуации:

1. наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов;
2. состояние психической напряжённости как реакция личности на трудность, преодоление которой значимо для субъекта;
3. заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, выход за рамки «обыкновенности»

Основными видами трудных ситуаций являются трудные ситуации деятельности социального взаимодействия внутриличностного плана.

Мы отметили, что одним из основных признаков трудной жизненной ситуации служат препятствия, которые рассматриваются как угроза реализации мотивов, поставленных целей. В зависимости от того, как воспринимается угроза, трудные жизненные ситуации могут иметь три уровня:

1. трудность как потенциальная угроза (проблемные ситуации деятельности, проблемные ситуации социального взаимодействия, внутриличностные затруднения).
2. Трудность как непосредственная, уже готовая реализоваться угроза (критические, аварийные ситуации деятельности, предконфликтные ситуации взаимодействия и внутриличностные конфликты).
3. Трудность как уже реализующаяся угроза (экстремальные, в том числе и боевые ситуации, конфликтные ситуации и внутриличностные кризисы).

Можно изобразить в виде схемы:

Трудные ситуации жизнедеятельности человека



1) Трудные ситуации деятельности сегодня достаточно изучены. Они рассматриваются как ситуации со сложной обстановкой, для которых характерно нарушение соответствия между требованиями деятельности и профессиональными возможностями человека.

Уровень проблемной ситуации деятельности отличается новой задачей, которая решается в обычных обстоятельствах. Такие ситуации требуют мобилизации познавательных способностей человека и эмоциональной устойчивости.

Уровень критической (аварийной ситуации) связан с заметно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задач или угрозы сохранности техники, оборудования, жизни человека.

Уровень экстремальных ситуаций представляет собой крайнее проявление трудных ситуаций, требующую максимального напряжения психических и физических сил человека для выхода из них.

2) В трудной ситуации социального взаимодействия другой человек (его присутствия, действия или бездействия) рассматривается как препятствие для реализации моего «Я» (желаний, стремлений, интересов, ценностей, целей). Это вызывает психическую напряженность.

Уровень проблемной ситуации взаимодействия характеризуется наличием противоречия и положительным или нейтральным отношением субъектов взаимодействия друг к другу. Межличностная напряженность невелика. Рациональная составляющая является основой поведения и общения. Угроза со стороны другого оценивается как потенциальная.

Уровень предконфликтной ситуации отличается от проблемной более высокой степенью психической напряженности. Сторонами или одной из сторон допущены действия, которые рассматриваются оппонентом как нанесение морального или физического ущерба. Характеризуется началом формирования негативного отношения к другому, готовностью противодействовать.

Для конфликтной ситуации свойственно противодействие в виде общения, поведения или деятельности, направленных на защиту своих интересов путем ограничения активности оппонента, нанесения ему морального или материального ущерба, а также негативное отношение друг к другу (негативные эмоции и формирование «образа врага»). Эмоции доминируют в определении поведения и манеры общения. В результате стресса все ресурсы индивида мобилизуются для достижения победы над оппонентом.

3) Трудные ситуации внутриличностного плана представляют собой психические состояния различной интенсивности, вызванные противоречивостью чувств, затянувшейся борьбой различных сторон внутреннего мира личности и задерживающие принятие решения.

Уровень внутриличностных затруднений представляет собой относительно несложные проблемы внутренней жизни человека. Это психические состояния сомнения, нерешительности, ненайденного выхода, отсутствия решения проблемы.

Уровень внутриличностных конфликтов характеризуется острым негативным переживанием, вызванным затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности и отражающим противоречивые связи с социальной средой.

Уровень внутриличностных (жизненных) кризисов можно охарактеризовать как относительно продолжительные периоды жизни человека, характеризующиеся психологическими изменениями.

Выделяют возрастные, невротические и травматические кризисы.

Стадии развития личности представлены в зарубежной психологии Эриксоном Э. Он выделяет 8 жизненных психологических кризисов.

Например:

- 1) Кризис доверия-недоверия, в течение первого года жизни (раннее младенчество)
- 2) Автономия в противоположность сомнению и стыду (около 2-3 лет)
- 3) Проявление инициативности в противовес чувству вины (3-6 лет)
- 4) Трудолюбие в противоположность комплексу неполноценности (7-12 лет)
- 5) Личностное самоопределение в противоположность индивидуальной серости и конформизму (неискренний отказ от своего мнения)
- 6) Интимность и общительность в противовес личностной психологической изолированности (около 20 лет до 40 лет)
- 7) Забота о воспитании нового поколения в противоположность «погружению в себя» (30-60)
- 8) Удовлетворенность собственной прожитой жизнью в противовес отчаянию (старше 60)

Каждый этап понимается Эриксоном как качественное преобразование внутреннего мира человека. В результате личность получает нечто новое, характерное именно для этого этапа.

Невротические кризисы связаны с тревожностью, повышенной возбудимостью, импульсивностью.

Кроме того, внутриличностные кризисы могут быть представлены как кризисы мотивов и целей жизнедеятельности «для чего жить?» и как кризисы смысла жизни «зачем вообще жить».

Как правило, внутриличностные кризисы - это перестройка смысловых структур сознания личности, переориентация на новые ценности и цели. (поворот жизненного пути)

Выделенные виды трудных ситуаций жизнедеятельности редко возникают в изолированном виде. Обычно они как бы налагаются друг на друга. Так, трудная ситуация в совместной деятельности может повлечь трудную ситуацию в отношениях с руководителем, что в свою очередь может вызвать внутриличностный конфликт. С другой стороны, жизненные кризисы могут быть причиной возникновения трудных ситуаций в деятельности и взаимодействии с окружающими.

## **Вопрос 2. Поведение человека в трудных ситуациях и конфликтостойчивость.**

В привычных для себя ситуациях человек действует во многом на уровне автоматизмов, и расход психических сил сведен к минимуму.

Другое дело- трудные ситуации. В силу своей трудности они требуют мобилизации психических и физических сил.

В трудной ситуации происходит обработка этой ситуации, информации о ней, с помощью познавательных и эмоциональных процессов. Результаты этой обработки влияют на поведение личности. (эмоции в этом случае субъективная оценка человеком своих внутренних ресурсов и внешних требований)

Специфической реакцией личности на трудную ситуацию будет психическая напряжённость. Для психической напряжённости свойственны повышенный уровень активности и значительные траты нервно-психической энергии. Исследование показывают, что в наибольшей степени ухудшающее воздействие напряженности оказывается на интеллектуальных и вербальных психических функциях личности. Уровень психической напряжённости у различных людей может быть различным. Это связано с психологической устойчивостью человека. Устойчивые и неустойчивые люди ведут себя в трудных ситуациях по-разному.

Поведение психически устойчивой (1) и неустойчивой (2) личности в трудной ситуации можно представить в виде схемы:



Психологическая устойчивость-это характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессового воздействия трудных ситуаций. Она не является врожденным свойством личности, а формируется одновременно с её развитием и зависит от:

1. Типа нервной системы;
2. Оыта человека, профессиональной подготовки;
3. Навыков и умений поведения и деятельности.
4. Уровня развития основных познавательных структур личности

Как специфическое проявление психологической устойчивости, исследователи выделяют конфликтостойкость личности. Она рассматривается, как способность человека оптимально организовывать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми.

Конфликтостойчивость имеет свою структуру, которая включает эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный и психомоторный компоненты.

Эмоциональный компонент отражает эмоциональное состояние личности в ситуации взаимодействия, уровень и характер возбудимости психики, и её 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 депрессивные состояния в случае затяжного конфликта или проигрыша в нем.

Волевой компонент конфликтостойчивости 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 другими, самообладание и самоконтроль.

Познавательный компонент-это устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивости 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 так же 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.

Мотив- внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка.  
Мотивационный компонент- состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия. Обеспечивает адекватность побуждений складывающейся ситуации, их направленность на совместный поиск путей решения противоречия, устремлённость 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 жестикуляцией и мимикой, контролировать свои позы, положение рук, ног, головы, не допускать трепета рук, дрожание голоса, нарушение координации и скованности движений.

Таким образом, высокий уровень конфликтостойчивости предполагает психологически грамотные действия и поведение в проблемных ситуациях.

### **Вывод (по теме):**

По своей психологической сущности конфликт может быть рассмотрен как тип трудной ситуации. Трудная ситуация жизнедеятельности характеризуется разбалансированностью системы «задача- личные возможности или стремления- условия среды» и вызывают психическую напряженность у человека. Чем выше уровень психической напряженности, тем более дезорганизовано поведение человека в трудной ситуации. А оптимальному поведению личности в трудной ситуации помогает психологическая устойчивость. Специфическим проявлением психологической устойчивости является- конфликтостойчивость (способность оптимально организовывать свое поведение в трудной ситуации).

