

Наталья Шаш

**Конфликтология.**

**Шпаргалка**



Наталья Шаш

**Конфликтология. Шпаргалка**

«Научная книга»

2009

## **Шаш Н. Н.**

Конфликтология. Шпаргалка / Н. Н. Шаш — «Научная книга»,  
2009

Данное издание содержит ответы на экзаменационные билеты по дисциплине «Конфликтология». В книге раскрыты теоретические вопросы становления конфликтологии как науки, понятие конфликта, стадии и фазы развития конфликта, задачи, типы и виды конфликтов, причины конфликтов, а также пути их разрешения. Предназначено для студентов и преподавателей экономических специальностей.

## Содержание

1. Конфликтология, ее предмет и задачи	6
2. Понятие конфликтологии и конфликта	8
3. История развития конфликтологии	10
4. Становление конфликтологии	11
5. Отечественная школа конфликтологии	12
6. Мировая конфликтология	13
7. Методы конфликтологии	14
8. Природа и условия социального конфликта	15
9. Источники социального конфликта	17
10. Конфликт как тип трудной ситуации	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

# **Наталья Николаевна Шаш**

## **Конфликтология. Шпаргалка**

*Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.*

\* \* \*

# 1. Конфликтология, ее предмет и задачи

**Конфликтология** как учебная дисциплина занимается изучением природы конфликтов, причин их возникновения, динамики развития. **Важным аспектом** современной конфликтологии является поиск методов предупреждения и способов разрешения различных видов и типов конфликтов. Конфликтология как область научного знания рассматривает закономерности, механизмы возникновения, развития конфликтных ситуаций, а также разрабатывает технологии управления конфликтами.

Как специфическая отрасль общественного и научного знания конфликтология имеет свой предмет изучения. Это социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования.

**Специфика конфликтологии** во многом определяется тем, что ее зарождение и формирование происходили в тесной связи с целым рядом социальных и гуманитарных наук, таких как социальная философия, социология, психология, политэкономия, история, право, этика.

Важное практическое значение конфликтологии во многом определяется тем обстоятельством, что, несмотря на большое желание большинства людей по возможности избегать конфликтных ситуаций, тем не менее полного устранения разного рода конфликтов достичь не удастся. Более того, в некоторых случаях конфликт оказывается не только возможным способом разрешения сложной ситуации, но и желательным (например, в организационных конфликтах), т. к. это позволяет привести стороны конфликта в позитивное равновесие и сформировать приемлемые для всех модели и образцы поведения.

Изучение конфликтологии позволит приобрести знания, касающиеся сущности, классификации, природы, эволюции и функций разного рода конфликтов. Эти знания помогут распознать истинные причины конфликтов (как объективные, так и субъективные), понять мотивы и действия участников конфликта, овладеть практическими навыками управления и разрешения конфликтных ситуаций.

Как любая другая научная дисциплина, конфликтология имеет свой собственный инструментарий и использует свои специфические методы исследования. **Методы конфликтологии** принято делить на четыре основные группы:

- 1) методы, относящиеся к исследованию личности (глубинное интервью, различные виды тестирования);
- 2) методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах (наблюдение, опрос, социометрические методы);
- 3) методы диагностики и анализа конфликтов (наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности, метод экспертного интервью);
- 4) методы разрешения конфликтных ситуаций.

**Задачи конфликтологии** носят не только познавательный-теоретический, но и утилитарно-практический характер (помочь людям понять, что делать с конфликтами).

Конфликтология фокусируется на определенном комплексе специфических проблем, наиболее важными из которых являются принципы и модели поведения участников конфликтных ситуаций, возможности широкого практического применения результатов конфликтологических исследований. Достаточно четко намечен круг вопросов, постановка и решение которых образуют основную область интересов современной конфликтологии. К ним относятся, например, диагностика конфликта, роль информации в развитии конфликтной ситуации, методы предупреждения и способы конструктивного завершения конфликтов. В настоящее время при изучении различных сфер общественной жизни исследователи широко применяют конфликтологический подход. Например, в политических исследованиях внимание фокусируется на соревновании между людьми и группами за ценности, имеющие политическую зна-

чимость. Конфликтологический подход играет важную роль в формировании международной политики. Этот подход также широко используется в теории организаций и организационном поведении.

