

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**Кафедра социальной психологии**

# **ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

*Учебно-методический комплекс  
для специальности 030301.65 Психология*

*Автор-составитель Н.Ю. Самыкина*

Самара  
Издательство «Универс групп»  
2007

*Печатается по решению Редакционно-издательского совета  
Самарского государственного университета*

**Рецензент**

к.п.н., доц. Лисецкий К.С.

Основы конфликтологии : учебно-методический комплекс для специальности 030301.65 Психология / автор-составитель Н.Ю. Самыкина. – Самара : Изд-во «Универс-групп», 2007. – 64 с.

Учебно-методический комплекс предназначен для студентов психологических факультетов вузов и может быть использован для подготовки к учебным занятиям в рамках курса «Основы конфликтологии», а также по дисциплине специализации «Семейная конфликтология».

© Самыкина Н.Ю., 2007

© Самарский государственный университет,  
2007

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Методические рекомендации по изучению дисциплины и работе с пособием .....	4
2. Аннотация курса.....	5
3. Программа дисциплины .....	6
Введение.....	6
Раздел 1. Феноменология конфликтов и основные понятия .....	6
Раздел 2. Концепции, подходы, методы исследования, анализа и интерпретации конфликтных явлений.....	6
Раздел 3. Психологические характеристики конфликтов.....	6
Раздел 4. Специфика семейных, профессиональных, социально-политических и этнических конфликтов.....	7
Раздел 5. Влияние на конфликты. Профилактика, предупреждение. Трансформация и разрешение конфликтов.....	7
4. Академический календарь.....	9
5. Теоретический материал по дисциплине.....	10
Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой (из книги Н.В.Гришиной «Психология конфликта»).....	10
Лекция «Разрешение межличностных конфликтов».....	21
Лекция «Внутриличностный конфликт» .....	27
Лекция «Системное описание конфликтной личности».....	40
6. Глоссарий.....	45
7. Список литературы .....	52
8. Лабораторные задания .....	53
9. Тестовые задания.....	54
10. Контрольные задания.....	61
11. Сведения об авторе: .....	63
12. Контактная информация.....	63

## **1. Методические рекомендации по изучению дисциплины и работе с пособием**

Особенностью дисциплины «Основы конфликтологии» является то, что, с одной стороны, она представляет собой теоретический курс, т.е. направлен на формирование научно-теоретического мышления студентов, а с другой – имеет непосредственное отношение к реальной жизни и событиям, происходящим с ними. Поэтому необходимо при усвоении теоретических основ конфликтологии обращаться к собственному личному опыту, переходя в рефлексивную позицию, сопоставлять знания, полученные из жизни, книг и ранее изученных дисциплин. Проработку лекционного материала целесообразно проводить как после завершения каждого раздела темы, так и при подготовке к семинарским занятиям и выполнении домашних заданий. Важно научиться замечать закономерности в возникновении и развитии конфликтных явлений в различных сферах, пытаться прогнозировать и проектировать течение конфликта. Изучение конфликтологии тогда становится эффективным, когда формируется системное мышление, т.е. когда конфликт (как и любое другое явление) рассматривается как событие, на возникновение и развитие которого оказывает влияние множество факторов, и кроме того, когда конфликт рассматривается как этап развития системы или отдельных ее элементов. При изучении конфликтологии важно проводить параллель, устанавливая межпредметные связи с другими дисциплинами, в частности, с социальной, общей, возрастной, педагогической психологией, что позволит создать более системное, полноценное понимание самого конфликтного явления, его структуры и динамики. При изучении конфликтологии важно задавать вопросы, уметь оппонировать, доносить свою точку зрения, поскольку это не только помогает усвоить предмет, но и развивать научно-теоретическое мышление, речь, профессиональное видение явления. Самостоятельная работа – это прежде всего работа, направленная на развитие способности к постановке задач и определению методов ее достижения, что является важной составляющей личности специалиста.

## 2. Аннотация курса

**Цель дисциплины** – ознакомление студентов с психологическими теориями и подходами к конфликтным явлениям; обучение студентов методам профилактики и разрешения социально-психологических конфликтов.

**Задачи дисциплины:**

- показать студентам психологическую сущность социального конфликта, ознакомить их с подходами и основными теориями изучения конфликтов,
- раскрыть конструктивные функции конфликтов для социальных групп и личностей,
- проанализировать основные методы работы с конфликтными явлениями.

**Требования к уровню подготовки студента, завершившего изучение данной дисциплины**

Студенты, завершившие изучение данной дисциплины, должны:

**Иметь представление:** о конфликтах как явлениях человеческого взаимодействия, основных теориях и подходах к описанию конфликтов.

**Знать:** основные признаки конфликтных явлений, структуру и динамику конфликтных явлений, принципы работы с конфликтами.

**Уметь:** применять методики разрешения конфликтов, направлять конфликт в конструктивное русло.

### **3. Программа дисциплины**

#### **Введение**

Постановка целей и задач курса. Обсуждение представлений студентов о дисциплине.

#### **Раздел 1. Феноменология конфликтов и основные понятия**

Основные категории теории конфликтов. Определения конфликта. Описание конфликтного явления. Противоречие – Коллизия – Конфликт. Источники и причины конфликтных явлений. Конфликт, как свойство системы. Функции конфликта в развитии системы. Возникновение и основные направления развития конфликтологии.

#### **Раздел 2. Концепции, подходы, методы исследования, анализа и интерпретации конфликтных явлений**

Концептуальные подходы к конфликтным явлениям. Конфликт с точки зрения различных психологических теорий и подходов (бихевиоризм, психоанализ, когнитивная психология, гуманистический подход и др.).

Методы исследования конфликтных явлений. Способы описания конфликтов. Структура конфликтных явлений. Основы конфликтов. Носители конфликтов. Характеристики конфликтов.

#### **Раздел 3. Психологические характеристики конфликтов.**

Внутриличностные, межличностные, межгрупповые конфликты.

Когнитивные и эмоциональные аспекты конфликтов:

- Психологические барьеры;
- Комплексы неполноценности;
- Самоутверждение;
- Амбициозность.

Конфликты и агрессия. Соотношение субъективного и объективного. Особенности поведения людей, переживающих конфликт. Фрустрация. Кризис. Стресс. Взаимосвязь внутриличностных и межличностных конфликтов.

## **Раздел 4. Специфика семейных, профессиональных, социально-политических и этнических конфликтов**

Определения понятий «брак», «семья», «супружество». Семья и брак в историческом развитии. Взаимоотношения супругов. В зависимости от различных типов семьи (патриархальной, авторитарной, демократической). Социально-психологические различия супругов. Состояние «консенсуса – конфликта» в современных семьях. Причины и формы проявления супружеских конфликтов. Родительско-детские конфликты и их влияние на формирование личности ребенка.

### **Социально-трудовые конфликты**

Трудовой коллектив – социальная группа. Цели и способы объединения людей. Орг. технологическая, экономическая и микросоциальная системы «первичного» трудового коллектива. Формальные и неформальные объединения и проблемы лидерства.

Социально-психологический климат в трудовом коллективе. Структурно-функциональный анализ конфликтов в коллективе. Причины возникновения конфликтов в трудовом коллективе.

### **Социально-политические и этнические конфликты**

Общество и государство — грани согласия и противоречий. Политический режим и социально-психологический климат. Социальная дифференциация и противоречие интересов в обществе и формы их проявления. Проблемы достижения социального согласия в обществе.

Национальные отношения и этнические процессы в современном мире. Понятия «этнос», «расы», «нации». Образ «врага». Война как одна из форм этнических конфликтов. Факторы межэтнических конфликтов. Культурологический аспект межэтнических проблем.

## **Раздел 5. Влияние на конфликты. Профилактика, предупреждение. Трансформация и разрешение конфликтов**

Диагностика конфликтных ситуаций и противоречий. Модернизация систем и ее типы: эволюционная, революционная, частичная, полная, глобальная.

Прогнозирование конфликтов: экстраполяция, моделирование, эвристика, нетрадиционные методы прогнозирования.

Предупреждение и предотвращение конфликтов: упреждение, консенсус интересов, толерантность, информационный обмен, коммуникативные способы снятия напряжения.

Изучение групповых и личностных притязаний и ожиданий. Влияние на разрешение конфликтов. Преобразование деструктивных тенденций в конструктивные. Ситуационный и позитивный анализ. Стратегия разрешения конфликтов.



#### 4. Академический календарь

<b>Неделя</b>	<b>Содержание занятий</b>
1	Введение
2	Раздел 1. Феноменология конфликтов и основные понятия.
3	Раздел 2. Концепции, подходы, методы исследования, анализа и интерпретации конфликтных явлений
4	Раздел 3. Психологические характеристики конфликтов
5	Раздел 4. Специфика семейных, профессиональных, социально-политических и этнических конфликтов
6	Раздел 5. Влияние на конфликты. Профилактика, предупреждение. Трансформация и разрешение конфликтов.

## 5. Теоретический материал по дисциплине

### Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой (из книги Н.В.Гришиной «Психология конфликта»)

Понятие конфликта принадлежит как обыденному сознанию, так и науке, наделяющей его своим специфическим смыслом. Каждый из нас интуитивно понимает, что такое конфликт, однако от этого определение его содержания не становится более легким.

В обыденной речи слово «конфликт» используется применительно к широкому кругу явлений – от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или супружеских разногласий. Мы называем конфликтом семейную ссору, военные действия, дискуссии в парламенте, столкновение внутренних мотивов, борьбу собственных желаний и чувства долга и многое другое.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* – столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict* – англ., *konflikt* – нем., *conflit* – франц.). Анализ определений конфликта, принятых в различных современных неспециальных энциклопедиях, обнаруживает их сходство. Как правило, содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения:

1. Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.
2. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.
3. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключаящих импульсов, желаний или тенденций.
4. Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет («Grolier Multimedia Encyclopedia», 1998).

Из других изданий («Compton's Interactive Encyclopedia», 1996) к этому можно добавить еще одно значение: эмоциональное напряжение (волнение, беспокойство), возникающее в силу столкновения противоположных импульсов или от неспособности согласовать, примирить внутренние импульсы с реальностью или моральными ограничениями.

По мнению составителей «Grolier Multimedia Encyclopedia» (1988), общий синонимический ряд понятия «конфликт» включает конфликт (conflict), спор, соперничество (contest), единоборство (combat), борьбу (fight), скандал (affray). Contest относится как к дружескому соревнованию, так и к враждебной борьбе за достижение цели; combat, как правило, употребляется, когда речь идет о вооруженном конфликте; fight чаще всего обозначает столкновение индивидуальных соперников; affray предполагает публичное столкновение или шумную ссору. В свою очередь, Compton's Interactive Encyclopedia (1996) дает следующую расшифровку этого синонимического ряда: конфликт (conflict) относится к острому разногласию, столкновению интересов или идей и скорее подчеркивает процесс, чем результат; борьба (fight) — это наиболее общее слово для любого спора (contest), борьбы (struggle) или ссоры (quarrel), подчеркивающее физическое или рукопашное единоборство; борьба (struggle) предполагает значительные усилия или жесткие проявления физического или любого другого характера (например, «борьба за существование»), спор, ссора (contention) наиболее часто используется применительно к горячему вербальному спору или диспуту; соперничество (contest) относится к борьбе – как дружественной, так и враждебной – за превосходство в каком-либо деле. В качестве антонимов предлагаются понятия согласия (accord) и гармонии (harmony). В ряде других изданий упоминается также понятие консенсус.

