

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебное пособие

Ижевск
2022

При написании учебного пособия был использован широкий спектр материалов зарубежных и отечественных разработок в области конфликтологии и смежных дисциплин. При подаче материала авторы стремились избежать идеологической предвзятости, предоставляя к рассмотрению максимальное количество концепций, оказавших влияние на становление конфликтологии как науки и области практической деятельности.

Учебное пособие состоит из восьми тем. Каждый раздел снабжен списком рекомендуемой литературы и контрольными вопросами.

Учебное пособие предназначено для студентов-бакалавров.

СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. Понятие и сущность конфликта. Типология конфликтов (Туарменский В.В., Туарменская А.В., Барановский А.В.).....	4
Тема 2. История становления и развития конфликтологии (Туарменский В.В., Ширяева Н.Н., Абросимов П.В.).....	8
Тема 3. Специфика внутриличностного конфликта (Сальникова И.В.).....	13
Тема 4. Особенности семейных конфликтов (Сальникова И.В.).....	20
Тема 5. Гендерные конфликты (Сальникова И.В.).....	28
Тема 6. Конфликты в сфере образования (Туарменский В.В., Котанс А.Я.).....	35
Тема 7. Особенности и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов (Сальникова И.В.).....	41
Тема 8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов (Сальникова И.В.).....	45

Тема 1. Определение и сущность конфликта. Типология конфликтов

Конфликт как явление социальное всегда сопровождал человеческое общество, отмечая основные вехи его развития и охватывая разнообразные области его жизнедеятельности. Прежде всего, необходимо остановиться на определении конфликта. *Конфликт* (от латинского – *conflictus*) означает столкновение. Существует несколько вариантов определения термина конфликт.

Для выявления сущности конфликта необходимо выделить его признаки и необходимые условия для его возникновения. В конфликтологии существует понятие *структурные элементы конфликта*. «Структурные элементы конфликта - необходимые сущностные параметры явления, без наличия которых конфликт не может развиваться как динамически взаимосвязанная целостная система и как процесс» [6., С.186-187]. К основным элементам конфликта относятся:

- участники конфликта (стороны конфликта)- это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта. Основные субъекты конфликта — противоборствующие стороны. В конфликте присутствуют обычно две противоборствующие стороны, но в принципе может быть три и больше. Следует также добавить, что противоборствующие стороны могут быть и неравнозначными, т.е. относиться к разным уровням. В отличие от роли противоборствующих сторон конфликта, роли подстрекателей, пособников, организаторов, а также посредников и судей являются главным образом эпизодическими.

Подстрекатель — это лицо, организация или государство, подталкивающие другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами).

Пособник — лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами. Известно, что именно такую оценку история дала фактам пособничества нацистской Германии со стороны Англии и Франции накануне Второй мировой войны («мюнхенский сговор»).

Организатор - лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др. Организатором может быть одна из противоборствующих сторон («теневой»), но может быть и самостоятельная фигура.

В определенном смысле *посредников (медиаторов)* можно считать участниками конфликта, особенно посредников, которые пытаются не просто разобраться в причинах и обстоятельствах происходящего (что делают и судьи), но предотвратить, остановить, разрешить конфликт. Наиболее эффективна регламентированная процедура, при которой посредник — строго нейтральное лицо, помогающее конфликтующим сторонам в достижении согласия с помощью переговоров. Специфической чертой посредничества является то, что стороны обычно сами формулируют текст соглашения. Посредник не наделен полномочиями принимать какие бы то ни было решения, а лишь помогает достичь соглашения, которое и определяет дальнейшие действия сторон.

- *предмет* конфликта - из-за чего возникает конфликт. Под *предметом* конфликта понимается объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая причиной раздора между сторонами. По мнению некоторых исследователей, на самом деле во всех конфликтах речь идет о двух вещах или даже об одной: о ресурсах и о контроле над ними. Власть, с этой точки зрения, — это вариант контроля над ресурсами, а собственность — и есть сам ресурс;

- *образ конфликтной ситуации* - отображение предмета конфликта в сознании участников конфликта;

- *мотивы* конфликта - внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту;

- *позиции конфликтующих сторон* - о чём заявляют друг другу в ходе конфликта;

- *взаимодействие* (включает различные формы конфликтного поведения);

- *физическая и социальная среда* (условия, в которых протекает конфликт);

- *последствия конфликта* (зависят от того, как протекал конфликт, его причин, условий, остроты, длительности и масштабов).

Как и любое другое социальное явление, конфликт необходимо рассматривать как процесс, протекающий во времени. *Динамика конфликта* находит своё отражение в делении данного процесса на периоды и этапы.

Начало конфликта может быть зафиксировано в виде первых актов противодействия сторон. Если одна из взаимодействующих сторон предпринимает агрессивные действия, а вторая занимает пассивную позицию, то конфликта нет.

Для окончания конфликта характерно прекращение действий, направленных друг против друга.

В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы.

Предконфликт (латентный период) включает ряд этапов.

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

Осознание объективной проблемной ситуации. Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа.

Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание ситуации противоречивой не всегда влечет конфликтное противодействие сторон. Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт.

Возникновение предконфликтной ситуации провоцируется ощущением непосредственной угрозы со стороны возможных участников конфликта.

Открытый период (собственно конфликт) включает этапы эмпирически фиксируемого конфликтного взаимодействия.

Инцидент представляет собой столкновение сторон, своеобразную пробу сил.

Под *эскалацией* конфликта понимается прогрессирующее во времени разви-

тие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

Сбалансированное противодействие. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам.

Послеконфликтный (латентный) период включает два этапа.

Частичная нормализация отношений происходит в ситуации, когда ещё не исчезли негативные эмоции, имевшие место в открытой фазе конфликта. Для данного этапа характерно переосмысление позиций.

Полная нормализация отношений наступает при осознании необходимости перехода к конструктивным формам взаимодействия.

Разделение конфликта на периоды и этапы позволяет рассматривать его как явление со сложной динамикой.

Всё многообразие конфликтов можно разделить на две основных группы: внутриличностные и социальные.

Внутриличностный конфликт рассматривается как острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решений. [1., С. 294]

Вторую группу составляют *социальные конфликты*. Под социальным конфликтом понимают силовое динамическое воздействие, осуществляемое двумя или большим числом индивидов или социальных групп на основе действительного или мнимого несовпадения интересов, ценностей или нехватки ресурсов [6., С. 193]. Существует множество классификаций социальных конфликтов по различным основаниям. Например, Р. Дарендорф [3., С. 293] предлагал классифицировать конфликты:

- по источникам возникновения на конфликты интересов, ценностей, идентификации;
- по социальным последствиям на успешные, безуспешные, созидательные (конструктивные), разрушительные (деструктивные);
- по формам борьбы на мирные и немирные;
- по направленности на вертикальные и горизонтальные;
- по масштабности на локальные, региональные, межгосударственные и глобальные и т.д.

В свою очередь М.Дойч классифицировал конфликты по виду участников (личность, группа, нация) и по видам отношений (внутри- и межсистемные уровни) следующим образом: внутри- и межличностный (индивидуально-психологический уровень); внутри- и межгрупповой (социально-психологический уровень); и внутринациональный и международный (социальный уровень) [6., С. 190].

Последняя классификация будет различать конфликты по сфере общественной деятельности на: *политические* (внутриполитические и внешнеполитические); *национальные* (территориальные, языковые и межконфессиональные); *производ-*

ственные; семейные (отцов и детей, супружеские и т.д.); бытовые (на улицах, в очередях, в транспорте и т.п.); педагогические и т.д.

Следующая классификация различает конфликты по степени напряжённости столкновения. Выделяются следующие виды конфликтности по - нарастающей:

- *недовольство*- это отсутствие удовлетворенности, отрицательное отношение к чему- либо или кому- либо;
- *разногласие*- это отсутствие согласия из- за несходства во мнениях, взглядах;
- *противодействие*- действие, препятствующее другому действию;
- для *противостояния* характерно усиление сопротивления действию кого-либо при сохранении устойчивого положения обоих субъектов;
- *противоборство*- это взаимодействие субъектов социального общения, характеризующееся нанесением взаимного ущерба [6., С. 357].

Формами противоборства могут быть:

- *бойкот*- борьба, которая состоит в полном или частичном отказе, прекращении или уклонении от действий, которые могут быть полезны для противоборствующей стороны;
- *саботаж*- борьба, чаще всего скрытая, в ходе которой используются такие средства, как дезинформация, подрыв авторитета противника и всяческое противодействие его возможным успехам;
- *травля (преследование)*- борьба в которой ослабляется, компрометируется противник, что ограничивает его возможности ведения борьбы за свои интересы;
- *словесная агрессия*- форма борьбы, использующая обвинения, оскорбления, дискредитацию, распространение сплетен, слухов о противнике;
- *физическая агрессия*- форма борьбы, имеющая в своём арсенале насилие, драки и т.д.;
- *общественный протест*- это публичные действия с целью выражения неодобрения в отношении кого- либо или чего- либо.

Следующая классификация конфликтов основана на предмете столкновения. Среди данных конфликтов выделяются: бытовые, административные, профессиональные, идеологические, психологические, амбиционные, этические и т.д. [6., С.46]. Кроме того, в классификации конфликтов по предмету существует обособленная группа. Это сложные конфликты, в которых присутствуют более одного предмета столкновения. Так же существуют конфликты без предмета столкновения. Это так называемый «ложный» или «пустой» конфликт.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. –М., ЮНИТИ, 1999.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. –М., Гардарики, 2000.
3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учебное пособие. –М., ВЛАДОС, 1999.

4. *Растов Ю.Е., Трофимова Р.А.* Конфликтология. Учебно- методическое пособие. –Барнаул, 1995.
5. *Фролов С.Ф.* Социология: сотрудничество и конфликты. Уч. Пособие. –М., Юристь, 1997.

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликт?
2. Какие структурные элементы конфликта вы можете назвать?
3. Кто такой медиатор?
4. Какие латентные периоды конфликта вы можете назвать?
5. Что характерно для эскалации конфликта?
6. Чем может быть обусловлено сбалансированное противодействие конфликта?
7. Какие типологии и классификации конфликтов Вы можете назвать?

Тема 2. История становления и развития конфликтологии

Древнее время. Анализируя взгляды античных философов на проблему конфликта, важно обратить внимание на то, что уже тогда формируется два подхода к определению сущности конфликта. Первый подход был сформулирован у *Гераклита* (кон. 6 – нач. 5 вв. до н.э.). Ему принадлежит высказывание: «Война – отец всего и всего царь. Одним она определила быть богатыми, другим – простыми людьми, одних сделала рабами, других – свободными» [6., С.81]. Вторым подходом возник в трудах *Платона* (ок. 427 – 347гг. до н.э.). Философ осуждал войну, рассматривая как величайшее зло. По его мнению, некогда существовал «золотой век», когда люди любили друг друга и относились к друг другу доброжелательно. Тем не менее, в «идеальном государстве» Платона имеются воины, готовые выступить в поход в любое время.

Наиболее полно второй подход по отношению к конфликту изложен в трактате *Аристотеля* (384-322 до н.э.) «Политика». Аристотель исходит из приоритета общества над человеком, который по природе своей есть существо общественное с изначально присущим чувством сотрудничества. Конфликты в человеческом обществе возникают из-за нарушения меры справедливости при распределении почестей и благ. Несправедливость ведёт к конфликтам [3., С.20-21].

Средние века. *Фома Аквинский* (1225 – 1274 гг.), развивал мысли о допустимости войн в жизни общества, определил еще одно условие справедливой войны: для нее должна быть «авторизованная компетенция», т.е. санкция со стороны государственной власти. Хотя в целом, по его мнению, «война и насилие являются всегда грехом»[1].

Эпоха Возрождения. Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял *Никколо Макиавелли* (1469 – 1527гг.). Он считал конфликт универсальным и непрерывающимся состоянием общества ввиду

порочной природы человека, стремление различных групп людей к постоянному и неограниченному материальному обогащению.

Новое время и эпоха Просвещения. *Томас Гоббс* (1588 – 1679гг.) обосновал концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния. Он считал главной причиной конфликта стремление к равенству, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желание завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолобие. Естественное состояние общества имеет, по Гоббсу, внутри самого себя тенденцию самоуничтожения. Чтобы эта тенденция не реализовалась полностью, люди приходят к выводу о необходимости заключить между собой договор, результатом которого является государство. Таким образом, был окончательно сформулирован второй концептуальный подход к конфликту как к феномену, заключённому в природе человека.

Первая половина XIX века. На этом этапе развития конфликтологической мысли особую ценность представляют взгляды представителей классической немецкой философии. По мнению немецкого философа *Г. Гегеля* (1770 – 1831гг.) главная причина конфликта кроется в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса», – с другой. Будучи сторонником сильной государственной власти, Гегель выступал против смут и беспорядков внутри страны, расшатывающих государственное единство. Он считал, что государство представляет интересы всего общества и обязано регулировать конфликты.

Прусский военный теоретик *К. Клаузевиц* (1780 – 1831гг.) в труде «О войне» определил природу международного военного конфликта, предложив знаменитую форму: «Война есть продолжение политики другими средствами». На протяжении всей истории международные военные конфликты являлись не биологической неизбежностью, не отклонением от нормы в курсе той или иной державы или проявлением своенравности монаха, а закономерным развитием тех процессов, которые шли внутри государств и на мировой арене до перерастания их в конфликт.

Вторая половина XIX – начало XX века. В этот период конфликтологические идеи начинают кристаллизоваться в двух направлениях: философско-социологическом и психологическом.

Ранняя социологическая традиция в своем описании природы человеческого общества, его структуры и процессов часто исходила из идеи универсальности законов живой природы, усматривая аналогии между социальным обществом и животным миром. Неудивительно, что истоками последующего исследования конфликтов в философской и социологической традиции стало рассмотрение процессов борьбы в обществе.