## 2. Понятие конфликтологии и конфликта

Термин «**конфликт**» имеет латинские корни. Сегодня это слово широко используется во всех языках мира. Несмотря на то что конфликты на протяжении веков были нормой жизни, в последние годы проблемы изучения конфликтов и поиск способов их разрешения приобрели необычайную актуальность. Нам необходимо знать, что делать с конфликтами, чтобы они не портили нашу жизнь. Этим и занимается конфликтология.

В настоящее время конфликтология представляет собой область профессиональной деятельности, требующей специальной подготовки, знаний и умений. Конфликтология в качестве учебной дисциплины включается в программы обучения психологов, социологов, юристов, менеджеров.

Как наука конфликтология возникла на стыке социологии, психологии и психиатрии. Ее рассматривают как комплексную научную дисциплину, объединяющую в единую систему не связанные между собой исследования конфликта, которые ведутся в рамках педагогики, социологии, истории, экономики и философии. Одни ученые определяют конфликтологию как науку о причинах, формах, динамике социальных конфликтов и путях их разрешения и предупреждения, другие – как науку о психогигиене межличностных отношений. Кроме того, некоторые рассматривают ее как область практической деятельности. Наличие таких разных толкований означает, что общепринятого понимания статуса конфликтологии пока не сложилось. Она находится в процессе становления.

Конфликтология становится наукой и развивается как наука потому, что есть общественная потребность в познании конфликтов и способов их разрешения. В настоящее время она постепенно приобретает статус самостоятельной научной дисциплины, имеющей комплексный характер. При этом конфликтология пользуется данными, теоретическими моделями, методами и приемами других наук.

Конфликтология как наука, зарождающаяся и пока еще формирующая свой особый объект изучения, предмет теоретического анализа и эмпирически-практических решений представляет собой интегративное формирование, опирающееся на синтез социологических, психологических, педагогических, политологических и юридических знаний. Можно сказать, что это наука, занимающаяся изучением причин возникновения конфликтов, закономерностей и особенностей их протекания. При этом важная роль отводится исследованию методов, направленных на преодоление негативных последствий конфликтов, изучение возможностей использования конструктивных аспектов конфликтных ситуаций для модернизации различных социальных систем (общностей, организаций, учреждений и др.), повышения эффективности их деятельности.

Конфликтология не только изучает возникновение и развитие конфликтов, способов конфликтного противодействия индивидов и групп, но и ориентирует на успешное предотвращение конфликтных ситуаций, эффективное разрешение противодействий в процессе совместного общения и деятельности.

Можно сказать, что **современная конфликтология** – это прикладная научная дисциплина и вместе с тем сфера практической деятельности по урегулированию конфликтов. Одна из отличительных особенностей конфликтологии состоит в том, что она в своей прикладной части вводит в искусство ведения диалогов и споров, предотвращения и разрешения конфликтов.

Совокупность теоретических представлений о сущности, типах, причинах конфликта, способах его разрешения или предотвращения превращается в умение реализовать, воплотить эти знания в практические умения и навыки, т. е. социальные технологии разрешения конфликтов.

Использование эффективных технологий предотвращения и разрешения конфликтов позволит сформировать практические рекомендации, которые с успехом могут использоваться в ходе урегулирования любых видов конфликтов.

### 3. История развития конфликтологии

**Конфликтология** – это отрасль обществознания и человековедения. Динамика и особенности развития и протекания конфликтов интересовали людей на протяжении всех веков. Самые первые упоминания о конфликтных ситуациях можно найти в произведениях древней литературы и философии. Конфликты с незапамятных времен притягивали к себе внимание человека. Так, например, в трудах великого китайского философа Конфуция, датирующихся VI в. до н. э., можно найти высказывания, касающиеся того, что основными причинами конфликтов являются неравенство и непохожесть людей, которые порождают заносчивость и злобу и вследствие этого перетекают в конфликты. Поэтому **Конфуций** считал, что для нейтрализации конфликтов необходимы устранение пороков и улучшение нравов. Сам Конфуций, по словам его многочисленных учеников, обладал несомненными достоинствами: был «ласков, добр, почтителен, бережлив и уступчив».

В произведениях знаменитого древнегреческого философа **Гераклита** четко прослеживается мысль, что многие свершения истоками уходят в конфликты и распри. Широко известно высказывание Гераклита, что противоборство, в т. ч. и война, есть «отец всего и царь всего», т. е. конфликты рассматриваются как важное условие общественной жизни.

Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как **Платон** и **Аристотель** (V–IV вв. до н. э.). По их мнению, поскольку человек представляет собой часть общества и по своей природе является общественным существом, заложенное в человеке начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. В то же время ими признавалось наличие в людях склонности к ненависти, вражде и насилию. Так, например, Аристотель прямо указывал на источники человеческой вражды, причинами которых становятся неравенство людей по рождению, способностям, материальному положению, несходству характеров и др.

Период Средневековья ознаменовался появлением гуманистических идей, развитием христианских учений в русле протестантского течения, появлением теорий общественного договора и естественного права, а также первых концепций раннего либерализма. В эту историческую эпоху большинство философов выступали с резкой критикой средневековых порядков, приводивших к серьезным социальным потрясениям и кровопролитным междоусобным столкновениям. В ряду таких ученых можно назвать имена **Т. Мора**, **Э. Роттердамского**, **Д. Локка** и **Т. Гоббса**. В их произведениях отчетливо прослеживается мысль, что каждый человек является самоценным существом. В соотношении с обществом приоритет принадлежит личности. Естественное состояние общественных связей – это «война всех против всех», где люди выступают в качестве либо врагов, либо партнеров.

В XVIII в. **А. Смит** в книге «Теория нравственных чувств» выступил последовательным сторонником некоей степени эгоизма, любви к себе, но при неременной гармонии своекорыстных интересов с общими устремлениями людей к благополучию и счастью. По мнению А. Смита, основной причиной, побуждающей человека к улучшению своего положения и повышению социального статуса, является стремление «отличиться, вызвать одобрение или получить сопутствующие выгоды». При этом основным побуждающим мотивом конфликтов он считал экономические интересы, являющиеся проявлением конкретных потребностей людей. А. Смит писал: «Наше собственное благополучие побуждает нас к благоразумию; благополучие наших ближних побуждает нас к справедливости и человеколюбию; справедливость отстраняет нас от всего, что может повредить счастью наших ближних, а человеколюбие побуждает нас к тому, что может содействовать ему».

## 4. Становление конфликтологии

Конфликты существовали всегда, а конфликтология возникла недавно – в XX в. Противоречия, столкновения противоположных желаний и интересов, борьба между людьми – все это было предметом размышлений философов на протяжении многих веков. Этими проблемами интересовались **Ф. Бэкон, Р. Декарт, Дж. Локк, И. Кант, Г. В. Ф. Гегель и К. Маркс, В. Соловьев и Н. Бердяев**. Несмотря на то что еще в произведениях древнегреческих философов (**Гераклита, Эпикура**) встречаются идеи, стремящиеся рационально объяснить природу конфликта, вплоть до конца XIX в. конфликт рассматривался либо в самом общем плане (как одно из проявлений более общего феномена – противоречия, а также как категория, охватывающая не только человеческую деятельность, но и природные процессы), либо в плане анализа отдельных видов столкновений в мире человеческого бытия, таких, например, как классовые, военные конфликты, конфликты между бессознательным и сознанием. В первом случае оставалась вне поля зрения специфика конфликта как социального явления. Во втором же предметами исследования становились частные особенности того или иного отдельного вида конфликта в жизни людей, а не общие черты конфликта как явления, типичного для различных областей человеческой жизни.

Интерес к разработке общей концепции конфликта возник прежде всего в социологии, когда в конце XIX в. появились работы **Г. Спенсера, М. Вебера** и других ученых, в которых конфликт стал рассматриваться как один из главных стимулов социального развития. В начале XX в. вышла работа немецкого социолога **Г. Зиммеля**, специально посвященная понятию социального конфликта. В 1920–1930 гг. **Г. Парк** (один из основателей чикагской школы в социологии) разработал теорию социального взаимодействия, в которой конфликт выступал как один из его четырех основных видов (наряду с конкуренцией, приспособлением и ассимиляцией). Но социология конфликта сложилась как особое и относительно самостоятельное направление к концу 1950-х гг. благодаря трудам немца **Р. Дарендорфа** и американца **Л. Козера**.

У Р. Дарендорфа конфликт становится центральной категорией социологии. В его концепции, которая получила название «теория конфликта», человеческое общество изображается как система взаимодействий между конфликтующими социальными группами (классами). Конфликты неизбежны и необходимы. Р. Дарендорф выделяет конфликты разных уровней. Л. Козер анализирует функции социального конфликта. Результаты его анализа и поныне остаются классическим описанием этих функций.