Анализ рассмотренных синонимических рядов показывает, что практически неизменным компонентом значения понятия «конфликт» является столкновение оппозиционных начал, чаще всего – двух. Очевидно, что для описания границ проблемного поля конфликтных явлений этого предельно общего признака недостаточно.

Знакомство с научной литературой также не вносит ясности. Понятие конфликта обрело статус термина сравнительно поздно: так, в изданном в начале века известном трехтомном «Словаре философии и психологии» под редакцией Дж. Болдуина приводится только понятие «конфликт законов» (Dictionary of Philosophy and Psychology, 1901). В дальнейшем проблемное поле понятия интенсивно расширяется. Например, в «Социологическом словаре», вышедшем в ФРГ в период бурного развития конфликтологии, термином «конфликт» обозначались «парламентские дискуссии и гражданская война, мирные тарифные переговоры и забастовка, легкое внутреннее напряжение вследствие известного несогласия между данным

лицом и его профессией, психическое заболевание» (Wörterbuch der Soziologie, 1969). В качестве различных форм конфликта начинают рассматриваться столкновения отдельных личностей, внутрисемейные трения, конкурентная борьба монополий, граждан.

Однако проблемы, возникающие с определением конфликта, и сегодня не решены. Конфликтологи часто ссылаются на неудачу американских социологов Р. Макка и Р. Снайдера, которые еще более двух десятилетий назад, в период особенно интенсивного развития исследований в области конфликтов, попытались навести порядок в использовании терминов и проанализировали ряд понятий, таких как антагонизм интересов, агрессивность, вражда, конкуренция, социальный раскол и др. Признав, что ни одно из них не является синонимом конфликта, авторы были вынуждены констатировать: «Очевидно, «конфликт» представляет собой большей частью резиноподобное понятие, которое можно растягивать и полученное использовать в своих целях» (Нечипоренко.1982, с. 38-39). При этом разные дисциплины наделяют понятие конфликта своим содержанием: экономисты часто отождествляют конфликт с конкуренцией, психологи – с «трудностями», «напряженностями», социологи заменяют им понятия «дебатов», «оппозиции» и т. д. (Доронина, 1981).

Сегодня многие – особенно западные – конфликтологи высказывают весьма скептическое отношение к возможности (и необходимости) создания единой универсальной теории конфликта, приложимой к разнородным конфликтным явлениям. Похоже, они уже не так озабочены отсутствием точных дефиниций и спокойно относятся к тому, что словом «конфликт» обозначают довольно широкий спектр явлений.

Вместе с тем анализ использования понятия конфликта и разнообразных контекстов его применения показывает, что наряду со словосочетаниями, обозначающими конкретные явления («вооруженный конфликт», «трудовой конфликт», «психологический», «внутренний», «политический» и т. д.), в словарях, энциклопедиях и других справочных изданиях часто встречаются такие образные выражения, как «конфликт возвышенного, аскетического и чувственного понимания любви», «конфликт личности и репрессивного общества», «конфликт между современным обществом и человеческой природой», «конфликт свободной человеческой души и враждебного мира», «конфликт традиционной этики старшего поколения с прагматизмом молодых» и т. д. (Энциклопедия Кирилла и Мефодия, 1998).

Добавим к этому такие широко используемые метафоры, как «конфликт природы и цивилизации», «конфликт человека с техникой», «поэзии и прозы жизни», «героя и толпы» и т. д. Эти примеры говорят о необходимости определения – хотя бы в первом приближении – таких признаков или критериев, которые позволяли бы отделять конфликтные явления, подлежащие научному осмыслению и анализу, от нестрогих, образных или метафорических случаев использования понятия конфликта.

### *Классификации видов конфликтных явлений*

Возможно, некоторую ясность внесет знакомство с используемыми в науке классификациями конфликтов, что может помочь при определении проблемного поля конфликтных явлений.

Традиционное выделение видов конфликта основано на различении конфликтующих сторон. Это могут быть, как у К. Боулдинга, конфликты между отдельными личностями, между личностью и группой, между личностью и организацией, между группой и организацией, между разными типами групп и организаций (Boulding, 1962). С. Чейз предложил 18-уровневую структурную классификацию, охватывающую конфликтные явления от внутриличностного и межличностного уровня до конфликтов между государствами, нациями и т. д., вплоть до противостояния Востока и Запада (Chase, 1951). Отечественный исследователь А. Г. Здравомыслов, основываясь на работах Н. Смелзера, приводит следующий ряд уровней конфликтующих сторон: 1. Межиндивидуальные конфликты. 2. Межгрупповые конфликты (при этом выделяются отдельные типы групп: а) группы интересов, б) группы этнонационального характера, в) группы, объединенные общностью положения). 3. Конфликты между ассоциациями (партиями). 4. Внутри- и межинституциональные конфликты. 5. Конфликты между секторами общественного разделения труда. 6. Конфликты между государственными образованиями. 7. Конфликт между культурами или типами культур (Здравомыслов, 1995, с. 105).

Авторы единственного отечественного междисциплинарного обзора по проблемам конфликта предлагают различать три основных типа конфликтов: внутриличностные конфликты, социальные конфликты и зоо-конфликты. К основным видам социальных конфликтов они относят: межличностные конфликты, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами, международные конфликты между отдельными

государствами и их коалициями (Анцупов, Шипилов, 1996). В качестве примеров могут быть приведены и другие классификации, которые, различаясь по степени претензий на всеобъемлющий характер, в сущности оказываются довольно близки друг другу по содержанию и выделяемым типам конфликтов.

Не останавливаясь на спорных моментах описанных классификаций, их недостаточной строгости и неясности формулировок, отметим следующее: понятие «конфликт» относится к широкому кругу разноуровневых явлений, возникающих обязательно «между кем-то и кем-то» или реже – «между чем-то и чем-то». Примерами последнего является противостояние между Востоком и Западом (Чейз) и конфликт между культурами или типами культур (Здравомыслов). В этих случаях сторонами конфликта фактически выступают не определенные субъекты : взаимодействия, а социальные образования или явления, не имеющие границ и конкретного носителя. Достаточно редко в классификации конфликтов включают зооконфликты. А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов аргументируют целесообразность включения зооконфликтов в сферу изучения конфликтологии тем, что «невозможно всесторонне оценить поведение человека в конфликте, не учитывая его биологическую природу»: «Та часть мотивов, которую человек в конфликте либо не осознает, либо маскирует, в зооконflikте выступает в свободном от социальных наслоений виде» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 97). Современная психология, по крайней мере в ее гуманистическом варианте, отвергает правомерность параллелей между психическими проявлениями людей и животных, равно как и возможность переноса данных, полученных при изучении животных, на человеческую психику. Исходя из этого, вышеуказанные аргументы вряд ли нашли бы поддержку у большинства психологов.

Таким образом, анализ принятых в науке и предлагаемых классификаций конфликтов обнаруживает, что к конфликтам относят разноуровневые явления широкого диапазона. Однако проблемное поле их исследования остается не вполне определенным: наряду с конфликтами, имеющими конкретных субъектов взаимодействия, классификации могут включать явления, не принадлежащие конкретной социальной структуре (конфликт культур), а также те, социальный характер которых нуждается в обосновании (зооконфликты) и т. д.

### *Научные определения конфликтов*

Выше уже упоминались неудачные попытки западных ученых упорядочить разнообразие определения конфликта. И это действительно непорочно, ведь, как пишет Ф. Е. Василюк, «если задаться целью найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она звучала бы абсолютно бессодержательно: конфликт – это столкновение чего-то с чем-то» (Василюк, 1984, с. 42).

Как решают для себя эту задачу конфликтологи? Один из возможных вариантов определения конфликта основан на его философском понимании, в соответствии с которым он описывается как «пределный случай обострения противоречия» (Философская энциклопедия, 1964, с. 55). Тогда, например, социальный конфликт может быть определен как «пределный 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» (Социологический словарь, 1991, с. 80). А. Г. Здравомыслов, автор наиболее фундаментальной отечественной монографии по проблемам социологии конфликта, пишет, что «конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» (Здравомыслов, 1995, с. 94). Данная формулировка вызывает вопрос: является ли это противостояние объективным, могущим быть установленным извне, или субъективным, проистекающим из оценок участвующих сторон? Р. Дарендорф, наиболее известный западный исследователь социального конфликта, определяет его как «любое отношение между элементами, которое можно охарактеризовать через объективные («латентные») или субъективные («явные») противоположности» (Степаненкова, 1994, с. 141). Получается, что вопрос объективности-субъективности, осознанности-неосознанности противоположностей не значим с точки зрения возникновения конфликта, однако неясно, что такое «любое отношение».

«Психологический словарь» определяет конфликт как «трудно разрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживания-

ниями» (Психологический словарь, 1983, с.161). При этом в качестве его форм выделяются внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты. Определения психологических конфликтов будут далее предметом нашего специального внимания, однако очевидно, что формулировки, подобные приведенной, не дают ответа на вопрос о содержании конфликта, а скорее провоцируют новые вопросы: что значит «трудно разрешимое» или, например, «острые переживания»? А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов предлагают следующее определение: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» (Анцупов, Шипилов, 1999, с. 8). Если наличествует противодействие, но отсутствуют негативные чувства или наоборот, негативные эмоции переживаются, но нет противодействия, то такие ситуации считаются предконфликтными. Тем самым предложенное понимание конфликта предполагает в качестве его обязательных компонентов негативные чувства и противодействие субъектов. При этом под данное определение подпадают, по мнению авторов, и зооконфликты, в которых имеет место социальное (в широком смысле) взаимодействие между животными. Непонятно, однако, согласуются ли с данным определением внутриличностные конфликты, характеризуются ли они признаками социального взаимодействия и противостояния субъектов. Неясно также, следует ли считать, что конфликт, как способ разрешения противоречий, обязательно предполагает их разрешение или, по крайней мере, направленность на разрешение.

Б.И. Хасан, один из известных отечественных исследователей конфликта, предлагает следующее понимание конфликта: «Конфликт – это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимозаменяют друг друга, требуя для этого специальной организации».

При этом важно учитывать, что действие можно рассматривать и во внешнем, и во внутреннем плане.

Вместе с тем любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, бук-



вальное или мыслимое, противоречие себя и являет» (Хасан, 1996, с. 33). В этом определении в качестве составляющих конфликта можно выделить такие его компоненты, как наличие противоречия и столкновение, при этом сам конфликт рассматривается прежде всего как характеристика взаимодействия.

Анализ этих и других определений показывает, что при всей близости характеристик, описываемых в качестве компонентов или признаков конфликта, ни одно из определений не может быть принято в качестве универсального либо в силу ограниченности охватываемых им явлений лишь частью конфликтной феноменологии, либо из-за многозначности используемых формулировок.