Борьба не является порождением людей. Наиболее законченное описание процессов борьбы и ее роли в животном мире принадлежит, конечно, *Ч. Дарвину* (1809-1902 гг.). Оно построено на идеях естественного отбора, в основе ко-

того лежит борьба за существование, обеспечивающая выживание наиболее приспособленных особей.

Описание социальных процессов в обществе под углом зрения борьбы за существование имело известную популярность в ранней социологии и стало основанием возникновения школы социал-дарвинизма. Понятием социал-дарвинизма обозначают представления, в соответствии с которыми человеческое общество интерпретируется, прежде всего, в системе биологических понятий, опирающихся на законы естественного существования.

Один из представителей этой школы *Л. Гумпилович* (1838-1909гг.), автор книги «Расовая борьба», рассматривал общество как совокупность «групп людей, беспощадно борющихся между собой за влияние, выживание и господство» [5., С.60]. В основе всех общественных процессов лежит стремление людей к удовлетворению собственных материальных потребностей, которое, по мнению автора, неизбежно сопряжено с применением насилия и принуждения. Соответственно социальная жизнь представляет собой процесс группового взаимодействия, основной формой которого является борьба. Фундаментальные причины такого положения вещей коренятся в том, что людям от рождения присуща взаимная ненависть, определяющая отношения между группами, народами, племенами и расами. Следствием этого является неустранимость конфликтов из жизни общества.

Еще один социал-дарвинист – *У. Самнер* (1840-1910гг.) – считал естественный отбор и борьбу за существование неизбежными и универсальными условиями социальной жизни. Теоретические описания *А. Смолла* (1854-1926гг.) строятся вокруг категории «интерес», которую он предлагал считать основной единицей социологического анализа, а основным социальным конфликтом в обществе, соответственно, конфликт интересов.

Благодаря работам *Л. Гумпиловича*, *Г. Ратценхофера*, *А. Смолла* и др. Конец XIX – начало XX в. считается начальным периодом в изучении конфликтов, заложившим основы школы социального конфликта в социологии.

Функциональная («равновесная») модель.

Считается, что, с точки зрения понимания устройства общества и его структуры, социологи придерживаются одной из двух принципиальных позиций: теории функционализма и теории конфликта (иногда их также называют «равновесной» и «конфликтной» моделями).

Первоначальные попытки социологов создать общую социологическую теорию основывались на равновесных моделях общества, на представлениях об относительно стабильной и интегрированной природе его устройства. Позиция функционализма (исторически более ранняя) первоначально была сформулирована *Гербертом Спенсером* (1820-1903 гг.).

«Равновесная» модель исходит из предположения о функциональном единстве, т.е. гармоничном соответствии и внутренней согласованности различных частей социальной системы. При этом социальный конфликт рассматривается как некая патология в существовании социальных систем. Только если по тем или иным причинам их внутренняя гармония нарушается, возможно

возникновение рассогласований и конфликтов. Подобной точки зрения, в частности, придерживался *Т. Парсонс*, идеи которого нередко оцениваются как наивысшее достижение функционалистского направления в социологии. Для Парсона конфликт деструктивен, дисфункционален и разрушителен. Слову «конфликт» Парсонс предпочитает термины «напряжения», рассматривая конфликт как «эндемическую» форму болезни социального организма. Озабоченность возможностями социального контроля над конфликтами и их минимизации привела Парсонса к убеждению, что психоаналитики могут играть значительную роль в уменьшении социальных отклонений. По мнению *Л. Козера*, социологи этой генерации были ориентированы на обеспечение поддержания порядка, «равновесия», «сотрудничества».

«Конфликтная модель».

Однако реалии социальной жизни доказывали, что эти так называемые «отклонения» встречаются слишком часто, чтобы рассматривать их как некое досадное исключение из правил или «ненормальность».

Уточняя структурно – функционалистскую модель общества, *Р. Мертон*, прежде всего, критиковал идею «функционального единства общества», вопреки которой не однородность и единодушие, но конфликт ценностей и столкновения культур являются типичными для современного общества. Таким образом, идее «социального равновесия» была противопоставлена идея «социального изменения», которая в литературе также часто именуется «конфликтной» моделью.

К. Маркс и Г. Зиммель: социология конфликта.

Наиболее сильными выразителями оппозиционной точки зрения явились *Карл Маркс* (1818 – 1883гг.) и *Георг Зиммель* (1858 – 1918гг.), идеи которых заложили основание современной конфликтологии.

Первоначальное формирование теории конфликта как определенной системы воззрений на природу общества, его устройство и развитие произошло, по общему признанию, под непосредственным влиянием работ К. Маркса. Его основные тезисы, повлиявшие на возникновение «конфликтной» модели общества, связаны с постулированием неизбежности классовой борьбы, возникающей в обществе в силу его разделенности на враждующие классы (эксплуататоров и эксплуатируемых), а классовая борьба между ними становится главной движущей силой истории.

Другим классиком, имя которого в истории конфликтологии обычно соседствует с именем Маркса, является немецкий философ Г. Зиммель. Подобно Марксу, Зиммель полагал, что конфликт в обществе неизбежен и считал одной из его основных форм конфликт между индивидом и обществом. Зиммелю приписывается и авторство самого термина «социология конфликта», и приоритет в ее основании. Главное отличие социологии конфликта Зиммеля от идей Маркса – это вера в то, что конфликт может приводить к социальной интеграции и, обеспечивая выход враждебности, усиливать социальную солидарность. Конфликт, по Зиммелю, не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;

напротив, он может выполнять важнейшие функции сохранения социальных отношений и социальных систем.

Р.Дарендорф и Л.Козер: начало современной конфликтологии.

Последователями Маркса и Зиммеля и современными классиками конфликтологии считаются немецкий социолог *Р.Дарендорф* и американский ученый *Л.Козер*, идеи которых стали концептуальной основой современной парадигмы конфликта.

По мнению Дж.Тернера, они продолжают развивать два основных направления, заданных «родоначальниками»: Дарендорф представляет теорию конфликта в традиции диалектического подхода Маркса, а Козер – конфликтный функционализм, развивающий идеи Зиммеля.

По Дарендорфу, социальный конфликт всегда был и будет присущ любому обществу в силу неизбежного различия интересов. Однако в постиндустриальном обществе, исследованием которого и занимался Дарендорф, основное противоречие социальных систем перемещается, по его мнению, из экономической плоскости, из сферы отношений собственности в область отношений господства – подчинения, и основной конфликт связан с перераспределением власти. Как указывает Дарендорф: «Социальные конфликты вырастают из структур общества, являющихся союзами господства и имеют тенденцию к постоянно кристаллизующимся столкновениям между организованными сторонами» [2., С. 143]. В то же время динамика его возникновения, в сущности, повторяет логику рассуждений Маркса о диалектике развития конфликта: объективная противоположность интересов сторон, осознание этой противоположности и т.д. [8., С.141]

Успех Л.Козера – в попытках не противопоставить теорию конфликта структурному функционализму, а «вписать» конфликт в идеи общественного порядка. По его мнению, признание конфликта в качестве неотъемлемой характеристики социальных отношений никак не противоречит задаче обеспечения стабильности и устойчивости существующей социальной системы.

З.Фрейд (1856 – 1939): конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека. Традиция подобного понимания заложена Фрейдом, который «первым охарактеризовал психику как поле боя между непримиримыми силами инстинкта, рассудка и сознания». По Фрейду, человек находится в состоянии постоянного внутреннего и внешнего конфликта с окружающими и миром в целом. «Конфликт... - в психоанализе изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений и т. д., в которых выражается противоречивость природы человека» [7., С.181]. Понятно, что из всех потенциально возможных конфликтов, которые может переживать человек, для психоанализа первичным является внутренний, или так называемый «психологический» конфликт. Классический психоанализ исходил из идей «обреченности» человека на конфликт, разрушительного влияния на личность патогенных конфликтов и из необходимости избавить человека от этих конфликтов.

Таким образом, можно сделать вывод, что феномен конфликта всегда существовал в человеческом обществе и выдающиеся мыслители каждой эпохи, пытались предоставить приемлемые объяснения данному явлению. Все описанные теоретические подходы к изучению конфликта можно условно разделить на две большие группы. Большинство исследователей данного феномена, так или иначе, придерживается традиционных подходов, основные положения которых были изложены в трудах Аристотеля или Гоббса. Каждый исследователь отвечает на вопрос: «насколько конфликт присущ природе человека и человеческому обществу?». В новейшее время обилие конфликтологических парадигм исследователи данного вопроса сводят к антитезе Дарендорф – Парсонс [4., С.13].

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М., ЮНИТИ, 1999.
2. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта //СОЦИС. 1994. №5.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М., 1998. С. 20-21
4. Здравомыслов А.Г. Фундаментальные проблемы социологии конфликта //СОЦИС. 1993. №8.
5. История социологии. Учебное пособие /Под ред. А.Н. Елсукова. – Мн., Выш.шк., 1993.
6. История философии в кратком изложении. – М., Мысль, 1991. С.81.
7. Овчаренко В.И. Психоаналитический глоссарий. – Минск, 1994.
8. Райнер П. Теория конфликта //ПОЛИС. 1991. №5.

Контрольные вопросы:

1. Кто автор концепции «войны всех против всех»?
2. Назовите представителей школы социал-дарвинизма, занимавшихся проблемами конфликтологии.
3. Определите конфликтологическую составляющую функциональной («равновесной») модели.
4. В чём своеобразие «конфликтной модели»?
5. Назовите самых значительных представителей современной конфликтологии.
6. На какие две большие группы можно разделить все существующие теории конфликта?

Тема 3. Специфика внутриличностных конфликтов

Категория внутриличностных конфликтов объединяет психологические конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.), представленных в сознании индивида соответствующими переживаниями. Такие конфликты являют собой противостояние 2 начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое

человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

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

Отечественные исследователи (Н.В. Гришина, Ф.Е. Василюк, А. Кармин и др.) подразделяют все концепции, описывающие механизм внутриличностного конфликта по определению предмета столкновения (или по критерию связи с внешней средой) на: интрапсихические, ситуативные и когнитивистские.

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

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

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

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

Особенности внутриличностных конфликтов

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

Показатели внутриличностного конфликта

(по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову):

Когнитивная сфера: противоречивость образа я; снижение самооценки; осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора, сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался.

Эмоциональная сфера: психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания.

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

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

Основные виды внутриличностных конфликтов

(А.Я Анцупов, А.И.Шипилов)

Основными структурами внутреннего мира человека, вступающими в конфликт являются:

- **мотивы**, отражающие стремления личности различного уровня (потребности, интересы, желания, влечения и т.п.) – **«хочу»**
- **ценности**, воплощающие в себе общественные нормы и выступающие благодаря этому как эталоны принятые личностью, а также те, которые не принимаются ею, но в силу их общественной или другой значимости личность вынуждена следовать им – **«надо»**
- **самооценка**, как *самоценность себя для себя*, оценка личностью своих возможностей, качеств и места среди других людей – **«могу»**.

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяют шесть основных видов внутриличностного конфликта:

1. Мотивационный – «хочу – хочу»:

- между бессознательными стремлениями (З. Фрейд)
- между стремлениями к обладанию и к безопасности (К.Хорни)
- между мотивами, вступающими в борьбу по причине несовместимости и одновременной актуализации (К.Левин):
 - альтернативы в равной мере привлекательные, но взаимоисключающие друг друга (Буриданов осел). Здесь ключевым являются факторы значимости и одновременности, без которых конфликта как такового бы просто не было (**эквивалентный**)
 - альтернативы в равной мере непривлекательные (**витальный**)
 - одна и та же цель в равной мере, но в разных аспектах является и привлекательной, и непривлекательной одновременно (**амбивалентный**). Внутренняя борьба в этом случае связана со взвешиванием всех за и против.

2. Нравственный (моральный, нормативный) – «хочу – надо»:

- между желанием и долгом
- между моральными принципами и личными привязанностями
- между долгом и сомнением в необходимости следовать ему.

3. Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности – «хочу – могу»- конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение.

4. Ролевой конфликт – «надо- надо»:

- *межролевой* – невозможность одновременно реализовать несколько ролей
- *внутриролевой* – различное понимание требований самой личности к выполнению одной роли

5. **Адаптационный** – «*надо – могу*» - конфликт между требованиями действительности и возможностями человека – профессиональными, физическими, психологическими.
6. **Конфликт неадекватной самооценки** – «*могу- могу*» - расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей.

Отдельно хотелось бы остановиться на таком виде конфликта как **КОГНИТИВНЫЙ ДИССОНАНС** («*cognition*» — знание + «*dissonance*» — несоответствие, разногласие) — состояние индивида, характеризующееся столкновением в его сознании противоречивых знаний, убеждений, поведенческих установок относительно некоторого объекта или явления, при котором из существования одного элемента вытекает отрицание другого, и связанное с этим несоответствием ощущение дискомфорта.

Само явление изучалось американским психологом **Леонам Фестингером** в 1957 году для объяснения изменений мнений, убеждений как способа устранения смысловых конфликтных ситуаций. Когнитивный диссонанс есть состояние, возникающее в ситуации, когда человек одновременно располагает двумя психологически противоречивыми "знаниями" (мнениями, понятиями) об одном объекте.

Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов

Под разрешением внутриличностного конфликта понимается восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества. Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием *механизмов психологической защиты*. Психологическая защита – нормальный, повседневно работающий механизм психики. Она является продуктом онтогенетического развития и научения. Развиваясь как средство социально-психологической адаптации, механизмы психологической защиты предназначены для контроля эмоций в тех случаях, когда опыт сигнализирует человеку о негативных последствиях их переживаний и выражения.

Теоретическая модель механизмов защиты была разработана **Р.Плутчиком** в соавторстве с **Г.Келлерманом** и **Х.Контом** в 1979 году. **Р.Плутчик** предлагает 5 постулатов теоретической модели защиты.

