



А.А. Вербицкий, О.И. Щербакова

# Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования

Ольга Щербакова

**Конфликтологическая  
культура специалиста:  
технологии формирования**

«МПГУ»

2016

УДК 159.9-048.93

ББК 88.53

**Щербакова О. И.**

Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования / О. И. Щербакова — «МПГУ», 2016

ISBN 978-5-4263-0297-6

В монографии описаны сущность конфликтологической культуры специалиста и руководителя любого уровня, содержание и технологии формирования в вузе этого профессионально важного качества с позиций теории контекстного образования. В книге содержится обширный материал, раскрывающий психологию и морфологию конфликта и конфликтного поведения, который может быть использован в преподавании курсов конфликтологии, педагогической психологии, организационной психологии, психологии менеджмента. Много интересного найдут в книге и все читатели, интересующиеся природой, течением, предупреждением и разрешением разного рода конфликтов.

УДК 159.9-048.93

ББК 88.53

ISBN 978-5-4263-0297-6

© Щербакова О. И., 2016

© МПГУ, 2016

## Содержание

Введение	6
Глава 1. Проблемы формирования конфликтологической культуры личности специалиста	10
1.1. Конфликты как объект научного исследования	10
1.2. Особенности конструктивного и деструктивного поведения и управления конфликтами	24
Конец ознакомительного фрагмента.	25

**Ольга Щербакова, Андрей Вербицкий**  
**Конфликтологическая культура**  
**специалиста: технологии формирования**

© МПГУ, 2016.

© Вербицкий А.А., Щербакова О.И., 2016.

## Введение

Демократизация и прогрессивное развитие современного общества обеспечивается людьми, владеющими не только узкопрофессиональными знаниями и умениями, но и способными к конструктивному волеизъявлению, продуктивному сотрудничеству, обладающими умениями управлять своим поведением, грамотно и целенаправленно взаимодействовать с другими, владеть приемами эффективной коммуникации, разрешать конфликты ненасильственно, минимизировать отрицательные последствия, связанные с различными точками зрения и недостаточным взаимопониманием, с конфликтами (симпозиум Совета Европы от 27-30 марта 1996 г.).

Однако, несмотря на рост числа исследований в этой сфере, конфликтность в социальной, политической и профессиональной среде не уменьшается. В немалой степени это обусловлено отсутствием должной конфликтологической подготовки специалистов. В этой связи психолого-педагогическая теория конфликтов и ее прикладные аспекты нуждаются в дальнейших исследованиях, чему способствуют современные подходы к пониманию сущности человека и психолого-педагогических условий становления личности профессионала.

Идея «образованного человека» сменяется в настоящее время идеей «человека культуры» (Н. А. Адрова). Многие исследователи указывают на необходимость формирования психологической культуры личности (И. В. Дубровина, Т. Ф. Буханевич, Ю. В. Ильиных, Е. И. Исаев, А. Б. Орлов, В. В. Семикин и др.) как составной части базовой культуры личности, системной характеристики человека. Одной из важнейших составляющих такой культуры является, на наш взгляд, конфликтологическая культура личности, развитие которой особенно актуально в контексте профессиональной подготовки специалиста.

Многие психолого-педагогические исследования направлены на формирование конфликтной (Л. А. Петровская, Г. Ю. Любимова, Б. И. Хасан) и конфликтологической (Т. Б. Беляева, О. И. Денисов, М. М. Кашапов, М. И. Леонов, Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин, А. А. Кузьмина и др.) компетентности будущего специалиста. Некоторые авторы (Г. И. Козырев, Н. В. Самсонова и др.) используют термин «конфликтологическая культура личности», однако не рассматривают это понятие в качестве фундаментальной научной категории.

Возникает необходимость выявления сущности понятия «конфликтологическая культура личности» как фундаментальной научной категории, определения психолого-педагогических условий и механизмов формирования такой культуры в системе вузовского образования. Важно при этом опираться на адекватную психолого-педагогическую теорию, в качестве которой в нашем исследовании выступает теория контекстного обучения, развиваемая течение более 30-ти лет в научно-педагогической школе А. А. Вербицкого (А. А. Вербицкий, Н. А. Бакшаева, Н. В. Борисова, Т. Д. Дубовицкая, Н. В. Жукова, М. Д. Ильязова, В. Г. Калашников, В. Н. Кругликов, О. Г. Ларионова, В. Ф. Тенищева, Е. Г. Трунова, А. А. Федорова, Н. П. Хомякова, О. И. Щербакова, О. А. Шевченко и др.). Важнейшей в этой теории является смыслообразующая психологическая категория «контекст», влияющая на значение и смысл для человека конкретной ситуации как целого и ее компонентов.

В контекстном обучении, где моделируется предметное и социальное содержание предстоящей студенту профессиональной деятельности, создается соответствующая контекстная образовательная среда. Особенности организации и влияния образовательной среды на развитие личности раскрыты во многих исследованиях (О. А. Баева, В. И. Панов, В. В. Рубцов, В. И. Слободчиков, В. А. Ясвин и др.). В нашей работе образовательная среда также предстает как пространственное и функциональное объединение субъектов образовательного процесса, между которыми устанавливаются разноплановые групповые взаимосвязи.

Анализ литературы выявил ряд противоречий на пути формирования конфликтологической культуры личности будущего специалиста. Это противоречия между:

- многообразием представленных в литературе контекстуальных аспектов конфликтов и отсутствием их содержательного обобщения, описания и практического использования с целью формирования конфликтологической культуры личности;

- актуальностью и востребованностью формирования конфликтологической культуры как органичного компонента культуры личности профессионала и отсутствием содержательной психолого-педагогической характеристики данного понятия, как и методов диагностики уровней ее сформированности;

- наличием теоретических исследований и практических разработок, касающихся конструирования контекстной образовательной среды, и отсутствием психолого-педагогической модели развития в ней конфликтологической культуры личности будущего специалиста.

Возникает проблема выявления психолого-педагогических условий разрешения этих противоречий и разработки адекватной педагогической модели формирования конфликтологической культуры личности будущего специалиста. Теоретико-методологическое, психологическое и опытно-экспериментальное обоснование компонентов, этапов и модели формирования конфликтологической культуры личности специалиста в контекстной образовательной среде составило *цель* исследования:

В качестве *гипотезы* исследования выступило предположение, что формирование конфликтологической культуры личности будущего специалиста как активного качественного преобразования внутреннего мира человека возможно в контекстной образовательной среде, если:

- конфликтологическая культура личности понимается как комплексное интегративное качество, включающее: культуру ценностно-смысловой сферы личности, культуру мышления, культуру чувств, коммуникативную культуру, поведенческую культуру;

- контекстная образовательная среда представляет собой систему пространственно-предметного, социально-психологического и деятельностного компонентов, моделирующих социально-профессиональный контекст деятельности будущего специалиста;

- учитывается влияние разнообразных контекстов возникновения, проявления и протекания конфликтов – кросскультурного, пространственно-временного, возрастного, гендерного, коммуникативного и внутриличностного;

- предварительно сформированы базовая поисковая активность, конфликтологическая грамотность и конфликтологическая компетентность личности;

- в образовательном процессе используется психоразвивающая программа, направленная на формирование компонентов конфликтологической культуры личности, обеспечивающих психологическое здоровье и конструктивное поведение специалиста в конфликтной ситуации.

