

УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ
ДЛЯ ВУЗОВ

Г. И. КОЗЫРЕВ

ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

ГУМАНИТАРНЫЙ
ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР



УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ВУЗОВ

Г.И.КОЗЫРЕВ

**ВВЕДЕНИЕ
В
КОНФЛИКТОЛОГИЮ**

*Рекомендовано Министерством образования
Российской Федерации
в качестве учебного пособия для студентов
высших учебных заведений, обучающихся
по педагогическим специальностям*

Москва
ВЛАДОС
ИМПЭ им. А.С. Грибоедова
2001

ББК 60.5
К59

Рецензенты:

доктор философских наук, профессор кафедры социологии культуры МГУ им.

М. В. Ломоносова

Ф. А. Минюшев;

доктор философских наук, профессор кафедры социологии РХТУ

С. А. Губина;

кандидат исторических наук, доцент

Института социальных наук

И. А. Сухарьков

Козырев Г.И.

К59 Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. Учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. — 176с.

ISBN 5-691-00260-0.

Учебное пособие содержит необходимые теоретический, методический и практический материалы для проведения занятий со студентами и самостоятельного изучения ими социальной конфликтологии. Каждая тема имеет четкую проблемную направленность. Отдельно рассматриваются межличностные, групповые, педагогические и другие виды конфликтов.

ББК 60.5

© Козырев Г.И., 1999

© «Гуманитарный издательский
центр ВЛАДОС», 1999

© Серийное оформление обложки.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ЧАСТЬ ПЕРВАЯ	6
ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА	6
Глава I	6
КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН ОБЩЕСТВЕННОЙ ЖИЗНИ	6
ЧАСТЬ ВТОРАЯ	22
ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ	22
Глава II	22
ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	22
Глава III	30
МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	30
Глава IV	39
СУПРУЖЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ	39
Глава V	46
КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ПРОЦЕССЕ	46
Глава VI	64
ГРУППА И КОНФЛИКТЫ	64
ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ	76
СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ	76
Глава VII	76
КОНФЛИКТ В ОРГАНИЗАЦИИ	76
Глава VIII	89
СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ	89
ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ	98
МЕЖЭТНИЧЕСКИЕ И ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ	98
Глава IX	98
МЕЖЭТНИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ	98
Глава X	107
ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ	107
Глава XI	113
НАСИЛИЕ В КОНФЛИКТАХ	113
Приложения	121
ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ К ТЕМАМ	121
ПРОГРАММА КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»	136
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ	141

ВВЕДЕНИЕ

История человеческой цивилизации насыщена различного рода конфликтами. Одни конфликты охватывали целые континенты и десятки стран и народов, другие вовлекали большие и малые социальные общности, третьи происходили между отдельными людьми. С древнейших времен люди пытаются решить возникающие противоречия и мечтают о бесконфликтном обществе. Возникновение государственности тоже можно рассматривать как стремление создать универсальный механизм для предотвращения и разрешения конфликтов. В древнейших законах хеттского царя Хаммурапи (1792—1750 гг. до н. э.) содержатся десятки способов разрешения конфликтных ситуаций. По преданию, царь Соломон (965—928 гг. до н. э.) прославился благодаря мудрости и умению избегать и разрешать конфликты.

На протяжении веков лучшие умы человечества создавали теоретические модели бесконфликтного общества, а порой пытались воплотить их в реальную жизнь.

К великому сожалению, все заканчивалось неудачей и порождало еще более ожесточенные конфликты.

Сегодня конфликты — повседневная реальность. Для эффективного решения возникающих проблем каждому человеку необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях.

Предлагаемое учебное пособие — полный авторский курс теоретических, методологических и практических материалов для проведения занятий и для самостоятельного изучения конфликтологии студентами. Пособие охватывает широкий диапазон тем: внутри личностные, межличностные, межэтнические и политические конфликты. Особое внимание уделяется способам предотвращения, урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций.

Теоретический блок состоит из десяти глав.

В главе «Конфликт как социальный феномен общественной жизни»

изложены основные положения теории конфликта, указаны причины его возникновения, классификация, описаны структура конфликта, его функции, стадии развития, способы разрешения и последствия.

Последующие главы посвящены описанию различных видов конфликтов, таких, как внутриличностные, супружеские, внутригрупповые, межгрупповые, конфликты в организации, социально-трудовые и социально-политические, межэтнические и политические конфликты.

Последняя глава теоретического блока посвящена проблемам насилия в конфликтах.

Для закрепления теоретического материала и проведения практических аудиторных занятий в пособии даны приложения, включающие тесты, тренинги, деловые игры, подобранные в соответствии с теоретическим материалом.

В пособии также имеется словарь конфликтологических терминов и понятий.

В заключении дана авторская программа спецкурса по конфликтологии с планами семинарских занятий и списком рекомендуемой литературы по каждой теме.

ЧАСТЬ ПЕРВАЯ ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

Глава I КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН ОБЩЕСТВЕННОЙ ЖИЗНИ

Социальные конфликты объективно неизбежны в любой социальной структуре, так как они являются необходимым условием общественного развития. Весь процесс функционирования общества состоит из конфликтов и консенсусов, согласия и противоборства. Социальная структура общества с ее жесткой дифференциацией различных классов, социальных слоев, групп и отдельных индивидов представляет неиссякаемый источник конфликтов. И чем сложнее социальная структура, чем более дифференцировано общество, чем больше в нем свободы, плюрализма, тем больше несовпадающих, а порой и взаимоисключающих интересов, целей, ценностей и, соответственно, больше источников для потенциальных конфликтов. Но одновременно в сложной социальной системе существуют и механизмы успешного разрешения конфликтов. Поэтому проблема любого общества и социальной общности состоит в том, чтобы не допустить (максимально снизить) негативные последствия конфликта, использовать его для позитивного решения возникших проблем.

Что же такое социальный конфликт?

Конфликт (от латинского — *conflictus*) означает столкновение сторон, мнений, сил. Причинами столкновений могут быть самые разные проблемы

жизни: материальные ресурсы, важнейшие жизненные установки, властные полномочия, статусно-ролевые различия в социальной структуре, личностные (эмоционально-психологические) различия и т. д. Конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт, по сути, является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. Конфликтное взаимодействие предполагает *противоборство* сторон, т. е. действия, направленные друг против друга.

В основе конфликта лежат субъективно-объективные противоречия, но эти два явления (противоречия и конфликт) не следует отождествлять. Противоречия могут существовать длительный период и не перерасти в конфликт. Поэтому необходимо иметь в виду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило, трансформируются в открытую борьбу сторон, в реальное противоборство.

Противоборство может быть более или менее интенсивным и более или менее насильственным. «Интенсивность означает вкладываемую участниками энергию, и вместе с тем социальную важность отдельных конфликтов»¹. Форма столкновений — насильственная или ненасильственная — зависит от множества факторов, в том числе и от наличия реальных условий и возможностей (механизмов) ненасильственного разрешения конфликта и целей, преследуемых субъектами противоборства.

Итак, социальный конфликт — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Субъекты и участники конфликта

Понятия «*субъект и участник*» конфликта не всегда тождественны. Субъект — это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. Участник конфликта может сознательно (или не вполне сознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а может случайно или помимо своей воли быть вовлеченным в конфликт. В ходе развития конфликта статусы участников и субъектов могут меняться местами.

Также необходимо различать *прямых* и *косвенных* участников конфликта. Последние представляют определенные силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы.

Косвенные участники могут:

¹ Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. // Социологические исследования, 1994. - № 5. - С. 144.

а) провоцировать конфликт и способствовать его развитию;
б) содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению;

в) поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно. Косвенные участники конфликта составляют определенную часть окружающей социальной среды, в которой протекают конфликты. Поэтому *социальная среда* может выступать либо катализатором, либо сдерживающим или нейтральным фактором развития конфликта.

В социологии конфликта часто используется понятие «*сторона конфликта*», предполагающее включение как прямых, так и косвенных участников конфликта. Иногда косвенных участников называют третьей стороной или третьим участником. Субъекты и участники социального конфликта могут иметь различные ранги, статусы и обладать определенной силой.

Ранг в переводе с немецкого — звание, чин, разряд, категория. В социальной конфликтологии он определяется по принципу высший — низший и предполагает позицию, занимаемую одним из субъектов конфликта по отношению к противоборствующей стороне. Авторы книги «Внимание: конфликт!» предложили следующий способ определения рангов оппонентов (субъектов конфликта):

1. Оппонент первого ранга — человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий свои собственные интересы.

2. Оппонент второго ранга — отдельные индивиды, защищающие групповые интересы.

3. Оппонент третьего ранга — структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп.

4. Высший ранг — государственные структуры, выступающие от имени закона¹.

В реальном конфликте каждая из сторон стремится понизить ранг противника и повысить свой собственный. Например, прокурор, имеющий высокий ранг государственного обвинителя, уличенный во взятках, может перейти в ранг частного лица, преследующего свои интересы. А обвиняемый прокурором индивид — стать одной из многих жертв недобросовестного обвинителя и тем самым значительно повысить свой ранг в юридическом конфликте. Некоторые исследователи (А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев, С. В. Кудрявцев) считают, что введение в конфликтологию понятия ранги оппонентов непродуктивно. Такое мнение не вполне обосновано, так как на уровне подсознания, в своих субъективных оценках, на уровне общественного мнения участники конфликта «наделяются» определенными рангами, хотя с юридической точки зрения для этого и нет оснований.

Социальный статус — это общее положение личности или социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и

¹ См.: Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! — Новосибирск, 1984. — С. 13.

обязанностей. Статус может оказывать значительное влияние на положение (позицию) того или иного субъекта и участника в реальном конфликте. Например, статус депутата Государственной Думы или Совета Федерации гарантирует депутатскую неприкосновенность. Статус беженца предполагает определенные политические, экономические и другие льготы. Статус матери может быть учтен при определении меры наказания за правонарушения и т. д.

Сила в социальном конфликте — это возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию противника (оппонента). Она включает всю совокупность средств и ресурсов, как непосредственно задействованных в противоборстве, так и потенциальных. Пока конфликт находится в стадии зарождения, его потенциальные субъекты имеют лишь примерное представление о реальной силе противоположной стороны и о возможной реакции окружающей среды на предполагаемый конфликт. Только с началом конфликта и в ходе его развития информация о силе сторон становится более полной.

Окружающая среда — один из элементов в структуре социального конфликта. Она состоит из *физической среды* (географических, климатических, экологических и других факторов) и *социальной среды* (определенных социальных условий, в которых развивается конфликт).

Объект конфликта

Одним из неперенных элементов конфликта является *объект*, т. е. конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Все объекты подразделяются на три вида¹.

1. Объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно.

2. Объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.

3. Объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Определить объект в конкретном конфликте далеко не просто. Субъекты и участники конфликта, преследуя свои реальные или мнимые цели, могут скрывать, маскировать, подменять искомые мотивы, побудившие их к противоборству. Например, в политической борьбе объектом конфликта является реальная власть в обществе, но каждый из субъектов политического противоборства старается доказать, что основной мотив его конфликтной активности — стремление добиться максимально возможных благ для своих избирателей.

Манипуляция объектом способна принести значительные выгоды одной из сторон и существенно осложнить положение другой. Например, человек, совершивший убийство, может быть оправдан судом, если защита докажет, что

¹ См.: Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. — М., 1993.—С. 13.

ее подзащитный вынужден был применить оружие в целях самообороны. Трудности в нахождении действительного объекта конфликта возникают в сложных конфликтах, когда одни противоречия накладываются на другие, или одни причины конфликта подменяются другими. Иногда и сам субъект конфликта не в полной мере осознает реальные мотивы противоборства. Например, в конфликте между руководителем и подчиненным может сложиться ситуация:

1. Руководитель обвиняет подчиненного в нежелании работать с необходимой отдачей;

2. Подчиненный обвиняет руководителя в предвзятом отношении к нему лично;

3. Реальная причина конфликта, возможно, заключается в том, что подчиненный не обладает необходимым объемом знаний и умений для выполнения поставленных перед ним задач.

Выявление основного объекта — непереносимое условие успешного решения любого конфликта. В противном случае он или не будет решен в принципе (тупиковая ситуация), или будет решен не в полной мере, и во взаимодействии субъектов останутся тлеющие угли для новых столкновений.

Основные виды социальных конфликтов

По проблемам классификации социальных конфликтов среди исследователей нет единой точки зрения. Автор пособия солидарен с В. И. Сперанским, который предлагает определять основные виды конфликтов в зависимости от того, что берется за основание классификации. Если за основание берутся особенности сторон, то можно выделить конфликты: межличностные, между личностью и группой, внутригрупповые, между малыми и большими социальными общностями, межэтнические и межгосударственные. Если за основание классификации берутся сферы общественной жизни, то можно говорить о политических, экономических, идеологических, социальных, юридических, семейно-бытовых, социокультурных и т. д. конфликтах.

В зависимости от мотивации конфликта, исследователи выделяют три блока социальных конфликтов:

1) возникающих в связи с распределением властных полномочий и позиций;

2) по поводу материальных ресурсов;

3) по поводу ценностей важнейших жизненных установок.

Интересную схему перекрестного анализа движущих сил конфликта и сфер жизнедеятельности предложил А. Г. Здравомыслов¹. *Движущие силы*

¹ См.: Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М, 1995. — С. 90—91.

конфликта, в зависимости от мотивации, он обозначил через *потребности, интересы и ценности* (см. табл. I)².

Таблица 1

**Перекрестный анализ движущих сил конфликта
и сфер жизнедеятельности**

Движущие силы	Сферы жизнедеятельности		
	экономика	политика	духовная жизнь
Потребности	Варианты использования ресурсов	Варианты самоорганизации	Человек: рациональный-эмоциональный
Интересы	Институт распределения	Интеграция раскол	Тип культур
Ценности	Ориентация на рынок-государство	Власть, как средство или самоцель	Интеграция высших ценностей

Типологию социальных конфликтов, учитывающую как тип рассогласования, так и характер взаимоотношений между участниками конфликта предлагает В.Н. Амелин (см. табл. 2)³.

Таблица 2

Типология социальных конфликтов

Форма конфликта	Участники		
	межличностные	межгрупповые	институциональные
Ролевые			
Административные			
Политические			

Один и тот же вид конфликта может вовлекать в противоборство самые различные уровни сторон. Например, конфликты по поводу властных полномочий, материальных ресурсов или ценностных ориентации могут возникать на уровне и межличностного, и межгруппового, и межгосударственного взаимодействия людей. В процессе возникновения и развития один вид конфликта может накладываться на другой, образуя сложные конфликты, состоящие сразу из нескольких видов.

Существуют также сложные конфликты, в которых одновременно взаимодействуют (содействуют, противодействуют) интересы разных сторон и разных типов конфликтов. При этом одна сторона может быть в содружестве с другой стороной, в коалиции с третьей, в жестком конфликте с четвертой, в

² Там же. С. 103.

³ Амелин В. Я. Социология политики. — М., 1992. — С. 149.

нейтралитете с пятой, в антагонизме с шестой, а шестая в антагонизме со второй и т. д.

Социальные конфликты в зависимости от форм, методов и интенсивности противодействия, подразделяют на насильственные и ненасильственные, более интенсивные и менее интенсивные, открытые и закрытые (латентные). В зависимости от времени протекания — затяжные и быстротечные. В зависимости от масштабов распространения — локальные и широкомасштабные.

С учетом мотивации конфликта и субъективных восприятий ситуации выделяют виды конфликтов:

1. **Ложный конфликт** — субъект воспринимает ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин нет;

2. **Потенциальный конфликт** — существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна из сторон или обе в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную;

3. **Истинный конфликт** — реальное столкновение между сторонами. В свою очередь, истинный конфликт можно разделить на следующие подвиды:

- *конструктивный* — возникший на основе реально существующих между субъектами противоречий;
- *случайный* — возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств;
- *смещенный* — возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта. Например, студент, недовольный низкой оценкой своих знаний, ищет любой повод, чтобы вступить в конфронтацию с экзаменующим преподавателем;
- *неверно приписанный* конфликт — это конфликт, в котором истинный виновник, субъект конфликта, находится за «кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие к нему отношение. Например, человека обвиняют в преступлении, которое он не совершал.

Если за основание классификации берется психическое состояние сторон и соответствующее этому состоянию поведение людей в конфликтных ситуациях, то конфликты делят на рациональные и эмоциональные. В зависимости от целей конфликта и его последствий, конфликты подразделяют на позитивные и негативные, конструктивные и деструктивные.

Основные стадии развития конфликта

Обычно в социальном конфликте выделяют четыре стадии развития:

1. Предконфликтная стадия.
2. Собственно конфликт.
3. Разрешение конфликта.

4. Послеконфликтная стадия.
Рассмотрим каждую из стадий подробнее.

Предконфликтная стадия

Предконфликтная ситуация — это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности.

Социальная напряженность тоже не всегда является предвестником конфликта. Это сложный социальный феномен, причины возникновения которого могут быть самые различные. Назовем наиболее характерные причины, вызывающие рост социальной напряженности:

1. Реальные ущемления интересов, потребностей и ценностей людей.
2. Неадекватное восприятие изменений, происходящих в обществе или отдельных социальных общностях.
3. Неверная или искаженная информация о тех или иных (реальных или мнимых) фактах, событиях и т. д.

Социальная напряженность, по сути, представляет собой психологическое состояние людей и до начала конфликта носит латентный (скрытый) характер. Наиболее характерным проявлением социальной напряженности в этот период выступают групповые эмоции. Определенный уровень социальной напряженности в оптимально функционирующем обществе — естественная защитная и адаптивная реакция социального организма. Однако превышение оптимального уровня социальной напряженности может привести к конфликтам.

В реальной жизни причины возникновения социальной напряженности могут накладываться одна на другую или подменяться одна другой. Например, негативные отношения к рынку у части российских граждан вызваны, прежде всего, экономическими трудностями, но часто проявляются как ценностные ориентации. И наоборот, ценностные ориентации, как правило, обосновываются экономическими причинами.

Одним из ключевых понятий в социальном конфликте является также *неудовлетворенность*. Накопление неудовлетворенности существующим положением дел или ходом развития событий ведет к росту социальной напряженности. При этом происходит трансформация неудовлетворенности из субъективно-объективных отношений в субъективно-субъективные. Суть этой трансформации в том, что потенциальный субъект конфликта выявляет (персонифицирует) реальных (или предполагаемых) виновников своей неудовлетворенности и одновременно осознает неразрешимость сложившейся ситуации обычными способами взаимодействия.

Предконфликтную стадию можно условно разделить на три фазы

развития, для которых характерны следующие особенности во взаимоотношении сторон:

1. Возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид.

2. Стремление доказать правомерность своих притязаний и обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми» методами; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере.

3. Разрушение структур взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; формирование «образа врага» и установка на борьбу.

Таким образом, конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Но сама по себе она может существовать долго и не перерасти в конфликт. Для того чтобы конфликт стал реальным, необходим инцидент.

Инцидент — формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон. Например, убийство в г. Сараево наследника австро-венгерского престола Франца Фердинанда и его жены, осуществленное группой боснийских террористов 28.08.1914 г., стало формальным поводом для начала первой мировой войны. Хотя объективно напряженность между Антантой и Германским военным блоком существовала уже много лет.

Инцидент может произойти случайно, а может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта, явиться результатом естественного хода событий. Бывает, что инцидент готовит и провоцирует некая третья сила, преследующая свои интересы в предполагаемом «чужом» конфликте.

Авторы книги «Внимание: конфликт!» Ф. М. Бородкин и Н. М. Коряк выделяют четыре типа конфликтных ситуаций и четыре типа инцидента по характеру возникновения:

1. Объективные целенаправленные (например, вводятся новые формы обучения и возникает необходимость изменения структуры преподавания и замены преподавательского состава).

2. Объективные нецеленаправленные (естественный ход развития производства приходит в противоречие с существующей организацией труда).

3. Субъективные целенаправленные (человек идет на конфликт, чтобы решить свои проблемы).

4. Субъективные нецеленаправленные (нечаянно столкнулись интересы двух или нескольких сторон); например, одна путевка в здравницу, а претендентов несколько.

Инцидент знаменует собой переход конфликта в новое качество. В сложившейся ситуации возможны три варианта поведения конфликтующих сторон:

1. Стороны (сторона) стремятся уладить возникшие противоречия и найти компромисс.

2. Одна из сторон делает вид, что «ничего особенного не произошло» (уход от конфликта).

3. Инцидент становится сигналом к началу открытого противостояния. Выбор того или иного варианта во многом зависит от конфликтной установки (целей, ожиданий, эмоциональных ориентации) сторон.

Стадия развития конфликта

Начало открытого противоборства сторон является результатом *конфликтного поведения*, под которым понимают действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению. Конфликтологи выделяют несколько форм конфликтного поведения:

- активно-конфликтное поведение (вызов);
- пассивно-конфликтное поведение (ответ на вызов);
- конфликтно-компромиссное поведение;
- компромиссное поведение.

В зависимости от конфликтной установки и формы поведения сторон, конфликт приобретает логику развития. Развивающийся конфликт имеет тенденцию создавать дополнительные причины углубления и разрастания. Каждая новая «жертва» становится «оправданием» для эскалации конфликта. «И если ему ничто не мешает, он начинает как бы питать сам себя, порождая все новые и новые основания дальнейшего развития»¹.

Поэтому каждый конфликт является в определенной степени уникальным. Можно выделить три основные фазы в развитии конфликта на его второй стадии развития:

1. Переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство сторон. Борьба ведется пока ограниченными ресурсами и носит локальный характер. Происходит первая проба сил. На этой фазе еще существуют реальные возможности прекратить открытую борьбу и решить конфликт иными методами.

2. Дальнейшая эскалация противоборства. Для достижения своих целей и блокирования действий противника вводятся новые ресурсы сторон. Почти все возможности найти компромисс упущены. Конфликт становится все более неуправляемым и непредсказуемым.

3. Конфликт достигает своего апогея и принимает форму тотальной войны с применением всех возможных сил и средств. На этой фазе конфликтующие стороны как бы забывают истинные причины и цели конфликта. Главной целью противоборства становится нанесение максимального урона противнику.

¹ Запрудский К). Г. Внутри конфликта. // Социологические исследования, 1993. — № 7. - С. 57.

Стадия разрешения конфликта

Длительность и интенсивность конфликта зависят от целей и установок сторон, ресурсов, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт окружающей среды, символов победы и поражения, имеющихся (и возможных) способов (механизмов) нахождения консенсуса и т. д.

Конфликты также классифицируют в соответствии со степенью нормативной регуляции: на одном конце континуума — *институционализированные* (типа дуэли), а на другом — *абсолютные* конфликты (борьба до полного уничтожения оппонента). Между этими крайними точками находятся конфликты разной степени институализации.

На определенной стадии развития конфликта у противоборствующих сторон могут существенно измениться представления о возможностях своих и противника. Наступает момент переоценки ценностей, обусловленный новыми взаимоотношениями, расстановкой сил, осознанием реальной ситуации — невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этом случае конфликтующие стороны начинают искать пути примирения и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

На стадии разрешения конфликта возможны варианты развития событий:

- 1) очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому оппоненту свои условия прекращения конфликта;
- 2) борьба идет до полного поражения одной из сторон;
- 3) борьба принимает затяжной, вялотекущий характер из-за недостатка ресурсов;
- 4) стороны идут на взаимные уступки в конфликте, исчерпав ресурсы и не выявив явного (потенциального) победителя;

5) конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы. Социальный конфликт будет продолжаться до тех пор, пока не появятся реальные условия его прекращения. В полностью институционализированном конфликте такие условия могут быть определены еще до начала противоборства (как в игре, где определены правила ее завершения), а могут быть выработаны и согласованы в ходе развития. Если же конфликт институционализирован частично или не институционализирован совсем, то возникают дополнительные проблемы его завершения.

Существуют также *абсолютные конфликты*, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников. Чем жестче очерчен предмет спора, чем очевиднее признаки, знаменующие победу и поражение сторон, тем больше шансов для его локализации.

Способы завершения конфликта направлены в Основном на изменение самой конфликтной ситуации, либо путем воздействия на участников, либо

путем изменения характеристики объекта конфликта, либо иными способами. Рассмотрим некоторые из этих способов.

1. Устранение объекта конфликта.
2. Замена одного объекта другим.
3. Устранение одной стороны участников конфликта.
4. Изменение позиции одной из сторон.
5. Изменение характеристик объекта и субъекта конфликта.
6. Получение новых сведений об объекте или создание дополнительных условий.
7. Недопущение непосредственного или опосредованного взаимодействия участников.
8. Приход участников конфликта к единому решению или обращение к арбитру при условии подчинения любому его решению.

Один из вынужденных методов завершения конфликта — *принуждение*. Например, военный конфликт между боснийскими сербами, мусульманами и хорватами. Миротворческие силы (НАТО, ООН) буквально принудили конфликтующие стороны сесть за стол переговоров.

Переговоры

Завершающий этап стадии разрешения конфликта предполагает проведение переговоров и юридическое оформление достигнутых договоренностей. В межличностных и межгрупповых конфликтах результаты переговоров могут иметь форму устных договоренностей и взаимных обязательств сторон. Обычно одним из условий для начала переговорного процесса является временное перемирие. Но возможны варианты, когда на стадии предварительных договоренностей стороны не только не прекращают боевых действий, но идут на обострение конфликта, стремясь упрочить свои позиции на переговорах.

Переговоры предполагают взаимный поиск компромисса конфликтующих сторон и включают возможные процедуры.

1. Признание наличия конфликта.
2. Утверждение процедурных правил и норм.
3. Выявление основных спорных вопросов (оформление «Протокола разногласий»).
4. Исследование возможных вариантов решения проблем.
5. Поиск соглашений по каждому спорному вопросу и урегулирования конфликта в целом.
6. Документальное оформление всех достигнутых договоренностей.
7. Выполнение всех принятых взаимных обязательств. Переговоры могут отличаться как уровнем договаривающихся сторон, так и существующими разногласиями. Но основные процедуры (элементы) переговоров остаются неизменными.

Метод «*принципиальных переговоров*» или «*переговоров по существу*», разработанный в рамках Гарвардского проекта по переговорам, изложенный в книге «Путь к согласию, или переговоры без поражения» Роджером Фишером и Уильямом Юри, сводится к четырем пунктам.

1. **Люди.** Сделайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.

2. **Интересы.** Сосредоточьте внимание на интересах, а не на позициях.

3. **Варианты.** Выделите круг возможностей, прежде чем принимать решение.

4. **Критерии.** Настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме¹.

В основу переговорного процесса может быть положен метод *компромисса*, основанный на взаимных уступках сторон, или метод *консенсуса*, ориентированный на совместное решение существующих проблем².

Методы ведения переговоров и их результаты зависят не только от отношения между противоборствующими сторонами, но и от внутреннего положения каждой из сторон, отношения с союзниками и других внеконфликтных факторов³.

Послеконфликтная стадия

Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью разрешен. Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными мирными договоренностями во многом будет зависеть от следующих положений:

- насколько удалось в ходе конфликта и последующих переговорах достичь преследуемой цели;
- какими методами и способами велась борьба;
- насколько велики потери сторон (людские, материальные, территориальные и др.);
- насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;
- удалось ли в результате заключения мира снять эмоциональное напряжение сторон;
- какие методы были положены в основу переговорного процесса;
- насколько удалось сбалансировать интересы сторон;
- навязан ли компромисс одной из сторон или третьей силой, или явился результатом взаимного поиска решения конфликта;
- какова реакция окружающей социальной среды на итоги конфликта.

¹ См.: Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. — М., 1992. — С. 28.

² См.: Васильева Е. И. Институционализация социального конфликта: Современный опыт США// Социальные конфликты... — М., 1994. Вып. 6. — С. 137.

³ См.: Введение в теорию международного конфликта. — М., 1996. — С. 96.

Если стороны считают, что подписанные мирные соглашения ущемляют их интересы, то напряженность сохранится, а прекращение конфликта может восприниматься как временная передышка. Мир, заключенный вследствие обоюдного истощения ресурсов, также не всегда способен разрешить основные спорные проблемы. Наиболее прочным является мир, заключенный на основе консенсуса, когда стороны считают конфликт полностью разрешенным и строят свои отношения на основе доверия и сотрудничества.

При любом варианте разрешения конфликта социальная напряженность в отношениях между бывшими противниками будет сохраняться определенный период времени. Иногда для снятия взаимных негативных восприятий требуются десятилетия, пока не вырастут новые поколения людей, не испытавших на себе всех ужасов минувшего конфликта. На подсознательном уровне такие негативные восприятия бывших оппонентов могут передаваться из поколения в поколение и каждый раз «всплывать» при очередном обострении спорных проблем.

Послеконфликтная стадия знаменует новую объективную реальность: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг к другу и к окружающей социальной среде, новое видение существующих проблем и новую оценку своих сил и возможностей. Например, чеченская война буквально заставила высшее российское руководство по-новому строить свои отношения с чеченской республикой Ичкерия, по-новому взглянуть на ситуацию во всем Кавказском регионе и более реально оценить боевой и экономический потенциал России.

Функции социального конфликта

Конфликт выполняет как положительные, так и отрицательные социальные функции. Существуют объективные и субъективные оценки последствий конфликта. Например, реконструкция предприятия, ставшая возможной в результате производственного (социально-трудового) конфликта — объективно положительное явление, но с точки зрения определенной части работников, вынужденных уволиться с предприятия в результате сокращения штатов, данный конфликт будет оценен как негативный.

Позитивное или негативное воздействие конфликта во многом обусловлено социальной системой. В свободно структурированных группах и открытых обществах, где конфликт считается нормой, и существуют разнообразные механизмы его урегулирования, конфликт, как правило, способствует большой жизнеспособности, динамизму и восприимчивости к прогрессу. В тоталитарном обществе социальный конфликт не признается в принципе, а единственным механизмом его разрешения является *подавление силой* (например, расстрел демонстрации рабочих в Новочеркасске в 1962 г.). Подавленный конфликт становится дисфункциональным, ведущим общество к дезинтеграции, обострению старых и возникновению новых противоречий.

Нерешенные противоречия накапливаются, а если проявляются в форме конфликта, то ведут к серьезным социальным потрясениям.

Рассмотрим некоторые **позитивные функции конфликта**, характерные для открытых социальных структур.

1. Конфликт вскрывает и разрешает противоречия и тем самым способствует общественному развитию. Своевременно выявленный и разрешенный конфликт может предотвратить более серьезные конфликты, ведущие к тяжелым последствиям.

2. В открытом обществе конфликт выполняет функции стабилизации и интеграции внутригрупповых и межгрупповых отношений, снижает социальное напряжение.

3. Конфликт многократно увеличивает интенсивность связей и отношений, стимулирует социальные процессы, придает обществу динамичность, поощряет творчество и инновации, способствует общественному прогрессу.

4. «В состоянии конфликта люди более четко осознают как свои, так и противостоящие им интересы, полнее выявляют существование объективных проблем и противоречий общественного развития»¹.

5. Конфликт способствует получению информации об окружающей социальной среде, соотношении силового потенциала конкурирующих формирований.

6. Внешний конфликт способствует внутригрупповой интеграции и идентификации, укрепляет единство группы, нации, общества, мобилизует внутренние ресурсы. Он также помогает находить друзей и союзников, выявляет врагов и недоброжелателей.

7. Внутренние конфликты (в группе, организации, обществе) выполняют следующие функции:

- создание и поддержание баланса сил (в том числе и власти);
- социальный контроль за соблюдением общепринятых норм, правил, ценностей;
- создание новых социальных норм и институтов, обновление существующих;
- адаптация и социализация индивидов и групп;
- группообразование, установление и поддержание нормативных и физических границ групп;
- установление и поддержание относительно стабильной структуры внутригрупповых и межгрупповых отношений;¹
- установление неформальной иерархии в группе и обществе, в том числе выявление неформальных лидеров.

8. Конфликт выявляет позиции, интересы и цели участников и тем самым способствует сбалансированному решению возникающих проблем. В открытой

¹ Запрудский Ю. Г. Внутри конфликта. // Социологические исследования. — 1993. - № 7. - С. 52.

¹ Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и методы их разрешения. — Л., 1990. - С. 7.

социальной системе конфликт выполняет роль «предохранительного клапана», своевременно выявляя возникающие противоречия и сохраняя социальную структуру в целом.

Конфликт несет в себе негативные функции, когда:

- ведет к беспорядку и нестабильности;
- общество не в состоянии обеспечить мир и порядок;
- борьба ведется насильственными методами;
- следствием конфликта являются большие материальные и моральные потери;
- возникает угроза жизни и здоровью людей.

К негативным можно отнести большинство эмоциональных конфликтов и, в частности, конфликты, возникающие вследствие социально психологической несовместимости людей. Негативными считаются также конфликты, затрудняющие принятие необходимых решений. Негативные последствия может иметь и затянувшийся позитивный конфликт.

Вопросы для проверки знаний

1. Что такое социальный конфликт?
2. Из каких элементов состоит структура конфликта?
3. Какие виды конфликтов Вы знаете?
4. В чем особенность эмоционального конфликта?
5. Назовите способы и стадии развития конфликта.
6. Что такое социальная напряженность, какова ее природа?
7. Назовите основные способы разрешения конфликта.
8. Что такое институционализация конфликта?
9. Назовите основные функции социального конфликта.
10. Какими могут быть последствия социального конфликта?

Литература

Амелин В. Н. Социология политики. — М., 1992. — С. 149.

Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! - Новосибирск, 1984. - С. 13,18,

Введение в теорию международного конфликта. — М., 1996. — С. 17,96.

Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М., 1995. — С. 90-91, 103.

Козер Л. А. Функции социального конфликта. Социальный конфликт: современные исследования. - М., 1991. С. 23—25.

Конфликт и пути его разрешения. — Куйбышев, 1990. — С. 8.

Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и методы их разрешения. - Л., 1990. - С. 29-30.

Лысихин И. Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование,

технологии разрешения. — М., 1995. — Вып. 9. - Ч. I. - С. 46.

Сперанский В. И. Основные виды конфликтов: проблемы классификации.
// Социально-политический журнал, 1995. — № 4. — С. 168.

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. / Пер.
с англ. - М., 1992. - С. 28.

ЧАСТЬ ВТОРАЯ

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И

ГРУППОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

Глава II ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Многие видные мыслители прошлого говорили, что конфликт находится внутри человека и что он (человек) является главным носителем конфликта. Э. Шостром сравнивает внутреннее состояние человека с двухпартийной системой демократии. «В каждом из нас, — пишет он, — заложена такая двухпартийная система, при которой одна часть — у власти, другая — в лояльной оппозиции»¹. И такая внутренняя раздвоенность не является патологией — это вполне нормальное состояние здорового организма. Но оппозиция предполагает не только лояльность (критику, контроль и т. д.), но и жесткую бескомпромиссную борьбу, т. е. конфликт.

В этой главе мы рассмотрим внутриличностные конфликты, разрешение которых, прежде всего, зависит от самого человека, от его способности жить в гармонии с самим собой и окружающей средой. Такие конфликты можно условно обозначить как конфликты «между тем, что есть и тем, что хотелось бы иметь». Другие варианты таких конфликтов: «между тем, чего вы хотите и тем, чего не хотите», «между тем, кто вы есть и тем, кем хотели бы быть» и т. д. Внутри-личностные конфликты — борьба двух позитивных или двух негативных тенденций, или борьба позитивной и негативной тенденции в психике одного субъекта. Возможны варианты, когда тенденции содержат в себе и положительные, и отрицательные моменты одновременно (например, повышение в должности предполагает нежелательный переезд на новое место жительства).

Личность — устойчивая система социально-значимых черт, обусловленных системой общественных отношений, культурой и биологическими особенностями индивида. Внутриличностный конфликт предполагает взаимодействие двух и более сторон. В одной личности могут одновременно существовать несколько взаимоисключающих потребностей, целей, ценностей, интересов. Все они социально обусловлены, даже если носят чисто биологический характер, так как их удовлетворение связано с целой системой определенных социальных отношений. Поэтому и внутриличностный конфликт является социальным конфликтом.

Любое действие человека представляет взаимодействие с Другим внутри него и противодействие Другому как участнику диалога. Но конфликт вызывают лишь равные по значимости взаимоисключающиеся тенденции, когда личность как бы раздваивается в принятии решения, когда выбор той или иной тенденции предполагает силовое давление Одного на Другого, т. е. противоборство и насилие.

В реальной жизни человеку постоянно приходится делать выбор в пользу

¹ Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. — Минск, 1992. — С. 73.

того или иного возможного варианта, отвергая другие. Например, любовь или богатство, семья или работа, личная жизнь или карьера и т. д. Для удовлетворения своих потребностей человек вынужден постоянно преодолевать внутренние сомнения своего «Я» и внешнее сопротивление среды. И если по тем или иным причинам цель недоступна, то человек попадает в ситуацию фрустрации (психического расстройства, переживания неудачи) и конфликта. Авторы книги «Психология индивида и группы»¹ выделяют четыре вида ситуаций, вызывающих фрустрацию:

- физические преграды (узник, непогода, нет денег);
- отсутствие объекта для удовлетворения испытываемой потребности (хочу кофе, а магазин закрыт);
- биологические ограничения (умственно-отсталые люди и люди с физическими дефектами);
- социальные условия.

Помимо фрустрационных ситуаций, исследователи выделяют психологический конфликт, когда преграда для тех или иных действий кроется в нас самих. Эти проблемы выбора из двух различных стремлений:

- конфликт потребностей (самому хочется съесть и угостить надо);
- конфликт между социальной нормой и потребностью (любовь и норма);
- конфликт социальных норм (дуэль и церковь).
- конфликт ценностей;
- конфликт между ценностью, и нормой;
- конфликт между ценностью и потребностью и др.

Одним из видов внутриличностного конфликта является *неосознанный внутренний конфликт*. В основе его лежат любые не полностью разрешенные в прошлом конфликтные ситуации, о которых мы забыли. На бессознательном уровне мы несем груз неразрешенных в прошлом проблем и непроизвольно воспроизводим старые конфликтные ситуации, как бы пытаясь решить их вновь. Поводом для возобновления неосознанного внутреннего конфликта могут стать обстоятельства, схожие с прошлой неразрешенной ситуацией. Например, одного мужчину в детстве дразнили рябым. Когда он вырос, его лицо приобрело нормальный вид. Но однажды жена ненароком обозвала его старой кличкой. Реакция мужа была настолько бурной и агрессивной, что в конечном итоге семья распалась.