Постулат 1. Специфические защиты образуются для совладания со специфическими эмоциями.

Постулат 2. Существует восемь основных механизмов защиты, которые развиваются для совладания с восемью основными эмоциями.

Постулат 3. Восемь основных защитных механизмов обладают свойствами как сходства так и полярности.

Постулат 4. Определенные типы личностных диагнозов имеют в своей основе характерные защитные стили.

Постулат 5. Индивид может использовать любую комбинацию механизмов защиты

Образование механизмов защиты.

Эмоции Спонтанное выражение	Результат	Страх и его социализированные формы	Механизмы защиты	Переоценка стимулов
Страх	Обесценивание	Стыд	Подавление	«Мне это незнакомо»
Гнев	Мсть, наказание, обесценивание	Страх, стыд	Замещение	«Вот кто во всем виноват»
Радость	Наказание, отвержение	Страх, стыд	Реактивное образование	«Все, связанное с этим, отвратительно»
Печаль	Результат отсутствует. Отвержение	Страх, чувство неполноценности	Компенсация	«Зато я... Все равно я... Когда-нибудь я...»
Принятие	Равнодушие отвержение	Чувство неполноценности	Отрицание	Оценка отсутствует
Отвержение	Отвержение	Страх самонеприятия	Проекция	«Все люди порочны»
Ожидание	Обесценивание	Растерянность, паника, чувство вины	Интеллектуализация	«Все объяснимо»
Удивление	Обесценивание	Чувство вины, страх самостоятельности и инициативы	Регрессия	«Вы обязаны мне помочь»

Все механизмы можно разделить на базовые (*замещение, проекция, компенсация, регрессия, подавление, отрицание, образование реакции, интеллектуализация*) и вторичные (*идентификация, фантазия, двигательная активность, интроекция, изоляция, рационализация, аннулирование, сублимация*).

Механизм	Сущность	Характеристика
Замещение	высвобождение скрытых эмоций, обычно гнева, на предметах, животных или людях, воспринимаемых, как менее опасные для индивида, чем те, которые действительно вызвали эмоции	«Напади на что-то, заменяющее это»
Проекция	бессознательное отражение собственных эмоционально неприемлемых мыслей, свойств или желаний и приписывание их другим людям.	«Обвини это».
Компенсация	интенсивная попытка исправить или найти подходящую замену реальной или мнимой, физической или психологической несостоятельности	«Постарайся приобрести это».
• Идентификация	бессознательное моделирование отношений и поведения другого лица, как путь к повышению самооценности или совладанию с возможным разделением или утратой.	«Будь как это (чтобы не потерять его)»

• Фантазия	бегство в воображении с целью ухода от реальных проблем или во избежание конфликтов	<i>«Мечтай об этом»</i>
Регрессия	возвращение в состоянии стресса к ранним или более незрелым паттернам поведения и удовлетворения.	<i>«Плачь об этом»</i>
• Двигательная активность	понижение беспокойства, вызванного запретным побуждением, путем разрешения его прямого или косвенного выражения без развития чувства вины	<i>«Сделай что-нибудь»</i>
Подавление	исключение из сознания смысла и связанных с ним эмоций, или опыта и связанных с ним эмоции	<i>«Не помни об этом»</i>
• Интроекция	присвоение ценностей, стандартов или черт характера других людей в целях предупреждения конфликтов или угроз с их стороны	<i>«Не знай, откуда у тебя это».</i>
• Изоляция	восприятие эмоционально травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги, естественно связанного с ними	<i>«Не чувствуй этого»</i>
Отрицание	отсутствие осознания определенных событий, элементов жизненного опыта или чувств, болезненных в случае их осознания	<i>«Не замечай этого»</i>
Реактивное образование	предупреждение выражения неприемлемых желаний, особенно сексуальных или агрессивных, путем развития или подчеркивания противоположного отношения и поведения	<i>«Обрати это в противоположное»</i>
Интеллектуализация	бессознательный контроль над эмоциями и побуждениями путем чрезмерного полагания на рациональное истолкование событий	<i>«Переопредели, переосмысли это»</i>
• Рационализация	нахождение правдоподобных причин для оправдания действий, вызванных подавленными, неприемлемыми чувствами	<i>«Найди оправдание этому»</i>
• Аннулирование	поведение или мысли, способствующие символическому сведению на нет предыдущего акта или мысли, сопровождаемых сильным беспокойством или чувством вины	<i>«Отмени, перечеркни это»</i>
• Сублимация	удовлетворение вытесненного инстинктивного или неприемлемого чувства, особенно сексуального или агрессивного, путем осуществления социально одобряемых альтернатив	<i>«Трансформируй это»</i>

Механизмы защиты, развивающиеся в онтогенезе как средства адаптации и разрешения конфликта могут при определенных условиях обеспечивать прямо противоположные состояния дезадаптации и перманентного конфликта. В основе этой неоднозначности лежит тот факт, что механизмы защиты являются в своем большинстве продуктами конфликтов раннего онтогенеза. В зависимости от интенсивности этих конфликтов (интенсивности воздействия и соответствующей психической адаптации), они могут быть более примитивными или более сложными, более автоматичными или более осознанными, более или менее интенсивными и адекватными общественно заданным стандартам поведения. Поэтому они могут как способствовать, так и препятствовать эффективной адаптации индивида в новом, расширенном социальном контексте.

Последствия внутриличностных конфликтов

Конструктивные:

- усложнение психической жизни, переход на новые уровни функционирования
- моральное развитие личности
- осознание себя как личности
- формирование таких качеств как решительность, устойчивость поведения, независимость от случайных обстоятельств, становление стабильной направленности личности
- формирование адекватной самооценки, помогающей самопознанию и самореализации личности.

Деструктивные:

- снижение эффективности деятельности
- торможение развития личности
- утрата уверенности человека в своих силах, формирование устойчивого комплекса неполноценности, иногда - потеря смысла жизни
- повышение агрессивности, раздражительности, тревожности
- деструкция существующих межличностных отношений в семье, на работе
- перерастание в *невротический* конфликт.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., ЮНИТИ, 2004.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., Питер, 2000.
3. Психология: Учебник/ Под ред. А.А. Крылова. – М., Проспект, 1998.
4. Левин К. Типы конфликтов. Психология личности: Тексты. – М., 1982.
5. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М., 1994.
6. Романова Е.С., Гребенников Л.Р. Механизмы психологической защиты. – Мытищи, 1996.
7. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – СПб., 1999.
8. Франкл В. Человек в поисках смысла. – М., 1990.
9. Фрейд З. Психология бессознательного. – М., 1989.
10. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы. – М., 1993.

11. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. – М., 1994.
12. Фромм Э. Человеческая ситуация. – М., 1994.
13. Фромм Э. Бегство от свободы. – М., 1995.
14. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. – СПб.: Лань, 1997.
15. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – СПб., 1997.
16. Эриксон Э. Идентичность. Юность и кризис. – М., 1996.
17. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия. – М., 1999.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение внутриличностного конфликта.
2. Каковы особенности внутриличностных конфликтов?
3. Какова природа внутриличностного конфликта?
4. Охарактеризуйте основные виды внутриличностных конфликтов.
5. Дайте определение механизмов психологической защиты.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
7. Каковы конструктивные последствия внутриличностного конфликта?
8. Каковы деструктивные последствия внутриличностного конфликта?

Тема 4. Особенности семейных конфликтов

Семейные конфликты являются одной из самых распространенных форм конфликтов.

Семейные конфликты - это противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.

Типы семейных конфликтов

По субъектам конфликтного взаимодействия:

- супружеские
- между родителями и детьми
- между родственниками.

По источнику конфликта:

- ценностные
- позиционные
- сексуальные
- эмоциональные
- хозяйственно-экономические

По степени выраженности:

- открытые
- латентные

Причины супружеских конфликтов

- психосексуальная несовместимость супругов;

- неудовлетворение потребности в значимости своего “Я”, неуважение чувства достоинства со стороны партнера;
- неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания;
- пристрастие одного из супругов к чрезмерному удовлетворению своих потребностей (алкоголь, наркотики, финансовые расходы только на себя и т.д.);
- неудовлетворение потребности во взаимопомощи и взаимопонимании по вопросам ведения домашнего хозяйства, воспитания детей, в отношении к родителям и т.д.;
- различия в потребностях по проведению досуга, увлечениях.

Кроме того, выделяют факторы, влияющие на конфликтность супружеских отношений. К ним относят **кризисные периоды в развитии семьи**.

Первый год супружеской жизни характеризуется конфликтами адаптации друг к другу, когда два “Я” становятся одним “Мы”. Происходит эволюция чувств, влюбленность исчезает и супруги предстают друг перед другом такими, какие они есть. Известно, что в первый год жизни семьи вероятность развода велика, до 30% общего числа браков.

Второй кризисный период связан с появлением детей. Еще неокрепшая система “Мы” подвергается серьезному испытанию. Что же лежит в основе конфликтов в этот период?

- Ухудшаются возможности профессионального роста супругов.
- У них становится меньше возможностей для свободной реализации в лично-привлекательной деятельности (увлечения, хобби).
- Усталость жены, связанная с уходом за ребенком, может привести к временному снижению сексуальной активности.
- Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по проблемам воспитания ребенка

Третий кризисный период совпадает со средним супружеским возрастом, который характеризуется конфликтами однообразия. В результате многократного повторения одних и тех же впечатлений у супругов наступает насыщение друг другом. Это состояние называют голодом чувств, когда наступает “сытость” от старых впечатлений и “голод” по новым.

Четвертый период конфликтности отношений супругов наступает после 18—24 лет совместной жизни. Его возникновение часто совпадает с приближением периода инволюции, возникновением чувства одиночества, связанного с уходом детей, усиливающейся эмоциональной зависимостью жены, ее переживаниями по поводу возможного стремления мужа сексуально проявить себя на стороне, “пока не поздно”.

Значительное влияние на вероятность возникновения супружеских конфликтов оказывают **внешние факторы**:

- ухудшение материального положения многих семей;
- чрезмерная занятость одного из супругов (или обоих) на работе;
- невозможность нормального трудоустройства одного из супругов;

- длительное отсутствие своего жилья;
- отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение и др.

Перечень факторов конфликтности семьи был бы неполным, если не назвать **макрофакторы**, т. е. изменения, происходящие в современном обществе, а именно:

- рост социального отчуждения;
- изменение традиционного положения женщины в семье (противоположными полюсами этого изменения являются полная экономическая самостоятельность женщины и синдром домохозяйки);
- кризисное состояние экономики, финансов, социальной сферы государства.

Конфликты по взаимодействию родителей и детей - одни из самых распространенных в повседневной жизни.

Типы конфликтов между родителями и детьми и способы их преодоления

1. Конфликт неустойчивого родительского восприятия

По мнению психологов, часто причиной конфликтов между родителями и детьми является "неустойчивость родительского восприятия". Как это понимать? Естественно, что статус подростка в семье и обществе не устоялся. Он и не взрослый, но уже не ребенок. Недостатки в этом возрасте многочисленны: несобранность, неусидчивость, нецелеустремленность, несдержанность и др. Внешний облик соответствует этим качествам. Вообще, подросток непривлекателен. Вместе с тем, ведет себя иногда как взрослый, то есть критикует, требует уважения. Но иногда он, как ребенок, - все забывает, разбрасывает вещи и т. д.

В результате положительные качества недооцениваются, зато выступают несовершенства. Особенно если в семье есть младший ребенок - послушный и старательный.

Необходимо, чтобы родители постарались осознать свои противоречивые чувства.

Попытались гасить в себе недовольство и раздражение. Объективно оценили достоинства и недостатки подростка. Сбалансировали систему обязанностей и прав.

2. Диктатура родителей

Формы этого конфликта разнообразны, но общая формулировка звучит так: *диктатура в семье - это способ контроля, при котором одни члены семьи подавляют других*. При этом, конечно, подавляется самостоятельность, чувство собственного достоинства. Родители вторгаются на территорию подростков, в их душу.

Бесспорно, родители должны и могут предъявлять требования к ребенку, но необходимо принимать нравственно оправданные решения. По мнению психологов, требовательность старших должна сочетаться с доверием и уважением к детям, в противном случае требовательность оборачивается грубым давлени-

ем, принуждением. Родители, воздействующие на подростка приказом и насилием, неизбежно столкнутся с сопротивлением, которое чаще всего выражается грубостью, лицемерием, обманом, а иногда откровенной ненавистью. И даже если сопротивление будет сломлено, победа окажется мнимой, так как ребенок теряет чувство собственного достоинства, он унижен и получает информацию, которую можно определить одним выражением: "Кто сильнее, тот и прав".

Несомненно, авторитетность родителей, которые игнорируют интересы и мнения подростка, лишая его права голоса, - все это гарантия того, что вырастет циник, хам и деспот. Может, конечно, обойтись без тяжких последствий, но одно можно сказать с полной уверенностью: из сына или дочери получится то, чего, видимо, никак не ожидали родители. Так как положительный эффект такого воспитания отсутствует. Поэтому пусть подросток в своей комнате вешает джинсы туда, куда хочется ему. У любого человека, а особенно у человека взрослеющего, должна быть территория, куда "посторонним вход воспрещен". Если же взрослый с легкостью вторгается на чужую территорию, в чужую душу, подросток замыкается в себе, грубит, нервничает. Во всяком случае, известно, что в семьях, где уважают границы личного пространства каждого, конфликты и ссоры - явления редкие, нетипичные. Для разрешения таких конфликтов введите некоторые простые правила общения, правила общежития, которые должны соблюдаться:

- не входить друг к другу в комнату без стука или в отсутствие хозяина,
- не трогать личные вещи,
- не подслушивать телефонные разговоры.

Необходимо оставлять за подростком право выбора друзей, одежды, музыки и т. д.

