

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. А. М. ГОРЬКОГО

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Методические рекомендации
к спецкурсу



Екатеринбург
Издательство Уральского университета
2003

Методические рекомендации подготовлены
кафедрой социальной и политической психологии

Утверждено учебно-методической
комиссией психологического факультета
27 февраля 2003 г.

Научный редактор
Н. С. Минаева

Рецензент
канд. юрид. наук Е. В. Ильюк
(Уральская академия государственной службы)

Составитель
Л. В. Оконечникова

В системе современных социально-психологических исследований конфликт занимает особое место. Являясь частью социальной психологии и других дисциплин, в последнее время он выделяется в самостоятельную науку – конфликтологию, изучающую общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликта, или психологию конфликта, в рамках которой акцент делается на психологические аспекты конфликта.

Спецкурс «Психология конфликта» предлагается студентам факультета психологии, слушателям ИППК и ФПК, обучающимся по специальностям «Психология», «Управление персоналом». Конфликтология является базовой дисциплиной для студентов специальности «Реклама и связи с общественностью» и включена составной частью в практикум для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм». В зависимости от специальности студентов и слушателей изучение конфликтов дается по-разному: в рамках теоретических или практических занятий с ориентацией в большей степени на научно-исследовательские или прикладные разработки с использованием примеров из публицистики, художественной литературы или опыта психологической работы.

Данные методические рекомендации предназначены для студентов и слушателей любых специальностей, изучающих как психологию конфликта, так и конфликтологию, поскольку в них включен основной материал.

Цель данного спецкурса – ознакомить студентов и слушателей с особенностями возникновения, развития и завершения различных типов конфликтов.

Основные задачи курса:

– дать общее теоретическое представление о конфликте, его видах, этапах, функциях и способах завершения;

– научить студентов ориентироваться в конфликтной ситуации и познакомить их с психологически грамотными выходами из конфликта.

Данный спецкурс включает в себя теоретические занятия, на которых рассматриваются основные вопросы: понятие «конфликт», его виды, функции, история изучения, особенности развития и завершения и т. д.; а также практические занятия, которые предполагают знакомство с диагностическим инструментарием, анализ различных конфликтных ситуаций, практическую работу по урегулированию конфликта.

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. История изучения конфликтов за рубежом и в отечественной науке

Конфликтология – одна из самых молодых отраслей научного знания, развившаяся на стыке многих наук, прежде всего социологии и психологии.

Как самостоятельное направление в социологии конфликтология выделилась в конце 50-х годов XX века и изначально получила название «Социология конфликта». Ее становление как науки связывается с появлением работ Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957) и Л. Козера (США) «Функции социальных конфликтов» (1957). Остановимся кратко на них.

В своей работе Р. Дарендорф считает бесполезными попытки ликвидировать глубинные причины социальных антагонизмов и допускает возможность влияния на изменение специфического течения конфликта.

Л. Козер обосновал положительную роль конфликтов в обеспечении устойчивости социальных систем. Он утверждал, что нет и не может быть социальных групп без конфликтных отношений. В своей теории он рассматривает конфликт как борьбу за власть, ценности, социальный статус и недостаточные материальные и духовные блага. Л. Козер считает, что конфликт между группами и индивидами выполняет ряд позитивных функций: люди в ходе конфликта лучше узнают друг друга, конфликт дает возможность выходу негативных эмоций, способствует сплочению внутри группы, появлению новых норм, стимулирует социальные перемены и т. д.

Особое внимание студентам необходимо обратить на то, что идеи Р. Дарендорфа и Л. Козера создали условия для научного изучения конфликтов прежде всего за счет определения проблемных полей исследования конфликта. Понятие конфликта начинает отделяться от понятия борьбы, приобретает более определенное содержание и конкретное описание. Идеи о позитивных функци-

ях конфликта и о возможности влияния на конфликт позволили считать конфликт закономерной и естественной характеристикой социальных отношений, исследовать возможности управления конфликтами.

В конце 50-х годов XX века аналогичная ситуация наблюдается в психологии. Благодаря исследованиям М. Шерифа, М. Дойча, К. Левина и др., психология конфликта выделяется как самостоятельное направление. Исследования этих ученых были посвящены влиянию кооперации и конкуренции на групповые процессы. М. Шериф, проведя эксперименты с подростками в летнем лагере, делает вывод о том, что объективная конкурентная ситуация, в которой оказывались группы, вызывала конфликт между ними.

Ключевым моментом в исследовании М. Дойча является его закон социальных отношений, который гласит, что кооперация воспринимается готовностью оказать помощь, открытостью в коммуникациях, чувствительностью к общим интересам, а конкуренция – наоборот. Конфликтная феноменология описывается им как следствие объективного столкновения интересов.

К. Левин считал, что поведение определяет не ситуация, которая может быть описана объективно, а то, как она дана в переживаниях субъекту и существует для него.

Исследования в области социологии и психологии конфликта способствовали развитию конфликтологической практики за рубежом. Становление ее происходит в 70-е годы XX века.

В этот период Горовиц и Бордман создают программу психологического тренинга, направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии.

Ч. Освуд разработал методику постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности (ПОИР), предназначенную для разрешения международных конфликтов.

В становлении конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта (Дж. Скотт, Г. Боуэр, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр, Д. Дэна и др). Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (Л. Томпсон, Дж. Рубин, Д. Пруйт, Сунг Хе Ким и др.) привела к созданию в США в 1970–1980-е годы учебных заведений по подготовке спе-

циалистов-медиаторов. В этот период всемирную известность приобрел гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишра и У. Юри.

В 80-е годы возникают конфликтологические центры в США и других странах мира. В 1986 г. в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр по разрешению конфликтов.

Что касается изучения конфликтов в России, то стоит отметить, что идея о невозможности обострения противоречий при социализме создала иллюзию бесконфликтности. В результате этого до начала 1990-х годов исследования конфликтов ограничились появлением нескольких десятков работ, посвященных теме. По числу публикаций конфликты занимали предпоследнее место (около 6 % в психологических журналах). Как правило, в области психологии они представляли собой анкетные опросы, исследующие недостатки в работе отдельных коллективов и руководителей. Значение этих работ определялось практическими задачами оптимизации социально-психологического климата в коллективах. В «Философском энциклопедическом словаре» (М., 1983) термин «конфликт» отсутствовал, а в философских исследованиях рассматривался в плане критики пороков капитализма.

В 1990 году в Красноярске состоялась первая в истории отечественной науки конференция по социальным вопросам конфликта. В начале 90-х годов в Санкт-Петербурге создан первый центр по разрешению конфликтов. Считается, что с этого периода конфликтология в России стала существовать как относительно самостоятельная наука. Сейчас можно выделить ряд психологов, ведущих научные исследования и практическую работу по проблемам конфликтологии: А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов (Москва), Н. В. Гришина, Ю. Н. Емельянов (С.-Петербург), Б. И. Хасан (Красноярск) и др.

2. Методы изучения конфликтов

Рассматривая этот вопрос, необходимо обратить внимание студентов на следующее:

– во-первых, единой классификации методов изучения конфликта не существует, точнее говоря, каждый исследователь, за-

нимающийся изучением конфликтов, разрабатывает свою классификацию методов, наиболее удобную для его научной и практической работы;

– во-вторых, необходимо понимать, что для человека конфликт связан с тяжелыми переживаниями, что ограничивает отбор методов для изучения реальной конфликтной ситуации.

В рамках лекционных занятий достаточно остановиться на двух классификациях методов, различных между собой.