В реальной жизни внешние и внутренние причины внутриличностных конфликтов взаимосвязаны и их непросто разграничить. Например, чиновник должен выбирать между законом, указанием начальника, просьбой посетителя (жалобщика), своей совестью и здравым смыслом. К этому можно добавить давление, угрозы, шантаж, посулы, взятки и т. д. На чисто служебные проблемы могут накладываться семейно-бытовые, жилищные, финансовые и др.

Соревновательность и соперничество пронизывают все сферы нашей

¹ Робер М. А., Титман Ф. Психология индивида и группа. — М, 1988. — С. 87—90.

жизни и нередко превосходство для одного означает неудачу для другого. Враждебное напряжение порождает страх. Источником страха может быть и перспектива неудачи, и угроза потерять чувство самоуважения. Рыночные отношения предполагают агрессивно-конкурентное взаимодействие, а христианская мораль проповедует братскую любовь людей друг к другу. Реклама стимулирует наши потребности, а реальная жизнь становится препятствием на пути их удовлетворения. В таких условиях окружающая человека среда становится одним из основных источников внутриличностных конфликтов.

Нетрудно заметить, что примерно в одинаковых конфликтных ситуациях разные люди ведут себя неодинаково. Социальная психология выделяет четыре наиболее распространенных типа поведения людей в конфликтных ситуациях: «Первый тип — агрессивное поведение, способствующее развитию конфликта; второй — поведение, свидетельствующее о склонности к компромиссу; третий связан со склонностью к подчинению, т. е. к принятию решения противоположной стороны; четвертый тип обнаруживает склонность к уходу от конфликта»¹. В реальной жизни каждый из этих типов в «чистом виде» не встречается, но большинство людей с определенными оговорками можно отнести к тому или иному типу конфликтного поведения.

Конфликтных людей, по мнению В. И. Сперанского, можно разделить на две группы: конфликтующие и конфликтогенные. *В первую группу* входят постоянные оппоненты существующему положению дел, методам управления, способам решения проблем и т. п. Их не столько интересует поиск истины, сколько личная позиция, отличная от других. С ними трудно работать в одном коллективе, но эти вечные «негативисты» стимулируют активность других в поиске истины. *Во вторую группу* входят конфликтогенные личности. Это люди с беспредельным эгоцентризмом, высокой самооценкой, нарциссизмом, умением втираться в доверие. Однако они не способны поддерживать длительно дружеские контакты и добросовестно трудиться. Взаимодействуя с окружающими, эти люди чаще всего становятся источником эмоциональных конфликтов.

Внутренние и внешние противоречия личности взаимосвязаны. Человеческая психика обладает способностью переводить внешние противоречия во внутренние и наоборот. При этом такой перевод (трансферт) чаще всего происходит помимо воли самого человека, бессознательно. Человек, уклоняющийся от разрешения внешних проблем, может оказаться во власти своих внутренних противоречий. Люди, склонные к внешне бесконфликтному поведению, часто уходят в свои внутренние проблемы и не могут самореализоваться в обычной социальной среде (примером такого поведения может служить пострижение в монахи). Другие, напротив, легко преодолевают свои внутренние противоречия и активно решают возникающие на их пути внешние проблемы, добиваясь при этом значительных успехов в жизни, но с

¹ Проблемы конфликтологии. // Социологические исследования. — 1993. — № 9. — С. 55.

моралью они ладят не всегда.

Есть люди, считающие себя хозяевами судьбы (интерналы), есть и такие, кто ищет причины происходящего с ними вовне и предпочитают плыть по течению (экстерналы). Есть люди, которые сами ищут конфликтных переживаний и получают от этого определенное удовлетворение. Есть люди, идущие на конфликт в силу сложившихся обстоятельств, когда нет иного выхода из ситуации. Есть и такие, которые игнорируют все, что могло бы вывести их из равновесия и стремятся избежать даже очевидных осложнений.

Один тип поведения может в большей степени зависеть от самой личности, другой — от сложившейся ситуации. Но все типы поведения всегда оказываются продуктами личности и среды.

Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Одним из основных способов выхода из внутриличностных конфликтов является *адекватная оценка ситуации*, в которой оказался индивид. Она включает самооценку индивида и оценку сложности существующих проблем. В социальной психологии есть понятие *рефлексия* — способность человека взглянуть на свою ситуацию с позиции внешнего наблюдателя, одновременно осознать себя в этой ситуации и то, как он воспринимается другими людьми. Рефлексия помогает человеку выявить истинные причины своего внутреннего напряжения, переживаний и тревог, правильно оценить сложившуюся ситуацию и найти разумный выход из конфликта.

Известный психотерапевт Максудэлл Мольц в книге «Я — это Я, или Как стать счастливым» предлагает массу полезных советов, способных помочь человеку решить личностные конфликты. Большинство из этих советов основаны на феномене саморефлексии. Рассмотрим некоторые из них:

- создавать правильный образ собственного «Я». Знать о себе всю правду. Уметь смотреть правде в глаза;
- реагировать на факты, а не на представления о них;
- не уделять повышенного внимания тому, что люди думают о вас, как они вас оценивают;
- не реагировать слишком эмоционально на внешние раздражители, уметь отсрочить свою реакцию на них («я буду волноваться только завтра»);
- не культивировать в себе чувство обиды, жалости к себе;
- уметь прощать себя и других, прощение действует исцеляюще;
- уметь направлять свою агрессию в нужное русло.

Для излишков эмоционального «пара» нужно иметь предохранительный клапан (физические нагрузки, творчество, пешие прогулки и т. д.):

— не «сражаться с ветряными мельницами». Эмоционально реагировать только на то, что реально существует здесь и теперь;

— не раздувать «из мухи слона», реально оценивать ситуацию со всеми вытекающими из нее последствиями;

— иметь четко выраженную цель и неуклонно стремиться к ее достижению. По возможности ставить перед собой реальные цели;

— действовать решительно, целеустремленно, наступать, а не обороняться.

Во время конфликта эмоции переполняют человека и мешают ему действовать рационально. Чтобы не носить в себе ненужный и обременительный груз, необходимо научиться управлять своими эмоциями и периодически «очищаться» от избытка таких чувств, как обида, гнев, страх, ненависть и др. Для этого можно использовать самые разнообразные способы и приемы, например: высказаться в кругу друзей, «разрядиться» в спортивных играх, устроить истерику наедине (чтобы не слышали посторонние), разорвать в клочья старые журналы, поколотить кулаками матрац и т. д.¹ Освободившись от груза эмоций, человек получает дополнительные ресурсы для решения своих проблем.

Д. Карнеги рекомендует в конфликтных ситуациях (для преодоления стресса) не паниковать, а принимать случившиеся как свершившийся факт и действовать, отбросив эмоции. «Мне кажется, — пишет Д. Карнеги, — 50% моих волнений исчезают, когда я принимаю ясное, осмысленное решение; еще 40% обычно улетучиваются, когда я приступаю к его осуществлению.

Итак, я преодолеваю свое беспокойство примерно на 90% благодаря выполнению следующих принципов:

1. Точное описание волнующей меня ситуации.
2. Запись возможных действий, которые я могу предпринять.
3. Принятие решения.
4. Немедленное осуществление этого решения»².

Если препятствие, вызывавшее внутриличностный конфликт, преодолеть не удастся, то фрустрирующий индивид может найти другие выходы:

- заменить средства достижения цели (найти новый путь);
- заменить цели (найти альтернативные цели, удовлетворяющие потребностям и желаниям);
- оценить ситуацию по новому (потеря интереса к цели в результате получения новой информации, аргументированный отказ от цели и др.).

Особый подход нужен при разрешении неосознанного внутреннего конфликта. Проблема заключается в том, что такой конфликт существует на подсознательном уровне и его причины не ясны для самого носителя конфликта. Человек может болезненно реагировать на определенные жизненные ситуации, его могут раздражать какие-то события или действия окружающих, он может испытывать неприязнь к определенного типа людям. Причины таких конфликтов надо искать прежде всего в самом человеке. Для

¹ См.: Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М., 1992. — С. 136-137.

² Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей... Как перестать беспокоиться и начать жить. — М, 1990. — С. 534.

этого необходимо тщательно проанализировать несколько типичных ситуаций, которые вызывают вашу негативную реакцию и задать себе несколько вопросов:

- Что меня раздражает в этом ...?
- Почему я так реагирую на это ...?
- Как я себя веду при этом ...?
- Почему другие на это ... реагируют иначе?
- Насколько адекватно я реагирую на это ...?
- В чем причина моего раздражения?
- Не случилось ли со мной нечто подобное прежде?

Возможны и другие варианты вопросов, которые помогут лучше разобраться в себе. Если человек сумеет осознать реальные источники своих внутренних конфликтов, он освободится от груза старых проблем и будет реагировать на кризисные ситуации адекватно. Если же самому разрешить такие проблемы не удастся, то необходимо обратиться к психотерапевту.

Внутриличностные конфликты и стрессы активизируют процессы расходования физических и духовных сил человека. Для их восстановления и мобилизации, а также для сбрасывания повышенного внутреннего напряжения существуют различные способы: например, йога, медитация, аутотренинг и др.

Психологическая защита

У человека на подсознательном уровне существует большое число защитных механизмов, которые до известной степени способствуют снятию внутреннего напряжения. Они также помогают справиться с возникшими трудностями, подсказывают возможные решения проблемы, дают передышку и убежище от неприятностей, «охраняют самоуважение». Но все это происходит за счет определенного отказа от реальности или ее искажения. Рассмотрим некоторые из этих механизмов.

Вытеснение — мотивированное забывание, «вытеснение» неприятных мыслей в сферу бессознательного.

Рационализация — объяснение своих поступков чувством собственного достоинства и самоуважения.

Обособление — нежелание (отказ) думать о возможных последствиях тех событий, в которых индивид вынужден принимать участие.

Проекция — возложение вины на кого-нибудь другого; приписывание неприемлемых для личности импульсов и чувств другим объектам.

Сублимация — снятие напряжения путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества. Например, переключение энергии на творчество, шутки и др.

Последствия внутриличностного конфликта

Внутриличностные конфликты и фрустрация могут иметь для личности и окружающих как негативные, так и позитивные последствия.

Если выход из конфликта не найден, то внутреннее напряжение продолжает усиливаться. Когда рост напряжения превышает определенную пороговую величину (*индивидуальный уровень толерантности к фрустрации*), то происходит психологический срыв, и человек оказывается выведенным из душевного равновесия. В таком состоянии он не может справиться с возникшей проблемой. Негативные последствия конфликта чреваты стрессами, неврозами, повышенной тревожностью, общей психологической подавленностью или чрезмерной агрессивностью, которая может быть направлена на объекты, не имеющие никакого отношения к конфликту.

Обратной стороной агрессии является *регрессия* — негативный защитный механизм (бегство от ситуации). Регрессия не решает проблему, ситуация остается, и вся энергия конфликта, не нашедшая выхода, направляется на разрушение самой личности. Зигмунд Фрейд по этому поводу говорил: «Нужно разрушить другое и других, чтобы не разрушить себя»¹. В психологии последних 20—25 лет стала популярна идея *катарсиса* — освобождение от агрессивных импульсов, путем направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе или наблюдение за ней, создание виртуальной реальности посредством компьютера и др.). В Японии в общественных местах существуют своего рода комнаты для снятия стресса, где за небольшую плату человек может уединиться и разбить несколько дешевых тарелок.

Таким образом, как бесконтрольный выход энергии конфликта вовне, так и искусственное ее сдерживание негативно воздействуют на личность и окружающих. Наиболее эффективным способом решения внутриличностного конфликта является адекватная эмоциональная реакция личности — *конгруэнтность* (точное совпадение эмоций, их осознание и выражение). «Каким бы нежелательным ни казался конфликт, — считают Пол М. Дизель и Уильям Мак-Кинли Раньян, — он на самом деле гораздо менее разрушителен, когда выносятся наружу и разрешается, при условии, что конфликт осознается и переживаемые эмоции получают адекватное выражение»². Позитивный эффект фрустрации и конфликта заключается в следующем:

- усиливается привлекательность еще недоступной цели;
- наличие препятствия способствует мобилизации сил и средств для его преодоления, сила мотивации достигает своего апогея;
- внутриличностный конфликт способствует адаптации и самореализации личности в сложных условиях и повышению стрессоустойчивости организма;
- позитивно разрешенные конфликтные переживания закаляют характер, формируют решительность в поведении личности.

Итак, внутриличностный конфликт может иметь как положительные, так и отрицательные последствия для личности и окружающих.

¹ Фрейд З. Введение в психоанализ. Лекции. — М., 1989. — С. 365.

² Дизель П. М., Мак-Кинли Раньян У. Поведение человека в организации. — М., 1993. — с. 91.

Поэтому каждый человек должен уметь управлять своей конфликтностью: использовать ее лишь в необходимых случаях, когда другими средствами решить свои проблемы не удастся; направлять конфликтную активность в нужное русло, в нужное время и в адекватных пропорциях; сдерживать свою «избыточную» конфликтность и использовать ее в других сферах жизнедеятельности с пользой для себя и окружающих. Кроме того, надо отводить конфликту соответствующее место (не драматизировать) и уметь извлекать из конфликтной ситуации определенную пользу.

Вопросы для проверки знаний

1. Почему внутриличностный конфликт является социальным?
2. Дайте определение понятию «фрустрация», «стресс».
3. Назовите внутренние и внешние причины внутриличностных конфликтов.
4. Что такое внутренний неосознанный конфликт?
5. Назовите основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. К какому из названных типов Вы можете отнести себя?
6. Почему внутриличностный конфликт может иметь негативные последствия для окружающих?
7. Назовите основные способы решения внутриличностных конфликтов.
8. Что такое рефлексия? Какова ее роль в разрешении конфликта?
9. Какие Вы знаете механизмы психологической защиты?
10. В чем заключаются положительный и отрицательный эффекты внутриличностного конфликта?

Литература

- Данченко Е. А., Титаренко Т. М.* Личность: конфликт, гармония. - Киев, 1989. - С. 64, 71.
- Личность. Внутренний мир и самореализация. — СПб., 1996. — С. 113-114.
- Мольц М. Я.* Я — это Я, или Как стать счастливым. / Пер. с англ. - СПб., 1992.
- Робер М. А., Титман Ф.* Психология индивида и группы. — М., 1988. - С. 87-90.
- Фрустрация, конфликт, защита. // Вопросы психологии, 1991. №6, с. 71-72, 76-80.
- Шугуров М. В.* Социальный конфликт и самоосуществление личности. — Саратов, 1994. — С. 15—16.

Глава III

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ

Межличностные конфликты можно рассматривать как столкновение личностей в процессе их взаимоотношений. Такие столкновения могут происходить в различных сферах и областях (экономической, политической, производственной, социокультурной, бытовой и т. д.). Причины таких столкновений бесконечно многообразны (от удобного места в общественном транспорте до президентского кресла в государственных структурах). Как и в других социальных конфликтах, здесь можно говорить об объективно и субъективно несовместимых, или противоположных (взаимоисключающих) интересах, потребностях, целях, ценностях, установках, восприятиях, оценках, мнениях, способах поведения и т. д.

Объективные факторы создают потенциальную возможность для возникновения конфликта. Например, появившаяся вакантная должность руководителя подразделения может стать причиной конфликта между двумя сотрудниками, если оба претендуют на эту должность. Условно объективными также можно считать сложившиеся на момент начала конфликта общественные (безличные) отношения между потенциальными участниками конфликта, например, их статусно-ролевые позиции.

Субъективные факторы в межличностном конфликте складываются на основе индивидуальных (социально-психологических, физиологических, мировоззренческих и др.) особенностей личностей. Эти факторы в наибольшей степени определяют динамику развития и разрешения межличностного конфликта и его последствия.

Межличностные конфликты возникают как между впервые встретившимися, так и между постоянно общающимися людьми. И в том, и в другом случае важную роль во взаимоотношениях играет личное восприятие партнера или оппонента. Процесс межличностного восприятия имеет сложную структуру. В социальной психологии процесс рефлексии предполагает как минимум три позиции, характеризующие взаимное отображение субъектов:

- 1) сам субъект, каков он есть в действительности;
- 2) субъект, каким он видит самого себя;
- 3) субъект, каким он видится другому.

Во взаимоотношениях субъектов мы имеем те же самые три позиции и со стороны другого субъекта рефлексии. В результате получается процесс удвоенного, зеркального взаимоотражения субъектами друг друга (рис. 1).

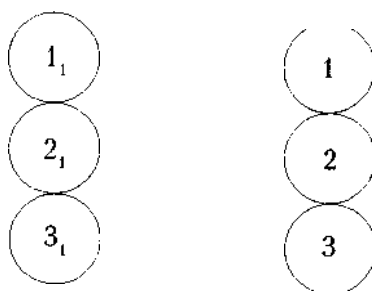
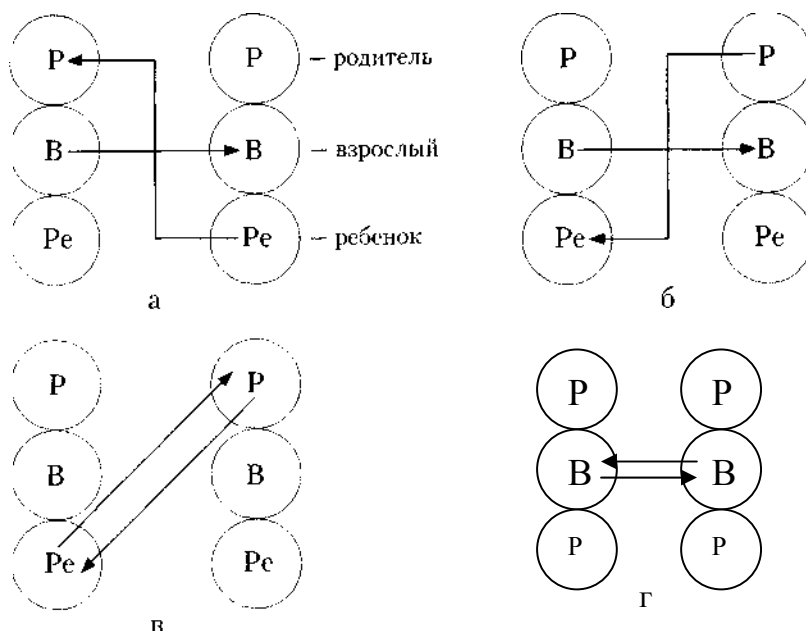


Рис 1.

Схожую по структуре построения с рефлексивной, но несколько иную по содержанию, схему взаимодействия субъектов предложил американский психотерапевт Эрик Берн (рис. 2)¹.



В этой схеме основой конфликта являются различные состояния субъектов взаимодействия, а «провокацией» конфликта — пересекающиеся транзакции. Комбинации «а» и «б» являются конфликтными. В комбинации «в» один из субъектов взаимодействия явно доминирует над другим или занимает позицию покровителя, другой субъект довольствуется ролью «ребенка». В этой комбинации конфликты не возникают по причине того, что оба субъекта принимают свои позиции как должное. Наиболее продуктивной в общении людей является позиция «г» ($B \leftrightarrow B$). Это общение равноправных людей, не ущемляющее достоинство ни одной из сторон.

Адекватному восприятию человека другим нередко мешают уже

¹ См.: Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб., 1992.

сложившиеся стереотипы. Например, у человека сложилось предвзятое представление о чиновнике, как о бездушном бюрократе, волокитчике и т. д. В свою очередь, у чиновника тоже может сформироваться негативный образ просителя, незаслуженно добивающегося для себя особых льгот. В общении этих личностей будут взаимодействовать не реальные люди, а стереотипы — упрощенные образы определенных социальных типов. Стереотипы складываются в условиях дефицита информации, как обобщения личного опыта и предвзятых представлений, принятых в обществе или в определенной социальной среде. Примерами стереотипов могут быть высказывания типа: «все продавцы...», «все мужчины...», «все женщины...» и т. д.

Сформировавшийся, возможно ложный, образ другого может серьезно деформировать процесс межличностного взаимодействия и способствовать возникновению конфликта.

Препятствием на пути к нахождению согласия между индивидами может стать негативная установка, сформировавшаяся у одного оппонента по отношению к другому. Установка — готовность, предрасположенность субъекта действовать определенным образом. Это определенная направленность проявления психики и поведения субъекта, готовность к восприятию будущих событий. Она формируется под воздействием слухов, мнений, суждений о данном индивиде (группе, явлении и др.). Например, предприниматель предварительно договорился о встрече со своим коллегой из другой фирмы для заключения важного делового соглашения. В ходе подготовки к встрече он услышал от третьих лиц негативные отзывы о деловых и этических качествах предполагаемого партнера. На основании этих отзывов у предпринимателя сформировалась негативная установка и встреча может либо не состояться, либо не дать ожидаемых результатов.

В конфликтных ситуациях негативная установка углубляет раскол между оппонентами и затрудняет урегулирование и разрешение межличностных конфликтов.

Нередко причинами межличностных конфликтов становится недоразумение (неправильное понимание одного человека другим). Это происходит из-за разных представлений о предмете, факте, явлении и т. д. «Мы часто ожидаем, — пишет Максвелл Мольц, — что окружающие будут реагировать на те же самые факты или обстоятельства так же, как и мы, делая те же самые выводы. Мы забываем, что человек реагирует не на реальные факты, а на свои представления о них»¹. Представления у людей бывают разные, порой диаметрально противоположные и этот факт надо принимать как вполне естественное явление, не конфликтовать, а попытаться понять других.

Взаимодействуя с людьми, человек защищает, прежде всего, свои личные интересы и это вполне нормально. Возникающие при этом конфликты представляют собой реакцию на препятствия достижению целей. И от того насколько значимым для конкретного индивида представляется предмет

¹ Мольц М. Я это Я, или Как стать счастливым / Пер. с англ. — СПб., 1992. - С. 419-420.

конфликта, во многом будет зависеть и его *конфликтная установка* — предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом. Она включает цели, ожидания и эмоциональную ориентацию сторон.

В межличностном взаимодействии важную роль играют индивидуальные качества оппонентов, их личная самооценка, саморефлексия, индивидуальный порог толерантности, агрессивность (пассивность), тип поведения, социокультурные различия и т. д. Существуют понятия *межличностной совместимости* и *межличностной несовместимости*. Совместимость предполагает взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности. Несовместимость — взаимное неприятие (антипатию) партнеров, основанное на несовпадении (противостоянии) социальных установок, ценностных ориентации, интересов, мотивов, характеров, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик субъектов взаимодействия.

Межличностная несовместимость может стать причиной эмоционального конфликта (психологического антагонизма), который является наиболее сложной и трудно разрешаемой формой межличностного противоборства.

В развитии межличностного конфликта необходимо учитывать также влияние социальной и социально-психологической среды. Например, конфликты между кавалерами в присутствии дам, бывают особенно жестокими и бескомпромиссными, так как в них затрагиваются честь и достоинство оппонентов.

Индивиды сталкиваются в межличностных конфликтах, защищая не только свои личностные интересы. Они могут также представлять интересы отдельных групп, институтов, организаций, трудовых коллективов, общества в целом. В таких межличностных конфликтах накал борьбы и возможности нахождения компромиссов во многом определяется конфликтными установками тех социальных групп, представителями которых являются оппоненты.

Варианты исхода межличностного конфликта

Все причины межличностных конфликтов, возникающие из-за столкновения целей и интересов, можно условно разделить на три основных вида.

Первый — предполагает принципиальное столкновение, в котором реализация целей и интересов одного оппонента может быть достигнута только за счет ущемления интересов другого.

Второй — затрагивает лишь форму отношений между людьми, но при этом не ущемляет их духовных, моральных и материальных потребностей и интересов.

Третий — представляет мнимые противоречия, которые могут быть

спровоцированы либо ложной (искаженной) информацией, либо неверной интерпретацией событий и фактов.

Межличностные конфликты могут протекать в форме:

- *соперничества* — стремления к доминированию;
- *спора* — разногласия по поводу нахождения наилучшего варианта решения совместных проблем;
- *дискуссии* — обсуждение спорного вопроса.

В зависимости от причин конфликта и от способов конфликтного поведения оппонентов, межличностный конфликт может иметь следующие виды исхода:

- 1) *уход* от разрешения конфликта, когда одна из сторон как бы не замечает возникших противоречий;
- 2) *сглаживание* противоречий, когда одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями (но только в данный момент), либо стремится оправдать себя;
- 3) *компромисс* — взаимные уступки обеих сторон;
- 4) *эскалация напряженности* и перерастание конфликта во все охватывающее противостояние;
- 5) *силовой вариант* подавления конфликта, когда одну или обе стороны принуждают силой (угрозой применения силы) принять тот или иной вариант исхода противоречия.

Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов

Если возникла конфликтная ситуация, то прежде чем «ввязываться в драку», необходимо серьезно взвесить все возможные «за» и «против» в предполагаемом конфликте и задать несколько вопросов:

Действительно ли существуют противоречия, из-за которых стоит конфликтовать?

Возможно ли решить возникшие проблемы другими способами, не прибегая к конфликту?

Существуют ли гарантии, что Вы достигнете желаемых результатов в предстоящем конфликте?

Какова будет цена победы или поражения для Вас и Вашего оппонента?

Каковы возможные последствия конфликта?

Как будут реагировать на конфликт окружающие Вас люди?

Желательно, чтобы ваш оппонент в предполагаемом конфликте с этих же позиций проанализировал возникшую конфликтную ситуацию и возможные пути ее развития. Всесторонний анализ конфликтной ситуации способствует нахождению взаимоприемлемых решений, предотвращает открытую конфронтацию сторон и помогает не только сохранить нормальные отношения между бывшими оппонентами, но и установить между ними отношения взаимовыгодного сотрудничества.

Избежать конфликта можно также избегая непосредственных контактов с конфликтными людьми, с тем, кто Вас чем-то раздражает, теми, кого раздражаете Вы. Существуют различные типы так называемых трудных людей, общение с которыми чревато возникновением конфликтов. Вот некоторые из этих типов:

- 1) агрессивисты — задирают других и раздражаются сами, если их не слушают;
- 2) жалобщики — всегда на что-нибудь жалуются, но сами обычно ничего не делают для решения проблемы;
- 3) молчуны — спокойные и немногословные, но узнать о чем они думают и чего хотят весьма сложно;
- 4) сверхпокладистые — со всеми соглашаются и обещают поддержку, но слова у таких людей расходятся с делом;
- 5) вечные пессимисты — всегда предвидят неудачи и считают, что из затеваемого ничего не получится;
- 6) всезнайки — считают себя выше, умнее других и всячески демонстрируют свое превосходство;
- 7) нерешительные — медлят с принятием решения, потому что боятся ошибиться;
- 8) максималисты — хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;
- 9) скрытые — затаивают обиды и неожиданно набрасываются на оппонента;
- 10) невинные лгуны — вводят других в заблуждение ложью и обманом;
- 11) ложные альтруисты — якобы делают добро, но «носят камень за пазухой».

Если в силу тех или иных обстоятельств избежать общения с трудными людьми не удастся, то во взаимоотношениях с ними следует использовать соответствующий подход. Все эти подходы, по мнению Джини Скотт, построены на основных принципах:

1. Осознайте, что человек труден в общении, и определите, к какому типу людей он относится.
2. Не попадите под влияние этого человека, его точки зрения, мироощущения; сохраняйте спокойствие и нейтралитет.
3. Если вы не хотите уклониться от общения с таким человеком, постарайтесь поговорить с ним и выявить причины его трудностей.
4. Постарайтесь найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд.
5. Используйте совместный подход к разрешению конфликтов, которые начинают вырисовываться после отнесения поведения трудного человека к определенному типу, его нейтрализации или взятия под контроль»¹.

¹ Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. Вып. II, ГИИМ. — Киев, 1991. — С. 183-184, 199.

Одним из методов предотвращения конфликта является самоотстранение от конфликтной ситуации. В соответствии с этим методом следует уклоняться от решения проблем, которые не затрагивают ваших интересов, и ваше участие в их решении ничем не обусловлено. Например, кто-то сильно раздражен и эмоционально возбужден. Вы из лучших побуждений пытаетесь помочь этому человеку, хотя вас об этом не просили. В результате вы можете ввязаться в чужой конфликт и стать объектом для «залпового выброса» отрицательных эмоций.

Если межличностный конфликт предотвратить не удалось, то возникает проблема его урегулирования и разрешения. Одним из первых шагов в этом направлении является факт признания существующих между индивидами противоречий. Бывают случаи, когда один из оппонентов еще не в полной мере осознал причины возникновения проблем. Когда же наличие противоречий осознают обе стороны конфликта, откровенный разговор помогает четче определить *предмет спора*, очертить *границы взаимных претензий*, выявить *позиции сторон*. Все это открывает следующую стадию в развитии конфликта — стадию совместного поиска вариантов его разрешения.

Совместный поиск выхода из конфликтной ситуации также предполагает соблюдение ряда условий, например:

- отделить реальные причины конфликта от инцидента — формального повода для начала столкновения;
- сконцентрировать внимание на существующих проблемах, а не на личных эмоциях;
- действовать по принципу «здесь и сейчас», т. е. решать проблемы, непосредственно ставшие причиной данного конфликта, не вспоминая другие спорные события и факты;
- создавать обстановку равного участия в поисках возможных вариантов урегулирования конфликта;
- говорить только за себя; уметь слушать и слышать другого;
- соблюдать уважительное отношение к личности оппонента, говорить о фактах и событиях, а не о качествах той или иной личности;
- создавать климат взаимного доверия и сотрудничества.

Если в межличностном конфликте преобладают негативные тенденции (взаимная неприязнь, обиды, подозрения, недоверие, враждебные настроения и т. д.) и оппоненты не могут или не желают идти на диалог, то в качестве первого этапа урегулирования конфликта следует использовать так называемые **косвенные методы урегулирования межличностного конфликта**. Рассмотрим некоторые из этих методов.

1. **Метод «выхода чувств».** Оппоненту дают возможность высказать все, что у него наболело, и тем самым понижают спровоцированное конфликтом эмоционально-психологическое напряжение. После этого человек в большей степени предрасположен к поиску вариантов конструктивного урегулирования конфликтной ситуации.

2. **Метод «положительного отношения к личности».**

Конфликтующий, прав он или виноват — всегда страдалец. Надо высказать ему свои сочувствия и дать положительную характеристику его личным качествам типа: «Вы человек умный и т.д.». Стремясь оправдать положительную оценку, прозвучавшую в его адрес, оппонент будет стремиться найти конструктивный способ разрешения конфликта.

3. **Метод вмешательства «авторитарного третьего».**

Человек, находящийся в межличностном конфликте, как правило, не воспринимает высказанных оппонентом в его адрес положительных слов. Оказать содействие в таком деле может некто «третий», пользующийся доверием. Таким образом, конфликтующий будет знать, что его оппонент не такого уж плохого о нем мнения, и этот факт может стать началом поиска компромисса.

4. **Прием «обнаженная агрессия».**

В игровой форме в присутствии третьего лица оппонентам дают «выговориться о наболевшем».

В таких условиях ссора, как правило, не достигает крайних форм и напряжение в отношениях оппонентов понижается.

5. **Прием «принудительного слушания оппонента».**

Конфликтующим ставят условие внимательно слушать друг друга. При этом каждый, прежде чем ответить оппоненту, должен с определенной точностью воспроизвести его последнюю реплику. Сделать это достаточно трудно, так как конфликтующие слышат только себя, приписывая оппоненту слова и тон, которых в действительности не было. Предвзятость оппонентов друг к другу становится очевидной и накал напряженности в их отношении спадает.

6. **Обмен позиций.**

Конфликтующим предлагают высказывать претензии с позиции своего оппонента. Этот прием позволяет им «выйти» за пределы своих личных обид, целей и интересов и лучше понять своего оппонента.

7. **Расширение духовного горизонта спорящих.**

Это попытка вывести конфликтующих за рамки субъективного восприятия конфликта и помочь увидеть ситуацию в целом, со всеми возможными последствиями.

Важным этапом на пути разрешения конфликта является сама готовность к его разрешению. Такая готовность появляется вследствие переоценки ценностей, когда одна или обе конфликтующие стороны начинают осознавать бесперспективность продолжения противостояния. В этот период происходят перемены в отношении к ситуации, к оппоненту и к самому себе. Меняется также конфликтная установка.

«Сама по себе готовность разрешить проблему, — по мнению Хелены Корнелиус и Шошаны Фейр, — вовсе не означает, что вы не правы. Это означает, что вы отказались от ваших попыток доказать, что другая сторона не права: вы готовы позабыть прошлое и начать все сначала»¹.

Для успешного разрешения конфликта, в конечном счете, необходимо, чтобы обе стороны проявили желание его разрешить. Но если такое желание

¹ См. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М., 1992. -С. 127.

будет проявлено хотя бы одной стороной, то и это даст больше возможностей и другой стороне для встречного шага. В межличностном конфликте люди как бы обоюдоскованы взаимными обидами, претензиями и другими негативными эмоциями. Сделать первый шаг на пути к разрешению конфликта довольно трудно: каждый считает, что уступить должен другой. Поэтому готовность к разрешению конфликта, проявленная одной из сторон, может сыграть решающую роль в разрешении конфликта в целом.

Вопросы для проверки знаний

1. Что такое рефлексия в межличностном восприятии?
2. Что такое транзакционный анализ в межличностном восприятии по Э. Берну?
3. Какую роль играют стереотипы и установки в межличностном восприятии?
4. Какие факторы влияют на межличностную совместимость (не совместимость)?
5. Назовите основные варианты исхода межличностного конфликта?
6. Что такое «готовность к разрешению конфликта», в чем она выражается?

Литература

Белкин А. С., Жаворонков В. Д., Зимина И. С. Конфликтология: наука о гармонии. — Екатеринбург, 1995. — С.15.

Мольц М Я — это Я, или Как стать счастливым / Пер. с англ. — СПб., 1992.-С. 419-420.

Конфликты в коллективе и пути их преодоления. — Л., 1991. — С. 19-21.

Психология. Словарь. - М., 1990. - С. 367, 384.

Глава IV СУПРУЖЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ

Супружеские конфликты существуют столько, сколько существует моногамная семья. В патриархальной семье конфликты случаются редко. В традиционном обществе и по светским законам и по религиозному писанию главой семьи является муж, а жена должна во всем ему уступать. Так в своде законов Российской империи указывалось, что «жена обязана повиноваться мужу своему, как главе семейства, пребывать к нему в любви и неограниченном послушании, оказывать ему всякое угождение и привязанность»¹.

После революции 1917 г. Советское правительство повело борьбу с существовавшими формами семейных отношений. А. М. Коллонтай писала: «... Надо сказать прямо то, что есть: старая форма семьи отжила. Коммунистическое общество в ней не нуждается... Семья представляла собой самостоятельный замкнутый коллектив, этого не должно и не может быть в коммунистическом обществе»².

¹ Свод законов Российской империи. — СПб., 1857. — Т. X. Ч. I. — С. 18.

² Коллонтай А. Проституция и мера борьбы с ней. — М., 1921. — С. 20—22.

Существование семьи как единственного неконтролируемого и консервативного института раздражало коммунистов. Они стремились заменить семейные связи производственно-коллективными. Такая попытка им во многом удалась. В годы коммунистического правления многие супружеские конфликты решались в парткомах, профкомах, на общих партийных собраниях трудовых коллективов.

Такие методы и законы регулирования семейных отношений во многом обеспечивали относительную стабильность семейных уз в монархическом и тоталитарном обществах.

Переход от авторитарного к демократическому типу семьи значительно осложнил взаимоотношения супругов. А нестабильные общественные отношения в современном российском обществе во многом обуславливают и нестабильность семейных отношений. В последние годы в России на каждые 100 заключенных браков приходится примерно 50 разводов. Ради справедливости необходимо отметить, что проблема стабильности семьи является актуальной не только для России, но и для большинства западных стран.

Природа супружеских конфликтов

Семью можно рассматривать с двух основных позиций: как малую социальную группу и как социальный институт. В первом случае речь может идти о социально-психологическом (эмоционально-психологическом), а во втором — о социологическом (инструментальном) уровнях группового общения. Исходя из этого, первая группа конфликтов будет обусловлена в основном личными качествами супругов и особенностями внутрисемейных отношений. Вторая — влиянием внешних субъективно-объективных условий на супружеские отношения. В повседневной семейной жизни отличить внутренние причины конфликтов от внешних бывает непросто. Одни и те же внешние воздействия могут вызывать порой диаметрально противоположную реакцию у различных супружеских пар. Например, тяжелые финансовые и бытовые условия для одной семьи могут стать причиной постоянных конфликтов и даже развода, а для другой — одним из основных факторов укрепления семейных уз. Порой и сами супруги не в полной мере осознают реальные причины конфликтов. Кроме того, оппоненты могут скрывать или подменять истинный объект конфликта. Но в любом случае нахождение подлинной причины конфликта является одним из важнейших условий успешного его разрешения.

Среди часто встречающихся причин супружеских конфликтов можно выделить такие как: неудовлетворенные потребности, различие взглядов, интересов, вкусов, представлений, норм, нравственных позиций, неадекватные ролевые ожидания, несовместимость характеров и личных качеств супругов.

Брак заключается, как правило, для удовлетворения самых

разнообразных потребностей: самореализации мужчины или женщины, потребность отцовства и материнства, сексуального общения, получения положительных эмоций, совместного досуга и т. д. Следствием частичного или полного неудовлетворения тех или иных потребностей одного или обоих супругов могут стать ссоры и конфликты.

В брак вступают люди в основном со сложившимися взглядами и представлениями (в том числе и о семейной жизни), интересами, нравственными позициями, нормами поведения, т. е. определенной субкультурой.

Различия субкультур могут быть обусловлены множеством субъективных и объективных факторов. Например, различиями социальной среды, в которой происходила добрачная социализация супругов, этническими особенностями культур, уровнем образования, профессиональной принадлежностью, кругом интересов и т. д. Порой типы субкультур, присущие супругам, могут иметь значительные различия, что также влияет на их взаимоотношения. Например, студенты, принадлежащие к разным этническим культурам, имеют существенные различия в представлениях о совместной супружеской жизни. Проведенные автором данного пособия ролевые игры «Супружеские конфликты» (октябрь — ноябрь 1997 г.) в группе студентов РХТУ им. Менделеева (в основном представителей русскоязычного этноса) и в группе студентов Международного социального института (представителей армянского этноса) выявили различия в представлениях о способах решения супружеских конфликтов.

1. Четыре из девяти участвовавших в игре армянских супружеских пар предполагав решить возникший между ними супружеский конфликт путем привлечения своих родителей. Вот некоторые из предложений:

Муж: Я отправлю жену с детьми к родителям, пусть немного отдохнет.