### *Признаки конфликтов*

Сравнение и анализ различных определений конфликта позволит выделить его инвариантные признаки и хотя бы в первом приближении ограничить его проблемное поле.

Авторы большинства существующих определений конфликта сходятся относительно лежащего в его основе «столкновения» (синонимами которого могут также выступать «несовместимость», «борьба», «разногласия» и т. д.). Любой конфликт, независимо от его характера, конкретного содержания и вида, обязательно содержит в себе момент противостояния, «противоборства». Вооруженное столкновение соседних государств, семейная ссора, служебный конфликт, забастовка на предприятии, личная драма – во всех этих конфликтах присутствует столкновение противоречивых или несовместимых интересов, позиций, тенденций и т. д.

Что означает это «столкновение чего-то с чем-то»? Прежде всего, оно предполагает наличие противоречащих друг другу начал. Тема «бинарности» или «поляризма» хорошо знакома философии, в различных формах обращавшейся к ней на разных этапах своего развития. Для нас важно, что эти «полюса», как подчеркивают философы, взаимно предполагают друг друга – как левое и правое, добро и зло, высокое и низкое и т. д. Это означает, что их противостояние становится возможным только во взаимодействии, другими словами, противоречие не может существовать само по себе, вне своих конкретных носителей. В контексте проблемы определения конфликтов – это свойство может быть обозначено как биполярность, что означает и взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно.

Истинная точка зрения может существовать, только если с ней сосуществует ложная. Противостояние интересов предполагает наличие двух противоречащих друг другу или несовместимых интересов. Борьба мотивов также возможна только при их множественности. Биполярность как особенность конфликта, видимо, характерна и для случаев более широкого социального противостояния. Например, один из видных современных теоретиков в области социологии конфликта Р. Дарендорф считает, что любой конфликт сводится к «отношениям двух элементов». Даже если в конфликте участвует несколько групп, между ними образуются коалиции, и конфликт вновь приобретает биполярную природу (Дарендорф, 1994, с. 142).

Однако сама по себе биполярность еще не означает столкновения двух разных начал. Их подлинная противоположность обнаруживает себя не просто в их сопоставлении, но в их противостоянии, предполагающем «борьбу», активное взаимодействие, направленное на преодоление разделяющего их противоречия. Южный и Северный полюсы, при всей их полярности, «полюсности» в буквальном смысле слова, не находятся в конфликте друг с другом.

Конфликт обнаруживает себя в «борьбе» его разных сторон, которая завершается разрешением, или снятием этого противоречия. Г. Зиммель утверждал, что «конфликт... предназначен для решения любого дуализма, это — способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте» (Зиммель, цит. по: Тернер, 1985, с. 131). Таким образом, наряду с биполярностью, являющейся носителем противоречия, в качестве обязательного атрибута конфликта выступает активность, направленная на преодоление противоречия.

Еще один критерий, на основании которого мы можем охарактеризовать явление конфликта, – это наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта. Действительно, «столкновение» как ядро конфликта предполагает осознанную активность сторон. Это согласуется с традицией философского понимания противоречий и их развития, согласно которой, например, в природных противоречиях не бывает фазы конфликта: «Конфликт как фаза противоречия возможен лишь тогда, когда его стороны представлены субъектами. Где субъекта нет – не может быть конфликта» (Штракс, 1977, с. 26). Это означает, что находиться в конфликте можно

только с кем-то – с другой группой, с другим человеком, с самим собой. То, что конфликт требует наличия субъекта или субъектов, представляющих его стороны, предполагает возможность (по крайней мере, потенциальную) активных и осознанных действий со стороны данных субъектов. Этим конфликт отличается от противоречия, стороны которого не обязательно должны быть представлены субъектами.

Принятие этой точки зрения ограничивает проблемное поле конфликта «человеческими» явлениями. Тем самым мы отделяем от научного понимания конфликта его метафорические значения: нельзя находиться в конфликте с природой или техникой, поскольку они не могут вступать в активное и осознанное взаимодействие с нами. Когда же речь идет, например, о «конflikте добра и зла», то, в сущности, он всегда реализуется в каких-то персонифицированных формах и противостоянии конкретных людей или групп. Кроме того, признак «субъектности» исключает конфликты между животными, ограничивая их «соперничество» или «конкуренцию» явлениями борьбы, поскольку, на наш взгляд, специфика биологических форм не дает возможности использовать применительно к ним термин «конфликт». Между тем в работах биологов нередко встречается понятие конфликта. Например, Д. Мак-Фарленд упоминает о конфликтах животных, хотя при этом речь фактически идет об инстинктивном поведении (Мак-Фарленд, 1988). Ранняя психологическая традиция допускала в исследовательских целях использование результатов экспериментирования на животных в объяснительных моделях человеческого поведения. Ж. Нюттен, анализируя психологические исследования конфликта, приводит в качестве примеров эксперименты классического типа на животных (Экспериментальная психология, вып. 5, 1976, с. 71-75). Однако современные гуманитарные науки, включая психологию, исходят из несводимости сложных форм человеческого поведения к биологическим схемам. В том, что конфликт относится к одному из самых сложных явлений психической жизни человека, нам придется все более убеждаться по мере описания его феноменологии.

Сопоставим предложенное нами первичное понимание конфликта с диалектической традицией, в рамках которой Гегель дал классическое описание «разворачивания» противоречия: «...Действие начинается, собственно говоря, лишь тогда, когда выступила наружу противоположность, содержащаяся в ситуации. Но так как сталкивающееся действие нарушает

некоторую противостоящую сторону, то этим разладом оно вызывает против себя противоположную силу, на которую оно нападает, и вследствие этого с акцией непосредственно связана реакция. ...Теперь противостоят друг другу в борьбе два вырванных из их гармонии интереса, и они в своем взаимном противоречии необходимо требуют некоего разрешения». Несмотря на то что конфликт является частным случаем противоречия и потому более специфичен, выделенные нами признаки конфликта вполне согласуются с гегелевским пониманием противоречия.

Таким образом, при первоначальном рассмотрении конфликт выступает как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами).

Дальнейшее развитие и применение этого термина определяется тем, в каких сферах бытия и познания разворачивается противоречие, каков характер противостоящих друг другу сторон, как происходит их взаимодействие и т. д.

Уже упоминавшийся обзор исследований конфликта (Анцупов, Шипилов) позволяет выделить в качестве наиболее значительных (по длительности существования и количеству работ) философско-социологическую и психологическую традиции изучения конфликта. Возможно, их анализ позволит нам уточнить определение конфликта и границы его проблемного поля, а также расширить понимание природы конфликтов, перейдя к описанию их феноменологии.

### *Резюме*

1. Понятие конфликта принадлежит науке и обыденному сознанию.
2. Анализ содержания понятия конфликта обнаруживает, что и в обыденной речи, и в науке оно применяется для обозначения широкого круга явлений от внутриличностного до социального уровня, используется в разнообразных контекстах, а также в метафорическом значении.
3. Понятием конфликта пользуются разнообразные научные дисциплины, отождествляя его с разными явлениями.
4. Классификации конфликтов обычно подчеркивают их разноуровневый характер. При этом широта предметного поля затрудняет корректное определение конфликта, релевантное всем его видам.

5. Анализ и сравнение разных определений конфликта позволяет выделить в качестве инвариантных такие его характеристики, как биполярность, активность, направленная на преодоление противоречий, субъектность (наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта).

6. Выделение инвариантных характеристик конфликта позволяет наложить ограничение на рамки его предметного поля. Конфликт — это биполярное явление (противостояние двух начал), проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречий, причем стороны представлены активным субъектом (субъектами).

7. Наиболее продолжительными и развитыми в науке являются философско-социологическая и психологическая исследовательские традиции, рассмотрение которых может способствовать уточнению понятия конфликта, а также его предметной области.

## **Лекция «Разрешение межличностных конфликтов»**

### *Основные принципы разрешения конфликтов*

Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющую личную значимость для всех участников конфликта и на этой основе гармонизация их отношений, а конструктивное разрешение конфликтов состоит в том, что следует предотвращать переход возникающих противоречий в межличностные, избегать повышенной напряженности во взаимоотношениях, овладевать навыками разрешения и управления конфликтом, устраняя или уменьшая возможные его негативные последствия.

Анализ отечественной и зарубежной литературы, посвященной проблеме конфликта, позволяет вывести основные этапы разрешения межличностного конфликта.

1. Любую работу с конфликтными отношениями в группе (между личностями) следует начинать с установления реальных участников конфликта. Выше уже говорилось о том, что очень часто в процессе развития конфликта его участники пытаются оправдать себя в глазах группы, вызвать поддержку со стороны единомышленников; эти люди могут и не разделять точку зрения кого-то из участников, но поддерживать его в силу ряда причин (например, эмоциональной привлекательности, стремления досадить другому и т.д.). Поэтому личности, на первый взгляд кажущиеся

участниками конфликтного взаимодействия, зачастую являются лишь «группой поддержки» основного участника. Т.о. важно определить реальных участников конфликта, чтобы не происходило «подмены» участников конфликта и, соответственно, основных его причин.

2. Важно изучить основные мотивы, цели участников, их способности, особенности характера и профессиональную компетентность, что поможет затем анализировать предпосылки и причины конфликта, что является необходимым для разрешения конфликтов.

3. Определение истинных причин конфликта является следующим этапом в разрешении конфликта, т.к. окончательно исчерпать конфликт – значит установить его истинную причину, отделив ее от повода, устранить саму причину и ее последствия. Наиболее общим принципом, которым следует руководствоваться при оценке субъективных последствий конфликта, является влияние конфликта на способность каждого из участников получить некоторый новый опыт, способный изменить его поведение в будущем. Конструктивное зерно этого нового опыта состоит в том, что участники конфликта становятся в состоянии занять позицию своего противника и осознать мотивы, побудившие его к противодействию. Этот новый психологический поворот в сознании является для участников конфликта толчком к пересмотру своей позиции, своих мотивов, целей, средств, используемых ими в конфликтном взаимодействии, а следовательно, к психологической перестройке его личности, к личностному росту. В этом смысле конфликт ориентирован на будущее: если участники смогли извлечь из него уроки, то он психологически эффективен; если же нет, то он неэффективен, а возможно, и вреден.

4. Проанализировав и осознав причины конфликта, следует изучить намерения, представления сторон о способах разрешения конфликта; выявить отношение к нему лиц, не участвующих в конфликте, но заинтересованных в его положительном решении. Возможно, что коллективное обсуждение данной проблемы поможет найти специфические для данной ситуации и группы пути разрешения конфликтов, а общегрупповая деятельность будет способствовать установлению новых эмоциональных связей в группе, ее сплочению и, возможно, разрешению конфликта.

5. Следующим этапом является собственно разрешение конфликта, т.е. реализация стратегий разрешения конфликта, которые:

- адекватны характеру его причин,

- учитывают особенности лиц, включенных в конфликт,
- носят конструктивный характер,
- соответствуют целям улучшения межличностных отношений и способствуют развитию коллектива.