1. Классификация Ю. Н. Емельянова:

№ п/п	Группа методов	Конкретные методы
1	Методы изучения и оценки личности в конфликте	Наблюдение, опрос, тестирование
2	Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах	Наблюдение, опрос, тестирование, социометрический метод
3	Методы диагностики и анализа конфликта	Наблюдение, опрос, анализ результатов деятельности
4	Методы управления конфликтами	Структурные методы, метод картографии

Стоит отметить, что при изучении конфликтов пользуются как общими социально-психологическими методами, так и специфическими – методом картографии.

2. Классификация Н. В. Гришиной, основанная на историческом анализе методов изучения конфликта. К ней можно отнести:

– экспериментальные методы исследования конфликта в лабораторных условиях. Подходы, ориентированные на бихевиоризме, предложили ряд экспериментов, основанных на создании искусственной (игровой) ситуации конфликта, которая предполагает фиксирование реакций на ситуацию, их дальнейший анализ;

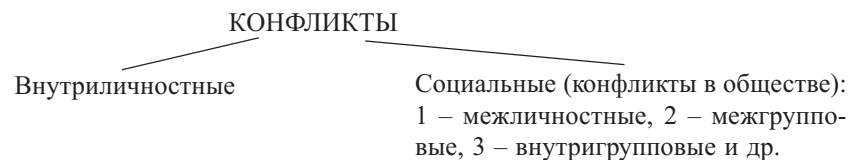
– экспериментальные методы с провоцированием конфликтов в естественных условиях. Сомнения в релевантности лабораторного изучения конфликта и связь полученных результатов с реальным конфликтом привели к поиску изучения конфликтов в реальных условиях человеческого взаимодействия (эксперименты М. Шерифа). Это вызвало споры об этической стороне проблемы;

– изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта. Невозможность широкого экспериментирования изучения конфликтов в реальных условиях стимулировала поиск аналогов конфликтного взаимодействия среди других форм социального взаимодействия – режиссура, шахматная игра и т. д.;

– опросные методы – наиболее распространенные методы современной психологии. К ним относятся собственно опросники «Тип стратегии поведения» К. Томаса, методы шкалирования «Шкала тактики поведения в конфликтах» Р. Бэрона, Д. Ричардсона, методы экспертных оценок «Процедура экспертных оценок отношений между членами коллектива», проективные тесты «Тест на выявление конфликтных установок подростков» Б. И. Хасана, методы семантического дифференциала «Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации» А. И. Ташева, примеры конфликтных ситуаций (для исследования делового взаимодействия А. А. Ершова).

3. Типологии конфликтов

Существуют различные типологии конфликтов. Одно из распространенных оснований для типологий конфликтов – стороны конфликта или его участники. В связи с этим все конфликты подразделяются следующим образом:



Несмотря на выделение этих типов конфликтов, у них много общего:

– любой из этих конфликтов переживает человек, и переживание это происходит на разных «этажах» личности. Например, внутриличностный конфликт обнаруживает себя в межличностных проявлениях и, наоборот, межличностный конфликт получает внутреннее отражение;

– конфликт может переходить с одного уровня на другой (например, внутриличностный в межличностный);

– о взаимосвязи различных видов конфликтов говорит и явление переноса, когда человек сознательно или бессознательно замещает одну из сторон конфликта другим объектом. Например, перенос внутриличностного конфликта на межличностный, когда кого-то из окружающих делают «козлом отпущения». Таким образом, феноменология различных типов конфликта во многом сходна.

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов добавляют к этим видам конфликтов такие виды, как зооконфликты, конфликты между большими и малыми социальными группами, международные конфликты, причем рассматривают их на пересечении с различными отраслями: психологии, истории, правоведения, военных наук и т. д.

Ряд зарубежных и отечественных авторов, рассматривая специфику конфликтов, выделяют такие типы, как конфликты в организациях, политические, педагогические, детско-родительские, детские конфликты, тем самым объединяя разные основания типологии: участников конфликта и сферу протекания.

Однако все эти типологии не дают общего представления о всех конфликтах и могут быть использованы для изучения более конкретных видов конфликта.

4. Общая характеристика внутриличностного конфликта

Конфликты этого вида обозначаются как внутриличностные, личностные, интрасубъективные, интраперсональные, психологические. Все эти понятия – синонимы.

Внутриличностный конфликт – это столкновения различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т. д.), представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями (Краткий психологический словарь. М., 1985).

Наиболее полно представлена система взглядов на внутриличностные конфликты в отечественной психологии у В. С. Мерлина в работе «Проблемы экспериментальной психологии личности» (Пермь, 1970). С точки зрения В. С. Мерлина, внутриличностный конфликт – это состояние более или менее длительной дезинте-

рации личности, выражающееся в обострении существующих ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности. Внутриличностный конфликт возникает при определенных условиях:

1. Внешние условия должны быть таковы, что удовлетворение каких-либо мотивов ставится под угрозу или вообще является невозможным.

2. Эти внешние условия порождают определенные внутренние условия, т. е. противоречия между различными мотивами внутри личности. Поэтому внутриличностные конфликты возможны только у человека.

3. Субъективная неразрешимость ситуации.

С точки зрения В. С. Мерлина, во внутриличностном конфликте изменяются прежние и формируются новые отношения, изменяется структура личности. Таким образом, развитие и разрешение конфликта представляет собой острую форму развития личности.

Однако работы В. С. Мерлина не получили распространения, так как предложенное им понимание проблемы перемещало эти исследования в сферу клинической психологии (неврозы, психотерапия), в которой своя терминология, свои теоретические понятия, не всегда созвучные социально-психологическим категориям.

Среди западных психологов наибольшее внимание к описанию внутриличностных конфликтов мотивационного характера проявили сторонники психоанализа. Данный подход рассматривается подробно для студентов-психологов и кратко – для непсихологической аудитории.

Более влиятельной в психологии оказалась традиция исследования внутриличностного мотивационного конфликта, заложенная К. Левиним. Внутриличностный конфликт рассматривался К. Левиним как одновременное воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины. В связи с этим К. Левин выделил три основных случая конфликтов:

1. Когда человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере привлекательными, но взаимоисключающими альтернативами («хочу и то и другое, но можно только одно»).

2. Когда человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере непривлекательными альтернативами («не хочу ни того, ни другого, но нужно выбрать что-то одно»).

3. Когда человек оказывается перед выбором в равной мере привлекательной и непривлекательной альтернативы.

Интересной также является когнитивная школа психологии. Она рассматривает внутриличностный конфликт как столкновение несовместимых представлений. Человек стремится к согласованности своей внутренней системы убеждений, представлений и испытывает дискомфорт в случае возникающих противоречий. Ситуацией когнитивного диссонанса может быть конфликт после принятия решения, если человек не уверен в нем. Диссонанс в этом случае возникает как следствие противоречий двух знаний: «Я принял решение» и «Я не уверен, что принял правильное решение». Решение конфликта в данном случае – это изменение одного из когнитивных представлений.

В современной отечественной психологии можно выделить два подхода к классификации конфликтов. Первый подход основывается на стремлении описать конфликт на языке переживания его человеком. Примером такого подхода может быть классификация внутриличностного конфликта А. Я. Шипилова, А. И. Анцупова. В качестве основных структур внешнего мира ими были выделены:

- мотивы, переживаемые человеком («я хочу»);
- ценности, выступающие как эталон должного («я должен»);
- самооценка («я могу»).

Основные виды внутриличностных конфликтов приведены в таблице на с. 13.