Жена: Попросим маму, чтобы она сидела с детьми в мое отсутствие.

Муж: Мы решили привлечь своих родителей, чтобы они смотрели за детьми и занимались домашним хозяйством.

Муж и жена: В каникулы отдадим детей родителям и будем больше времени уделять друг другу.

Муж: Она (жена) не справляется с детьми и домашним хозяйством. Пусть забирает детей и идет к своим родителям.

2. Ни одна из двенадцати участвовавших в играх русскоязычная супружеская пара не предполагала решать свои конфликты методом привлечения родителей. В основном они рассчитывали на свои собственные силы.

Проведенные ролевые игры выявили и другие, не столь очевидные различия в представлениях о супружеской жизни этноса.

Неопределенность супругов с момента начала брака в плане своей идентичности ведет к непредсказуемости и неустойчивости их отношений в

дальнейшем.

До вступления в брак каждый из будущих супругов формирует в своем воображении образ (роль) будущего мужа или жены. Эти образы складываются у молодых людей из опыта родителей, рассказов знакомых и друзей, из прочитанных книг, просмотренных кинофильмов и другой информации. Сформировавшиеся ролевые ожидания нередко бывают существенно завышены и в реальной супружеской жизни не подтверждаются, что обуславливает разочарование и возникновение ролевых конфликтов.

К ролевым конфликтам также относятся конфликты, связанные с проблемой доминирования, суть которой состоит в выяснении отношений между супругами типа «кто хозяин в доме?» Если на роль хозяина в семье претендуют оба супруга и всячески демонстрируют свои претензии, то в такой семье конфликты неизбежны.

Выделяют также конфликты, связанные с неумением или нежеланием супругов выполнять свои ролевые функции. Для счастливой жизни каждый из супругов обязан жертвовать частью своих благ и значительную часть сил и времени тратить на создание и поддержание семейного очага. Однако не каждая супружеская пара в состоянии выдержать испытание повседневным семейным бытом. С рождением детей у супругов появляются дополнительные роли (роль отца и роль матери), исполнение которых требует значительных физических затрат и моральных сил. Особенно сложной семейная адаптация бывает для супругов, воспитывавшихся в неполной семье или вне семьи. Они смутно себе представляют роль отца, который отсутствовал в их прежней семье, а роль матери, которая была единственным родителем, представляется слишком независимой и самодостаточной.

Одной из важнейших потребностей человека является потребность в самоактуализации своего Я, которая проявляется в самых разнообразных сферах деятельности. Например, в повышении уровня образования, социального статуса, росте материального благосостояния, общественном признании и т. д. И если один или оба супруга считают, что их стремление к самоактуализации своего Я не находит понимания и поддержки в семье, то вероятность конфликта очень велика. Проблема таких конфликтов особенно актуальна в современном обществе. Нередко открывающиеся в рыночных условиях возможности самоактуализации своего Я приходят в противоречия с интересами семьи. Конфликты подобного рода могут быть вызваны и чрезмерным эгоизмом одного из супругов.

К основной группе супружеских конфликтов относят конфликты, связанные с негативным влиянием внешней среды, которое ведет к ухудшению финансовых, жилищно-бытовых и иных условий. Часть этих конфликтов связана с неспособностью или нежеланием супругов адаптироваться к изменяющимся условиям жизни, часть — с отсутствием объективных возможностей для такой адаптации. Например, развитие рыночных отношений в России вынуждает многих людей менять профессию, место жительства,

социальный статус и т. п. Одни это делают и выживают, другие, в силу различных обстоятельств, не могут или не желают этого делать.

Многие семьи, по не зависящим от них причинам, живут в постоянной нужде, тревоге за свое будущее.

С негативным влиянием внешней среды социологи и психологи связывают также увеличение в российском обществе пьянства, наркомании, супружеской неверности и др. Все эти факты не способствуют укреплению семейных уз.

Возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов

Необходимо отметить, что не всякий супружеский конфликт имеет отрицательное значение. Есть конфликты, которые помогают супругам выработать единые позиции по спорным вопросам, узнать и учитывать потребности и интересы друг друга. Иногда мелкие ссоры могут предотвратить более крупный конфликт. Конечно, лучший способ разрешения супружеских конфликтов — это предупреждение их возникновения.

Браки заключаются по двум основным критериям: по любви и расчету с множеством промежуточных вариантов. Очевидно, идеальным можно считать тот брак, в котором гармонично сочетаются оба эти критерия.

Несколько слов о любви. Согласно статистике у нас в России 70—75 % молодых людей образуют свои семьи по любви. И, несмотря на это, половина браков распадается в первый год совместной жизни, а две третьих — в последующие пять лет. Существует такое романтическое понятие как, «любовь с первого взгляда». Такую любовь психологи называют влюбленностью, которая может перерасти в любовь, а может и нет. Поэтому настоящие чувства требуют проверки временем, чтобы лучше узнать потребности, интересы, ценности друг друга, т. е. выявить социально-психологическую совместимость, и желание, стремление, способность любить. Настоящая любовь, по мнению Макса Люшера, — «это искусство, которому необходимо научиться и в котором, как и во всяком другом искусстве, необходимо постоянно упражняться»¹. Кроме того, у партнеров должна быть соответствующая установка на совместную супружескую жизнь и способность жить в гармонии с другим. На первом месте должен стоять вопрос, каким должен быть я сам, чтобы быть в состоянии любить по-настоящему? А вопрос о том, каким должен быть партнер, следует ставить на второе место. «Сам по себе внешний фактор, — пишет известный польский исследователь проблемы "счастья", В. Татаркевич, — не дает счастья, не поможет даже самая благосклонная судьба, если мы не имеем соответствующей внутренней основы». Чтобы семья или работа могли быть для человека «действительно фактором счастья, нужно, чтобы он любил семейную жизнь, любил свою профессию»².

¹ Люшер М. Сигналы личности: ролевые игры и их мотивы. — Воронеж, 1993. — С. 54.

² Татаркевич В. О счастье и совершенстве человека. — М., 1981. — С. 121, 154.

В основе супружеской любви, как утверждают древнеиндийские мудрецы, лежат три источника влечения — душа, разум, тело. «Влечение душ порождает дружбу. Влечение ума — уважение. Влечение тела — желание. Соединение трех влечений рождает любовь»³.

Брак по расчету тоже требует тщательного анализа причин, побуждающих его заключить. В западных странах наряду с официальной процедурой бракосочетания обыденным явлением стало заключение брачных контрактов. С 1996 г. такие контракты официально признаны и в России. В брачном контракте будущие супруги могут детально оговорить любые вопросы семейной жизни и тем самым застраховать свои супружеские отношения от непредвиденных обстоятельств.

В браке по любви и в браке по расчету основным интегрирующим фактором является совместная деятельность супругов: ведение общего хозяйства, рождение и воспитание детей, проведение досуга и т. д. И чем больше один супруг дополняет другого, чем больше у них точек соприкосновения, тем прочнее семья. Поэтому один из многих способов предупреждения супружеских конфликтов — это правильный выбор брачного партнера.

В супружеском конфликте особенно сложно определить конструктивные и эмоциональные причины его возникновения, т. е. объект конфликта. Это обусловлено тем, что супружеские конфликты часто принимают эмоциональную окраску. Разрешение конфликта надо начинать с установления истинных причин его возникновения. Для этого необходимо, по возможности, отделить эмоции от истинных причин конфликта, безусловно, если конфликт не носит чисто эмоционального характера. Причины эмоциональных конфликтов часто кроются в психологических различиях супругов. Они проявляются в неприязненном, а иногда и враждебном отношении друг к другу. Первоосновой такого конфликта могут быть не решаемые длительное время конструктивные конфликты. В любом случае решение эмоциональных конфликтов является одной из самых сложных проблем в конфликтологии. Сами супруги решить такие конфликты, как правило, не в состоянии. Поэтому в решении эмоциональных конфликтов велика роль посредников, которыми могут быть родственники, друзья, знакомые, а порой и незнакомые люди, а также психологи и сексологи.

Для решения неэмоциональных супружеских конфликтов имеется много способов. Некоторые из них приводятся ниже.

1. В любом конфликте надо стремиться соблюдать личное достоинство и уважительное отношение к оппоненту.

2. В конфликте важно понять противоположную сторону, войти в «роль» оппонента и посмотреть на себя его глазами, задать себе вопрос: «А как бы я поступил (поступила) на его месте?»

3. Каждый из супругов выполняет одновременно несколько ролей,

порой трудно совместимых. Например, роль жены, матери, домохозяйки, сотрудницы учреждения и т. д. Тоже можно сказать и о супруге. Если возникают конфликты по причине несовместимости этих ролей, то оба супруга должны определить приоритеты ролей (ребенок или работа, карьера или семья и т. д.).

4. В супружеской жизни большое значение имеют такие принципы, как взаимовыручка, взаимозаменяемость и т. п. Но если эти принципы не срабатывают, то как один из способов решения возможен вариант четкого распределения обязанностей супругов.

5. В случае конфликта, возникшего по поводу вопроса о том, кто глава семьи, есть несколько вариантов решения: а) договориться о совместном принятии решений по важнейшим вопросам семейной жизни; б) не акцентировать внимания на этом вопросе и лидер определится естественным путем; в) распределить сферы доминирования.

6. Не переносить свои внутренние конфликты на семью, но стремиться выслушать друг друга, успокоить, посоветовать что-то и тем самым разрядить внутреннее напряжение партнера по браку.

7. Не переносить служебные (производственные) отношения на супружеские.

8. Не акцентировать внимания на недостатках, просчетах и ошибках партнера по браку, стараться помнить о достоинствах.

9. «Не терзать ни себя, ни партнера подозрениями в неверности и измене, сдерживать себя в ревности, приглушать возникшее чувство подозрительности»¹.

10. В конфликтных ситуациях стремиться к взаимному компромиссу и согласию.

11. Всегда помнить, что нежность, ласка, внимательное отношение, соучастие, доброе слово, шутка, юмор и т.п. могут уладить немало конфликтных ситуаций.

Взаимное уважение и доброжелательность, взаимопомощь и участие, общие цели и совместная деятельность способствуют формированию единой семейной субкультуры, в которой отдельные «Я» интегрируются в совместное «Мы».

Вопросы для проверки знаний

1. В чем различия семьи как социального института и как малой социальной группы?

2. Для чего (с какой целью) и по каким основным критериям заключаются браки?

3. Назовите основные причины супружеских конфликтов. Как вы понимаете «внутренние и внешние» причины конфликтов?

4. В чем специфика супружеских конфликтов, обусловленных

¹ Сысенко В.А. Супружеские конфликты. — М., 1989. — С. 161.

различиями в:

- а) потребностях?
- б) интересах?
- в) ценностях?

5. Что такое эмоциональный супружеский конфликт, каковы причины возникновения и возможные способы его решения?

6. Что такое ролевой конфликт?

7. Назовите основные причины возникновения ролевых конфликтов.

8. В чем заключаются конструктивные и деструктивные функции супружеских конфликтов?

Литература

Елизаров А. Н. Ценностные ориентации неблагополучных семей. // Социологические исследования. 1995, — № 7. — С. 94.

Люшер М. Сигналы личности: ролевые игры и их мотивы. — Воронеж, 1993. - С. 54-55.

Разин В. М. Беседы о любви и семейных отношениях. // Социально-политический журнал. 1993, — № 4 — С. 102.

Романов К. В. Нравственный мир молодой семьи. — Л., 1985. — С. 28.

Татаркевич В. О счастье и совершенстве человека. — М., 1981.- С. 121,154.

Глава V

КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМ ПРОЦЕССЕ

Социально-педагогический процесс — целенаправленная деятельность (взаимодействие) по социализации личности. Он включает все аспекты воспитания, образования и обучения человека. Основными противоречиями и источниками конфликтов в этом процессе были и остаются проблемы, чему учить и как учить. Эти вечные вопросы во все времена пытались решить, и в определенной степени решали, лучшие умы человечества. Но с каждой новой

эпохой, с каждым новым поколением вопросы требовали иных способов решений.

В данной главе мы рассмотрим конфликты, наиболее характерные для системы образования, уделив особое внимание противоречиям, возникающим в процессе взаимодействия учитель — ученик.

Основные линии противоречий в социально-педагогическом процессе

Основной целью социально-педагогического процесса является воспитание (образование, обучение и. т. д.) личности с определенными социокультурными качествами (например, всесторонне развитой личности). Главным заказчиком в этом процессе является общество, а исполнителем — вся система образования и воспитания. Поэтому на макроуровне противоречия и конфликты в социально-педагогическом процессе возникают между системой образования и обществом (рис. 3).

На среднем уровне линии противоречий проходят:

- между администрацией (разного уровня руководством в системе образования) с одной стороны и учителями (преподавателями) с другой;
- между администрацией и родителями;
- между администрацией учебных заведений и учащимися.

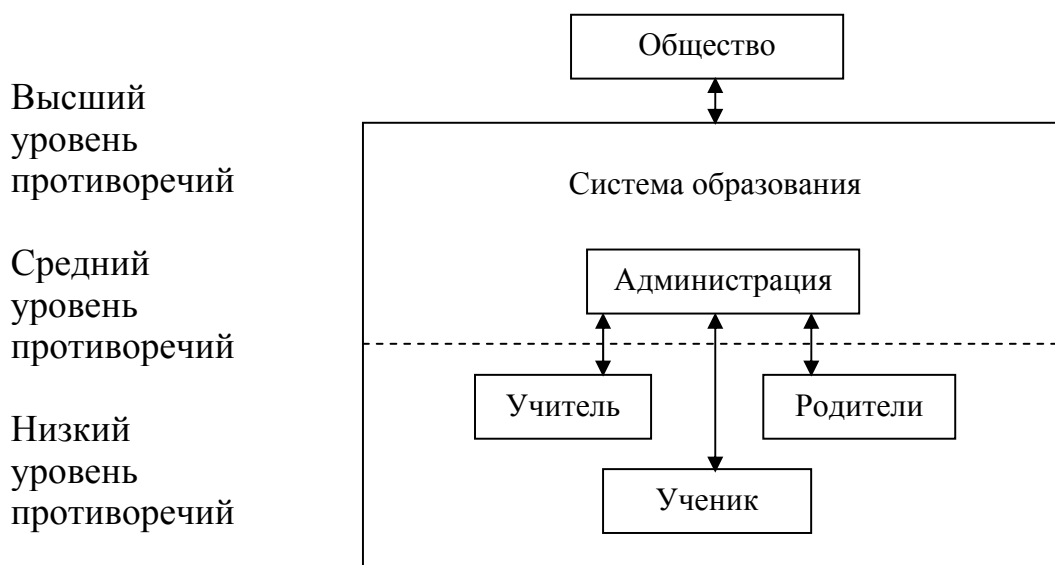


Рис. 3. Схема линий противоречий в системе образования.

На нижнем уровне противоречия проходят по линиям «учитель — ученик» и «родитель — ученик».

Все вышеперечисленные конфликты можно условно отнести к вертикальным конфликтам.

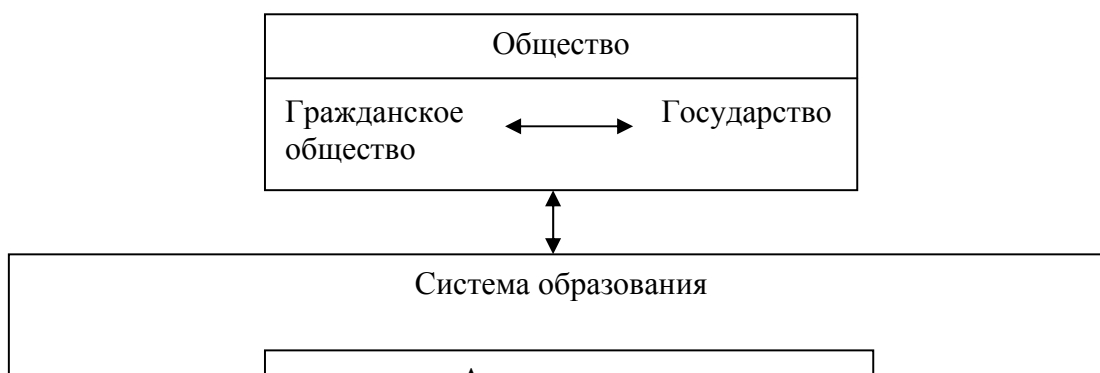


Рис. 4. Схема линий противоречий в системе образования

Кроме вертикальных конфликтов на каждом уровне социально-педагогического процесса имеют место и горизонтальные конфликты. Например, на уровне «Общество» могут возникать противоречия и конфликты по поводу проводимой в обществе политики в области образования, воспитания, между основной частью граждан (гражданским обществом), с одной стороны, и высшими руководящими структурами (государством) — с другой.

На уровне «Администрация» возможны как вертикальные конфликты (между различными уровнями управленческих подсистем в системе образования), так и горизонтальные (между администрацией различных учебных заведений.)

На уровне «Учитель» и «Родители» возникают горизонтальные конфликты: «учитель — родитель», «учитель — учитель», «родитель — родитель».

На уровне «Ученик» возникают горизонтальные конфликты типа «ученик — ученик».

Обозначенные линии противоречий (рис. 3,4) в наибольшей степени соответствуют основным видам взаимодействия в системе общего среднего образования.

В системе вузовского образования, в отличие от школьного, родители уже не играют столь существенную роль в педагогическом процессе, а студенты являются вполне самостоятельными субъектами процесса обучения. Поэтому в системе вузовского образования можно выделить три основные группы конфликтов (три уровня взаимодействия)¹:

¹ Добрынина В. И., Кухтевич Т. Н. Напряжения и конфликты в высшей школе России. // Социальные

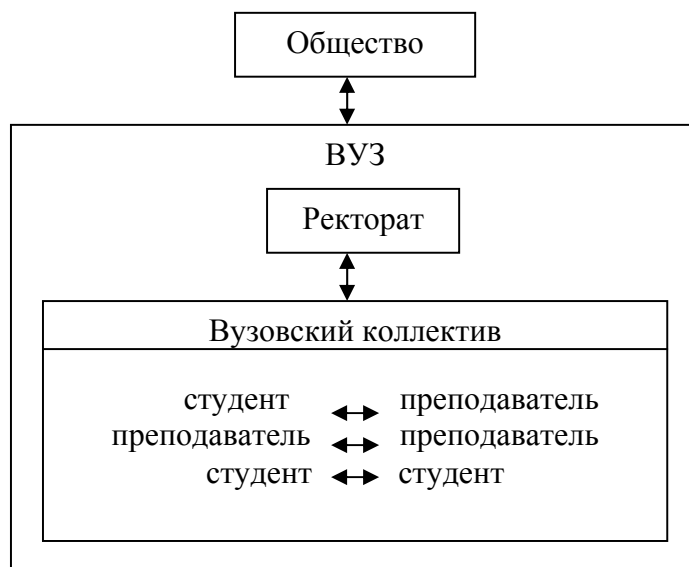


Рис. 5. Схема линий противоречий в вузовском образовании.

1. Конфликты типа «общество — вуз»;
2. Конфликты типа «ректорат — вузовский коллектив»;
3. Конфликты типа: «студент — преподаватель», «преподаватель — преподаватель», «студент — студент» (рис. 5).

Промежуточными (более частными) вариантами конфликтного взаимодействия «ректорат — вузовский коллектив» могут быть конфликты типа «ректорат — деканат», «ректорат — кафедра», «кафедра — деканат», «деканат — коллектив факультета» и др.

Причины возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе

Вечные проблемы педагогического процесса — чему учить и как учить являются глобальными проблемами для всей мировой системы образования. Особенно они обострились в преддверии XXI в. В настоящее время вся мировая система образования переживает кризис. Сущность кризиса заключается в том, что сложившаяся в XVIII—XX вв. система образования и воспитания уже не в состоянии эффективно выполнять функции социализации новых поколений. Наблюдается отставание уровня общественного интеллекта от стремительно развивающейся энергетической мощи общества. Технократический тип цивилизованного развития превратился в непосредственную угрозу существования человечества. Одним из вариантов выхода из глобального кризиса является создание принципиально новой системы образования и воспитания, переход от информационного общества к образовательному.

Кризис системы образования в России, в силу того, что само российское

общество уже несколько лет находится в условиях общего перманентного кризиса, приобрел, по сути, драматический характер. Россия постепенно сдает завоеванные позиции среди наиболее развитых и образованных наций.

Рассмотрим наиболее характерные для российской системы образования проблемы и причины возникновения различного рода конфликтов.

На уровне взаимодействия «общество-образование» можно выделить следующие противоречия:

1. *Отсутствие целостной и последовательной концепции новой образовательной политики (стратегии развития системы образования).* В процессе демократизации российское образование сумело избавиться от навязанной ему в период тоталитаризма идеологической установки на формирование «коммунистического типа личности». Но вместе с утопическими идеями и целями образование утратило и основные ценностные ориентиры. А невостребованность обществом людей с высоким уровнем интеллекта (ученых, преподавателей, врачей и т. д.) привела к девальвации идей серьезного образования. Среднее образование также стало не обязательным и не является одним из критериев в оценке человеческих и профессиональных качеств личности. Переход к 9-летнему бесплатному образованию и отказ от принципа «обязательности», закрепленные в Законе Российской Федерации об образовании, ориентирует россиян на понижение образовательного ценза.

2. *Недостаточность финансового и материально-технического обеспечения системы образования.* Эта проблема имеет как объективные, так и субъективные основания. Объективные связаны с тем, что экономика России находится в упадке и не в состоянии выделять необходимые ресурсы на нужды образования. Субъективные основания — это недальновидная, безответственная политика государства, в результате которой происходит разрушение отечественной системы образования из-за недофинансирования.

3. *Скудность выделяемых средств ведет к таким негативным последствиям, как:*

- социально-трудовые конфликты, забастовки, митинги, пикетирование государственных учреждений, голодовки и другие формы протеста. Так в середине 90-х гг. в стране состоялись почти тысяча забастовок и около пяти тысяч коллективных трудовых споров. Из них 70% пришлось на сферу образования;

- закрытие учебных заведений из-за нехватки средств на их содержание (отопление, электричество, ремонт и т. д.)

- сокращение государственных дотаций на школьные обеды, учебники, оборудование и другие нужды;

- крайняя неудовлетворенность работников образования материальным вознаграждением своего труда. Низкий уровень зарплаты вынуждает работников образования искать дополнительные заработки, что, безусловно, негативно сказывается на педагогическом процессе.

Но главная трагедия нашего общества и образования заключается в том,

что миллионы детей и подростков оказались оторванными от целенаправленного педагогического процесса. Многие родители, доведенные до отчаяния безработицей, нищетой и другими бедами, бросают своих детей на произвол судьбы. По разным оценкам в России насчитывается от двух до четырех миллионов беспризорных и безнадзорных детей. Они оказались ненужными ни родителям, ни системе образования, ни обществу, ни государству. Пытаясь выжить и самоутвердиться в нашем жестоком обществе, они организуются в банды и совершают различного рода преступления.

В газете «Московский комсомолец» (от 3 октября 1998 г.) была опубликована статья «Казни пока молодой», в которой рассказывалось о банде малолетних (от 13 до 17 лет) преступников. На «совести» малолеток были два убийства, одно покушение на убийство, и другие менее тяжкие преступления. Вполне закономерным является тот факт, что на момент совершения преступлений ни один из 11 человек банды нигде не учился и не работал. И таких примеров можно привести сотни. Подрастает целое поколение отверженных обществом людей, которые вынуждены создавать свой преступный мир, свое альтернативное общество и жестоко мстить российскому обществу и государству за свои искалеченные судьбы.

Вертикальные и горизонтальные конфликты на линиях взаимодействия «администрация — учитель», «учитель — учитель» и «администрация — администрация» по сути представляют типичные организационные конфликты. Основные причины их возникновения будут рассмотрены в главе «Конфликты в организации», поэтому в этой главе мы остановимся лишь на некоторых особенностях, характерных для педагогических организаций.

Для учительских коллективов средней школы наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:

- нетактичное отношение друг к другу;
- неудобное расписание занятий;
- непродуманные нововведения в школе;
- перекалывание чужих обязанностей на учителей;
- неравномерное распределение педагогической нагрузки;
- административные и финансовые злоупотребления.

Наибольшее число конфликтов в учительской среде вызывает проблема учебной нагрузки. 87% учителей считают ее главной причиной внутришкольных конфликтов, при этом их не устраивает, примерно в одинаковой мере, как избыток, так и недостаток учебной нагрузки, (см. табл. 3).

Причинами роста напряженности и конфликтов в учительской среде является также незащищенность учителя от несправедливых обвинений со стороны других участников социально-педагогического процесса: администрации школы, работников вышестоящих органов образования, родителей школьников, школьников. По данным исследования, четыре из пяти опрошенных учителей однозначно заявили о своей полной незащищенности. При этом учителя, проявляющие глубокий интерес к своему делу, чаще

вступают в конфликты с представителями администрации и другими коллегами, которые формально относятся к своим обязанностям, а последние чаще конфликтуют со школьниками и их родителями и, соответственно, со своими более «добросовестными» коллегами.

Напряженную обстановку и конфликты в школьных коллективах также создают необоснованные, по мнению значительной части учителей (65,3%), льготы и привилегии, которыми пользуются определенные категории сотрудников. Например: представители школьной администрации; «любимчики» директора или завуча; те, кто настойчивее требует; учителя, имеющие звание; тот, кто лучше работает, члены школьных профкомов и др.

Таблица 3

**Степень распространенности различных причин конфликтов
в учительской среде¹**

№ п/п	Причины конфликтов	Частота конфликтов	
		часто	редко
1	Малая учебная нагрузка	5	40
2	Великая учебная нагрузка	3	39
3	Неудобное расписание уроков	10	50
4	Значительные затраты времени на дела, не имеющие непосредственного отношения к обучению и воспитанию школьников	13	42
5	На личной почве	5	40
6	По поводу предоставления жилья	6	32
7	Из-за распределения путевок в дома отдыха, санатории	3	36
8	Поручают преподавание предметов, не являющихся специальностью	2	33

Если обобщить все перечисленные причины конфликтов, имеющих место в учительской среде, то их можно свести к двум основаниям:

1. Проблемы общения, например, отсутствие такта, вспыльчивость, нетерпимость к недостаткам других, завышенная самооценка, психологическая несовместимость и др.;

2. Устаревшая административная система управления школьными заведениями, построенная по принципу «начальник-подчиненный», в которой почти не остается места для нормального человеческого общения.

На линии взаимодействия «учитель — родитель» главным объектом возникновения конфликтов является ученик. Учителя, как правило, обвиняют родителей в самоустранении от процесса обучения и воспитания детей, а родители, в свою очередь, обвиняют учителей в предвзятом отношении к их

¹ Куконков П. И. Конфликт в социально-педагогическом процессе. // Социальные конфликты... - М, 1997. - Вып. 12. - С. 149.

ребенку и/или в некомпетентности.

Конфликты типа «ученик — родители» в основном сводятся к следующим причинам:

- плохая учеба детей: мало занимаются уроками дома, много гуляют или смотрят телевизор, прогуливают уроки в школе и т. д.;
- взаимное непонимание детей и родителей;
- грубость, несдержанность в отношениях;
- борьба ребенка за самостоятельность, расцениваемая родителями, как непослушание;
- невыполнение детьми просьб и поручений родителей;
- неблагоприятная социально-психологическая обстановка в семье (пьянство, конфликты между родителями).

Конфликты типа «учитель — ученик» возникают (по мнению самих учителей) по следующим причинам:

- нарушение дисциплины на уроке;
- плохое выполнение домашних заданий;
- нездоровые отношения между учениками.

С точки зрения учеников причинами конфликтов с учителями являются:

- оскорбления со стороны учителя, грубость, несдержанность;
- необъективность при оценке знаний;
- неинтересное ведение урока учителем; неподготовленное домашнее задание;
- пропуск уроков.

Причиной многих конфликтов также является неуважительное отношение учителей к своим ученикам, нежелание или неспособность увидеть в ученике союзника и партнера по совместной деятельности.

Межличностные и групповые конфликты среди учащихся школ являются обычным делом. Процесс социализации (адаптация, самоидентификация и т. д.) предполагает различного рода конфликты и не только в школьной среде. Проблема заключается в том, что сама структура построения современной массовой школы по принципу соподчинения и противопоставления («учитель-ученик», «старший-младший», «сильный-слабый», «успевающий неуспевающий» и т. д.) стимулирует детскую конфликтность. Кроме того, ученики «несут» с собой в школу в трансформированном виде все социальные противоречия нашего общества.

«Накладываясь» на неокрепшую детскую психику, эти противоречия (наряду с другими причинами) порождают грубость, жестокость, хамство, озлобленность в групповых и межличностных отношениях школьников. Поэтому истоки многих тяжких преступлений, в том числе и причины дедовщины в Российской Армии, надо искать в школьной системе образования и воспитания.

Причины возникновения конфликтов в системе высшего образования

Рассмотрим причины возникновения конфликтов по всем основным линиям взаимодействия в системе высшего образования (см. рис. 5). Главные причины конфликтов по линии взаимодействия «вуз — общество» обусловлены недостаточностью и нерегулярностью государственного финансирования вузовского образования. Следствием этого являются следующие негативные тенденции:

- деградация материально-технической базы вузов;
 - падение престижа социального статуса преподавателя;
 - снижение мотивации преподавательской деятельности;
 - отток профессорско-преподавательского состава в коммерческие структуры (в последние годы из вузов ушли 15% профессоров и 10% доцентов);
 - «утечка» умов из среды академических и вузовских ученых за рубеж.
- Низкий уровень заработной платы преподавателей вынуждает их искать источники дополнительного заработка. По данным социологических исследований, проведенных весной 1996 г. в Москве, 61% вузовских преподавателей имели дополнительный заработок. У 43% дополнительный заработок приближался к ставке, а для каждого четвертого дополнительные доходы в два-три раза превышали заработок в вузе. 40% из тех, кто не имел дополнительный заработок, готовы были на любые условия подработки.

Перечисленные причины негативно сказываются на морально-психологическом климате в вузовской среде, способствуют возникновению различного рода конфликтов и снижают уровень подготовки специалистов высшей квалификации.

Другая группа конфликтов по линии взаимодействия «вуз — общество» непосредственно связана с процессом обучения и его результатами. Здесь можно выделить следующие *противоречия*:

- отставание интеллектуального и творческого уровня выпускаемых вузами специалистов от потребностей современного постиндустриального общества;
- недостаточная гибкость вузовского образования в вопросах подготовки специалистов необходимого профиля, в результате чего значительная часть выпускников оказывается невостребованной;
- невостребованность специалистов с высоким уровнем образования и интеллекта, ориентированных на академическую (фундаментальную) науку, искусство, литературу, т. е. работников высокоинтеллектуального творческого труда, которые в развитых странах находятся под защитой (правовой, экономической, социальной) государства и общества.

Конфликты по линии взаимодействия «ректорат — вузовский коллектив» в основном сводятся к двум причинам: стилю руководства учебным заведением и социально-психологическому климату в вузовском коллективе.

Существует три стиля управления: авторитарный, демократический и либеральный. *Авторитарный*, или *директивный* стиль предполагает высокую

централизацию власти, единоначалие в принятии решений и жесткий контроль за деятельностью подчиненных.

Демократический, или *коллегиальный* стиль основан на коллективном обсуждении важнейших производственных проблем и коллективной ответственности. Такой стиль управления стимулирует инициативу со стороны подчиненных и способствует установлению благоприятного психологического климата в коллективе.

Либеральный, или *попустительский* стиль предполагает минимальное участие руководителя в управлении коллективом. При таком стиле управления подчиненные как бы предоставлены сами себе, их работа редко контролируется.

Современный руководитель должен в совершенстве владеть различными методами управления, так как в разных ситуациях наиболее эффективным и приемлемым может оказаться тот или иной стиль руководства. Например, в экстремальных ситуациях вполне оправдан авторитарный стиль, предполагающий быстрое принятие решений и безоговорочное исполнение распоряжений. В нормальных условиях работы организации более эффективным и приемлемым является демократический стиль руководства.

Стиль руководства во многом обусловлен структурой организации, количественным и качественным составом ее членов и спецификой производства. Чем выше творческий и интеллектуальный потенциал организации, тем в большей степени для управления подходит демократический и, в определенной степени, либеральный стиль.

По данным социологических исследований, лишь треть преподавателей, из числа опрошенных, отметили позитивную роль руководства вузов во всех сферах вузовской жизни, в том числе и в разрешении конфликтов. Оценки студентов более негативны: стиль работы ректората одобрил только каждый четвертый опрошенный, а не одобрил каждый третий. Стиль управления на уровне факультета одобрил лишь каждый десятый студент, а не одобрил — каждый второй.

На уровне кафедр также доминируют причины конфликтов, связанные со стилем руководства. Плохую организацию труда отметили 20% респондентов, несправедливое распределение нагрузки — 18%, недовольство проводимой на кафедре кадровой политикой — 15%.

Конфликты типа «преподаватель — преподаватель» в основном связаны с социально-профессиональной иерархией и индивидуально-психологическими особенностями профессорско-преподавательского коллектива.

По мнению преподавателей-респондентов, причины конфликтов в вузовских коллективах имеют следующие основания:

- различия в ценностных ориентациях (15%);
- различия в уровне профессионализма (15%);
- нетерпимость, бестактность в общении друг с другом (8%);
- разногласия между старшими и младшими поколениями

преподавателей на кафедре (5%).

Необходимо особо подчеркнуть, что до 70% преподавателей считают своих коллег некомпетентными людьми, и в то же время самооценка самих опрошенных довольно высока.

Взаимодействие по линии «преподаватель — студент» является одним из основных во всем социально-педагогическом процессе. Именно здесь происходит непосредственная «передача» всего многообразия знаний, информации, установок, ценностных ориентации и т. д., аккумулированных в системе высшего образования.

Специфика конфликтов типа «преподаватель — студент» и «студент — преподаватель» (в отличие от конфликтов типа «учитель — ученик») заключается в том, что студент в значительно большей степени является самостоятельным субъектом педагогического процесса. По сути, он выступает «заказчиком» типа образования и способен осознанно оценивать «предлагаемый ему товар».

Другая особенность во взаимодействии «преподаватель — студент» (характерная, прежде всего, для российского высшего образования) заключается в том, что преподаватель, обладая высоким профессиональным статусом в вузовской среде, в повседневной жизни низведен до самого низкого уровня. Нередки случаи, когда студенты из более благополучных социальных слоев смотрят на преподавателей как на неудачников. И эта особенность также стимулирует конфликтность.

Во взаимодействиях студентов и преподавателей наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:

- различия в ценностных ориентациях;
- бестактность в общении;
- различия во взаимных ожиданиях;
- уровень профессионализма преподавателя и успеваемость студентов.

Различия в ценностных ориентациях обусловлены прежде всего периодом нестабильности в идейно-нравственной сфере российского общества. Средства массовой информации и ряд политических деятелей усиленно пропагандируют беспредельный либерализм. В обществе целенаправленно культивируются: индивидуализм, эгоцентризм, пошлость, вседозволенность, культ силы, жестокость и т. д. Идеалы демократии извращены и опошлены. С другой стороны, экономический кризис и обнищание большинства россиян стимулируют возрождение социалистических и коммунистических идеалов. В таких условиях конфликты в ценностных ориентациях (и не только в них) в педагогическом процессе вполне закономерны.

Формы общения преподавателей и студентов во многом зависят от социокультурных и индивидуально-психологических качеств взаимодействующих субъектов, а также от установившихся в вузовском коллективе традиций, норм и правил общения.

Различия во взаимных ожиданиях преподавателей и студентов охватывают широкий круг проблем от ценностных ориентации до качества получаемых знаний и эффективности их усвоения. Значительная часть конфликтов типа «студент — преподаватель» возникает из-за низкого профессионального уровня преподавателей. Такого мнения придерживаются 33% опрошенных студентов. Многих студентов не устраивает догматизм и отрыв общественно-политических наук от реальной жизни. Свое негативное отношение к программам учебного курса по социально-экономическим дисциплинам высказал каждый третий студент.

В свою очередь, низкую эффективность учебного процесса и конфликтность в общении преподаватели объясняют следующими причинами:

- иждивенческое отношение к учебе, лень, нежелание учиться (такого мнения придерживаются каждый третий преподаватель-респондент);
- слабая базовая подготовка по гуманитарным наукам, отсутствие у студентов самостоятельного мышления, низкий уровень общей образованности и политической культуры, непонимание ими значимости общественно-политических дисциплин (13% опрошенных);
- отсутствие интереса к учебе и к будущей профессии (69%);
- завышенная самооценка (30%).

Причины конфликтов типа «студент — студент», по оценкам самих студентов, имеют следующие основания:

- неадекватность оценок и самооценок (28%);
- различия в ценностных ориентациях (23%);
- разлад человека с самим собой (13%);
- бестактность в общении, зависть к успехам другого (9%).

В последние годы в среде преподавателей и студентов значительно возросло количество внутриличностных конфликтов. Материальные трудности, низкий социальный престиж и отсутствие каких-либо перспектив на ближайшее будущее вынуждают и преподавателей и студентов искать источники дополнительного заработка, совмещать порой несовместимые сферы деятельности, унижаться ради «куска хлеба». Внутриличностные конфликты стимулируют возникновение различного рода иных конфликтов и оказывают негативное влияние на педагогический процесс.

Способы урегулирования конфликтов, используемые участниками педагогического процесса, и их отношение к конфликтам

Социологические исследования показали, что в конфликтной ситуации 40% учителей-респондентов применяют тактику защиты, 11% — нападения и внешнего безразличия, а каждый третий опрошенный не смог определить свою позицию. 42% учителей ответили, что сами являются инициаторами разрешения конфликтной ситуации, 19% — прибегли к третьему лицу, а 34% — затруднились ответить.

Приведенные данные говорят, что одна треть школьных педагогов не владеет методами разрешения конфликтов, поэтому многие конфликты остаются не урегулированными.

В разрешении конфликтов типа «учитель — ученик» явно преобладают репрессивные методы. 66,7% учителей-респондентов пресекают конфликты с учащимися путем наложения на них различных санкций (самостоятельно, с помощью родителей, через администрацию); 50% — разрешают конфликты методом проведения индивидуальной работы с учащимися; 19,4% — в урегулировании конфликтов учитывают индивидуальные и возрастные особенности учащихся; 11,1% — стараются не замечать возникшей конфликтной ситуации.

В разрешении конфликтов типа «родители — ученик» также доминируют репрессивные методы (физические наказания, ограничения личной свободы ребенка, различного рода запреты и т. д.). Другая крайность — это полное попустительство и/или безразличие родителей к судьбе ребенка-ученика.