### **1.3 Лекция № 3 (2 часа)**

## Тема «Классификация конфликтов и причины их возникновения»

### 1.3.1. Вопросы лекции

1. Классификация конфликтов.
2. Причины возникновения конфликтов (классификация этих причин).
3. Социально-психологические и личностные причины конфликтов.

### 1.3.2 Краткое содержание вопросов:

#### Вопрос 1.

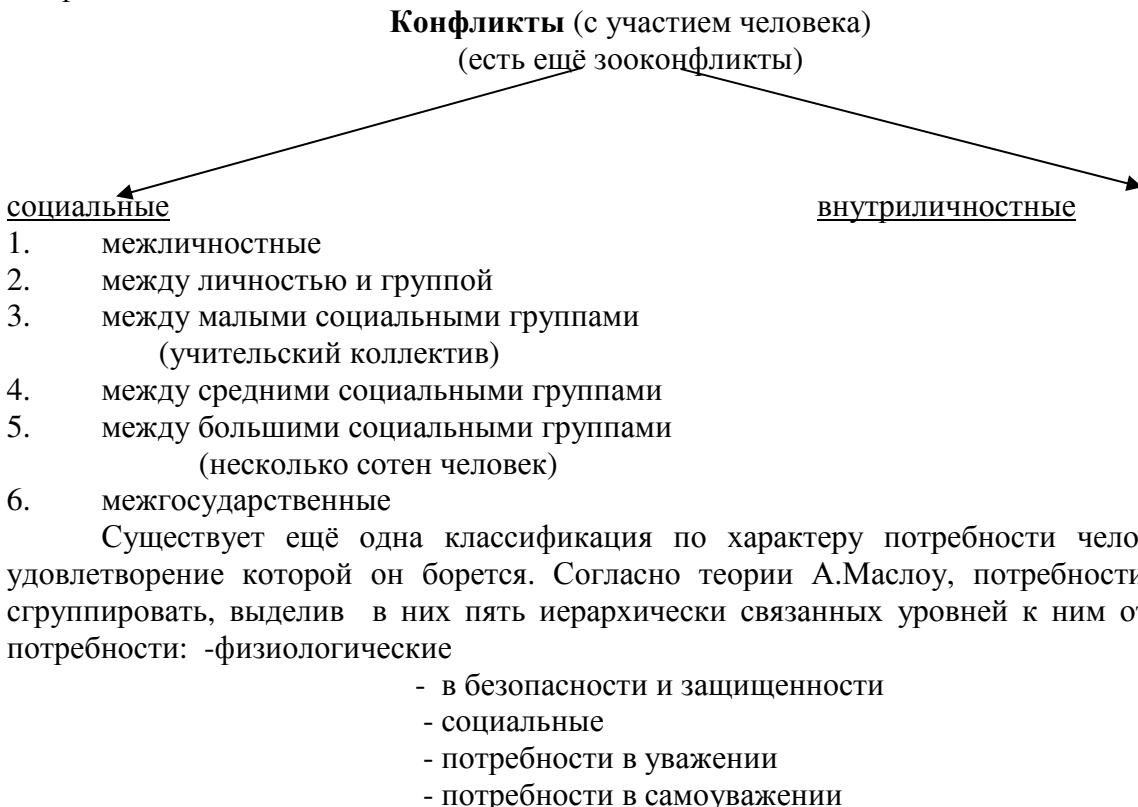
Важной задачей любой науки является упорядочение, приведение в систему знаний о той совокупности явлений, которые выступают объектом её изучения, т.е. классификация- определённая степень развития науки.

Классификация –это научный метод, заключающийся в разъединении всего множества объектов и последующем их объединении в группы на основе какого-либо признака. Признак выступает критерием отнесения объекта к той или иной группе и является основанием классификации.

Классификация- это не только приведение в систему понятий, характеризующих объект науки, но и получение новых знаний об этом объекте. Основная задача классификации выявить те системные признаки, которые уже объективно существуют во множестве конфликтов (конфликтология находится на этапе выделения в самостоятельную науку и поэтому трудности классификации связаны с недостаточной её изученностью).

Одни из существенных признаков конфликта составляют характер и особенности участвующих в нем сторон. От того, кем представлены конфликтующие стороны, зависят характеристики конфликта.

Исходя из этого (участвующих в нем сторон) существует базисная классификация конфликтов:



Существует ещё одна классификация по характеру потребности человека, за удовлетворение которой он борется. Согласно теории А.Маслоу, потребности можно сгруппировать, выделив в них пять иерархически связанных уровней к ним относятся потребности: -физиологические

- в безопасности и защищенности
- социальные
- потребности в уважении
- потребности в самоуважении

В случае неудовлетворения одной из них личность может идти на конфликт.

Для классификации конфликта по характеру потребности выделяют более общую градацию потребностей: 1) материальные

- 2) социальные

3) духовные

И соответственно типы: 1) ресурсный конфликт

2) статусно-ролевой

3) конфликт из-за идей, норм, ценностей, принципов

В зависимости от сфер жизнедеятельности человека, в которой происходят конфликты, их делят на семейные, бытовые, производственные, трудовые, политические и т.д.

В западной конфликтологии, по характеристике интенсивности конфликта, выделяют конфликты: - низкой интенсивности (спор)

- средней интенсивности

- высокой интенсивности (физическое уничтожение одной стороны)

Длительность конфликта также может быть основанием для классификации (конфликты в общественном транспорте, война)

Таким образом, в основе классификации может лежать любой признак конфликта. Если за основу берется характеристика, присущая всем конфликтам, то классификация называется общей. Если классификация связана только с одним из видов или типов-то она частная (семейные м /у родителями и детьми, м/у супругами).

## Вопрос 2.

Без знания движущих сил развития конфликтов трудно оказывать на них сколько-нибудь эффективное регулирующее воздействие.

Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы:

Объективный характер

1) объективные  
2) организационно управленческие

Субъективный характер

3) социально-психологические  
4) личностные

К числу объективных причин конфликтов можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки как компонента предконфликтной ситуации.

Например: освободилась должность начальника, на которую могут претендовать несколько человек, работающих в фирме. И т.к. должность одна, а претендентов несколько, то интересы последних независимо от их желания сталкиваются. Такое столкновение может привести, а может и не привести к конфликту. Однако, если бы на эту должность был один претендент, то конфликт был бы исключён т.к. не было бы объективной основы для него.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой либо другой способ разрешения сложившегося противоречия.

При рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить, что жесткое деление объективных и субъективных причин конфликтов неправомерно. Любая объективная причина играет свою роль в возникновении конкретной конфликтной ситуации, в том числе и по причине действия субъективных факторов (например: если бы на фирме, где освободилась должность начальника, была разработана система замещения вакантных руководящих

должностей, то конфликт был бы исчерпан. Но разработка такой процедуры зависит от личностных качеств руководителей фирмы, т.е. субъективного фактора).

Причины конфликта носят объективно-субъективный характер (агрессивность человека может быть причиной конфликта, однако она может быть вызвана социально-экономической средой, в которой живет человек).

Поэтому, на сегодняшний момент можно классифицировать причины конфликта по признаку часто встречающихся: объективные (Анцупов, Шипилов)

1. Естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности.

2. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей.

3. Недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ (Основной дефицит- деньги. Распределение жилья, премий, загранкомандировок- конфликтный процесс).

4. Образ жизни многих россиян. (Материально-бытовая неустроенность, недостаточность средств для удовлетворения элементарных потребностей, деятельность, в которой человек не может реализовать свои способности).

Нереализовавший свой потенциал человек более конфликтен, чем тот, у которого перечисленные проблемы решены.

5. Достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений граждан России, быв. СССР, способствующее возникновению конфликтов. (воспитываясь в духе классовой борьбы мы недостаточно терпимы друг к другу тоже. Унижены и оскорблены государством на данный момент, легко идём на противодействия)

Кроме названных, существует ещё ряд причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено. К ним можно отнести заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, отклонения в характеристики электромагнитных полей, солнечной активностью или техническими устройствами.

Организационно-управленческие конфликты связаны с сознанием и функционированием организаций, коллективов, групп..

1. Структурно-организационные причины конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Несоответствие структуры организации решаемым задачам возникает по двум причинам:

- допускаются ошибки при проектировании структуры организации (н-р: система организации налоговой службы должна отражать административное деление города и состав налогоплательщиков)

-задачи и деятельность организации непрерывно меняются. Если руководство гибко приспосабливается к изменениям в структуре организации, тем меньше возникает конфликтов.