Подтверждение этой гипотезы потребовало решения целого ряда задач:

- 1) раскрыть сущность и структуру конфликтологической культуры личности, ее взаимосвязь с другими качествами и свойствами личности;

- 2) провести теоретический и эмпирический анализ контекстуальных аспектов возникновения и протекания конфликтов с целью раскрытия психолого-педагогических аспектов контекстной образовательной среды;

- 3) научно обосновать и разработать модель формирования конфликтологической культуры личности будущего специалиста в контекстной образовательной среде;

- 4) выявить и реализовать психолого-педагогические условия и механизмы формирования конфликтологической культуры личности;

- 5) разработать диагностическую методику определения уровня развития конфликтологической культуры личности;

б) организовать и провести эксперимент по формированию конфликтологической культуры специалиста в условиях контекстной образовательной среды;

7) обработать результаты эксперимента, сформулировать практические рекомендации для педагогов, психологов и специалистов.

Наше многолетнее теоретико-экспериментальное исследование проводилось с использованием целого ряда *методов*. *Теоретические*: теоретический анализ научной и учебно-методической литературы по философии, психологии, педагогике, конфликтологии, менеджменту и другим смежным областям исследуемой проблематики, их обобщение и синтез. *Эмпирические*: анализ документов, беседа, тесты: «самооценка конфликтности» (С. М. Емельянов); опросник определения конфликтологической культуры личности (О. И. Щербакова); тест К. Томаса; тест смысложизненных ориентаций (Д. А. Леонтьев); опросник SACS – стратегии преодоления стрессовых ситуаций (С. Хобфолл); 16-факторный личностный опросник (Р. Кеттелл); «шкала экзистенции» (А. Лэнгле, К. Орлер); педагогический эксперимент, методы количественной обработки эмпирических данных.

Обработка результатов эксперимента осуществлялась с использованием программного обеспечения (SPSS + PS Statistical), психодиагностических методик, взаимопроверкой результатов, получаемых по разным методикам.

*Экспериментальной базой выступили*: Российская экономическая академия им. Г. В. Плеханова (факультеты менеджмента, маркетинга, кафедра психологии, кафедра управления человеческими ресурсами), Московский государственный технический университет («МАМИ») (экономический факультет, кафедра маркетинга и менеджмента). В эксперименте принимало участие более тысячи студентов, в том числе 120 – в формирующем.

*Практическая значимость* исследования выразилась в следующем:

– в процессе профессиональной подготовки специалистов различного профиля реализованы модель и условия формирования конфликтологической культуры личности, обеспечивающие конструктивное поведение и продуктивную деятельность будущего специалиста в условиях конфликтогенной среды;

– разработана методика диагностики конфликтологической культуры личности, позволяющая выявить уровень сформированности культуры чувств, коммуникативной культуры, культуры мышления, поведенческой культуры специалиста, осуществлена ее психометрическая проверка;

– разработан учебно-методический комплекс, включающий программы учебных дисциплин, учебные пособия, программы психоразвивающих занятий, направленные на формирование конфликтологической культуры личности будущих специалистов в контекстной образовательной среде;

– психологическим службам организаций и учреждений предложена уточненная технологичная модель управления конфликтом, включающая следующие действия – профилактика, прогнозирование, предотвращение, диагностика, урегулирование/разрешение, контроль, соответствующие основным этапам динамики конфликта, реализация которых в работе практических психологов организаций и учреждений позволит значительно снизить уровень конфликтогенности в обществе;

– полученные в ходе исследования результаты, сделанные на их основе выводы и рекомендации могут быть использованы в совершенствовании преподавания курсов конфликтологии, педагогической, организационной психологии, психологии менеджмента и других психолого-педагогических дисциплин; в реализацию предложенной модели вовлечен широкий круг преподавателей, что нашло отражение в разработке учебных пособий нового типа и подготовке научных трудов; участию в гранте в рамках федеральной целевой программы «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009-2013 годы (государственный контракт № 14.741.12.0091 от 25 октября 2010 года). («Методические рекомен-

дации по эффективному взаимодействию школа – вуз – рынок труда» М., МГТУ «МАМИ», 2008; «Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы по магистерской программе «Конфликтологическая культура личности». – М.-Тверь: ООО «Издательство «Триада», 2010; «Тренинг конфликтологической культуры личности»: Программа и методические указания. – М.-Тверь: ООО «Издательство «Триада», 2010);

– предложено новое направление научно-исследовательской деятельности молодых преподавателей, аспирантов и соискателей в решении проблем формирования психологической готовности личности к жизни и деятельности в условиях конфликтогенной среды.

Результаты представленного в монографии исследования, учебные программы и рекомендации были практически использованы в процессе конфликтологической подготовки будущих специалистов в Российской экономической академии им. Г. В. Плеханова и МГТУ «МАМИ»; в спецкурсе по конфликтологии МГГУ им. М. А. Шолохова; в деятельности психологической службы Стерлитамакского филиала Уфимского государственного университета, в работе семинаров и курсов повышения квалификации медицинских работников ОАО «Газпром», а также в деятельности кадровой службы Государственного Пенсионного Фонда Российской Федерации; преподавателей учреждения дополнительного образования «Детский экологический Центр „Эко Дом“ городского округа Домодедово Московской области и Центр Образования № 1409 Северного административного округа города Москвы.

Авторы выражают признательность всем, кто способствовал проведению исследования и реализации его результатов и выводов в образовательной практике.

# Глава 1. Проблемы формирования конфликтологической культуры личности специалиста

## 1.1. Конфликты как объект научного исследования

Тенденция к увеличению количества конфликтов в обществе, в профессиональной и иных сферах жизнедеятельности людей, а также к отягощению их последствий отмечается многими исследователями. Соответственно растет число работ по конфликтологии, однако число конфликтов от этого не становится меньше. В этой связи возникает необходимость рассмотрения общего состояния теории конфликтологии и ее значения в практике предотвращения и разрешения конфликтов.

В истории изучения конфликтов Н. В. Гришина [80] выделяет, прежде всего, *философско-социологическую традицию* (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дарендорф, Л. Козер и др.) и *психологическую традицию* (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон, М. Дойч, М. Шериф, К. Левин и др.).

Сформировавшись как самостоятельное направление в социологии в середине 50-х годов XX века (хотя научные исследования по социологии конфликта были опубликованы Г. Зиммелем еще в начале XX века), на сегодняшний день конфликтология определяется как система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими (Г. Зиммель, 1909; Н. А. Кох, 1996; А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов, 1999; М. М. Кашапов, 2003; Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин, 2004 и др.). Еще более конкретно высказался В. М. Шепель, определяя конфликтологию как науку о технологии упреждения и преодоления конфликтов [356]. Объектом науки конфликтологии являются конфликты в целом, а предметом – общие закономерности их возникновения, развития и завершения [20].