В конфликте «учитель — ученик» нередко родители, защищая своего ребенка, вступают в конфликт с учителем. Но значительно чаще учитель и родители объединяются для совместных действий против ученика. Последствия такого «воспитания» бывают весьма печальными. В результате ребенку с его проблемами просто некуда податься и он «замыкается в себе», либо ищет защиты и убежища «во дворе». В отдельных случаях отвергнутый всеми ребенок может пойти на самоубийство. По данным статистики, подавляющее число детских попыток лишить себя жизни происходит на фоне конфликтов в семье и школе.

Социологические исследования показывают, что в вузах сотрудники и студенты недостаточно осведомлены о методах конструктивного решения конфликтов. 18% преподавателей-респондентов в поисках выхода из конфликта со студентами обращались в деканат, 24% — перешли работать на другой факультет. Не верят в возможность конструктивного разрешения конфликта с преподавателем и 65% студентов.

Не прибавляет оптимизма и само отношение респондентов к конфликту как к способу взаимодействия. 18% преподавателей стоят на позициях бесконфликтного развития коллективов, 44% — не могут или не хотят оценить роль и значение конфликтов в развитии коллектива, и только 37% — начинают понимать роль конфликтов в развитии вуза. В студенческой среде роль и значение конфликта в развитии студенческой группы не смогли определить 84% опрошенных.

Таким образом, вырисовывается отнюдь нерадужная картина о состоянии конфликтологической культуры в российской системе образования.

Состояние и перспектива конфликтологии образования

Общество и система образования все острее осознают потребность в

создании соответствующих конфликтологических центров для подготовки и переподготовки специалистов-конфликтологов. Поданным социологических исследований 62% педагогов, оказавшись в сложной педагогической ситуации, обратились бы за консультацией к специалистам (конфликтологам, психологам), если бы они работали в школе. Каждый третий учитель считает, что для создания благоприятного морально-психологического климата необходима специальная служба в школе. Около половины опрошенных высказали готовность пройти специальный курс психологическим проблемам взаимоотношений в коллективе. Таким образом, постепенно формируется устойчивое общественное мнение о необходимости становления и развития конфликтологии образования как одного из научно-практических направлений общей конфликтологии.

Проблемы конфликтологии образования можно условно разделить на две части. Первая связана с состоянием конфликтологии образования как научной и учебной дисциплины, вторая — с перспективами ее развития.

Проблемы развития конфликтологии образования заключаются в следующем:

1. Слабая теоретическая и методическая база. Несмотря на то, что в последние годы появилось немало зарубежных и отечественных изданий по конфликтологии, количество опубликованных учебников, учебных пособий и методологических разработок, адаптированных к отечественной конфликтологии образования, недостаточно.

2. Проблема количества и качества подготовки преподавателей-конфликтологов и конфликтологов-консультантов. До последнего времени вузы страны не готовили специалистов в этой области. Конфликтологов не хватает физически, и их профессиональная подготовка не всегда соответствует современным требованиям. Сегодня конфликтологию преподают философы, социологи, психологи, политологи и др. Большинство преподавателей-конфликтологов ощущают потребность и необходимость в повышении своей квалификации.

3. Не для всех студентов и старших школьников конфликтология является обязательной научной дисциплиной. Так, если в ходе подготовки социологов, политологов, экономистов, юристов, менеджеров и т. д. конфликтология преподается, то в учебных программах многих технических вузов она отсутствует. В средних учебных заведениях конфликтологию преподают отдельные учителя-новаторы факультативно.

4. Наличие в учебных заведениях конфликтологических центров и школ является скорее исключением, чем правилом. Педагогам просто некуда обратиться со своими проблемами.

Перспектива развития конфликтологии образования зависит от решения выше перечисленных проблем. Но это только программа минимум. Программа максимум — это выход на качественно новый уровень обучения. Одним из вариантов такого «выхода» могут стать инновационные технологии (игры,

тренинги, интерактивные методы обучения, различные психологические упражнения). Но проблема заключается еще и в том, что инновационные технологии сложно адаптировать к вузовским и школьным аудиториям в рамках существующей системы расписания занятий. Поэтому каждая новая «находка» в этом направлении представляет собой безусловную ценность в развитии конфликтологии образования.

Варианты предупреждения и урегулирования конфликтов в социально-педагогическом процессе

Одной из главных преград в реформировании системы образования и причиной ее повышенной конфликтности является существующая авторитарная структура управления педагогическим процессом.

Эта структура была создана по образу и подобию авторитарного государства и десятилетия исправно выполняла его социальный заказ — готовила авторитарную личность. Архаичность такого управления в современном педагогическом процессе вполне очевидна. Необходимо избавиться от синдрома авторитаризма на всех уровнях взаимодействия в системе образования и установить демократические принципы управления, основанные на принципе партнерства, диалоге, компромиссах и консенсусе.

Следующая задача конфликтологии образования состоит в разработке системы обучения преподавателей методам урегулирования и управления конфликтов. Педагогический процесс невозможен без различного рода конфликтов. Более того, в определенном случае конфликт является необходимым условием для решения назревших проблем. Он может быть использован и как инструмент для вскрытия латентных противоречий, которые мешают нормальному развитию организации или взаимоотношениям людей. Поэтому необходимо изменить отношение к конфликту как отрицательному явлению. Конфликт может иметь как негативные, так и позитивные последствия. Проблема состоит в том, чтобы определить реальные причины конфликта и найти наиболее оптимальные пути его разрешения.

Существует также проблема, связанная с культурой общения. Результаты социологических исследований говорят о том, что подавляющее число конфликтов являются следствием нетактичного поведения участников педагогического процесса. При этом 54% педагогов считают, что решение проблем зависит от личной и профессиональной культуры каждого. Мы привыкли оперировать такими понятиями, как «должность», «статус», «функция», «роль», забывая, что общаемся с человеком, личностью, индивидом. Во взаимоотношениях друг с другом мы видим, прежде всего, ученика, студента, учителя и т. д., а надо увидеть человека со всеми его проблемами и особенностями.

Мудрые говорят, что из двух спорящих виноват тот, кто умней. Это не означает, что надо избегать конфликтов. Неразрешенный своевременно

конфликт, так же как и вовремя не излеченная болезнь, через определенный период времени может дать серьезные осложнения, поэтому надо своевременно вскрывать назревшие противоречия, ставить правильный диагноз «болезни» и находить способы «выздоровления». Инициатива в урегулировании конфликта должна принадлежать педагогу, как более профессионально подготовленному.

Особенно велика роль учителя в тех случаях, когда в ходе педагогического процесса образуется конфликтный треугольник «учитель — ученик — родитель» (рис. 6).

В таком случае возможно возникновение следующих вариантов конфликта:

- учитель в союзе с родителями действуют против ученика;
- родители с учеником — против учителя;
- учитель с учеником — против родителей;
- все — против всех и каждый за себя.

Если конфликт не удастся урегулировать своевременно, то в него могут быть вовлечены новые участники, например, администрация учебного заведения, которая может занять либо позицию арбитра в конфликте, либо встать на защиту одной из сторон, и тогда число возможных вариантов развития конфликта значительно увеличится (рис. 7).

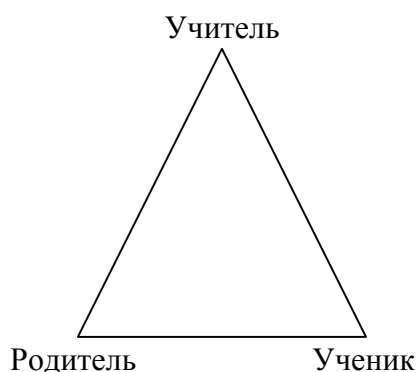


Рис. 6.

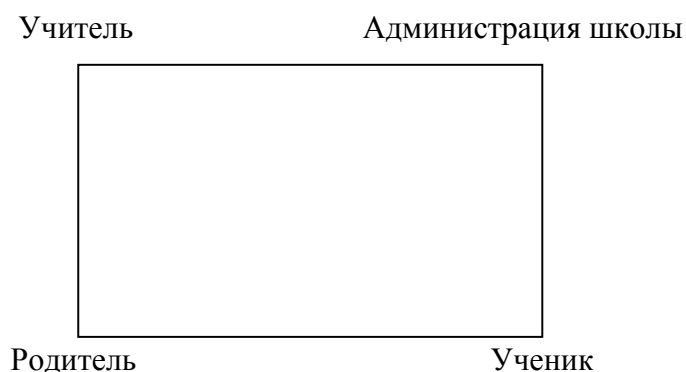


Рис. 7.

При любом варианте развития конфликта задача педагога состоит в том, чтобы превратить противодействие сторон во взаимодействие, деструктивный конфликт — в конструктивный.

Для этого необходимо проделать ряд последовательных операций.

1. Добиться адекватного восприятия оппонентами друг друга. Конфликтующие люди (особенно дети), как правило, недружелюбно настроены по отношению к оппоненту. Эмоциональное возбуждение мешает им адекватно оценивать ситуацию и реальное отношение оппонента к ним лично. Контролируя свои эмоции, педагогу необходимо снизить эмоциональное напряжение в отношениях с учеником, родителем, студентом, коллегой. Для этого можно использовать следующие приемы:

- не отвечайте на агрессию агрессией;
- не оскорбляйте и не унижайте оппонента ни словом, ни жестом,

ни взглядом;

- дайте возможность оппоненту высказаться, внимательно выслушав его претензии;
- старайтесь выразить свое понимание и соучастие в связи с возникшими у оппонента трудностями;
- не делайте скоропалительных выводов, не давайте поспешных советов — ситуация всегда бывает гораздо сложнее, чем кажется на первый взгляд;
- предложите оппоненту обсудить возникшие проблемы в спокойной обстановке. Если обстоятельства позволяют, то попросите дать время, чтобы лучше обдумать полученную информацию. Пауза также будет способствовать снятию эмоционального напряжения.

Если в результате перечисленных действий вам удалось убедить оппонента, что вы ему не враг и готовы к равноправному сотрудничеству, то можно переходить к следующему этапу урегулирования конфликта.

2. *Диалог* можно рассматривать и как цель и как средство. На первой стадии диалог — способ налаживания коммуникации между оппонентами. На второй — средство для обсуждения спорных вопросов и поиска взаимоприемлемых способов урегулирования конфликта.

Мы все привыкли к монологам, особенно в педагогическом процессе. Каждый стремится высказать свое, наболевшее, но при этом, как правило, не слышит другого. В диалоге главное — не только говорить и слушать, но и услышать собеседника и быть услышанным.

Во время диалога желательно придерживаться **правил**:

- соблюдайте такт, корректность по отношению к оппоненту. Это должен быть разговор равного с равным;
- не перебивайте без надобности, сначала слушайте, а потом говорите;
- не навязывайте свою точку зрения, ищите истину вместе;
- отстаивая свои позиции, не будьте категоричны, умейте усомниться в самом себе;
- в своих доводах опирайтесь на факты, а не на слухи и чужие мнения;
- старайтесь правильно задавать вопросы, они являются основным ключом в поисках истины;
- не давайте готовых «рецептов» решения проблем, постарайтесь так построить логику рассуждений, чтобы оппонент сам находил нужные решения.

В ходе диалога оппоненты уточняют отношения, позиции, намерения, цели друг друга. Они становятся более информированными и лучше представляют сложившуюся конфликтную ситуацию. И если удалось выявить и обозначить конкретные источники и причины спора, то можно переходить к завершающему этапу урегулирования конфликта.

3. *Взаимодействие* — завершающий этап в урегулировании конфликта.

По сути, взаимодействие включает и восприятие, и диалог, и прочие виды совместной (согласованной и несогласованной) деятельности и общения. Но здесь под взаимодействием понимается совместная деятельность всех оппонентов, направленная на разрешение конфликта.

В ходе взаимодействия оппоненты уточняют круг проблем и варианты их решения; распределяют виды работ; назначают сроки их выполнения и определяют систему контроля. Взаимодействие предполагает также дополнительные встречи, консультации, обмен мнениями и т. д.

Итак, адекватность восприятия конфликта, готовность к всестороннему обсуждению проблем, создание атмосферы взаимного доверия и совместная деятельность по разрешению существовавших проблем способствуют превращению деструктивного конфликта в конструктивный, а вчерашних оппонентов в сотрудников и даже друзей. Кроме того, успешно разрешенный конфликт способствует улучшению психологического климата в коллективе, росту взаимопонимания. Опыт, приобретенный в ходе разрешения конфликта, может быть успешно использован в других конфликтных ситуациях.

Конфликты можно не только предупреждать, разрешать, но и прогнозировать. Для этого требуется анализ и осмысление основных компонентов конфликта;

- 1) проблемы;
- 2) конфликтной ситуации;
- 3) участников конфликта;
- 4) инцидента, провоцирующего конфликт.

Например, основные компоненты конфликта могут проявиться в следующем:

1. У студента проблема с посещаемостью занятий и успеваемостью.
2. Не трудно предположить, что он будет не допущен к экзаменам по тем или иным дисциплинам, т. е. следует определить направление развития ситуации.
3. Потенциальными участниками в предполагаемом конфликте могут быть: студент, преподаватели соответствующих дисциплин и (или) деканат факультета.
4. Степень вероятности возникновения конфликта может быть определена по сумме текущих учебных задолженностей студента.

Прогнозирование дает возможность предотвратить негативное развитие конфликтной ситуации и превратить его в позитивное. Для этого необходимо:

а) выявить истинные причины неуспеваемости студента. Они могут заключаться: в отсутствии времени на посещение занятий (студент вынужден искать источник дополнительного заработка), в отсутствии интереса к определенному предмету, в напряженности отношений с преподавателем и др.;

б) наметить план действий по предупреждению негативного развития ситуации. Например, разработать индивидуальный план занятий для студента, перевести его в другую группу и т. д.

Таким образом, предполагаемые оппоненты могут стать союзниками, и вероятность негативных последствий конфликта будет сведена к минимуму.

Хорошее владение технологиями управления и разрешения конфликтов дает возможность педагогу создавать направленный конфликт. Например, педагог может спровоцировать в учебной группе конфликт по поводу успеваемости или дисциплины. Вовлекая своих подопечных в разрешение конфликтной ситуации, он активизирует их деятельность и добивается желаемых результатов.

Вопросы для проверки знаний

1. В чем суть общего кризиса системы образования?
2. Назовите основные линии противоречий в социально-педагогическом процессе.
3. Каковы причины возникновения конфликтов в социально педагогическом процессе?
4. Какова роль конфликта в педагогическом процессе? Что такое конструктивный и деструктивный конфликт?
5. Какова роль конфликтологии образования в снижении конфликтности в педагогическом процессе?
6. Какие варианты предупреждения и разрешения конфликтов в педагогическом процессе вы знаете?

Литература

Андреев В. И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — М., 1995. — С. 92—94.

Банькина С. В. Назревшая проблема конфликтологии. // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. - М., 1997. - Вып. 12. - С. 227-229.

Воронин Г. Л. Конфликты в школе // Социологические исследования, 1994. - № 3. - С. 94, 95.

Кошелева В. Л. Кризис образования как мировая проблема и специфика его проявления в России. // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. — М., 1997. - Вып. 12. - С. 46.

Куконков П. И. Конфликт в социально-педагогическом процессе. // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование. Технологии разрешения. — М., 1997. — Вып. 12. — С. 148—149, 151-152.

Трудоголики поневоле // Поиск. — 1996. — № 47 (393). 16—22 ноября. — С. 6.

Глава VI

ГРУППА И КОНФЛИКТЫ

Рассмотрим конфликты, возникающие в малых социальных группах и межгрупповых взаимоотношениях.

Малая социальная группа — это группа людей, объединенных совместной деятельностью, общими целями и интересами, находящимися в непосредственных взаимоотношениях друг с другом. Количественный состав малой группы может варьироваться от двух-трех до нескольких десятков членов, например, экипаж самолета, рабочая бригада и т. д.

Для малой социальной группы характерными являются следующие отличительные признаки:

- непосредственность общения между ее членами;
- общие интересы, цели и совместная деятельность;
- разделение труда, координация и дополнительность деятельности;
- внутренняя расчлененность функций и групповых ролей;

- общие нормы, установки, ценностные ориентации и способы поведения;
- определенная локализация в пространстве и устойчивость во времени;
- определенный способ взаимодействия между членами;
- членство, чувство принадлежности к данной группе;
- групповая идентичность с точки зрения посторонних.

В зависимости от целей и способов объединения малые социальные группы делятся на временные и постоянные, свободные (членство в которых основано на добровольном выборе) и обязательные (основанные на принудительном членстве, например, группа заключенных), открытые и закрытые (например, религиозная секта), формальные и неформальные.

Формальные группы образуются по заданным параметрам: определенная структура организации, строгая иерархия, наличие должностей, прав и обязанностей, регламентация деятельности, определенная процедура власти и подчинения. Формальные отношения между

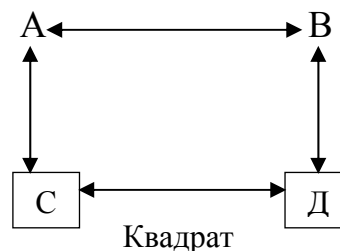
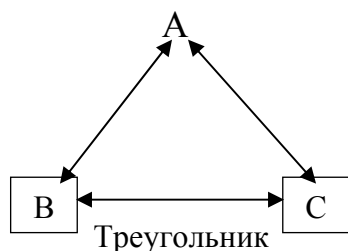
людьми в основном обусловлены не личными качествами, а безличными статусно-ролевыми позициями.

Неформальные группы возникают стихийно. Основанием для их образования являются взаимные потребности, интересы, ценности. В неформальных группах отсутствуют фиксированные цели и должности, нет ясно регулируемых правил членства. Распределение функциональных обязанностей и ролей происходит стихийно в результате внутригруппового взаимодействия и зависит от личностных качеств каждого члена группы. Лидер группы определяется непроизвольно.

Роли в неформальной группе постепенно закрепляются за каждым членом, их исполнение становится обязательным. Неисполнение ролей или их «несанкционированное» перераспределение чревато конфликтами.

В любой формальной и неформальной группах возможно образование небольших по размерам первичных групп или подгрупп. Взаимоотношения в первичных группах основываются на индивидуальных особенностях членов, например, взаимных симпатиях или антипатиях. Эти отношения более тесные и доверительные, нежели в основной группе.

A ↔ B
Пара



A

B

C

D

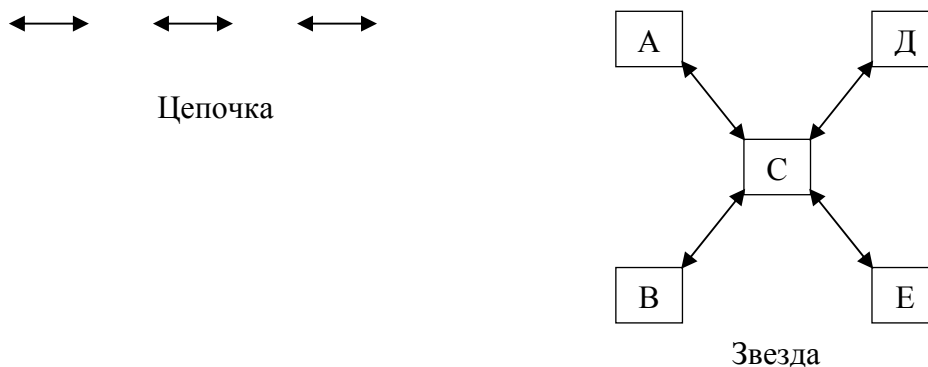


Рис. 8. Схема структурных композиций.

В любой (формальной или неформальной) группе нет «чистых» общественных отношений. «Поэтому, по мнению Г. М. Андреевой, практически во всех групповых действиях участники их выступают как бы в двух качествах: как исполнители безличной социальной роли и как неповторимые человеческие личности. Это дает основание ввести понятие "межличностная роль" как фиксацию положения человека в системе лишь групповых связей»¹. Таким образом, наряду с формальной структурой отношений в группе стихийно возникает неформальная система связей и предпочтений, в основе которой находятся индивидуальные социально-психологические особенности людей.

В зависимости от числа входящих в неформальную систему отношений членов группы и ее структурной композиции, различают следующие виды структур (рис. 8)².

Приведенные структурные композиции далеко не исчерпывают вариантов внутригрупповых связей и коммуникативных сетей. В реальной жизни таких вариантов существует бесконечное множество.

Групповые нормы

Функционирование и развитие группы невозможно без норм и правил внутреннего общения. Групповые нормы складываются спонтанно в процессе взаимодействия и представляют систему социальной регуляции поведения индивидов в группе. Они формируются на базе общности взглядов, интересов, целей, ценностей всех членов группы и той социальной среды, в которой происходит ее образование. Сам процесс формирования ценностно-нормативной системы является достаточно сложным и противоречивым. В ходе него происходит естественный отбор людей, разделяющих групповые нормы, и «отсев» тех, кто эти нормы не признает. Сформировавшаяся группа, как правило, имеет достаточно четкую систему своих групповых норм, соблюдение

¹ Андреева Г. М. Социальная психология. — М., 1994. — С. 63.

² Робер М. А., Титман Ф. Психология индивида и группы. — М., 1988. — С. 66—67.

которых является обязательным для всех членов.

Чем сплоченнее группа, тем строже она контролирует исполнение норм и требований, и тем острее может быть конфликт в случае их нарушения. Но не бывает правил без исключений. Как и в обществе в целом, так и в группе люди занимают разные статусно-ролевые, структурно-функциональные и иные позиции. Поэтому одни члены группы имеют больше возможностей уходить от ответственности за нарушение норм, другие же могут стать «козлом отпущения» и отвечать как за свои, так и за чужие «грехи». Чем привлекательнее группа для индивида, чем ближе ему групповые цели, тем больше он считается с ее нормами и требованиями.

Групповые нормы выполняют жизненно важные для группы функции:

- обеспечивают единообразие поведения и способствуют координации деятельности;
- направляют, регулируют, контролируют и оценивают поведение членов группы;
- выполняют функции интеграции, упорядочения и сохранения стабильности в группе.
- обеспечивают предсказуемость поведения членов группы;
- избавляют человека от тревоги и неопределенности;
- создают индивидуальное лицо каждой группы.

Групповые нормы являются не единственным регулятором внутригруппового общения. В ходе функционирования группа вырабатывает свои традиции, свою систему и иерархию ценностей, особый язык внутригруппового общения. Все это представляет определенную субкультуру, характерную только для той или иной конкретной группы.

Виды групповых конфликтов

Любая социальная группа — сложное социальное, социально-психологическое образование. В ней одновременно могут функционировать формальная и неформальная системы отношений. В свою очередь, неформальные отношения в группе включают ценностно-нормативную систему, статусно-ролевую структуру и систему межличностных связей и предпочтений. Такая группа находится в сложной системе взаимоотношений с другими группами. Образно говоря, в социальной группе, как в капле воды, отражается все многообразие общества. Поэтому в ней, в той или иной степени, могут возникать самые разнообразные конфликты. Наиболее характерными из них являются:

1. Внутриличностный конфликт:

- а) вызванный внутригрупповыми проблемами;
- б) привнесенный извне и вызывающий внутригрупповую напряженность.

2. Межличностный конфликт:

- а) ценностно-нормативный;
- б) статусно-ролевой;
- в) психологической несовместимости.

3. Конфликт между группой (подгруппой) и членом группы.

4. Конфликт между подгруппами в отдельной группе.

5. Конфликт между формальной и неформальной системами отношений.

6. Межгрупповые конфликты.

Классификацию групповых конфликтов можно рассматривать также в зависимости от разновидностей социальных мотивов внутригруппового взаимодействия. Ч. Макклиток выделил шесть разновидностей таких мотивов:

1. Мотив максимизации общего выигрыша (кооперация).

2. Мотив максимизации собственного выигрыша (индивидуализм).

3. Мотив максимизации относительного выигрыша (соперничество).

4. Мотив максимизации выигрыша другого (альтруизм).

5. Мотив минимизации выигрыша другого (агрессия).

6. Минимизация различий между собственным и чужим выигрышем (равенство).

Каждый из перечисленных мотивов предполагает свои причины возникновения противоречий, свою конфликтную установку и свои способы конфликтного взаимодействия.

Причины возникновения групповых конфликтов

В основе групповых конфликтов, как правило, лежат определенные изменения (попытки изменений) в группе и во вне. Например, изменение групповых норм и ценностей, структуры, числа членов группы, форм и способов взаимодействия между отдельными членами и т. д. При этом конфликт может быть как следствием, так и причиной этих изменений, а сами изменения — реакцией на возникновение каких-либо проблем.

Рассмотрим некоторые причины групповых конфликтов, связанные с изменением (нарушением, несоблюдением) групповых норм.

Групповые нормы выполняют двойственную роль в функционировании группы. С одной стороны, они обеспечивают стабильность и предсказуемость групповой деятельности, а с другой — могут стать препятствием на пути дальнейшего развития группы. Поэтому периодически возникает необходимость в изменении групповых норм. Такая необходимость может быть обусловлена как внешними, так и внутригрупповыми причинами. Внешние причины связаны с изменениями во внешней среде и необходимостью приспособления групповых норм к изменившимся условиям. Внутренние причины стимулируются внутригрупповыми процессами, например, изменениями в интересах и целях совместной деятельности, сменой лидера,

структуры управления, качественного и количественного состава группы, желанием отдельных членов группы (подгруппы) изменить нормы для достижения личных целей.

Изменения групповых норм — процесс сложный и, как правило, связан с внутригрупповыми противоречиями и конфликтами. Даже если большинство членов группы понимают необходимость этих изменений и одобряют их, то отдельные члены группы по разным причинам могут оказаться в оппозиции и даже выйти из состава группы. Если же нормы пытается изменить отдельный член группы (или подгруппа) без поддержки других членов, то к нему будут применены соответствующие санкции, вплоть до исключения из группы.

Само членство индивида в группе является конфликтным. С одной стороны, человек нуждается в других для реализации своих личных целей и интересов, а с другой — он вынужден подчиняться групповым нормам и требованиям, которые не всегда соответствуют его планам и желаниям. Поэтому нарушение групповых норм является наиболее характерной причиной внутригрупповых конфликтов. Можно выделить несколько причин, вследствие которых член (члены) группы нарушает нормы и требования.

1. Индивид преднамеренно нарушает групповые нормы, преследуя (защищая) свои личные цели, интересы, ценности.

2. Индивид нарушает групповые нормы случайно или вследствие того, что еще не в полной мере освоил эти нормы (например, новый член группы).

3. Индивид не в состоянии по тем или иным причинам выполнить предписываемые нормами требования.

Рассмотрим некоторые из этих причин:

- а) группа преднамеренно предъявляет индивиду невыполнимые требования для полного его подчинения (такое случается в криминальных группах) или принуждения покинуть группу;

- б) потенциал индивида (физический, интеллектуальный и др.) не позволяет выполнять в полном объеме групповые нормы и требования (например, группа альпинистов готовится к восхождению, а один из ее членов не имеет достаточной физической подготовки);

- в) внешние, независящие от индивида обстоятельства помешали выполнить групповые нормы и требования (например, поломка автомобиля, задержка авиарейса и т. д.).

Другим основанием для возникновения групповых конфликтов являются структурные и статусно-ролевые изменения (попытки изменений) в группе. Если группа функционирует достаточно длительно, то в ней возникает устойчивая социально-психологическая структура. Неформальные групповые отношения постепенно формализуются и приобретают относительно стабильную систему функций, ролей, норм, прав, обязанностей и взаимных ожиданий. Каждый член группы как бы «закрепляется» в групповой структуре со своей ролью, статусом и ресурсами.

Групповое место имеет сложную структуру взаимосвязанных и взаимообусловленных функций, средств, прав, обязанностей, ответственности, власти и т. д. (рис. 9).

Статусно-ролевые позиции в группе (как и в больших социальных общностях) дифференцированы по горизонтали и иерархизированы по вертикали. Одни члены группы занимают престижные места, выполняют ответственные роли и имеют высокий статус. Члены группы, находящиеся на менее престижных местах, как правило, стремятся улучшить свои статусно-ролевые позиции. В результате могут возникнуть так называемые *статусно-ролевые* внутригрупповые конфликты.

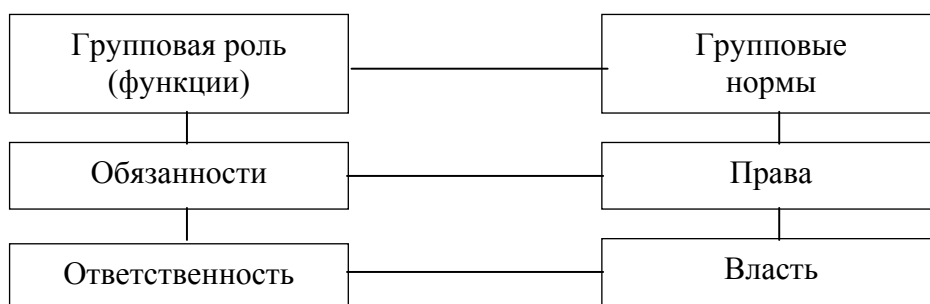


Рис. 9. Схема структуры места в группе.

Статусно-ролевые изменения могут быть также обусловлены *ролевыми конфликтами*, которые возникают по причине несовпадения роли индивида с групповыми нормами и ожиданиями. Чаще всего конфликты случаются, когда вакантное групповое место занимает новичок. Адаптация и социализация в группе проходит сложно. Во-первых, требования группы к новичкам, как правило, бывают завышенными. Во-вторых, новый член обычно не в полной мере владеет тонкостями внутригруппового взаимодействия и не всегда адекватно реагирует на нормы и требования.

Структурные и статусно-ролевые изменения также могут быть связаны с изменением групповых целей и видов деятельности, которые предполагают перераспределение ролей, функций, средств, прав, обязанностей, ответственности и власти. Увеличение или уменьшение числа членов группы также ведет к перераспределению групповых мест и к возможности возникновения групповых конфликтов.

Можно выделить целый ряд причин, лежащих в основе конфликтов между личностью и группой:

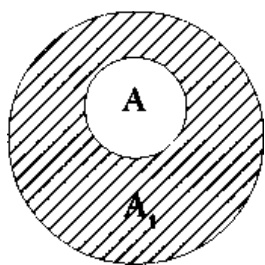
- ожидания личности противоречат ожиданиям группы, например, качественные характеристики личности, ее поведение не соответствует групповым ожиданиям, или сама группа не соответствует ожиданиям личности;
- противоречия между личностью и группой в целях, ценностях, интересах, позициях и т. д.;

- борьба личности за повышение своего статуса в группе, в том числе и за место лидера;
- конфликт между лидером и группой;
- конфликт между руководителем организации и неформальной группой;
- поиск и нахождение реального или мнимого виновника неудач в деятельности группы.

Серьезную опасность для сохранения групповой сплоченности (идентичности) представляют конфликты, возникающие между подгруппами. В результате такого конфликта группа может разделиться на два враждебных лагеря во главе со своими лидерами и своей программой. Итогом такого противостояния может стать распад группы и образование новых.

В основании конфликтов, возникающих между подгруппами, могут быть разные причины. Например, борьба за лидерство (доминирование) в группе, специфические интересы, ценности, цели, распределение и перераспределение ресурсов и т. д. Само возникновение подгрупп связано с дифференциацией общегрупповых интересов, изменениями в расстановке сил в групповой иерархии, неудовлетворенностью отдельных членов группы проводимой лидером «политикой», потерей привлекательности членства в группе и т. д.

Всякие изменения в группе имеют сторонников и противников. Сторонники изменений стремятся повысить свои статусно-ролевые позиции, а противники — защитить уже достигнутые. Дело в том, что любая позиция в групповой и в любой другой социальной структуре, как бы жестко она не была зафиксирована, всегда имеет «зону неопределенности», контролируруемую членом группы (группой, институтом) — актором, занимающим эту позицию (рис. 10).



А — позиция члена группы (актора) в групповой социальной структуре
 А₁ — «зона неопределенности», контролируемая членом группы (актором)

Рис. 10. Схема «зоны неопределенности».

«Зона неопределенности» прозрачна для актора и непрозрачна для членов группы. Чем значительнее эта зона, тем большей властью обладает актор ее контролирующий, и тем большее влияние он может оказывать на других, вступающих в зону.

Роль и должность актора «оборудуются», как правило, под конкретного человека. Акторы могут играть роль, используя формальную должность в своих целях.

Любые изменения в группе (социальной общности) могут привести к уменьшению контролируемой актором зоны неопределенности или к тому, что

она станет прозрачной для других (например, станут известны имена инициаторов Чеченской войны или тайны антинародной приватизации). Поэтому в группе как в обществе, всегда имеются противники изменений, а сами изменения предполагают конфликт.

Конфликт между формальной и неформальной системами отношений

Многие неформальные группы возникают на основе существующей формальной организации (например, футбольная команда цеха). Но возможны варианты, когда неформальная группа трансформируется в формальную организацию (например, группа друзей создает свою фирму). И в том, и в другом случае члены неформальной группы будут взаимодействовать сразу в двух системах отношений — формальной и неформальной. При этом формальные функции и неформальные роли переплетаются, заменяются одна другой. Вчерашние друзья-приятели могут стать оппонентами и даже врагами из-за возникновения проблем в совместной деятельности, а ранее незнакомые люди могут подружиться в процессе делового общения.

Неформальная группа может по числу членов совпадать с формальной организацией (например, экипаж самолета), может составлять лишь определенную часть организации, а может и выходить за «границы» организации (иметь часть своих членов во вне). Наиболее удачным для предупреждения и разрешения конфликтов считается вариант, когда неформальную группу и формальную организацию образуют одни и те же люди, а неформальный лидер является одновременно и формальным руководителем организации. Но и такое удачное совпадение не гарантирует бесконфликтное сосуществование формальных и неформальных отношений в группе.

Противоречия и конфликты между формальной и неформальной системами отношений возникают также на основании различий в статусно-ролевых (функциональных) позициях, занимаемых одними и теми же людьми в разных системах отношений. Например, лидер неформальной группы может быть рядовым работником формальной организации, на базе которой функционирует эта группа, а руководитель организации — рядовым членом неформальной группы.

В таких случаях возможен перенос неформальных отношений на формальные к наоборот. В стабильной группе такое замещение функций и ролей, как правило, не вызывает особых противоречий и даже способствует укреплению межличностных и деловых отношений. Но в условиях «организационно-групповой» нестабильности различные статусно-ролевые позиции, занимаемые одним и тем же человеком в разных системах отношений, могут стать причиной конфликтов (внутриличностных, межличностных и др.).

Взаимодействие членов группы в разных системах отношений (формальной и неформальной) порождает различия в межличностных

восприятии. Так, межличностная совместимость в инструментальной, деловой сфере отношений еще не означает, что партнеры находят взаимопонимание. Эмоциональная совместимость также не является гарантией совместимости функциональной. Перенос межличностной несовместимости из одной системы отношений в другую — причина для возникновения конфликтов.

Еще одним основанием для возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами являются цели и интересы. Интересы неформальной и формальной групп могут совпадать (полностью или частично); могут сосуществовать как бы параллельно (нейтрально), а могут быть и несовместимыми.

Проблема совместимости целей и интересов совместно функционирующих систем является одной из наиболее сложных. Если решить эту проблему не удастся, то вопрос может стоять либо о ликвидации организации, либо о распаде неформальной группы.

Большинство интересов формальной организации (администрации) и неформальной группы (трудового коллектива) концентрируются в сфере производства и распределения. Несовпадение интересов и конфликты могут быть обусловлены обоюдной или односторонней неудовлетворенностью организацией труда и результатами совместной деятельности. Например, недостаточной квалификацией работников, низкой производительностью труда, несоблюдением трудовой и технологической дисциплины; плохой организацией производства, неудовлетворительной оплатой за труд, отсутствием перспективы и т. д. (Подробнее эти вопросы будут рассмотрены в главе «Конфликт в организации».) Здесь же речь идет не только о совместимых (несовместимых) интересах, но и о совместимости в более широком смысле (например, о функциональной совместимости).

Любой конфликт между неформальной и формальной системами отношений по мере своего развития персонифицируется в лице неформального лидера и руководителя организации. Роль лидера заключается в защите групповых интересов и сохранении (укреплении) единства группы. В отличие от лидера формальный руководитель, прежде всего, обязан всячески способствовать достижению интересов и целей организации. Поэтому даже частный конфликт между рядовым работником (членом неформальной группы) и администрацией, если группа в лице лидера встала на защиту своего члена, может превратиться в глобальное противостояние. Конфликт между формальным руководителем и неформальным лидером может возникнуть не только по поводу групповых и организационных вопросов. Это может быть и обыкновенный межличностный конфликт, причинами которого являются проблемы доминирования или личностной несовместимости. Но если группа поддерживает своего лидера, то межличностный конфликт формального и неформального лидеров также может стать полномасштабным.

В таких случаях возможны следующие варианты разрешения и исхода конфликтов:

1. Нахождение компромисса между руководителем и неформальным лидером, например, разграничение сфер влияния (формальной и неформальной).

2. Руководитель находит разногласия между членами неформальной группы с целью привлечь на свою сторону определенное число членов группы. Если такой вариант удастся, то группа может расколоться на две подгруппы. Возможен также вариант со сменой лидера.

3. Замена руководителя организации (подразделения). Возможен вариант, когда вакантную должность руководителя займет неформальный лидер.

4. Подавление конфликта административными методами. При таком варианте урегулирования конфликта его последствием может стать увольнение (добровольное или принудительное) всех или определенной части членов неформальной группы.

Межгрупповые конфликты и причины их возникновения

Межгрупповые конфликты — столкновение отдельных групп по поводу возникновения между ними конфликтных противоречий. Эти противоречия могут быть обусловлены самыми различными причинами. Например, борьба за ограниченные ресурсы, стремление к доминированию, удовлетворению потребностей и т. д. Все эти противоречия присущи и другим видам конфликтов. Однако межгрупповые конфликты имеют и свои особенности.

В основе межгруппового взаимодействия лежат такие понятия, как *социальная идентичность* и *социальное сравнение*. Эти понятия предполагают деление людей на своих и чужих, выделение своей группы (мы-группы) из общей массы других групп (аут-групп). Через сравнение и противопоставление отдельные индивиды идентифицируют себя с определенной социальной общностью и обеспечивают относительную стабильность внутригрупповых отношений. Отнесение себя к какой-либо группе порождает негативный образ «внешних других даже в том случае, если отсутствует реальное столкновение интересов и сколько-нибудь длительная история межгрупповых отношений»¹.