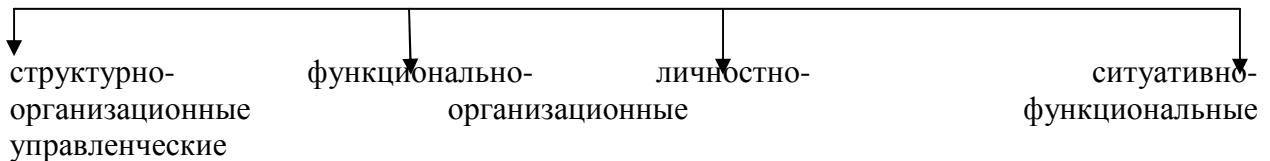
2. Функционально-организационные причины конфликтов вызываются неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой. Любая организация является элементом системы более высокого порядка. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. (Поставка некачественного сырья создает конфликтную ситуацию между поставщиком и заказчиком).

3. Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с несоответствием работника профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности.

4. Статусно-управленческие причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчинёнными в процессе решения управленческих и других задач. (Принятие решения о вводе войск в Чечню унесло десятки тысяч жизней, породило десятки тысяч конфликтов, которые будут решаться десятки лет)

В результате исследования производственных конфликтов установлено, что по вине руководителей, из-за ошибочных, конфликтных решений возникает 52% конфликтных ситуаций, по причине несовместимости-33%, из-за неправильного подбора кадров-15%. Полученные данные (Рубашкин, Филиппов) показывают, что организационно-управленческие факторы могут выступать причиной 67% конфликтов в трудовых коллективах.

### Организационно-управленческие причины конфликтов



**Вопрос 3.** К числу социально-психологических причин относятся те причины конфликтов, которые обусловлены непосредственным взаимодействием людей.

- I. Одной из таких причин являются возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Кроме того, потенциальной причиной конфликта выступает само восприятие людьми окружающего мира. Человек избирательно воспринимает информацию об окружающем. Роль «фильтра» играют субъективно важные сведения, ценности, мотивы, цели. Они в свою очередь зависят от мировоззрения человека, его образованности, нравственности, культуры, жизненного опыта.

Человек видит мир сквозь призму своих личных интересов, что во многом естественно. Психика обрабатывает поступающую в нее информацию на основе принципа эгоцентризма. Такой способ обработки информации об окружающем в целом способствует выживанию индивида уже сотни миллионов лет. Однако эгоцентризм приводит к непониманию того, что у других людей, естественно, могут существовать иные точки зрения.

Получается, что у двух человек представления об одной и той же ситуации изначально всегда отличаются и даже могут быть противоположными. Причем каждый из этих людей может достаточно аргументировано обосновать свою точку зрения. Плюс к этому, как уже было сказано выше, информация теряется и искажается в процессе общения.

Это происходит потому, что многое из того, что чувствует и понимает человек, он не может высказать словами т.к. значительная часть информации, касающейся предмета разговора, существует на уровне бессознательного и словами выражена быть не может (Например: какую часть чувств может описать влюбленный юноша, которому девушка ответила взаимностью? Одну десятую? Что испытывает человек в бою, может понять только тот, кто побывал в такой ситуации. Словами эту информацию передать невозможно). На уровне бессознательного содержится значительное количество информации, и часть её может быть выражена за счет неверbalных средств коммуникации: мимики, жестов, поз.

Информация может теряться еще из-за ограниченности словарного запаса человека. (Толковый словарь Даля насчитывает 200 000 слов. Конкретный человек, общаясь с окружающими, использует не все слова русского языка, а только незначительную часть, определяемую словарным запасом этого человека. Установлено, что словарный запас Пушкина, отраженный в его произведениях, составил 21 000 слов. Словарный запас современного средней образованности человека насчитывает около 4 000 слов, Эллочка-33 слова).

Чем беднее словарный запас у человека, тем сложнее ему выразить мысль, передать её

ниюансы. В силу этого, окружающие чаще будут понимать его неправильно. Это создает основу для возможных конфликтов.

Потеря информации может происходить еще и из-за того, что в процессе общения не хватает времени на то, чтобы высказать все, что думалось. (Чем насыщеннее жизнь человека, тем больше времени у него уходит на деятельность, и меньше он может посвятить разговору. Обсуждение серьёзных проблем требует выделения на это значительного времени.)

Информация может теряться ещё и потому, что человек не считает нужным высказывать вслух то, что он думает, (или это не принято высказывать, или это может охарактеризовать его с негативной стороны). И если человек считает эту информацию незначительной, то это не значит, что она бесполезна для собеседника.

Часть словесной информации слушающий не усваивает потому, что просто ее не слышит, так как отвлекается, думает о своих проблемах, или просто не понимает её. Не все что говорит один, бывает сразу понято другому. (Например: школьные задачи хотя и простые, но условие нужно прочитать несколько раз: из пункта А в пункт В- на встречу друг другу...)

(Если в разговоре постоянно переспрашивать все, что непонятно, то можно создать себе репутацию бестолкового сотрудника, человека)

Часть информации теряется из-за того, что собеседник просто не успевает понять то, о чем идет речь, поэтому устная речь должна быть более простой, чем письменная.

Искажение информации происходит ещё и потому, что у людей может быть разный жизненный опыт и разное понимание обсуждаемой проблемы. (Отношение к говорящему, насколько проблема затрагивает их интересы). Услышав одну и ту же информацию, разные люди могут сделать не только разные, но и противоположные выводы.

II. Второй типичной социально-психологической причиной межличностных конфликтов является несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.

В ситуации межличностного общения человек или оба человека могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по взаимодействию. Теоретической основой анализа данной причины межличностных конфликтов явилась теория американского психолога Э.Берна. Его концепция заключалась в следующем:

Каждый человек в процессе взаимодействия с окружающими играет более десятка типичных ролей. Эти роли мы не всегда играем успешно. В отношении опасности возникновения межличностного конфликта наиболее значимы роли, которые обобщенно можно назвать ролью старшего по психологическому статусу партнера по взаимодействию, ролью равного и ролью младшего.

Когда руководитель общается, например, с подчиненными, то обычно в такой ситуации он считает себя старшим, а подчиненного- младшим. Если подчиненный также оценивает распределение ролей в данной ситуации т.е. считает себя младшим, руководителя- старшим, то такое взаимодействие с точки зрения сбалансированности будет длиться бесконфликтно сколь угодно долго. Однако, может сложиться такая ситуация, при которой подчиненный будет считать себя старшим, (например: старшим по возрасту), а партнера- младшим, то разбалансированность взаимодействия неизбежно.

III. Ещё одной социально-психологической причиной межличностных конфликтов является непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон.

(В качестве иллюстрации- притча. Пятеро слепых подошли к слоненку и стали его ощупывать, чтобы понять, что он из себя представляет. Слоненок испугался и убежал. Слепые стали обсуждать на кого он похож. Тот, который успел ощупать ногу слоненка, сказал, что слоненок поход на ствол молодой пальмы. Тот, кто ощупал хвост, сказал, что слоненок похож на веревку. Тот, кто держал хобот, сказал, что слоненок похож на удава. Тот, кто успел ощупать ухо, сказал, слоненок похож на измятый лист толстого пергамента.

Последний из слепых, который ощупал бивень, сказал, что слоненок твердый, как кость, и похож на большой рог. Начали они между собой спорить. Поскольку каждый не без основания считал себя правым, то спор перерос в ссору, а затем в драку. В ней свою правоту доказал тот, кто был сильнее. Это был самый высокий из слепых, успевший ощупать ухо. Стали все слепые считать, что слоненок похож на лист пергамента.

Успев оценить слоненка односторонне, каждый был уверен в своей правоте, но не понимал, что его правда составляет только часть более общей правды)

Проблемы, которые обсуждают люди имеют много сторон и оттенков. И подчас партнеры по взаимодействию подходят к проблеме с разных сторон. Разнообразие мнений естественно. Но мы иногда болезненно относимся к точкам зрения, которые отличны от нашей, что нередко является причиной межличностных конфликтов.

IV. Четвертой причиной социально-психологических конфликтов во взаимодействии людей является выбор ими различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга. В основе любой оценки лежит сравнение. Анализ конфликтов показывает, что оценивая других людей, человек за основу оценки чаще берет то, что им не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормой, целью деятельности и другими людьми, выполнившими аналогичную работу отлично. Сам же работник обычно оценивает свои результаты по сделанному, т.е. сравнивая их с началом деятельности и другими людьми, выполнившими аналогичную работу похуже. В итоге одна и та же работа в зависимости от способов оценки может быть оценена не только по-разному, но даже противоположно. Это приводит к конфликтам.

Перечисленные социально-психологические причины можно выделить как основные.

Личностные причины конфликтов связаны, прежде всего с индивидуально-психологическими особенностями его участников. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.

