

М. М. Кашапов

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО
БАКАЛАВРИАТА**

2-е издание, исправленное и дополненное

Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2017

УДК 316.48(075.8)

ББК 88.53я73

К31

Автор:

Кашапов Мергалис Мергалимович — доктор психологических наук, профессор, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации, заведующий кафедрой педагогики и педагогической психологии факультета психологии Ярославского государственного университета имени П. Г. Демидова.

Рецензенты:

кафедра общей и социальной психологии Ярославского государственного педагогического университета имени К. Д. Ушинского;

Панов В. И. — доктор психологических наук, профессор, член-корреспондент Российской академии образования.

Кашапов, М. М.

К31 Основы конфликтологии : учеб. пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

ISBN 978-5-534-05000-4

Учебное пособие посвящено теоретическим основам конфликтологии. В нем дано определение, основные модели и функции конфликта, представлены основные способы решения конфликтных ситуаций, показано влияние креативности на процесс разрешения конфликтов. Отдельная глава посвящена особенностям управления конфликтом.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям.

УДК 316.48(075.8)

ББК 88.53я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

ISBN 978-5-534-05000-4

© Кашапов М. М., 2006

© Кашапов М. М., 2017, с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2017

Оглавление

Введение.....	5
Глава I. Предмет конфликтологии.....	9
1.1. Определение конфликта	9
1.2. Основные модели конфликта	11
1.3. Конфликтологическая и конфликтная компетентность	21
1.4. Психологическая характеристика конфликтоустойчивости (факторы, структура, повышение)	27
1.5. Соотношение понятий «коммуникативная ситуация», «конфликтная ситуация» и «конфликт»	32
<i>Самопроверка</i>	35
Глава II. Психологическая характеристика конфликта.....	36
2.1. Универсальные и специфические функции конфликта.....	36
2.2. Анатомия конфликта	40
2.3. Основные показатели конфликта.....	41
2.4. Соотношение объективных и субъективных причин конфликтов.....	43
2.5. Динамика конфликта	44
2.6. Типология конфликта	47
<i>Самопроверка</i>	51
Глава III. Оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации	52
3.1. Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации	52
3.2. Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации.....	54
3.3. Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации	55
3.4. Критерии оптимального способа решения конфликтной ситуации	56
3.5. Основные алгоритмы оптимального способа.....	57
<i>Самопроверка</i>	63
Глава IV. Творчество в разрешении конфликтов	64
4.1. Творческий подход к решению конфликтной ситуации.....	64
4.2. Влияние креативности на процесс разрешения конфликтных ситуаций.....	72

4.3. Как эффективно разблокировать творческий потенциал личности?	79
4.4. Способы творческого разрешения конфликтной проблемы.....	83
4.5. Практикум по общению в условиях конфликтной ситуации.....	97
<i>Самопроверка</i>	100
Глава V. Управление конфликтом как средство противостояния манипулированию	101
5.1. Управление конфликтом	101
5.2. Функции конструирования конфликта	105
5.3. Особенности превращения конструктивного конфликта в деструктивный	108
<i>Самопроверка</i>	110
Практические задания и рекомендации	111
Литература	113
Новые издания по дисциплине «Основы конфликтологии» и смежным дисциплинам.....	118

Введение

Одной из наиболее интенсивно развивающихся областей современного теоретического знания и практической деятельности является конфликтология, представляющая собой междисциплинарный подход к пониманию, описанию и управлению конфликтными явлениями разного уровня. Первоначально имея социологическое происхождение, конфликтология все более апеллирует к психологическому пониманию конфликтов, обращаясь к результатам психологического изучения конфликтов и к психологическим методам работы.

Конфликтология – особая междисциплинарная область, объединяющая теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия (Н.В. Гришина, 2000, с. 34).