Феномен социальной (групповой) идентичности включает следующие основные положения:

- 1) стремление индивида сохранить позитивный образ «Я» и собственную социальную идентичность;
- 2) принадлежность к группе;
- 3) оценка группы по принципу сравнения;
- 4) позитивная оценка достоинств собственной группы и негативная оценка аутгрупп.

Таким образом, наряду с положительной функцией — обеспечение

¹ Рапопорт А. Природа конфликта и теория человеческих потребностей: Социальный конфликт: современные исследования. — М., 1991. — С. 58—59.

психологического благополучия личности, социальная идентичность стимулирует негативный процесс социального сравнения (противопоставления) и дискриминации аутгрупп.

Межгрупповые конфликты способствуют укреплению внутри-групповых связей и отношений, объединению членов группы для борьбы с внешним врагом. Например, до начала Чеченской войны в республике Ичкерия существовала достаточно мощная оппозиция правящему режиму во главе с генералом Дудаевым. Ввод федеральных войск в Чечню (декабрь 1994 г.) сплотил весь чеченский народ на борьбу с «внешней агрессией», а оппозиция потеряла свою социальную базу и, по сути, прекратила свое существование.

Конфликтующие группы отличаются нетерпимостью к нарушителям внутреннего единства. Подавление «инакомыслия» в таких группах, как правило, находят поддержку и одобрение у большинства членов группы (например, борьба с врагами народа в СССР).

Феномен сплочения перед лицом внешней угрозы часто используют лидеры групп и больших социальных общностей для сохранения внутригруппового единства и укрепления личной власти. В наибольшей степени такая «политика» присуща закрытым группам с авторитарной системой управления. Например, иранский диктатор Саддам Хусейн для сохранения режима личной власти постоянно провоцирует внешние конфликты.

В открытых группах с демократическими методами управления внутри групповое равновесие поддерживается благодаря множественности конфликтных ситуаций, разнообразию способов и механизмов их разрешения. «В условиях структурной гибкости неоднородные внутренние конфликты постоянно накладываются друг на друга, предотвращая тем самым глобальный раскол группы в каком-либо одном направлении»¹.

Взаимодействие различных групп в обществе может быть построено по различным основаниям. Группы могут соблюдать относительный нейтралитет по отношению друг к другу; сотрудничать на основе разделения и дополнения функций в совместной деятельности; конкурировать в определенных сферах и видах деятельности; вести непримиримую борьбу на уничтожение друг друга.

В рыночных условиях стратегия и тактика индивидуального и группового выживания объективно предполагает межгрупповую конкуренцию и борьбу за ресурсы. Особенно эта борьба обостряется в периоды крупных социально-политических, экономических и социокультурных изменений, когда меняются нормы, ценности, отношение к власти, собственности и к моральным принципам. В такие периоды межгрупповая борьба за распределение и перераспределение ресурсов переходит в открытую «войну всех против всех» без правил и морали.

Последствия групповых конфликтов

¹ Козер Л. А. Функции социального конфликта: Социальный конфликт: современные исследования. — М., 1991. — С. 24.

В зависимости от конфликтной ситуации, мотивов возникновения конфликтов и способов их разрешения групповые конфликты могут иметь как положительные (конструктивные), так и отрицательные (деструктивные) последствия. К конструктивным можно отнести те конфликты, которые способствуют развитию и совершенствованию группового взаимодействия. Деструктивные конфликты ухудшают взаимоотношения между ее членами и ведут группу к распаду.

Рассмотрим некоторые основные последствия групповых конфликтов.

1. Снятие социального напряжения и утверждение новой расстановки сил.
2. Решение насущных проблем группы.
3. Изменения в ценностно-нормативной системе.
4. Организационные изменения в группе.
5. Появление или смена руководителя.
6. Удаление инакомыслящих членов.
7. Укрепление внутригруппового единства.
8. Поиски виновного.
9. Образование подгрупп.
10. Распад группы.

Вопросы для проверки знаний

1. Дайте определение малой социальной группе. В чем отличие формальной и неформальной группы?
2. По каким принципам формируются неформальные группы?
3. Какие функции выполняют групповые нормы?
4. Назовите основные социальные мотивы внутригруппового взаимодействия.
5. Назовите основные виды групповых конфликтов.
6. Назовите основные причины внутригрупповых конфликтов.
7. Какова взаимосвязь между изменениями в группе и групповыми конфликтами?
8. Назовите основные причины возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами отношений.
9. Как вы понимаете феномен социальной (групповой) идентичности?
10. Назовите основные последствия групповых конфликтов.

Литература

- Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М.* Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. — М., 1991. — С. 147, 176.
- Смелзер Н.* Социология — М., 1994. — С. 147.

Соломкина М. М. Изменение как социологическая проблема и как системный феномен. // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политика. — 1998. - № 1. - С. 97—98.

ЧАСТЬ ТРЕТЬЯ

СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ КОНФЛИКТЫ

Глава VII

КОНФЛИКТ В ОРГАНИЗАЦИИ

Конфликт в организации — столкновение субъектов совместной деятельности (индивидов, групп, структур) в рамках организации или межорганизационном пространстве.

Организация — основная ячейка в структуре современного общества. Все люди входят в те или иные организации (производственные, финансовые, коммерческие, государственного управления, научные, системы образования, средств информации, социального обеспечения, общественные и др.).

В структурное подразделение организации включаются оборудование, здания, технологии, система обеспечения связей и норм и т. д. Но основой любой организации являются люди (коллектив), и без них функционирование организации невозможно.

Организация создается (возникает) для достижения определенной цели. Именно *цель* является тем интегрирующим фактором, который объединяет людей в организацию. При этом совсем не обязательно, чтобы цель организации и цели входящих в нее индивидов совпадали. Просто достижение общей цели так или иначе способствует достижению цели индивида (например, в трудовых организациях), и личные цели каждого члена организации зависят от достижения общей цели (например, в общественных объединениях).

В этом разделе пособия будут рассмотрены конфликты, возникающие в трудовых организациях между членами коллектива.

Трудовой коллектив — формальная (формализованная) общность людей, объединенных совместной деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, ремонт зданий, научные изыскания и т. д.). При этом формальные параметры коллектива (структура, количественный и

качественный состав, отношения власти и субординации, вертикальные и горизонтальные связи, нормы и правила поведения и т. п.) задаются спецификой и параметрами самой организации.

Виды конфликтов и причины их возникновения

Организация — сложная система с множеством элементов, многообразием горизонтальных и вертикальных связей, отношениями власти и субординации. Поэтому в ней возникают самые разные конфликты. Например, горизонтальные, вертикальные, трудовые, бытовые, межгрупповые, межличностные, ролевые, позиционные, открытые, закрытые, конструктивные, деструктивные и др.

Причинами зарождения конфликтов могут быть противоречия, связанные с различиями представлений о целях, ценностях, интересах, способах деятельности. Все причины организационно-трудовых конфликтов можно разделить на *объективные* и *субъективные*. В основе объективных причин лежат объективные недостатки организации (плохая организация труда, слабая материально-техническая база, недостатки финансирования и т. п.) В основе субъективных причин — субъективные особенности и состояния членов организации.

Многообразие видов конфликтов и причин, их вызывающих, обусловлено еще и тем, что в трудовой организации функционируют, как бы параллельно, несколько систем (подсистем) отношений. Например:

- 1) организационно-технологическая;
- 2) социально-экономическая;
- 3) административно-управленческая;
- 4) внеформальная;
- 5) социально-психологическая;
- 6) социально-культурная.

Следовательно, члены трудового коллектива взаимодействуют сразу в нескольких системах отношений. Поэтому возникающие в организации конфликты можно также квалифицировать по типу функциональных систем.

1. Организационно-технологические конфликты

«Самая главная функция формальной организации, по мнению А. И. Пригожина, заключается в соединении людей со средствами, целями общественного труда»¹. Одним из важнейших механизмов такого соединения (наряду с системой мотивации труда) является система формальных отношений и норм. Параметры этой системы зависят от многих факторов. Например, режим работы организации, технология производства, структура управления, качество и количество рабочей силы, состояние машин и оборудования, наличие сырья и материалов, состояние спроса и предложения на производимую продукцию и т. д.

¹ Пригожий А. И. Современная социология организации. — М., 1995. — С. 99.

Организационно-технологические конфликты в организации возникают, с одной стороны, вследствие рассогласования формальных организационных начал. Например, вследствие нарушения руководством организации ранее принятых и согласованных с трудовым коллективом правил и норм (изменение режима работы и технологии производства, несвоевременная поставка сырья и материалов, неудовлетворительное состояние рабочих мест, отсутствие необходимых средств для соблюдения техники безопасности и правил личной гигиены и т. д.). С другой — в результате реального поведения членов трудового коллектива (прогулы, опоздания, нарушение графика работы, несоблюдение технологических норм, простой или поломка оборудования по вине персонала, несоблюдение правил техники безопасности, невыполнение плановых заданий и пр.).

Наиболее характерными для организационно-технологической системы являются позиционные конфликты. Их возникновение обусловлено противоположностью ролевых, функциональных, профессиональных позиций. Например, одна часть работников (подразделений, групп) заинтересована в инновационных изменениях в организации, а другая — отстаивает существующие производственные отношения. Позиционные конфликты возникают из-за несогласованности требований, выданных исполнителю представителями различных служб. К позиционным относятся также конфликты, причины которых обусловлены функциональной взаимозависимостью индивидов и групп друг от друга.

Причиной конфликта в организационно-технологической системе также может стать несбалансированность рабочих мест. Это происходит, когда возложенные на отдельных работников или целые подразделения обязанности, функции и ответственность не обеспечиваются соответствующими средствами, правами и властными полномочиями.

Итак, можно сделать вывод, что одной из важных причин возникновения организационно-технологических (производственных) конфликтов является низкий уровень организации труда и управления, который может иметь как объективные, так и субъективные основания. Объективные — могут быть «заложены» в самой функциональной структуре организации и ее системе управления (например, структурные противоречия между функцией и дисфункцией), а субъективные — «привносятся» членами организации (как управляемыми, так и управляющими).

2. Конфликт в социально-экономической системе организации

Экономическая система трудовой организации является основным механизмом совмещения общеорганизационных целей с целями каждого члена. Внося свой вклад в достижение целей организации, индивид, прежде всего, преследует свои личные цели, в первую очередь, социально-экономические. Распределение ресурсов и финансов между подразделениями организации и отдельными членами трудового коллектива в наибольшей степени чревато возникновением конфликтов.

Рассмотрим некоторые из причин таких конфликтов.

1. Задержка и невыплата зарплаты за произведенный труд.
2. Увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате труда.
3. Низкие заработки, не обеспечивающие удовлетворение жизненно важных потребностей членов организации и их семей.
4. Несовершенная система стимулирования. Несправедливое распределение материальных благ и фондов оплаты труда.
5. Явные нарушения и просчеты со стороны руководства организации в финансово-экономической деятельности, повлекшие за собой ухудшение социально-экономических условий членов трудового коллектива.
6. Дисбаланс в распределении ресурсов и финансов между подразделениями.
7. Дисбаланс в распределении ресурсов и финансов между фондом развития и фондом заработной платы (конфликт по поводу присвоения результатов труда).

Из вышеперечисленных причин, вызывающих конфликты в экономической сфере, последняя (п. 7) имеет принципиальное значение для понимания главного противоречия между руководителями организации (работодателями, собственниками, администрацией государственных предприятий) и наемными работниками. Последние стремятся к тому, чтобы получаемая в ходе трудовой деятельности прибыль максимально использовалась в целях распределения и потребления, а работодатели заинтересованы в увеличении фонда накопления (возможно, собственной прибыли) и расширении (реконструкции) производства.

3. Конфликты в административно-управленческой системе

Административно-управленческая система организации, по сути, является одним из важнейших механизмов управления конфликтами, как внутренними (между управляющими и управляемыми внутри организации, подразделениями, группами, индивидами и т. д.), так и внешними (между производителями и потребителями, поставщиками сырья и заказчиками и пр.). Возникновение, разрешение и последствия внутренних конфликтов в немалой степени зависят от методов управления организацией. Существуют два основных типа управления: авторитарный и демократический. Первый тип предполагает жесткую формализацию всех производственных отношений, второй — дает больше простора для самоорганизации и саморегулирования (в том числе и конфликтов) «на местах». Тип управления во многом зависит от типа самой организации и ее целей (размеров, структуры строения, технологического процесса и пр.), социокультурных особенностей как управляющих, так и управляемых и внешних условий.

Управление социальными организациями — достаточно противоречивый процесс, способный не только управлять конфликтами, но и стимулировать их появление. Непосредственно с функционированием административно-

управленческой системы связаны следующие виды конфликтов:

1. Внутренние конфликты в административно-управленческом аппарате.
2. Конфликты между центральной администрацией и руководителями отдельных подразделений (отдельных работников).
3. Конфликты между администрацией и профсоюзами.
4. Конфликты между администрацией и основной массой работников.

Они могут быть вызваны следующими причинами:

- экономические причины (перечислены выше);
- организационно-технологические причины (перечислены выше);
- невыполнение руководством своих обещаний;
- сокрытие от работников реального состояния дел в организации и планов на будущее;
- реконструкция организации (введение инноваций) без учета интереса работников;
- увольнение работников без основания и учета их интересов;
- нарушение трудового законодательства со стороны администрации.

4. *Конфликты, связанные с функционированием неформальной организации*

Неформальная организация является одной из разновидностей самоорганизации. Это специфическая подсистема регуляции поведения и деятельности людей в производственных организациях. Специфика неформальной организации состоит в том, что она содержит признаки как формальной, так и неформальной организаций.

С одной стороны, она возникает по поводу производственных отношений (например, производства или реализации продукции), т. е. выполняет (дополняет) функции формальной организации, с другой стороны, спонтанность возникновения и относительная добровольность членства в неформальной организации сближает ее по ряду признаков с неформальной организацией.

А. И. Пригожий выделяет три источника возникновения неформальных организаций.

1) *Функциональная недостаточность формальной организации и ее субъективная деформация.* Дело в том, что самая подробная детализация производственных отношений не в состоянии охватить всего разнообразия возникающих в организации проблем. Иногда проблемы появляются из-за некомпетентности, халатности и т. д. отдельных сотрудников или групп. Неформальная организация своими, отличными от формальных, способами в определенной степени компенсирует недостатки формальной организации (например, начальник цеха, минуя главного инженера, решает возникающие проблемы непосредственно с директором; зав. склада, минуя отдел снабжения, получает от поставщика необходимые детали).

2) *Социальная интеграция работников, происходящая в результате совпадения формальных задач организации.* Например, выполнение плановых задач гарантирует высокие заработки и другие виды стимулирования. Заинтересованные работники находят внеформальные способы повышения производительности труда.

3) *Разделение функции и личности.* Организация наделяет личность определенной функцией (ролью). Но личность всегда стремится сохранить относительную автономность по отношению к своей роли. Тем самым она получает дополнительные возможности и в выполнении своих функциональных обязанностей и в достижении личных целей, в том числе через внеформальную организацию.

Роль внеформальной организации по отношению к трудовым конфликтам достаточно неоднозначна. С одной стороны, внеформальные связи и отношения способствуют предотвращению и разрешению многих конфликтов, а с другой — сами порождают разного рода конфликты. Например:

- конфликты в самой внеформальной организации между ее членами;
- конфликты между внеформальной организацией и отдельными членами (группами) формальной организации, не входящими в неформальную;
- конфликты между формальными и неформальными методами управления и решения проблем;
- конфликты формальных и неформальных интересов;
- ролевые конфликты, связанные с выполнением индивидом формальных функций и его ролью во внеформальной организации.

Внеформальная организация в определенных условиях может стать серьезным дестабилизирующим фактором для формальной организации в целом. Но дезорганизирующая роль внеформальной организации обычно является не причиной, а следствием дисфункций в самой социальной организации,

5. Конфликты в организации, связанные с функционированием социально-психологической системы отношений

Взаимодействия людей в организации не исчерпываются формальными и внеформальными отношениями. В любой социальной организации спонтанно образуется система неформальных (социально-психологических) связей и отношений. Они не регламентируются извне и образуются не по поводу трудовой деятельности, хотя и возникают на основе служебных контактов (в ходе совместной деятельности, совместного отдыха, по пути на работу и т. д.). Неформальные отношения складываются спонтанно и непосредственно в ходе общения людей. *Потребность в общении* и есть главная причина возникновения неформальных отношений. Основой объединения людей в неформальной организации являются *взаимный интерес*, а основным принципом членства — *свобода выбора*.

Объединяющим фактором могут также быть внешние по отношению к неформальной группе условия. Например, возникающие трудности и напряжения внутри организации, ощущение угрозы индивиду или группе,

стремление людей заручиться поддержкой друг друга. Большое значение для объединения людей имеют также личные качества и их взаимные восприятия (симпатии, антипатии, совпадение взглядов, мнений, ценностных ориентаций и т. п.).

Неформальная организация обеспечивает социальную интеграцию людей, защищает их от жестких воздействий формальной регуляции и других неприятностей, поддерживает их достоинство и самоуважение.

Социально-психологическая организация имеет сложную структуру и подразделяется на целый ряд неформальных групп. В ходе общения в неформальной группе возникают своя структура отношений, система субординации, лидеры (общеорганизационные и групповые), нормы, ценности, соблюдение которых становится обязательным для всех членов группы.

В формальной системе отношений человек является, прежде всего, исполнителем определенных функций, направленных на достижение общих целей организации. В неформальной — человек выступает как личность, со своими личными целями, интересами, ценностями. Поэтому и конфликты в неформальной организации обусловлены, прежде всего, социально-психологическими свойствами людей и их личными и групповыми интересами. Назовем некоторые из этих конфликтов:

- конфликты целей, ценностей, интересов (на всех уровнях неформальной системы);
- ролевые конфликты, связанные с нарушением сложившейся системы отношений внутри группы;
- конфликты, вызванные нарушением групповых норм;
- конфликты доминирования и лидерства;
- межличностные социально-психологические (эмоциональные) конфликты;
- конфликты между подгруппами в отдельной группе;
- межгрупповые конфликты;
- конфликты между формальной и неформальной организациями на различных уровнях.

Неформальные отношения (нормы, ценности, правила поведения, система субординации, лидерство и т. д.) — механизм регуляции людей в производственной и непроизводственной сферах. Неформальная организация — мощная сила, способная навязывать свои «правила игры» формальным структурам, а при определенных условиях и доминировать в организации, сводя на нет усилия руководства. Поэтому источник возникновения и возможные способы разрешения многих конфликтов, возникающих в различных сферах трудовой организации, могут находиться в социально-психологической системе.

Социально-культурная система организации

Социально-культурная система — специфическая субкультура организации. Она формируется из всей совокупности отношений (формальных, неформальных, производственных, бытовых и т. д.) и общей культуры членов организации. В организацию порой входят люди, значительно отличающиеся друг от друга по целому ряду показателей. Например, по профессиональным качествам (опыту работы, уровню образования и квалификации); социальным признакам (этническим, конфессиональным, социально-классовым, половозрастным) и др. Каждое из этих различий может стать поводом для конфликта. Длительное функционирование организаций способствует появлению совместных традиций, привычек, выработке общих стереотипов мышления, определенного служебного этикета, организационной идеологии.

Состояние социокультурной системы во многом обусловлено спецификой самой организации, перспективами ее развития, уровнем общей культуры ее членов, внешними условиями среды. От состояния этой системы во многом зависят формы протекания конфликтов, способы их урегулирования и последствия. В дружном, слаженном коллективе, где культивируются чувства уважительного отношения друг к другу и учитываются разнообразные интересы, возникают преимущественно функциональные, конструктивные конфликты, а их урегулирование не ведет к негативным последствиям. Если же организацию будоражат межличностные и групповые противоречия, то они будут негативно сказываться и на производственных отношениях в целом, и на конфликтогенной обстановке в частности.

Последствия конфликта в организации

В зависимости от характера конфликтной ситуации, стратегии поведения, избираемой участниками конфликта, и методов урегулирования, конфликт в организации может иметь как негативные, так и позитивные последствия.

К *негативным последствиям* можно отнести следующие:

1. Усиление напряженности в отношениях между оппонентами, рост враждебности, ухудшение социального самочувствия.
2. Ограничение взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.
3. Уменьшение деловых контактов вопреки функциональной необходимости, предельная формализация общения, рост группового и индивидуального эгоизма.
4. Падение мотивации к труду вследствие негативного настроения и неуверенности в положительном решении возникших проблем; снижение производительности труда и рост текучести кадров.
5. Отвлечение от работы, потеря времени и средств на ведение конфликта и ликвидацию его последствий.
6. Бессмысленная трата сил и энергии на конфронтацию; субъективные переживания и стрессы.

Чрезмерное обострение конфликтных разногласий и длительное противоборство сторон может привести организацию к всеобщему кризису и распаду.

К *позитивным последствиям* конфликта можно отнести следующие:

1. Адаптация и социализация членов организации.
2. Снятие внутреннего напряжения и стабилизация обстановки.
3. Выявление и закрепление новой расстановки сил в организации.
4. Выявление скрытых недостатков и просчетов.
5. Радикальное решение назревших организационных и технологических проблем, поиск неординарных решений.
6. Активизация информационных процессов.
7. Групповое сплочение для решения общих проблем, рост самосознания, чувства собственного достоинства и сопричастности к решаемым проблемам.

Даже поверхностный взгляд на перечисленные выше позитивные и негативные последствия конфликта позволяют сделать вывод, что одни и те же виды конфликтов, в зависимости от их развития и разрешения, дают диаметрально противоположные результаты.

Предупреждение конфликтов в организации

Все виды конфликтов, возникающие в различных системах трудовой организации, взаимосвязаны. Возникнув в одной системе отношений, конфликт затрагивает и другие, так как носителями всех видов отношений в организации являются одни и те же люди. Они как бы аккумулируют в общую «копилку» свои неудовлетворенности, создавая *интегральный коэффициент социальной напряженности*. Поэтому успех в деле предупреждения и разрешения конфликтов в организации во многом зависит от того, насколько точно и своевременно будут выявлены все источники роста социальной напряженности и их суммарные показатели. Для этого применяют различные методы и приемы. Например, используя факторный анализ, можно определить интегральный коэффициент социальной напряженности¹.

$$K=(x^1+x^2...x)/n=0,7,$$

где: **K** — коэффициент социальной напряженности;

x^1 — фактор экономического кризиса (процент неудовлетворенности);

x^2 ~ фактор заработной платы (процент неудовлетворенности);

x — другие факторы;

n — количество факторов, вызывающих неудовлетворенность более чем у половины опрошенных экспертов, респондентов.

Значение $K=0,7$ соответствует неудовлетворенности более чем 70% от

¹ Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. — М., 1993. — С. 78-79.

количества опрошенных, что свидетельствует об опасном уровне социальной напряженности в трудовом коллективе.

Диагностика уровня социальной напряженности позволяет выявить основной комплекс социальных проблем, ранжировать их по степени обостренности, определить возможность принятия необходимых решений и выработать рекомендации по урегулированию возникающих проблем.

Используя «График оценки организационного конфликта», предложенный А. И. Пригожиным², можно отслеживать динамику развития социальной напряженности (рис. 11).

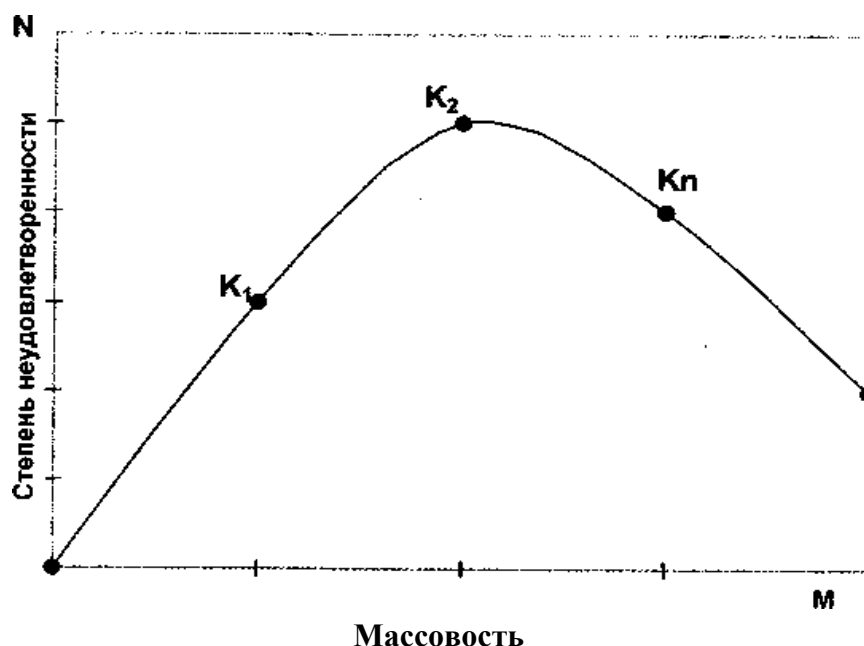


Рис. 11. График оценки организационного конфликта.

Где K_1, K_2, \dots, K_n — показатели социальной напряженности; K — критическая точка, за которой напряженность идет на спад.

Методом экспериментальной оценки можно определить степень неудовлетворенности в организации. Используя этот метод в трудовых коллективах Запорожья, исследователи выявили следующее состояние отношений¹:

- неудовлетворенность не превышает 20% — удовлетворенное состояние отношений;
- неудовлетворенность находится от 20 до 40% — неустойчивое состояние отношений;
- от 40 до 70% — предкризисное состояние отношений;
- от 70 до 100% — кризисное состояние отношений.

² Пригожий А. И. Современная социология организаций. — М., 1995. — С. 171.

¹ Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения — М 1993 — С. 80.

Признаки социальной напряженности могут быть выявлены и методом обычного наблюдения. Возможны следующие способы проявления «зреющего» конфликта:

- стихийные мини-собрания (беседы нескольких человек);
- увеличение числа неявок на работу;
- снижение производительности труда;
- увеличение числа локальных конфликтов;
- повышенный эмоционально-психологический фон;
- массовые увольнения по собственному желанию;
- распространение слухов;
- коллективное невыполнение указаний руководства;
- стихийные митинги и забастовки;
- рост эмоциональной напряженности².

Выявление источников социальной напряженности и разрешение конфликта на ранней стадии его развития значительно снижает затраты и уменьшает возможность негативных последствий. Важную роль в регулировании конфликтов может сыграть социологическая служба, способная организовать социологический мониторинг, провести комплексный анализ и диагностику состояния организации, выработать соответствующие рекомендации, а при необходимости взять на себя посреднические функции.

Если конфликт не удалось предотвратить или разрешить на ранней стадии развития, то в дальнейшем возможно применение следующих методов управления конфликтом:

- уход от конфликта;
- компромисс;
- сотрудничество;
- силовое решение.

Более подробно эти методы описаны в первом разделе данного пособия. Остановимся на некоторых специфических особенностях, характерных для разрешения организационных конфликтов.

Важнейшим условием успешного разрешения организационных конфликтов является **правовое обеспечение**. Оно основывается на различных правовых (законодательных) актах (от Конституции РФ до отдельных приказов и распоряжений руководства организации). Наличие соответствующей правовой базы дает возможность институционализировать конфликт и в значительной степени влиять на ход его развития.

Одним из основных правовых документов, регламентирующих отношения «рабочий — наниматель» является Закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров», а для отдельной организации — Коллективный договор, в котором, как правило, оговариваются возможные варианты урегулирования трудовых споров и конфликтов. Для локальных конфликтов правовой базой могут служить Устав организации и другие

² См. Там же. — С. 93.

правовые акты, определяющие систему норм и правил для всех ее членов. На уровне социально-психологической системы отношений роль неофициальной правовой базы выполняют неформальные нормы и правила, а роль посредника или арбитра — неформальные лидеры.

Джон Бертон выделяет три идеальные категории конфликтных явлений: споры, конфликты, проблемы управления и предлагает методы их разрешения¹. Данная классификация и методы могут быть использованы и для определения и разрешения конфликтных ситуаций в организации.

Трудовые споры, как правило, не затрагивают базовых социальных потребностей человека и могут быть решены в процессе переговоров методом компромисса.

В основе конфликта, по мнению Д. Бертона, лежат столкновения базовых социальных потребностей человека. Поэтому для их урегулирования он предлагает «проблемно ориентированные аналитические методы (анализ и определение проблемы, анализ мотивации, потребностей и взаимоотношений участников, поиск взаимопонимания, альтернатив удовлетворения потребностей и выбор решения»¹.

Проблемы управления могут быть решены в процессе проведения дискуссий и выбора альтернатив. Для решения этих проблем можно также воспользоваться услугами «внешних» специалистов в области управления.

Чтобы эффективно функционировать и развиваться в условиях рынка и конкуренции, организации необходимо постоянно изменяться и совершенствоваться. При этом каждые четыре или пять лет нужны крупные перемены в организационной структуре, изменении технологий, выпуске новой продукции и др. Значительные изменения неизбежно затронут интересы определенного числа ее членов и станут источником конфликтов. Их предупреждение и урегулирование во многом зависит от методов управления организацией.

Силовые методы решения проблем наиболее характерны для авторитарного управления. Их применение может быть оправдано только в экстремальных условиях, когда ситуация выходит из-под контроля и требуется немедленное принятие соответствующих решений.

В обычных условиях силовые методы неэффективны, так как не устраняют источников противоречий и не снимают напряженности в отношениях.

Причинами повышенной напряженности и конфликтных ситуаций (особенно в условиях реформирования организации) могут быть:

- недостаточная информированность членов организации;
- ложная или искаженная информация, слухи;

¹ См.: *Соснин В. А.* Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии. - Социальные конфликты: экспертиза прогнозирования, технология разрешения. Вып.6. - М., 1994. — С. 117.

- неопределенность, неуверенность в перспективе;
- ограничения в коммуникациях и т. д.

Многие исследователи считают, что будущее в управлении организациями принадлежит внедрению *сопричастного менеджмента*, который предполагает:

- вовлеченность и сопричастность всех членов в дела организации;
- максимально возможное делегирование полномочий сверху вниз;
- свободу циркуляции технической, экономической и социальной информации;
- всемерное развитие коммуникаций.

Чтобы избежать острых социальных конфликтов в ходе реформирования организации или уменьшить их негативные последствия, руководству организации необходимо подготовить и провести целый комплекс соответствующих мероприятий. Например, таких как:

- разработать детальный план реформирования организации;
- оповестить всех сотрудников о предстоящей реорганизации и возможных перспективах;
- организовать открытое обсуждение плана реформирования организации;
- организовать переподготовку кадров для новых рабочих мест;
- содействовать в трудоустройстве работников, которым предстоит увольнение;
- предусмотреть выплату компенсаций увольняемым работникам;
- согласовать свои действия с профсоюзами.

Если возникшие противоречия не удастся разрешить в рамках организации, то конфликтующие стороны могут обратиться за помощью в примирительную комиссию или трудовой арбитраж, создание которых предусмотрено Законом «О порядке разрешения коллективных трудовых споров».

Одним из эффективных методов регулирования трудовых отношений и разрешения социальных конфликтов, нашедшем широкое применение в европейских странах, является *развитие системы социального партнерства*. Этот метод предполагает взаимные уступки, компромисс и использование переговоров как основного средства для достижения взаимоприемлемых соглашений. Социальное партнерство может формироваться в рамках одной организации, а в дальнейшем постепенно развиваться как система отношений между большими социальными группами. Но для широкого внедрения такой системы отношений необходимы, как минимум, следующие условия:

- стабильная правовая база и соответствующие социальные гарантии для всех членов общества;
- определенный уровень конфликтологической культуры и добрая воля потенциальных партнеров.

Вопросы для проверки знаний

1. Что такое организация?
2. Назовите основные подсистемы организации.
3. В чем отличие формальных отношений в организации от неформальных?
4. Назовите основные виды конфликтов в организации.
5. Назовите основные причины возникновения конфликтов в организации.
6. Назовите основные функции и возможные последствия организационных конфликтов.
7. Какие способы предупреждения организационных конфликтов вы знаете?
8. Назовите признаки социальной напряженности в организации.
9. Какие способы урегулирования и разрешения организационных конфликтов вы знаете?
10. Что такое «сопричастный менеджмент» и «система социального партнерства»?

Литература

- Александрова Е. В.* Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. - М., 1993. - С. 54, 78-79, 80, 93.
- Дорин А. В.* Экономическая социология. Минск, 1997. -С. 139-140, 141.
- Зайцев А. К.* Социальный конфликт на предприятии. - Калуга, 1993. С. 58.
- Карпухин О. Н.* Культура организации. // Социально-политический журнал, 1997. — №2. С. 141-142.
- Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. — М., 1995. - С. 437, 529.
- Платонов Ю. В.* Социальные конфликты на производстве. // Социологические исследования. 1991. — № 11. — С. 21.
- Щербина Г. И.* Социология организаций. Словарь-справочник. - М., 1996. - С. 14, 72-73.

Глава VIII СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ

В этой главе мы рассмотрим социальные конфликты в сфере трудовых отношений и в сфере распределения (перераспределения) материальных и

социальных ресурсов, в которые вовлекаются большие социальные группы, организации и институты. Например, работники крупных предприятий и целых отраслей (производства, образования, здравоохранения), социальные общности, профсоюзы, предприниматели, различные министерства и ведомства, а также правительство страны.

Большинство противоречий, лежащих в основе социально-трудовых конфликтов, в конечном счете, обусловлены экономическими отношениями, существующими в обществе.

Социально-трудовой конфликт — это, по сути, борьба различных социальных групп за экономические (материальные) ресурсы, в основе которой лежит понятие «справедливость», определяемое как соотношение вложенного труда и полученного вознаграждения.

Близкое по содержанию к понятию «социально-трудовой конфликт» является понятие «социально-экономический конфликт». Последнее включает не только конфликты, связанные с трудовой деятельностью и оплатой за труд, но и всю совокупность социально-экономических отношений в обществе. Например, выплата стипендий, детских пособий, содержание детских домов и домов инвалидов, создание социальной инфраструктуры, финансирование бюджетных институтов и организаций (науки, образования, здравоохранения, институтов культуры), а также отношения между властью и предпринимателями, производством и потреблением и т. д.

Социально-трудовые и социально-экономические конфликты в ходе развития могут перерасти в социально-политические. Например, забастовка работников крупного предприятия или целой отрасли, начатая по чисто экономическим причинам, может трансформироваться в политическую акцию с требованиями отставки правительства и президента.

Социально-политический конфликт — это любой социальный конфликт, затрагивающий политические отношения и (или) для решения которого необходимо использовать политические методы и средства.

Понятие «справедливость» пронизывает всю совокупность социально-трудовых отношений. Справедливое распределение материальных благ не должно ограничиваться только оплатой за выполненную «здесь и сейчас» работу. Социально-трудовые конфликты часто возникают от того, что труд тех или иных категорий работников оказался невостребованным обществом или не был должным образом организован, в результате чего люди, по независящим от них причинам, оказались в категории «бедных». При распределении материальных ресурсов также учитывается ранее выполненная работа, например, труд работников, вышедших на пенсию.

Дефицит экономических ресурсов в обществе, а следовательно, и обусловленные им социальные конфликты зависят от двух взаимосвязанных групп проблем. Первая — находится в сфере производства, вторая — в сфере распределения.

1. Чтобы распределять ресурсы, их надо иметь. Следовательно,

возможности распределения ресурсов зависят от количества материальных благ, созданных обществом в течение определенного времени (валового национального продукта), и количества ресурсов на каждого члена общества (дохода на душу населения). Эти показатели в конечном итоге зависят от эффективности общественного производства, которое складывается из наличия сырья, качества и количества рабочей силы, технологического уровня производства и системы управления производством. При этом, недостаток ресурсов может быть обусловлен как низкой эффективностью общественно го производства, так и относительно высоким (завышенным) уровнем потребностей в обществе.

2. Наиболее сложными являются вопросы распределения ресурсов, так как понятие «справедливость» в этой сфере обусловлено бесконечным множеством факторов, связанных, во-первых, с типом и состоянием существующей в обществе системы распределения, например, с ее эффективностью, предполагающей наличие таких свойств, как дешевизна затрат на ее содержание, гибкость, оперативность, открытость и т. д.; во-вторых — с общественной оценкой системы распределения и ее функционирования, в основе которой находятся правовые и нравственные критерии (законность, справедливость, и т. д.).

Необходимо отметить, что дефицит ресурсов существует в любом, даже самом благополучном обществе. Поэтому конфликтность объективно заложена в самой социальной структуре любого общества.

С точки зрения диалектической теории конфликта (К. Маркс, Р. Дарендорф и др.), общество — сложная социальная система с неизбежными конфликтами. Различные социальные группы (элементы системы), объединенные по какому-либо принципу, составляют социальную организацию общества. Занимая различные позиции в социальной структуре, социальные группы (классы, социальные слои, сословья) объективно имеют и разные возможности в присвоении и потреблении различного рода ресурсов. Следовательно, дефицит ресурсов, а также неравномерное и несправедливое их распределение являются одной из основных причин социального конфликта в обществе: чем более неравномерно распределены дефицитные ресурсы, тем глубже противоречия между «бедными» и «богатыми» и тем острее конфликт.

В социологии существуют понятия «абсолютное» и «относительное» обнищание людей. Первое предполагает, что человек испытывает нужду в самом необходимом: пище, одежде, жилье и т. д. Здесь речь идет, по сути, о биологическом выживании индивида, группы, социального слоя. Второе — является показателем соотношения доходов «бедных» и «богатых». «Бедность или благоденствие одного человека, — по мнению П. Сорокина, — измеряется не тем, чем он обладает в данный момент, а тем, что у него было ранее и в сравнении с остальными членами общества»¹.

Для оценки соотношения в доходах между «бедными» и «богатыми»

¹ Сорокин П. А. Человек. Цивилизация. Общество. — М., 1992. — С. 273.

обычно используют так называемый децильный коэффициент. Это показатель различия в доходах между 10% наиболее богатой части общества и 10% беднейших его членов. Превышение децильного коэффициента отметки 10, по мнению западных политологов и социологов, создает в обществе реальную угрозу социального взрыва. По оценкам специалистов, последние годы в российском обществе данный показатель выявил следующую динамику²:

- в конце 1992 г. соотношение было 8:1;
- в конце 1993г. - 11:1;
- в 1994 г. - 15:1;
- в 1996 г. - 13,1:1.

Приведенные данные позволяют сделать вывод, что российское общество уже несколько лет балансирует на грани социального взрыва.