Главной психологической причиной конфликтности будет следующая. В процессе взаимодействия у человека существует определенный диапазон вариантов ожидаемого поведения со стороны другого человека. Варианты ожидаемого поведения могут быть желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми. Если поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно. Нежелательное поведение может при вести к созданию предконфликтной ситуации, а недопустимое к конфликту.

Конфликт возникает, если личность обладает низкой конфликтостойчивостью. (эмоциональный компонент, волевой, познавательный, мотивационный и моторный-лексия 2).

Причиной конфликтов может служить и плохо развитая у членов способность к эмпатии (понимание эмоционального состояния другого человека, сопереживание и сочувствие ему). Оценка поведения человека, который не понимает эмоций и чувств партнера по взаимодействию, как нежелательного или недопустимого может вызвать конфликтную ситуацию.

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению конфликтов. (Уровень притязаний характеризует, во-первых уровень трудности, достижение которой является общей целью серии будущих действий (идеальная перспективная цель); во-вторых, выбор субъектом цели очередного действия, формирующийся в результате успеха или неудачи прошлых действий; в-третьих, желаемый уровень самооценки личности. А. Петровский).

Человек нередко переживает внутриличностные конфликты, связанные завышенными желаниями и недостаточными возможностями их удовлетворения. (Завышенная самооценка обычно вызывает реакцию со стороны окружающих. Заниженная самооценка имеет следствием повышенную тревожность в своих силах).

Ещё одной часто встречающейся личностной причиной конфликтности являются различные акцентуации характера. Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями. (Психопатия- болезненное уродство характера при сохранении интеллекта, в результате которого нарушаются взаимоотношения с людьми).

(Исследования показывают, что для бесконфликтных личностей характерна спихоастеническая форма акцентуации. Психастеникам свойственна высокая тревожность, нерешительность, склонность к самоанализу, постоянные сомнения, быстрая утомляемость, фиксация на неудачах).

Немецкий психиатр К. Леонгард считает, что у 20-50% людей некоторые черты характера столь заострены (акентуированы), что при определенных обстоятельствах приводят к однотипным конфликтам и нервным срывам. Он выделяет 12 типов акцентуации. Акцентуации часто встречаются у подростков и юношей (50-80%). Определить тип акцентуации или её отсутствие можно с помощью специальных психологических тестов, например, теста Шминика.

#### **1.4 Лекция № 4 (2 часа)**

**Тема:** «Структура конфликта»

##### **1.4.1. Вопросы лекции**

1. Объективные составляющие конфликта.
2. Психологические составляющие конфликта.

##### **1.4.2 Краткое содержание вопросов:**

###### **Вопрос 1. Объективные составляющие конфликта.**

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. Структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность и действие как процесса:

1.Участники конфликта 2.Предмет конфликта 3.Объект конфликта 4.Микро- и макросреда

6. Участники конфликта. В любом конфликте основными действующими лицами являются люди. Они могут выступать в конфликте как частные лица (н-р: семейный конфликт), как официальные лица или как юридические. Кроме того, они могут образовывать различные группировки и социальные группы вплоть до таких образований как государство.

Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного взаимодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Исходя из этого, выделяют: основных участников конфликта; группы поддержки; других участников.

Основных участников конфликта часто называют сторонами или противоборствующими силами, это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие как «оппонент», в переводе с латинского означает возражающий, противник в споре.

Противоборствующие стороны- ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Это происходит потому, что интересы и цели сторон в межличностном конфликте индивидуализированы.

В межгрупповом и межгосударственном конфликте уход или появление нового участника не влияет на конфликт.

Часто в конфликте можно выделить сторону, которая первой начала конфликтные действия. Её называют инициатором конфликта.

Кроме того, выделяют ранг оппонента, который представляет собой уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «силу», выражющуюся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные, материальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его опыт конфликтного взаимодействия. Это широта его социальных связей, масштабы общественной и групповой поддержки.

Группы поддержки практически всегда присутствуют в конфликте и представлены либо отдельными индивидами, либо группами. Они воздействуют на развитие конфликта и его исход активными действиями или только своим присутствием, молчаливой поддержкой. И даже если учесть, что отдельные инциденты в ходе конфликта могут происходить без свидетелей, то исход во многом определяется их существованием.

Группы поддержки могут быть представлены друзьями, коллегами, субъектами, связанными с оппонентами какими-то обязательствами. В межгрупповых и межгосударственных конфликтах- это государства, межгосударственные объединения, общественные организации, СМИ.

Существуют и так называемые «другие участники», которые оказывают эпизодическое влияние на его ход и результат. Это подстрекатели и организаторы. Подстрекатель- это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте не участвовать. Его задача спровоцировать, развязать конфликт. Организатор- лицо или группа, планирующее конфликт и его развитие.

Иногда в число участников конфликта включают медиаторов (посредников, судей). Хотя, может быть это не правомерно, т. к. третья сторона решает задачу прекращения конфликта и не входит в число участников которые поддерживают конфликт и развивают борьбу.

**2. Предмет конфликта.** Борьба, ведущаяся в конфликте, отражает стремление сторон разрешить противоречие, как правило, в свою пользу. В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности. А участники оперируют таким понятие как предмет конфликта. Предмет конфликта-это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта.

**3. Объект конфликта** не в каждом случае удается выделить. Легче определяется проблема или предмет конфликта. Объект лежит глубже, он как бы покрыт скорлупой и является ядром проблемы, центральным звеном конфликтной ситуации. Поэтому иногда его рассматривают как причину, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Существует мнение, что конфликт может и не иметь объекта, т. е. быть безобъектным, т.е. не базироваться на стремлении к контролю над чем-либо. (н-р: ситуации с соседями: причина конфликта в помехах, снижающих эффективность деятельности одного из оппонентов). Ценность-тишина?

**4. Микро- и макросреда** это условия, в которых находятся и действуют участники конфликта. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию, к которой включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид.

## **Вопрос 2. Психологические составляющие конфликта.**

К психологическим составляющим конфликта относят:

1. мотивы сторон
2. конфликтное поведение
3. особенности восприятия конфликтной ситуации

4. Мотивы в конфликте- побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта. В конфликте часто сложно выявить истинные мотивы оппонентов, так как они в большинстве случаев скрывают их.

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

Потребности в безопасности, признании, идентичности, социальной принадлежности, присущи как отдельному индивиду, так и социальным группам, целым обществам и государствам.

Анализ причин поведения сторон в конфликтах показывает, что они сводятся к стремлению удовлетворить свои интересы, которые представляют собой осознанные потребности. Они обеспечивают направленность на объект конфликта.

Близки к интересам оппонентов и ценности, которые они могут отстаивать в конфликте. Это могут быть общечеловеческие ценности (идеи, справедливые решения) или ценности выраженные в произведении культуры, а также личностные ценности (чувство собственного достоинства, честь, самооценка)

Мотивы индивида или группы не возникают сами по себе и часто определяются ситуацией, условиями, в которых он находится. Социально-дезорганизующие процессы деформируют общественное сознание, которое реализуется через цели, поступки и действия конкретных людей или групп.

Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в целях. Цель- это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека. В конфликте можно выделить стратегические (способы) и тактические (приемы) цели оппонентов.

Последним элементом, который обычно анализируется относительно мотивов конфликта, является позиция. Это система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках. Другими словами, это совокупность фактических прав, обязанностей и возможностей оппонента, реализующихся в конкретной конфликтной ситуации посредством общения, поведения и деятельности.

5. Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Этими действиями, в большинстве случаев, реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонента.

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

К основным стратегиям относят: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

Соперничество (конкуренция) заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения. Сотрудничество (проблемно-решаемая стратегия) позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны. Компромисс предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон. Применение стратегии приспособления (уступка) основывается на понижении своих стремлений и принятии позиции оппонента. При избегании (бездействии) участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них. (сотрудничество-соперничество-сотрудничество)

Соперничество- наиболее часто применяемая стратегия (90% конфликтов).

По этой причине и тактические приемы соперничества более разнообразны. (исторически сложилось так, что средства соперничества совершенствовались в большей мере, чем миротворческие) Например: сотрудничество используется только в 2-3% ситуаций.

Выбор стратегии поведения в конфликте определяется многими факторами, которые могут быть сведены в две группы: факторы ситуации и личностные факторы.

#### **Факторы ситуации:**

- Оценка участниками конфликта успешности применения стратегии для достижения своих целей (Например: сотрудничество выбирается, если есть уверенность найти взаимоприемлемые решения; имеются предыдущие успехи по достижению согласия, есть доверие к оппоненту.)
- Статус участников конфликта. Люди склонны избирать стратегии поведения в зависимости от того, кто противостоит им в конфликте- их руководитель, коллега по работе или подчиненный.
- Наличие или отсутствие времени.