Постепенно изучение конфликтов стало получать практическую направленность. На первый план начал выдвигаться вопрос о средствах и способах улаживания конфликтов. С 1960-х гг. резко возрастает число психологических работ, посвященных проблемам урегулирования или предупреждению нежелательных конфликтов. Классические экспериментально-психологические исследования группового поведения в конфликтной ситуации провел **М. Шериф**. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внесли работы **К. Томаса**, выделившего 5 основных типов поведения людей в конфликтных ситуациях и разработавшего тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов.

**М. Дойч, Д. Скотт, Д. Пруитт, Дж. Симпсон** выявили ряд особенностей коммуникации между участниками конфликта. **В. Горовиц и Т. Бордман** создали специальную программу психологического тренинга, нацеленного на обучение конструктивному поведению в условиях конфликтной ситуации.

Особое развитие получила разработка переговорных методик разрешения конфликта, которую вели **Дж. Скотт, Ш. и Г. Боуэры, Г. Келман, Т. Крум**.

## 5. Отечественная школа конфликтологии

В России свое видение проблемы социального конфликта высказывали сторонники марксизма: представители ортодоксального направления (**Г. В. Плеханов, В. И. Ленин**) и представители «легального» направления (**П. Б. Струве, М. И. Туган-Барановский**). В ряду российских ученых можно выделить представителей социокультурной школы, внесших серьезный вклад в становление отечественной конфликтологии. В частности, можно отметить **Питирима Сорокина**, который активно исследовал причины социальных конфликтов в русле социологических концепций. Именно ему принадлежит мысль, что возникновение любого конфликта обусловлено невозможностью удовлетворения базовых потребностей человека. В советский период конфликтология как наука о противостоянии социальных групп, слоев и индивидов развивалась в нашей стране в экстраординарных условиях. В советское время изучение конфликтов осуществлялось главным образом в русле марксистской теории классовой борьбы. Официальная идеология утверждала, что при социализме могут существовать только неантагонистические противоречия, нет условий для возникновения социальных конфликтов, которые рассматривались как пороки капитализма. С середины 1920-х до конца 1940-х гг. никакой работы по изучению конфликтов не велось. Начиная с 1950-х гг. постепенно стали все чаще появляться публикации, касающиеся отдельных частных видов конфликтов.

Освобождение науки от партийного контроля привело в 1990-х гг. к бурному подъему конфликтологических исследований, который продолжается и по сей день. В настоящее время активно анализируется и осваивается позитивный опыт зарубежных ученых-конфликтологов, что отражается в появлении оригинальных отечественных работ, в числе которых можно назвать исследование **А. Здравомыслова** «Социология конфликта», вышедшее в середине 1990-х гг. Книга обобщает результаты зарубежных и отечественных конфликтологических исследований и на этой теоретической базе дает анализ конфликтов в современном российском обществе.

Из современных российских конфликтологических школ наиболее заметной является школа под руководством акад. **В. Н. Кудрявцева**, разрабатывающая основные подходы к изучению конфликтов (в основном с позиций правовых наук). Понимая под конфликтом борьбу за ценности и претензию на определенный социальный статус, власть при дефиците материальных и духовных благ, борьбу, в которой целями состоящих в конфликте сторон являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника, это направление придерживается точки зрения, что борьба может быть войной без правил, но во многих случаях она опирается на те или иные правовые, социальные, нравственные, религиозные и иные нормы и положения. Основное значение данного подхода заключается в том, что он позволяет связать рассмотрение конфликтов с существующими правовыми и социальными институтами. Из этого вытекает практический смысл данного подхода, позволяющего установить, могут ли нормы права воздействовать на зарождение, развитие и разрешение конфликта и как повысить эффективность этого действия.

Одним из достижений данного направления является введение понятия ложного юридического конфликта, который возникает вследствие ошибки или заблуждения по крайней мере одной из сторон, предполагающей, что другая сторона совершает или намерена совершить агрессивные, неправомерные или иные нежелательные действия.

**Юридическая конфликтология** имеет важное значение в ходе разрешения конфликтов. Более того, разъяснение правовых норм и законоположений, повышение юридической культуры граждан может существенно уменьшить число конфликтов по юридическим основаниям и снизить их остроту.