Мотивационный конфликт – это конфликт между бессознательными стремлениями (З. Фрейд), стремлениями к обладанию и безопасности (К. Хорни), двумя положительными тенденциями или как столкновение различных мотивов (К. Левин).

Нравственный конфликт – это конфликт между моральным и нормативным конфликтом (в этических учениях), стремлением действовать в соответствии с желанием и требованиями общества (А. Спиваковская), долгом и сомнением в необходимости следовать ему (В. Франкл).

Основные виды внутриличностных конфликтов

Структура внешнего мира личности			Вид внутриличностного конфликта
Хочу «Я хочу»	Надо «Я должен»	Могу «Я могу»	
↔			Мотивационный конфликт
←————→			Нравственный конфликт
←————→			Конфликт нереализованного желания
↔			Роловой конфликт
←————→			Адаптационный конфликт
↔			Конфликт неадекватной самооценки

Конфликт нереализованного желания, или комплекса неполноценности, – конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение (А. Захаров).

Роловой конфликт – переживания, связанные с невозможностью реализовать несколько ролей, а также в связи с различным пониманием требований, предъявляемых личностью к выполнению одной роли.

Адаптационный конфликт – конфликт, возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой. Это конфликт между требованиями действительности и возможностями человека: профессиональными, физическими, психологическими.

Конфликт неадекватной самооценки – это расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей (завышенной или заниженной).

Переживание перечисленных конфликтов человеком является нормой, способствуя дальнейшему изменению и развитию личности. Однако если мы имеем дело с длительным «застреванием» человека в ситуации данного конфликта, его долгой неспособностью справиться с ним, мы можем говорить о невротическом конфликте.

Невротический конфликт – это результат длительно сохраняющегося любого типа внутриличностного конфликта. Работа с ним

предполагает психологическую помощь человека в виде консультативной или тренинговой работы.

Второй подход к классификации конфликтов представляет собой описание конфликта в структуре самосознания личности. Примером такого подхода является работа В. В. Столина. В качестве «единицы самосознания» выступает смысл «я», который содержит когнитивный, эмоциональный и отношенческий компоненты. Так как в реальном многообразии отношений одни действия человека могут иметь позитивный смысл по отношению к одному мотиву, а другие – негативный смысл по отношению к другому, возникает конфликтный смысл действия. Само действие, наделенное противоречивым смыслом, В. В. Столин называет поступком. До действия человек может переживать необходимость решения в форме эмоциональных затруднений, но конфликтный смысл «я» возникает после совершения поступка. Поступок – это результат преодоления внутренних преград к действию либо под их влиянием – отказ от действия. Внутренние преграды – это особенности личности, которые проявляются в конкретных ситуациях, требующих определенных действий, и, ограничивая свободу их выбора, создают внутреннюю конфликтность, превращая действие в поступок. Таким образом, «множество деятельностей» приводит к множественности смыслов «я», «пересечение деятельностей» – к поступкам, поступки – к конфликтным смыслам «я», конфликтный смысл запускает дальнейшую работу самосознания.

5. Общая характеристика межличностного конфликта

Межличностные конфликты – это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между людьми. Для отечественной психологии характерна двойственность в употреблении этого термина. Например, некоторые исследователи приписывают межличностному конфликту статус неформального и разделяют все конфликты на ролевые (деловые или формальные) и межличностные. С другой стороны, этот термин используется в буквальном, более широком смысле межличностных явлений. В этом значении он тождествен западному термину «интерперсональный».

Существуют разные типологии межличностного конфликта. При изучении типологий следует подробнее остановиться на тех конфликтах, которые близки специализации студентов.

Типология конфликтов может быть основана на предмете конфликта. В этом случае можно выделить следующие типы конфликтов:

– мотивационный конфликт – конфликт интересов, затрагивающий цели, планы, мотивы участников (например, у супругов оказываются разные планы по поводу проведения предстоящего отпуска);

– ценностный конфликт – конфликт, связанный с несовместимыми представлениями, имеющими особое значение (например, разные представления о воспитании ребенка);

– ролевые конфликты – конфликты, возникающие из-за нарушения норм, правил (например, оговоренный вклад каждого из участников в трудовое взаимодействие).

В основе типологии конфликта могут лежать различные сферы его существования. В соответствии с этим можно выделить *деловые (производственные, организационные, индустриальные) конфликты*.

Приведем более подробно классификацию деловых конфликтов С. И. Ериной (см. таблицу на с. 16).

Можно выделить несколько часто встречаемых причин деловых конфликтов.

Объективные причины:

– субординационный характер деловых отношений (деловые и личностные отношения взаимосвязаны);

– разбалансированность рабочего места (обязанности и права часто неуравновешены);

– рассогласованность связей между рабочими местами в организации (подчиненному дают указания несколько начальников);

– недостаточная обеспеченность управленческих решений всем необходимым для их реализации и т. д.

Субъективные управленческие причины:

– необоснованные, часто ошибочно принимаемые управленческие решения;

– неравномерность распределения нагрузки среди подчиненных;

– нарушения в системе стимулирования труда;

– недостаточная профессиональная подготовка и т. д.

Классификация деловых конфликтов С. И. Ериной

Тип конфликта	Горизонтальные конфликты	Вертикальные конфликты снизу вверх	Вертикальные конфликты сверху вниз
Препятствие достижению основных целей совместной трудовой деятельности	Действия одного препятствуют успешной деятельности другого	Руководитель не обеспечивает возможности успешного достижения цели деятельности подчиненным	Подчиненный не обеспечивает руководителю возможности достижения основной цели его деятельности
Препятствие достижению личных целей совместной трудовой деятельности	Действия одного препятствуют достижению личных целей других	Руководитель не обеспечивает подчиненному возможности достижения его личных целей	Подчиненный создает препятствия для достижения руководителем его личных целей
Противоречие действий принятым нормам	Несоответствие поведения личности групповым нормам	Противоречие деятельности руководителя, его стиля работы ожиданиям подчиненных	Противоречие деятельности подчиненного как носителя определенной роли ожиданиям руководителя
Личные конфликты	Личная несовместимость	Лидеры и авторитеты группы не оправдывают ожиданий последователей	Члены группы не оправдывают ожиданий ее лидеров и авторитетов

Субъективные личностные причины:

- выбор неэффективного стиля руководства;
- низкая культура общения;
- недобросовестное исполнение своих обязанностей;
- стремление утвердить свой авторитет любой ценой и т. д.

Кроме деловых конфликтов можно выделить следующие виды конфликтов.

Семейные конфликты (Э. Г. Эйдемиллер, В. Юстицкис, Т. М. Мишина и др.):

- супружеские конфликты – конфликты между супругами, обусловленные чаще всего критическими периодами в жизни семьи. Можно выделить в качестве кризисных периодов: первый год супружеской жизни, обусловленный адаптацией к новым условиям;

кризис, связанный с появлением детей, обусловленный освоением роли родителей; кризис среднего супружеского стажа, обусловленный однообразием супружеской жизни; кризис после 18–24 годов совместной жизни, связанный с выпадением родительских ролей и снижением активности в других сферах жизни. Значительное влияние на вероятность возникновения супружеских конфликтов оказывают внешние факторы: ухудшение материального положения, чрезмерная занятость одного или обоих супругов на работе, невозможность нормального трудоустройства и т. д.;

- детско-родительские конфликты – конфликты между родителями и детьми, обусловленные чаще всего критическими периодами в жизни ребенка (например, кризисом семи лет, подростковым кризисом и т. д.).

Конфликты между детьми (Я. Л. Коломинский, Б. П. Жизневский), возникающие по поводу:

- игрушек;
- разрушения игры;
- ролей;
- правильности игровых действий.