#### **Личностные факторы:**

- Ориентированность мотивации участников конфликта на свои или чужие интересы или же на интересы дела. Выявлено, что ориентация личности на себя увеличивает вероятность выбора соперничества. Высоки показатели ориентации на дело и на другого участника способствует реализации сотрудничества и компромисса. Преобладание ориентации на интересы другого ведет к применению стратегии приспособления. Определение направленности личности (ориентационная анкета Басса Б.)
- Преобладающий тип отношений к окружающим (авторитарный, эгоистический, подчиняемый, зависимый, дружелюбный и т. д.). Методика Лири. Наличие доминирующего типа способствует выбору стратегии.
- Влияют и акцентуации характера. Влияние личностных особенностей на конфликтное поведение закономерно, но все-таки, человек может корректировать свое поведение в соответствии с факторами социальной ситуации, т. е. выбирать ту или иную тактику поведения. (лат. выстраиваю войска)

Тактика- это совокупность приемов воздействия на оппонента.

Выделяют следующие:

1. Т. захвата и удерживания объекта конфликта. (применяется, если объект материален. Самовольное заселение в квартиру)
2. Т. физического насилия или ущерба
3. Т. психологического насилия.
4. Т. давления (угрозы, шантаж)
5. Т. демонстративных действий (голодовки, самоубийства)
6. Санкционирование (увеличение рабочей нагрузки, взыскания, запреты)
7. Т. коалиций (образование групп поддержки)
8. Т. сделок (взаимный обмен, уступки и т. д.)

#### **Особенности восприятия конфликтной ситуации.**

Вспомним, что конфликт-это воспринимаемая несовместимость действий или целей. Во многих конфликтах содержится лишь небольшое ядро подлинно несовместимых целей; главная проблема-искаженное восприятие чужих мотивов и целей.

Корниискажений восприятий в следующем:

1. Предубеждение в пользу самих себя. Именно они заставляют индивидуумов и группы гордиться своими добрыми делами и уклоняться от авторства дурных поступков, не предоставляем своих льгот другим. (тенденция к самооправданию)
2. Фундаментальные ошибки атрибуции. Человек интерпретирует информацию так чтобы она соответствовала его предубеждениям.(Симптом «группового

мышления»- воспринимать свою группу как нравственно сильную, а противников как злонамеренных и слабых)

(тер. акты- бессмысленная жестокость для других «священная война») Искаженные образцы друг друга как «зеркальное восприятие», предполагает обращение с другой стороны таким способом, который провоцирует подтверждение ожиданий ! мы миролюбивы- они агрессивны

### **1.5 Лекция № 5 (2 часа)**

**Тема:** «Функции и динамика конфликтов»

#### **1.5.1. Вопросы лекции**

1. Основные функции конфликтов.

2. Конфликт как процесс.

#### **1.5.2 Краткое содержание вопросов:**

##### **Вопрос 1. Основные функции конфликтов.**

Основные функции конфликтов могут быть объединены в блок конструктивных и блок деструктивных функций. Оценивая их, необходимо иметь ввиду следующие обстоятельства:

1. Трудно дать обобщенную оценку положительной и отрицательной ролей конфликта. Подавляющее большинство конфликтов имеет одновременно и конструктивную и деструктивную функции.
2. Функции конфликта с позиции разных участников могут оцениваться по-разному.

Среди **конструктивных функций** по отношению к основным участникам можно выделить следующие:

- Конфликт устраняет частично или полностью противоречие, возникающее в силу несовершенства организации деятельности
- Позволяет глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем. (тестирует ценностные ориентации человека)
- Позволяет ослабить психическую напряженность
- Конфликт служит источником развития личности т.к. личность приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций.
- При отстаивании справедливых целей в конфликте оппонент повышает свой авторитет у окружающих. Средство самоутверждения личности, формирование ее позиции.

##### **Деструктивные функции:**

- Большинство конфликтов оказывают негативное воздействие на психическое состояние его участников.
  - неблагополучно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием.
  - конфликт как трудная ситуация сопровождается стрессом, что вызывает вероятность сердечно-сосудистых и психических заболеваний.
- Появившаяся неприязнь может нарушить взаимные связи вплоть до прекращения отношений
- Конфликт формирует негативный образ другого, что выражается в предвзятом отношении к нему
- Победив однажды с помощью насилия, человек воспроизводит данный опыт в аналогичных ситуациях.
- Конфликты могут способствовать формированию у человека недоверия к людям и чувства собственного бессилия.

Мы перечислили функции конфликтов по отношению к основным его участникам. По отношению к социуму функции заключаются в следующем:

**Конструктивные функции:**

- Конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы, как источник нововведений и развития
- Высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы.
- Может выполнять функцию сплоченности группы перед лицом внешних трудностей

**Негативные функции:**

- Конфликт неизбежно сопровождается нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе, что может привести к ухудшению качества совместной деятельности.

**Вопрос 2. Конфликт как процесс.**

Как любое социальное явление конфликт может быть рассмотрен как процесс, протекающий во времени.

Начало конфликта может быть зафиксировано в виде первых актов противодействия сторон. Для признания конфликта начавшимся требуются три совпадающих условия

- 1) Первый участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику, при этом, под действием понимается как физические движения, так и передача информации.
- 2) Второй участник (оппонент) осознает, что указанные действия направлены против его интересов.
- 3) В связи с этим оппонент предпринимает ответные действия против первого участника.

Если одна из взаимодействующих сторон предпринимает агрессивные действия, 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** включает этапы:

1. Возникновение объективной проблемной ситуации.
2. Осознание объективной проблемной ситуации.
3. Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами.
4. Предконфликтная ситуация, как наличие угрозы.

**Открытый период** включает в себя следующие этапы:

1. Инцидент как первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу.
2. Эскалация конфликта (от лат. лестница) понимается как прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

Эскалация характеризуется следующими признаками:

- сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности
- вытеснение адекватного восприятия другого образом врага
- ростом эмоционального напряжения
- переходом от аргументов к претензиям и личным выпадам.
- ростом иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация

- применение насилия, связанное с ростом интенсивности взаимных действий.
  - потерей первоначального предмета разногласий (противоборство, начавшееся из-за спорного объекта, перерастает в более глобальное столкновение, в ходе которого первоначальный предмет конфликта уже не играет основной роли. Конфликт становится независимым от вызвавших его причин и продолжается после того, как они стали незначительными).
  - расширением границ конфликта и увеличением числа его участников
3. Завершение конфликта.
- Латентный период (послеконфликтная ситуация) характеризуется или частичной нормализацией отношений или полной нормализацией отношений.

## 1.6 Лекция № 6 (2 часа)

**Тема:** «Аналитическая модель и диагностика социальных конфликтов»

1. Содержание аналитической модели социального конфликта
2. Методы диагностики конфликтов

### 1.6.2 Краткое содержание вопросов:

#### **Вопрос 1. Содержание аналитической модели социального конфликта**

"Аналитическая модель" социального конфликта Л.Крисберга. Основная идея концепции Крисберга заключается в том, что все конфликты имеют некоторые общие структурные и динамические параметры. Сущность своей концепции он формулирует следующим образом:

1. Конфликт представляет собой рациональную деятельность в том смысле, что конфликтующие стороны оформляют свои интересы в виде определенных целей, выбирают пути их достижения и т.п.

2. Возникновение, развитие и завершение конфликта определяется прежде всего взаимодействием конфликтующих сторон.

3. Взаимодействие конфликтующих сторон происходит в определенной социальной среде с присущими ей ценностями, процедурами регулирования конфликтных отношений.

4) Социальные конфликты, как правило, развиваются в достаточно сложной системе взаимоотношений, где наряду с ними существуют сотрудничество и партнерство. Развитие конфликта Крисберг представляет как процесс, который определяется рядом структурных и динамических показателей: характеристика субъектов конфликта; состояние отношений между ними; природа спорного вопроса; влияние социальной среды.

Достоинством концепции Крисберга является и то, что в ней впервые рассматривается проблема взаимосвязи стадий конфликта, в том числе влияние последующих этапов на предыдущие, которое становится возможным на основании предположений, интуиции или через обратную связь.