Что касается осознания конфликта, то по мнению А. Минделл, его осознание нужно начинать с осознания своих чувств и ощущений; к тому же, важно не скрывать чувств от своего противника, т.к. их маскировка может породить новый конфликт. Однако многие люди чувствуют себя неловко, пережив сильные эмоции, т.к. культурные нормы подавляют эмоции и заставляют их чувствовать себя виноватым за несдержанность, импульсивность и агрессивность. Поэтому «если возникает чувство вины за развитие ситуации спора в конфликт, следует занять нейтральную позицию относительно предмета конфликта, но занять ее осознанно и последовательно». Таким образом произойдет уход от конфликта.

Корнелиус К. и Фэйр Ш. считают, что уход от конфликта разумен, если он не затрагивает прямых интересов соперников; с другой стороны, уход может привести к росту проблемы. А одним из видов исхода конфликта эти авторы считают подавление: человек отказывается признать конфликт, если хочет поддерживать добрые отношения с противником. Подавление разумно, если спор по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения людей на данном этапе. Иногда конфликты разрешаются сами только из-за того, что люди продолжают поддерживать хорошие отношения.

Если рассмотреть любой исход конфликта, то обязательно кто-то выиграет, а кто-то проиграет, хотя, в принципе, выиграть может каждый, и это – самый оптимальный исход, т.к. «тот, кто проиграл сегодня, откажется сотрудничать завтра». Поэтому важно найти компромисс: поддержание хороших отношений при поиске справедливого и выгодного для всех исхода. Это как бы «деление выгоды пополам».

6. И последним этапом в разрешении конфликта является этап осознания себя в «новом» качестве, и именно наличие или отсутствие этого этапа является показателем степени конструктивности конфликта.

Теперь рассмотрим основные методы реализации описанных выше стратегий разрешения внутригрупповых конфликтов.

- Ликвидация барьеров между членами группы, и в первую очередь, коммуникативных барьеров, осложняющих процесс передачи информации, что нередко ведет к спорам и разногласиям, и в конце концов переводит конфликт с когнитивного уровня на эмоциональный, и т.д.

- Изучение установок, ценностей в коллективе дает возможность предсказать деструктивный и спровоцировать конструктивный конфликт как способ ускорения процессов групповой динамики.

- Распределение прав и обязанностей в группе, что объясняется личной заинтересованностью каждого члена группы своей деятельностью, определенностью целей этой деятельности.

- Ротация (изменение, обмен) деятельности и ролей.

- Нейтрализация конфликтных лидеров в группе посредством их смещения, изоляции или подрыва их репутации, что ведет к появлению в группе новых лидеров, предпочитаемых, отвергаемых и изгоев, и при надлежащем управлении этой ситуацией в группе возможно и развитие, и сплочение.

- Метод организации общих переживаний является как методом профилактики, так и методом разрешения конфликта.

Рассмотрим способы реализации данного метода.

1. Организация общего врага осуществляется посредством объявления конкурсов, соревнований и т.д., где развивается борьба и противодействие. Временное сплочение группы, общая цель, единение и сходство по какому-либо признаку «отводят» конфликтные отношения в группе «на задний план», выводя вперед эти общие цели, которым и подчинена вся деятельность членов группы.

2. Метод организации общего успеха сходен с описанным выше методом и осуществляется с помощью тех же механизмов. Кроме того, здесь увеличен эмоциональный компонент: общее переживание успеха нейтрализует и иногда даже разрешает конфликт.

3. Социально-психологический тренинг, на описании которого мы остановимся более подробно.



### *Социально-психологический тренинг как способ разрешения межличностного конфликта*

Тренинг – вид групповой работы, направленный на развитие и формирование определенных знаний, умений, навыков эффективного социального поведения, способствующих оптимизации коммуникативных навыков личности, необходимых для продуктивного взаимодействия с другими людьми в практической деятельности и межличностных отношениях. Таким образом, в процессе тренинговой работы происходит как бы «тренировка» определенных характеристик личности, например, уверенности в себе, «конструктивной конфликтности» (умения конфликтовать с пользой для себя и окружающих), коммуникативной компетентности (это умение быть адекватным ситуации) и т.д.

Системы тренингов дают возможность развить в себе навыки самоанализа, который позволит познать свои сильные и слабые стороны при взаимодействии с другими людьми; дают возможность овладеть приемами снятия внутреннего напряжения, вызванного действиями стрессов и конфликтов, навыками эмоциональной и поведенческой саморегуляции, конструктивного разрешения конфликтов.

Итак, тренинг – это создание специфических условий взаимодействия участников, которые воспроизводят социальные контексты и изменяют системы отношений личности, чему способствуют правила групповой работы, такие как правило искренности («Я искренен настолько, насколько я хочу быть искренним»), принцип активности, принцип обратной связи и т.д.

Итак, тренинг может использоваться и как метод профилактики, и как метод разрешения конфликтов. Но как уже говорилось выше, конструктивное разрешение конфликтов состоит в том, что нужно овладевать навыками разрешения и управления конфликтами, что является функцией посредника при разрешении межличностных конфликтов.

#### *Участие посредника в разрешении межличностного конфликта*

Посредник (психолог, руководитель, учитель и т.д.) – это субъект, организующий разрешение конфликтов:

1. Он помогает обеим сторонам получить то, к чему они стремятся.
2. Он управляет ситуацией: он не просто изменяет позиции участников по отношению друг к другу и к объекту конфликта, но прежде всего

способствует возникновению у оппонентов рефлексивного (здесь: понимающего) отношения к себе и своим возможностям.

В литературе выделяют несколько основных принципов разрешения межличностных конфликтов (их также можно назвать требованиями к посреднической деятельности).

1. Принцип заинтересованности в психологических последствиях конфликта. Он означает необходимость увидеть в конфликте конструктивное зерно.

2. Принцип системности анализа причин конфликта подразумевает использование всех уровней анализа, понимание соотношения объективных и субъективных факторов в его возникновении, поскольку эффективные способы разрешения межличностного конфликта связаны с правильным пониманием взаимосвязи и взаимообусловленности различных факторов, повлиявших на возникновение конфликтной ситуации.

3. Принцип исключения односторонней ответственности за возникновение конфликта. В конфликте участвуют две стороны, и каждая вносит свой «вклад» в его развитие, поэтому требуется уважение к каждой из сторон, стремление понять ее проблемы и мотивы, толкнувшие ее на конфликтное взаимодействие.

4. Принцип нейтралитета: нейтральная позиция по отношению к сторонам конфликта необходима для эффективного его разрешения, т.к. потеря нейтралитета лицом, занимающим в конфликте позицию «судьи», грозит разрастанием конфликтной ситуации, подключением к ней новых участников.

5. Принцип профилактики конфликта: предотвращение конфликта связано с умением вычленив его основу – конфликтную ситуацию и устранить ее. Действенная профилактика конфликта состоит не в игнорировании конфликтной ситуации, а в выявлении ее в индивидуальной работе.

Работа посредника происходит в три этапа:

1. Информация о конфликте собирается и анализируется с нейтральной позиции.

2. Обсуждаются причины конфликта; вырабатываются решения.

3. Происходит примирение сторон и снятие напряжения.

Таким образом, посредник помогает сторонам конструктивно разрешить конфликт, управляя им с момента возникновения конфликтной ситуации.

## Лекция «Внутриличностный конфликт»

Категория внутриличностных конфликтов объединяет психологические конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.), представленных в сознании индивида соответствующими переживаниями. Такие конфликты являются собой противостояние 2 начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

Для описания конфликтов этого вида в психологии используются понятия интрапсихические, внутренние, личностные, внутриличностные, интрасубъектные, персональные или психологические. Все эти термины употребляются как синонимы. Воспользуемся понятием внутриличностный конфликт.

Отечественные исследователи (См., например, Н.В. Гришину, Ф.Е. Василюка, А. Кармина и др.) подразделяют все концепции, описывающие механизм внутриличностного конфликта по определению предмета столкновения (или по критерию связи со внешней средой): интрапсихические, ситуативные и когнитивистские.

**Психодинамические (интрапсихические) концепции** опираются на биопсихическую основу индивида и представлены в теориях З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни.

**Ситуационные подходы**, опирающиеся на представление конфликта как реакции на внешнее стечение обстоятельств в работах **бихевиористов** Д. Скинера, необихевиористов Н. Миллера, Дж. Долларда.

**Когнитивистские концепции** основываются на понимании конфликта как познавательного феномена в работах К. Роджерса; А. Маслоу; К. Левина; В. Франкла; Л. Фестингера.

Т.е. решение вопроса о том, **что** сталкивается – связано с общей методологической ориентацией исследователя. Эти общие парадигмы сливаются у некоторых авторов в синтетические концепции, которые становятся в большей или меньшей степени эклектичными.

Внутриличностный конфликт – это острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие

решений. Э. Шостром сравнивает ситуацию конфликта с двухпартийной системой демократии: В каждом из нас заложена такая двухпартийная система, при которой одна часть у власти, другая в лояльной оппозиции. Но оппозиция может предполагать не только контроль и критику, но и жесткую бескомпромиссную борьбу, т.е. конфликт.

Специфика внутриличностного конфликта состоит в следующем:

- особенность структуры конфликта: отсутствие субъектов конфликтного противостояния в лице отдельных личностей или групп, сторонами конфликта становятся различные внутриличностные образования;
- специфичность форм протекания и проявления: такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний, сопровождается специфическими состояниями страхом, депрессиями, стрессом, может вылиться в невроз или психоз;
- латентность протекания как для окружения, так зачастую и для самого индивида.

Внутриличностные конфликты можно разделить на 2 группы, исходя из природы противоречий, лежащих в основе конфликта:

- результат перехода объективных противоречий во внутренний мир человека (моральные, адаптационные конфликты);
- возникающие из противоречий внутреннего мира личности как отражение отношения личности к окружающей среде (мотивационные конфликты, неадекватная самооценка).

Е. Донченко и Т. Титаренко выделяют три уровня развития психологического противоречия:

- психологическое равновесие внутреннего мира личности;
- нарушение равновесия, осложнения, затруднение основных видов деятельности, проекция психологического дискомфорта на работу, общение с окружающими;
- невозможность реализации планов и программ, разрыв жизни, невозможность выполнять свои жизненные функции до тех пор, пока не разрешится жизненный кризис.

**Показатели внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову:**

*Когнитивная сфера:* противоречивость образа я; снижение самооценки; осознание своего состояния как психологического тупика, задержка

принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора, сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался.

*Эмоциональная сфера:* психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания.

*Поведенческая сфера:* снижение качества и интенсивности деятельности; снижение удовлетворенности деятельностью; негативный эмоциональный фон общения.

*Интегральные показатели:* нарушение нормального механизма адаптации; усиление психологического стресса.