Бытовые конфликты:

- в транспорте;
- между соседями;
- между покупателем и продавцом и т. д.

Другая типология конфликтов принадлежит М. Дойчу. В основе ее лежат такие критерии, как реальность или ложность конфликтной ситуации и адекватность восприятия этой конфликтной ситуации. В связи с этим межличностные конфликты подразделяются:

- на подлинные – конфликты, которые существуют объективно и воспринимаются адекватно;
- случайные, или условные, – конфликты, зависящие от легко изменяемых обстоятельств, что не всегда осознается конфликтующими сторонами;
- «смещенные» – конфликты, когда имеется в виду явный конфликт, за которым скрывается другой невидимый конфликт, лежащий в основе явного;
- неверно-приписанные – конфликты между сторонами, ошибочно понявшими друг друга и неверно истолковывающими проблемы;

– латентные (скрытые) – конфликты, которые должны были бы произойти, но которых нет, поскольку по тем или иным причинам они не осознаются конфликтующими сторонами, этот тип конфликта соответствует предконфликтной стадии развития конфликта;

– ложные – конфликты, при которых отсутствуют объективные основания конфликта, и конфликт существует только в силу ошибок восприятия и понимания.

Более подробное знакомство с этими типами конфликта и дальнейшая работа с ними предполагаются в рамках практического занятия.

Поскольку в основе данной типологии лежит несколько оснований, то реальный конфликт можно отнести одновременно к нескольким типам, но достоинство этой типологии состоит в том, что определение типа конфликта, по М. Дойчу, позволяет увидеть основные формы коррекционной работы в данной конфликтной ситуации (творческий подход к поиску решения, определение реального предмета конфликта, умение слушать другого и т. д.). Навыки по определению типа конфликта и направления коррекционной программы отрабатываются в рамках практических занятий.

В заключение необходимо отметить, что типы межличностного конфликта не исчерпывают всего реального их многообразия (например, здесь не рассмотрены конфликты в сфере политики, педагогической деятельности и т. д.). «Живые» конфликты гораздо разнообразнее любых типологий.

6. Общая характеристика межгруппового и внутригруппового конфликта

Межгрупповые конфликты – это конфликты между группами людей. Для изучения этих конфликтов наиболее интересной является «реалистическая теория» группового конфликта Д. Кэмпбелла. Рассмотрим ее основные положения:

– реальный конфликт интересов различных групп обуславливает межгрупповой конфликт, который будет особенно интенсифи-

чен, если реальный конфликт интересов значителен, а предполагаемый выигрыш сторон велик;

– реальная угроза обуславливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы;

– внутригрупповую солидарность;

– более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности (идентичности);

– увеличивает непроницаемость групповых границ;

– уменьшает отклонения индивидов от групповых норм;

– увеличивает меру наказания и степень отверженности нарушивших верность своей группе;

– приводит к необходимости наказания членов группы, отклоняющихся от групповых норм;

– ошибочное восприятие членами группы угрозы со стороны внешней группы обуславливает повышенную внутригрупповую солидарность и враждебность в отношении внешней группы.

Хотя многие положения этой теории имеют психологический характер, сама теория является синтезом социально-психологических экспериментов и развития социологических идей.

Близка к этой теории теория Г. Зиммеля. Он выделил некоторые закономерности остроты конфликта:

– чем больше группы вовлечены в конфликт эмоционально, тем острее конфликт;

– чем выше сплоченность группы, тем острее конфликт;

– чем меньше конфликт служит средством достижения цели и чем больше он становится самоцелью, тем он острее.

Несмотря на близость этих двух теорий, дискуссионным остается вопрос о связи межгрупповой враждебности и внутригрупповой солидарности. Связь эта не подвергается сомнению, однако высказывается мнение относительно их причинно-следственного характера. М. Дойч, обобщив результаты своих многочисленных исследований, сформулировал различия по ряду параметров между группами, вовлеченными в процесс коммуникации или конкуренции:

1. Кооперативный процесс характеризуется открытой коммуникацией и честным обменом информацией, а конкурентный – наоборот.

2. Кооперативный процесс усиливает восприимчивость участников к общности интересов, а конкурентный процесс усиливает восприимчивость к опасности, идущей от других.

3. Кооперативный процесс ведет к доверительным отношениям, а конкурентный – к враждебным, подозрительным установкам.

4. Кооперативный процесс позволяет подходить к задаче с использованием индивидуальных возможностей и делает людей способными взаимозаменять друг друга в совместной работе. Конкурирующий процесс приводит к тому, что падает продуктивность выполнения задачи, мнение одного навязывается другому.

По мнению когнитивистов, решающим фактором межгруппового взаимодействия являются социальные установки, а не кооперативный или конкурентный характер их взаимодействия. Так, в теории Г. Тэджфела межгрупповые конфликты рассматриваются не как следствие социальной несправедливости, а как результат определенного способа поведения. Сталкиваясь с ситуацией, индивиды могут выбирать разные способы реагирования на нее:

– ситуация может быть разрешена путем перехода из низко-статусной группы в более высоко-статусную;

– «социальное творчество» – можно изменить критерии сравнения, ведущие к пересмотру неудовлетворительных результатов (например, у нас низкие производственные показатели, но мы более дружные и т. д.).

Что касается внутригруппового конфликта, то традиционные классификации не всегда включают внутригрупповые конфликты. Это связано с тем, что обычным основанием для разграничения видов конфликтов являются его стороны, (личностные образования одного субъекта, разные субъекты или группы людей), а в вычлениении внутригрупповых конфликтов это основание нарушается. Остановиться на выделении внутригруппового конфликта побуждает практическая значимость его изучения, а основанием его выделения для нас вслед за Н. В. Гришиной и других исследователей будет «состояние деструкции внутригрупповых связей», или нарушение внутригрупповых отношений. Традиционная точка зрения психологов и социологов, работавших с группами, состояла в том, что конфликты – негативные явления для групп, и задача состоит в их устранении (например, эксперименты Э. Мейо, на-

правленные на помощь менеджменту). Возможно, в противовес этому исследованию Л. Козер уделил много внимания позитивным возможностям конфликта. С его точки зрения, позитивными для группы будут те конфликты, которые не затрагивают существования группы. Если конфликт связан с ценностями группы, подрывает ее основы, он несет тенденцию к разрушению.

К. Левин выделяет следующие факторы, влияющие на частоту внутригрупповых конфликтов:

– неудовлетворенные базовые потребности увеличивают вероятность конфликтов;

– ограниченность «свободного движения» ведет к росту напряженности;

– наличие или отсутствие возможностей выйти из неприятной ситуации. Конфликт ведет к желанию выйти из этой ситуации. Если это возможно, то конфликт не будет развиваться, если такой возможности нет, конфликт осложняется;

– в групповом взаимодействии конфликты зависят от степени противоречия, в которой цели участников противоречат друг другу, и от их готовности учитывать точку зрения другого.

В отечественной психологии этим направлением занимался В. С. Агеев, анализирующий различное влияние солидарности или ухудшение отношений на межличностные отношения в группе, а также А. И. Донцов, исследующий межличностный конфликт в рамках анализа деятельностных взаимосвязей.

7. Основные составляющие конфликта

Для понимания сути конфликта большое значение имеет анализ его основных элементов (структуры). Такая структура была в свое время описана Л. А. Петровской. На основе проанализированной литературы выделим все описанные в литературе составляющие конфликта, не опираясь на чью-либо концепцию, а объединяя все возможные. Представленные понятия являются общими для межличностных, межгрупповых конфликтов и других разновидностей социальных конфликтов, но основной акцент сделан на их проявлениях в межличностных отношениях.