Определение границ, т. е. внешних пространственно-временных пределов, конфликта помогает более точно понять его природу, имеет несколько аспектов: у пространственный, т. е. пространственные границы, которые определяются территорией протекания конфликта; у временной, т. е. временные границы, которые указывают на продолжительность, начало и конец конфликта. Этот аспект влияет на юридическую оценку действий участников конфликта в разные моменты его протекания. у внутрисистемный, который предполагает в качестве границы конфликта какую-либо систему - семью, коллектив, школу, государство,

сообщество и др. Внутрисистемные границы конфликта определяются через выделение из всего многообразия участников двух конфликтующих сторон. Определение начала конфликта связано с внешними (объективными) поведенческими проявлениями одной из сторон, направленными против другой стороны, которая должна осознавать эту направленность как угрожающую ее интересам. Действия - неотъемлемая характеристика начала конфликта, если стороны обдумывают, прогнозируют, планируют действия, то в этом случае конфликт еще нельзя считать начавшимся. Также неоднозначен и вопрос завершения конфликта, которое может быть: обусловлено примирением сторон, и тогда конфликт считается исчерпанным, выходом одного из участников либо его уничтожением (в случае военного конфликта, при совершении насильственного преступления) или же пресечением дальнейшего развития конфликта третьей стороной; Причины возникновения конфликта. Причины конфликта - это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его. Существуют четыре основные группы причин и факторов возникновения и развития конфликтов (Анцупов, Шипилов): у объективные - социальные, политические, экономические и идеологические; у организационно-управленческие- структурно организационные, функционально организационные, лично функциональные; ю социально-психологические - конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение трансакций, стремление к власти, психологическая несовместимость; у личностные - низкая конфликтостойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера Первые две группы являются объективными, а вторые две - субъективными. Под объективными причинами понимаются те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые и повлекли за собой столкновения интересов, мотивов, целей, мнений и т. п. Объективные причины являются основанием для возникновения предконфликтной обстановки, которая выступает как объективный фактор предконфликтной ситуации. В отличие от объективных, субъективные факторы и причины конфликта основаны на индивидуальных особенностях личности участников. Именно эти индивидуальные особенности и являются причиной выбора ими конфликтного поведения и стратегии противодействия, а не какой-либо иной, в возникшей ситуации объективного противоречия.

## **Вопрос 2. Методы диагностики конфликтов**

Диагностика (от греч. *diagnostik* – способный распознавать) понимается как способность распознавать методы, направленные на «схватывание» целостности; она неразрывно связана с анализом и синтезом.

В научной литературе сложилось несколько подходов к диагностике конфликтов, в каждом из которых разработаны свои специфические методы. Наиболее распространенными являются социологический и психологический подходы. В последнее время на стыке этих двух наук формируется социально-психологический подход исследования конфликтов.

Специфика социально-психологического подхода заключается в изучении отражения конфликтов в сознании индивида, психологических причин его возникновения, протекания и разрешения. Изучаются проблемы однозначности и адекватности понимания составляющих конфликта конфликтующими сторонами, субъективные переживания ситуации конфликта, осознание его причин и действующих лиц.

В психологии конфликта широко применяются такие подходы к его исследованию:

– диспозиционный – основанный на поиске причин конфликта в диспозициях, конфликтных чертах личности, ее установках;

– ситуационный – рассматривающий конфликтное поведение личности как результат исключительного влияния ситуационных факторов, не зависящий от внутренней мотивации.

Наиболее распространенными в психологии являются следующие методы диагностики конфликтов:

1) экспериментальное конструирование конфликта , преимущественно в лабораторных условиях. Эксперимент в настоящее время редко применяется для изучения поведения в конфликтной ситуации, но ролевые игры и моделируемые конфликтные ситуации являются составной частью социально-психологического тренинга «Деловое общение»;

2) изучение «конфликтогенных» явлений в группах : предрасположенность к агрессивному поведению отдельных лиц, наличие микрогрупп с отрицательной направленностью и др. С этой целью применяются различные личностные опросники и тесты, а также варианты социометрии.

Эта методика выявляет самооценку поведения работника и должна быть дополнена исследованиями объективных характеристик конфликтного поведения работника;

3) методы анамнеза и самооценки – описание конкретных конфликтов или конфликтных ситуаций, которые уже состоялись. Подробному анализу подвергаются личности участников конфликта, причины, поведение в конфликте, характер его завершения.

Более эффективно комплексное использование различных методов, которые позволили бы дополнять друг друга и устранять недостатки в применении того или иного метода.

Перспективным является соотношение номотетического и идеографического подходов к описанию и объяснению поведения человека в конфликте.

Идеографический способ исследования ориентирован на описание и объяснение сложного целого. Описание должно быть полным и конкретным, единичный элемент, т. е. личность, должен быть представлен как уникальный феномен. Номотетическое исследование, наоборот, ориентировано на открытие общих законов, справедливых для любого частного случая. Основные структуры и процессы раскрываются с помощью экспериментальных процедур.<sup>198</sup>

Социологический подход включает следующие методы диагностики:

1) выявление структуры социального конфликта, которая включает в себя субъекты конфликта (конфликтующие стороны); отношения конфликтующих сторон; предмет конфликта; внешнюю социальную среду;

2) универсальная схема понятийного описания конфликта, т. е. описание верbalного и невербального поведения сторон конфликта по отношению к:

- содержанию конфликта;
- созданию собственного имиджа;
- созданию имиджа противника;
- укреплению своих позиций;
- ослаблению позиции противника;
- достигаемым целям;
- целям, препятствующим укреплению позиции противника;
- действиям противника.

Это теоретическая модель, которая основывается на таких общих понятиях, как сущность, классификация, структура, функция, генезис, эволюция, динамика, системно-информационное описание, предупреждение, разрешение, исследование и диагностика;

3) диагностика структурных элементов конфликта, которая включает в себя 27 этапов и понятий: полный состав участников конфликта, определение роли каждого участника, выяснение мотивов конфликтующих сторон; выяснение предмета конфликта, интересов сторон, их целей, соответствия целей интересам конфликтующих сторон,

динамики, повода, причины, этапа конфликта, типа конфликтного поведения и установок на то или иное поведение в конфликте его сторон, выяснение длительности, остроты энергетики, психофона конфликта, его цены, сопоставление ее с ценой выхода из конфликта, определение подходящей к данному случаю модели решения конфликта и т.

д.;

4) определение основных фаз конфликта: предконфликтное состояние – конфликтоген – напряженность – основание конфликта – конфликт – нагнетание напряженности – разрешение конфликта. Эти фазы исследуются на методологическом уровне, описываются моменты перехода из одного состояния конфликта в другое;

5) диагностика формальной структуры противоборства сторон в рамках юридической институционализации конфликта: определение конфликтной ситуации, составление классификатора и фиксация правового статуса взаимодействующих сторон, конкретизация их требований к конечному результату конфликта и т. д. вплоть до анализа и прогноза действий в чрезвычайных ситуациях;

6) картография конфликта: каждый участник конфликтной ситуации заполняет карту конфликта сам или вместе с партнерами

## **1.7 Лекция № 7 (2 часа)**

**Тема:** Компромиссы и консенсусы в различных сферах жизнедеятельности

### **1.7.1. Вопросы лекции**

1. Компромисс как способ выхода из конфликта
2. Консенсусы в различных сферах жизнедеятельности

### **1.7.2 Краткое содержание вопросов:**

1. Компромисс как способ выхода из конфликта

Еще в 1942 г. американский социальный психолог М. Фолет указывала на необходимость разрешения (урегулирования) конфликтов, а не их подавления. Среди способов она выделила победу одной из сторон, компромисс и интеграцию. Под интеграцией понималось новое решение, при котором выполняются условия обеих сторон, причем ни одна из них не претерпит серьезных потерь. В дальнейшем данный способ разрешения конфликта получил название «сотрудничество».

В основе компромисса лежит технология уступок к сближению или торг. Компромисс имеет следующие недостатки: споры по поводу позиций сторон приводят к сокращению сделок; создается основа для уловок; возможное ухудшение отношений, потому что могут быть угрозы, давление, прекращение контактов; при наличии нескольких сторон торг усложняется и т. п.

Несмотря на это, в реальной жизни компромисс применяется часто. Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в том, чтобы: предложить прекратить конфликт; признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте, они, наверное, есть и признать их для вас почти ничего не стоит; сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не является главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых нетрудно уступить. Можно уступить в серьезных, но не принципиальных вещах, высказать пожелания относительно уступок, необходимых со стороны оппонента, они, как правило, касаются основных интересов в конфликте; спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходимости и возможности скорректировать их; если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.

2. Консенсусы в различных сферах жизнедеятельности

К числу условий, благоприятно влияющих на реализацию и разрешение конфликтов, относят равновесное соотношение сил противоборствующих сторон и признание ими процедуры переговоров как способа выработки взаимоприемлемых

решений. Однако положительный результат возможен лишь в том случае, если субъекты конфликта проявят склонность к компромиссам.

Компромисс наилучшим образом характеризует сущность мирного регулирования конфликта, поскольку ориентирован на исключение из него насильственных форм и снижение интенсивности, поскольку компромисс – это однозначное признание справедливости чужих аргументов; нахождение решения, приемлемого для всех.

Компромиссы хороши тогда, когда они позволяют реализовать цели, разделяемые многими, не нарушая при этом принципы, стоящими над частными или узкогрупповыми целями – интересами.