***Условия возникновения внутриличностного конфликта:***

*Личностные условия* связаны с возможностью осознания существующего противоречия:

- актуализация сложности внутреннего мира личности (при ее наличии);
- сложная и развитая иерархия потребностей и мотивов;
- высокий уровень развития чувств и ценностей;
- сложно организованная и развитая когнитивная структура, способности индивида к самоанализу, рефлексии.

Т.е. конфликт возможен только при условии наличия у индивида сложного внутреннего мира и актуализации этой сложности. Здесь проходит теоретическая граница между ситуациями фрустрации и конфликта. Ситуация фрустрации предполагает наличие материального или идеального запретов или преград, которые выступают для индивида как самоочевидные, не обсуждаемые, являясь по существу психологически внешними. Запрет может перестать быть самоочевидным, стать внутренне проблематичным, и тогда ситуация фрустрации превращается в собственно конфликтную ситуацию.

*Ситуативные условия:*

- внешние: борьба с природой, порождение новых мотивов в результате удовлетворения старых, ограничение важных для человека мотивов со стороны общества;
- внутренние: противоречия равно значимых сторон личности, осознание субъективной неразрешимости ситуации.

Типология критических жизненных ситуаций (См. Ф.Е. Василюк):

Тип критической ситуации	Онтологическое поле	Тип активности	Внутренняя необходимость	Нормальные условия
Стресс	Витальность	Жизнедеятельность организма	Здесь-и-теперь удовлетворение	Непосредственная данность жизненных благ
Фрустрация	Отдельное жизненное отношение	Деятельность	Реализация мотива	Трудность
Конфликт	Внутренний мир	Сознание	Внутренняя согласованность	Сложность
Кризис	Жизнь как целое	Воля	Реализация жизненного замысла	Трудность и сложность

Таким образом, в отечественной литературе существует понятие *критической ситуации*, которое определяется как ситуация невозможности, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализации внутренних потребностей своей жизни (мотивов, стремлений, ценностей и т.д.). Конкретное описание и работа с критическими жизненными ситуациями определяется ее типом: стресс, фрустрация, конфликт и кризис. Здесь становится понятным, что конфликт – признак довольно сложной душевной организации личности. Что следует из последующей разработки Ф.Е. Василюком факторов корреляции сложности и трудности жизненного мира личности и типов критических ситуаций, характерных для нее:

Жизненный мир		
Внутренний	Внешний	
Простой	Легкий	Трудный
	Инфантильный жизненный мир	Реалистичный жизненный мир
	Стресс (= кризис)	Стресс Фрустрация (= кризис)
Сложный	Ценностный жизненный мир	Творческий жизненный мир
	Стресс Конфликт (= кризис)	Стресс Фрустрация Конфликт Кризис

Под *стрессом* понимается ответная реакция организма на специфическое воздействие внешней среды, связанное с угрозой, нарушающее адаптацию, контроль и препятствующее самоактуализации. Для существа легкого и простого жизненного мира любое самое незначительное нарушение стремления к здесь-и-теперь удовлетворению представляет собой критическую ситуацию, т.е. постановку под вопрос всего существования, так как любая самая простая частная неудовлетворенность мгновенно перерастает в психологическую катастрофу. Следовательно, изнутри для всякого инфантильного существа всякий стресс является кризисом. Отсюда, чем больший вес инфантильная установка имеет в психике данного человека, чем более она определяет его мироощущение, тем больше вероятность, что любая ситуативная неудача или неприятность будет ощущаться как глобальный жизненный кризис. Вес инфантильной установки в жизненном мире человека определяется его психологическим возрастом, конституционально – характерологическими особенностями, текущим психофизиологическим состоянием.

В простом и трудном мире происходит дифференциация стресса и кризиса за счет выработки механизма терпения, надежды, назначение которого как раз и состоит в борьбе со стрессом. Но именно этот механизм делает возможным существование стресса как особой психологической реальности: не будь терпения, мы всякий раз бы сталкивались с инфантильным кризисом. Но в этом мире фрустрация становится тождественной кризису. Это объясняется тем, что при условии неудовлетворения потребности, которая в этом мире фиксируется как единственная, вся жизнь, подчиненная удовлетворению этой потребности, становится под угрозу, что равносильно кризису. Здесь еще нет конфликтов, так как нет сложности, борьбы мотивов, мир определяется как односоставный. Действия такого индивида, движимого конкретными импульсами, представляют собой постоянные выяснения отношений с внешним миром. Но эти отношения протекают в форме фрустрации: актуальный мотив (так легко сменивший во внутреннем мире предыдущий за счет увеличения его побудительности по сравнению с предшествующим) не может быть реализован.

Субъект легкого и сложного жизненного мира, как и предыдущий индивид, испытывает стресс как самостоятельное психическое явление. Но этот стресс скорее связан с пониманием каждого жизненного устремления или отношения как вечного и единственного (по принципу это навсегда). В

условиях сложного мира такое стремление постоянно ущемляется сознательно ценностными иерархизациями жизненных отношений, которые учитывают это и то, распределяя их во времени сначала, потом. Механизмами совладания со стрессом являются:

- снижение значимости существующего мотива (ничего страшного);
- переключение на другое жизненное отношение (свет клином не сошелся, есть и получше);
- терпение (скоро пройдет, время лечит);
- надежда (будет и на нашей улице праздник).

Первые два механизма смиряют аффекты, борясь со стрессом в данной категории жизненного мира. За их пределами начинается конфликт. Но конфликт для этого субъекта становится нарушением единства всей системы сознания. Ибо для такого субъекта нет других ситуаций или будущего, как это свойственно для трудного мира. Никаких «там и тогда» для него не существует: его жизнь сжата в точку здесь-и-сейчас, а хроно-топ представлен как нигде-и-никогда (если не здесь, то нигде, если не сейчас, то никогда). Понятно, что такое состояние и есть кризис.

И только в сложном и трудном мире происходит полная дифференциация всех психологически трудных ситуаций стресса, фрустрации, конфликта и кризиса. Это связано с тем, что между мирами существует закономерное отношение включенности: реалистический и ценностный миры включают в себя инфантильный, а закономерности творческого мира включают в себя все предыдущие. Однако, при общем условии подчиненности включенных миров, субъект, конгруэнтный сложному и трудному миру, может время от времени соскальзывать к закономерностям более низших форм (проваливаться в так называемый микрокризис как на уровне стресса, так и на уровне фрустрации или конфликта). Такие временные соскальзывания соответствуют существованию на других уровнях жизненных миров легкого и/или простого. Для их преодоления необходимо вернуться в состояние сложного и трудного жизненного мира, где сложившаяся ситуация может выглядеть как критическая, но перестает быть кризисной.

Такова позиция рассмотрения конфликта в отечественной психологии. Западная традиция иначе рассматривает это явление. Обратимся к кон-



кретным типам внутриличностного конфликта, изученным в современной конфликтологии.

### *Мотивационные конфликты*

Исторически одной из самых влиятельных в психологии оказалась традиция, рассматривающая мотивационные конфликты. Классиком в этой области признан Курт Левин, рассматривавший, выводя их из анализа проблем, возникающих в жизненной ситуации индивида. Предметом изучения для него стали мотивы, вступающие в борьбу по причине несовместимости и одновременной актуализации. К конфликтному Левин относил одновременное воздействие на индивида противоположно направленных мотивов равной величины. При этом он различал 3 варианта течения этих конфликтов.

Альтернативы в равной мере привлекательные, но взаимноисключающие друг друга (Буриданова ослица). Здесь ключевым являются факторы значимости и единовременности, без которых конфликта как такового бы просто не было.

Альтернативы в равной мере непривлекательные (выбор из двух зол, где нет меньшего).

Одна и та же цель в равной мере, но в разных аспектах является и привлекательной, и непривлекательной одновременно. Внутренняя борьба в этом случае связана со взвешиванием всех за и против.

Более сложным, на наш взгляд, представляется позиция отечественного автора В.В. Столина, описывающего конфликт мотивов как противоречие смыслов Я. С точки зрения этого автора действие, объективно связанное с двумя мотивами так, что служит шагом в направлении к одному из них и одновременно шагом в направлении от другого и в силу этого обладающее конфликтным смыслом, может быть названо поступком. А смысл Я возникает в результате соотнесения собственных свойств с мотивами действий: расширяются связи человека с миром, расширяется его мотивационная сфера, возникает множественность смыслов Я. Если бы деятельности никогда не пересекались, то человек имел бы столько социальных личностей, сколько имеется различных групп людей, мнением которых он дорожит (У. Джемс). В определенных пределах так и происходит: пока две человеческие деятельности не столкнулись в жизни человека, он может иметь непротиворечивый образ Я, состоящий из потенциально противоре-

чивых свойств. Но деятельности пересекаются в различных обстоятельствах в жизненном пространстве индивида, где поступок и становится перекрестком, пересечением деятельностей. Конфликтный смысл Я возникает после совершения поступка.

Таким образом, до совершения поступка личность переживает конфликтную ситуацию: субъективную трудность выбора, психическую напряженность, эмоциональный дискомфорт, – сигнализирующие об этой конфликтности. Но только поступок инициирует конфликт: смысл Я становится объективно противоречивым. Возникшее противоречие – противоречие самосознания. Таким образом, множественность деятельностей приводит к множественности смыслов Я, пересечение деятельностей к поступкам, поступки к конфликтным смыслам Я, а конфликтный смысл Я запускает дальнейшую работу самосознания. Т.е. конфликт, с точки зрения отечественной психологии, это возможный фактор становления личности, при условии, что речь идет о сознательном признании факта поступка. Если же факт совершения поступка отвергается, перед нами работа бессознательного по защите психики от проведения работы по самосознанию.

	Сознание поступка	
Личностный выбор	Факт совершения поступка признается	Факт совершения поступка отвергается
В пользу отвергнутого мотива	Раскаяние	Самообман
Против отвергнутого мотива	Ужесточение	Дискредитация
Нерешенность выбора за и против	Смятение	Вытеснение

### ***Когнитивные конфликты***

В основе такого типа конфликтов несовместимые представления (когниции) личности. Согласно когнитивистам, человек стремится к непротиворечивости, согласованности своей внутренней системы представлений, убеждений, ценностей и т.д. и испытывает дискомфорт при возникновении рассогласования этих структур. Теория когнитивного диссонанса Л. Фес-

тингера описывает ситуации, когда человек, имея этот внутренний дисбаланс (наличие двух знаний, противоречащих друг другу), стремится уйти от него, восстановить свою целостность.

Если большинство предшествующих подходов рассматривали процесс принятия решения, то когнитивисты обратили внимание на то, что происходит в психике человека после этого. Согласование идей осуществляется разными путями:

- Путем изменения отношения к одной из когниций (переделывание прошлого): сегодняшние мысли изменяют воспоминания (принятое решение создает собственные опоры для поддержки - причины, которыми мы оправдываем его целесообразность Д. Майерс). Все те аргументы, которые были «за» и способствовали принятию решения, после принятия позиции воспринимаются как более значимые и привлекательные, чем на стадии размышления.

- Путем изменения одной из когниций (1 когниция знаю, что курю, 2 когниция знаю, что курить вредно: удаляется одна из когниций или снижается ее значимость во внутренней структуре Я).