1. *Стороны конфликта* (участники или оппоненты). Участниками могут быть отдельные индивиды или социальные группы, организации, государства. В социально-психологическом отношении участники конфликта характеризуются в первую очередь мотивами, ценностями, установками. Динамика конфликта, способы его разрешения и результаты во многом определяются социально-психологическими характеристиками участников конфликта. Оппоненты, прежде чем начать действовать в конфликте, определяют свои возможности: социальное положение, моральную позицию (справедлива или нет преследуемая цель), уверенность в себе и своей правоте, территорию, на которой происходит конфликт. На течение конфликта влияет личностный ресурс участников конфликта, т. е. восприимчивость к новой информации о ситуации, о себе, и готовность изменить устоявшееся представление об этом.

2. *Условия протекания конфликта*. Помимо характеристик участников конфликт зависит от внешнего контекста, в котором он возникает и развивается. Важной стороной этого контекста выступает социально-психологическая среда, представленная различными социальными группами с их структурой, динамикой. К условиям протекания конфликта можно отнести, например, людей, оказывающих опосредованное влияние на течение конфликта: подстрекателей, миротворцев, сторонников и противников.

3. *Предмет конфликта* – это то, что порождает конфликт, сосредоточение различных интересов, объективно существующая или воображаемая проблема, служащая причиной раздора. В качестве предмета конфликта могут выступать: материальная ценность, идея, право, власть, должность, престиж и т. д. При решении конфликта очень важно правильно определить его предмет, потому что он часто является совсем не тем, о чем заявляют оппоненты. Например, в качестве причины конфликта может выдвигаться низкая оплата труда, но нередко за этим скрывается уязвленное самолюбие, желание признания своих заслуг, уважения и т. д. (смещенный конфликт по М. Дойчу). Тогда меры морального поощрения смогут разрешить ситуацию.

4. *Потребности и позиции*. Реальные потребности чаще скрыты не только от других участников конфликта, но и от самого участника. В общении друг с другом участники конфликта, как правило,

заявляют не о своих реальных потребностях («Хочу, чтобы меня уважали»), а о своих позициях («Не хочу выполнять ваши требования»). Необходимым, а иногда и достаточным для решения конфликта бывает выявление всех потребностей участников конфликта.

5. *Образы конфликтной ситуации* (особенности восприятия конфликта). У каждого участника конфликта имеется свое представление (свой образ) о конфликте. Этот образ включает представление участников о самих себе, противоположной стороне, среде, в которой складывается конфликт. Такие представления (образы) могут быть неадекватны объективной ситуации, но именно они обуславливают конфликтное поведение участников. Особенностью восприятия конфликта является наличие иллюзий. Иллюзия – это восприятие, искаженное под влиянием отрицательных или, наоборот, позитивных установок. Для восприятия конфликтной ситуации характерна иллюзия: «Я – хороший, ты – плохой». Одним из важных направлений в работе с конфликтами является деятельность по выявлению иллюзий и формированию адекватного восприятия конфликтной ситуации.

6. *Возможные действия участников конфликта*. Образы конфликтной ситуации определяют набор возможных действий, принимаемых сторонами. Описание действий называют стратегиями. Вслед за американским психологом К. Томасом выделяют пять основных стратегий поведения в конфликте: борьба (соперничество), компромисс, приспособление, избегание, сотрудничество. Здесь важно показать студентам, что нет «хорошей» или «плохой» стратегии поведения в конфликте. Каждая из этих стратегий может быть «психологически грамотной», в зависимости от ситуации все будет зависеть от соотношения «цены конфликта» и «цены выхода из конфликта». Обсуждение таких ситуаций выносится на практическое занятие.

7. *Последствия конфликтных действий* Л. А. Петровская рассматривает на двух уровнях:

– идеальный уровень, когда участники конфликта имеют некоторый образ возможных последствий и в соответствии с этим выбирают свое поведение;

– реальный уровень. Реальные последствия являются составным элементом конфликтного взаимодействия.

8. *Динамика конфликта.* В своем развитии конфликт проходит несколько стадий. При этом возможен пропуск каких-то стадий, однако последовательность их неизменна, кроме того, конфликт может закончиться на любой из этих стадий. Рассмотрим эти стадии.

Конфликтная (предконфликтная) стадия – предконфликтное состояние, когда есть предмет конфликта, но нет открытых столкновений оппонентов. При этом может отсутствовать осознание предмета конфликта одним из оппонентов (один человек обижен на другого, а тот об этом не подозревает). Эта ситуация может длиться достаточно долго, при этом накапливается недовольство друг другом, но никакие действия не предпринимаются. Для нее характерно состояние дискомфорта, недоразумения (неправильное понимание, неадекватная реакция на слова, саботаж – некачественное выполнение работы, участвовавшие опоздания, прогулы и т. д. Это – положение дел накануне конфликта. Иногда оно может быть благополучным, и конфликт начинается внезапно под воздействием внешнего фактора (например, зашел посторонний и устроил скандал). Но чаще всего на данной стадии уже существуют какие-то предпосылки для конфликта. Бывает, что на предконфликтной стадии имеется достаточно сильная напряженность в отношениях, но она остается подспудной и не выливается в открытые конфликтные столкновения. Конфликт может закончиться на предконфликтной стадии развития (например, человек не решился высказать свою обиду другому, и постепенно отношения нормализовались), однако, если этого не происходит, конфликт переходит на следующую стадию развития.

Инцидент – открытое осознаваемое оппонентами столкновение участников конфликта. Инцидент является толчком для конфликта, он делает предмет конфликта зримым, а его участников – активными, заставляя их предпринимать какие-либо действия для решения конфликта. Конфликт, начавшись с инцидента, может им и закончиться. В одних случаях так происходит потому, что конфликтующие стороны расстанутся (например, перебранка пассажиров в автобусе). В других случаях конфликт исчерпывается инцидентом, так как участникам конфликта удается разрешить свои разногласия (ложный конфликт по типологии М. Дойча). Если конфликт не заканчивается инцидентом, то он переходит на следующую стадию развития – эскалацию.

Эскалация (англ. *escalation*) – верхняя точка развития конфликта. Развитие конфликта может быть разным: быстрым, хроническим, непрерывным или волнообразным. Эскалация характеризуется следующими признаками: вытеснение адекватного образа другого образом врага, рост эмоционального напряжения, переход от аргументов к претензиям и личным выпадам, потеря первоначального предмета разногласий, расширение границ пространства. Иногда мы можем встретиться с «застреванием» конфликта на этапе эскалации. Это объясняется тем, что в некоторых случаях мы имеем дело с выгодным для человека продолжением на этапе эскалации (например, лучше жить долгое время в ситуации развода, манипулируя другим, чем самому осознать и решать свои проблемы). В других случаях мы имеем дело с переходом конфликта на *этап кульминации*, или мертвой точки в эскалации. Этот этап можно обозначить как переломный в развитии конфликта, после которого отношения оппонентов достигают такого накала, что сторонам становится ясна необходимость прекращения конфликта. Примером такого этапа может быть Карибский кризис 1962 г., после которого стала очевидной необходимость прекращения военного противостояния на Кубе между СССР и США.

Деэскалация, или стадия завершения конфликта. Эта стадия предполагает переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Стадия завершения конфликта является практически значимой. Поэтому изучение этой стадии планируется как через теоретическое знакомство с различными подходами, так и через их практическое освоение.