Отличительной особенностью начального этапа становления конфликтологии как науки явилось повышенное внимание к действию объективных факторов и некоторая недооценка субъективных факторов. Поэтому в начале становления конфликтологии возникла тенденция к ее дифференциации. В этой связи, в настоящее время констатируется несколько относительных направлений конфликтологии: организационная (В. В. Бойко, О. О. Денисов, А. А. Ершов, В. И. Лебедев, Р. Л. Кричевский, В. Ф. Рубахин и др.), юридическая (В. Н. Кудрявцев и др.), педагогическая (А. А. Васильев, А. С. Гусева, В. И. Журавлев, В. В. Козлов, М. М. Рыбакова, Б. В. Хомяков и др.), экономическая (В. Зигерт, Л. Ланг и др.), политическая конфликтология (Е. Н. Богданов, А. В. Глухова, В. Г. Зазыкин), которые тесно взаимодействуют с общей теорией конфликтов.

В то же время, происходит процесс интенсивного становления *психологии конфликтов*, как важнейшей самостоятельной отрасли психологии (Н. В. Гришина, С. М. Емельянов, М. М. Кашапов, Н. И. Леонов, Б. И. Хасан и др.), в котором именно субъективным факторам конфликтов уделяется приоритетное внимание. Активно разрабатываются научно-методические основы конфликтологической практики, базирующиеся на психологических знаниях (Ш. Боуэр, Г. Боуэр, Г. Келман, Р. Фишер, У. Юри и др.).

Поскольку главными действующими лицами, субъектами конфликтного противоборства являются люди с их специфическими внутренними условиями (интересами, установками, направленностью активности, нормами регуляции поведения и деятельности), поэтому влияние личностного фактора на конфликтное поведение признается в настоящее время многими исследователями (А. Я. Анцупов, В. В. Бойко, Н. В. Гришина, А. С. Гусева, А. А. Ершов, В. Г. Зазыкин, Е. А. Климов, В. Н. Князев, А. Г. Ковалев, Б. В. Коваленко, В. С. Мерлин,

Т. С. Сулимова, А. И. Шипилов и др.). Психология конфликтов на сегодняшний день является не только важнейшей составной частью конфликтологии, но и, фактически, единственной строгой научно-методической основой конфликтологической практики.

Традиционно многие отечественные психологические исследования конфликтов осуществлялись преимущественно в рамках деятельностного подхода. При этом приоритет отдавался изучению причин конфликтного поведения, заложенных в совместной деятельности и взаимодействиях, описанию стадий или этапов конфликта, анализу приемов и тактик, применяемых в конфликтном противоборстве, описанию универсальных методов профилактики и разрешения конфликтов. В то же время, высоко оценивая уровень проводимых исследований, Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин [44] отмечают, что в них недостаточное внимание уделялось субъектам конфликтного противоборства. По этой причине не разрабатывалось достаточно методов диагностики конфликтности, конфликтологической компетентности, личностных факторов в различных видах конфликтов: политическом, организационном, этническом, семейном и др.

Постепенно осознание исследователями личностной первопричины конфликтов, обусловленности отношения и поведения людей в конфликте их особенными внутренними условиями сопровождается различными трактовками последних. Так, для западной психологии, базирующейся на парадигмах, особенностью которых является констатация центральной роли сугубо личностных факторов в конфликте, характерен психиатрический редуционизм. Наиболее известными зарубежными психологическими парадигмами являются следующие.

*Психоаналитическая парадигма* (З. Фрейд, его последователи и оппоненты А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм и др.). Причинами конфликтов объявляются: противоречия (несоответствия) между моральными и общественными условиями и устоями с одной стороны и природными инстинктами – с другой; незащищенность личности перед окружающим агрессивным миром, ощущение своей неполноценности и несовершенства, и как следствие частое стремление человека укрепиться путем достижения превосходства над другими; естественная реакция человека на враждебный мир; обособление и индивидуализация, стремление преодолеть отчуждение своего «Я». Разрешение конфликтов, согласно данной парадигме, возможно с помощью психоаналитических методов.

*Экзистенциальная парадигма* (Л. Бинсвангер, О. Ленг, Ж. Сартр, В. Франкл и др.). Ее представители рассматривали конфликты как нарушение аутентичности личности, несоответствие бытия в социальном мире ее внутренней природе, что обусловлено столкновением изначально гуманной личности с недобрым обществом, конфликтом между подлинностью экзистенциального бытия и неподвластностью действительности.

*Динамическая парадигма* (К. Левин). Разрабатывая концепцию динамической системы поведения с точки зрения теории поля, К. Левин указывает на то, что конфликт возникает прежде всего между индивидом и средой. Основой нарушения являются негативные психические состояния личности: стрессы, перенапряжения, фрустрации, психологический дискомфорт. Он дал описание различным видам внутриличностного конфликта.

*Социометрическая парадигма* (Дж. Морено). Согласно данной парадигме, конфликты рассматриваются как следствие особых эмоциональных отношений между членами группы, их симпатий и антипатий, разнообразия интересов и мотивов поведения. Выявив феномены «социометрических предпочтений и неприятий», Морено пришел к выводу, что конфликты возникают вследствие несовершенства структурной организации группы, что учет эмоциональных предпочтений может снизить вероятность появления конфликтов.

*Интеракционистская парадигма* (Г. Блумер, М. Кун, Т. Шибутани и др.). Основные причины конфликтов связываются с социальными взаимодействиями личности, которые часто не соответствуют ее интересам и подвержены трудно прогнозируемым изменениям. В результате личность начинает испытывать высокую напряженность, психологический дискомфорт,

ощущение невозможности справиться с обстоятельствами. Особое значение как фактору конфликтности придается ролевому поведению. Именно социальные роли обуславливают требования к характеру и результатам взаимодействий, а не реальные потребности и интересы.

*Необихевиристская парадигма* (Н. Миллер, Дж. Доллард и др.). Главной движущей силой конфликтности провозглашается фактор «фрустрации-агрессии». Любое условие, препятствующее достижению поставленной цели, может вызвать фрустрацию, которая перерастает в агрессию, проявляющуюся в стремлении устранить или разрушить препятствие. В случае, если агрессия останется нереализованной вследствие сдерживающих факторов, то это может привести к усилению психической напряженности и агрессивности. Авторы считают, что путем соответствующего научения можно выработать и неагрессивную реакцию на фрустрацию.

Наряду с ориентацией на научные парадигмы, психологические исследования конфликтов базируются и на научных подходах, то есть некоей руководящей идее, исходном положении, направляющем научные исследования. В качестве таких подходов называются следующие.

*Организационный* (В. В. Бойко, А. А. Ершов, А. Л. Журавлев, В. И. Лебедев, А. И. Китов, Р. Л. Кричевский, В. Ф. Рубахин и др.). Конфликты рассматриваются как процесс и следствие действия противоречий и недостатков в функционировании организации, а также нарушении психологических связей между персоналом в процессе их взаимодействий, обеспечивающих стабильность организации как системы.

*Деятельностный* (Н. В. Гришина, А. С. Гусева, С. М. Емельянов, А. Л. Журавлев, В. Г. Зазыкин, Н. В. Крогиус, А. Г. Ковалев, В. Г. Шорин и др.). Ориентирует исследователя на преимущественное изучение поведенческих и деятельностных аспектов субъектов конфликта.

*Личностный* (В. Г. Зазыкин, Е. В. Зайцева, Н. В. Крогиус, В. С. Мерлин, Н. Н. Обозов, А. Н. Сухов и др.). Главной особенностью является рассмотрение личности как центрального звена конфликта.