- Путем увеличения консонансных составляющих, поддерживающих когниции по сравнению с диссонансными (курить легкие сигареты, у которых снижено количество вредных веществ).

- Путем перестройки Я-концепции, т.е. проведение ревизии всей системы и включения обеих когниций в более широкий контекст.

- Путем создания защитных механизмов, представляющих сложившуюся ситуацию как отсутствие возможности выбора (перекладывание ответственности на другого и представление себя не более, чем орудием, техническим средством осуществления чужой воли) или оправдание себя наличием неконтролируемых внутренних состояний (усталость, опьянение, сильное эмоциональное расстройство и т.д.) или полное вытеснение самого поступка.

Мы видим здесь две прямо противоположные возможности: выбор на уровне самосознания (между Я хороший или Я плохой) и выбор в пользу ухода от сознательного решения проблемы (временного или абсолютного): Я не могу поступить плохо, потому, что я хороший.

### *Ролевой конфликт*

Одним из способов описания человека как субъекта деятельности является использование представлений о совокупности его ролей, восходящее в западной социальной психологии к работам интеракционистов Дж. Мида и Ч. Кули. С их точки зрения человек получает свою социальную определенность через систему взаимодействий с другими людьми в группе. Сила группы не равна сумме сил всех ее участников, так как существует эффект взаимодействия, называемый синергетическим. Разные члены группы выполняют в процессе взаимодействия разные функции, которые именуются ролями. Согласие в групповом процессе обеспечивается тем, что каждому члену группы известны ожидания группы по поводу его поведения в рамках предписанной ему роли. Каждая роль имеет свое содержание: шаблоны действий, знаний, умений и навыков; реакций на поступки других людей. Личность может соотнести логику своих действий с логикой социальных ожиданий и норм. И здесь кроется источник внутриличностного конфликта. Возникновение противоречия между различными ролевыми позициями личности, ее возможностями и соответствующим ролевым поведением может привести к ролевым конфликтам. Традиционно различают два типа ролевых конфликтов:

– Личностно ролевой конфликт: конфликт Я – роль, где различия возникают между требованиями роли и возможностями, представлениями о ней личности. Здесь проблема выбора возникает из-за неспособности соответствовать требованиям роли, либо из-за нежелания ей соответствовать. В этой ситуации человек может отказаться от выполнения роли или выбрать роль и изменить себе; возможен также какой-то компромиссный вариант снятия этого противоречия.

– Межролевой конфликт предполагает противоречие между разными ролевыми позициями, которые по каким-то причинам оказываются несовместимыми (семья, работа).

Типичными факторами, определяющими силу этого типа конфликтов, составляют:

- степень несовместимости разных ролевых ожиданий;
- жесткость, с которой эти требования предъявляются;
- личностные характеристики самого индивида, его отношение к ролевым ожиданиям.

Особенно трагичными являются конфликты, затрагивающие зону эталонных ролей, поскольку разрешение такого конфликта связано с необходимостью изменения Я-концепции личности, что сопровождается довольно болезненными переживаниями. Здесь тоже возможен неконструктивный вариант выхода из конфликта за счет использования механизмов внутриличностной защиты, отсрочивающих решение проблемы или блокирующих ее осознание.

Таким образом, в отечественной и западной психологии мы видим кардинально отличные установки: если наши авторы стремятся рассматривать психический мир личности как целостность и определять конфликт как элемент трудных для психики ситуаций, то западные конфликтологи идут по пути структурирования конфликта на конкретные специфические виды и пытаются работать с каждой формой по-своему. У каждой из описанных парадигм есть свои сильные и слабые стороны, и, по-видимому, они бы только выиграли, если бы попытались найти общую методологическую платформу для взаимодействия.

Кроме проблемы, формулируемой в терминах что такое конфликт, психологи отвечают на вопрос о *характере отношений* конфликтующих сторон. Он распадается на три подвопроса:

Сравнительная интенсивность противостоящих в конфликте сил: этот подвопрос со времени постановки проблемы К. Левиным решается однозначно и предполагает приблизительное их равенство.

Определение относительной направленности относительно друг друга этих сил:

- противоположность, что приводит к внутренней невозможности решения (невроз в терминах К. Хорни);
- различие, меньшее, нежели  $180^\circ$  и потому может быть найдено поведение, в большей или меньшей степени удовлетворяющее обоим побуждениям;
- содержание отношений между конфликтующими тенденциями:
  - внутренне представляется противоречивым;
  - является несовместимым только ситуативно, т.е. не принципиально, а только по условиям конкретного места и времени.

В целом, стоит отметить, что конфликт, а внутриличностный особенно, – сложное явление, трудно поддающееся классификации. Но, тем не менее,

существует два подхода к типологии такого рода конфликтов. 1 система использует язык переживания человеком трудной для него ситуации. Примером такого подхода называют классификацию Анцупова и Шипилова, опирающуюся на фрейдовскую теорию описания психики человека:

**Мотивационный конфликт** столкновение мотивов, бессознательных стремлений (см. выше: З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин). Между хочу и хочу.

**Нравственный конфликт** столкновение долга и желания, моральных принципов и личных привязанностей, желаний и внешних требований, долга и сомнения в необходимости следования ему (советская школа, В. Франкл). Между хочу и надо.

**Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности** конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение, или недостаточными физическими возможностями (часто это конфликт между желанием быть таким, как они – референтная группа – и невозможностью осуществления) (А. Адлер; советская школа). Между хочу и могу.

**Ролевой конфликт** внутриволевой (различное понимание личностью себя и своей роли: Я и роль), межролевой (невозможность соединять несколько ролей одним человеком). Интенсивность ролевого конфликта определяется степенью совместимости/несовместимости различных ожиданий; уровнем жесткости, с которой предъявляются эти требования; личностными характеристиками самого индивида, его отношением к ролевым ожиданиям. Между надо и надо.

**Адаптационный конфликт** нарушение равновесия между человеком и окружающей средой (широкий смысл) или нарушение процесса социальной или профессиональной адаптации. Между надо и могу.

**Конфликт неадекватной самооценки** расхождение между самооценкой, притязаниями и реальными возможностями (варианты: низкая или высокая самооценка и низкий или высокий уровень притязаний). Между могу и могу.

**Невротический конфликт** – длительно сохраняющийся любой из вышеописанных видов конфликтов или их совокупностей.

Вторая типология конфликтов оперирует иными, более общими единицами и предполагает описание, исходя из общей феноменологии самосознания личности. Содержание работы самосознания по преодолению

конфликта исследователи называют личностным решением задачи на конфликтный смысл (см. Столин В.В. Самосознание личности. М., 1983).

**Способы завершения** внутриличностных конфликтов могут быть бессознательными или сознательными:

– бессознательные связаны с использованием механизмов внутриличностной защиты (идеализация, вытеснение, уход, сублимация и т.д.);

сознательные определяются следующими вариантами:

– переориентация: изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего проблему;

– компромисс: осуществление выбора в пользу какого-либо варианта и его реализация;

– коррекция: изменение Я концепции в направлении достижения адекватного представления о себе.

**Последствия внутриличностных конфликтов:**

– конструктивные: максимальное развитие конфликтующих структур и минимальные личностные затраты на его разрешение, это один из механизмов гармонизации личностного развития (усложнение психической жизни, переход ее на другой уровень функционирования, развитие морального чувства, осознание себя личностью в результате разрешения конфликта, закаляется характер, формируется решительность, устойчивость поведения, стабильная направленность личности, способствует формированию адекватной самооценки);

– деструктивные: усугубление раздвоения личности, перерастание в жизненные кризисы, развитие невротических реакций (угроза эффективности деятельности, торможение развития личности, утрата уверенности в своих силах, формирование устойчивого комплекса неполноценности, деструкция существующих межличностных отношений в виде повышенной агрессивности, тревожности и раздражительности; перерастание внутриличностного конфликта в невротическую форму (присущие конфликту переживания занимают центральное место в системе отношений человека, и он не может изменить конфликт так, чтобы исчезло патогенное напряжение и был найден рациональный выход из сложившегося положения).

Общее значение конфликтов в жизни личности таково, что в психологическом конфликте может измениться самая структура личности, ее отношения, т.е. это острая форма развития личности.

Как отмечает К. Хорни, тип, сфера и напряженность конфликтов во многом зависят от цивилизации, в которой живет человек. Если она стабильна и имеются прочные установленные традиции, тогда варианты выборов возможностей ограничены, диапазон отдельных потенциальных конфликтов узок. Но даже и в этих случаях в них нет недостатка. Но если цивилизация находится в состоянии быстрого изменения, где бок о бок сосуществуют крайне противоречивые ценности, а образ жизни разных людей расходится все сильнее, то выборы, которые приходится делать человеку, весьма многообразны и трудны. Наша страна сегодня может быть отнесена к цивилизациям второго типа, проблемы развития которой находят выражение, в том числе, и в многообразных внутриличностных конфликтах.

### **Лекция «Системное описание конфликтной личности»**

Анализ литературы по проблеме психологических предпосылок конфликтного взаимодействия показал, что существует личностная предрасположенность к конфликту. Действительно, сторонники персонологического подхода в конфликтологии говорят о личности как о единице анализа конфликтной ситуации, указывают на высокий удельный вес личностных особенностей в возникновении и развитии конфликтных явлений.

Важным для дальнейшего изучения поставленного вопроса является четкое разделение понятий «конфликтная личность» и «личность в конфликте». Если говорить об общем основании, то это участие личности в конфликте. Основанием для разделения является то, что в первом случае (конфликтная личность) сама личность является источником и условием динамики конфликтного явления, в то время как во втором случае (личность в конфликте) конфликт выступает условием динамики личности. Остановимся подробнее на описании конфликтной личности.

Итак, конфликтной называется личность, которая в силу определенных психологических характеристик является инициатором многих негативных или деструктивных конфликтов, а также склонна вовлекаться в конфликты, созданные другими.

По словам Е.Н.Богданова и В.Г.Зазыкина, основным критерием конфликтности является уровень ее сформированности, определяемый с помощью следующих показателей:



- количество конфликтов, которые организует данная личность или в которых принимает участие за единицу времени,
- деструктивность последствий конфликтов, в которых участвует личность, для оппонентов, коллектива, себя и т.д.,
- показательные личностные особенности, обуславливающие склонность к конфликтам.

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Количество конфликтов	Отсутствие или низкое количество конфликтов	По инициативе личности конфликты возникают редко, однако личность часто участвует в конфликтах, созданных другими	Личность все проблемные или противоречивые вопросы разрешает через конфликты, часто участвует в конфликтах
Качество конфликтов	Конфликты носят в основном конструктивный характер, быстро разрешаются, личность занимает позицию посредника или пассивного участника	Конфликты отличаются долговременностью, однако разрешаются достаточно конструктивно и не несут крайне разрушительных последствий	Конфликты отличаются долговременным или затяжным характером, деструктивны или неразрешимы
Личностные особенности	Отсутствие личностных особенностей, характеризующих личность как конфликтную	Средний уровень выраженности конфликтности, зависимость от ситуации развития конфликтного взаимодействия	Конфликтность как черта характера и как способ поведения, актуализируется независимо от ситуации

Для описания конфликтности личности мы, вслед за Е.Н.Богдановым и В.Г.Зазыкиным, воспользуемся структурой личности по К.К.Платонову. Он выделял 4 уровня личности: биологический, уровень психических свойств, уровень опыта личности, уровень направленности. Рассмотрим подробно особенности организации этих уровней у конфликтной личности.