Понятие консенсуса употребляется в 2-х смыслах:

1. как способ принятия решения, при котором учитывается мнение большинства лиц, участвующих в его принятии.

2. в количественном контексте консенсус принимается как гражданское согласие

Группы консенсусов можно выделить по специальным основаниям:

- 1) по темпоральному признаку – долговременные и кратковременные
- 2) по характеру перспективных ориентаций (стратегические и тактические)
- 3) по целевым установкам (принципиальные и конъюнктурные)

## **1.8 Лекция № 8 (2 часа)**

**Тема:** «Этапы развития конфликта»

### **1.8.1. Вопросы лекции**

1. Латентный период конфликта
2. Открытый этап конфликта
3. Завершение конфликта

### **1.8.2 Краткое содержание вопросов:**

1. Латентный период конфликта

Латентный период (предконфликт) включает этапы:

- а) возникновение объективной проблемной ситуации;
- б) осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;
- в) попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами;
- г) возникновение предконфликтной ситуации.

Возникновение объективной проблемной ситуации. Сущность такой ситуации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т.п.) Так как противоречие еще не осознанно и нет конфликтных действий, то эту ситуацию называют проблемной. Она является результатом действия преимущественно объективных причин.

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов. Одно из условий такого перехода - осознание объективной проблемной ситуации.

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями. Субъективность восприятия порождается не только природой психики, но и социальными различиями участников коммуникации. Сюда относят ценности, социальные установки, идеалы и интересы. Индивидуальность осознания порождается также различиями в знаниях, потребностях, других особенностях участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее искажения оппонентами.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации противоречивой не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто они, или одна из них, пытаются решить проблему неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

## 2. Открытый этап конфликта

Открытый период часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом. Он включает следующие стадии: инцидент; эскалацию конфликта; сбалансированное противодействие; завершение конфликта.

Инцидент представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если действованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе - борьба накаляет эмоции - эмоции увеличивают ошибки восприятия - это ведет к интенсификации борьбы и т.д. Такой процесс получил название "эскалация конфликта". Эскалация заключается в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

В фазе эскалации (по лат. *scala* - лестница) конфликт "шагает по ступенькам", реализуясь в серии отдельных актов - действий и противодействий конфликтующих сторон. Под эскалацией конфликта понимается прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие. Эскалация конфликта представляет ту его часть, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта. На этой стадии становятся затруднительными какие-либо переговоры или иные мирные способы разрешения конфликта. Эмоции часто начинают заглушить разум, логика уступает чувствам. Главная задача состоит в том, чтобы любой ценой нанести как можно больший вред противнику. Поэтому на этой стадии могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта и на первое место выдвигаться новые причины и новые цели. В процессе этой стадии конфликта возможно и изменение ценностных ориентаций, в частности, ценности-средства и ценности-цели могут меняться местами. Развитие конфликта приобретает спонтанный неуправляемый характер.

Среди основных моментов, характеризующих этап эскалации конфликта, можно выделить в первую очередь следующие:

- 1) создание образа врага;
- 2) демонстрацию силы и угрозу ее применения;
- 3) применение насилия;
- 4) тенденцию к расширению и углублению конфликта.

Кульминация - это верхняя точка эскалации. Она обычно выражается в каком-то "взрывном" эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы. При кульминации конфликт достигает такого накала, что обеим или, по крайней мере, одной из сторон становится ясно, что продолжать его больше не следует. Кульминация непосредственно подводит стороны к осознанию необходимости прервать как дальнейшее обострение отношений, так и усиление враждебных действий и искать выход из конфликта на каких-то иных путях.

## 2. Завершение конфликта

Под функциями конфликта понимается роль, которую они играют во взаимоотношениях людей и в благополучии вовлеченных в них личностей или социальных групп.

Главная функция конфликта - выявление проблем и противоречий в жизнедеятельности социального субъекта, определенной психологической системы (человека, группы, организации, общества), а также определение путей разрешения этих противоречий и развития данного социального субъекта (психологической системы). Двойственность функций конфликта заключает в том, что они носят как позитивный, так и негативный характер.

К важнейшим негативным функциям конфликта относятся: ухудшение социального климата, снижение производительности труда, увольнение части работников в целях разрешения конфликта; неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга; уменьшение сотрудничества между конфликтующими сторонами в ходе конфликта и после него; материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта.

Главными позитивными функциями социального конфликта являются: конфликт не дает сложившейся системе отношений застыть, окостенеть, он толкает ее к изменению и развитию; он играет информационную и связующую роль, поскольку в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга; конфликт способствует структурированию социальных групп, созданию организаций, сплочению коллективов единомышленников; он снимает "синдром покорности", стимулирует активность людей; он стимулирует развитие личности, рост у людей чувства ответственности, осознание ими своей значимости; развязывание конфликта снимает подспудную напряженность и дает ей выход.

## 1.9 Лекция № 9 (2 часа)

Тема: «Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов»

### 1.9.1. Вопросы лекции

1. Прогнозирование и профилактика конфликтов
2. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов

### 1.9.2 Краткое содержание вопросов:

#### 1.Прогнозирование и профилактика конфликтов

Особенности управления конфликтами во многом определяются их спецификой как сложного социального явления.

Важным принципом управления конфликтом является принцип компетентности. (1. Люди, вмешивающиеся в развитие конфликтной ситуации должны обладать знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов вообще. 2. Необходимо собрать максимально разностороннюю, подробную и содержательную информацию о ситуации)

Другой принцип: не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтным способом.

Конфликтом нужно уметь управлять.

Управление конфликтом- это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех его этапах развития и завершения либо самими участниками, либо третьей стороной.

Управление конфликтами более эффективно, если оно осуществляется на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная

ситуация, тем меньше усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно, т.е. необходимо прогнозирование.

Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Существуют объективные и социально-психологические условия предупреждения конфликтов.

Основные объективные условия сводятся к следующим моментам:

1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации
2. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе.
3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов связаны с тем, что социальное взаимодействие носит противоречивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Существует пять основных балансов, нарушение которых (сознательное или несознательное) может привести к конфликту.

1. Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей. (Каждый из партнеров по взаимодействию по отношению к другому может играть роль старшего, младшего или равного. Если партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Психологически комфортной ролью для человека является роль старшего. Но эта роль потенциально конфликтна)
2. Баланс взаимозависимости в решениях и действиях. (каждый человек внутренне стремится к независимости и свободе. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу и может спровоцировать конфликт)
3. Баланс взаимных услуг. (если человек оказал сослуживцу ненормативную услугу, а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс нарушается)
4. Баланс ущерба. (если человеку нанесен существенный ущерб, то он испытывает желание причинить ответный ущерб тем людям, по чьей вине пострадал.)
5. Сбалансированность самооценки и внешней оценки (Анализ межличностных конфликтов показал, что оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще всего выбирает положительные стороны своей личности и то, что ему удалось сделать. При оценке подчиненного начальником последний чаще оценивает ее по тому, что подчиненному не удалось сделать по сравнению с идеалом.)

Предупреждение конфликтов в узком смысле заключается в работе с конкретными конфликтами. Эта деятельность участников конфликта, а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего столкновения, разрешению противоречия неконфликтными способами. Технология предупреждения конфликтов есть совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на предконфликтную ситуацию, а так же последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие.

1. Изменение своего отношения к ситуации и поведение в ней. (умение понимать партнера, терпимость к инакомыслию, забота о снижении тревожности и агрессивности, не нужно ждать от окружающих слишком много).

2. Воздействие на поведение оппонента. (не требовать от окружающих невозможного, не стремиться перевоспитать человека путем прямых

воздействий, избегать обсуждения острых проблем с учетом психического состояния партнера, важно дать человеку выговориться, не перебивать оппонента).

Существуют методы психокоррекции конфликтного поведения:

1. Социально-психологический тренинг
  - групповая дискуссия
  - деловая игра
  - ролевая игра
2. Индивидуальное психоконсультирование (изменение мировосприятия и поведения личности)
3. Аутогенная тренировка (освоение человеком мышечной релаксации, самовнушения, умения контролировать свое поведение- т.е. управлять своим психическим состоянием)

## **2. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов**

Зная причины и факторы, способствующие возникновению внутриличностных конфликтов, можно обосновать условия их предупреждения.