*Ситуационный* (А.Я Анцупов, Н. В. Гришина, В. Н. Князева, С. К. Сергиенко и др.). Рассматриваются критические и кризисные ситуации, которые возникают в процессе жизнедеятельности, особенности их восприятия, факторы субъективной и объективной причинности в их оценке, реагирование на них, тенденции рассмотрения критических ситуаций как конфликтных.

В качестве более частных подходов называют: игровой подход (М. Дойч); подход, основанный на теории организационных систем (Р. Блейк, Дж. Муттон); коммуникативный подход (Р. Фишер, У. Юри и др.); междисциплинарный подход (А. Я. Анцупов).

Последний из названных подходов получил широкое развитие в отечественной психологии. При формировании конфликтологии используются знания о конфликте, накопленные в рамках одиннадцати наук, являющихся фактически отраслями конфликтологии. Лидером среди них является психология. Свое дальнейшее развитие междисциплинарный подход получил в эволюционно-междисциплинарной теории конфликтов, согласно которой эволюционная структура психики человека включает четыре основных уровня: бессознательное, подсознание, сознание и сверхсознание. В конфликтных ситуациях поведение человека во многом определяется подсознанием – эмоциями и бессознательным – инстинктами, главным образом социальными. Объяснить и регулировать конфликты трудно без учета и управления этими двумя уровнями психического отражения [20].

В рамках данной теории разработана универсальная понятийная схема описания конфликтов, которая включает 11 понятийно-категориальных групп: сущность конфликтов; их классификация; структура; функции; генезис; эволюция; динамика; системно-информационное описание конфликтов; предупреждение; завершение; исследование и диагностика конфликтов. Представим вкратце каждое из понятий с некоторыми дополнениями и комментариями.

*Сущность конфликта.* При этом под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Помимо конфликта противоречия могут разрешаться путем сотрудничества, компромисса, уступки и избегания [20]. В данном определении нас смущает словосочетание «способ разрешения», которое, скорее, предполагает окончательное прекращение конфликта, снятие противоречия. Суть конфликта состоит в том, что он обнажает противоречие, свидетельствует о невозможности его разрешения мирными способами.

*Классификация конфликтов.* Базисная типология конфликтов включает: социальные, внутриличностные, а также зооконфликты. Конфликты также классифицируются по другим параметрам: масштаб, последствия; длительность; характер противоречий, лежащих в основе; интенсивность; степень конструктивности; сфера жизнедеятельности, в которой они происходят и др.

*Структура конфликтов* включает две подструктуры: объективную и субъективную. Объективная подструктура включает: участников (основных, второстепенных, группы поддержки); объект конфликта; его предмет; микросреду, в которой он развивается; макросреду, оказывающую влияние на ход конфликта, и др. Субъективная подструктура конфликта включает: психологические модели конфликтной ситуации, имеющиеся у всех участников; мотивы действий сторон; цели, которые они преследуют; актуальные психические состояния участников; образы оппонента, самого себя, вероятных результатов борьбы и др.

*Функции конфликтов.* По направленности выделяют конструктивные и деструктивные функции; по сфере действия – внешние и внутренние.

*Генезис конфликта* – его возникновение, развитие и завершение под действием системы факторов и причин. Основные группы причин конфликтов: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и психологические.

*Эволюция конфликта* – постепенное, непрерывное, относительно длительное развитие от простых форм к более сложным.

*Динамика конфликта* включает, в частности, три периода: доконфликтная ситуация; собственно конфликт; послеконфликтная ситуация.

*Системно-информационное описание конфликтов* – вид и результат их системного анализа, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта, а также между конфликтом и внешней средой. Информация играет ключевую роль в возникновении, развитии, завершении, регулировании конфликтов, а также в развитии науки конфликтологии.

*Предупреждение конфликтов* – в широком смысле такая организация жизнедеятельности субъектов взаимодействия, которая сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними; в узком смысле – деятельность субъектов взаимодействия, а также третьих лиц по устранению причин конкретного назревающего конфликта, разрешению противоречия неконфликтными способами.

*Завершение конфликтов* – этап в динамике конфликта, заключающийся в его окончании любым способом и обусловленный любой причиной. Основные формы: *разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт.*

*Исследование и диагностика конфликтов* – деятельность по выявлению закономерностей развития и особенностей конфликтов с целью их конструктивного регулирования.

Представленная схема описания конфликтов, несомненно, достаточно содержательная и глубокая. Некоторые вопросы возникают в связи с разделением таких элементов как динамика конфликта, предупреждение и разрешение. Вопросы эти связаны с тем, что авторами не определены границы и условия применения данной схемы.

Особое внимание в исследованиях уделяется поведению человека в проблемной/конфликтной ситуации.

В настоящее время в психологии активно изучается поведение преодоления, или так называемый «копинг». Копинг – это непрерывно меняющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться со специфическими внешними и/или внутренними требованиями, которые оцениваются как чрезмерные или превышающие ресурсы человека. Со временем это понятие стало включать в себя реакцию не только на чрезмерные или превышающие ресурсы человека требования, но и на каждодневные стрессовые ситуации. Копинг объединяет когнитивные, эмоциональные и поведенческие стратегии, которые используются, чтобы справиться с запросами обыденной жизни. Мысли, чувства и действия образуют копинг-стратегии, которые используются в различной степени в определенных обстоятельствах. Таким образом, копинг-стратегии – это поведенческие и когнитивные усилия, применяемые индивидами, чтобы справиться с взаимоотношениями «человек-среда» [260].

В зарубежной и отечественной психологии можно выделить три подхода к проблеме преодоления. Первый подход рассматривает преодоление с точки зрения динамики Эго как способ психологической защиты, ослабляющий психическое напряжение. Второй подход рассматривает преодоление в терминах черт личности – как постоянную предрасположенность отвечать на стрессовые события определенным образом. В третьем, наиболее распространенном, подходе преодоление понимается как динамический процесс, специфика которого определяется не только ситуацией, но и степенью активности личности, направленной на решение возникших проблем при столкновении ее со стрессовым событием. При этом подчеркивается, что реакции индивида на стрессовую ситуацию могут быть как произвольными, так и непроизвольными. Непроизвольные реакции – это те, что основаны на индивидуальных различиях в темпераменте, а также те, что приобретены в результате повторения и больше не требуют сознательного контроля [260].

Копинг-стратегии успешно осуществляются при соблюдении трех условий:

- достаточно полное осознание возникших трудностей;
- знание способов эффективного овладения именно ситуацией данного типа;
- умение своевременно применить их на практике [230].

В настоящее время не существует общепризнанной классификации типов психологического преодоления. Однако большинство из них построено вокруг двух предложенных Р. Лазарусом и В. Фолкманом стратегий преодоления: 1) проблемно-ориентированный копинг – усилия направляются на решение возникшей проблемы (11 копинговых действий); 2) эмоционально-ориентированный копинг – изменение собственных установок в отношении ситуации (62 копинговых действия). По Р. Лазарусу в копинговом процессе представлен как проблемно-фокусированный, так и эмоционально-фокусированный аспект [256].

Многие из классификаций копинг-стратегий, возникавшие вслед за классификацией Р. Лазаруса и В. Фолкмана, составлялись в той же традиции, предлагая дихотическое разделение копинг-стратегий по принципу «работа с проблемой» и «работа с отношением к проблеме». Таким образом, в основном, классификации сводятся к различению между активными, фокусированными на проблеме усилиями справиться с внешними запросами проблемы против более интроспективных усилий переформулировать или когнитивно переоценить проблему так, что она будет лучше соответствовать внешним требованиям.