Традиционный предмет психологического изучения конфликтов – конфликтные явления внутриличностного и межличностного уровня, в последние годы усиливается внимание к проблемам конфликтов межгруппового взаимодействия в социокультурном контексте. Интерес к теоретическому и практическому исследованию конфликтов в настоящее время объясняется усилением конфликтности и напряженности в различных сферах жизни. Возникло определенное противоречие между запросами практики по управлению конфликтами и теоретическими и методическими возможностями современной психологии по осмыслению происходящих явлений и разработке конкретных подходов и рекомендаций по разрешению конфликтов. Диспропорция между потребностями практики и надеждами, возлагаемыми на помощь психологии, с

одной стороны, и недостаточным теоретическим осмыслением психологией проблем конфликтов, с другой, затрудняет эффективное использование потенциала современной психологии в решении практических задач управления конфликтами, особенно с учетом социокультурного контекста.

Проблема творческого разрешения конфликтов является актуальной, поскольку разногласия, неприязнь между людьми – явление не столь уж редкое. И если избежать противоречий не удастся, то очень важно найти конструктивное решение в сложившейся ситуации, пока она не переросла в конфликт, разрешаемый, как правило, деструктивно. Как поведет себя человек в той или иной конфликтной ситуации, во многом зависит от того, какой эта ситуация ему видится, как он «определяет» себя и своего оппонента в ходе конфликтного взаимодействия. Человек тогда сможет реализовать свой индивидуальный опыт, когда он представляет решаемую конфликтную ситуацию как творческую задачу. Особенность творческих задач заключается в необходимости применения нетрадиционного способа мышления, необычайного видения проблемы, выхода мысли за пределы привычного способа рассуждения.

Конфликты неизбежны в любой социальной структуре, так как они являются необходимым условием общественного развития. Жизнь общества состоит из конфликтов и консенсусов, согласия и противоборства. Социальная структура общества представляет собой неиссякаемый источник конфликтов, и чем сложнее социальная структура, чем более дифференцировано общество, чем больше в нем свободы, тем больше несовпадающих, а порой и взаимоисключающих интересов, целей, ценностей и соответственно больше источников для потенциальных конфликтов. Однако в сложной социальной системе существуют и механизмы успешного разрешения конфликтов. Задача любого общества состоит в том, чтобы не допустить (максимально снизить) негативные последствия конфликта, использовать его для позитивного разрешения возникших проблем. Не случайно поэтому работа с конфликтами является основным социальным заказом для практического психолога.

Теоретики управления признают, что полное отсутствие конфликта внутри организации – условие не только невозможное, но и нежелательное. Конфликт является функцией ситуации, т.е. на-

прямо зависит от участников конфликта, их прежнего опыта взаимодействия, от их статусного положения по отношению друг к другу.

В связи с этим возрастает роль психолога, который может помочь совершенствовать способность аргументированно и убедительно отстаивать свою позицию в различных конфликтных ситуациях. Убедительность возникает тогда, когда сказанное вызывает позитивный резонанс в душе оппонента. Искусство разрешения конфликтов – это искусство проникновения в мир других людей с целью воздействия на них. Как это сделать в экстремальных условиях конфликтного взаимодействия, когда ни у одной стороны нет монополии на истину? Наивно полагать, что оппонент быстро согласится с противоположной точкой зрения, поэтому важно владеть методикой распознавания, проникновения и воздействия как основой успешного разрешения конфликтов.

Целью освоения дисциплины «Основы конфликтологии» является формирование у обучаемых конфликтологических знаний и умений, необходимых для эффективного осуществления работы практического психолога в образовании. Особое внимание в рамках данного курса уделено формированию у бакалавров представления об особенностях выявления, предупреждения и урегулирования межличностных конфликтов, а также развитию необходимых профессиональных умений в решении практических задач.

В результате изучения курса студент должен:

знать

- методологию, теорию и практику решения конфликтных ситуаций;
- технологию организации профессиональной дискуссии и обсуждений;

уметь

- применять на практике приемы профилактики и оптимального разрешения конфликтов;
- использовать различные приемы психологического воздействия для предупреждения и разрешения конфликтов;
- принимать участие в профессиональных дискуссиях и обсуждениях, логически аргументируя свою точку зрения;

владеть

- навыками разрешения конфликтных ситуаций и оказания поддержки личности в проблемных и кризисных ситуациях;
- опытом участия в профессиональных дискуссиях и обсуждениях, навыками аргументации своей точки зрения.