Искренне объясняйте, что вы чувствуете, когда расстроены, но не вспоминайте старых, давнишних грехов, а говорите о сегодняшнем положении. Однако при этом никогда не давите, не наказывайте физически, не унижайте.

3. Мирное сосуществование - скрытый конфликт

Отметим, что здесь царит позиция невмешательства. Выглядит обстановка вполне благопристойно. У каждого свои успехи, победы, проблемы. Никто не переступает запрет. Родители испытывают гордость, поддерживая подобный нейтралитет. Думают, что такие отношения воспитывают самостоятельность, свободу, раскованность. В результате получается, что семья для ребенка не существует. В критический момент - беда, болезнь, трудности, - когда от него потребуется участие, добрые чувства, подросток ничего не будет испытывать, так как это не будет касаться лично его.

Сюда же можно отнести воспитание "без запретов". Установка родителей на детскую "свободу" без конца и без края, устранение тормозов, ограничений и обязанностей подчиняться нравственному долгу или элементарным правилам общения пагубны для формирования личности. Это является молчаливым решением делать все, что вздумается. Приведет оно к тому, что человек, воспи-

танный в таких правилах, забудет нажать на тормоз, когда на пути реализации его интересов и способностей кто-либо окажется.

Поменяйте тактику общения. Установите систему запретов и включитесь сами в жизнь подростка. Соответственно помогите ему участвовать в жизни семьи. Создайте так называемый семейный совет, на котором решались бы многие проблемы всей семьи.

4. Конфликт опеки

По сути, опека - это забота, ограждение от трудностей, участие. Подростки могут быть в таких семьях безынициативны, покорны, подавлены. Они часто отстранены от решения вопросов, которые касаются их лично и всей семьи. Вялое безразличие подростка иногда превращается в "диктат младшего".

Он командует родителями, заставляя, как это было в детстве, выполнять все свои желания. Часто такие дети появляются в семьях, где ребенка очень ждали и он был последней надеждой на счастье.

Но "деспотизм" подростка встречается гораздо реже. Чаще это послушный ребенок, который не доставляет родителям особых хлопот в детстве. В подростковом возрасте именно такие ребята наиболее часто "срываются" и "восстают" против взрослых. Форма протеста может быть разной - от холодной вежливости до активного отпора. Это уже зависит от индивидуальности.

Родители, которые бессознательно стремятся сохранить эмоциональную близость с ребенком, оказывают своим детям "медвежью услугу". Взрослые, постоянно озабоченные тем, чтобы их ребенок не столкнулся с семейными трудностями, чтобы он не устал от повседневных забот, растят "маменькиных сыночков и дочек".

Эти дети несчастливы в среде сверстников, они не готовы к трудностям жизни, так как им никто, кроме близких, "стелить соломку" не станет. Заметим, что человека чаще губит чрезмерная опека, чем проблемы и невзгоды. Ведь все равно настанет момент, когда родителей начинает раздражать безынициативность и зависимость ребенка.

Конфликт разрешится тогда, когда родители постараются изменить свое поведение. Не отказывайтесь от контроля, без которого невозможно воспитание человека, но сведите опеку к минимуму. Не требуйте от ребенка только правильных поступков, примите его таким, какой он есть.

Помогайте, но не старайтесь решать за него все проблемы. Стимулируйте общение со сверстниками. Дозируйте опеку, дозируйте свободу, дозируйте похвалу и порицание - это один из выходов в данной ситуации.

5. Конфликт родительской авторитетности. "Шоковая терапия"

Детей в таких семьях воспитывают кропотливо, стараясь сделать из них вундеркиндов. Обливают холодной водой, учат языкам, музыке. Замечают любой промах, обращают на него внимание, наказывают неуважением. Проводят беседы на воспитательные темы, не давая возможности отстаивать свое мнение. Не замечают успехов и никогда не хвалят за хорошие поступки, не поощряют

их. Постоянно требуют от ребенка совершенства, говоря при этом: "А вот я в твоём возрасте...". Это приводит к двум типам конфликтов:

- Ребенок чувствует себя неуверенно, его охватывают обида и ярость, но подросток понимает, что бессилен. Появляется мысль о безысходности, бессмысленности собственной жизни.
- Все, как на войне. Силы сторон (родителей и детей) практически становятся равными: на грубость - грубостью, на злорадство - злорадством. Если у родителей случаются несчастья, дети не будут сочувствовать, они отплатят той же монетой.

Измените отношение к своему ребенку. Станьте терпимее к недостаткам подростков. Постарайтесь восстановить доверие и уважение ребенка к самому себе. Найдите и развивайте в сыне или дочери те достоинства, которые свойственны их натуре. Не унижайте, а поддерживайте. Не вступайте в бесконечные споры, не допускайте молчаливой, "холодной" войны.

И главное - уверьте ребенка в том, что вы всегда будете его любить, что гордитесь тем-то и тем-то, чего в вас недостает. Поймите, что ему трудно!

Оптимальный тип семьи: **партнерство**

Именно такой способ организации связей старшего и младшего поколений представляется оптимальным, а не опека, диктатура или сосуществование.

Как же этого добиться? Не ограждайте детей от горестей и радостей взрослого человека, а делайте соучастниками ваших переживаний. Причем делайте это прямо и смело, давая доступные разъяснения. Не запугивайте, не сгущайте краски, поделитесь своими надеждами.

Все должно быть общее: и радость, и слезы, и смех. Совместные переживания, надежды, мечты - все это сплачивает семью, укрепляет ее. Пусть подросток равноправно участвует во всех советах, решениях семьи. И его поведение будет обсуждаться так же. Ограничения и поощрения необходимо обсудить вместе, где вы и ребенок выскажете свое мнение.

Предупреждение и разрешение семейных конфликтов

Основные пути предупреждения и разрешения семейных конфликтов зависят от потенциальных субъектов конфликтного взаимодействия (супруги, дети, родители, родственники и т.д.). По каждому конкретному случаю можно найти много полезных советов. Хотелось бы выделить общие пути предупреждения семейных конфликтов:

- формирование психолого-педагогической культуры, знание основ семейных отношений
- воспитание детей с учетом их индивидуально – психологических и возрастных особенностей, а также эмоциональных состояний
- организация семьи на полноправных началах, формирование семейных традиций, развитие взаимопомощи, взаимной ответственности, доверия и уважения
- формирование культуры общения.

Не все семейные конфликты разрешаются конструктивно. Примером этого может служить уход детей из семьи, лишение родительских прав и т.п. Особой формой разрешения супружеских конфликтов является развод.

Развод — это прекращение отношений, вызывающее самые разнообразные, но почти всегда болезненные чувства. *Р. Кюблер-Росс* выделяет ряд стадий.

1. **Стадия отрицания.** Первоначально реальность происходящего отрицается. Обычно человек затрачивает на близкие отношения много времени, энергии и чувств, поэтому трудно сразу смириться с разводом. На этой стадии ситуация развода воспринимается с выраженной защитой, посредством механизма рационализации обесцениваются брачные отношения: «Ничего такого не случилось», «Все хорошо», «Наконец пришло освобождение» и т.п.

2. **Стадия озлобленности.** На этой стадии от душевной боли защищаются озлобленностью по отношению к партнеру. Нередко манипулируют детьми, пытаясь привлечь их на свою сторону.

3. **Стадия переговоров.** Эта стадия самая сложная. Предпринимаются попытки восстановить брак, и используется множество манипуляций по отношению друг к другу, включая сексуальные отношения, угрозу беременности или беременность. Иногда прибегают к давлению на партнера со стороны окружающих.

4. **Стадия депрессии.** Угнетенное настроение наступает, когда отрицание, агрессивность и переговоры не приносят никаких результатов. Человек чувствует себя неудачником, снижается его самооценка, он начинает сторониться людей, не доверять им. Нередко испытанное во время развода чувство отвержения и депрессия довольно долгое время мешают заводить новые интимные отношения.

5. **Стадия адаптации.** Цель - перейти в стадию приспособления к изменившимся условиям жизни. В тех случаях, когда после развода остается неполная семья, детям тоже нужна поддержка в адаптации к новой ситуации.

Пол Боханнон выделяет несколько видов развода:

1. **Эмоциональный развод.** Свидетель неполадок в семье - резкое изменение отношений (например, молчание вместо общения). Партнеры чувствуют, что что-то не так. Высока амбивалентность и инерция супружеских чувств (партнеры осознают, что все идет к разводу, следовательно, имеют место злость, ненависть, гнев, но и любовь по инерции, по привычке).

2. **Легальный развод.** Законное разделение партнеров. До 1960-х годов в большинстве западных стран для получения развода нужно было доказать вину супруга (в США это импотенция, двоеженство, уход, жестокое обращение, оскорбление, обман, двухлетний тюремный приговор, единокровность супругов). В настоящее время один из супругов может заявить о несовместимости, и этого будет достаточно для получения развода. Количество разводов не изменилось в результате смены систем. В Китае очень трудно

получить развод (там преобладает стремление понизить число разводов).

3. **Экономический развод.** Необходимость разделения имущества партнеров. Учитываются экономические вклады каждого супруга, а также потеря женой

потенциальной профессиональной карьеры.

4. **Родительский развод.** Разделение любви между матерью и отцом. Один из родителей оставляет семью. Существует проблема сообщения детям о разводе.

5. **Общественный развод.** Окружающие часто негативно воспринимают развод, понимание оказывается лишь родителями супругов.

6. **Физический развод.** Наиболее сложен после эмоционального развода. Необходимо снова стать автономной, независимой личностью.

К социально психологическим последствиям развода относят:

- снижение рождаемости;
- ухудшение условий семейного воспитания;
- падение производительности труда;
- ухудшение здоровья, увеличение заболеваемости и смертности;
- рост алкоголизации;
- увеличение суицидальных исходов;
- увеличение риска психических заболеваний.

Развод порождает множество проблем как осознаваемых (где жить, с кем жить), так и неосознаваемых (глубина кризиса после распада близких отношений). Но многим развод приносит облегчение от враждебности, неприязни, обмана и того, что омрачало жизнь.

Литература:

1. Антонов А.И., Медков В.М. Социология семьи, – М., 1996.
2. Буянов М.И. Ребенок из неблагополучной семьи, – М., 1988.
3. Голод С.И. Семья и брак: историко-социологический анализ, –М., 1998.
4. Домашняя юридическая энциклопедия. Семья, –М., 1998.
5. Семейведение. Феминология / Под ред. А.И. Жукова, – М., 1997.
6. Семья на пороге III тысячелетия, –М., 1995.
7. Кравченко А.И. Социология, –М., 2001.
8. Зубкова Т.С., Тимошина Н.В. Организация и содержание работы по социальной защите женщин, детей и семьи, –М., 2003.
9. Здравомыслова О.М. Российская семья на европейском фоне, –М., 1998.
10. Пуляев В.Т. Размышления о семье российской // Соц.-гум. знания. - 2001. N 6 .
11. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. – М.: Мысль, 1989.
12. Сьюзен П. Супружеская жизнь: путь к гармонии. – М., 1995.
13. Черняк Е.М. Социология семьи: Учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2003.
14. Шапошников А.Е. 1000+1 совет семейного психолога. – М., 1999.
15. Шуман С.Г., Шуман В.П. Семейные конфликты. – Брест, 1992.
16. Давыдова Н.М. Глава семьи: распределение ролей и способ выживания //ОНИС. 2000. N4.
17. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М., 1995.
18. Семейведение: учебное пособие/Е.Ю.Гаранина, Н.А. Коноплева, С.Ф. Карбанова. – М.: Флинта: МПСИ, 2009.

19. Эриксон М., Хейли Дж. Стратегии семейной терапии/ Перевод с англ., –М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007.

20. Вирджиния Сатур. Вы и ваша семья: Руководство по личностному росту/ Изд. 2-е, исправленное, –М., Апрель – Пресс, Институт общегуманитарных исследований, Перевод с англ. Общая редакция Кучкарова Р.Р., 2007.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение семейных конфликтов.
2. Назовите основные типы семейных конфликтов.
3. Каковы причины супружеских конфликтов?
4. Охарактеризуйте кризисные периоды в развитии семьи.
5. Какие типы конфликтов между родителями и детьми вы знаете?
6. Расскажите о предупреждении и разрешении семейных конфликтов.
7. Дайте определение развода, выделите его основные стадии?
8. Каковы последствия развода?

Тема 5. Гендерные конфликты

Прежде всего необходимо остановиться на рассмотрении такого понятия как «**гендер**», которое очень часто отождествляется с понятием «**пол**».

Впервые различие понятий «**пол**» и «**гендер**» было обозначено психологом **Р. Столлером** в 1968 году. Одной из первых работ, в которой появилось довольно четкое проговоренное различие понятий «**пол**» и «**гендер**» стала работа антрополога **Г. Рубин** «**Обмен женщинами, заметки по поводу «политической экономики» пола**» (1975 г.). Далее следует упомянуть работу **Р.Унгер** «**О редефиниции понятий пол и гендер**».

Традиционно понятие «**пол**» (*sex*) использовалось для обозначения тех анатомо-физиологических особенностей людей, на основе которых человеческие существа определяются как мужчины и женщины. Пол человека считался фундаментом и первопричиной психологических и социальных различий между мужчинами и женщинами. По мере развития научных исследований стало ясно, что с биологической точки зрения между мужчинами и женщинами гораздо больше сходства, чем различий.

Помимо биологических различий между людьми существуют разделение их социальных ролей, форм деятельности, различия в поведении и эмоциональных характеристиках. Таким образом, возникло понятие **гендер**.

Термин «**гендер**» (от англ. *gender* – пол, род) утвердился в научных источниках некоторых стран мира (преимущественно англоязычных) в 60-е годы XX века, однако в самой Великобритании, во Франции и во многих восточноевропейских странах он не прижился. До этого термин использовался только в языкознании применительно к грамматическим категориям рода.