В качестве альтернативного подхода С. Хобфолл (1994) предложил многоосевую модель поведения преодоления. В отличие от предыдущих моделей, преодолевающее поведение рассматривается как стратегии (тенденции) поведения, а не как отдельные его типы. Предложенная модель имеет две основные оси: просоциальная – асоциальная, активная – пассивная и одну дополнительную ось: прямая – непрямая, каждой из которых соответствует определенная модель поведения. Данные оси представляют собой измерения общих стратегий преодо-

ления. Введение просоциальной и асоциальной оси основывается на том, что: а) многие жизненные стрессоры являются межличностными или имеют межличностный компонент; б) даже индивидуальные усилия по преодолению имеют потенциальные социальные последствия; в) действие преодоления часто требует взаимодействия с другими людьми. В зависимости от степени конструктивности стратегии и модели поведения могут способствовать или препятствовать успешности преодоления стрессов, а также оказывать влияние на сохранение здоровья субъекта общения и труда. Активное преодоление в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (контактов) повышает стрессоустойчивость человека.

К. Томас для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях применил двумерную модель. Основополагающими измерениями в ней выступают кооперация (внимание человека к интересам других людей) и напористость (акцент на защите собственных интересов). Соответственно этим двум способам измерения К. Томас выделил следующие способы регулирования конфликтов: соперничество – стремление настоять на своем в ущерб оппоненту путем открытой борьбы за свои интересы; сотрудничество – поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон конфликта в ходе открытого обсуждения; компромисс – торг о взаимных уступках; избегание – стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать и уйти от конфликта; уступка – стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера, игнорируя свои.

Кроме того, некоторые исследователи предлагают классификации, в которых копинг-стратегии различаются в зависимости от типов процессов (эмоциональных, поведенческих, когнитивных), лежащих в их основе. Так, И. М. Никольская и Р. М. Грановская выделяют три больших группы копинг-стратегии, проходящих на следующих уровнях: поведение, эмоциональная проработка подавленного и познание. Они установили, что взрослые чаще всего используют следующие способы совладания с внутренним напряжением:

– взаимодействуют с продуктами человеческого творчества (читают книги, слушают музыку, ходят в музей) или сами рисуют, сочиняют стихи, поют, т. е. творчески самовыражаются;

– ищут поддержку у друзей и знакомых;

– погружаются в работу, учебу;

– сменяют вид активности с психической на физическую (занятия спортом, прогулки, водные процедуры) или используют так называемые приемы «за-» («заесть», «заспать», «залюбить», «загулять», «затанцевать»);

– обдумывают возникшую ситуацию.

Что касается принципов, то А. Я. Анцупов выделяет *семь общенаучных принципов изучения конфликтов*: развитие; всеобщая связь; учет основных законов и парных категорий диалектики; единство теории эксперимента и практики; системный подход; объективность; конкретно-исторический подход. В дополнение к ним называется еще пять принципов конфликтологии: междисциплинарность; преемственность; эволюционизм; личностный подход; поиск скрытого содержания конфликта [20].

В последние годы, в дополнение к названным составляющим понятийно-категориального аппарата исследователи все большее внимание обращают на понятия, имеющие отношение к характеристикам личности конфликтующих и их роли в конфликте.

Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин относят к ним такие понятия как «конфликтная личность», «уровень конфликтности» и «конфликтологическая компетентность», «разрешение конфликта» и «управление конфликтом», давая им следующие определения. В частности, конфликтной называется личность, которая в силу определенных свойств является инициатором многих негативных или деструктивных конфликтов, а также обладает склонностью вовлекаться в конфликты, созданные другими [44].

По мнению М. М. Кашапова, конфликтный человек навязывает свою волю, давит на людей, не умеет уступать, несправедливо упрекает и придирается к другим, во что бы то ни стало отстаивает собственные взгляды, мнения, убеждения и т. д., не способен встать на позицию другого человека [146].

Уровень конфликтности определяется с помощью следующих показателей:

– количество конфликтов, которые организует данная личность или принимает в них участие без весомых оснований в определенный период времени;

– тяжесть или негативные последствия данных конфликтов для оппонентов, коллектива или организации;

– показательные личностные особенности, обуславливающие склонность к конфликтам.

Конфликтологическая компетентность – это когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой стороны личности, включающая соответствующие специальные знания и умения.

В изучении конкретных конфликтов особое внимание всегда уделяется причинам конфликтов, которые по-разному классифицируются исследователями. Так, применительно к конфликтам в деловом общении, М. Р. Душкина выделяет объективные и субъективные причины [101].

К числу объективных причин относятся организационные, экономические или технологические факторы, проявляющиеся в следующем: недостаток времени; недостаток ресурсов; недостаток информации; нарушение функционирования производства; нарушение ролевой структуры; нарушение разделения обязанностей; отсутствие критериев оценки; отсутствие дисциплины и др. К числу конфликтов, имеющих в своей основе субъективные причины, относятся: мотивационные – нарушение удовлетворения потребностей, структуры ценностей и норм; коммуникационные – искажение информканалов и отсутствие обратной связи; властные – помехи для реализации личных целей в структуре организации.

Представленные подходы свидетельствуют о важности, научном и прикладном значении данной проблемы, но все же, не являются завершенными в понимании и исследовании конфликтов. Необходима большая психологическая конкретизация как самого понятия конфликта, так и его составляющих. Как известно, в научных исследованиях понятие «конфликт» имеет разнообразные толкования и трактовки. При этом в нашей работе основное внимание будет уделено межличностным конфликтам, так как именно они составляют основу всех социальных конфликтов. Приведем примеры.

Прежде всего, конфликт трактуется через качество отношений между конфликтующими сторонами, носящие характер столкновения в ситуации межличностного взаимодействия, что отражено во многих определениях.

Конфликт – форма отношений между субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями [118].

Конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными переживаниями [304].

Конфликт – это столкновение противоположных интересов (целей, позиций, мнений, взглядов и др.) на почве соперничества;

отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми эмоциональными переживаниями [316].

Конфликт – столкновение разнонаправленных целей, интересов и позиций субъектов взаимодействия, а также противостояние мнений, взглядов партнеров по общению, фиксируется ими в жесткой форме [100].

Конфликт – качество взаимодействия между людьми (или элементами внутренней структуры личности), выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей [171].

В ряде исследований конфликт трактуется через понятие «противоречие». Приведем примеры.

«Конфликт социальный (от лат. *conflictus* – столкновение) – предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей – классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленном противоположностью или существенным различием их интересов, целей, тенденций развития» [27, с. 55].

Конфликт – это процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющей личностную значимость для каждого из его участников [304].

Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противостоянии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями и чувствами, переживаемыми ими по отношению друг к другу [145].

Конфликт – это такая специфическая организованность деятельности, в которой противоречие удерживается в процессе его разрешения [338].

Конфликт – форма «проявления противоречия, неразрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, возникающего в ситуации непосредственного взаимодействия субъекта и обусловленного противоположно выбранными целями, образами конфликтной ситуации, представлениями, осознаваемыми или неосознаваемыми участниками ситуации действиями, направленными на разрешение или снятие данного противоречия» [181, с. 13].