## 6. Мировая конфликтология

Современная мировая конфликтология развивается сразу по нескольким направлениям. Своеобразную интерпретацию получила проблема социального конфликта в работах американских социологов П. Блау и Дж. Шварца, относящихся к структурной социологии. Опираясь на идеи, сформулированные Р. Дарендорфом и Л. Козером, они разработали специфическую концепцию логической редукции социальных взаимодействий. В ее основу положено установление логических связей между различными параметрами, характеризующими состояние той или иной социальной группы, например между уровнем ее гомогенности (или гетерогенности), численностью, степенью внутригрупповой дифференциации социальной мобильности и т. п. С точки зрения П. Блау, конфликт развивается в случае нарушения установившихся и санкционированных обществом принципов обмена властью, результатами труда и другими благами между отдельными индивидами и их группами.

Существенный вклад в разработку современной макросоциологической теории конфликта внес американский социолог Р. Коллинз. Анализируя развертывание конфликтов в структуре экономических сетей, он особенно выделяет в качестве одной из особенностей этого процесса появление рынков метафинансов как арены борьбы за управление корпоративными финансами. Это, по его мнению, укладывается в общую теорию конфликта относительно обеспеченного создания новых структур конфликта, которые строятся на предыдущих.

Французский социолог **А. Турен** считает, что в постиндустриальном обществе принуждение и манипуляция становятся более разнообразными и диффузными. Они затрагивают каждого индивида и все общественные группы, поэтому резко расширяется состав конфликтующих сторон, а их действия становятся протестом всех управляемых против технологического доминирования. Поэтому на передний план выдвигается изучение социальных движений, каждое из которых представляет собой конфликтное коллективное действие, имеющее два основных измерения: конфликт с противником и проект социокультурной ориентации.

В настоящее время в западной научной и популярной литературе получило широкое распространение стремление перенести теоретический анализ социальных конфликтов в плоскость конкретных социально-психологических рекомендаций, своего рода прикладных советов специалистам в области маркетинга и менеджмента (**Д. Карнеги**).

Специалисты в области менеджмента (**М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури**) считают, что для успешного управления конфликтной ситуацией необходимо точно определить причины конфликта, хорошо знать модели развития конфликта как процесса и на основании этого применять структурные методы разрешения конфликтов. Наряду с этим они рекомендуют активно применять межличностные стили разрешения конфликтов.

Развернутую концепцию управления конфликтными ситуациями предложили американские конфликтологи **Дж. Бартон** и **Ф. Дакес**, которые убеждены, что конфликты требуют глубокого анализа, а разрешение проблемы возможно способами, которые не ущемляют человеческие ценности и потребности. При этом они считают необходимым дифференцировать способы разрешения межгрупповых и межорганизационных конфликтов. По их мнению, эффективным способом разрешения конфликтов является организация неофициального неформального взаимодействия между членами соперничающих групп и наций. В управлении конфликтными ситуациями первым шагом должно стать изучение возможностей избежать конфликтного столкновения, а для этого необходимо найти такие решения, которые позволят нейтрализовать источники возможных разногласий и конфликтов.

Все перечисленные концепции могут с успехом применяться при социальной диагностике и разрешении различных типов конфликтов.

## 7. Методы конфликтологии

При исследовании конфликтов традиционно используется ряд методов, в числе которых можно выделить эксперимент, анализ документов (в т. ч. контент-анализ), опросы, наблюдение.

**Эксперимент.** Лишь недавно конфликт стал объектом конкретных эмпирических исследований. При этом данный метод связан с известным риском, поскольку любое прямое вмешательство в конфликт, особенно межличностный, может не только причинить вред сторонам, но и нарушить чистоту исследования. На уровне межличностного общения эксперимент, как правило, проводят психологи. Еще более рискованными являются попытки изучения причин и динамики конфликта, но уже с использованием насилия. Исследователь может применить стимулирующие или подавляющие меры (независимые, временные), которые ведут к каким-либо результатам. Например, если провести воздействие на группу испытуемых, то можно обнаружить ответное усиление или ослабление агрессии, фиксируя различные их проявления (крики, угрозы и т. д.).

**Исследование документов.** Можно узнать о конфликтующих странах, институтах, группах и отдельных людях в многочисленных источниках (документах, архивных или статистических данных). В любом случае имеются в виду средства различного закрепления на специальном материале информации о фактах, событиях и мыслительной деятельности человека. Анализ содержания документальных источников во многих случаях позволяет получить информацию, достаточную для углубленного анализа проблемы. Так, при формулировке проблемы и гипотез исследования конфликтологии обращаются к анализу таких письменных документов, как научные публикации, отчеты по предшествующим исследованиям, различная статистическая и ведомственная документация, что позволяет получить первоначальную информацию.