Гендер – совокупность социальных и культурных норм, которые общество предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола. Не биологический пол, а социокультурные нормы определяют в конечном счете, психологические качества, модели поведения, виды деятельно-

сти, профессии мужчин и женщин. Быть в обществе мужчиной или женщиной означает не просто обладать теми или иными анатомическими особенностями – это означает выполнять те или иные предписанные нам гендерные роли.

Существуют и другие подходы к определению «гендера».

О.А.Воронина выделяет три направления в понимании «гендера»:

❖ **ГЕНДЕР КАК ТЕОРИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНСТРУИРОВАНИЯ ГЕНДЕРА.** В рамках этого подхода **гендер** понимается как **организованная модель социальных отношений между женщинами и мужчинами, не только характеризующая их межличностное общение и взаимодействие в семье, но и определяющая их социальные отношения в основных институтах общества (а также и определяемая или конструируемая ими).**

Этот подход основан на двух постулатах:

1) гендер конструируется посредством социализации, разделения труда, системой тендерных ролей, семьей, средствами массовой информации;

2) гендер конструируется (строится) и самими индивидами - на уровне их сознания (т.е. тендерной идентификации), принятия заданных обществом норм и подстраивания под них (в одежде, внешности, манере поведения и т. д.).

❖ **ГЕНДЕР КАК СЕТЬ, СТРУКТУРА ИЛИ ПРОЦЕСС, т.е. гендер – это стратификационная категория в совокупности других стратификационных категорий.**

Помимо гендера, такими категориями являются класс, раса, возраст.

❖ **ГЕНДЕР КАК КУЛЬТУРНАЯ МЕТАФОРА.** Мужское и женское на онтологическом и гносеологическом уровнях существуют как элементы культурно-символических рядов.

Понятие «**гендерный конфликт**» тесно связано с таким понятием как «**гендерная роль**». Гендерные роли являются одним из видов социальных ролей. Это **дифференциация деятельности, статусов, прав и обязанностей индивидов в зависимости от их половой принадлежности.** Гендерные роли относят к типу предписанных ролей. Статус будущего мужчины или будущей женщины приобретает ребенок при рождении, а затем в процессе гендерной социализации происходит обучение исполнению той или иной роли. Существующие в обществе гендерные стереотипы оказывают большое влияние на процесс социализации детей, во многом определяя его направленность. Под **гендерными стереотипами** понимаются **стандартизированные представления о моделях поведения и чертах характера, соответствующие понятиям «мужское» и «женское».**

Выделяют несколько групп гендерных стереотипов. К первой относятся **стереотипы маскулинности – фемининности,** связанные с качествами личности. Мужчинам и женщинам приписываются вполне определенные психологические качества и свойства личности, навязываются разные типы темпераментов и стилей поведения. Типично женскими качествами признаются пас-

сивность, нерешительность, зависимость, отсутствие логического мышления,

отсутствие стремления к достижениям, эмоциональность. К мужским – активность, агрессивность, решительность, стремление к соревнованию, достижению, низкую эмоциональность.

Вторая группа стереотипов включает **представления о закреплении семейных и профессиональных ролей** в соответствии с полом, предписывающих стандартные модели ролевого поведения мужчин и женщин. В соответствии с этим стереотипом для женщин главными социальными ролями считаются семейные роли (мать, хозяйка), для мужчин – профессиональные роли (работник, труженик, добытчик, кормилец). Мужчин принято оценивать по профессиональным успехам, женщин — по наличию семьи и детей.

Одним из оснований формирования традиционных тендерных ролей выступает разделение труда по признаку пола.

Традиционные гендерные роли (женщина – мать, хозяйка, мужчина – труженик, кормилец) сдерживают развитие личности и реализацию имеющегося потенциала.

Эта идея явилась толчком к разработке **Сандрой Бэм концепции андрогинии**, согласно которой человек, независимо от своего биологического пола, может обладать как чертами маскулинности, так и фемининности, соединяя в себе как традиционно женские, так и традиционно мужские качества. Это позволяет выделить маскулинную, фемининную, андрогинную модели гендерных ролей. Эта идея была развита дальше, и **Дж. Плек** в своих работах начал говорить о расщепленности, или фрагментарности, гендерных ролей. Не существует единой мужской или женской роли. Каждый человек выполняет ряд разнообразных ролей (жены, матери, деловой женщины и т. д.), зачастую эти роли могут не совмещаться, что ведет к ролевому внутриличностному конфликту.

Гендерные роли можно изучать на трех различных уровнях. На **макросоциальном** уровне речь идет о дифференциации социальных функций по половому признаку и о соответствующих культурных нормах. Описать «женскую роль» на этом уровне — значит раскрыть специфику социального положения женщины (типичные виды деятельности, социальный статус, массовые представления о женщине) через соотнесение его с положением мужчины в рамках данного общества, строя.

На уровне **межличностных отношений** гендерная роль производна не только от общесоциальных норм и условий, но и от изучаемой конкретной системы совместной деятельности. Роль матери или жены всегда зависит от того, как конкретно распределяются обязанности в данной семье, как определяются в ней роли отца, мужа, детей и т. д.

На **интраиндивидуальном** уровне интернализованная гендерная роль — производная от особенностей конкретной личности: индивид строит свое поведение в качестве мужа или отца с учетом своих представлений о том, каким, по его мнению, вообще должен быть мужчина, на основе всех своих осознанных и неосознанных установок и жизненного опыта.

На всех уровнях функционирования социальной реальности гендерные конфликты порождаются дифференциацией гендерных ролей.

Гендерный конфликт – взаимодействие или психологическое состояние, в основе которого лежит противоречивое восприятие гендерных ценностей, отношений, ролей, приводящее к столкновению интересов и целей. Он имеет биологические, психологические и социальные истоки:

1. Благодаря дифференциации полов природа обеспечивает выживание биологических систем (мужчины отвечают за динамику вида и обеспечивают изменчивость генофонда, а женщины сохраняют имеющийся генофонд и ответственны за стабильность вида).

2. Зачастую гендерные конфликты коренятся в информационных моделях, складывающихся в психике участников. Мужчины и женщины по-разному прочитывают послания друг друга, и тогда ошибки восприятия и реагирования приводят к конфликтности взаимоотношений.

3. Объективные социальные противоречия – распределение домашних обязанностей и лидерства в семье, конкуренция на высокооплачиваемые и престижные рабочие места, участие во властных структурах и т.д. В конечном итоге, конфликтные противоречия возникают не между мужчинами и женщинами как таковыми, а между традиционными и новыми ролями представителей разного пола.

В соответствии с выделенными уровнями анализа гендерных ролей можно рассмотреть и три типа конфликтов. На макроуровне гендерный конфликт представляет собой **социальный** конфликт. В основе социального конфликта лежит борьба и между социальными группами людей за реализацию собственных целей. В упрощенном виде гендерный конфликт на макросоциальном уровне можно рассмотреть как конфликт интересов, то есть, борьбу женщин как социальной группы за более высокий статус в обществе. Во всех современных обществах женщины по сравнению с мужчинами обладают более низким статусом, следовательно, они имеют меньше власти и меньше доступа к принятию решений, важных для общественного развития.

Ситуация становится конфликтной, когда имеет место не только осознание противоречивых позиций двух сторон (*когнитивный аспект*), но это осознание вызывает у участников конфликта негативные эмоциональные переживания (*эмотивный аспект*) и побуждает к активным действиям (*конативный аспект*), направленным на устранения этого противоречия. В ситуации гендерного социального конфликта осознание женщинами их более низкого по сравнению с мужчинами статуса в обществе и несогласие с таким установившимся порядком может проявиться в активизации женских движений за свои права (первая и вторая волна феминизма). В последнее время данный вид конфликта в демократически ориентированных обществах разрешается законодательным путем.

На уровне межличностных отношений гендерные конфликты наиболее распространены в *семейной* и *профессиональной* сферах, и вызваны потребностью в перераспределении традиционных женских и мужских ролей. Как правило, мужчины имеют установки на традиционный тип семейных отношений в быту (жена выполняет больший объем домашних работ, а если муж ей и помогает, то только выполнением традиционных видов «мужской работы»). Жен-

щины чаще склоняются к эгалитарному типу распределения ролей в семье, при котором семейные обязанности делятся поровну между мужем и женой, либо распределяются в зависимости от сложившейся ситуации: основную часть домашних дел берет на себя тот член семьи, у кого больше свободного времени.

Гендерный стереотип закрепления социальных ролей за определенным полом влияет на возникновение гендерных конфликтов и на интраиндивидуальном уровне. Эти ролевые конфликты называются **внутриличностными** и представляют собой внутреннее состояние человека, вызванное его противоречивыми представлениями, мотивами, моделями поведения. Рассмотрим типы гендерных внутриличностных конфликтов. Наиболее ярким проявлением столкновения традиционных нормативных требований к ролевому поведению женщин и реальной ситуации их жизнедеятельности служит феномен, который в социально-психологической литературе описан как **«ролевой конфликт работающей женщины»**. Этот внутриличностный конфликт возникает вследствие большого количества социальных ролей, которые выполняет женщина, и нехватки физических ресурсов для полноценного выполнения этих ролей. Конфликт между ролями чаще возникает, если женщина в равной мере ориентирована и на профессиональный рост, и на свою семью. В этом случае предписания различных социальных ролей, выполняемых личностью, препятствуют их успешной реализации. Ролевой конфликт работающей женщины рассматривается как комплекс субъективных негативных переживаний, возникающих у женщины, при отрицательной оценке ею того, как она справляется с совмещением ролей в профессиональной и семейной сферах.

Наиболее выраженный деструктивный показатель ролевого конфликта — это чувство вины, которое рождается из модели восприятия женщиной своих ролей. Часто это связано с синдромом суперженщины: иметь в жизни все (замужество, дети, карьера) и превосходно выполнять свои обязанности. Чувство вины характеризуется высокой устойчивостью и множеством сфер проявления, это — отношение женщины к детям, супругу, работе, самой себе. Поведение, вызванное чувством вины, является компенсаторным, оно побуждается глубокой потребностью оправдания, что сделано что-то неправильно, и это необходимо исправить. Чувство вины побуждается неосознаваемыми мотивами и поэтому не поддается самокоррекции. Вероятность внутриличностных гендерных конфликтов возрастает, если человек, вопреки своим желаниям и потребностям, следует социокультурным предписаниям (например, «Мужчины так себя не ведут»; «Женщины так не поступают») и подчиняет свои индивидуальные поведенческие проявления традиционным нормативным моделям мужской и женской роли.

Еще одним примером внутриличностного конфликта, порождаемого гендерным стереотипом закрепления социальных ролей за определенным полом, является экзистенциальная кризисная ситуация. Это ситуация, которая затрагивает основы существования человека и обращает его к проблеме своего отношения с миром, поиску и обретению смысла своего бытия. **Экзистенциальный конфликт** может быть инициирован событиями или внешними обстоятель-

ствами, которые неожиданно ставят человека лицом к лицу с фундаментальны-

ми вопросами его жизни, например принятие важных необратимых решений, разрушение некоторых фундаментальных смыслообразующих моделей поведения или способов взаимодействия с другими. Он затрагивает наиболее важные, жизненно значимые ценности и потребности человека, становится доминантой внутренней жизни человека и сопровождается сильными эмоциональными переживаниями.

Так, мужчины, воспринимающие профессиональную деятельность и карьеру как единственное и самое главное предназначение своей жизни, оказываются в ситуации экзистенциального конфликта в случае потери работы или выхода на пенсию. «Шок отставки», связанный с потерей значимого места в обществе, разрывом связей с референтной группой, утратой значимой социальной роли в сознании таких мужчин отражен как «потеря главного смысла жизни», а на эмоциональном уровне отмечен всеми признаками острого стрессового расстройства. Женщины, реализуя «истинно женское предназначение быть матерью и хранительницей домашнего очага», часто переживают экзистенциальный кризис в период психологического отделения повзрослевших детей от семьи. Если раньше вся жизнь женщин была насыщена эмоциональной и бытовой заботой о детях, то теперь, когда такое привычное течение жизни нарушается, возникает ощущение пустоты, ненужности, бессмысленности жизни. Живя жизнью детей, многие женщины совсем забывают о своей собственной жизни.

Экзистенциальный конфликт, нарушая привычный ход жизни, дезорганизуя или даже делая невозможной обычную жизнедеятельность, требует от человека переосмысления своей жизни и ее наиболее существенных составляющих, своих жизненных целей, отношений с окружающими, образа жизни и др. Успешное преодоление конфликта является жизненно значимой задачей для человека, а результатом его разрешения часто становится появление каких-то новых качеств и условий жизни.

Таким образом, мы видим, что гендерные конфликты могут межгрупповыми, межличностными и внутриличностными.

При изучении гендерных конфликтов важным является определение поведенческих стратегий, способствующих конструктивному разрешению возникших противоречий. Известны три основные стратегии поведения в ситуации межличностного конфликта. **Первая стратегия** относится к **силовым стратегиям поведения, она направлена на достижение собственных интересов без учета интересов партнера**. Она описывается в терминах доминирования, конкуренции, соперничества. Поведение характеризуется напористостью, использованием жестких аргументов, выставлением ультимативных требований, эмоциональным давлением на партнера.

Другую стратегию взаимодействия в конфликте образуют такие **формы поведения**, которые имеют в своей основе стремление к **уходу от конфликта**. Они могут иметь характер **игнорирования проблемы, непризнания существования конфликта, нежелания решать имеющуюся проблему**.

Другая форма ухода от конфликта — **это уступчивость, готовность пренебречь, поступиться своими интересами и целями**. В тех случаях, когда

уступчивость ничем не оправдана, она расценивается как неспособность отстаивать свои интересы, как неконструктивный подход к разрешению конфликта.