## 1. Биологический уровень

Конфликтность определяется силой, подвижностью и неуравновешенностью нервных процессов. Из сравнения типов ВНД по И.П. Павлову и типов темперамента следует, что холерический темперамент является биологической предпосылкой конфликтности личности. Однако это не означает, что представители других типов темперамента не будут участвовать в конфликте. Большое влияние на актуализацию конфликтности будут оказывать также другие условия (личностные и ситуативные), к описанию которых мы обратимся далее.

Кроме того, иногда говорят о мозговых дисфункциях, органических заболеваниях головного мозга, расстройствах нервной системы, соматических заболеваниях как об условиях возникновения раздражительности, чувствительности, агрессивности, т.е. качеств, так или иначе связанных с конфликтностью личности.

## 2. Уровень психических свойств

### *Когнитивная сфера*

*Внимание* КЛ характеризуется суженностью, направленностью на объект и предмет противоречия. У КЛ отмечается высокая переключаемость внимания, сопряженная, однако, с ригидностью *мышления*. Отмечается, что недостаточно внимания уделяется самопознанию и рефлексии, что часто затрудняет процесс анализа и самоанализа конфликтной ситуации в ходе ее разрешения. В *мышлении* преобладают логические ошибки, связанные с ложностью посылок, иррациональные убеждения типа «Людям нельзя доверять», «Кто не с нами, тот против нас», «Все люди хотят меня обмануть», «Уступка – признак слабости» и т.д. *Восприятие* личности другого человека характеризуется противоречивостью и фрагментарностью (т.е. воспринимаются отдельные проявления, связанные исключительно с конфликтным взаимодействием), запутанностью, пассивностью, ригидностью. Восприятие неадекватно, поскольку отсутствует верное понимание силы и слабости себя и соперника. Е.Мелибурда назвал это препятствием к разрешению: «В чужом глазу соломинку разглядел, когда в своем бревна не увидел». *Воображение* характеризуется доминированием «образа врага», а ситуации в воображении строятся с точки зрения «борьбы», «преследования», «преодоления» и т.д. *Речь* характеризуется большим количеством оценочных суждений, паралингвистическими и невербальными сред-

ствами, унижающими честь и достоинство собеседника (стратегий дискриминации, подчинения, соперничества, тактик угрозы, клеветы, оскорбления, нанесения обиды и др., оскорбительных жестов, агрессивного тона, угрожающей интонации и др.); нарушением языковых норм, конвенций и правил общения и др.

#### *Эмоционально-волевая сфера*

Конфликтная личность обладает развитыми *волевыми качествами* (целеустремленность, настойчивость, самоуверенность, решительность, упорство), что позволяет им вести длительное противоборство в условиях сильной психической напряженности и негативных эмоций. У конфликтных личностей часты проявления амбивалентных реакций, им свойственна *эмоциональная возбудимость* и склонность к негативной оценке ситуации. КЛ отличаются низкой толерантностью, т.е. нетерпимостью к чужому образу жизни и поведению. Кроме того, конфликтность связана в основном с экстрапунитивной реакцией, т.е. склонностью к реакции на внешние обстоятельства и других людей.

У КЛ преобладают формы мотивационной ригидности, проявляющиеся в невозможности изменять поведение. Среди *мотивов* более развиты мотивы достижения, борьбы, власти. Ярко выражены такие мотивы, как мотив самоутверждения, самовыражения, которые они реализуют через противоборство и жажду признания.

### **3. Уровень опыта личности**

В исследованиях отечественных и зарубежных психологов показано, что КЛ обладают высоким уровнем манипулятивности, применяют в быденном общении суггестию, провокации, игры и т.д. В открытом противоборстве КЛ применяют следующие тактики: снижение ранга оппонента, риск, дезинформация, нагнетание напряженности, принуждение, демонстрация усиления собственных возможностей, провокация, угрозы.

Вследствие мотивационной ригидности поведение характеризуется стереотипностью. Кроме того, КЛ склонна захватывать инициативу и держать ее, что создает отношения типа «господство-подчинение». С другой стороны, КЛ не отличаются ответственностью и способностью доводить начатые дела до конца.

#### **4. Уровень направленности личности**

Основная характеристика КЛ – это эгоцентрическая направленность. Отмечается высокий уровень притязаний, которые часто не соответствуют реальным возможностям, что ведет к деформации и паранояльности.

У КЛ невысокий уровень нравственного развития и рефлексии, низкая моральная нормативность поведения и отношений. Идеалы либо отсутствуют, либо отличаются ригидностью.

В межличностных отношениях КЛ проявляются как соперники, нетерпимы к недостаткам других, неуступчивы; отличаются нетерпимостью и непримиримостью позиций, стремлением утвердиться за счет других. Самоотношение КЛ характеризуется завышенной и не всегда адекватной самооценкой, самомнением и эгоцентричностью. Свое конфликтное поведение они рассматривают как проявление силы и искусственности, мудрости и смелости.

Поведение, как и эмоциональная сфера, характеризуется амбивалентностью: от демонстрации «жертвенности» до демонстративной «непобедимости».

В коллективе КЛ выбирают роли «критика», «бунтаря», «борца за справедливость», однако нередко эти роли «маскируются» под социально приемлемые, например, «организатор», «генератор идей», «лидер» и т.д. В коллективе КЛ держатся обособленно, вызывая или демонстративно.

У КЛ развиты коммуникативные способности, они легко находят контакт, способны убеждать и заражать эмоциями.

КЛ соответствуют такие типы акцентуаций, как гипертим, эпилептоид, циклоид, сензитивный и т.д.

## 6. Глоссарий

*Агрессия* – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

*Альтруизм* – бескорыстная забота о благе других людей, готовность жертвовать для других своими личными интересами.

*Антагонизм* – непримиримое противоречие.

*Антипатия* – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

*Арбитр* – третья сторона в конфликте.

*Блеф* – тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.

*Внутренняя установка* – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

*Внутриличностный конфликт* – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

*Враждебность* – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению; противостояние 2 начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

*Время конфликта* – длительность конфликта от его начала до окончательного завершения.

*Глобальные конфликты* – конфликты, влияющие на жизнь общества в целом.

*Границы конфликта* – внешние пределы в пространстве и времени, а также относительно той системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликт; внешние структурно-динамические пределы конфликта

по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

*Групповая атрибуция* – объяснение позитивного поведения своей группы внутренними причинами, а чужой группы – внешними обстоятельствами, и, соответственно, наоборот.

*Групповые конфликты* – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность–группа» или «группа–группа».

*Групповые нормы* – правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

*Групповые санкции* – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушающим групповые нормы.

*Деструктивный конфликт* – конфликт, негативно влияющий на развитие личности оппонентов и характер их отношений.

*Диагностика конфликта* – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

*Динамика конфликта* – ход развития конфликта по этапам и фазам.

*Институционализация конфликта* – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

*Интерес* – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

*Инцидент* – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

*Инцидент* – случай, происшедший в процессе взаимодействия потенциальных оппонентов.

*Коллизия* – столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

*Компромисс* – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

*Конгруэнтность* – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

*Консенсус* – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

*Конструктивный конфликт* – конфликт, позитивно влияющий на развитие личности оппонентов и характер их отношений.

*Конфликт* – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений; обостренное, эмоционально негативно окрашенное противоречие между людьми, обусловленное несовместимостью их психологических характеристик (взглядов, установок, потребностей, мотивов, целей и способов их достижения).

*Конфликт как философская категория* – частный случай проявления закона о единстве и борьбе противоположностей, где единство минимально, а борьба максимальна.

*Конфликт латентный* – скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

*Конфликт поколений* – исторически обусловленный конфликт, возникающий между представителями различных временных эпох и поколений.

*Конфликтная ситуация* – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

*Конфликтогены* – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

*Конформизм* – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

*Конфронтация* – противоборство, противопоставление различных мнений, интересов, целей.

*Кризис* – резкое обострение остроты конфликта, после которого наступает качественное изменение ситуации.

*Лидер* – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

*Лидерство* – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

*Маргиналы* – неадекватные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

*Медиатор* – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

*Медиация* – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

*Межличностные конфликты* – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

*Мотивы конфликта* – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

*Необходимые и достаточные условия конфликта* – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

*Образ конфликтной ситуации* – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

*Объект конфликта* – материальная, социальная, политическая или духовная ценность, по поводу которой возникает противоборство сторон, стремящихся к обладанию или пользованию ею.

*Организационный конфликт* – конфликт, связанный с неверной организацией процесса и условий совместной деятельности.

*Переговоры* – способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

*Поведение конфликтное* – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.



*Позиция* – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

*Посредник* – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

*Предмет конфликта* – то, из-за чего возник конфликт; противоречие, лежащее в основе конфликта.

*Предупреждение конфликта* – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

*Прогнозирование конфликта* – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

*Проекция* – осозанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

*Противоборство* – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

*Разрешение конфликта* – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

*Ранг оппонента* – потенциал, уровень возможностей по утверждению своих интересов и целей в конфликте.

*Регрессия* – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

*Регулирование конфликта* – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

*Ригидность* – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

*Роль* – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

*Соперничество* – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником; стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на свои собственные интересы.

*Сотрудничество* – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

*Социальная напряженность* – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

*Статус* – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности.

*Статус социальный* – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

*Структура конфликта* – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

*Толерантность* – 1) терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, мнениям, идеям, верованиям; 2) отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор.

*Точка бифуркации* – критический этап развития системы.

*Управление конфликтом* – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

*Установка конфликтная* – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

*Уступка* – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

*Уход* – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

*Эволюция конфликта* – процесс постепенного развития конфликта от простых к более сложным формам.

*Эскалация конфликта* – нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

*Этнический конфликт* – форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.

## 7. Список литературы

### 7.1. Основная

1. Анцупов А.Я., Шипилов И.И. Конфликтология: Учебник для ВУЗов, Изд-во «ЮНИТИ», Москва, 2004, гриф УМО.
2. Березин С.В. Психологическая коррекция в условиях межличностного конфликта подростков. Самара, 1995.
3. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. Учебное пособие. СПб: «Питер», 2004, гриф УМО.
4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1983.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта. Спб, «Питер», 2003.
6. Дубровин Ю.И. Конфликтология и безопасность. Введение в практическую конфликтологию. Учебное пособие. Новосибирск, 1998.
7. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. Спб, «Питер», 2000.
8. Иванова Е.Н. Эффективное общение и конфликты. Рига, 1997.
9. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие для вузов. – М.: Владос, 2000.
10. Конфликтология: Хрестоматия/ Составитель Н.И.Леонов. – М.:Московский психолого-социальный институт. – 2002.
11. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: Стрингер. 1992.
12. Левин К. Типы конфликтов. Психология личности. Тексты. М., МГУ, 1992.
13. Лисецкий К.С. Психология межличностного конфликта в старшем школьном возрасте. Самара, 1995.
14. Скотт Джин Грехем. Конфликты, пути их преодоления. Внешторгиздат. Киев, 1991.
15. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. М., 1998.
16. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. ФМЗ. Красноярск, 1996.
17. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. СПб: «Питер», 2005, гриф УМО.
18. Шапиро Даниэль. Конфликт и общение. Институт открытого общества. 1995.