Обычно при исследовании документов встречаются трудности, связанные с большим количеством и разнообразием источников. Поэтому применяется своеобразная методика их изучения, называемая контент-анализом, при применении которой удается найти и подсчитать признаки документа, отражающие его сущностное содержание. Использование метода контент-анализа в конфликтологии является достаточно перспективным. В то же время следует учитывать тот факт, что полученные в ходе анализа результаты могут носить неполный, фрагментарный характер, выражать интересы одной из конфликтующих сторон. Поэтому при подготовке отчета необходимо попытаться учесть интересы всех заинтересованных групп.

**Опросы.** Эти данные можно получить как от стороны, участвующей в конфликте, так и от его очевидцев. Важную вербальную информацию могут предоставить и специалисты в этой области (эксперты). В частности, для измерения психологии участников конфликта разработано большое количество тестов и опросников. Достоинства этого метода очевидны. Он не причиняет вреда ни интервьюерам, ни респондентам, относительно дешев и не требует больших затрат времени. Основными недостатками метода являются скрытность и смущение опрашиваемых, субъективизм исследователей, особенно в ходе интерпретации полученных ответов.

**Наблюдение.** Это наиболее распространенный и довольно простой метод. Конфликтолог в зависимости от целей исследования и складывающейся ситуации может наблюдать либо в качестве участника события (включенное наблюдение), либо в качестве стороннего наблюдателя (обычное наблюдение).

Этот метод дает возможность вникнуть в детали конфликта, прочувствовать его многообразие, но в то же время личность исследователя неизбежно сказывается на качестве наблюдения, поэтому оно обычно используется в сочетании с другими методами.

## 8. Природа и условия социального конфликта

Наиболее распространенный подход к пониманию конфликта состоит в его определении через противоречие как более общее понятие, прежде всего через социальное противоречие. Развитие любого общества представляет собой сложный процесс, который совершается на основе зарождения, развертывания и разрешения объективных противоречий. В то же время следует учитывать тот факт, что понятия «противоречие» и «конфликт» не являются тождественными, но при этом было бы грубой ошибкой противопоставлять их друг другу. Под противоречиями в конфликтологии понимаются противоположности, различия интересов и позиций участников конфликта. Они служат необходимыми условиями превращения конфликтной ситуации в конфликт. Однако эти противоречия перерастают в конфликт только в том случае, если заинтересованные стороны (носители конфликта) начинают активные действия для достижения своих целей. В социальном конфликте этими носителями являются люди или группы людей.

Традиционно **социальный конфликт** рассматривается как противостояние, в котором конфликтующие стороны борются за какие-либо виды стратегических ресурсов. В качестве таких ресурсов могут рассматриваться территория, собственность, национальная идентичность, культура. При этом активно используются угрозы, которые в зависимости от ситуации перетекают в оборонительные или атакующие действия. Развитие социального конфликта непосредственно связано с активным противостоянием индивидов или групп индивидов, поэтому в нем всегда принимают участие не менее двух противодействующих сторон. Любой конфликт наносит ущерб либо одной, либо всем заинтересованным сторонам, поскольку действия участников конфликта направлены на достижение взаимоисключающих интересов. Именно этим обусловлена высокая степень напряжения социального конфликта, заставляющая его участников использовать новые и отнюдь не характерные для них модели поведения.

Социальные конфликты представляют собой крайнюю степень обострения социальных противоречий. Эти конфликты формируются и развертываются в определенных социальных ситуациях. Выделяют ряд компонентов, характеризующих социальный конфликт (межличностный или конфликт между группами и государствами). Рассмотрим, как установить наличие конфликта.

Началом конфликта можно считать тот момент когда одна из конфликтующих сторон начинает понимать, что действия или претензии противоположной стороны полностью противоречат ее интересам. Это несоответствие во многом зависит от того, смогут ли предлагаемые альтернативные решения удовлетворить обе противоборствующие стороны. В то же время предъявляемые сторонами претензии, как правило, носят жесткий и взаимоисключающий характер.