Третья стратегия — *переговорная* — расценивается как наиболее эффективный путь к разрешению межличностных конфликтов. Суть переговоров заключается в **выработке решений, в большей или меньшей степени удовлетворяющих интересам обеих сторон.**

Поведение в рамках традиционной мужской роли характеризуется напористостью, доминантностью, ориентацией на контроль и успех. Считается, что поведение мужчин по сравнению с поведением женщин характеризуется большей рациональностью и взвешенностью решений. Женское традиционное ролевое поведение, напротив, должно отличаться уступчивостью, покладистостью, принятием другого и проявлением сочувствия к его проблемам. Если сопоставить содержательные характеристики поведения в рамках тендерных ролей со стратегиями поведения в межличностных конфликтах, приведенных выше, то легко заметить, что гендерные стереотипы традиционного ролевого поведения оказываются деструктивными в ситуации конфликтного взаимодействия. Для мужского поведения, реализующего традиционную гендерную роль, в большей мере характерна первая стратегия, а для женского — вторая, в то время как продуктивной является переговорная стратегия.

Гендерный подход ориентирует людей независимо от пола на партнерскую модель отношений. Отличительные особенности такой модели отношений заключаются в следующем:

- это отношения двух равноправных субъектов, каждый из которых обладает собственной ценностью и готовых к взаимным уступкам;
- общение строится на равных;
- партнера выслушивают не прерывая;
- не оценивают преждевременно и поспешно его суждения и поступки;
- не навязывают советов.
- предполагается переговорная стратегия поведения.

Многие психологи связывают будущее человека с партнерским стилем отношений и взаимодействия.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «гендер»?
2. Что понимается под «гендерной ролью»?
3. На каких уровнях может изучаться гендерная роль?
4. Что такое гендерный конфликт? Каковы его истоки?
5. Какие виды гендерных конфликтов вы знаете?
6. Каковы особенности экзистенциального конфликта?
7. Дайте характеристику поведенческих стратегий по конструктивному разрешению гендерных конфликтов.

Рекомендуемая литература

1. Теория и методология гендерных исследований. Курс лекций./ Под общей редакцией О.А. Ворониной. –М., МЦГИ-МВШСЭН-МФФ, 2001.

2. Гендерный калейдоскоп. Курс лекций./ Под общей редакцией М.М.Малышевой. –М., Academia, 2001.
3. Словарь гендерных терминов./ Под ред. А.А.Денисовой / Региональная общественная организация «Восток-Запад: Женские инновационные проекты». –М., Информация-XXI век, 2002.
4. Введение в гендерные исследования./ Под ред. И.В.Костиковой. –М., 2005.
5. Практикум по гендерной психологии/Под ред. И.С. Клециной. –СПб., Питер,2003.
6. Берн. Ш. Гендерная психология. – СПб., Прайм – Еврознак, 2001.
7. Клецина И.С. Гендерная социализация. Учебное пособие. –СПб., 1998.

Тема 6. Конфликты в сфере образования

Все педагогические конфликты можно систематизировать по разным основаниям. Критерием для первой классификации является количество субъектов, принимающих участие в конфликте. Во-первых, это внутриличностные конфликты, которым равно подвержены все участники педагогического процесса: ученик, учитель, родители и администрация.

В случае внутриличностного конфликта не только школьники, но даже многие взрослые могут не осознавать, что с ними происходит, в чем причина их внутренних противоречий, какие тенденции и отношения столкнулись между собой. Не все способны самостоятельно выйти из данной ситуации. В таких случаях большинству школьников нужен помощник (социальный педагог, психотерапевт и психолог).

Особенно болезненно состояние внутриличностного конфликта переживают подростки [4., С. 25]. В первую очередь данная ситуация отражается на их поведении. Неумелые попытки взрослых помочь, чаще всего приводят к перерастанию внутриличностного конфликта в межличностный.

Во-вторых, межличностные конфликты. Перечисленные выше субъекты деятельности, вступая в конфронтацию, образуют следующие виды конфликтов: ученик- ученик; ученик- учитель; ученик- родители; ученик- администратор; учитель- учитель; учитель- родители; учитель- администратор; родители- родители; родители- администратор; администратор- администратор [2., С. 94]. Кроме того, существуют конфликты «педагог- учащиеся», «группа- ученик».

Наиболее распространённым в условиях педагогического процесса является конфликт между учениками. При этом наиболее конфликтогенным является подростковый возраст. Наиболее частыми среди подростков являются конфликты лидерства. У подростков существует специфический «идеал мужественности». Не только мальчики, но и девочки хотят быть смелыми, стойкими, иметь твердый характер, при этом у мальчиков очень ценится физическая сила. Наличие или отсутствие этих качеств у подростка в значительной степени определяет и его авторитетность в коллективе, и благополучие в личных отношениях. Кроме того, подростки дружно осуждают сверстников, противопоставляющих себя коллективу. Вместе с тем подростки очень ценят умение посто-

ять за себя, а стремление защитить себя с помощью взрослых вызывает осуждение [10., С. 85].

Следующим по частоте проявления является конфликт между учителем и учеником. В данном направлении выделяют:

- *конфликты деятельности*, которые возникают по поводу успеваемости ученика, выполнения учеником учебных заданий;
- *конфликты поведения (поступков)*, возникают вследствие нарушения учеником правил поведения в школе и вне её;
- *конфликты отношений*, в основе которых лежат эмоционально-личностные противоречия учеников и учителей и т.д.

Серьёзность данных конфликтов подтверждает тот факт, что 35-40% детских неврозов носят дидактогенный характер, т.е. являются следствием психологических травм, нанесённых учителем [13., С. 58].

Причинами конфликтов «учитель- учитель» и «учитель- администрация» являются: неравномерное распределение педагогической нагрузки (87% конфликтов) [6., С. 56]; нетактичное отношение друг к другу; неудобное расписание занятий; непродуманные нововведения в школе; перекладывание чужих обязанностей на учителей; административные и финансовые злоупотребления.

Причиной конфликта «учитель- родитель», как правило, является ученик. Педагоги, чаще всего, обвиняют родителей в самоустранении от процесса обучения и воспитания детей. В свою очередь, родители обвиняют учителей в предвзятом отношении к их ребёнку и/или в некомпетентности [8., С. 68].

На линии взаимодействия «ученик - родители» конфликты возникают по следующим причинам: неуспеваемость детей в школе; взаимное непонимание детей и родителей; грубость и несдержанность в отношениях; борьба ребёнка за самостоятельность, которая рассматривается родителями как непослушание; непослушание детей; неблагоприятный социально- психологический климат в семье.

Отдельными группами педагогических конфликтов являются внутригрупповые - конфликты внутри одной группы (столкновение внутри класса) и межгрупповые - конфликты между разными социальными группами (между двумя классами, между школами и т.д.).

Следующая классификация конфликтов основана на предмете столкновения. Среди данных конфликтов выделяются: бытовые, административные, профессиональные, идеологические, психологические, амбиционные, этические [11., С. 46].

Причиной бытовых конфликтов является бытовое устройство (например, отсутствие свободных кабинетов, либо нежелание ребёнка мыть классную доску и т.д.).

Объектом административных конфликтов являются полномочия субъектов взаимодействия (например, недовольство администрации по поводу выполнения подчинёнными своих обязанностей и т.д.),

В профессиональных конфликтах объектом столкновения является профессиональная (педагогическая) деятельность (спор педагогов о применении различных критериев при оценке ответов учеников).

В качестве объекта идеологического конфликта выступает различное отношение субъектов к одному и тому же явлению ценностного плана. В качестве примера могут выступать споры субъектов о смысле жизни, о понимании справедливости и т.д.

Причиной психологических конфликтов являются свойства и качества личности (например, тип темперамента, уровень тревожности и т.д.).

Объектом амбиционных конфликтов является репутация субъектов. Например, довольно часто педагоги с большим стажем работы игнорируют мнение молодых специалистов.

В этических конфликтах объектом столкновения являются нормы поведения (например, бестактность педагога).

Некоторые исследователи выделяют «запредельно-этические» конфликты [12., С. 43]. Их причиной являются грубые антипедагогические формы поведения учителей. Например, словесные оскорбления, рукоприкладство, вымогательство подарков от родителей школьников.

Кроме того, в классификации конфликтов по предмету существует обособленная группа. Это сложные конфликты, в которых присутствуют более одного предмета столкновения. Так же существуют конфликты без предмета столкновения. Это так называемый «ложный» или «пустой» конфликт.

Следующая классификация различает конфликты по степени напряжённости столкновения. Выделяются следующие виды конфликтности по - нарастающей:

- *недовольство*- это отсутствие удовлетворенности, отрицательное отношение к чему-либо или кому-либо;
- *разногласие*- это отсутствие согласия из-за несходства во мнениях, взглядах;
- *противодействие*- действие, препятствующее другому действию;
- для *противостояния* характерно усиление сопротивления действию кого-либо при сохранении устойчивого положения обоих субъектов;
- *противоборство*- это взаимодействие субъектов социального общения, характеризующееся нанесением взаимного ущерба [5., С. 357].

Формами противоборства могут быть:

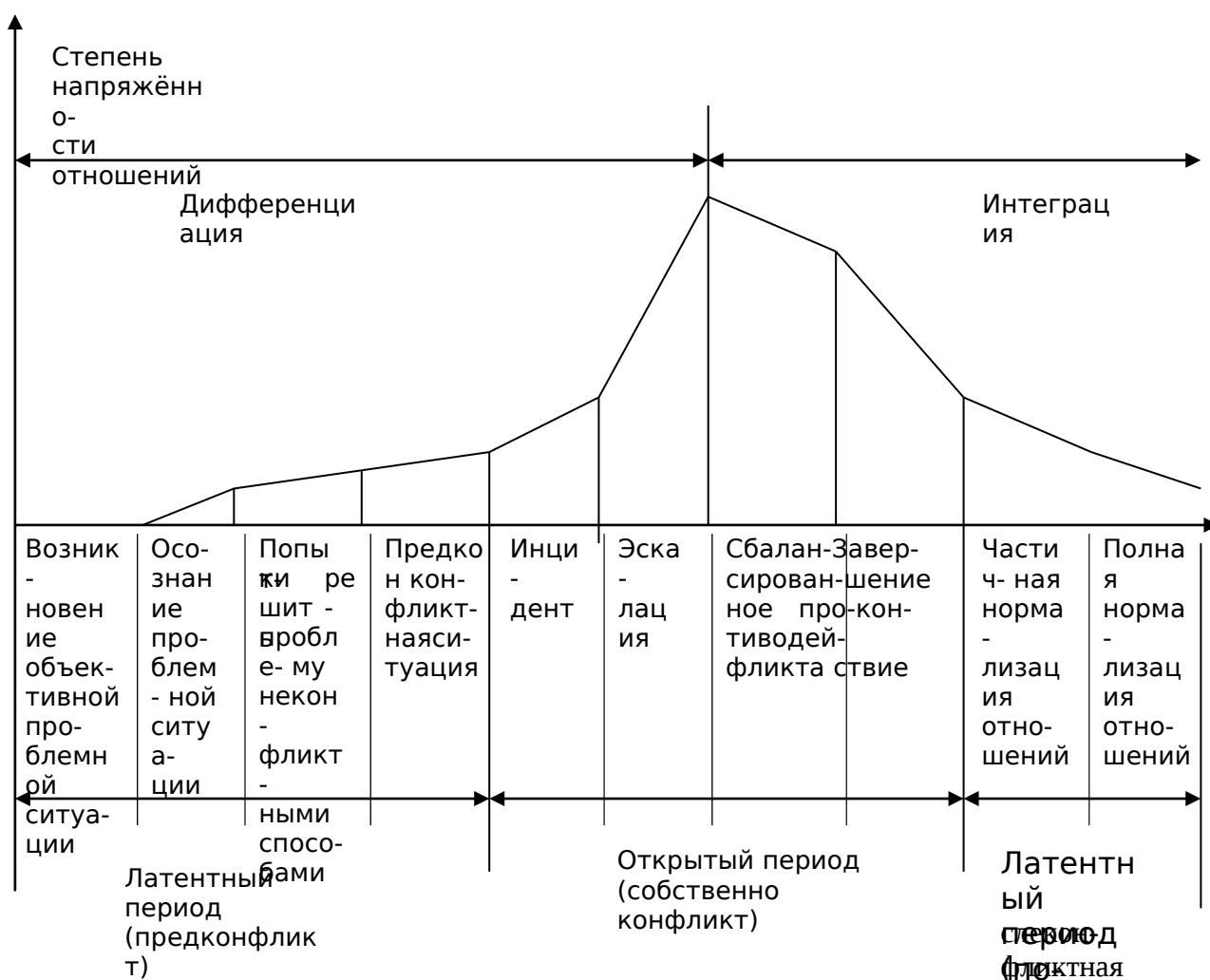
- *бойкот*- борьба, которая состоит в полном или частичном отказе, прекращении или уклонении от действий, которые могут быть полезны для противоборствующей стороны;
- *саботаж*- борьба, чаще всего скрытая, в ходе которой используются такие средства, как дезинформация, подрыв авторитета противника и всяческое противодействие его возможным успехам;
- *травля (преследование)*- борьба в которой ослабляется, компрометируется противник, что ограничивает его возможности ведения борьбы за свои интересы;
- *словесная агрессия*- форма борьбы, использующая обвинения, оскорбления, дискредитацию, распространение сплетен, слухов о противнике;
- *физическая агрессия*- форма борьбы, имеющая в своём арсенале насилие, драки и т.д.;

- *общественный протест*- это публичные действия с целью выражения неодобрения в отношении кого-либо или чего-либо.

Как и любое другое социальное явление, конфликт необходимо рассматривать как процесс, протекающий во времени. *Динамика конфликта* находит своё отражение в делении данного процесса на периоды и этапы [1., С. 264].