Конфликт – «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу» [23, с. 158].

Представленные определения конфликта имеют много схожего, в то же время всегда есть возможность рассмотрения исследуемого явления в ином контексте. Определение конфликта через противоречие соответствует философско-социологическим традициям рассмотрения конфликтов. В психологии понятие «противоречие» требует раскрытия своего психологического содержания, то есть, являясь вполне приемлемым для характеристики конфликта, оно требует своей конкретизации, поэтому не может быть основополагающим.

В понимании конфликта можно исходить из того, что практика консультативной работы с межличностными конфликтами выдвигает на первый план понятие «проблема». Проблема в переводе с греческого (*problema*) означает «преграда, трудность, задача», соответственно, выявление, формулирование, помощь в их решении/преодолении составляет содержание деятельности психолога/конфликтолога. И именно понятие проблемы, возникающей в ситуации межличностного (межгруппового) взаимодействия, должно быть заложено в определении конфликта.

К тому же социальный межличностный конфликт является одним из проявлений такой сферы жизнедеятельности человека, как общение, характеризующегося, в свою очередь, определенными сторонами (коммуникативной, перцептивной, интерактивной), компонентами (субъекты общения, само сообщение, способ связи, язык/правила общения, контекст) и другими характеристиками.

Обобщая приведенные трактовки и выделяя в них общее, мы можем дать следующее определение социального/межличностного конфликта. *Конфликт – это такое взаимодействие субъектов деятельности и общения, для которого характерно наличие противоречий,*

*противодействий (противоборства/противостояния) и негативных эмоций у конфликтующих, возникающих в связи с проблемами удовлетворения ими значимых потребностей.*

Представленное определение межличностного конфликта удовлетворяет следующим требованиям.

1) Конфликт относится к проявлениям интерактивной стороны общения, как процесса установления и развития контактов между людьми. Как известно, интеракция – это взаимодействие партнеров в процессе общения, которое может быть как конфликтным, так и бесконфликтным. Соответственно, если нет прямого или опосредованного взаимодействия субъектов, то и нет конфликта. К тому же, взаимодействие людей по поводу возникшей проблемы (например, дефицита ресурсов, разного понимания ситуации, несоответствия поведения партнера ролевым ожиданиям) может быть и бесконфликтным.

2) В центре конфликта находится проблема – выступающая как преграда, трудность, задача – преодоление/решение которой рассматривается конфликтующими как условие их дальнейшего развития и продуктивной деятельности. Каждая сторона, участвующая в конфликте, воспринимает конфликтную ситуацию именно в виде проблемы. Формулирование сути проблемы, которая привела к конфликту, является одним из первых шагов в его последующем урегулировании.

Пока еще не приходится говорить о классификации проблем, лежащих в основе конфликта, но активизирующим фактором возникновения проблемы и последующего решения ее являются, на наш взгляд, неудовлетворенные потребности. Все поведенческие проблемы (агрессивность, ложь, воровство, жадность, зависть, ревность, обида, переживание несправедливости), проблемы общения (замкнутость, стеснительность, нерешительность, неуверенность, неумение отстаивать свои интересы), эмоциональные проблемы (страхи, тревога, депрессия, эмоциональная неуравновешенность), проблемы связанные с характером и качеством выполняемой деятельности (плохая успеваемость, опоздания и другие нарушения дисциплины, невыполнение своих обязанностей, безответственность) и связанные с ними социальные конфликты имеют в своей основе определенные потребности субъектов взаимодействия.

В свою очередь, переживаемый и неразрешенный конфликт, выступая в качестве психотравмирующего события и ситуации, может приводить к неврозам, психосоматическим заболеваниям. Психологическая помощь в случае этих расстройств предполагает выявление стоящих за ними конфликтов и их разрешение.

Следует отметить, что в последние годы многими исследователями подчеркивается неизбежность конфликтов в нашей жизни, более того, даже подчеркивается, что они нужны, бывают полезны и приятны [192]. И все же можно утверждать, что неизбежными являются проблемы, с которыми сталкивается человек в процессе своей жизнедеятельности. А вот решение их может быть вполне уравновешенным и бесконфликтным, хотя достигается это непросто. Чаще всего вместо совместного поиска способа решения проблемы начинают доминировать взаимные упреки, оскорбления, поиск виновных, а соответственно ответное сопротивление и пр.

3) Конфликт в предложенном понимании предстает как психологический феномен, для которого характерны: 1) *противоречие*, составляющее *когнитивный компонент* конфликта; 2) *противодействия (противоборство)*, составляющие *поведенческий компонент* конфликта; 3) негативные эмоции, составляющие *аффективный компонент* конфликта; 4) потребности и ценности субъектов взаимодействия, составляющие *мотивационный компонент* конфликта.

Рассмотрим более подробно каждую из этих составляющих.

*Противоречие* в широком смысле слова предполагает наличие в конфликте противоположных, препятствующих существованию и осуществлению друг друга процессов, тенденций, явлений, позиций, взглядов и установок. Как отмечает Н. В. Гришина, в любом конфликте присутствует биполярность как наличие и противостояние двух начал, будь-то внутриличностный, межличностный или межгрупповой [81].

В частности, по мнению ряда исследователей, противоречия возникают там, где есть расхождение:

- знаний, умений, личностных качеств;
- функций управления;
- эмоциональных, психических и других состояний;
- технологических, экономических и других процессов;
- целей, средств, методов деятельности;
- мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;
- взглядов, убеждений;
- в понимании, интерпретации информации;
- ожиданий, позиций;
- оценок и самооценок.

По степени остроты противоречий, которые возникают, конфликты могут быть подразделены на следующие типы: недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда [304].

Противоречие, таким образом, отражает различия в том, что думают, как воспринимают сложившуюся ситуацию и друг друга, на что обращают внимание конфликтующие, что является для них значимым в конфликте. В этой связи адекватным является определение Ю. В. Рождественского, который характеризует противоречие как *речевые действия*, в которых высказываются различия сторон и мнений [272]. Именно специфическое вербальное обрамление проблемы нередко приводит к конфликту (в том числе и в ситуации так называемого беспредметного конфликта). Хотя сами по себе негативные высказывания в адрес друга относятся, на наш взгляд, к виду противодействия. Наличие противоречия активизирует познавательную (когнитивную) деятельность, способствующую развитию, завершению, разрешению конфликта.

*Противодействие* (противоборство, противостояние) – «общение, поведение или деятельность, имеющие целью выразить несогласие с оппонентом, ограничить его активность или нанести ему материальный, моральный, иной вид ущерба; это общение и действия, направленные против другого человека, группы, государства, общества» [23, с. 347].

Акцент на вступлении конфликтующих в противоборство делают многие исследователи. Так, Ю. Г. Запрудский характеризует социальный конфликт как явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных объектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству [117]. А. В. Дмитриев понимает социальный конфликт как вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию, либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны [95].