8. Основные понятия, отражающие работу с конфликтами

Разнообразие понятий, используемых в области изучения конфликтов, отражает не столько неопределенность применяемых терминов, сколько реальное разнообразие возможных форм работы с конфликтами. Ограничимся рассмотрением следующих часто используемых понятий.

Управление конфликтом подразумевает процесс контролирования конфликта самими участниками или внешними силами (общественными институтами, властью, специальными лицами и т. д.).

Урегулирование конфликта. Данное понятие не имеет четкого определения, но если исходить из контекста его употребления, то урегулирование конфликта понимается как мягкое воздействие на конфликт, а также его частичное или временное решение.

Завершение конфликта – это любое прекращение конфликта, не обязательно предполагающее его разрешение.

Разрешение конфликта – минимизация проблем, разделяющих стороны – обычно осуществляется через поиск компромисса, достижение согласия и т. д.

Разнообразие вариантов исхода конфликтной ситуации порождает вопрос: что, собственно, считать окончанием конфликта. Что служит критерием разрешенности конфликта? Если говорить о психологической стороне работы с конфликтом, то именно достижение согласия конфликтующих сторон означает успешное разрешение конфликта.

9. Способы завершения конфликтов

Можно выделить следующие психологические способы завершения конфликтов (речь идет именно о психологических способах, поэтому опускается такой распространенный в современном мире способ, как суд):

- силовой способ;
- арбитраж;
- переговоры;
- посредничество.

Дадим краткую характеристику этих способов.

Силовой способ завершения конфликтов является очень распространенным. Частое обращение к силовым методам определяется такими факторами, как трудности в коммуникации конфликтующих сторон, низкий уровень доверия между конфликтующими сторонами, убежденность, что так можно добиться большего, ответная реакция на силовые действия другой стороны.

Использование силовых методов имеет глубокие культурные корни. Часто выгодно причинить вред другому, чтобы укрепить свое положение (К. Хорни), агрессия имеет биологические и индивидуально-психологические корни (Э. Фромм, К. Лоренц), культурные установки оказывают влияние на то, что борьба силовых методов имеет приоритет – с нее начинают и, лишь если успех не достигнут, переходят к переговорам.

В соответствии с современной точкой зрения конфликт – естественная часть социальной жизни человека, он превращается в проблему только через его решение. Средства и методы решения конфликта определяют, будет конфликт позитивным или негативным.

Арбитраж – способ завершения конфликта, при котором третья сторона выступает в роли судьи, принимающего решение в спорных ситуациях. Аналогично работает арбитражный суд, однако в данном случае речь идет не о нем, а о часто встречаемых ситуациях, в которых отношения моделируются по принципу работы арбитражного суда: это отношения между руководителем и подчиненным, детско-родительские отношения и т. д.

Рассмотрим типичный алгоритм действий арбитража на примере сферы руководства:

- беседа с одним из участников конфликта либо в результате его обращения к руководителю, либо по инициативе самого руководителя, считающего необходимым вмешаться в ситуацию;
- беседа со вторым участником конфликта, которой может предшествовать сбор какой-то уточняющей или дополнительной информации;
- анализ ситуации руководителем, направленный на установление истины или выработку позиции (решения);
- встреча с обеими конфликтующими сторонами, на которой ситуация может обсуждаться дополнительно и руководитель либо сообщает о своем решении, либо оказывает на участников конфликта влияние с точки зрения своей позиции.

Распространение такого способа завершения конфликта в управлении, как арбитраж, объясняется тем, что он соответствует:

- алгоритму принятия организационных решений;
- алгоритму разрешения проблем человеческих отношений;

– распространенному в обыденном сознании представлению, что разрешение конфликта предполагает выяснение того, кто прав и кто виноват;

- возможности руководителя принять нужное ему решение;
- экономичности способа, так как он потенциально обеспечивает более быстрое принятие решений.

Недостатки этого метода:

- необходимость принятия решения побуждает руководителя к поиску истины, что является неадекватным подходом к проблемам человеческих отношений;
- принятие решения «в пользу» одной из сторон вызывает негативные реакции в адрес арбитра;
- принятие решения руководителем закрепляет его ответственность за реализацию и последствия этого решения;
- решение проблемы конфликта руководителем затрагивает лишь его предметный слой, а не аспект взаимоотношений участников ситуации и, следовательно, полного разрешения конфликта не происходит.

В целом можно сказать, что такой способ завершения конфликта, как арбитраж, часто является выгодным руководителям. Поскольку они пользуются своей властью, такая форма является привычной формой реагирования на конфликтную ситуацию.

Переговоры. В литературе в большинстве случаев участие третьей стороны в разрешении конфликтов рассматривается как форма переговорного процесса, при этом различаются прямые переговоры (между самими участниками ситуации) и переговоры с участием третьей стороны. Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны рассматривается наряду с прямыми переговорами как одна из форм конструктивного управления конфликтами. Рассмотрим сначала прямые переговоры (между участниками ситуации). Термин «переговоры» использовался применительно к деловым сделкам, а сейчас приобрел широкое значение. Одной из причин этого стал метод принципиального ведения переговоров, разработанный Р. Фишером и У. Юри. Основные положения этого подхода обсуждаются и отрабатываются в рамках практического занятия. Согласно Дж. Рубину, можно выделить две модели переговорного процесса.

Первая модель – «взаимных выгод», т. е. урегулирование конфликтов предполагает не выигрыш одной стороны за счет другой, а возможность обоюдного выигрыша (Х. Корнелиус, Ш. Фэйр).

Вторая модель – «уступка – сближение». При противоречии в интересах стороны идут на взаимные уступки, пока не найдут точку, которую считают для себя приемлемой (например, торг покупателя и продавца).

Однако эти подходы нельзя противопоставлять, речь идет о том, какая модель соответствует видам проблем, характеризующим отношения сторон.

Более подробно прямые переговоры согласно первой и второй моделям рассматриваются в ходе практического занятия.

Посредничество, или медиаторство, – это участие третьего лица (психолога-конфликтолога) в коммуникативном процессе, направленном на создание такой ситуации во взаимодействии участников конфликта, которая способствует смягчению их противостояния и возникновению согласия.

Основные принципы психологического посредничества:

- посредник нейтрален, он не дает собственных оценок, суждений, не присоединяется к сторонам конфликта;
 - он работает с процессом и не влияет на характер принимаемых решений;
 - стимулирует переход участников обсуждения от конфронтации к договоренностям;
 - обеспечивает защищенность участников переговоров;
 - несет ответственность за процесс, но не за характер принимаемых решений;
 - посредничество является добровольным и конфиденциальным.
- Условно можно выделить четыре этапа посредничества.

Первый этап – раздельная работа с участниками конфликта. В ходе работы посредник уточняет круг участников конфликта, их позиции, потребности и пытается получить представление о конфликте. Что касается участников конфликта, то стоит учитывать следующее.

Теоретически участником конфликта является любой участник ситуации, чьи интересы затронуты в конфликте и чья позиция

может иметь влияние на исход конфликта. В большинстве случаев желание разрешить ситуацию и необходимость участия всех конфликтующих сторон в посредничестве являются главными условиями работы с конфликтом. Однако в отдельных случаях это может оказаться невозможным или нецелесообразным. Например, в супружеских конфликтах часто участником является мать одного из супругов, которая живет отдельно, но оказывает негативное влияние на отношения между ними. В таких случаях важно определить интересы отсутствующих сторон и каким образом то или иное решение на них отразится. Решение конфликта без присутствия одной из сторон возможно, но осложняет процесс.