Первый латентный период (*предконфликт*) можно разделить на следующие этапы:

- *возникновение объективной проблемной ситуации*, сущность которой состоит в возникновении не осознанного противоречия между субъектами взаимодействия;
- *осознание объективной проблемной ситуации* происходит через субъективное восприятие реальности как проблемной;
- *попытки сторон разрешить проблемную ситуацию неконфликтными способами* (просьбами, убеждением, разъяснением, информированием и т.д.);
- *возникновение предконфликтной ситуации* сопровождается ощущением непосредственной угрозы со стороны оппонента.



Второй открытый период (собственно конфликт) включает в себя:

- *инцидент* определяется как стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта, либо как внешнее открытое противостояние сторон, возникшее впервые [5., С. 355];
- *эскалация* характеризуется резким усилением борьбы оппонентов;
- *сбалансированное противодействие* приводит к снижению интенсивности борьбы сторон;
- *завершение конфликта* характеризуется попытками поиска решения конфликта.

Третий латентный период (*постконфликтная* ситуация) включает этапы:

- *частичная нормализация отношений* характеризуется осмыслением итогов конфликта, своей позиции в конфликте, отношения к оппоненту, уровней притязаний и т.п.;
- *полная нормализация отношений* означает осознание оппонентами важности дальнейшего взаимодействия и восстановления доверия.

Что касается динамики частоты конфликтов, то она зависит от циклических изменений характера человеческой деятельности в течение года. Например, конфликтность поведения учащихся определяется спецификой учебной деятельности. Наибольшее количество конфликтов между учащимися приходится на первый семестр учебного года и на период сдачи сессии [1., С. 276].

Важнейшей проблемой является *управление конфликтом*. Данный процесс включает в себя: предупреждение конфликта; диагностику конфликта; стимулирование конфликта; регулирование конфликта; разрешение конфликта. Предупреждение конфликта - *это вид деятельности, направленный на недопущение возникновения конфликта*.

Диагностика конфликта предусматривает [14., С. 37] изучение: всех его участников, их ролей в конфликте и социальных статусов; мотивов, интересов, целей конфликтующих; причину, первопричину и повод конфликта; установок конфликтёров на тип конфликтного поведения; всех составляющих конфликта (деловой, когнитивной, эмоциональной, иррациональной и т.д.); возможностей нормализации эмоционального фона конфликта; периода и этапа конфликта; его функций в социальной системе; последствий его разрешения, либо не разрешения и т.д.

Стимулирование конфликта - *вид деятельности, направленный на провокацию, вызов конфликта*.

Регулирование конфликта - это вид деятельности, направленный на ослабление и ограничение конфликта. Регулирование включает ряд этапов:

- признание реальности конфликта противостоящими сторонами;
- установление и соблюдение норм и правил конфликтного взаимодействия;
- создание специальных структур для регулирования конфликтного поведения.

Разрешение конфликта - вид деятельности, связанный с завершением конфликта. Включает в себя следующие виды:

- *административный* (увольнение, решение педсовета, суда и т.д.);
- *педагогический* (убеждение, беседа, разъяснение и т.п.).

Какова роль конфликтологии в процессе управления конфликтом? Чтобы ответить на этот вопрос необходимо рассмотреть все аспекты профессиональной деятельности психолога/социального педагога в системе образования. Специалист может стать инициатором создания *конфликтологической службы* учебного заведения (школы).

Перед конфликтологической службой стоят следующие задачи:

- проведение психологических/социологических исследований самочувствия субъектов школьного социума и его морально- психологического климата;
- выявление «конфликтных» личностей, «звёзд» и аутсайдеров в школьном коллективе;
- разработка методических рекомендаций по упреждению, урегулированию и разрешению конфликтов и оптимизации межличностных отношений;
- оказание консультационной помощи педагогам и формирование у них профессиональных конфликтологических навыков;
- оказание посильной помощи в конкретных конфликтных ситуациях.

Таким образом, образовательный процесс является не только благодатной средой для целого спектра конфликтов, но и местом активного применения знаний в области конфликтологии.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. -М., ЮНИТИ, 1999.
2. Воронин Г.Л. Конфликты в школе //СОЦИС. 1994. №3.
3. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. –М., Гардарики, 2000.
4. Драгунова Т.В. Проблема конфликта в подростковом возрасте //Вопросы психологии. 1972. №2.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. –СПб., Питер, 2000.
6. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учебное пособие. –М., ВЛАДОС, 1999.
7. Козырев Г.И. Конфликтология. Внутриличностные конфликты. //Социально- гуманитарные знания. 1999. №2.
8. Козырев Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально- педагогическом процессе //Социально- гуманитарные знания. 2000. №2.
9. Конфликтология в школе: Учебное пособие для средних общеобразовательных учреждений. –М., 1999.
10. Лозоцева В.Н. Роль учителя в преодолении конфликтов между подростками- одноклассниками //Вопросы психологии. 1986. №1.
11. Лукашенок О.Н. Профессиональная подготовка учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе: Дис.. канд. пед. наук. –М., 1998.
12. Митюк В.И. Типология конфликтов между учителем и учеником и система работы по их предупреждению и разрешению: Дис... канд. пед. наук. –Краснодар, 1998.

13. *Ольшанский В., Волжская Н.* Школьные конфликты: как их предупредить и разрешить // Народное образование. 2000. №8.
14. *Растов Ю.Е., Трофимова Р.А.* Конфликтология. Учебно-методическое пособие. – Барнаул, 1995.
15. *Фролов С.Ф.* Социология: сотрудничество и конфликты. Уч. Пособие. – М., Юристъ, 1997.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные виды педагогических конфликтов.
2. Какова динамика педагогических конфликтов?
3. На какие месяцы приходится пик конфликтов в учебных заведениях?
4. Что понимается под термином «управление конфликтом» в образовательном процессе?
5. Каковы возможные задачи конфликтологической службы?

Тема 7. Особенности и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов

Межгрупповые конфликты стали повседневным явлением нашей общественной жизни. Соперничающими оказываются разнообразные субъекты: трудовые коллективы, этнические группы и другие крупные сообщества – социальные слои, классы, религиозные объединения, партии и массовые движения.

Межгрупповой конфликт – это внешний конфликт между разными группами, в основе которого лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей).

Среди **основных механизмов возникновения** межгрупповых конфликтов выделяют:

- межгрупповую враждебность;
- объективный конфликт интересов;
- внутригрупповой фаворитизм.

Межгрупповую враждебность впервые описана **З. Фрейдом**, который определил функцию этой враждебности, объяснив ее как главное средство поддержания сплоченности группы. Данный механизм получил развитие в работах **Долларда, Миллера, Берковитца**. Последний обосновал неизбежность переноса человеком агрессии на всех «похожих», на тех, кто оказал на него фрустрирующее воздействие в прошлом, в процессе «социального научения». Здесь вновь постулируется неизбежность межгрупповой агрессии.

Объективный конфликт интересов. Наиболее полно данный механизм описан в реалистической теории группового конфликта **Д. Кэмпбеллом**. Ее суть сводится к следующему:

- конфликт интересов различных групп может вызвать межгрупповой конфликт;
- угроза обуславливает внутригрупповую солидарность;

- угроза обуславливает более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности;
- угроза увеличивает непроницаемость групповых границ;
- угроза уменьшает отклонение индивида от групповых норм;
- угроза увеличивает степень наказания и степень ответственности нарушивших верность своей группе.

Внутригрупповой фаворитизм. Ряд специалистов (*Фергюссон, Келли, Рабби, Горвитуц*) показали, что межгрупповая конфликтность может наблюдаться и без объективного конфликта интересов, а только благодаря определенным познавательным процессам. Его суть заключается в тенденции благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы. Он может проявляться как во внешне наблюдаемом поведении, так и при формировании мнений, суждений, оценок, относящихся к членам собственной и других групп. Эти эффекты могут действовать в различных ситуациях, на различных уровнях социального взаимодействия, как бы устанавливая демаркационную линию между людьми, которые по каким-либо критериям оцениваются как «свои», и теми, кто по этим критериям оценивается как «чужие».

Когда статусные различия между двумя группами (высокостатусной и низкостатусной) признаются справедливыми, эффекты внутригруппового фаворитизма выражены незначительно. Как только возникает сомнение в справедливости статусных различий, внутригрупповой фаворитизм возрастает, причем в большей степени у членов группы, обладающей более высоким статусом. Осознание незаконности (нестабильности) статусных различий порождает стремление их изменить, увеличивает внутригрупповую поддержку и межгрупповое соперничество.

Данный механизм является психологическим. Однако на фоне глубоких объективных противоречий между группами (классовых, этнических, региональных, возрастных) высокая степень внутригруппового фаворитизма чревата деструктивными социальными последствиями. Конфликты между группами усиливают степень внутригруппового фаворитизма и межгрупповой враждебности.

Особенности межгрупповых конфликтов

1. Субъективное содержание образа конфликтной ситуации, который носит характер групповых взглядов, мнений, оценок:
 - *«деиндивидуализация» взаимного восприятия* («мы – они»).
 - *неадекватное социальное, групповое сравнение.* В групповых мнениях своя группа оценивается выше, а достоинства противоборствующей группы занижаются.
 - *групповая атрибуция.* При интерпретации побудительных причин действий, оцениваемых как социально желательные, со стороны "своих" люди, подверженные групповому фаворитизму, как правило, используют диспозиционные атрибуции ("он дает займы, потому что он щедрый человек"), в то время как аналогичные поступки "чужаков" объясняются посредством

ситуативных атрибуций ("он дал займы потому, что, как всем известно, только что получил большую премию и ему неудобно отказать"). В то же время при объяснении поступков, которые воспринимаются как негативные, наблюдается прямо противоположная картина: "свой" "отказал в займе потому, что у него были большие траты и он действительно ограничен в средствах", тогда как "чужой" "потому, что он жадный". При объяснении негативного поведения опять-таки наблюдается прямо противоположная картина.

2. Межгрупповые конфликты отличаются по видам и возможным причинам их возникновения.
3. Межгрупповые конфликты отличаются и по формам, в которых они проявляются и протекают: собрания, совещания, митинги групп; забастовки; встречи лидеров; дискуссии; переговоры.

Типы межгрупповых конфликтов

1. **Трудовой конфликт** – вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения.

Виды трудовых конфликтов

- руководство организации - персонал;
- администрация – профсоюзы;
- конфликт между подразделениями внутри организации;
- конфликт между организациями;
- конфликт между микрогруппами внутри коллектива;
- конфликт между трудовыми коллективами и органами управления государством.

Причины трудовых конфликтов

- неудовлетворительные коммуникации;
- нарушение правовых норм;
- невыносимые условия труда;
- низкая заработная плата;
- нарушение трудового законодательства со стороны администрации;
- распределение ресурсов;
- структурная перестройка;
- нарушение договорных обязательств;
- борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т.п.;
- взаимная зависимость по выполняемым обязанностям;
- противоположность интересов, ценностей, целей.

2. **Межэтнический конфликт** – это конфликт, происходящий между отдельными представителями, социальными группами различных этносов, и конфронтация двух или нескольких этносов.



Факторы возникновения межэтнических конфликтов

- уровень национального самосознания;
- наличие в обществе «критической» массы проблем, оказывающих давление на все стороны национального бытия;
- наличие политических сил, способных использовать в борьбе за власть для первых фактора.

3. Политический конфликт – столкновение противоположных общественных сил, обусловленное разнонаправленными политическими целями и интересами.



Виды внутриполитических конфликтов

- классовые;
- между политическими партиями;
- между различными группировками за лидерство в государстве, партии, движении и т.п.
- межэтнические конфликты с ярко выраженной политической окраской.

Механизмы разрешения межгрупповых конфликтов

Тип конфликта	Механизмы разрешения
Трудовой конфликт	<ul style="list-style-type: none">• коллективный договор, соглашения, контракты• комиссия по трудовым спорам, народные суды• работа советов и конференций трудовых коллективов, регионов и отдельных отраслей• принятие ведомственных и межведомственных конвенций между представителями государственных органов, работодателями и профсоюзами.
Межэтнический конфликт	<ul style="list-style-type: none">• создание сети организаций, особой инфраструктуры предотвращения и урегулирования внутренних конфликтов• силовое, экономическое давление на участников• налаживание переговорного процесса• ограничение разрастания конфликтов (разъединение воюющих сторон, усиление охраны жизненно важных объектов)• устранение последствий конфликтов• предупреждение кризисов в межнациональных отношениях на основе заблаговременного создания правовых, политических и социально-психологических условий безболезненного решения проблем

Внутриполитические конфликты	<ul style="list-style-type: none"> • социальное и политическое маневрирование • интеграция контрэлиты • ослабление «системной оппозиции» • силовое давление • политическое манипулирование.
-------------------------------------	--

Литература:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. –М., 1990.
2. Конфликтная этничность и этнические конфликты. –М., 1994.
3. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. –Л., 1991.
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М., Владос, 1999.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., ЮНИТИ, 2004.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., Питер, 2000.
7. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. –М., ЭКМОС. 2000.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение межгруппового конфликта.
2. Каковы основные механизмы возникновения межгрупповых конфликтов?
3. Раскройте содержание понятия «межгрупповая враждебность»?
4. В чем суть объективного конфликта интересов?
5. Дайте определение и охарактеризуйте основные механизмы возникновения внутригруппового фаворитизма?
6. Назовите типы межгрупповых конфликтов.
7. Каковы особенности трудовых коллективов?
8. Дайте определение межэтнического конфликта.
9. Каковы особенности внутриполитического конфликта?
10. Охарактеризуйте механизмы разрешения межгрупповых конфликтов.

Тема 7. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Предупреждение конфликта - это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании.

Прогнозирование конфликтов – обоснованное предположение об их возможном будущем возникновении и особенностях развития.

В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов. Это так называемая *вынужденная форма* предупреждения конфликта. Но конфликты можно предупреждать, осуществляя в целом эффективное управление социальной системой.