Общение субъектов развивается, как правило, в условиях определенной ситуации/контекста, включающего общий кооперативный или конкурентный характер взаимодействия сторон, наличие «третьих сил», а также прежний опыт взаимоотношения сторон и др. Прежний опыт отношений определяет последующий тип взаимодействия с партнером:

- позитивный опыт отношений (разногласия успешно преодолевались или отсутствовали) – позитивная установка на достижение договоренностей;
- оппонентам не всегда удавалось достичь соглашения и полностью преодолеть возникшие противоречия (неопределенный опыт разногласий) – неопределенная установка, связанная с отсутствием уверенности в возможности договоренности;
- опыт негативного эмоционального взаимодействия (в прежних конфликтных ситуациях непонимание оппонентами друг друга сопровождалось яркими негативными эмоциями) – нежелание договариваться, актуализация негативных эмоций [21].

Противодействие символизирует негативный характер того, что делают, как поступают конфликтующие по отношению друг к другу. Как правило, это выражается в стремлении нанести моральный (травмировать «Я»), материальный, физический ущерб оппоненту, потребовать от него определенных действий, которые тот не осуществляет. В результате, либо складывается конфликтная ситуация, либо потенциальный конфликт превращается в актуальный. Противодействие в этом случае выступает в виде инцидента.

Противодействие имеет шкалу интенсивности. Наименее интенсивное противодействие – корректный спор. Наиболее интенсивное противодействие – физическое уничтожение противника. Интенсивность противодействия определяет остроту конфликта. Важной психологической особенностью противодействия являются трудности в прогнозировании его последствий. Одной из особенностей противодействия является его тенденция к эскалации. На акт противодействия подвергшийся ему дает более жесткий ответ, реакция на это часто бывает еще более интенсивной и т. д. [23].

Конфликт как противодействие субъектов рассматривает Э. Э. Линчевский [192]. Отмечается, что степень активности противодействующих субъектов может быть весьма разной, вплоть до нулевого уровня. Моделью такого положения может служить басня И. А. Крылова «Слон и Моська». Возникает вопрос, а есть ли там конфликт? Не опровергается ли его наличие поведением Слона? Скорее, нет. Моська относится к Слону как к вполне реальному оппоненту. В ее представлении он вовсе не безучастен. Она постоянно готова к его реакции на ее твякание. Слон же либо не замечает Моську, либо у него достаточно достоинства и терпения. И это позволяет Моське начать, развернуть и окончить конфликт с выгодой для себя. Если перенести данный пример на людей, то мы видим определенный тип конфликта, когда один из субъектов не отвечает на действия другого – либо потому, что пока просто не знает о них (тот действует исподтишка, за глаза и т. п.), либо по каким-то соображениям сознательно выбирает такую тактику, проявляя выдержку. Пассивность второго субъекта дает основания назвать данный тип конфликта односторонним [192].

*Аффективный компонент* конфликта характеризует эмоциональное отношение человека к происходящему, и, как правило, отражает недовольство по поводу ситуации, в которой он оказался. Эмоции символизируют то, что чувствуют, переживают конфликтующие, в том числе и по отношению друг к другу. Это могут быть гнев, негодование, возмущение, ревность, досада, тревога, огорчение, обида, зависть и др. Неприязнь (вражда) между людьми, когда она уже возникла, становится трудно устранимой, так как связанные с ней отрицательные эмоциональные переживания весьма устойчивы, возникают автоматически и с трудом контролируются сознанием.

Правда, могут присутствовать и приятные переживания, такие как воодушевление, радость, торжество, любопытство к развитию событий. Переживаемые чувства тесно соотносятся с личностью оппонента и с его сторонниками.

Переживаемые в конфликте эмоции, являясь следствием неудовлетворения/блокирования потребностей, могут выступать причиной конфликтных действий. Так, нередко людьми движет страх, ожидание чего-то неприятного для себя, что вызывает стремление избежать негативных последствий сложившейся ситуации, приводя, в свою очередь, к действиям, усугубляющим ситуацию и приводящих к реальному конфликту.

На значимость эмоций в конфликте указывают многие исследователи (Д. Г. Скотт, 1991; Ф. Глазл, 2000; А. Канитц, 2005; К. Колдей, 2007; В. И. Андреев, 1995; Н. И. Добина, 2008; и др.), называя их основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт. Переполненная сознание наши эмоции способны заставить нас действовать иррационально. Любому человеку известно, что настроение меняет направление мыслей человека, его восприятие и поведение. Если человек, обиженный кем-нибудь, очень расстроен или раздражен, то он находит тысячу поводов для недовольствия, нетерпения, страха и др., особенно если повод к этому

он может найти в том человеке, который был причиной его первичной реакции, или в чем-нибудь, с ним связанном [212].

Л. А. Китаев-Смык выделяет три направления влияния эмоций на процессы мышления: 1) мнительность, появление ненавязчивых мыслей, образов, сверхнастороженности; 2) уход от решения проблемы: уменьшение активности мышления, потеря интереса к жизни, течение мыслей на месте; 3) осознание неразрешимости проблемы (псевдоуход от нее, мистические акции, поиск нетривиальных решений, уход в мысли о прошлом) [147].

Следует отметить, что люди отличаются индивидуальными проявлениями своих эмоциональных реакций в конфликтной ситуации. Чем более эмоционально уравновешенным и спокойным является человек, тем более он конфликтоустойчив.

*Мотивационный компонент.* Мотивы конфликтующих – это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей субъектов конфликта; совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта. Выявить истинные мотивы конфликтующих достаточно сложно, так как зачастую их скрывают от окружающих (или же они не в полной мере осознаются человеком), предьявляя такую мотивировку конфликтных действий, которая в значительной мере отличается от первичных мотивов или вообще не имеет ничего общего с ними. Базисным побудителем активности оппонента в конфликте являются его потребности – состояния субъекта, вызванные нуждой в объектах, необходимых для его жизни и развития [22].

Не секрет, что проблемы возникают из-за невозможности или неспособности участника/ков конфликта удовлетворить свои значимые потребности, рассматриваемые ими как необходимое условие эффективного существования и жизнедеятельности. Потребности человека побуждают его к деятельности, в то числе обуславливая и конфликтное взаимодействие. Потребности присущи как отдельному индивиду, так и социальным группам, обществам и государствам. В этой связи при рассмотрении конфликта нужно всегда выявлять потребности его участников.

В отношениях между людьми часто возникают претензии – выраженное или скрытое недовольство друг с другом, связанное, как правило, с неудовлетворением каких-либо потребностей. При этом, на биологическом уровне удовлетворения потребностей претензии возникают из-за отсутствия достаточного количества пищи (либо ее соответствующего качества), жилья («своей территории»), желаемого партнера по сексу и так далее. Претензии также возникают из-за индивидуальных различий между людьми: предпочтение различной пищи, различных вариантов отдыха, планирования семьи и т. д.

На социальном уровне очень сильны конфликтные ситуации, одна часть которых корнями уходит в биологический уровень (материальный доход), а вторая – вытекает из психологической потребности самоутвердиться – быть значимым в обществе. Комплексное и крайнее проявление этой тенденции – власть ради власти, т. е. возможность распоряжаться судьбами себе подобных. При реализации человеком своих потребностей в интеллектуальном и творческом видах деятельности может быть создан продукт, который обеспечит его создателю социальный престиж и материальный достаток. Рост социального престижа в творческой деятельности (умный, талантливый и т. д.), и материальные возможности, которые обеспечивают ее результаты (скульптуры, книги, фильмы и т. д.), часто вызывают зависть у других людей и также становятся предлогами для конфликтов, корни которых уходят в первый и второй уровни [304].