В литературе принято различать позиции и потребности участников конфликта. Позиция участника включает в себя его точку зрения на затронутую конфликтом проблему, выражаемое им несогласие, предъявляемые претензии, неудовлетворенность. Позиция не отражает потребности. Например: «Не могу все делать за секретаря» – позиция; «Хочу выполнять только свою работу» – потребность. Работа посредника должна вестись как помощь клиентам в осознании своих потребностей.

За внешними проблемами, являющимися причинами разногласий участников конфликта, может стоять некое основное противоречие. Например, противоречие между представлениями супругов о взаимных семейных обязанностях может быть источником многих разногласий по частным проблемам. В этом случае посредник должен уметь определять реальное поле конфликта и делать его очевидным для участников.

Так как психолог имеет дело с ситуациями долговременных отношений людей, во внимание должен быть принят опыт прошлых отношений этих сторон. Психологу следует проявлять эмпатию к чувствам, накопившимся в ходе конфликта, однако для продвижения в решении конфликта необходимо призывать участников использовать принцип «здесь и теперь» (например: «Да, я понимаю, как это обидно, но нам важно решить, как быть сейчас»).

На этом этапе участникам конфликта необходимо помочь принять на себя ответственность за происходящее с ними (например, вместо установки «Я не могу делать все за всех» следует сформу-

лировать установку: «Сейчас я устал и могу пока только отвечать за уборку в квартире»).

Если участники конфликта принципиально стоят на своей позиции, необходимо выявить цену, которую они готовы заплатить за достижение своей цели (например: «Как вы полагаете, если вам удастся добиться увольнения Петрова, как это может повлиять на дальнейшее отношение к вам других работников?»).

Важно, насколько это возможно, работать в направлении смягчения обвинительной позиции участников конфликта (например, клиент: «Он ленив, вечно лежит на диване». Психолог: «А как вы думаете, почему? Какие чувства это вызывает у вас: злость, обиду и т. д.? А что вы хотите сделать (можете сделать) со своими чувствами и т. д.?»).

Результатом этого финала является создание картографии конфликта, где сформулированы основные потребности и опасения участников.

Второй этап – промежуточный: от отдельной работы с участниками конфликта к совместной. Этот этап не всегда является обязательным. На нем при необходимости:

– уточняются проблемы, подлежащие дальнейшему обсуждению. Например, результатом производственного конфликта стало мнение о том, что если бы секретарь была замужем, проблем на работе не было. Психологу важно уточнить, «будет ли эта проблема обсуждаться и является ли она важной для решения главного разногласия?»;

– уточняется желательный для участника характер решения конфликта – «Может быть, есть другие устраивающие вас варианты решения?»;

– оговариваются условия изменения позиции («Как вам кажется, вы могли бы занять другую позицию по этому вопросу?»).

Третий этап – процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы. Здесь возможны два варианта: выработка альтернатив или вариант переговоров.

Выработка альтернатив состоит из двух фаз.

Первая фаза – мозговая атака. Собирается необходимое число участников (от 3 до 15), которые в течение определенного време-

ни предлагают различные идеи по решению данной проблемы. На этапе мозгового штурма необходимо соблюдать следующие правила:

- не критиковать;
- принимать любые идеи, вплоть до фантастических;
- развивать уже прозвучавшие идеи;
- выдвинуть как можно больше идей;
- идеи фиксировать.

Вторая фаза – выбор альтернатив. Необходимо оценить разработанные предложения по разным критериям, например:

– осуществимо ли это предложение, насколько оно осуществимо? Когда его можно претворить в жизнь?

– достаточно ли этого предложения? Решает ли оно проблему? Достаточно ли оно удовлетворяет нужды всех сторон?

– справедливо ли оно, есть ли принцип равенства? В качестве критерия рассматриваются деньги, время, нагрузка и т. д.

Четвертый этап. На этом этапе обсуждаются задачи каждого участника, разрабатывается график исполнения, подписывается совместный договор. В этом договоре должны быть отражены следующие пункты:

- в чем заключается решение;
- кто его претворяет в жизнь;
- к какому сроку это должно быть выполнено и за счет каких средств и т. д.

Недостатки и трудности использования метода посредничества:

– он «дорогостоящий», занимает много времени для конфликтующих сторон, кроме того, работа психолога-конфликтолога должна быть оплачена;

– конфликтующим сторонам необходимо быть заинтересованными и готовыми к работе с разрешением конфликта. Данный метод является неэффективным по отношению к тем конфликтам, которые выгодны хотя бы одному из его участников;

– этот метод является добровольно-принудительным, т. е. в любой момент кто-либо из участников может отказаться от своей части договора;

– этому методу необходимо «адаптироваться» в нашей культуре.

Достоинства метода посредничества:

– затрагивает не предметный внешний слой конфликта, а направлен на анализ истинных противоречий;

– разрешает конфликт с учетом потребностей всех участников, не ориентируясь на представление о том, кто прав и кто виноват;

– предполагает активное участие конфликтующих сторон в разрешении своего конфликта;

– закрепляет ответственность самих участников конфликта за принятое ими решение;

– представляет собой «более культурный» вариант поведения людей в конфликте.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

В рамках знакомства с диагностическим инструментарием исследования конфликта

При изучении вводных тем можно познакомить студентов с методикой исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации А. И. Ташевой, которая направлена на выявление обыденного представления людей о конфликте. При анализе полученных данных важно обратить внимание студентов на представление о конфликтной ситуации в обыденном сознании и науке, о конфликтной ситуации в группе, у отдельного человека, о влиянии этого представления на поведение человека в конфликте.

При знакомстве с темой «Методы изучения конфликта» можно провести в аудитории опросные методы и проанализировать их возможности и недостатки: метод шкалирования «Шкала тактики поведения в конфликтах» – Р. Бэрн, Д. Ричардсон, метод экспертных оценок «Процедура экспертных оценок отношений между членами коллектива», проективный «Тест на выявление конфликтных установок подростков» – Б. И. Хасан и т. д.

При изучении темы «Возможные действия участников конфликта» можно провести методику К. Томаса «Тип стратегии поведения в конфликте» и обсудить следующие вопросы:

- для какой сферы отношений характерна та или иная стратегия поведения;
- всегда ли, пользуясь такими стратегиями, вы поступаете «психологически грамотно», т. е. «цена выхода из конфликта» для вас меньше либо равна «цене конфликта»;
- что нужно и что можно сделать для того, чтобы изменить вашу стратегию поведения на более грамотную с психологической точки зрения.

В рамках анализа конфликтных ситуаций

При изучении темы «Внутриличностный, межличностный и межгрупповой конфликт» может использоваться ролевая игра или описание конфликта по материалам художественной литературы, публицистики. Участники обсуждают следующие вопросы:

- тип конфликта;
- стороны конфликта (их социальное положение, потребности и позиции, цели и т. д.);
- условия протекания конфликта (влияние окружающих людей на его развитие);
- предмет конфликта – истинный и внешний;
- особенности восприятия конфликтной ситуации;
- способы поведения (возможные действия участников в конфликте);
- последствия конфликтных ситуаций;
- этапы развития конфликта (особенности его динамики);
- форма завершения конфликта или возможные способы его урегулирования.

В рамках практической работы по урегулированию конфликтов

1. Предлагается деловая игра «Ведение переговоров». В ходе деловой игры необходимо использовать следующие правила ведения переговоров, разработанные Р. Фишером, У. Юри.