## **8. Лабораторные задания**

1. **Лабораторная работа № 1** «Мотивационные предпосылки конфликтов». Игра «Карта мира».

2. **Лабораторная работа №2** «Личность в конфликте». Тренинг конструктивной конфликтности.

## 9. Тестовые задания

*I. Подчеркните основные признаки конфликтных явлений:*

Агрессивность, враждебность, субъектность, конструктивность, биполярность, активность, негативность, управляемость, предметность, проблемность

*II. Отметьте, верно (В) или неверно (Н) утверждение*

1. Конфликтная ситуация неизбежно приводит к конфликту
2. Посредник выносит решение, которое не могут принять стороны самостоятельно
3. Внутриличностный конфликт изучался бихевиористами в контексте теории социального научения
4. В структуру конфликта входят этапы развития конфликта
5. Структура конфликта является универсальной для конфликтов всех сфер жизни
6. К видам конфликтных действий относятся действия, направленные на оправдание ситуации в глазах других
7. Ротация – это процедура, когда стороны открыто заявляют о своих намерениях
8. Повод конфликта и причина конфликта – это одно и то же
9. Самой эффективной стратегией разрешения конфликта является сотрудничество
10. Конструктивная конфликтность связана с развитием у личности социального интеллекта
11. Начало отечественной конфликтологии связано с реформой системы образования
12. Конфликтное поведение – показатель патологии личности
13. Согласно теореме Томаса, на возникновение конфликтной ситуации влияет высокая мотивация достижения у партнеров по общению
14. Эксперименты М.Шерифа были посвящены особенностям возникновения и развития конфликтных явлений в социально-трудовых коллективах
15. Психолог является субъектом конфликта
16. Причиной этнических конфликтов является высокая степень идентификации субъекта с собственным этносом
17. Факторы флуктуации обуславливают развитие или разрушение системы

18. К. Хорни выделила стратегии поведения в конфликте
19. Ф. Зимбардо является сторонником гештальт-подхода к пониманию конфликта
20. Организационный конфликт – результат столкновения между возможностями субъекта и конкретными условиями его деятельности.
21. Конфликтная ситуация по определению является конфликтом
22. Медиатор организует переговоры, а если стороны не приходят к общему мнению, становится судьей
23. Межгрупповой конфликт изучался М. Шерифом в рамках ситуационного подхода
24. В динамике конфликта принято выделять объект, предмет, стороны, границы конфликта
25. Конфликтология является частью социальной психологии и опирается на ее законы
26. К видам конфликтных действий относится стратегия поведения в конфликте
27. Социально-психологический тренинг является наиболее эффективным методом разрешения конфликта
28. Конструктивная конфликтность связана с социальным статусом
29. Разрешение конфликта является целью деятельности посредника
30. В.С. Мерлин выделил ролевой, когнитивный, мотивационный внутриличностные конфликты
31. Согласно теореме Томаса, наличие ситуации совместной деятельности снижает риск возникновения конфликта между субъектами
32. К. Левин изучал конфликты, связанные с территориальным поведением
33. Психолог является одним из участников конфликта
34. А. Адлер описал конфликт в терминах социальных ролей
35. Эксперимент в Стенфордской тюрьме является классическим примером теоремы Томаса
36. При описании внутриличностного конфликта наиболее состоятельным является ресурсный подход
37. Катарсическая функция конфликта заключается в снижении уровня нервно-психического напряжения личности в данной ситуации
38. Школьные конфликты бывают межличностными и предметными
39. Негативный конфликт и деструктивный конфликт – это синонимы

40. Конфликтность является критерием психических нарушений.

*III. Вставьте слова в текст.*

Наука, изучающая феноменологию, особенности возникновения и развития конфликтных явлений называется \_\_\_\_\_. Каждая наука изучает конфликт по-своему, однако есть общие основания или признаки конфликтных явлений: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.

Существует большое количество классификаций конфликта. Например, по субъектам можно выделить \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ конфликты. По последствиям выделяют \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ конфликт. Противоречие, которое переживается партнерами по общению при их взаимодействии как лично значимое, называется \_\_\_\_\_. Каждый из этих людей – это \_\_\_\_\_ конфликта. Однако для того, чтобы конфликт возник, необходимо наличие условий возникновения конфликтной ситуации, которые принято называть \_\_\_\_\_. Кроме того, существуют также \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ причины конфликтов. Для психологов в данном контексте особый интерес представляет личностная характеристика – \_\_\_\_\_, которая измеряется 3 основными параметрами: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. Поведение, которое демонстрирует такая личность, называется \_\_\_\_\_.

*IV. Словарный диктант*

1. Внешние пределы в пространстве и времени, а также относительно той системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликт (.....)
2. Терпимость к чужому образу жизни (.....)
3. Отражение в сознании особенностей конфликта (.....)
4. Конфликт, возникающий в ситуации нарушения семейных функций (.....)
5. Условия возникновения конфликтной ситуации (.....)
6. То, из-за чего возникает конфликт (.....)
7. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся мотивом минимизации выигрыша обоих (.....)
8. Готовность действовать определенным образом в конфликте (.....)



9. Субъективная причина того или иного поступка, способствующая развитию конфликта (.....)
10. Объективно существующее противоречие (.....)
11. Один из субъектов разрешения конфликта, основным принципом деятельности которого является нейтралитет (.....)
12. Развитие конфликта по этапам и фазам (.....)
13. Идеальный образ завершения конфликта (.....)
14. Критический этап развития системы (.....)
15. Деятельность, направленная на минимизацию деструктивных последствий конфликта (.....)
16. Действия или события, приводящие к конфликту (.....)
17. Система внешних по отношению к субъекту особенностей окружающей среды (.....)
18. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся высокой заинтересованностью в общем выигрыше (.....)

*V. Отметьте правильный вариант ответа*

**1. Внешние пределы в пространстве и времени, а также относительно той системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликт**

- а) условия конфликта
- б) конфликтная ситуация
- в) границы конфликта
- г) стороны конфликта

**2. Терпимость к чужому образу жизни**

- а) толерантность
- б) устойчивость
- в) уверенность
- г) саморегуляция

**3. Отражение в сознании особенностей конфликта**

- а) предмет конфликта
- б) причина конфликта
- в) конфликтная ситуация
- г) образ конфликта

**4. Конфликт, возникающий в ситуации нарушения семейных функций**

- а) функциональный
- б) семейный
- в) бытовой
- г) конфликт поколений

**5. Условия возникновения конфликтной ситуации**

- а) предпосылки конфликта
- б) факторы флуктуации
- в) причины конфликта
- г) потребность в конфликте

**6. То, из-за чего возникает конфликт**

- а) причина конфликта
- б) предмет конфликта
- в) повод конфликта
- г) инцидент конфликта

**7. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся мотивом минимизации выигрыша обоих**

- а) сотрудничество
- б) уход
- в) компромисс
- г) альтруизм

**8. Готовность действовать определенным образом в конфликте**

- а) конфликтное поведение
- б) конфликтная установка
- в) стратегия поведения
- г) мотив конфликта

**9. Субъективная причина того или иного поступка, способствующая развитию конфликта**

- а) мотив
- б) повод
- в) цель
- г) объект

**10.Объективно существующее противоречие**

- а) ситуация
- б) отношение
- в) биполярность
- г) объект

**11.Один из субъектов разрешения конфликта, основным принципом деятельности которого является нейтралитет**

- а) пассивный участник
- б) активный участник
- в) посредник
- г) конфликтный лидер

**12.Развитие конфликта по этапам и фазам**

- а) динамика
- б) структура
- в) конфликтная ситуация
- г) управление конфликтом

**13.Идеальный образ завершения конфликта**

- а) установка
- б) мотив
- в) цель
- г) сотрудничество

**14.Критический этап развития системы**

- а) разрушение
- б) флуктуация
- в) точка бифуркации
- г) хаос

**15.Деятельность, направленная на минимизацию деструктивных последствий конфликта**

- а) переговоры
- б) посредничество
- в) управление
- г) саморегуляция

**16. Действие или событие, приводящее к конфликту**

- а) ситуация
- б) потребность
- в) причина
- г) конфликтоген

**17. Система внешних по отношению к субъекту особенностей окружающей среды**

- а) ситуация
- б) роль
- в) ресурс
- г) дистанция

**18. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся высокой заинтересованностью в общем выигрыше**

- а) компромисс
- б) сотрудничество
- в) уход
- г) альтруизм.

## 10.Контрольные задания

### Контрольная работа №1

1. Напишите виды конфликтов (подходы), выделенные Кричевским и Дубовской.
2. Перечислите известные Вам подходы изучения конфликта и напишите суть понимания конфликта в каждом из перечисленных подходов.
3. Опишите конфликт с точки зрения одной из существующих психологических концепций.

### Контрольная работа №2

1. Напишите примеры (4-5) ситуативных и личностных причин конфликта

Ситуативные	Личностные

2. Нарисуйте схему стратегий поведения в конфликте, укажите ее автора (ов) и напишите основания для выделения стратегий поведения в конфликте.

Авторы: \_\_\_\_\_

Основание: \_\_\_\_\_

3. Изобразите структуру конфликта. Дайте определение всех элементов структуры конфликта.
4. Обозначьте принципы посредничества.

### Контрольная работа №3

1. Напишите основные стадии конфликта.
2. Приведите классификации конфликтных действий.
3. Укажите основные критерии конструктивности конфликта.
4. Напишите методы управления конфликтами.
5. Перечислите трудности разрешения конфликтов.

### **Контрольная работа №4**

1. Приведите классификации конфликтов.
2. Напишите причины и методы разрешения конкретного вида конфликтов (например, супружеского, производственного, конфликта в образовании, политического и т.д.)
3. Приведите примеры упражнений, которые можно использовать в групповой работе для профилактики и разрешения конфликтов.

## **11. Сведения об авторе:**

**Самыкина Наталья Юрьевна** – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии СамГУ

## **12. Контактная информация**

**samykina@inbox.ru**, icq 102471653, тел. 2-780-980

Печатается в авторской редакции  
Компьютерная верстка, макет В.И. Никонов

Подписано в печать 20.11.07

Гарнитура Times New Roman. Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Печать оперативная.

Усл.-печ. л. 4,0. Уч.-изд. л. 2,56. Тираж 100 экз. Заказ № 727

Издательство «Универс групп», 443011, Самара, ул. Академика Павлова, 1

Отпечатано ООО «Универс групп»