Подтверждением этому является неуклонный рост забастовочного движения и других акций протеста против проводимой правительством социально-экономической политики. Массовые выступления работников угольной промышленности, поддержанные другими категориями населения в мае 1998 г., в результате которых были перекрыты основные железнодорожные магистрали страны, едва не привели российское общество к общенациональной катастрофе.

Линии противоречий в социально-трудовых и социально-экономических конфликтах

Социально-экономические противоречия пронизывают все сферы жизнедеятельности общества (производство, науку, образование, торговлю и т.д.) и на всех его уровнях взаимодействия (от спора рабочего с мастером до конфликта между федеральным центром и регионом). Необходимо обозначить основные линии противоречий, разделяющие конфликтующие стороны в социально-трудовых и социально-экономических конфликтах.

1. На первом месте по своей конфликтогенности находится линия противоречий, разделяющая работодателей и наемных работников. Под работодателями здесь подразумеваются руководители (владельцы) крупных предприятий и организаций, а также государственные структуры (министерства, ведомства, региональное и центральное правительство), от которых зависит обеспечение населения рабочими местами и выплата соответствующего вознаграждения за выполненную работу.

Противоречия между работодателями и наемными рабочими можно разделить на следующие виды:

- а) противоречия, связанные с низкой оплатой труда;
- б) противоречия, связанные с невыплатой (задержкой) заработной платы;
- в) необеспеченность наемных рабочих работой, позволяющей

² См.: Руткевич М. И. Трансформация социальной структуры российского общества. // Социологические исследования, 1997. — № 7. — С. 15.

иметь стабильный заработок, например, скрытая безработица, неполная занятость и т. д.

2. Другая линия противоречий проходит между предпринимателями и властными структурами, регулирующими предпринимательскую деятельность.

3. Противоречия между социальным государством и социальными группами, находящимися на так называемом государственном обеспечении (студенты, пенсионеры, инвалиды, неработающие родители с детьми и др.). В эту же категорию 1'раждан можно включить безработных, ставших по тем или иным причинам «профессиональными безработными».

4. Противоречия между различными профессиональными категориями граждан, обусловленные желанием перераспределения ресурсов в свою пользу.

5. Противоречия между федеральным Центром и регионами, а также между отдельными регионами, вызванные проблемами распределения и перераспределения ресурсов.

Особенности социально-трудовых конфликтов в современной России

В западных странах со стабильной рыночной экономикой социально-трудовые конфликты, как правило, носят аполитичный характер. Их основная задача — решение экономических и социальных проблем. Действующими сторонами в этих конфликтах выступают, прежде всего, предприниматели и наемные рабочие, представляемые профсоюзами. Правительственным структурам в таких конфликтах отводится роль посредника или арбитра.

В России большинство конфликтов перерастает в политические акции, направленные против властвующих структур. В них основная линия конфликта проходит между наемными работниками и правительством. Такая политическая направленность трудовых отношений обусловлена целым рядом субъективно-объективных факторов. Рассмотрим некоторые из них.

1. Антисоциальная (но сути антинародная) политика проводимых правительством реформ привела к обнищанию и маргинализации большинства российских граждан. Народ попросту обманули, лишив собственности на средства производства, рабочих мест и стабильных (хотя и не высоких) заработков, социальных гарантий. Целые социальные слои и профессиональные категории граждан не могут приспособиться к новым условиям жизни. По данным социологических исследований, проведенных в феврале 1997 г., 64% опрошенных ответили, что им не удалось приспособиться к сегодняшней жизни, и они живут хуже, чем до реформ; 23% считают, что им удалось приспособиться, и они живут так же, как и жили раньше. И только 18% ответили, что им «удалось найти свое место», и они живут лучше, чем до реформ. Мы видим, что большинство российских граждан оказались невостребованными в новых социально-экономических условиях. Поэтому

люди будут стремиться изменить «непригодные» для них условия жизни.

2. В среднем 60% работающих по найму россиян не имеют других источников дохода кроме зарплаты. Но уровень зарплаты у большинства экономически активного населения настолько низок, что не обеспечивает простого воспроизводства рабочей силы. Зарплата в России во многом утратила свои основные функции воспроизводства и стимулирования труда и превратилась в некий вариант «пособия по труду». 75% опрошенных работников считают, что их зарплата ниже, чем они заслуживают, в том числе 35% — намного ниже. Только у 15% опрошенных желаемая и начисленная зарплата совпадают.

Падение доходов ведет к дальнейшему спаду производства, уменьшению налогооблагаемой базы и дефициту бюджетных средств, необходимых как для инвестирования производства, так и для решения социальных задач. Таким образом, круг проблем как бы замыкается.

3. С осени 1996 г. среди важнейших социально-экономических проблем наиболее актуальной, во многом драматичной, становится проблема невыплаты (задержки) зарплаты, пенсий, стипендий, пособий. В январе 1997 г. на нее, как наиболее острую, указали 72% из числа опрошенных. В первой половине 1998 г. эта проблема еще больше обострилась. В мае 1998 г. шахтеры основных угольных регионов в знак протеста против невыплаты зарплаты перекрыли важнейшие железнодорожные магистрали страны. «Рельсовая война» на несколько дней парализовала движение поездов. Экономика России понесла огромные материальные убытки.

Эту акцию (противоправную с юридической точки зрения) можно рассматривать как отчаянную попытку привлечь внимание всех ветвей власти к нерешаемым в течение длительного времени проблемам шахтерских регионов. Используя все доступные средства борьбы (пикетирование, митинги, голодовки, забастовки и др.), люди, защищая свои базовые интересы, вынуждены были пойти на крайние меры, от которых до социального взрыва всего один шаг.

4. Настоящей трагедией для российского общества стали различного рода экономические преступления, которые непосредственно и весьма негативно влияют на социально-трудовые отношения. Средства, заработанные от реализации произведенной продукции, приватизации государственной собственности, и полученные кредиты попросту разворовываются на всех уровнях, а виновные в их хищении, как правило, не привлекаются к ответственности. Криминализация экономики и коррумпированность госчиновников достигла размеров, угрожающих государственной безопасности. Наблюдается процесс сращивания государственной элиты с мафиозными структурами, которые контролируют значительную часть экономики страны. При этом официальные институты власти и силовые структуры демонстрируют полную несостоятельность (или нежелание) в борьбе с преступностью.

5. Ключевым фактором, необходимым для проведения социально-

экономических реформ и поступательного развития общества, является фактор доверия населения к осуществляемым преобразованиям и к властным структурам. Фактор доверия включает множество составляющих, например, таких как, обоснованность изменений, адекватность, справедливость, честность, добросовестность, правомерность, эффективность, перспективность и т. д. Большинство из приведенных понятий не укладываются в представления многих россиян о курсе реформ, способах их проведения о самих «реформаторах». В январе 1997 г. свое отрицательное отношение к курсу экономических реформ, проводимых руководством страны, высказали 47% респондентов. А свое недоверие основным структурам и институтам власти (Президенту РФ, правительству, Совету Федерации, Государственной Думе, милиции, суду, прокуратуре, банкирам и предпринимательским кругам) высказали от 64 до 74% из числа опрошенных россиян¹.

Конфликтогенная обстановка в сфере трудовых и социально-экономических отношений усугубляется еще и тем, что в России отсутствуют действенные механизмы урегулирования социально-трудовых конфликтов, поэтому большинство из них трансформируются в социально-политические.

Формы проявления социально-трудовых конфликтов

Конфликт предполагает взаимодействие как минимум двух субъектов. Действие одного предполагает ответную реакцию (противодействие) другого. Какие действия работодателей могут вызвать конфликтное противодействие наемных работников? Рассмотрим некоторые из этих *действий*.

- ограничение (уменьшение) размеров заработной платы;
- изменение условий труда;
- сокращение рабочего времени с одновременным уменьшением реального заработка;
- оформление вынужденного отпуска «без содержания»;
- задержка (невыплата) заработной платы;
- увольнение части работников предприятия или организации;
- закрытие предприятия и увольнение работников;
- приватизация (купля-продажа) предприятия без согласия трудового коллектива (без учета интересов трудового коллектива).

В ответ на действия, ущемляющие интересы наемных работников, с их стороны возможны *акции протеста*, характерные для современного российского общества:

- забастовки на отдельных предприятиях;
- забастовки целых отраслей;
- региональные акции протеста (забастовки, митинги, пикетирование);
- всероссийские акции протеста;

- походы отдельных категорий работников (шахтеров, атомщиков, медиков) «на Москву»;
- демонстрации, митинги, пикетирования, в том числе и у правительственных учреждений (например, у «Белого дома»);
- перекрытие железнодорожных и автомобильных магистралей;
- голодовки отдельных работников и групп;
- подача петиций в высшие органы государственной власти.

Существуют и другие акции протеста, например, такие как приковыывания себя наручниками к неподвижным предметам на рабочем месте или у государственного учреждения, захват в заложники представителей администрации предприятия. Крайней форм, и протеста против существующих социально-трудовых отношений является самоубийство.

Для крупных промышленных предприятий и промышленных регионов наиболее характерной акцией протеста стала забастовка. Это коллективное прекращение работы или отказ от участия в регламентированной трудовой деятельности, организованное для защиты экономических, социально-политических и иных интересов.

Наибольший результат забастовка как средство борьбы позволяет добиваться в тех случаях, когда прекращаются работы на жизненно важных для страны (региона) промышленных объектах и целых отраслях промышленности. Такое силовое давление вынуждает местные власти и центральное руководство идти на односторонние уступки бастующим и нередко удовлетворять их требования за счет других категорий работников.

Урегулирование социально-трудовых конфликтов

На Западе накоплен богатый опыт и урегулировании и разрешении социально-трудовых конфликтов. В основе урегулирования трудовых споров лежат договорные отношения. Существуют двухсторонние и трехсторонние договоры.

Двухсторонний договор заключается между работодателями (предпринимателями), с одной стороны, и профсоюзами, представляющими наемных работников, — с другой. Посредником и арбитром в таких договорах, как правило, выступает правительство. Заключение двухсторонних договоров возможно и непосредственно между правительством и трудовыми коллективами госбюджетных предприятий.

Трехсторонний договор заключается между работодателями, профсоюзами и правительством, которое берет на себя определенные обязательства по урегулированию социально-трудовых конфликтов.

Эффективной формой согласования интересов различных социальных групп является система социального партнерства, которая предполагает разрешение конфликтов не путем забастовок и демонстрации, а путем переговоров между предпринимателями, профсоюзами, властными

структурами.

В высокоразвитых странах отмечается постоянный рост государственного регулирования экономических отношений. В США в 1929 г. бюджетные расходы государства составляли лишь 10% от ВВП (валового национального продукта). Мировой экономический кризис (1929—1933 гг.) заставил переоценить роль государства в регулировании социально-экономических отношений и в 1932 г. государственные расходы в США составили уже 21,3% ВВП. В настоящее время в развитых странах через бюджетные механизмы государства перераспределяется примерно половина национального дохода¹.

Во взаимодействии государства и экономики западных стран исследователи выделяют следующие закономерности:

- сохранение существенного веса государственной собственности;
- интенсификация государственного регулирования хозяйственной деятельности предприятий, движения финансовых потоков, формирования доходов и расходов юридических и физических лиц (финансовая «прозрачность»);
- включение в регулирование экономических отношений общественных объединений (профсоюзов, союзов предпринимателей);
- «социализация» капиталистической системы;
- государственная поддержка ключевых направлений научно-технического прогресса.

Обвальная приватизация государственной собственности и радикальная либерализация экономических отношений привели экономику России к глубокому и затяжному кризису. Государство как бы самоустранилось от решения многих жизненно важных социально-экономических проблем и потеряло стратегическую инициативу проведения рыночных реформ. В результате стихия породила дикий, бандитский капитализм. Социально-трудовые конфликты, трансформирующиеся в социально-политические, стали повседневным явлением пашей жизни. (Например, в июне 1998 г. в Приморском крае началась общекраевая акция протеста против невыплаты зарплаты с одновременными требованиями отставки правительства и Президента страны.)

В сложившихся условиях правительство РФ действует либо как пожарная команда, пытаясь затушить не в меру разбушевавшееся пламя народного гнева, либо делает вид, что все происходящее в сфере социально-трудовых отношений его не касается. Такая позиция государства может привести российское общество к катастрофическим последствиям.

Вполне очевидно, что кардинальное улучшение конфликтогенной обстановки в социально-трудовых отношениях невозможно без выхода экономики страны из кризиса. Однако на возникающие в обществе социальные конфликты необходимо реагировать незамедлительно. Основную роль в

¹ США: Государство и рынок. — М., 1991. — С. 51.

урегулировании этих конфликтов должно играть государство (правительство, суды, прокуратура) либо как сторона конфликта, либо в качестве посредника и/или арбитра.

В урегулировании социально-трудовых конфликтов может быть использован метод управления конфликтом, предложенный А. Н. Чумиковым. В основе метода лежат последовательные действия²:

- *институционализация конфликта* — определение общих правил и принципов в разрешении конфликта;
- *легитимизация* — готовность конфликтующих сторон соблюдать принятые нормы и правила в процессе разрешения конфликта;
- *структурирование конфликтующих групп* — выявление (субъективация) носителей преследуемых интересов и определение количественных и качественных характеристик участников конфликта;
- *редукция* — последовательное ослабление конфликта за счет перевода его на другой уровень. Например, информация о том, что правительство выполнило свои обязательства по погашению задолженностей и деньги перечислены в местный бюджет, может снизить социальную напряженность и перевести социально-трудовой конфликт с общегосударственного уровня на региональный.

Литература

Конов В. Возрастающая ответственность государства // Российский экономический журнал. — 1998. — № 3. — С. 3.

Меньшикова О. Заработная плата или «пособие по труду» // Вопросы экономики. — 1998. — № 1. — С. 74.

Мониторинг// Социологические исследования. — 1997. — №5. - С. 154-157.

Ослон А. А. Хроника пикирующего общества. // Социологические исследования. — 1997. — № 8.

США: Государство и рынок. — М., 1991. — С. 51.

Чумиков А. Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // Социологические исследования. — 1995. — № 3. — С. 52—53.

Экономические и социальные перемены. Мониторинг общественного мнения. Информационный бюллетень. — М., 1998. — № 1. - С. 27.

Вопросы для проверки знаний

1. Дайте определение понятиям: «социально-трудовой», «социально-экономический», «социально-политический» конфликты.
2. Почему (по каким причинам) социально-трудовые конфликты

² Чумиков А. Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. // Социологические исследования. — 1995. — № 3. — С. 52—53.

трансформируются в социально-политические?

3. От чего зависит проблема дефицита экономических ресурсов в обществе?

4. Что такое «децильный» коэффициент и как он используется для оценки соотношения в доходах между «бедными» и «богатыми»?

5. Назовите основные линии противоречий в социально-трудовых конфликтах.

6. В чем особенности социально-трудовых конфликтов в современном российском обществе?

7. В каких формах проявляются социально-трудовые конфликты? Назовите основные способы урегулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов.

ЧАСТЬ ЧЕТВЕРТАЯ

МЕЖЭТНИЧЕСКИЕ И ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ

Глава IX

МЕЖЭТНИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ

Национально-этнические общности — большие социальные группы с характерными признаками (культура, язык, общая территория, религия, особенности психологического склада и др.). Такие признаки можно отнести к *объективным индикаторам этничности*. Отдельные индивиды или группы людей могут и не обладать какими-либо из этих признаков, но идентифицировать себя с определенным этносом. Основным фактором этнической самоидентификации является этническое самосознание — чувство принадлежности к определенному этносу. Этническое самосознание является *субъективным индикатором этничности*.

В отличие от других больших социальных общностей (общая территория, профессия, уровень доходов, образование и т.д.) этнические общности более устойчивы. Человек в течение жизни может неоднократно менять профессию, место проживания, разбогатеть или обеднеть и т. п., а этничность — его пожизненная характеристика.

В повседневной жизни человек, как правило, не акцентирует внимание на этнической принадлежности. В условиях дискомфорта, чувствуя себя ущемленным, обделенным, обиженным, он сознательно или подсознательно (в поисках поддержки и защиты) идентифицирует себя с определенными социальными группами и общностями. Например, семьей, друзьями, трудовым коллективом, коллегами, в том числе и со своим этносом. При этом этническая принадлежность является наиболее доступной формой самоидентификации. Человек может иметь или не иметь семью и друзей, работать или не работать в коллективе, иметь или не иметь ту или иную профессию, но в любом случае он не перестает быть (считать себя) представителем определенного этноса.

Национально-этнические стереотипы усваиваются человеком с детства и впоследствии функционируют преимущественно на подсознательном уровне. Поэтому для этнических конфликтов свойственны такие особенности бессознательного поведения, как эмоциогенность, алогичность, символизм и слабая обоснованность рациональными доводами совершаемых действий. В силу этих особенностей, возникновение, развитие и разрешение межэтнических конфликтов в любой сфере жизнедеятельности общества и на любом уровне имеет свою специфику.

Типы этнических конфликтов

Классифицировать этнические конфликты можно по различным основаниям. Если взять за основание классификации территорию проживания, наличие или отсутствие государственных или административных границ, то можно выделить следующие типы этнических конфликтов:

- 1) межгосударственные, внешние конфликты;
- 2) региональные конфликты между различными этносами, разделенными общей административной (внутрифедеральной) границей в рамках единого государства;
- 3) конфликт между Центром и регионом (например, субъектом федерации). Такой конфликт является внутригосударственным, но с позиции региона или субъекта федерации он может рассматриваться как внешний, если субъект стремится к полной государственной независимости. Например, российские федеративные органы власти считают Чеченскую войну внутрироссийским конфликтом, а чеченские сепаратисты — как внешнюю агрессию России против не зависимой республики Ичкерия.
- 4) местные конфликты — между различными этническими образованиями, проживающими в рамках единых государственных, федеральных или административных границ (например, в одном городе, области, субъекте федерации).

В зависимости от мотивов возникновения, этнические конфликты можно классифицировать на типы: территориальные, обусловленные взаимными территориальными притязаниями этносов; экономические, политические, исторические, ценностные, конфессиональные, социально-бытовые и др.

В зависимости от целей национально-этнических движений выделяют типы конфликтов:

1. *Социально-экономические* — борьба за перераспределение части общественного продукта в свою пользу.
2. *Культурно-языковые* - защита родного языка и национальной культуры.
3. *Территориально-статусные* — борьба за изменение границ, повышение статуса и увеличение объема реальных прав и полномочий этноса.
4. *Сепаратистские* — борьба за выход из состава федерации и

образование собственного независимого государства¹.

По формам и методам противодействия этнические конфликты также можно разделить на *насильственные* и *ненасильственные*.

При этом насильственные могут быть локальными и широкомасштабными, предполагающими развернутые боевые действия сторон.

К ненасильственным можно отнести политические (без применения физической силы), дипломатические, юридические, экономические и другие конфликты.

В зависимости от времени и интенсивности развития этнического конфликта можно выделить краткосрочные и долгосрочные, перманентные и спонтанные, более интенсивные и менее интенсивные. «Острота современных межэтнических конфликтов, — по мнению Е. И. Степанова, — прямо пропорциональна экстремизму и обратно пропорциональна демократичности выдвигаемых в них требований»².

Причины возникновения этнических конфликтов

Одной из основных причин возникновения этнических конфликтов являются взаимные территориальные притязания этносов. Такие конфликты возникают на межгосударственном, межрегиональном, местном уровнях. Мотивы *территориальных притязаний* могут быть разными, например:

- обусловлены историческим прошлым этносов, например, наличием исторических, культурных, культовых и других памятников этноса на определенной территории;
- нечеткость демаркации существующих границ или проведение новой демаркации между этносами, если ранее таких границ не было;
- возвращение на историческую родину ранее депортированного этноса;
- произвольное изменение границ;
- насильственное включение территории этноса в соседнее государство;
- расчленение этноса между разными государствами. Причины возникновения *политических конфликтов* и предполагаемые цели также весьма многообразны, например:
 - политическая борьба за власть между различными этническими группами на всех уровнях (местном, региональном, государственном);
 - борьба этноса за свой политический статус в рамках единого государства;
 - борьба за полную государственную (политическую) независимость и др.

¹ См.: Ямсков А. Н. Межнациональные конфликты в Закавказье: предпосылки возникновения и тенденции развития. // Политические исследования, 1991. — № 2. — С. 82.

² Степанов К. И. Конфликтология переходного периода: методологические, теоретические, технологические проблемы. — М, 1996. — С. 205.

Экономические конфликты между этносами могут быть вызваны следующими причинами:

- неравенством этносов в обладании, распоряжении и потреблении материальных ресурсов;
- нарушением баланса экономических интересов между Центром и этнически идентифицированным регионом (например, субъектом федерации);
- изменениями в политической структурно-функциональной системе производства, распределении и потреблении товаров и услуг (например, в результате перераспределения собственности или миграции населения, традиционные виды деятельности от одного этноса переходят к другому).

Изменения в структурно-функциональной политической системе общества могут стать причиной и других видов этнических конфликтов (политических, ценностных, социально-психологических).

Причинами этнических конфликтов может стать также неравномерное протекание реформ (экономических, политических, социокультурных) в отдельных регионах. В таких случаях конфликты возможны между притязаниями этнических групп, с одной стороны, и реальными возможностями государства гарантировать права граждан — с другой. Такие конфликты носят универсальный характер.

Наиболее болезненны и эмоционально насыщены конфликты, возникающие в результате *ущемления ценности* этноса. Ценностные конфликты могут иметь место в любой сфере жизнедеятельности общества. По мнению М. Вебера, каждый человеческий акт предстает осмысленным лишь в соответствии с ценностями, в свете которых определяют нормы поведения людей и их цели. Но более четко специфика ценностных межэтнических конфликтов проявляется в противоречиях, связанных с различиями в культуре, языке, религии и других социокультурных особенностях этносов. Например, главным мотивом гражданской войны в экс-Югославии, по мнению специалистов, стала религия, которая, в силу определенных исторических причин, разделила народ с едиными этническими корнями на несколько религиозных субкультур (православную, католическую и мусульманскую).

На *бытовом уровне* могут возникнуть этнические конфликты, вызванные социально-психологическими факторами — общей подсознательной неприязнью к представителям определенного этноса. В ходе длительного противоборства, какими бы не были его причины, у конфликтующих этносов такая неприязнь по отношению друг к другу приобретает массовый характер.

Исторические причины этнических конфликтов связаны с прошлыми обидами, которые хранятся в памяти этноса на подсознательном уровне. Сами по себе они, как правило, не являются непосредственными причинами конфликта. Но если конфликт назревает или уже имеет место, то прошлые обиды «извлекаются» в реальную действительность и становятся дополнительными факторами в развитии конфликта. Например, они могут быть использованы для оправдания своих действий и обвинений действий

противника.

Какие бы причины не лежали в основе того или иного конфликта, в своем развитии любой конфликт выражает чьи-то интересы и преследует определенные цели (порой не вполне осознаваемые участниками конфликта). «Интересы, — по мнению А. Г. Здравомыслова, — это не само благо как таковое, а те позиции индивида или социального слоя, которые обеспечивают возможность получения этого блага»¹. Выразителем этнических интересов является не весь этнос, а лишь небольшая его часть, элитные группы, которые преследуют личные интересы. Например, объявление того или иного этнического региона субъектом федерации позволяет местной элите сформировать свои, относительно автономные от Центра, органы власти и проводить нужную политику, используя идею защиты этнических интересов в своих целях.

К *социокультурным причинам* возникновения межэтнических конфликтов можно также отнести конфликты между нормами и ценностями, функционирующими в обществе. Россия — многонациональная страна, состоящая из десятков разнообразных этнокультурных образований. Каждая культура представляет своеобразную систему ценностей, идеалов, стремлений, образцов поведения и предпочтений в выборе соответствующих средств для достижения целей. Нормы, принимаемые на уровне федерации или региона, носят усредненный характер и порой не учитывают субъективных особенностей того или иного этноса. Например, по мнению лидеров Чеченской республики Ичкерия, Конституция РФ противоречит некоторым законам Шариата.

Конфликты между нормами и ценностями (социальной структурой и культурой) могут возникать:

- на уровне Центр — регион;
- на межрегиональном уровне;
- на местном (внутрирегиональном) уровне.

Часто конфликты между нормами и ценностями и между ценностями разных культур происходят на бытовом уровне, в ходе повседневного общения. Наиболее конфликтогенными в этом отношении являются регионы с высокой миграцией населения. Переселенцы, как правило, не учитывают социокультурных особенностей местных жителей, чем вызывают к себе негативное отношение «аборигенов». Кроме того, не обремененные «грузом» ни своей, ни местной культуры (моральными нормами, ограничениями и пр.), «чужаки» часто достигают значительных успехов в бизнесе, коммерции, предпринимательстве и тем самым еще больше обостряют взаимоотношения с местным населением.

Надо иметь в виду, что чисто межэтнических причин конфликтов в реальной жизни фактически не существует. Этническая самоидентификация и солидарность лишь способ защиты своих интересов, целей, ценностей и т. д.

¹ Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М., 1995. — С. 115.

Например, в основе осетино-ингушского конфликта находятся территориальные споры, абхазо-грузинский конфликт возник по поводу разногласий о статусе национально-территориального образования, стремление республики Ичкерия к полной государственной независимости явилось причиной Чеченской войны.

Опросы общественного мнения в полиэтнических регионах России свидетельствуют о том, что основными факторами возникновения межэтнической напряженности являются ухудшение экономической ситуации в стране (60—65 %), просчеты в национальной политике (40-45 %), нестабильная обстановка в обществе (40 %). При этом чисто этнические разногласия в ответах респондентов оказались на последнем месте.

Особенности развития межэтнического конфликта

Межэтнический конфликт проходит те же стадии развития, что и любой другой вид конфликта, но имеет свои специфические особенности. Он способен проникать во все другие типы конфликтов, захватывая конфликтные ситуации, сформировавшиеся по другим линиям социального взаимодействия. Если субъектами противостояния, независимо от причины возникновения конфликта, являются представители различных этнических групп, то в своем развитии этот конфликт будет приобретать этническую окраску и на определенном этапе этнические различия могут приобрести доминирующее значение.

Другой особенностью межэтнического конфликта является то, что в его развитии большую роль играет определенная идеология (национализм, сепаратизм, коммунизм, антикоммунизм, фашизм, панисламизм и др.). Идеология способствует консолидации этноса и более жесткому противопоставлению «своих» и «чужих». Она также придает ценностно-смысловую направленность противоборству, определяя цели и задачи в развитии этноса. Например, этнический национализм по сути представляет политическую программу самоопределения этноса.

К особенностям межэтнического взаимодействия также можно отнести завышенную самооценку «своих» и необъективно низкую оценку «чужих»; двойной стандарт в подходах к «своим» и «чужим» (то, что позволительно «своим», непозволительно «чужим»).

Деление на «своих» и «чужих» свойственно любому социальному конфликту. Но этническая принадлежность является одной из древнейших и наиболее устойчивой. Этнический стереотип в межгрупповых отношениях «приобретает как бы самостоятельное существование и психологически возвращает социальные отношения в историческое прошлое, когда групповой эгоизм глушил ростки будущей общечеловеческой зависимости самым простым и древним образом: путем уничтожения, подавления инакообразия в

поведении, ценностях, мыслях»¹.

Большинство особенностей в этнических конфликтах носит социокультурный характер. Например, различия в языке, религии, нормах, ценностях, обычаях, традициях, стереотипах, национальных символах, способах мышления и поведения и т. д. Каждое из этих различий при кризисном состоянии общества может стать поводом или причиной возникновения межэтнического конфликта.

Существует понятие «мифологическое мышление», феномен которого наглядно проявляется в социокультурных конфликтах. Суть этого феномена заключается в том, что память сохраняет различные факты прошлого, «а интеллект дорабатывает возможные варианты успешных деталей»: в результате создается модель того, «что могло бы быть..., а может и было»². Так создается «фантомная модель», которая может превратиться в программу действий.

Народная память в своих мифах, легендах, фольклоре, памятниках истории, литературы и т. д. хранит победы и поражения, обиды и «образы врагов», стереотипы конфликтного взаимодействия этносов. Весь этот груз достоинств и недостатков может быть использован для разжигания ненависти в межэтническом противостоянии.

Сами по себе этнические особенности не являются постоянным дестабилизирующим фактором в обществе. В нормально функционирующей социально-политической и экономической системе отношений хорошо уживаются люди, принадлежащие к различным этническим группам. Но в условиях экономической и политической нестабильности и кризисных состояний общества все прежние регуляторы межгрупповых, межэтнических отношений подвергаются разрушению и девальвации, а новые складываются не сразу. В такой ситуации «этнический регулятор», данный людям от рождения, выступает на первое место.

В силу перечисленных особенностей, межэтнические конфликты отличаются остротой противоборства и жесткостью форм ведения борьбы. Начавшийся конфликт вызывает цепную реакцию, вовлекая в свою сферу все новые и новые людские и иные ресурсы. По образному сравнению В. А. Михайлова, межэтнический конфликт развивается по принципу «воронки»¹:

- на первом этапе происходит образование «воронки противостояния», начинается накопление обид, формируется «образ врага»;
- на втором этапе стороны плодят своих антидвойников (закон «за разного» причинения), «одномерных человеков» или «недочеловеков»;
- на третьем этапе противостояние перерастает в антагонизм и события отныне разворачиваются по принципу «зеркального отражения», когда

¹ Соснин В. Л. Культура и межгрупповые процессы: этноцентризм, конфликты и тенденции национальной идентификации. // Психологический журнал, 1997. — Т. 18. — №1.-С. 55-56.

² См.: Лысихин И. Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций:

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — М., 1995.- Вып. 7.- С. 48.

¹ См.: Михайлов В. Л. Принцип «воронки» или механизм развертывания межэтнического конфликта. // Социологические исследования, 1993. — № 5.

практически все твои дела и поступки бумерангом возвращаются. В этой «войне двойников» действие всегда равно противодействию. Здесь уже окончательно пропадают правые и виноватые, остаются лишь бедствующие².

Принцип «зеркального отражения» впервые был изучен американским ученым Ю. Бронфенбренером на примере взаимного восприятия американцев и русских в 60-х гг. Затем был подтвержден другими аналогичными исследованиями и, в частности, при анализе сообщений в армянской и азербайджанской прессе по поводу конфликта в Нагорном Карабахе. Во всех этих исследованиях был и получены фактически одни и те же результаты: каждая сторона обвиняла противника в тех же грехах, в которых последний обвинял ее.

Способы урегулирования межэтнических конфликтов

Окончательно разрешить тот или иной межэтнический конфликт невозможно. Пока существуют этносы, будут периодически возникать противоречия в их взаимодействиях. Поэтому проблема состоит в том, чтобы выявить межэтнические противоречия, не допустить применения насилия, найти эффективные способы урегулирования спорных вопросов. Речь, по сути, идет об управлении межэтническими конфликтами в многоэтническом обществе.

Для того чтобы выработать стратегию управления этническими отношениями, необходимо на всем полиэтническом пространстве найти общие взаимоприемлемые ценности и нормы. Необходимо выработать **общие правила игры**, которые, с одной стороны, были бы достаточно универсальными, чтобы охватить ценностно-нормативным полем все многоэтническое общество, а с другой — не ущемляли бы частных традиций, обычаев, ценностей и интересов, входящих в полиэтническое пространство этносов. Поэтому возникает вопрос о заключении своего рода **«общественного договора»** между государством и всеми входящими в состав государства этносами. Такой договор не может регламентировать все детали межэтнического взаимодействия, но он должен содержать основополагающие нормы и принципы: гарантии безопасности личности и этноса, равноправие, запрет на применение насилия при возникновении противоречий, решение конфликтов мирными способами и т. д. При этом правила игры не должны отдавать предпочтение одному из участников конфликта. Только в этом случае они будут эффективными.

Роль верховного арбитра в решении спорных проблем и гаранта в выполнении договора должна быть делегирована федеральному Центру (или специально созданному для этих целей институту власти) с безусловным признанием его полномочий (легитимности).

Для самореализации этнических групп в рамках своей субкультуры им

² Там же. — С. 57—58.

необходимо передать часть федеральной власти при условии соблюдения всеми общих принципов общественного договора. Но чтобы делиться властью, государство должно быть достаточно сильным (желательно и экономически), чтобы при необходимости иметь возможность силовыми методами пресекать сепаратистские и экстремистские поползновения в межэтнических отношениях.

Если межэтнический конфликт не удалось выявить и предотвратить на стадии зарождения, то первостепенной задачей является прекращение насилия (если оно имело место). Далее необходимо перевести конфликтное взаимодействие сторон в форму диалога. Существуют два уровня диалога: диалог как цель взаимодействия и диалог как средство достижения цели.

Если диалог между субъектами конфликта по тем или иным причинам невозможен, то возникает необходимость привлечения посредников. Посредничество является наиболее мягкой формой участия третьей стороны в урегулировании конфликта.

Следующим шагом в урегулировании конфликта является обращение в арбитраж, если его решения станут обязательными для исполнения всеми участниками конфликта.

Существует также обязательный арбитраж, который находится на грани между регулированием и подавлением конфликта.

Крайней формой регулирования межэтнических конфликтов является подавление силой.

Для прекращения кровопролития и гражданской войны на территории бывшей Югославской федерации поэтапно применялись посредничество, арбитраж, обязательный арбитраж и частично подавление (бомбежка сербских боевых позиций авиацией НАТО и угроза применения силы). Силовым методом был также остановлен осетино-ингушский военный конфликт.

В настоящее время в России отсутствует стратегия в развитии межэтнических отношений. Действия федерального Центра напоминает пожарную команду, которая пытается тушить уже вспыхнувшие пожары межэтнических конфликтов. Чтобы исправить положение, необходимо разработать и принять долговременную программу межэтнической стабилизации, интеграции, кооперации и межэтнического сотрудничества. В рамках этой программы необходимо предусмотреть создание специализированной сети организаций по предупреждению и урегулированию конфликтов. Например, конфликтологический мониторинг для выявления конфликтных ситуаций на ранней стадии развития и выработки соответствующих рекомендаций по их урегулированию. Необходимо также создать службу быстрого реагирования для защиты людей от насилия и локализации конфликта.

Вопросы для проверки знаний

1. Назовите основные субъективные и объективные индикаторы

этничности.

2. Назовите основные причины возникновения этнических конфликтов.

3. В чем заключаются особенности развития межэтнических конфликтов?

4. Что такое принцип «зеркального отражения» в развитии межэтнического конфликта?

5. Какие вы знаете способы урегулирования межэтнических конфликтов?

6. В каких случаях применяется метод «подавления» межэтнического конфликта?

7. Что такое конфликтологический мониторинг?

Литература

Авсентьев В. А. Этнические конфликты: история и типология. // Социологические исследования, 1996. — № 12.

Лысихин И. Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций: Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — М., 1995.— Вып. 9. - Ч. I. - С. 48.

Мацнев А. А. Этнополитические конфликты: природа, типология и пути урегулирования. // Социально-политический журнал, 1996.-№ 4.-С. 46.

Михайлов В. А. Принцип «воронки» или механизм развертывания межэтнического конфликта. // Социологические исследования, 1993. — № 5.

Россия: Социальная ситуация и межнациональные отношения в регионах. - М., 1996. - С. 49-50, 164.

Российский социум в 1994 г.: конфликтологическая экспертиза. // Социологические исследования, 1995. — № 2. — С. 9.

Шихирев П. Психика и мораль в конфликте. // Общественные науки и современность. — М., — 1992. — № 3. — С. 31.

Глава X ПОЛИТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ

Политический конфликт — один из видов социального конфликта, столкновение политических субъектов по поводу властных отношений (борьба за власть и властные полномочия).

Одна из особенностей политического конфликта состоит в том, что он непосредственно или опосредованно затрагивает *интересы больших социальных групп*, социальных слоев, классов, общества в целом. Поэтому субъекты политического конфликта (политические организации, институты и отдельные лидеры) всегда выступают от имени определенной социальной общности. Для защиты своих интересов и ценностей отдельные граждане

объединяются в сообщества, создают свои организации и институты и таким образом становятся субъектами политического конфликта. Следовательно, политический конфликт — это всегда организованный, институциональный конфликт.

Другой особенностью политического конфликта является *борьба за власть*, властные полномочия. Власть в обществе — это одно из действенных средств и способов управления другими людьми и достижения своих целей. Поэтому она обладает большой притягательной силой. В истории человечества борьба за власть порождала самые жестокие и бескомпромиссные конфликты между различными субъектами политики (социальными группами, сословиями, классами, этносами, отдельными лидерами).

К особенностям политического конфликта можно также отнести его *ценностный аспект*, который имеет идеологические основания. Политическая идеология представляет собой духовное образование, специально предназначенное для целевой и идейной ориентации политического поведения граждан. Она выполняет функции организации, идентификации и мобилизации субъектов и сторонников политического конфликта. Переходя с теоретико-концептуального уровня на программно-политический, идеология воплощается в программу непосредственной политической борьбы.

Закрепленные в нормах политические ценностные ориентации образуют единое правовое поле (единые правила игры) для всех субъектов политики. Однако и здесь политический конфликт имеет свою специфику. Применение насилия в конфликте считается законным лишь со стороны власти.

Причины возникновения и типология политических конфликтов

Все политические конфликты в обществе можно разделить на два основных вида: горизонтальные и вертикальные.

1. Горизонтальные политические конфликты. В них борьба за власть и властные полномочия ведется в рамках существующего режима. Например, между правительством и парламентом, различными политическими группировками в правящей элите, государством и отдельными субъектами политики (личностью, группой, институтом) и т. д.

Цели и причины возникновения горизонтальных конфликтов — совершенствование существующей системы власти. Например, смена неугодных лидеров или правящей элиты, частичная корректировка политического курса, увеличение или уменьшение властных полномочий тех или иных субъектов политики и т. п.

В демократической политической системе горизонтальные политические конфликты институционализированы и в определенной степени запрограммированы. Большинство из этих конфликтов носит открытый, публичный характер, например, парламентские дебаты, роспуск парламента и назначение досрочных выборов, вотум недоверия правительству, обращение в

конституционный суд и др.

Тоталитарный режим власти не признает никаких политических конфликтов и стремится их не допустить. Если же горизонтальные конфликты в тоталитарной политической системе и случаются, то они приобретают форму заговора или дворцового переворота. Примером горизонтального конфликта в тоталитарном государстве может служить факт смещения в 1964 г. с поста первого секретаря ЦК КПСС Н. С. Хрущева. Пленум ЦК КПСС (14 октября 1964 г.), решавший вопрос об освобождении Н. С. Хрущева от занимаемой должности, был внеочередным и собрался в отсутствие своего секретаря и больше походил на заговор.