Согласно теории А. Маслоу, потребности можно сгруппировать, выделив пять иерархически связанных уровней. К ним относятся потребности: физиологические; в безопасности и защищенности; в любви и привязанности; признании и оценке; в самореализации/самоактуализации. В случае неудовлетворения любой из этих потребностей у человека возникает психическое напряжение, и он может либо идти на конфликт, либо более усиленно удовлетворять

потребности низележащего уровня. Можно исходить и из более обобщенной градации блокированных потребностей – материальные, социальные и духовные [208].

К. Хорни описала характерные невротические потребности, «аномальность» которых заключается как в их содержательной противоречивости, так и в формальных характеристиках структуры и способов реализации, выражающихся в навязчивой компульсивности, низкой степени осознанности и подконтрольности, а также присущей всей системе невротических потребностей принципиальной ненасыщаемости. К этим потребностям, в частности, относятся:

- потребность в любви и одобрении – желание быть любимым всеми и каждым, а в сущности полное безразличие к партнеру, рассматриваемому как «вещь» или «товар»;
- потребность в поддержке – стремление иметь сильного опекающего партнера, который избавит от страха покинутости и одиночества;
- потребность властвования, доминирования, лидерства – стремление быть «все выше, и выше, и выше...», желание властвовать, в то же время отказ от принятия на себя ответственности за бремя власти;
- потребность в восхищении, признании, которые становятся мерилom самооценности человека [341].

Конфликтологический характер этих потребностей состоит в том, что удовлетворение любой из них влечет за собой фрустрации других. Так, чтобы удовлетворить потребность в любви и одобрении, необходимо отказаться от лидерства и доминирования; чтобы всем нравиться, также следует отказаться от честолюбивых замыслов. Работа с данными потребностями возможна, как правило, в рамках оказания специализированной психологической или психотерапевтической помощи.

Мотивы противоборствующих сторон конкретизируются в целях, которые они хотят достичь. Цель – это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека. Целью субъекта в конфликте является его представление о конечном результате конфликта, предвосхищаемый полезный (с точки зрения личности или общественной, групповой значимости), результат. Выделяют стратегические и тактические цели оппонентов. Нередко основная цель оппонента – овладение объектом конфликта, ей подчинены тактические цели. В зависимости от развития конфликта эта основная цель может быть заменена на другую (нанесение максимального ущерба оппоненту – материального, морального, психологического), которая в начале конфликта выступала как цель-средство [22].

Как правило, только наличие всех четырех составляющих проблемного взаимодействия (противоречия, противодействия, негативных эмоций, неудовлетворенных потребностей), проявляющихся со стороны всех конфликтующих по отношению друг к другу, свидетельствует о реальном двустороннем конфликте. В остальных случаях можно говорить о конфликтной ситуации, напряженности в отношениях, одностороннем конфликте или его отсутствии.

Представленные компоненты структуры конфликта имеют важное *прикладное значение*. Практическая консультативная и коррекционно-развивающая работа с конфликтующими предполагает выявление:

- сути проблемы;
- того, как конфликтующие воспринимают и характеризуют происходящее (сути противоречия);
- как конкретно поступают, ведут себя по отношению друг к другу (характера противодействия);
- что и в какой степени чувствуют, переживают, чего опасаются (аффективный компонент);

– чего именно хотят добиться, какие страхи преодолеть, какие потребности удовлетворить (мотивационный компонент).

В соответствии с названными составляющими определяются конкретные действия по преодолению конфликта. Работа психолога-консультанта, предполагающая решение проблемы, в этом случае направлена:

- на осознание и изменение у конфликтующих деструктивных/ противоречивых установок, мыслей, взглядов по поводу происходящего и развитие взаимопонимания;
- на выработку новых способов взаимодействия, влияния друг на друга;
- на уменьшение или устранение эмоционального напряжения, актуализацию положительных эмоций;
- на поиск возможностей и условий удовлетворения или преобразования потребностей конфликтующих.

В то же время любой конфликт являет собой способ решения возникшей проблемы, к которому прибегают конфликтующие. Соответственно, в любом конфликте можно выявить не только негативные, но и позитивные аспекты, умение видеть которые, позволяет перевести отношения конфликтующих и связанных с ними лиц на совершенно иной уровень.

## 1.2. Особенности конструктивного и деструктивного поведения и управления конфликтами

Несмотря на то, что практически все исследования конфликтов сводятся к поиску факторов, условий их предотвращения, сущность конфликта никогда не рассматривалась однозначно. В частности, уже в китайском языке понятие «конфликт» обозначается двумя иероглифами. Один из них означает «опасность», а другой – «благоприятную возможность». В двойственности конфликта, по-видимому, и заключена его противоречивость, которая различными авторами (Г. Зиммель, Л. Козер, Н. В. Гришина и др.) характеризуется как разрушительная/деструктивная, так и созидательная/ конструктивная/ продуктивная функция/сторона/последствия конфликта.

Один из основоположников современной социологии конфликтов Г. Зиммель считал, что «конфликт, хотя и является одной из форм разногласия, в то же время представляет собой социализирующую силу, объединяющую противоборствующие стороны». По его мнению, конфликт выполняет функцию снятия социальных противоречий.

Наиболее распространенное в западной науке определение социального конфликта принадлежит Л. Козеру: это борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, где целями каждой из конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника [382]. Интересы Л. Козера фокусировались не столько вокруг анализа источников конфликта и его возникновения в социальных системах, сколько на его функциях. Последние дали основание обозначению всей его концепции как «конфликтного функционализма». Его первая значительная работа, посвященная конфликтам, так и называлась «Функции социального конфликта». Развитие в этой книге идей Г. Зиммеля о *позитивных функциях конфликта* по праву рассматривается как одно из высших достижений конфликтологии. Главный тезис Л. Козера такой: конфликт как процесс создает и поддерживает равновесие социального организма, является способом формирования и утверждения новых социальных форм и обновления прежних.

Согласно Л. Козеру, одна из позитивных функций конфликта заключается в его способности разрядить и снять напряженность между антагонистами, накопление которой только обостряет их отношения. Конфликт объединяет людей общностью ситуации, позволяет им больше узнать друг о друге в процессе взаимодействия. Позитивные функции групповых конфликтов могут заключаться в том, что конфликт приводит к установлению более четких границ между группами; формированию более четких централизованных структур, ответственных за принятие решений; укреплению внутреннего единства; усилению нормативного поведения. Более того, конфликт способен сдерживать конфликт, так называемый «зиммелевский парадокс», который звучит следующим образом: наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое чаще всего становится известным только в результате самого конфликта [382].

Идеи о позитивных функциях конфликта подготовили, как пишет Н. В. Гришина, почву для признания конфликтов закономерной и естественной характеристикой социальных отношений, возможности протекания конфликта в разнообразных, в том числе конструктивных формах, а также утверждения принципиальной возможности управления конфликтами [80].

Согласно *M. Deutch*, – автору одного из авторитетных на Западе пособий по разрешению конфликтов, – деструктивным конфликт является в том случае, если его участники недовольны исходом конфликта и чувствуют, что что-то потеряли. Если же все участники удовлетворены – конфликт конструктивен. Отличительной чертой, признаком деструктивного конфликта, предполагающего конфронтацию сторон, является расширение и эскалация конфликтных действий [384].

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.