

**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 заочная**

## 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 и причины их возникновения.....</b>               | <b>8</b>  |
| <b>2. Методические указания по проведению семинарских занятий .....</b>                      | <b>36</b> |
| <b>2.1 Семинарское занятие № С-1 Типы конфликтов в социальной работе.....</b>                | <b>36</b> |
| <b>2.2 Семинарское занятие № С-2 Участники субъекты социального конфликта .....</b>          | <b>36</b> |
| <b>2.3 Семинарское занятие № С-3 Формы проявления современных социальных конфликтов ....</b> | <b>36</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 V вв 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 войны. 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.

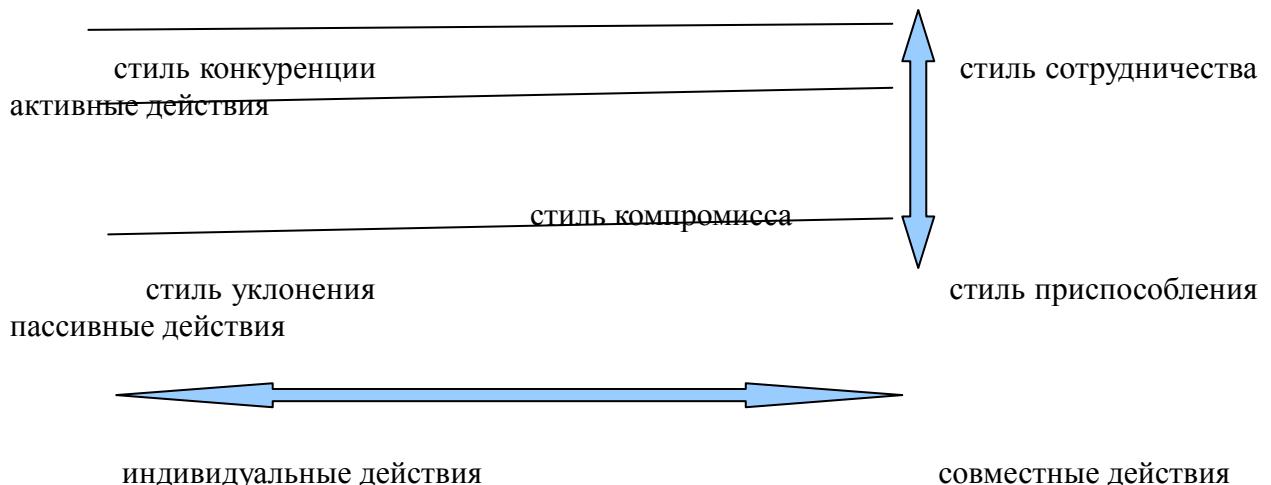
|                               |                               | Заключенный А             |                           |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                               |                               | признался                 | не признался              |
| признался<br>(сотрудничество) | признался                     | 5 лет<br>Б<br>5 лет<br>А  | 10 лет<br>Б<br>0 лет<br>А |
|                               | не признался<br>(обособление) | 0 лет<br>Б<br>10 лет<br>А | 1 год<br>Б<br>1 год<br>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.

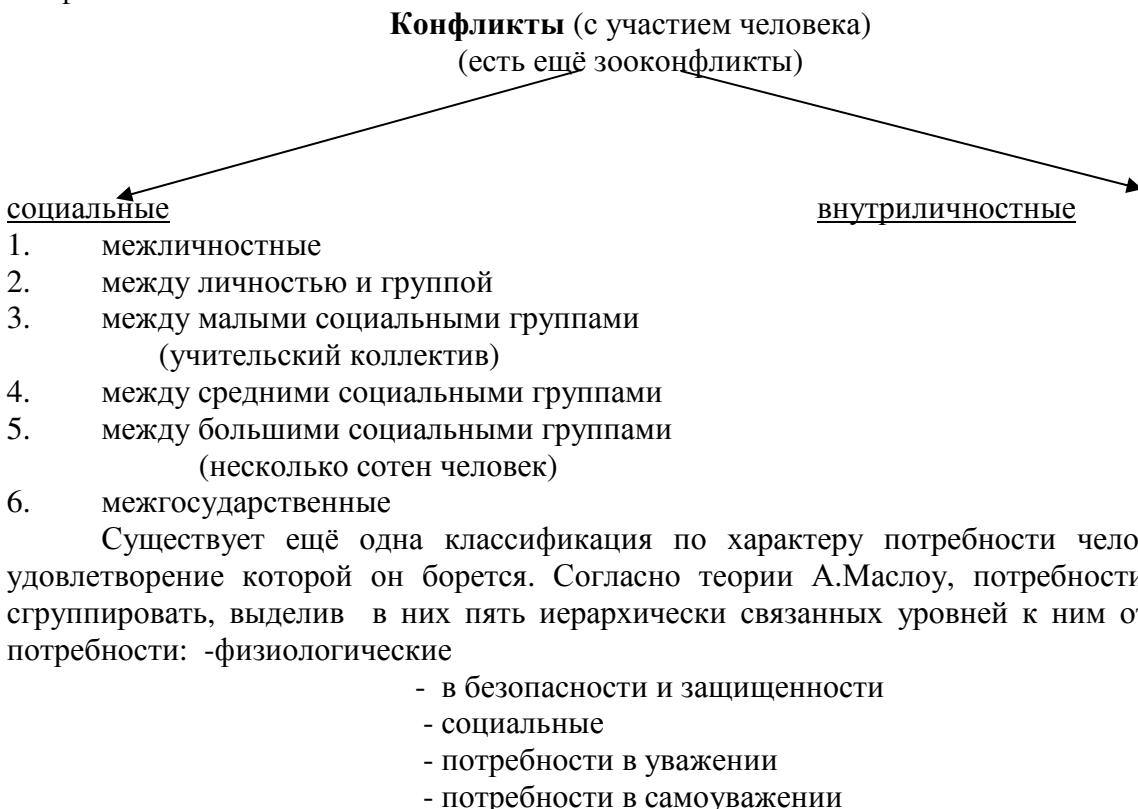
Важной задачей любой науки является упорядочение, приведение в систему знаний о той совокупности явлений, которые выступают объектом её изучения, т.е. классификация- определённая степень развития науки.

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.

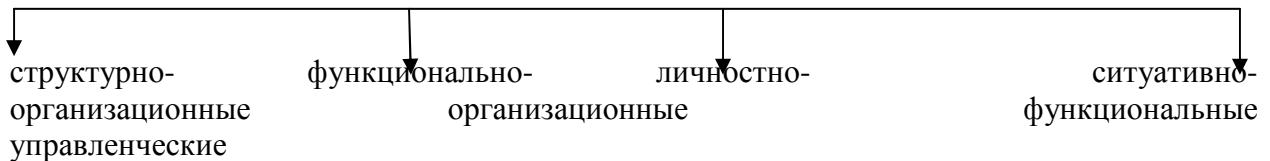
2. Функционально-организационные причины конфликтов вызываются неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой. Любая организация является элементом системы более высокого порядка. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. (Поставка 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

нюансы. 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 спихастеническая 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.

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

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

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

#### **2.1.1 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

#### **2.1.2 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.

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

**Тема «Участники субъекты социального конфликта»**

#### **2.2.1 Вопросы к занятию:**

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

#### **2.2.2 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.

### **2.3 Семинарское занятие №3 (2 часа)**

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

#### **2.3.1. Вопросы к занятию:**

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

#### **2.3.2 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).