2. Вертикальные политические конфликты. В них конфронтация проходит по линии «власть — общество». Социальная политическая структура общества весьма неоднородна. Различные социальные слои, классы и этнические группы в этой структуре занимают различные позиции (статусы) и играют разные роли. Иерархичность статусно-ролевой структуры, неравный доступ к ресурсам и власти порождают политические конфликты на всех уровнях вертикали «власть — общество».

Вертикальные политические конфликты, в свою очередь, можно разделить на два подвида:

а) *статусно-ролевые конфликты* используются в борьбе за повышение личного и группового статуса (роли) в политической структуре общества (за место в иерархии политической власти, за совокупность и объем политических прав и свобод, за возможность участвовать в политической жизни и влиять на нее, за соответствие статуса и роли и др.). Примерами являются конфликты между Центром и регионами в современной России.

Статусно-ролевые конфликты возникают не только по вертикали «верхи» — «низы», но и по горизонтали — между политическими субъектами, находящимися примерно на одинаковых ступенях статусно-ролевой структуры (борьба партий и фракций в партии).

б) *режимные политические конфликты* преследуют цели свержения существующего политического строя или радикального изменения политического курса.

Все многообразие причин возникновения режимных конфликтов можно свести к двум основным:

1. Ущемление базовых социально-экономических и политических потребностей и интересов значительной части населения страны.

2. Различия в оценках, ценностных ориентациях, целях, представлениях по поводу политического и социально-экономического развития общества (различия политических культур).

Ущемление базовых потребностей может быть вызвано как объективными, так и субъективными факторами. *Объективные факторы:*

- кризис естественного социально-экономического развития общества (например, кризис СССР в 80-е гг.);

- трудности, связанные с радикальным реформированием социально-политической системы общества;
- результат непредвиденных обстоятельств (стихийное бедствие, мировой финансовый кризис, внешние войны и т. д.).

Субъективные факторы:

- явные просчеты в социально-экономической политике (некомпетентность);
- нежелание правящей элиты учитывать коренные интересы и потребности подвластных классов и социальных слоев;
- осознание (восприятие) подвластными социальными слоями и классами существующей политической системы распределения ресурсов (в том числе власти) как несправедливой и незаконной.

Каковы бы ни были причины ущемления базовых потребностей человека, но если значительная часть населения страны не находит своего места в существующей социально-политической структуре общества и не способна удовлетворить свои базовые потребности в рамках существующих социально-политических институтов, то она будет стремиться разрушить или радикально изменить эти институты. Примерами таких конфликтов является борьба левых партий и движений в России против существующего в настоящее время режима политической власти.

Как виды политических конфликтов, выделяют также *конфликты ценностей* и *конфликты интересов*.

В конфликте ценностей (ценностных ориентации) противоречия заключаются в различных представлениях о самой политической системе, политическом курсе страны и правилах политической игры. В ценностных конфликтах возможна постановка сакраментального для России вопроса «Что делать?».

В конфликте интересов борьба идет в сфере распределения и перераспределения различных ресурсов (власти, материальных благ, духовных ценностей и пр.). Здесь вопрос ставится «Как делать?».

Одной из разновидностей политического конфликта является *конфликт политических культур*. В этом конфликте происходит столкновение различных политических ценностей, норм, обычаев, традиций, способов политического поведения, ценностных ориентации и целей политического развития. Особенно заметными эти конфликты становятся в периоды радикальных реформ в обществе, когда сталкиваются старая и новая политические культуры. Например, борьба старой тоталитарной политической культуры с новой либерально-демократической в современном российском обществе.

Различают также политические конфликты по признаку объективности:

- подлинный, вызванный объективными противоречиями;
- случайный, условный, еще не осознаваемый участниками;
- смещенный, лишь косвенно связанный с объективными противоречиями;

- приписанный, указывающий на субъекты, не находящиеся в конфликте;
- ложный, не имеющий реальных причин.

В грязной политике, как правило, идет подмена реальных, объективно обусловленных конфликтов ложными, смещенными, неверно приписанными и другими.

Политические конфликты особенно важно различать по глубине лежащих в их основании противоречий. По мнению американского политолога А. Рапопорта, есть конфликты: типа «схватка», когда в основе конфликта лежат непримиримые противоречия; типа «дебатов», где возможны компромиссы; типа «игр», где обе стороны действуют в рамках единых правил и не разрушают сложившихся отношений¹.

Как и другие социальные конфликты, политические бывают локальными, общими, кратковременными, долговременными, субъективными, объективными, насильственными, мирными и происходят на уровне Центра, региона, отдельного города и района.

Урегулирование и разрешение политических конфликтов

Способы урегулирования политических конфликтов, прежде всего, зависят от определения вида конфликта. Если мы имеем дело с горизонтальным (частичным) конфликтом, субъектами которого, как правило, выступают политические институты и организации, функционирующие в рамках существующей политической системы (например, исполнительная и законодательная ветви власти), то данный конфликт является полностью институционализированным и его урегулирование предопределено законодательно закрепленными правилами политической борьбы (например, Конституцией). Урегулирование таких конфликтов во многом зависит от искусства политических лидеров, используя группы поддержки, находить сторонников и компромиссы. Если в ходе дискуссий, дебатов, переговоров, работы согласительных комиссий не удастся найти компромисс и конфликт заходит в тупик, то в демократической политической системе существуют варианты его разрешения:

- обращение в Конституционный суд;
- отставка правительства;
- роспуск парламента (Госдумы) и назначение досрочных парламентских выборов;
- организация и проведение референдума по спорным вопросам и др.

В политической жизни современной России уже имел место прецедент референдума о доверии (недоверии) президенту Б. Н. Ельцину (25 апреля 1993 г.). По итогам референдума президент получил поддержку большинства

¹ См.: Зеркин Д. П. Основы политологии: Курс лекций. — Ростов н/Д., 1996. — С. 457.

избирателей. Но в силу определенных причин (важнейшей из которых является несовершенство существующего законодательства) урегулировать конфликт между исполнительной и законодательными властями тогда не удалось.

Более сложными в плане урегулирования являются вертикальные статусно-ролевые конфликты, возникающие между центром и регионами. Регионы могут претендовать не только на повышение своего социально-экономического и политического статуса, но и стремиться к полной политической независимости. Такие конфликты могут привести к широкомасштабным боевым действиям и многочисленным жертвам. Наглядный пример неудачного разрешения такого конфликта — война в Чечне. Успешными примерами разрешения подобных конфликтов в России является заключение договоров между Центром и отдельными субъектами федерации, например, Татарстаном.

Но, пожалуй, самыми сложными для урегулирования и разрешения являются вертикальные режимные политические конфликты. Субъектами таких конфликтов выступают, с одной стороны, государственные институты и организации, выражающие интересы господствующих слоев населения и правящей элиты, с другой — оппозиционные организации, представляющие подвластные массы. Конечной целью режимного политического конфликта является смена (сохранение) существующей политической системы. В таких конфликтах особенно велика цена ошибок и просчетов. Негативное развитие может привести общество к гражданской войне.

Сложность в разрешении режимных политических конфликтов заключается еще и в том, что оппозиционная сторона может игнорировать существующие правила политической борьбы, требовать их изменения, действовать незаконными методами, подстрекать широкие слои населения к массовым выступлениям и неповиновению властям. В этой борьбе законность (легитимность) и незаконность (нелегитимность) носят взаимопереходящий характер. «Незаконные» действия оппозиции, в случае ее победы, приобретают законность (легитимность), а «законные» действия потерпевшей поражение правящей элиты становятся незаконными.

Для того, чтобы не допустить негативный ход развития радикального политического конфликта, необходим своевременный и всесторонний анализ конфликтной ситуации, в котором должны быть выявлены следующие ключевые вопросы:

Каковы основные причины возникновения конфликта?

Каковы истинные намерения и цели сторон?

Какие силы задействованы в конфликте, и какие силы могут принять участие в ходе развития конфликта?

Кому выгодно конфликтное развитие событий?

На основании полученных данных появляются возможности:

- составить прогноз возможного развития событий;
- определить возможные варианты урегулирования конфликта;

- разработать план урегулирования и разрешения конфликта, определить тактические и стратегические задачи.

Практическая реализация плана предполагает следующую последовательность действий:

- 1) уменьшить (снять) эмоциональное напряжение конфликтующих (например, информацией о намерениях);

- 2) четко определить предмет спора и тем самым локализовать конфликт;

- 3) установить (оговорить) нормы и правила взаимодействия конфликтующих сторон;

- 4) организовать диалог между конфликтующими сторонами и открыто информировать общественность о позициях сторон и принимаемых мерах по урегулированию конфликта;

- 5) отделить проблемы от субъективной заинтересованности участников конфликта и сосредоточить внимание на их разрешении.

Если в результате принятых мер урегулировать или локализовать конфликт не удалось и его дальнейшее развитие представляет угрозу для общества, то властные структуры должны быть готовы применить силу или остановить развитие конфликта угрозой применения силы.

Вопросы для проверки знаний

1. В чем заключается специфика политического конфликта?
2. Назовите основные типы политических конфликтов.
3. В чем заключаются различия между горизонтальными и вертикальными политическими конфликтами?
4. Что такое режимный политический конфликт?
5. Каковы особенности легитимного применения насилия в политическом конфликте?
6. Назовите основные способы разрешения политических конфликтов.

Литература

Глухова А. Б. Типология политических конфликтов. — Воронеж, 1997. - С. 66-70, 88.

Зеркин Д. П. Основы политологии: Курс лекций. — Ростов н/Д., 1996. -С. 449,456-457.

Пугачев В. П., Соловьев А. И. Введение в политологию. — М., 1995.- С. 224-225.

Глава XI НАСИЛИЕ В КОНФЛИКТАХ

Одной из наиболее актуальных тем в конфликтологии является проблема насилия. В основе насилия лежат стремления одних людей к господству и доминированию над другими, а также борьба за жизненные ресурсы, в том числе и за власть.

Следствием насилия могут быть физические и психические травмы (побои, увечья, убийства, горе, страх, унижение достоинства, стрессы и т. д.)

В узком смысле насилие ассоциируется с нанесением человеку физических и моральных травм. В широком — под насилием понимается любой ущерб (физический, моральный, психологический, идеологический и др.), наносимый человеку, или любые формы принуждения в отношении других индивидов и социальных групп.

Типология насилия

Типология насилия весьма обширна и многообразна. Можно квалифицировать насилие по видам причиняемого ущерба (физическое, психическое и др.); по формам воздействия (убийство, террор, изнасилование и т. д.); по субъектам конфликтного взаимодействия (межличностные, групповые и др.). Одним словом, насилие в конфликтах имеет столь же многообразную типологию, как и сами конфликты.

Однако для исследования проблемы более продуктивным является иной подход к классификации насилия. В основе его лежит разграничение насилия на два основных вида: «прямое насилие» и «структурное насилие».

Прямое насилие — непосредственное воздействие субъекта на объект (убийство, телесные повреждения, задержание, изгнание и т. д.).

Структурное насилие — создание определенных условий (структуры), ущемляющих потребности и интересы людей (например, эксплуатация человека человеком в обществе).

Значительный интерес представляет типологизация насилия, предложенная Д. Галтунгом (табл. 4)¹.

Таблица 4

Типологизация насилия

	Потребности выживания	Потребности благополучия	Потребности идентификации	Потребности свободы
Прямое насилие	Убийство	Телесные повреждения, блокада, санкции, нищета	Десоциализация, ресоциализация, отношение к людям как к гражданам второго сорта	Репрессии, задержание, изгнание
Структурное	Эксплуатация	Эксплуатация	Внедрение в сознание,	Маргинализация,

¹ См.: Галтунг Д. Культурное насилие. Социальные конфликты. — М, 1995. - Вып. 8. — С. 37.

насилие	типа А	типа В	ограничение информации	разобщение
---------	--------	--------	------------------------	------------

В таблице прямое и структурное насилие сочетаются с четырьмя классами потребностей (выживания, благополучия, идентификации, свободы), в результате получается восемь типов насилия.

Эксплуатация типа А предполагает ущемление базовых потребностей человека до такой степени, что вопрос стоит о его биологическом выживании. Эксплуатация типа В предполагает нищенское состояние эксплуатируемого человека.

Десоциализация означает вытеснение из собственной культуры.

Ресоциализация — вынужденная интеграция с другой культурой.

Д. Галтунг исследовал также такой тип насилия, как «культурное насилие», под которым он понимает «любой аспект культуры, который может использоваться для легализации насилия в его прямой и структурной форме»¹.

Природа насилия

Насилие можно рассматривать как один из древнейших и наиболее примитивных способов разрешения социальных конфликтов. Вся история человечества представляет собой череду насильственных действий, направленных на порабощение и уничтожение одних индивидов и социальных групп другими. Крайними формами проявления насилия являются различного рода войны, геноцид, террор и массовые убийства людей.

Развитие мировой цивилизации не избавило человечество от массового насилия и войн. XX в. побил все мыслимые и немыслимые рекорды по числу жертв насилия. Только в двух мировых войнах погибло свыше 70 млн. человек, а в различного рода локальных конфликтах — еще около 30 млн. человек. Десятками миллионов исчисляются жертвы преступлений против личности.

Исследователи проблемы отмечают, что в настоящее время происходит эскалация насилия в большинстве стран мира. Особенно тревожная тенденция роста насилия наблюдается в современном российском обществе. В последние годы в нашей стране насилие стало универсальным средством разрешения любых ее шальных конфликтов, возникающих как на уровне государственных структур и отношений, так и на уровне взаимодействия отдельных индивидов.

Какова же природа насилия и агрессивности человека?

По мнению Ф. И. Минюшева: «сегодня в этой области существуют по крайней мере четыре направления: биогенетическое (этологическое), психологическое, экологическое и социальное»².

Биогенетическое объяснение человеческой агрессивности исходит из того, что человек от своих древних предков частично унаследовал (сохранил) характер дикого зверя (О. Шпенглер). Человек сочетает в себе унаследованную инстинктивную агрессивность и приобретенные в ходе эволюции культурные

¹ Там же. - С. 34.

² Минюшев Ф. И. Социальная антропология. — М., 1997. — С. 154.

традиции (знания, нормы, ценности), которые являются механизмами самоограничения агрессивности (К. Лоренц).

Психологическое направление объясняет человеческую агрессивность изначальной враждебностью людей по отношению друг к другу, стремлением решать свои внутренние психологические проблемы за счет других, «необходимостью разрушить другого человека, чтобы сохранить себя» (З. Фрейд).

Экологическое объяснение агрессивности основывается на том, что индивид или социальная общность представляет собой самоорганизующуюся систему, которой для получения свободной энергии и поддержания жизнедеятельности «необходимо разрушать какие-то другие неравновесные системы: природу, живые организмы».

Социальная теория объясняет насилие и агрессивность социальными отношениями, существующими в обществе и в первую очередь борьбой людей за свое существование.

Очевидным является факт, что в одинаковых условиях разные люди ведут себя по-разному: одни более агрессивны, другие менее агрессивны. Этому обстоятельству также имеются несколько объяснений, которые можно свести к двум основным: психологическому и социальному.

По мнению Э. Фромма, различные типы характеров реализуются через действия психических механизмов. В психике человека содержится конфликт двух начал: жизни и смерти. Первое — биофильство — выражается в ориентации на жизнь и созидание, второе — некрофильство — в страсти к разрушению и уничтожению. Доминирование одного из начал в психике человека и определяет тип характера индивида.

Современные исследования подтверждают факт наличия в психике отдельных индивидов предрасположенности к агрессивному поведению или насилию. Но все же решающим фактором формирования агрессивной личности является влияние социальной среды, в которой проходит социализация личности.

В обществе или социальной общности, где культивируется жестокость, насилие, отсутствие сострадания, сочувствия и милосердия, дети с раннего возраста «впитывают» навыки агрессивного поведения. Особенно негативное влияние оказывает на социализацию ребенка насилие в семейных отношениях, например, агрессивное поведение отца по отношению к другим членам семьи.

Излишне строгое семейное воспитание также способствует формированию потенциальной агрессивности, враждебности, настороженности, опасения и страха. Такую личность принято называть авторитарной. Считается, что основным фактором в формировании авторитарной личности является семейное воспитание (взаимоотношения родителей и детей). Однако вполне очевидным является и то, что в процессе формирования авторитарной личности существенную роль играют все последующие институты социализации (детский сад, школа, вуз, трудовой

коллектив, общество, государство), если в них доминируют жесткие отношения соподчинения и культ власти.

В годы коммунистического правления в СССР насилие и жестокость были возведены в ранг государственной политики, а «образ врага» (которого надо беспощадно уничтожать) стал одним из самых распространенных феноменов общественной жизни. Коммунистическая идеология оправдывала государственный экстремизм, выдавая его за самый надежный и эффективный способ разрешения классовых противоречий. Из людей вытравливали основные нравственные и гуманные ценности (совесть, честь, сострадание, милосердие и др.), отравляя их сознание ядом ненависти и жестокости.

Авторитарные отношения (на всех уровнях социализации) формируют личность, готовую подчиняться силе и власти. Но в отношениях с более слабыми или стоящими на более низких статусно-ролевых позициях такая личность весьма агрессивна и безжалостна. Одним из примеров авторитарных взаимоотношений может служить феномен дедовщины в Российской Армии.

Совершение насильственных действий в немалой степени стимулируется принадлежностью подростка к той или иной территориальной группировке. Такие объединения, как правило, отличаются высоким уровнем групповой солидарности и традициями жестокого обращения как с «чужаками», так и с членами своей группы, стоящими на более низкой ранговой ступени. В ходе своего развития территориальные группы подростков могут формироваться в бандитские группировки, носящие название своих территорий (например, «Люберецкая», «Солнцевская» и т. д.).

В последние годы общественность и специалисты бьют тревогу по поводу кинопродукции, пропагандирующей секс и насилие. Исследования, проведенные в США и других странах Запада, показали прямую зависимость между насилием в кино и насилием «как в кино».

Смакование насилия и жестокости на телеэкранах особенно пагубно влияет на детей и подростков. Это обусловлено следующими обстоятельствами:

- а) подростки больше чем взрослые проводят времени перед телеэкраном;
- б) детская психика более впечатлительна, поэтому экранные образы дольше сохраняются в памяти подростка;
- в) слабая правовая (юридическая) культура подростков не позволяет им критически осмыслить происходящее на экране. Например, герой много серий подряд убивает, калечит людей и не несет наказания. В результате у подростка создается иллюзия вседозволенности и безнаказанности, которая также стимулирует насилие и жестокость.

Не менее пагубное влияние на рост насилия в обществе оказывает безнаказанность в реальной жизни. Десятки и сотни нераскрытых преступлений порождают новые преступления. А бытовое насилие в семье (избиение супруга супругом, издевательства родителей над детьми и др.) по сути является узаконенной формой семейных отношений, легальным институтом воспроизводства насилия.

Стимулирующее воздействие на рост насилия и преступности в обществе оказывают не только *слабая* правовая база и недостаточная эффективность работы правоохранительных органов, но и сформировавшееся в общественном сознании представление о том, что насилие и преступность получили широкий размах, а уровень раскрываемости преступлений низкий. В такой обстановке действует принцип вовлеченности в уже сложившиеся объективные (а порой и выдуманные) обстоятельства. Под их воздействием одни идут на преступления, чтобы успеть «половить рыбку в мутной воде», использовать благоприятно складывающиеся обстоятельства. Другие предпочитают решать возникающие проблемы своими силами (нередко применяя насилие и нарушая закон), так как считают, что правоохранительные органы не могут оказать им необходимую помощь. Третьи, под влиянием страха и бессилия оправдывают акты насилия (если они не затрагивают лично их) как справедливое возмездие. Таким образом, создается синергетическая (саморазвивающаяся) система, культивирующая насилие в обществе.

Принцип вовлеченности в конфликт и насилие имеет место и в международных отношениях. Особенно наглядно он проявился во время Первой и Второй мировых войн.

К факторам, влияющим на рост конфликтности и насилия в обществе, относится также употребление алкоголя. Особенно негативное воздействие он оказывает на бытовые конфликты. По данным исследования, 91% семейных конфликтов был спровоцирован пьянством одного или обоих супругов; 12% конфликтов возникли в ходе совместной выпивки преступника и потерпевшего; 69% лиц совершивших убийство находились в момент преступления в разной стадии алкогольного опьянения; 87% осужденных за тяжкие телесные повреждения также в момент преступления были в нетрезвом состоянии.

Для современного российского общества проблема алкоголизации страны и связанный с ней рост насилия оцениваются специалистами как непосредственная угроза национальной безопасности.

Цели и мотивы насилия

Цель является мысленным, идеальным предвосхищением результата деятельности. Поэтому она непосредственно связана с сознанием человека. Индивид или социальная общность, намечая определенную цель, как правило, в деталях разрабатывают стратегию и тактику ее достижения.

Мотив — причина, побуждающая человека к действию. В нем могут преобладать биологические и психические свойства индивида или социальной группы (потребности, инстинкты, влечения, эмоции, установки и т. д.). Мотив — внутренний стимулятор постановки и достижения цели. Например, потенциальный преступник, движимый чувством голода, намечает ограбление магазина. В ходе ограбления, застигнутый врасплох невольным свидетелем и находясь в состоянии стресса, он совершает убийство. Чтобы скрыть следы

преступления, поджигает магазин.

Таким образом, в данном примере мотивы и цели обуславливают друг друга, переходят из одного состояния в другое. Случайное убийство во время ограбления (мотив сокрытия преступления) в дальнейшем может стать самоцелью, на достижение которой преступник идет уже вполне осознанно.

Преступниками и насильниками не рождаются, ими становятся в процессе социализации и взаимодействия людей друг с другом. Мотивом совершения насилия может стать любая неудовлетворенная потребность. Голодный ребенок отнимает булочку у соседнего мальчишки; испытывающий сексуальное влечение подросток насилует случайную знакомую; безработный, чтобы прокормить свою семью, совершает ограбление; чтобы «убить» свободное время и как-то развлечься, подростки истязают своего сверстника.

Неудовлетворенными потребностями далеко не исчерпываются все мотивы насилия. Для бытовых преступлений наиболее характерными являются следующие мотивы:

- личная неприязнь. По данным исследования этот мотив лежит в основе 31% бытовых убийств, 24% тяжких и 34% менее тяжких телесных повреждений, 37% истязаний;
- мотив ревности: 17% убийств, 10% тяжких и 7% менее тяжких телесных повреждений, 15% истязаний;
- мотив мести, как следствие конфликта: 11% убийств, 13% тяжких и 13% менее тяжких телесных повреждений.

На межличностном и групповом уровне можно выделить следующие мотивы насилия и жестокости:

- импульсивная жестокость как непосредственная реакция на ситуацию, обусловленная эмоциональной несдержанностью (например, неадекватная реакция на действия потерпевшего);
- инструментальная жестокость, используемая как средство достижения преступной цели (грабеж, изнасилование, устранение конкурента и т. д.);
- вынужденная жестокость как результат подчинения требованиям определенного субъекта, например, лидера группы, стремящегося создать обстановку круговой поруки;
- жестокость как результат групповой солидарности, реализующей стремление сохранить или повысить свой престиж в группе;
- жестокость как основной мотив и цель преступного поведения, обусловленная социально-психологическими свойствами личности, для которой насилие является не способом достижения цели, а самоцелью.

Последний вид мотивации насилия является одним из самых опасных. На межличностном и групповом уровне он порождает феномен Джека потрошителя или Чикатило, а на уровне государственных структур — Нерона, Дракулы, Гитлера, Сталина.

Насилие широко используется как средство власти. Само понятие власть

предполагает насилие (принуждение). Но если на уровне межличностных и межгрупповых отношений наиболее распространенной формой является прямое насилие, то на уровне властного взаимодействия широко применяются все виды насилия: прямое, структурное, культурное. При этом тоталитарные политические режимы (фашистский, коммунистический, националистический) в большей степени тяготеют к прямому насилию (террор, репрессии, депортации, концлагеря), а либерально-демократические — к структурному. Но любая власть стремится легитимизировать (узаконить) применяемые ею виды насилия, сделать насилие необходимым (естественным) элементом культуры. Для этого используются различные средства: убеждение, принуждение, авторитет вождя, стимулирование, манипулирование и др. Наиболее радикальными формами политического насилия в обществе являются гражданская война и геноцид против собственного народа.

Главной целью политического насилия является власть, обладание которой дает возможность распоряжаться людьми, ресурсами и легально применять насилие.

Как ограничить насилие в обществе?

Человеческий гений разработал немало концепций ненасильственного развития общества (Л. Толстой, М. Ганди, Дж. Шарп). Однако полностью избавиться от насилия невозможно, да, очевидно, и не нужно. Кроме негативных, насилие выполняет и позитивные функции в обществе. Насилие порой бывает необходимым (как средство воздействия) и в воспитании детей, и в борьбе с преступностью, и в ограничении политического радикализма и экстремизма.

В стратегическом плане программа борьбы с насилием должна, включать следующие положения:

1. Восстановление экономики страны и создание нормальных человеческих условий жизнедеятельности для всех классов и социальных слоев общества.
2. Вытеснение авторитаризма из сознания граждан и формирование новой либерально-демократической культуры.
3. Идентификация (политическая, идеологическая, социокультурная) всех социальных и социально-этнических общностей в рамках единой Российской Федерации.
4. Воспитание правовой культуры и создание действенных механизмов ненасильственного урегулирования возникающих конфликтов.
5. Дальнейшее развитие демократических механизмов политического управления обществом.

Тактические формы борьбы с насилием в обществе предполагают оперативное реагирование государственных органов и общественности на наиболее опасные очаги распространения насилия с целью ликвидации или

ограничения их негативного влияния. К таким наиболее опасным очагам в настоящее время можно отнести следующие:

- рост криминальной преступности;
- бесконтрольный ввоз и распространение алкогольной продукции;
- распространение наркотиков;
- отсутствие ограничений на показ видеопродукции, содержащей акты насилия и вандализма;
- рост числа беспризорников и бомжей;
- несвоевременная выплата зарплат;
- отсутствие социальной защищенности отдельных категорий граждан (например, военнослужащих, шахтеров).

Для решения всех перечисленных проблем требуются немалые материальные затраты, но в большей степени здесь нужны политическая воля и организаторский талант государственных и общественных институтов.

Вопросы для проверки знаний

1. Что такое насилие и в чем оно проявляется?
2. Дайте объяснение понятиям: «прямое насилие», «структурное насилие», «культурное насилие».
3. Какова природа человеческой агрессивности?
4. Что такое «авторитарная личность» и какие факторы оказывают влияние на ее социализацию?
5. Назовите основные цели и мотивы насилия.
6. Как ограничить применение насилия в обществе?

Литература

Галтут Д. Культурное насилие // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — М., 1995. - Вып. 8. - С. 34, 37.

Ефремова Г. Ф. Проблема насилия в массовом сознании. // Социальные конфликты... — М., 1995. — Вып. 8. — С. 24—25.

Мишюшев Ф. И. Социальная антропология. — М., 1997. — С. 154, 157.

Ревин В. П. Криминальное насилие в сфере семьи, быта, досуга. // Социальные конфликты... — М., 1995. — Вып. 8. — С. 148.

Ситковская О. Д. Социально-психологическая природа агрессивности и жестокости. // Социальные конфликты... — М., 1995. - Вып. 8. - С. 100.

Тарасов К. А. От насилия в кино к насилию «как в кино»? // Социологические исследования, 1996. — № 2. — С. 35—41.

Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. — М., 1994. - С. 27-29.

Приложения

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ К ТЕМАМ

Тест «Не слишком ли Вы агрессивны?»¹

В ответе нужно выбрать наиболее приемлемый для вас вариант.

1. Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного конфликта?
 - а) Всегда.
 - б) Иногда.
 - в) Никогда.
2. Как вы ведете себя в критической ситуации?
 - а) Внутренне кипите.
 - б) Сохраняете полное спокойствие.
 - в) Теряете самообладание.
3. Каким считают Вас коллеги?
 - а) Самоуверенным и завистливым.
 - б) Дружелюбным.
 - в) Спокойным и независимым.
4. Как Вы отреагируете, если Вам предложат ответственную должность?
 - а) Примите ее с некоторыми опасениями.
 - б) Согласитесь без колебаний.
 - в) Откажитесь от нее ради собственного спокойствия.
5. Как Вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения

¹ См.: *Социология: Практикум* / Сост. и отв. редакторы Л. Н. Миронов, Р. И. Руденко. М. - С. 210-213.

возьмет с Вашего стола бумагу?

а) Выдадите ему «по первое число».

б) Заставите вернуть.

в) Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

6. Какими словами Вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулась с работы позже обычного?

а) Что это тебя так задержало?

б) Где ты торчишь допоздна?

в) Я уже начал(а) волноваться?

7. Как бы Вы вели себя за рулем автомобиля, если бы он у Вас был?

а) Старались бы обогнать машину, которая показала Вам «хвост».

б) Вам было бы все равно, сколько автомобилей Вас обошло.

в) Помчались бы с такой скоростью, чтобы никто Вас не догнал.

8. Какими Вы считаете свои взгляды на жизнь?

а) Сбалансированными.

б) Легкомысленными.

в) Крайне жесткими.

9. Что Вы предпринимаете, если не все удастся?

а) Пытаетесь свалить вину на другого.

б) Смиряетесь.

в) Становитесь впредь осторожнее.

10. Как Вы отреагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?

а) Особая распущенность должна быть наказана.

б) Надо создать для молодежи условия организованного отдыха.

в) И почему эта проблема так всех волнует?

11. Что Вы ощущаете, если то, к чему Вы так сильно стремились, или то, чем хотели обладать, досталось другому?

а) И зачем я только нервы тратил(а)?

б) Видно, этот другой удачливей меня.

в) Может быть, мне это удастся в другой раз.

12. Как Вы смотрите страшный фильм?

а) Боитесь.

б) Скучаете.

в) Получаете искреннее удовольствие.

13. Если из-за дорожной пробки Вы опаздываете на важное собрание, совещание, Вы:

а) Будете нервничать во время совещания из-за опоздания.

б) Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.

в) Искренне огорчитесь.

14. Как Вы относитесь к своим спортивным успехам?

а) Обязательно стараетесь выиграть.

б) Цените удовольствие почувствовать себя участником соревнования.

- в) Очень сердитесь, если проигрываете.
15. Как Вы поступите, если Вас плохо обслужили в ресторане?
- а) Стерпите, избегая скандала.
- б) Вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание.
- в) Отправитесь с жалобой к директору ресторана.
16. Как Вы себя поведете, если Ваших сестренку или братишку обидели в школе?
- а) Поговорите с учителем.
- б) Устроите скандал родителям малолетних преступников.
- в) Посоветуете ребенку самому дать сдачи.
17. Какой, по-вашему, Вы человек?
- а) Средний.
- б) Самоуверенный.
- в) Пробивной.
18. Что Вы ответите человеку, более молодому по отношению к Вам, с которым столкнулись в дверях, если он начал извиняться перед Вами?
- а) Простите, это моя вина.
- б) Ничего, пустяки.
- в) А повнимательнее Вы быть не можете?!
19. Как Вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?
- а) Когда же, наконец, будут применены конкретные меры к тем, кто позорит современную молодежь?
- б) Надо бы внести телесное наказание.
- в) Нельзя все валить на молодежь.
20. Представьте себе, что Вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное Вы предпочитаете?
- а) Тигра или леопарда.
- б) Домашнюю кошку.
- в) Медведя.

Варианты ответов	Оценки результатов по вопросам																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
Б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1
В	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2

36—44 балла. Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в Вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

45 и более баллов. Вы излишне агрессивны, при этом нередко оказываетесь неуравновешенным и чрезмерно жестким к другим людям. Вы надеетесь добиться успеха в жизни, рассчитывая на собственные методы и

жертвуют интересами окружающих. Поэтому Вас не удивляет неприязнь окружающих, но зато при малейшей возможности Вы стараетесь их за это наказать.

35 и менее баллов. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что Вы, как травинка, гнетесь под любым ветерком. Но все же побольше решительности Вам не помешает.

Если по семи и более вопросам Вы набрали по три балла и менее чем по семи вопросам — по одному баллу, то взрывы Вашей агрессивности носят скорее разрушительный характер, чем конструктивный. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне можно бы избежать.

Если по семи и более вопросам Вы получите по одному баллу и менее чем по семи вопросам — по три балла, то Вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что Вам тоже не присущи вспышки агрессивности, но Вы подавляете их уж слишком тщательно.

Практическое задание к теме: «Конфликт как социальный феномен общественной жизни»

Цель задания:

1) познакомить студентов с возможными конфликтными ситуациями;
2) разобрать возможные варианты урегулирования подобных ситуаций;

3) определить типы возникающих конфликтов в зависимости от тех или иных вариантов их урегулирования.

1. Вы летите в самолете, удобно расположившись в пассажирском кресле. Сзади вас сидит ребенок и стучит ногой по вашему креслу. Вас это раздражает, и вы решаете прекратить «безобразие», действуя следующим образом:

а) постараетесь сами объяснить ребенку, что стучать ножкой по креслу нельзя;

б) обратитесь к родителям ребенка с просьбой, чтобы они «уговорили» свое чадо;

в) вызовите стюардессу и попросите ее, чтобы она обеспечила вам надлежащий покой.

2. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна ноют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить

соседей. Ваши действия:

- а) стучите металлическим предметом по трубам центрального отопления;
- б) поднимаетесь к соседям и лично «выясняете отношения»;
- в) обращаетесь к управдому или в милицию, чтобы вам обеспечили надлежащий покой.

Игра-тренинг к теме «Внутриличностные конфликты»

1. *Цель игры.* Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

II. *Участники игры.*

- 1. Чиновник — «Ч».
- 2. Начальник чиновника — «Н».
- 3. Представитель общественности — «ПО».
- 4. Проситель — «П».
- 5. Представитель местной мафии — «М».
- 6. Жена чиновника — «Ж».
- 7. Совесть чиновника — «С».
- 8. Группа экспертов — «Э».

В игре могут принять участие от 7—8 до 30 и более человек.

III. *Установка.*

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возлагает некий чиновник «Ч». Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника «Н» интерпретирует полученное распоряжение по своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

- а) представитель общественности «ПО», который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;
- б) проситель «П», предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;
- в) представитель местной мафии «М», угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана его людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее:

- а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним

за день;

б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети без отца; жена без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в семье¹.

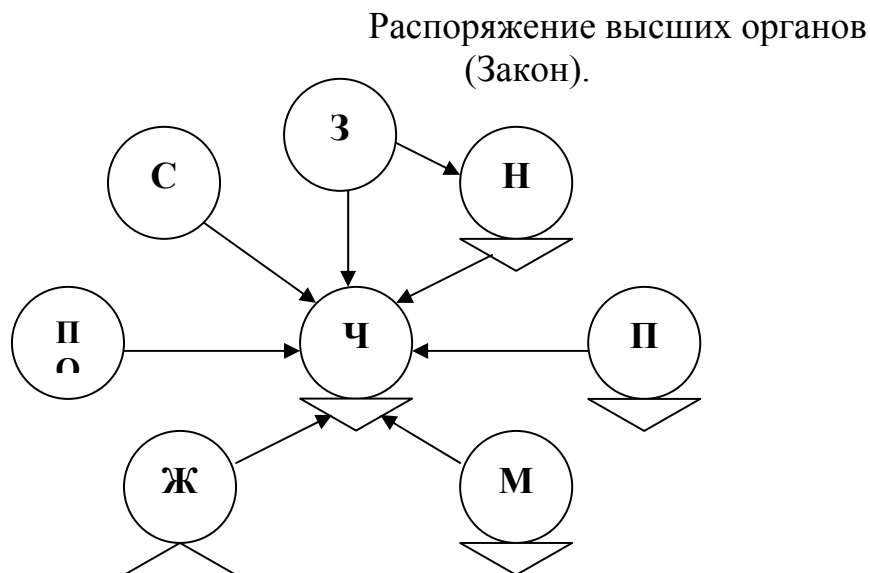


Рис. 12. Схема проведения игры-тренинга.

IV. Порядок проведения игры.

1. Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника «Н» с чиновником «Ч». Дальнейший порядок игры описан в Установке.

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

V. *Предостережение* (для руководителя игры). Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»: сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

Тест «Родитель—взрослый—ребенок»¹ к теме: «Межличностные конфликты»

¹ См.: Психология общения. — Йошкар-Ола, 1996. — С. 36—37.

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценивать человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 (Д - «дитя»);
- 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 (В - «взрослый»);
- 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 (Р - «родитель»).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула *ВДР*, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит *Р*, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание *РДВ* порой способно осложнить жизнь обладателю такой

характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь. Если вас не увлекает организаторская работа, с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке. Если же нет, и вы захотите передвинуть свое Р на второе или даже на третье место, то это вполне осуществимо. Вам помогут и, так называемые, группы тренировки общения, организованные психологами во многих городах.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно уже перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Игра «Трудовой конфликт»¹ к теме: «Межличностные конфликты»

I. *Цель игры.* Познакомить студентов с возможными производственными ситуациями и межличностными взаимоотношениями в трудовом коллективе; в игровой форме найти различные варианты выходов из создавшихся ситуаций, помочь выявить причины подобных ситуаций; попытаться определить необходимые личностные и функциональные качества каждого из «персонажей» описанных ситуаций.

1. К вам с жалобой на грубое недостойное поведение мастера обращается один из самых добросовестных и квалифицированных работников вашего коллектива. Как вы отреагируете? Теперь представьте, что с аналогичной жалобой пришел один из самых недобросовестных работников, не раз допускавший дисциплинарные проступки. Как надо отреагировать в этом случае? Повести себя в обоих случаях одинаково? Или, наоборот, реакция должна быть разной? Какой позиции *вы* придерживаетесь? Аргументируйте ее.

2. Вам позвонил ваш руководитель, который сказал, что у него на приеме был работник из вашего подразделения, высказывавший претензии к вам, считающий, что вы относитесь к нему предвзято и необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас разобраться в сложившейся ситуации и переговорить с работником. Продумайте план беседы. С чего вы начнете разговор, какие вопросы вы зададите вашему собеседнику и что хотите услышать от него, чем предпочли бы завершить разговор?

II. *Участники игры,* а) руководитель; б) мастер; в) работники.

III. *Порядок проведения игры:*

1. Между участниками распределить роли руководителя, мастера, работников.

2. Разыграть описанные выше ситуации, меняя по ходу игры роли

¹ Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. — Л., 1990. — С. 103—104

между участниками и вводя новых «игроков».

3. Проанализировать ход игры и определить возможные выходы (способы урегулирования) из ситуаций.