1. Принимайте трудные ситуации как данность бытия.
2. Формируйте жизненные ценности и следуйте им.
3. Будьте гибкими, адаптивными.
4. Уступая в мелочах, не превращайте это в систему.
5. Надейтесь на лучшее развитие событий.
6. Не будьте рабом своих желаний, а трезво оценивайте свои возможности по удовлетворению потребностей
7. Учитесь управлять собой, своей психикой
8. Развивайте волевые качества.
9. Обеспечьте адекватность самооценки.
10. Не копите проблемы, которые требуют разрешения. Сдвигание решения задач «на потом» или «страуса головой в песке»- это далеко не лучший способ избегания трудностей.
11. Не беритесь за все сразу. Оптимальный выход-это создание приоритетов в реализуемых программах и выполняемых задачах
12. Ложь может создать внутриличностные проблемы, неприятные ситуации в общении, которые повлекут за собой переживания актуализацию чувства вины.
13. Не паникуйте, если удача изменяет вам.

Преодоление внутриличностного конфликта связано с действием механизмов психологической защиты. Некоторые из них:

Отрицание – самый простой механизм, связанный с подменой принятого решения на действия в соответствии с новыми обстоятельствами.

Проекция предполагает приписывание источнику трудностей различных негативных качеств для его неприятия и самопринятия на этом фоне.

Регрессия предполагает возвращение в ситуации внутреннего конфликта к детским стереотипам поведения (плач)

Замещение. Индивид снимает напряжение, обращая агрессию на более слабый объект или на самого себя.

Подавление. Страх блокируется посредством забывания его источника, а также обстоятельств, ассоциативно связанных с ним.

Рационализация- нахождение правдоподобных причин для оправдания действий, вызванных подавленными чувствами. («Найди оправдание этому»)

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **2.1 Семинарское занятие №1 (4 часа)**

**Тема «Предмет и функции конфликтологии»**

#### **2.1.1. Вопросы к занятию:**

1. Предмет и объект конфликтологии. Связь конфликтологии с другими науками.
2. Функции конфликтологии как науки и их характеристика.
3. Методология и методы конфликтологии как науки.
4. Основные подходы к изучению конфликта.

#### **2.1.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Предмет и объект конфликтологии. Ранние представления о причинах конфликтов и способах их разрешения. Предпосылки формирования конфликтологических идей. Античные представления о причинах и способах разрешения конфликтов (Гераклит, Платон, Геродот, Эпикур, Аристотель, Цицерон). Представления о сущности конфликтов в средние века (Ф. Аквинский, Н. Макиавелли, Т. Мор, Э. Роттердамский, Ф. Бэкон). Новое время и конфликтологические идеи (Т. Гоббс, Д. Локк, Ж-Ж. Руссо). Конфликт как многоуровневое социальное явление (Ш. де Монтескье, Д. Дидро, Ф. Вольтер, А. Смит). Конфликт как естественное и вечное состояние общества (И. Кант, Г. Гегель, Ч. Дарвин, Т. Мальтус).

### **2.2 Семинарское занятие №2 (4 часа)**

**Тема «Типы конфликтных личностей»**

#### **2.2.1 Вопросы к занятию:**

1. Понятие «личность», структура личности в конфликтологии.
2. Индивидуально-личностные качества конфликтного человека.
3. Конфликтная личность демонстративного типа.
4. Конфликтная личность регидного типа.
5. Конфликтная личность неуправляемого типа.
6. Конфликтная личность сверхточного типа.

#### **2.2.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Субъекты конфликта: индивид-индивиду; индивид-группа; индивид-общество; группа-группа, группа-общество, общество-общество.

Цели сторон в конфликте (нейтрализация, нанесение ущерба, уничтожение соперника). Конфликтное поведение субъекта. Противоречие как движущая сила конфликта.

### **2.3 Семинарское занятие №3 (4 часа)**

**Тема «Типы конфликтов в социальной работе»**

#### **2.3.1 Вопросы к занятию:**

1. Цель социальной работы и ее основные категории.
2. Модели социальной работы применительно к практике социальной работы.
3. Факторы, провоцирующие конфликтные ситуации в социальной работе.
4. Уровни проявления конфликтов в социальной работе
5. Виды конфликтов в социальной работе
6. Факторы оптимизации конфликтов в социальной работе

### **2.3.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Выяснение причин конфликта как основание его типологизации. Конфликты больших и малых социальных групп. Неравенство как источник противоречий. Особенности конфликтов переходного периода в России. Производственно-трудовые конфликты: межличностные, межгрупповые, коллективные. Забастовка как форма производственно-трудового конфликта. Политические конфликты, их функции и особенности.

### **2.4 Семинарское занятие №4 (4 часа)**

**Тема «Участники субъекты социального конфликта»**

#### **2.4.1 Вопросы к занятию:**

1. Противоборствующие стороны конфликта.
2. Организаторы конфликта.
3. Пособники и соучастники конфликта.
4. Посредники конфликта.
5. Субъекты социального конфликта.

### **2.4.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Психология участников конфликта. Типология психологического поведения личности в состоянии конфликта. Агрессивная личность, жертва конфликта. Деструктивный, конструктивный, конформный типы. Модели поведения индивида в конфликте.

### **2.5 Семинарское занятие №5 (4 часа)**

**Тема «Формы проявления современных социальных конфликтов»**

#### **2.5.1. Вопросы к занятию:**

1. Социальные революции и эволюции
2. Война как форма социального конфликта
3. Социальная модернизация, гибридизация и конвергенция.

### **2.5.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Политические конфликты тоталитарных и демократических систем. Понятие этноса и нации. Этнические конфликты. Особенности этнических конфликтов, уровни их напряжённости. Межгосударственные конфликты. Ресурсы как объект конфликта. Столкновение цивилизаций: социокультурный аспект. Глобальные конфликты (традиционизм и новая экология и технологии).

### **2.6 Семинарское занятие №6 (4 часа)**

**Тема «Особенности социального конфликта в современной России.»**

#### **2.6.1. Вопросы к занятию:**

1. Внутриполитический конфликт: сущность и возможные пути предотвращения.
2. Межнациональные конфликты: особенности протекания и пути разрешения.

### **2.6.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Насилие в конфликте: российская социокультурная специфика. Истоки социально-политического насилия. Причины враждебности и склонности к насильственному разрешению конфликта. Образ врага в общественных и политических отношениях.

Генезис проблемы и понятия «враг». Механизмы и способы формирования понятий «враг» и «образ врага». Трансформация «враждебной» конфронтации.

## **2.7 Семинарское занятие №7 (4 часа)**

**Тема «Стратегии и методы разрешения конфликтов»**

### **2.7.1 Вопросы к занятию:**

1. Формы разрешения конфликтов.
2. Стратегии выхода из конфликта, разработанные К.Томасом и Р.Килменом.
3. Медиаторство и регулирование конфликтов.
4. Этика регулирования конфликтов.

### **2.7.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Конфликтная ситуация. Искажения в её восприятии субъектами конфликта (частично понятый конфликт, ложно воспринимаемый конфликт). Социальная напряжённость. Социально-психологический и поведенческий её уровни. Показатели диагностики социальной напряжённости. Стадии конфликта. Латентное состояние (дремлющий, затаёный конфликт), предконфликтная ситуация, возникновение и развитие, экскалация, спад, завершение конфликта. Динамика как силовое взаимодействие: кооперация, соревнование, конкуренция, борьба.

## **2.8 Семинарское занятие №8 (4 часа)**

**Тема «Модели управления конфликтом в сфере социального обслуживания»**

### **2.8.1. Вопросы к занятию:**

1. Социальное партнерство.
- 2.Деловые переговоры при урегулировании конфликтов.
- 3.Закономерности аргументации при урегулировании конфликтов.
4. Способы защиты от манипуляций в конфликтных ситуациях.

### **2.8.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Регулирование конфликта путём анализа, разработки решений, анализа итогов. Уход от конфликта методом избегания, откладывания, бездействия, путём уступок или приспособления.

Способы регулирования коллективных трудовых конфликтов, политических, межгосударственных конфликтов. Картография конфликта, этапы процесса составления карты. Преодоление конфликтов посредством общения. Проблемы общения с «трудными» оппонентами и способы коммуникации с ними. Психологические технологии регулирования конфликта.

## **2.9 Семинарское занятие №9 (4 часа)**

**Тема «Деловые переговоры как способ разрешения конфликта»**

### **2.9.1. Вопросы к занятию:**

1. Сущность, виды и функции переговоров
2. динамика переговорного процесса
- 3.психологические механизмы и технология переговоров.

### **2.9.2 Краткое описание проводимого занятия:**

Переговоры как метод разрешения конфликтов. Специфика переговоров в экстремальных условиях. Стратегия и тактика переговоров.

Третья сторона в конфликте. Проблема посредничества. Арбитраж и обязательный арбитраж. Правила ведения дискуссий в процессе переговоров. Возможные варианты завершения конфликтов, их последствия.

Проблемы регулирования этнических и международных конфликтов. Поиск консенсуса конфликтующих сторон на базе единых нравственных ценностей. Технологии консенсуса и компромисса.