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

Принципы управления конфликтом

- **принцип компетентности:** вмешательство в развитие конфликтной ситуации должно осуществляться компетентными людьми.
- **принцип сотрудничества и компромисса:** возможность защищать свои интересы путем сотрудничества, компромисса, избегания конфронтации.

Желательно не менять радикальным образом содержание развития событий, а сделать так, чтобы форма разрешения назревшего противоречия была конструктивной, мирной. Не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Важным способом управления конфликтами является их профилактика. **Профилактика конфликтов** – это такая организация жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Профилактика конфликтов – это их предупреждение в широком смысле слова. Цель – создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Условия предупреждения конфликтов

Объективные факторы:

- создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации
- справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе
- разработка нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций
- успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

Организационно – управленческие факторы:

- *структурно-организационные* – оптимизация структуры цеха, завода, фирмы как организации и социальной группы
- *функционально-организационные* – оптимизация функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками
- *лично-функциональные* – соответствие работника максимальным требованиям, которые может предъявить к нему занимаемая должность
- *ситуативно-управленческие* – принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников, особенно подчиненных.

Социально- психологические факторы:

- *баланс сил:* в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер и какой роли он ожидает от нас
- *баланс взаимозависимости в решениях и действиях:* свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем
- *баланс взаимных услуг:* осознанное или подсознательное фиксирование услуг, которые оказали, мы и тех, которые оказали нам

- *баланс ущерба*: нанесение ущерба окружающим в процессе взаимодействия с ними
- *сбалансированность самооценки и внешней оценки*: оценка собственной деятельности осуществляется человеком по принципу «что удалось сделать» в результате работы, деятельность других – «что не удалось сделать» по сравнению с идеалом, нормативными требованиями к деятельности и ее целью.

Говоря о балансах следует отметить, что речь идет не об объективно, а о субъективно оцениваемом балансе. Потенциальной предпосылкой конфликта может быть субъективно оцениваемое нарушение баланса, которое превосходит опять-таки субъективно оцениваемую партнерами допустимую величину.

Для предупреждения конфликтов важно знать не только ЧТО необходимо делать, но и КАК добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении. Воздействовать на проблемную ситуацию взаимодействия можно по двум направлениям: влиять на свое поведение и воздействовать на психику и поведение оппонента. А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов выделяют следующие приемы.

Изменение своего отношения к проблемной ситуации

- Умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.
- Умение понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты.
- Терпимость к инакомыслию.
- Забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности.
- Управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении. Нужно быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или уступки.
- В ходе общения с партнером желательно хотя бы изредка улыбаться.
- Не нужно ждать от окружающих слишком много. Общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению.
- **Конфликтоустойчивость** – способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов.
- Не забывайте о чувстве юмора.

Воздействие на поведение оппонента

- Не требуйте от окружающих невозможного, учитывайте, что их способности к различным видам деятельности различны.
- Не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитывать человека.

- В процессе общения важно оценивать актуальное психическое состояние партнера и избегать обсуждения острых проблем, если повышена вероятность агрессивной реакции с его стороны.
- Оценке актуального психического состояния партнера по общению способствует знание законов невербальной передачи информации путем мимики, жестов, поз, движений.
- Эффективный способ предупреждения конфликтов – своевременная информация окружающих об ущемлении ваших интересов. По отношению к защите своих интересов можно занимать достаточно твердую позицию и отстаивать их упорно. По отношению к самому оппоненту, его личности целесообразно занимать по возможности мягкую позицию.
- В процессе обсуждения проблемы важно не перебивать оппонента, дать ему выговориться.
- Желательно как можно более заблаговременно информировать людей о ваших решениях, затрагивающих их интересы.
- Для предупреждения конфликтов важно не расширять сферу противодействия с оппонентом, не увеличивать число обсуждаемых проблем, не критиковать личностные качества партнера по общению.
- «Не загоняйте оппонента в угол». Установите неформальный, личностный контакт с партнером по взаимодействию.
- В процессе общения желательно избегать крайних, жестких, категоричных по форме оценок любых аспектов обсуждаемых проблем, тем более позиции и личности партнера.

К конфликтам часто приводит критика. Чтобы критика была неконфликтной и конструктивной, необходимо знать предпосылки, структуру и содержание такой критик, уметь самому без обиды воспринимать замечания в свой адрес.

Для предупреждения конфликтов можно также использовать методы психокоррекции конфликтного поведения, такие как *социально-психологический тренинг, индивидуально-психологическое консультирование, аутогенную тренировку, посредническую деятельность психолога, самоанализ конфликтного поведения.*

Далеко не все конфликты можно предупредить. Поэтому очень важно уметь конструктивно выходить из конфликта.

А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов выделяют следующие основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

Разрешение конфликта - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Урегулирование конфликта - в устранении противоречий между оппонентами принимает третья сторона.

Затухание конфликта - это временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую.

Устранение конфликта - это такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта.

Перерастание в другой конфликт происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

Исход конфликта - результат борьбы с точки зрения состояния сторон и их отношения к объекту конфликта. Исходы конфликта:

- устранение одной или обеих сторон;
- приостановка конфликта с возможностью его возобновления;
- победа одной из сторон (овладение объектом конфликта);
- деление объекта конфликта (симметричное или асимметричное);
- согласие о правилах совместного использования объекта;
- равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой стороной;
- отказ обеих сторон от посягательств на данный объект;
- альтернативное определение таких объектов, которые удовлетворяют интересы обеих сторон.

Основным *критерием разрешенности конфликта* по М.Дойчу является удовлетворенность сторон его результатами. Отечественный педагог В.М.Афонькова выделила следующие критерии разрешенности конфликта:

- прекращение противодействия;
- устранение травмирующих факторов;
- достижение цели одной из конфликтующих сторон;
- изменение позиции индивида;
- формирование навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

Критериями конструктивного разрешения конфликта являются степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта, и победа в нем правого оппонента.

Большинство существующих условий и факторов успешного разрешения конфликтов носят психологический характер, т.к. отражают особенности поведения и взаимодействия оппонентов.

Условия.

1. Прекращение конфликтного взаимодействия.
2. Поиск общих и близких по содержанию точек соприкосновения.
3. Снижение интенсивности негативных эмоций.
4. Перестать видеть в оппоненте врага, противника.
5. Уменьшение негативных эмоций противоположной стороны.
6. Объективное обсуждение проблемы.
7. Учет статусов друг друга.
8. Выбор оптимальной стратегии разрешения.

Факторы.

1. **Время** для обсуждения проблемы, выяснения позиций и интересов, выработки решений.
2. **Третья сторона:** участие в разрешении конфликта нейтральных лиц, которые помогают оппонентам решить проблему.
3. **Своевременность:** стороны приступают к разрешению конфликта на ранних стадиях его развития.
4. **Равновесие сил:** если стороны примерно равны по возможностям, то они вынуждены искать пути к мирному разрушению проблемы.
5. **Культура:** высокий уровень культуры оппонентов снижает вероятность насильственного развития конфликта.
6. **Единство ценностей:** наличие согласия между конфликтующими сторонами по поводу того, что должно представлять собою приемлемое решение.
7. **Опыт** решения подобных проблем хотя бы у одного из оппонентов, а также знание примеров разрешения аналогичных конфликтов.
8. **Отношения:** хорошие отношения между оппонентами до конфликта способствуют более полному разрешению противоречия.

Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт, имеет выбор оппонентом стратегии выхода из него, которая схожа со стратегией поведения в конфликте.

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

Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является участие третьей стороны в его урегулировании, или **медиаторство** – это специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт.

Подход	Цель	Индивидуальное чувство удовлетворенности	Влияние на существующие отношения	Условия, ситуации применения
Избегание	Воздержаться от конфликта	Проигрыш/ проигрыш: ни одна из сторон не получает удовлетворения	Препятствует гармоничным отношениям: приводит к нагнетанию ситуации и обвинениям	- источник разногласий несущественен и не стоит того, чтобы тратить на него силы; - невозможность решить вопрос в свою пользу; - желание выиграть время для изучения ситуации и получения дополнительной информации; - мало ресурсов для решения проблемы желательным для вас способом

Приспособление	Не расстраивать человека	Проигрыш/выигрыш: противоположная сторона получает удовлетворение	Причиняет вред отношениям, потому что один человек получает преимущество	- главное – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; - предмет разногласий не важен; - осознание того, что правда не на вашей стороне; - недостаточно власти и шансов победить
Соперничество	Настоять на своем	Выигрыш/проигрыш: одна из сторон, принуждающий, получает удовлетворение	Причиняет вред отношениям, потому что один человек оказывается запуган	- исход конфликта очень важен для вас; - обладаете достаточной властью и авторитетом для разрешения конфликта в свою пользу; - нет иного выбора и нечего терять; - необходимость принятия непопулярного, но очень важного (для коллектива, организации и т.д.) решения
Компромисс	Получить частичное удовлетворение	Проигрыш/проигрыш или выигрыш/выигрыш: ни одна из сторон не получает полного удовлетворения	Может помочь или причинить боль, так как удовлетворение достигнуто в результате компромисса	- удовлетворение вашего желания имеет для вас не очень большое значение; - желание хоть что-то получить, чем все потерять; - удовлетворенность временным решением из-за отсутствия времени или других способов решения проблемы
Сотрудничество	Совместно разрешить проблему	Выигрыш/выигрыш: обе стороны удовлетворены процессом	Укрепляет отношения, т.к. выслушаны обе стороны	- необходимость общего решения, не допускающего компромисса; - существующие длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной; - способность слушать другого и умение идти навстречу

В роли третьей стороны (медиатора) при урегулировании конфликтов выступает, как правило, один человек, реже группа из двух-трех и более профессионалов. В роли медиаторов могут выступать и государства. Медиаторство как общественно значимая деятельность сформировалось в США в начале 60-х годов.

В качестве *официальных медиаторов* могут быть:

- межгосударственные организации (например ООН и др.);
- отдельные государства;
- государственные правовые институты (арбитражный суд, прокуратура и т.д.);
- правительственные или другие государственные комиссии (например, создающиеся для урегулирования забастовок и т.д.);

- представители правоохранительных органов (например, участковый милиционер по отношению к какому-то бытовому конфликту);
- руководители предприятий, учреждений, фирм и т.п.;
- общественные организации (комиссии по разрешению трудовых споров и конфликтов, профсоюзные организации и т.д.);
- профессиональные медиаторы-конфликтологи.

Неофициальными медиаторами обычно являются:

- известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности (политики, бывшие государственные деятели);
- представители религиозных организаций;
- шаманы (у народов Крайнего Севера России);
- профессиональные психологи, педагоги, социальные работники;
- неформальные лидеры социальных групп разного уровня;
- старшие по возрасту (мать, отец, бабушка и т.д.); друзья, соседи, просто свидетели конфликта.

В зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением выделяют несколько ролей третьей стороны в конфликте: *третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель*.

Третейский судья — наиболее авторитарная роль, так как он обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Третейский судья изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается. Примером служит разрешение конфликтов древнерусскими князьями, старейшинами родов, а также решение суда присяжных.

Арбитр - также обладает значительными полномочиями. Он изучает конфликт, обсуждает его с участниками, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для исполнения. Однако стороны могут не согласиться с решением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

Посредник — более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.

Помощник — в регулировании конфликта участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения

Наблюдатель - своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров.

Конфликтологами выделяются условия, в которых целеесобразен тот или иной тип медиаторства. Высокоавторитарный стиль (третейский судья или арбитр) выгоден, если требуется быстрое решение; если конфликт длителен, позиции сторон определены, но они не могут найти взаимоприемлемое

решение.

Он также эффективен при ужесточении конфликта, его нагруженности эмоциями. После того как участники «остынут», возможно применение менее авторитарных стилей. При доверии оппонентов к третьей стороне авторитарный стиль воспринимается легче. Наличие у оппонентов навыков обсуждения проблем повышает эффективность неавторитарного стиля (посредник или помощник).

Исход конфликта зависит от власти, авторитета и роли медиатора.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2004.
2. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М., 1993.
3. Горелик В.А. Анализ конфликтных ситуаций в системах управления. – М., 1991.
4. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. – Л., 1990.
5. Зайцев А.К. Социальная напряженность на производстве: действующие силы конфликта. – Калуга, 1991.
8. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликта. – М., 1990.
9. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М., 1996.
10. Пугачев В.П. Руководство персоналом организации. – М., 1998.
12. Чумиков А.И. Управление конфликтами. – М., 1995.
13. Чумиков А.И. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // СОЦИС. 1995. N 3.
14. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. – М., МГУ, 1991.
15. Кабаченко Т.С. Психология управления. – М., 1997.
16. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2004.
17. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., Питер, 2000.
18. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: ЭКМОС. 2000.
19. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры. – СПб., Социально - психологический центр, 1996.
20. Скотт Дж Г. Конфликты: пути их преодоления. – Киев, 1991.
21. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструирование разрешений конфликтов. – М., 1996.
22. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 1997.
23. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М., 1992.
24. Ковачек П., Малиева М. Предупреждение и разрешение конфликтов. – М., 1994.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «предупреждение конфликта».
2. Каковы основные принципы управления конфликтом?
3. Что такое профилактика конфликтов?
4. Перечислите основные условия предупреждения конфликтов.

5. Дайте характеристику объективных факторов.
6. Каковы основные способы и приемы изменения своего отношения к проблемной ситуации?
7. Как можно воздействовать на поведение оппонента?
8. Охарактеризуйте основные формы завершения конфликта.
9. Каковы критерии разрешенности конфликта?
10. Раскройте содержание понятия «стратегия поведения в конфликте»?
11. Дайте характеристику основных стратегий поведения? Каковы условия их использования?
12. Что такое медиаторство?