Игра «Супружеский конфликт» к теме: «Супружеские конфликты»

I. *Цель игры.* Ознакомить студентов с одним из вариантов супружеских конфликтов, определить их виды и попытаться найти возможные варианты решения супружеских конфликтов подобного типа.

II. Участники игры:

1. Муж — работник бюджетной сферы, вынужденный постоянно искать дополнительный заработок, так как основной зарплаты на содержание семьи не хватает.

2. Жена — также работница бюджетной сферы, вынужденная постоянно отпрашиваться с работы, так как в основном ей одной приходится вести все домашнее хозяйство: стирать, готовить, ходить за покупками, отводить и приводить двоих детей в детский сад и т. д.

III. *Установка.* Муж приходит позднее обычного домой. Сегодня он закончил очередную «левую» работу и получил за нее деньги. Он в хорошем настроении и слегка навеселе. Жена устала и обижена на мужа. Возникает конфликт. Жена обвиняет мужа в том, что он совершенно не думает о семье, что у него своя личная жизнь, а она за своими семейными заботами ничего хорошего в этой жизни не видит. Муж оправдывает свои частые задержки на работе тем, что стремится больше зарабатывать денег именно для семьи. Взаимные обвинения приобретают явно эмоциональную окраску.

IV. Порядок проведения игры.

1. Распределить студентов по парам с соответствующими ролями: «муж» — «жена» (желательно, чтобы в каждую пару входили девушка и парень).

2. На первом этапе игры каждый из «супругов» играет соответственно роль мужа и жены, оправдывая свои действия, предшествовавшие конфликту.

3. На втором этапе каждый из «супругов» письменно излагает свои возможные варианты решения конфликтной ситуации.

4. На заключительном этапе оба «супруга» находят единое взаимоприемлемое решение конфликта и подробно его описывают.

5. Необходимо также определить тип супружеского конфликта, причины его возникновения и другие возможные варианты решения данного супружеского конфликта.

Игра «Конфликтная ситуация в комплексной бригаде строителей»¹

¹ Сюжет игры взят из книги: Бородин Ф. М., Коряк И. М. Внимание: конфликт! - Новосибирск.

к теме: «Групповые конфликты»

I. *Цель игры.* Ознакомить студентов с социально-психологическими исследованиями конфликтов, возникающих в трудовых коллективах и малых формальных и неформальных группах, выделить причины конфликтов, определить их виды и попытаться найти способы конструктивного решения конфликтных ситуаций.

II. *Участники игры:*

1. Бригадир комплексной бригады строителей «Бутов».
2. Неформальный лидер бригады «Ломов».
3. «Новенький» инициативный рабочий бригады «Новиков».
4. Члены бригады: рабочий № 1, № 2 и т. д. (можно каждому «дать» имя, фамилию).

5. Группа экспертов.

В игре могут принимать участие от пяти и более человек.

III. *Установка.*

В комплексной бригаде строителей сложились следующие негативные традиции:

1. Часть рабочего времени отдельные члены бригады выполняли «левые» работы, нередко используя материалы со стройки.

2. Заработанные «левые» деньги (часть денег), как правило, использовались для организации совместного застолья.

3. Инициатором и руководителем «левых» заработков и застолий был неформальный лидер «Ломов». Он же отбирал для «левых» работ наиболее лояльных к нему членов бригады.

4. В бригаде нередко были опоздания и прогулы без уважительной причины. Остальные члены бригады вынуждены были работать за всю бригаду, как во время прогулов, так и во время выполнения частью бригады «левых» работ.

5. Бригадир, пожилой человек, дорабатывающий до пенсии, фактически не вмешивается в сложившиеся в бригаде традиции.

6. В бригаду приходит на постоянную работу молодой, инициативный, но уже опытный рабочий «Новиков». Он видит, что часть бригады во главе с неформальным лидером «Ломовым» паразитирует за счет остальных ее членов. «Новиков» не желает, чтобы его труд присваивали «паразиты» и он начинает действовать.

IV. *Порядок проведения игры.*

1. Назначить (избрать) бригадира, неформального лидера, «новенького» и экспертов.

2. Остальных студентов разделить примерно на две равные части, одна из которых будет представлять «активных» сторонников не формального

лидера «Ломова», другая — «пассивных» рабочих, вынужденных терпеть существующие в бригаде традиции.

3. В ходе игры исполнители ролей несколько раз меняются местами.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры.

V. *Возможные варианты действий «новенького»* (для руководителей игры):

1) обратиться к бригадиру;

2) поговорить с неформальным лидером;

3) на собрании бригады попытаться привлечь на свою сторону «пассивных» членов бригады и совместными усилиями оказать «давление» на: а) бригадира; б) неформального лидера; в) сторонников негативных традиций; г) на всех; д) составить коллективное обращение к вышестоящему руководству.

Возможны другие варианты.

Тест «Проверьте себя, умеете ли вы слушать?»¹ к теме «Конфликты в социально-педагогическом процессе»

При ответе на вопросы этого теста используется девятибалльная шкала самооценки: 9 баллов — это качество, присущее вам в наивысшей степени, 1

¹ См.: Андреев В. И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, решения конфликтов. — М., 1995.

балл — это качество, присущее вам в наименьшей степени, 5 баллов — средний уровень проявления соответствующего качества.

При ответе на вопросы теста будьте предельно искренни, если вас интересует истинное положение вещей.

	Вопросы теста	Баллы
1	Как часто вы делаете вид, что слушаете, а сами думаете о чем-то другом?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2	Как часто вам приходится «закруглять» тему беседы, разговора, если собеседник вам не интересен?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3	Как часто манера речи и поведения вашего собеседника вас раздражают?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4	Как часто в процессе общения у вас возникают конфликтные ситуации?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
5	Как часто вы прерываете своего собеседника, чтобы вставить свою реплику, акцентировать внимание на существе обсуждаемого вопроса?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
6	Как часто вам приходится поправлять собеседника, если он неправильно использует термины, ударения?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7	Как часто в процессе беседы, общения вас провоцируют на то, чтобы вы повысили голос или грубостью ответили на грубость?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
8	Как часто вы перебиваете собеседника в разговоре и не превратилась ли эта особенность у вас в привычку?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
9	Как часто вам приходится говорить с собеседником в назидательном тоне?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10	Как часто вам приходится уходить от разговора, если ваш собеседник касается тем, проблем, которые вам неприятны?	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Подсчитайте сумму баллов, которую вы набрали, и определите степень умения выслушать вашего собеседника.

Сумма баллов	Степень умения выслушать собеседника	
79-90	1	— очень низкая
71-78	2	— низкая
63-70	3	— ниже средней

55-62	4	— чуть ниже средней
47-54	5	— средняя
39-46	6	— чуть выше средней
31-38	7	— выше средней
23-30	8	— высокая
10-22	9	— очень высокая

После того, как определите свое умение слушать собеседника, проанализируйте, каковы ваши недостатки, и постарайтесь их исправить.

Деловая игра «Конфликт на промышленном предприятии» к теме «Конфликты в организации»

I. *Цель игры.* Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

II. *Установка.* Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно на (Головину число работников;
- в) повысить квалификацию оставшимся работникам;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100—150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории:

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия.

В игре могут принимать участие от 7 до 30 человек.

III. *Участники игры.*

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

IV. *Условия игры.* Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

V. *Разбор проведенной игры.* Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение прошедшей игры.

Игра-тренинг «Межэтнический конфликт в Югославии» к теме «Межэтнические конфликты»

I. *Цель игры.* Ознакомить студентов с конкретной конфликтной ситуацией, возникшей между просербским правительством Югославии и Косовскими албанцами; определить причины возникновения конфликта и формы его проявления; найти возможные варианты урегулирования и разрешения конфликта.

II. *Установка.* Автономный край Косово входит в состав Сербской республики (Югославия). 90% населения края составляют этнические албанцы и лишь 10% — сербы. Косовские албанцы стремятся отделиться от Сербской республики и создать свое независимое государство. Центральное просербское правительство всячески препятствует отделению Косова, мотивируя это тем, что этот район является исконно сербской территорией — колыбелью зарождения сербской нации. Конфликт развивается и временами переходит в вооруженные столкновения между албанскими повстанцами и сербской полицией. Международная организация (ООН) принуждает конфликтующие стороны сесть за стол «переговоров».

III. *Участники игры.*

1. Представители сербской делегации на переговорах.
2. Представители делегации Косовских албанцев.
3. Представители (наблюдатели, посредники) делегации ООН.
4. Группа экспертов.

В каждую делегацию входят два-три человека во главе с председателем.

IV. *Условия игры.* Проходят переговоры между делегацией Сербии и делегацией Косовских албанцев. В качестве посредника на переговоры приглашены представители ООН.

1. Переговоры открывает один из представителей ООН. Он кратко знакомит присутствующих с возникшей в ходе конфликта обстановкой в регионе, возможными негативными последствиями его эскалации и задачами, которые предстоит решить в ходе открывающихся переговоров.

2. Стороны поочередно вносят предложения по урегулированию конфликта и высказывают свои аргументы «за» и «против» тех или иных предложений.

3. В ходе переговоров представители ООН с целью сближения позиций сторон вступают в дискуссию и предлагают варианты решения проблемы.

4. В ходе игры участники могут меняться ролями и привлекать еще не задействованных в игре студентов.

V. *Разбор проведенной игры.*

1. Оценка экспертами уровня компетентности договаривающихся сторон и посредников, высказывание вариантов урегулирования конфликта.

2. Участники игры-тренинга, исходя из существующих противоречий и притязаний сторон, определяют виды (подвиды) межэтнического конфликта.

3. Общее обсуждение прошедшей игры-тренинга.

VI. *Примечание.*

В предложенной разработке игры-тренинга «Межэтнический конфликт» могут быть использованы и другие (реальные или вымышленные) конфликтные ситуации (например, Абхазский конфликт, конфликт в Нагорном Карабахе и др.)

Игра-тренинг «Программа выхода страны из кризиса»

к теме «Политические конфликты»

I. *Цель игры.* Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими в ходе политических дискуссий; научить их в корректной форме отстаивать свои позиции и находить компромиссы.

II. *Установка.* На завершающем этапе предвыборной компании лидируют три основных партийных блока: «левые», «правые» и «центристы». Каждый блок предлагает свою программу выхода из кризиса.

III. *Порядок проведения игры.*

1. Все участники игры делятся на три подгруппы. В каждой

подгруппе выбирается лидер.

2. Выбирается (назначается) группа экспертов.

3. Каждая подгруппа (партийный блок) уединяется и разрабатывает свою предвыборную программу, состоящую из 10 пунктов.

4. Начинается дискуссия. Каждый блок озвучивает свою программу, представители других блоков задают вопросы и высказывают критические замечания по каждому пункту программы.

5. Обсудив все программы, подгруппы расходятся и пытаются найти компромиссы с другими блоками для создания предвыборной коалиции.

6. Начинается новая дискуссия. И если в предварительных консультациях между какими-то блоками был найден компромисс, то они на второй дискуссии выступают с едиными программой и лидером. Если до начала дискуссии компромисса найти не удалось, то уже в ходе дискуссии блоки пытаются найти союзников.

7. Эксперты оценивают выступления ораторов по нескольким позициям, определенным по взаимной договоренности, например тактичность (бестактность); аргументированность; толерантность; искусство компромисса и т.д. Победителем считается подгруппа, набравшая наибольшее количество баллов. Также определяется лидер и в личном зачете. По желанию участников игры можно определить и самого бескомпромиссного или бестактного «политика».

8. Подведение итогов игры-тренинга.

ПРОГРАММА КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»¹

Тема 1. Возникновение и развитие социологии конфликта

Социальная структура общества и тенденции социальной мобильности.

Цели и задачи спецкурса «Конфликтология».

Специфика социологических и социально-психологических методов исследования социальных конфликтов.

Предмет, функции и структура конфликтологии.

История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии (Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Булдинг). Марксистский подход к теории конфликта.

Становление и развитие российской конфликтологии.

Тема 2. Конфликт как социальный феномен общественной жизни

Определение понятия конфликт.

Социальные противоречия и социальные конфликты. Структура социального конфликта. Классификация (типологизация) социальных конфликтов. Источники, причины возникновения и цели социального конфликта. Механизм функционирования и динамика развития социального конфликта (зарождение, развитие, разрешение).

Конфликт как свойство социальных систем. Функции социального конфликта в общественном развитии.

Тема 3. Основные способы разрешения социальных конфликтов

Диагностика конфликта. Определение предмета, целей и границ конфликта. Выявление позиций сторон и конфликтной установки. Роль символов победы и поражения в разрешении конфликта. Нахождение адекватных способов разрешения социальных конфликтов.

Способы разрешения конфликта. Изменение конфликтной ситуации. Замена одного объекта другим. Изменение позиций сторон. Локализация и фрагментация конфликта. Посредничество, переговоры. Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта. Силловые способы подавления (урегулирования) конфликта. Управление социальным конфликтом.

¹ В программе курса « Конфликтология» имеются темы, не вошедшие в теоретическую часть учебного пособия. По мнению автора, это дает дополнительные возможности организаторам учебных занятий проявлять свою инициативу.

Тема 4. Внутриличностный конфликт

Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.

Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Структура человеческой психики: фрустрация, стрессы, конфликты, кризисы.

Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.

Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита. Развитие стрессоустойчивости. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности.

Тема 5. Межличностные конфликты

Взаимодействие и взаимозависимость людей. Проблемы формирования. Теория ролей. Социально-психологическая рефлексия. Структурная и социально-психологическая типология межличностного восприятия. Трансакционный анализ. Межличностная перцепция. Идентификация. Децентрация. Эмпатия.

Механизмы межличностной манипуляции.

Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов и их типологизация. Социально-психологическое противостояние индивидов. Способы разрешения межличностных конфликтов.

Тема 6. Супружеские конфликты

Семья и брак в историческом развитии. Взаимоотношение супругов в зависимости от различных типов семьи (патриархальный, авторитарный, демократический).

Социальные функции семьи в обществе. Тенденции развития семейно-брачных отношений в России.

Социально-психологические и ролевые различия супругов. Потребности, интересы, ценности и цели в супружеской жизни. Любовь, расчет и супружество.

Природа супружеских конфликтов и их классификация. Формы проявления супружеских конфликтов. Возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов.

Тема 7. Семейные конфликты

Семья как основной институт воспроизводства и социализации человеческого рода. Функции семьи в воспитании и образовании детей. Кризис

современной семьи и пути его преодоления.

Проблемы взаимоотношений между родителями и детьми: конфликт поколений или сложности взаимного восприятия. Трансакционный анализ во взаимоотношениях «родители-дети». Психологический климат в семье.

Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Отношения «родитель-ребенок» в неблагополучных и неполных семьях. Девиантное поведение и насилие в семье.

Основные способы урегулирования семейных конфликтов.

Тема 8. Групповые конфликты

Малая социальная группа как первичный элемент сплочения индивидов. Мотивы и цели объединения людей. Функции и роль малой социальной группы в человеческих взаимоотношениях.

Групповая динамика. Взаимодействие и взаимозависимость. Внутригрупповые структуры. Ролевая структура группы. Иерархия доминирования. Проблемы лидерства в группе.

Субъектура группы. Групповые нормы, ценности и способы поведения.

Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация. Основные способы разрешения групповых конфликтов. Функции внутригруппового конфликта. Последствия конфликта в группе.

Тема 9. Конфликт в социально-педагогическом процессе

Конфликтные факторы в отечественном образовании. Политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие факторы конфликтности в образовании.

Генезис, природа, типология и динамика конфликтов в педагогическом процессе. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура и классификация. Функции и последствия педагогических конфликтов.

Основные факторы возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе. Проблемы взаимного восприятия в диаде «учитель-ученик». Обучающие, воспитывающие и информационные функции образования, их взаимосвязь и противоречия в педагогическом процессе. Девиантное поведение и насилие в образовательных учреждениях. Проблемы взаимоотношения в диаде «учитель-родитель».

Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования и разрешения социально-педагогических конфликтов. Роль педагога в урегулировании конфликтов и формировании у учащихся навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

Проблемы гуманизации отношений между учителем, учащимися, администрацией, родителями на основе диалога, консенсуса и компромисса.

Конфликтологическая служба в социально-педагогическом процессе: проблемы и перспективы управления конфликтом.

Тема 10. Конфликты в организации

Организация — основная ячейка в структуре современного общества. Цели и способы объединения людей в организации.

Организационно-технологическая, социально-экономическая, административно-управленческая, внеформальная, социально-психологическая и социально-культурная подсистемы трудовой организации. Трудовой коллектив как формальная (формализованная) общность людей.

Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации.

Тема 11. Социально-трудовые конфликты

Возникновение и развитие социологии труда, индустриальной социологии и менеджмента (Ф. У. Тейлор, А. Маслоу, Э. Мейо, П. Ф. Дракер, К. Маркс и др.).

Основные механизмы функционирования капитала. Противоречия между трудом и капиталом. Проблемы социально-трудовых отношений в обществе.

Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их квалификация. Действующие силы конфликта. Внешние и внутренние факторы конфликта. Динамика развития социально-трудового конфликта. Забастовка и формы ее проявления в конфликте. Особенности проявления социально-трудовых конфликтов в условиях перехода к рынку.

Основные способы регулирования и разрешения социально-трудовых конфликтов на предприятиях. Роль социально-трудовых конфликтов в развитии общества.

Тема 12. Межэтнические конфликты

Национально-этнические процессы в современном обществе. Основные факторы этнической самоидентификации.

Политические, экономические, социальные, социально-психологические, исторические и территориальные факторы межэтнических противоречий. Культурологический аспект межэтнических проблем. Противоречия ценностей и норм в полиэтническом государстве. Этнополитическое самоопределение социальных общностей.

Этнические конфликты и их классификация. Психология и мораль в этническом конфликте. Основные способы формирования «образа врага» в

межэтнических отношениях. Война как одна из форм этнического конфликта. Основные способы разрешения межэтнического конфликта.

Тема 13. Политические конфликты

Общество и государство — грани согласия и противоречий. Политический режим и социально-политические противоречия в обществе. Социальная дифференциация и противоречия интересов. Экономическое и социальное неравенство как факторы социальной напряженности в обществе.

Причины возникновения и типология политических конфликтов. Горизонтальные и вертикальные политические конфликты. Статусно-ролевые и режимные конфликты. Способы проявления политических конфликтов.

Проблемы достижения социально-политического согласия в обществе. Урегулирование и разрешение политических конфликтов. Управление конфликтами в обществе.

Тема 14. Насилие в конфликтах

Природа человеческой агрессивности. Биогенетические, психологические, экологические и социальные подходы объяснению агрессивности человека. Насилие как одно из свойств человеческой природы.

Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как реакция человека на ненормальные условия жизни. Насилие как борьба за существование. Эмоционально-психологические компоненты насилия. Последствия насилия. Механизмы ограничения человеческой агрессивности. Нравственные ограничения; насилие и мораль.

Идеи ненасилия (Л. Н. Толстой, М. Ганди, Дж. Шарп).

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Литература (ко всему курсу)

Анциупов А. Я., Шипилов А. И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. — М., 1992.

Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт. — Новосибирск, 1984, 1989.

Карнеги Д. Путь к согласию. — М., 1991.

Конфликт в трудовом коллективе. Методическая разработка. — М., 1991.

Конфликт и пути его разрешения. — Куйбышев, 1990.

Тернер Дж. Структура социологической теории. — М., 1985.

Фромм Э. Иметь или быть? — М., 1986.

Шаленко В. Н. Конфликт в трудовом коллективе. — М., 1992.

Тема 1

Введение: конфликт как социальный феномен общественной жизни (4 ч.)

1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
2. Определение понятия «социальный конфликт».
3. Структура социального конфликта.
4. Источники и причины возникновения социальных конфликтов.

Литература

Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт. — Новосибирск, 1984, 1989.

Дмитриев А. В., Кудрявцев В. Н., Кудрявцев С. В. Введение в общую теорию конфликта. — М., 1993.

Преториус Р. Теория конфликта. // Политические исследования. — М., 1991. — № 5.

Тема 2

Динамика развития социального конфликта (4 ч.)

1. Зарождение конфликта. Инцидент.
2. Конфликт в развитии.
3. Завершение конфликта. Функции конфликта.

Литература

Громова О. Н. Конфликтология: учебное пособие для студентов специальностей: «экономика и управление машиностроением». — М., 1993.

Дмитриев А. В., Кудрявцев В. Н., Кудрявцев С. В. Введение в общую теорию конфликта. — М., 1993.

Краснов Б. Н. Конфликты в обществе. // Социально-политический журнал, 1992. - № 6-7.

Тема 3

Основные способы разрешения социальных конфликтов (4ч.)

1. Диагностика конфликта.
2. Способы разрешения конфликта.
3. Управление социальным конфликтом.

Литература

Андреев В. Н. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — Казань, 1992.

Барановский Н. Предупреждение конфликтных ситуаций. // Социологическая законность, 1978.

Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт. — Новосибирск, 1991.

Данакин Н. С., Дятченко Л. Я. Технология сотрудничества и противоборства. — Белгород, 1993.

Тема 4

Личность в конфликте (2 ч.)

1. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
2. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
3. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Литература

Донченко Е. А., Титаренко Т. М. Личность: конфликт, гармония. — Киев, 1989.

Личность. Внутренний мир и самореализация. — СПб., 1996.

Шугуров М. В. Социальный конфликт и самоосуществление личности. — Саратов, 1994.

Тема 5

Межличностные конфликты (4 ч.)

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей.
2. Структурная типология межличностного восприятия.
3. Способы урегулирования межличностных конфликтов.

Литература

Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб., 1992.

Ершов А. А. Личность и коллектив: межличностные конфликты в коллективе и их разрешение. — Л., 1976.

Максуэлл Мольц. Я — это Я, или как стать счастливым. — СПб., 1992.

Тема 6

Супружеские конфликты (2 ч.)

1. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
2. Причины и источники супружеских конфликтов.
3. Способы разрешения супружеских конфликтов.

Литература

Гурко Т. А. Трансформация института современной семьи. // Социологические исследования, 1995. — № 10.

Сысоенко В. А. Супружеские конфликты. — М., 1989.

Шуман С. Г., Шуман В. П. Семейные конфликты. — Брест, 1992.

Тема 7

Семейные конфликты (2 ч.)

1. Роль семьи в образовании и воспитании детей.
2. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
3. Функции и последствия конфликта в семье.
4. Основные способы разрешения семейных конфликтов.

Литература

Антонов А. И. Жизненность семьи. — М., 1990.

Антонов А. Н., Борисов В. А. Кризис семьи и пути его преодоления. — М., 1990.

Дружинин В. Н. Психология семьи. — М., 1996.

Шуман С. Г., Шуман В. П. Семейные конфликты. — Брест, 1992.

Тема 8

Групповые конфликты (2 ч.)

1. Групповая динамика: взаимодействие и взаимозависимость.
2. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
3. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
4. Основные способы разрешения групповых конфликтов.
5. Последствия и функции внутригруппового конфликта.

Литература

Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. - М., 1990.

Кэмпбелл Д. Т. Реалистическая теория группового конфликта. — Психологические механизмы регуляции социального поведения. — М., 1997.

Морено Дж. Социометрия. Экспериментальный метод и наука об обществе. — М., 1958.

Робер М. А., Титман Ф. Психология индивида и группы. — М., 1988.

Тема 9

Конфликты в организации (2 ч.)

1. Структура и функции современной организации.
2. Классификация организационных конфликтов.
3. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.

Литература

Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. — М., 1993.

Дорин А. В. Экономическая социология. — Минск, 1997.

Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. — М., 1998.

Пригожий А. И. Современная социология организации.

Тема 10

Социально-трудовые конфликты (2 ч.)

1. Социально-трудовые конфликты взаимоотношения в общности: факторы конфликтности и согласия.
2. Правовое обеспечение конфликтного взаимодействия в обществе.
3. Способы урегулирования социально-трудовых конфликтов.

Литература

Андреевкова Н. В., Воронченкова Г. А. Развитие трудовых конфликтов в

России в период перехода к рыночной экономике. // Социологические исследования, 1993. № 8.

Громова О. Н. Конфликтология: учебное пособие для студентов специальностей: «экономика и управление машиностроением». — М., 1993.

Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. — Калуга, 1993.

Тема 11

Конфликт в социально-педагогическом процессе (2 ч.)

1. Конфликтогенные факторы в отечественном образовании.
2. Причины возникновения, типология, структура и функции педагогических конфликтов.
3. Технологии урегулирования, разрешения и управления педагогическим конфликтом.

Литература

Белкин А. С., Жаворонков В. Д., Зимина И. С. Конфликтология: наука о гармонии. — Екатеринбург, 1995.

Воронин Г. Л. Конфликты в школе. // Социологические исследования, 1994. — №3.

Сиволапов А. В. К новой модели обучения: социокультурный подход. // Социологические исследования, 1994. — № 3.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Вып. 12, — Российское образование: перед лицом кризиса. — М., 1997.

Тема 12

Межэтнические конфликты (2 ч.)

1. Понятие «этнос» в социологическом измерении.
2. Источники возникновения межэтнических конфликтов.
3. Война как одна из форм межэтнического конфликта.
4. Основные способы урегулирования межэтнических конфликтов.

Литература

Авксентьев В. А. Этнические конфликты: история и типология. // Социологические исследования, 1996. — № 12.

Джунусов М. С. Национализм в различных измерениях. — Алма-Ата, 1990.

Мацнев А. А. Этнополитические конфликты: природа, типология и пути урегулирования. // Социально-политический журнал, 1996. — № 4.

Михайлов В. А. Принцип «воронки», или механизм развертывания межэтнического конфликта. // Социологические исследования, 1993. — № 5.

Тема 13 Политические конфликты (2 ч.)

1. Понятие и типология политического конфликта.
2. Политический режим и социально-политические противоречия в обществе.

3. Проблемы достижения социального согласия в обществе.

Литература

Анискевич А. С. Политический конфликт. — Владивосток, 1994.

Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М., 1995.

Овчинников В. С. Политические конфликты в международных отношениях и пути их разрешения. — М., 1990.

Социально-политические конфликты в сфере межнациональных отношений и пути их разрешения. — М., 1990.

Тема 14

Насилие в конфликтах (2 ч.)

1. Природа человеческой агрессивности.
2. Насилие как средство доминирования и господства. Насилие как средство защиты.

3. Механизмы ограничения применения насилия в конфликтах.

Литература

Залысин И. Ю. Насилие как средство власти. / В кн. В контексте конфликтологии. — М., 1997.

Лоренц К. Агрессия (так называемое «зло»). — М., 1994.

Назаретян А. П. Агрессия, мораль и кризисы в развитии мировой культуры. — М., 1995.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование технологии разрешения. № 8. Насилие: тенденции и альтернативы. — М., 1995.

СЛОВАРЬ

Абсолютные конфликты — конфликты, в которых борьба ведется до полного уничтожения одного или обоих соперников.

Авторитет — общепризнанное значение, влияние, которым пользуется человек, группа, институт или организация; способность обеспечить послушание без насилия.

Агрессия — индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба или уничтожение другого человека, группы людей и больших социальных общностей.

Актор — активно действующий субъект.

Вертикальные политические конфликты — конфронтация проходит по линии «власть — общество». Существует два вида вертикальных политических конфликтов: а) статусно-ролевые, в основе которых лежит борьба за повышение личностного и группового статуса и роли в политической структуре; б) режимные конфликты, целью которых является свержение или

радикальное изменение существующего политического строя.

Власть — способность и возможность оказывать определяющее воздействие на людей с помощью каких-либо средств (авторитета, силы или угрозы применения силы и др.)

Внеформальная организация — спонтанно возникающая система связей, отношений, деятельности, направленная на решение организационных задач формальной организации способами, отличными от предписанных.

Восприятие межличностное — восприятие, понимание и оценка человека человеком, включает следующие механизмы: 1) идентификацию; 2) социально-психологическую рефлексия; 3) эмпатию; 4) стереотипизацию.

Враждебность — фиксированная психологическая установка, готовность к конфликтному поведению.

Генезис конфликта — момент зарождения, возникновения и последующий процесс развития конфликта.

Горизонтальные политические конфликты — борьба за власть и властные полномочия в рамках существующего режима, например, между исполнительной и законодательной ветвями власти.

Десоциализация — «вытеснение» индивида или социальной группы из собственной культуры.

Децентрация — механизм преодоления эгоцентризма личности, в основе которого лежит способность субъекта к принятию роли другого человека.

Дискуссия — обсуждение спорного вопроса.

Диагностика конфликта, — исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Доминирование — иерархия социальных отношений, предполагающая борьбу за приоритетные позиции.

Забастовка — коллективное прекращение работы или отказ от участия в регламентированной трудовой деятельности, организованные работниками с целью защиты своих экономических, социально-политических и иных интересов.

Индивидуальный порог толерантности — определенный предел роста психологического напряжения, после которого индивид вступает в конфликт или впадает в фрустрацию.

Идентификация — процесс эмоционального и иного самоотождествления личности с другим человеком, группой, образцом.

Институционализированный конфликт — конфликт, в котором оговорены нормы и правила ведения борьбы и существуют четкие механизмы его завершения.

Интерес (от лат. interest — имеет значение, важно) — реальная причина социальных действий.

Инцидент — формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон в конфликте.

Катарсис — освобождение от агрессивных импульсов, путем

направления их на различного рода эрзац-объекты (куклы-противники, участие в спортивной борьбе и др.).

Компромисс — метод урегулирования социальных конфликтов, основанный на взаимных уступках сторон.

Конкуренция — один из видов социального конфликта (особый вид борьбы), целью которого является получение прибыли, доступа к дефицитным благам и другой выгоды.

Консенсус — метод урегулирования социальных конфликтов, ориентированный на совместное решение проблемы.

Конгруэнтность — адекватная эмоциональная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Конфликт социальный — столкновение взаимоисключающих потребностей, интересов, ценностей.

Конфликт политических культур — столкновение различных политических ценностей, норм, обычаев, традиций, способов политического поведения и целей политического развития (политических образов жизни).

Конфронтация — противостояние (военное, политическое, социально-психологическое и др.) между социальными субъектами (индивидами, группами, партиями, идейными течениями, институтами, этносами, странами).

Кризис социально-политический — резкое обострение социально-политических противоречий, в результате которого нарушается стабильность и нормальное развитие общества.

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

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

Личность — человек, обладающий устойчивой системой социально значимых черт, обусловленных существующей системой общественных отношений, культурой и биологическими особенностями индивида.

Ложный конфликт — субъект (субъекты) воспринимают ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин для конфронтации нет.

Маргиналы — неадаптивные, неприспособившиеся к социальным условиям люди.

Межличностные конфликты — столкновение личностей в процессе их взаимоотношений, причиной которого является несовместимые (взаимоисключающие) потребности, интересы, ценности, цели или личные антипатии.

Межролевой конфликт — ситуация противоречия между требованиями разных социальных ролей, исполняемых личностью.

Мотивация — влечение или потребность, побуждающие нас действовать с определенной целью.

Насилие — в узком смысле насилие ассоциируется с нанесением человеку

физических и моральных травм; в широком смысле под насилием понимаются любые формы принуждения в отношении других индивидов и социальных групп.

Неверно приписанный конфликт — конфликт, в котором истинны и «виновник» (субъект) конфликта находится «за кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие непосредственного отношения к конфликту.

Ненависть — стойкое отрицательное чувство человека, направленное на явление, противоречащее его потребностям, интересам, ценностям.

Неосознанный внутриличностный конфликт — внутриличностный конфликт, в основе которого лежат любые не полностью разрешенные в прошлом конфликтогенные ситуации, о которых мы уже забыли, но они существуют в нас на бессознательном уровне и воспроизводятся непроизвольно в аналогичных прошлым обстоятельствах.

Несовместимость межличностная — взаимное неприятие (антипатия) партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на совпадении (противостоянии) ценностных ориентации, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик индивидов.

Неформальная организация — спонтанно возникающая общность людей, на основе личного выбора.

Нормы групповые — правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной групповой деятельности и общения.

Неудовлетворенность — негативное восприятие (оценка) тех или иных факторов, событий, складывающихся обстоятельств, тенденций развития и т. д.

Объект конфликта — конкретная причина, мотивация, движущие силы конфликта (то, из-за чего возник конфликт).

Окружающая среда в конфликте состоит из физической среды {географических, климатических, экологических и других факторов) и социальной среды (определенных социальных условий, в которых развивается конфликт).

Поведение конфликтное — действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению.

Политическая культура — ценностно-нормативная система знаний, представлений, ориентации в мире политики о законах и правилах функционирования политической системы, способах политической жизни.

Политический конфликт — столкновение политических субъектов по поводу власти и властных отношений.

Посредничество — процесс, содействующий межличностным, межгрупповым и межгосударственным переговорам.

Потенциальный конфликт — реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна или обе стороны в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как

конфликтную.

Потребности — нужда в чем-либо, объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития человека, группы общества; внутренний побудитель активности.

Предконфликтная ситуация — рост социальной напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями.

Представление — образ ранее воспринятого предмета или явления, или созданный продуктивным воображением.

Проекция — осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей и побуждений на других.

Противоборство — действие, направленное друг против друга.

Прямое насилие — непосредственное воздействие субъекта на объект с целью нанесения ему ущерба и/или ограничения действий.

Разрешение конфликта — снятие противоречий, вызвавших конфликт, и установление нормальных отношений между противоборствующими сторонами.

Ранг — звание, чин, разряд, категория. В социальной конфликтологии определяется по принципу «высший» — «низший» и предполагает заведомо более или менее выгодную позицию, занимаемую одним из субъектов конфликта по отношению к противоборствующей стороне.

Регрессия (в психике человека) — негативный защитный механизм (бегство от ситуации). Регрессия не решает проблему, ситуация остается и вся энергия конфликта, не нашедшая выхода вовне, направляется на разрушение самой личности.

Режимный (радикальный) политический конфликт — борьба за смену (сохранение) политической системы.

Ресоциализация — вынужденная (насильственная) интеграция индивида или социальной группы в другую культуру.

Риск — ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствиях в случае неудачи.

Ригидность (в психологии) (от лат. — жесткий, твердый) — трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся ситуации, отсутствие гибкости в поведении.

Сила в социальном конфликте — возможность и способность сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию противника (оппонента).

Символы победы и поражения в конфликте — достижение определенных целей (в конфликте, в результате которых победа одной и поражение другой стороны становится общепризнанным фактором, например, захват столицы противника).

Случайный конфликт — конфликт, возникший по недоразумению или

случайному стечению обстоятельств.

Смещенный конфликт — конфликт, возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта.

Смута — неясно выраженное недовольство существующим положением вещей.

Соперничество — борьба за признание личных достижений со стороны общества, коллектива, группы.

Социализация — процесс усвоения индивидом (группой) образцов поведения, социальных норм и ценностей, необходимых для успешной жизнедеятельности в данном обществе.

Социальная напряженность — психологическое состояние людей, причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий. Наиболее характерными формами проявления социальной напряженности являются групповые эмоции.

Социально-трудовой конфликт — столкновение субъектов, действующих в среде трудовых отношений, вызванное противоположностью интересов.

Социально-политический конфликт — конфликт между большими социальными группами, затрагивающий политические отношения, и (или) для решения которого необходимы политические методы урегулирования.

Социальное партнерство — один из методов регулирования трудовых отношений и конфликтов путем достижения взаимоприемлемых соглашений между работниками (профсоюзами) и предпринимателями (союзом предпринимателей) через взаимные уступки и конфликты.

Спор — разногласия по поводу нахождения наилучшего варианта решения совместных проблем.

Стагнация — потеря способности к развитию.

Статус социальный — общее положение личности или социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей.

Статусно-ролевая политика — борьба за повышение личного и группового статуса и роли в политической структуре общества (за место в иерархии политической власти).

Стачка — стихийная забастовка как разрядка социально-психологической напряженности. Поводом для стачки может стать тот или иной конфликтный инцидент.

Стереотип — относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (человека, группы, явления и т. д.).

Стереотипизация — восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.

Стресс — состояние психического (эмоционального) напряжения, возникающее у человека в сложных (экстремальных) ситуациях. Стресс может оказывать как положительное, мобилизирующее воздействие, так и отрицательное. Во втором случае часто употребляется понятие «дистресс».

Структура конфликта — совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Структурное насилие — создание определенных условий (структуры), ущемляющих потребности и интересы людей (например, эксплуатация человека человеком в обществе).

Толерантность — терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Трудовой коллектив — формальная общность людей, объединенных совместной трудовой деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, ремонт зданий и т. д.).

Урегулирование конфликта — снятие остроты противоборства сторон, которое не устраняет причин конфликта.

Установка — готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации; определенная направленность проявлений психики и поведения субъекта; готовность к восприятию будущих событий.

Установка конфликтная — предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом. Она включает цели, ожидания и эмоциональную ориентацию сторон.

Установка социальная — предрасположенность, готовность действовать определенным образом в определенных ситуациях.

Фрустрация — психическое состояние человека, вызываемое непреодолимыми трудностями, возникшими на пути к достижению цели; переживание неудачи.

Эволюция конфликта — процесс постепенного, непрерывного развития конфликта от простых к более сложным формам.

Экстернал — человек, склонный приписывать всему происходящему в его жизни внешние причины (судьба, случай, окружающая среда).

Эмпатия — постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания другого человека (сопереживание).

Учебное издание

Козырев Геннадий Иванович

ВВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТОЛОГИЮ

Учебное пособие для студентов высших учебных заведений

Зав. редакцией *В. А. Салахетдинова*

Редактор *Т. И. Терентьева*

Зав. художественной редакцией *И. А. Пишеничников*

Компьютерная верстка *А. Т. Дудов*

Корректор *Л. С. Верецагина*

Лицензия ИД № 03185 от 10.11.2000.

Гигиеническое заключение

№ 77.99.2.953.П.13882.8.00 от 23.08.2000 г.

Сдано в набор 25.01.99. Подписано в печать 11.05.99.

Формат 60х90/16. Печать офсетная. Усл. печ. л. 11,0.

Доп. тираж 50 000 экз. (1-й завод 1-10000 экз.).

Зак. № 556.

«Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС».

117571, Москва, просп. Вернадского, 88,

Московский педагогический государственный университет.

Тел. 437-11-11, 437-25-52, 437-99-98; тел./факс 932-56-19.

E-mail: vlados@dol.ru

<http://www.vlados.ru>

Республиканская ордена «Знак Почета»

типография им. П.Ф. Анохина.

185005, Петрозаводск, ул. «Правды», 4.