Подобные притязания называются ригидными и могут возникнуть при следующих условиях:

1) если претензии, предъявляемые одной из сторон (или обеими сразу), являются жизненно важными, например связаны с безопасностью, суверенитетом, национальной или культурной идентичностью;

2) когда лежащие в основе цели рассматриваются с позиции «или – или» (по аналогии с «либо пан, либо пропал»). В этом случае любые уступки расцениваются как поражение.

Социальный конфликт может достичь опасной глубины, если одна из сторон позиционирует свои претензии как разумные и справедливые. Это происходит отчасти потому, что справедливые притязания имеют тенденцию быть ригидными, отчасти из-за того, что проигрыш в тех случаях, когда законные притязания не удается удовлетворить, переносится особенно тяжело, приводя к разрушительным последствиям. Общества, стремящиеся полностью

избежать конфликтов, могут потерпеть неудачу при проведении серьезных институциональных изменений и реформ.

## 9. Источники социального конфликта

Основные источники возникновения социальных конфликтов подразделяются на три группы: объективные, псевдообъективные и эмоциональные.

**Объективные источники конфликта.** В качестве объективных причин возникновения конфликта прежде всего следует назвать проблемы, решение которых давно назрело, но вследствие разных обстоятельств пока не реализуется. В подобных конфликтах каждая из сторон для обоснования своей позиции и воздействия на оппонента активно использует аргументацию. Поиск убедительных аргументов может способствовать изменению позиции одной из сторон конфликта.

**Псевдообъективные источники конфликта.** На практике часто встречаются ситуации, когда объективные причины, вызывающие конфликт, не устранены, но в то же самое время между участниками конфликта возникают отношения доверия и близости. Как правило, это происходит, когда в процессе развития конфликта, вместо того чтобы использовать эмоциональные источники, стороны находят новые темы для разногласий, никак не связанные с объективными причинами, изначально выдвигавшихся одной из сторон. В то же время, если оппонентам удастся достичь согласия по основным дискуссионным вопросам, новые спорные моменты могут быть проигнорированными, а аргументы, выдвигавшиеся в их защиту, потеряют свою актуальность. Это вызвано тем, что новые поводы для разногласий служили маской истинных целей, которые преследовали конфликтующие стороны. Поэтому любые эмоциональные источники конфликта, которые выдаются оппонентами за объективные разногласия, могут называться псевдообъективными источниками возникновения конфликта.

**Эмоциональные источники конфликта.** Эмоциональные факторы играют важную роль в развитии конфликтной ситуации и превращении ее в конфликт. Это связано с тем, что различия во взглядах и позициях не воспринимаются как конфликты до тех пор, пока их выражение не получит эмоциональный характер. И чем сильнее эмоциональная окраска аргументов противоборствующих сторон, тем острее будет разворачивающийся конфликт. Поэтому при анализе конфликтов следует учитывать эмоциональные факторы, которые часто и являются истинными источниками конфликтов. Эмоциональные источники непосредственно связаны с базовыми потребностями людей. Их можно разделить на **четыре основные группы:**

- 1) эмоции, вызванные потребностями осуществлять контроль над другими, оказывать на них непосредственное влияние, т. е. связанные с достижением более высокого социального статуса;
- 2) эмоции, обусловленные наличием потребностей в одобрении своих действий окружающими, а также связанные с принадлежностью к определенной референтной группе;
- 3) эмоции, вызванные потребностями в справедливом отношении, основанном на принципах равенства, честности и открытости;
- 4) эмоции, находящие свое объяснение через потребности в самовыражении и самоидентификации личности.

При этом следует отметить, что именно совокупность эмоциональных источников и объективных причин способствует развитию имеющихся противоречий и превращению их в конфликт. Более того, объективные причины конфликта рассматриваются как важные только в том случае, если в глазах конфликтующих сторон они способны приглушить яркую эмоциональную окраску противостояния. Как правило, такой эмоциональный фон вызывается невозможностью удовлетворения имеющихся потребностей.

Эмоциональные источники конфликта распознать труднее, чем объективные. Обмениваясь аргументами, стороны редко упоминают их. Такая ситуация наиболее часто встречается

в практике делового общения, не предполагающей возможности открыто говорить о наличии потребностей, например в самореализации.

## **10. Конфликт как тип трудной ситуации**

С точки зрения психологии конфликт может рассматриваться в качестве специфического типа трудной ситуации, которая может возникнуть в любой момент в процессе существования отдельного индивида или определенной группы людей.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

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

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