Отделите человека от проблемы:

- участник переговоров – человек, достаточно ли вы уделяете внимания человеческому фактору («Я думаю, что вам нелегко в этой ситуации»);
- помните, что каждый участник переговоров преследует двойной интерес – относительно существа дела и взаимоотношений между партнерами («Я вас понимаю, но давайте вернемся к проблеме»);
- ваша проблема – не вина других. Осознайте свои чувства и чувства другого. Позвольте другой стороне выпустить пар («Я понимаю, у вас был трудный день»);
- позвольте другой стороне сделать ставку на результат и участвовать в процессе («Давайте, прежде чем отправимся к руководству, удостоверимся, что мы во всем разобрались»);
- говорите о себе («Я чувствую себя обманутым» вместо «Вы – обманщик»);
- признайте свои эмоции законными («Знаете, я считаю, что с нами плохо обошлись – это обидно»).

Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях:

- за разными позициями находятся примиримые интересы («Когда вы говорите, откройте форточку, вам, очевидно, не хватает свежего воздуха, может лучше купить кондиционер»);
- у каждой стороны много интересов. Составьте их перечень, говорите о них («Я понимаю, что это для вас сейчас самое важное, может с него и начнем обсуждение»);
- объясните ваши интересы, покажите их важность («У вас есть дети, как бы вы себя чувствовали, если бы по вашей улице носились грузовики?»).

Изобретайте взаимовыгодные варианты:

- убедитесь, что пирог невозможно увеличить («Как вы думаете, может есть другие варианты решения проблемы?»);
- откажитесь от мнения, что решение проблемы – это их проблема («Мы тоже заинтересованы в этом»);
- посмотрите на проблему глазами различных специалистов («Как вы думаете, а каково мнение юристов на этот счет?»);
- пусть решение будет легким для вас и другой стороны («Насколько вам трудно с этим согласиться, может быть, есть другие варианты решения»).

Настаивайте на использовании объективных критериев:

– разработайте объективные критерии, обсуждайте критерии и приводите доводы («Я думаю, прежде чем решать, с кем оставаться ребенку, надо обсудить, на каких условиях это будет сделано»);

– не поддавайтесь давлению («Наш разговор будет продуктивнее, если мы будем общаться на равных»);

– если другая сторона сильнее, обдумайте наилучшую альтернативу обсуждаемому соглашению.

2. Проводится занятие по разрешению конфликта с использованием техники посредничества по Х. Корнелиусу, Ш. Фейр или четырехшагового метода Д. Дэна.

С использованием техники посредничества по Х. Корнелиусу, Ш. Фейр:

– участникам раздаются роли согласно конфликтующим сторонам и просят описать конфликтную ситуацию с их точки зрения;

– с помощью уточняющих вопросов по результатам работы с каждым участником конфликта определяются их потребности и опасения. Составляется картография конфликта;

– в зависимости от особенностей конфликта используют далее выработку альтернатив, т. е. с помощью мозгового штурма разрабатывают новые решения проблемы, удовлетворяющие все стороны, или вариант переговоров с участием третьей стороны (посредника), в ходе которого разрабатываются решения, частично удовлетворяющие конфликтующие стороны;

– заключается совместный договор.

С использованием четырехшагового метода Д. Дэна

Участникам раздают роли согласно конфликтующим сторонам и просят их решить конфликтную ситуацию, используя следующие шаги.

Шаг 1: Найдите время для беседы, оговорив основные правила общения с конфликтующей стороной.

Шаг 2: Подготовьте место и время для разговора.

Шаг 3: Установив атмосферу взаимного доверия, начните обсуждение проблемы, направляя разговор на конструктивное решение «выигрыш – выигрыш». Поменяйте позицию «Не я против тебя», на «Мы против проблемы».

Шаг 4: Заключите совместный договор.

ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ*

1. История изучения конфликта за рубежом.
2. История изучения конфликта в отечественной психологии.
3. Методы изучения конфликтов.
4. Проблема типологии конфликтов.
5. Общая характеристика внутриличностного конфликта (В. С. Мерлин, К. Левин и др.).
6. Типология внутриличностного конфликта А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова.
7. Специфика внутриличностного конфликта в работах В. В. Столина.
8. Типологии межличностных конфликтов.
9. Психологические особенности организационных конфликтов.
10. Общая характеристика семейных конфликтов.
11. Общая характеристика межгруппового конфликта.
12. Общая характеристика внутригруппового конфликта.
13. Основные составляющие конфликта.
14. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
15. Динамика конфликта.
16. Стратегии поведения людей в конфликте.
17. Основные понятия, отражающие работу с конфликтами.
18. Общая характеристика способов завершения конфликтов (силовой метод, арбитраж).
19. Переговоры как способ разрешения конфликта.
20. Принципы психологического посредничества.
21. Процесс психологического посредничества.
22. Достоинства и недостатки психологического посредничества.

* Второй вопрос каждого билета – анализ любой конфликтной ситуации.

Список литературы

- Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 1999.
- Братченко С. Л. Межличностный конфликт как общение // Конфликт в конструктивной психологии. Красноярск, 1990.
- Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб., 2000.
- Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. СПб., 1999.
- Гришина Н. В. Давайте договоримся: Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. СПб., 1993.
- Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социол. исслед. 1994. № 5. С. 142–147.
- Донцов А.И., Полозова Т. А. Проблема конфликта в западной психологии // Психол. журн. 1980. № 6. С. 119–133.
- Емельянов Ю. Н. Обучение паритетному диалогу: Учеб. пособие. Л., 1991.
- Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М., 1995.
- Калягина Е.В., Сегрера А.С. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель // Вопр. психологии. 1993. № 5. С. 109–113.
- Козер Л. Завершение конфликта // Социальный конфликт: современные исследования: Реф. сб. М., 1991. С. 27–35.
- Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. М., 1992.
- Лебедев А. Н. Прогнозирование и профилактика межличностных и производственных конфликтов в условиях нововведений // Психол. журн. 1992. Т. 13, № 6.
- Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб., 2000.
- Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.
- Методы исследования межличностного восприятия: Спецпрактикум по социальной психологии / Под ред. Г. М. Андреевой, В. С. Агеева. М., 1987.
- Мескон М. Х., Албберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1992.
- Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977. С. 126–143.
- Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14, Психология. 1997. № 4. С. 41–46.
- Полозова Т. А. О методических принципах исследования внутригруппового конфликта // Новые исследования в психологии. М., 1981. № 2. С. 94–98.
- Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченков. М., 2003.
- Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Сунг Хе. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.; М., 2002.
- Сосин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада // Психол. журн. 1994. № 5. С. 130–141.
- Социальные конфликты в современном обществе / Под ред. С. В. Пронина и др. М., 1993.
- Социальные конфликты. Экспертиза. Прогнозирование. Технология разрешения. М., 1991. Вып. 1.
- Степаненкова В. М. Понятие социального конфликта в теории Р. Дарендорфа // Социол. исслед. 1994. № 5. С. 141–142.
- Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М., 1990.

Учебное издание

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Методические рекомендации к спецкурсу

Составитель

Оконечникова Любовь Викторовна

Редактор и корректор В. И. Попова
Компьютерная верстка Н. В. Комариной

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе УрГУ

Лицензия ИД № 05974 от 03.10.2001. Темплан 2003 г., поз. 93.
Подписано в печать 01.10.2003. Формат 60×84 ¹/₁₆. Бумага офсетная.
Гарнитура Times. Уч.-изд. л. 2,16. Усл. печ. л. 2,32. Тираж 200 экз. Заказ .

Издательство Уральского университета. 620083, Екатеринбург, пр. Ленина, 51.

Отпечатано в ИПЦ «Издательство УрГУ». 620083, Екатеринбург, ул. Тургенева, 4.