Глава I.

Предмет конфликтологии

1.1. Определение конфликта

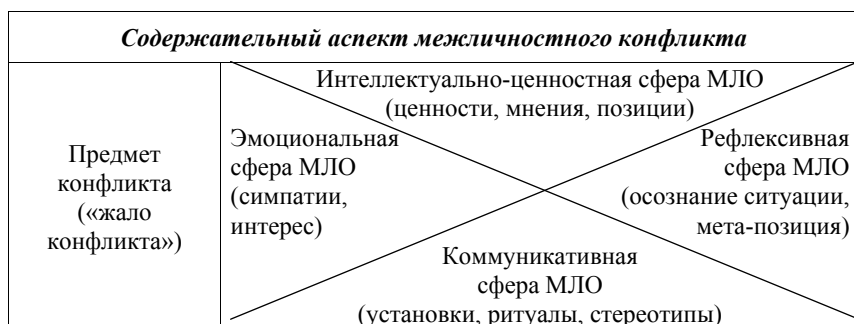
Конфликт является распространенной чертой социальных систем. Он неизбежен и неотвратим, а потому его целесообразно рассматривать как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм нормального человеческого взаимодействия. Хотя конфликт, возможно, и не лучшая форма человеческого взаимодействия. Оценка конфликта зависит от отношения к нему.

Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого. При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого. Конфликт не следует воспринимать как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать. Современное понимание конфликтов предполагает, что конфликт – это не обязательно плохо.

Ключом к разрешению конфликта является понимание его предмета. Для того, чтобы вскрыть суть предмета конфликта, следует провести анализ происходящего и выявить основные компоненты конфликтного взаимодействия, представленные на рис. 1.

Конфликт воспринимается как невозможность одновременной реализации двумя или более лицами, принимающими решения в большой социальной организации, оптимальных или удовлетворительных альтернатив поведения (В. Nenhof, 1985, s. 18 – 22). Конфликт – это столкновение, вызванное противоречиями установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации (Я. Шепаньский, 1969, с. 148). Поэтому конфликт

нередко понимается как специфическая форма «гипертрофированного» общения. Оно противоречиво по своему характеру, а противоречия эти могут быть как реальными, так и воображаемыми. Отношения конфликтующей пары отличаются снижением уровня критического мышления и повышением эмоциональной напряжённости. Частым спутником конфликта является снижение самоконтроля его участников над собой, над своим поведением. Наконец, наблюдается тенденция негативных реакций одного члена конфликтующей пары по отношению к другому (В.Н. Куликов, 1979).



*Рис. 1. Содержание предмета конфликта:
МЛО – межличностные отношения*

Конфликт рассматривается как столкновение противоположных несовместимых в данной ситуации мотивов, интересов, ожиданий, типов поведения. Конфликт как критическая ситуация предполагает наличие у человека довольно сложного внутреннего мира и актуализацию этой сложности требованиям самой жизни. Б.И. Хасан под конфликтом предлагает понимать специфическую характеристику изменяющихся в столкновении деятельности, представляющую собой процесс приобретения деятельности во взаимодействии нового содержания, обеспечивающего соответствие новым условиям (1992, с. 3 – 4). Конфликт – это нагрузка, которую мы получаем, когда вступаем с другими в отношения взаимозависимости. Конфликт – несогласие между двумя или более сторонами (лицами или группами), когда каждая сторона старается

сделать так, чтобы были приняты именно её взгляды или цели и помешать другой стороне сделать то же самое.

Общепризнанными, совпадающими точками зрения являются следующие идеи: конфликт – это форма проявления противоречия; конфликт – это форма активного социального противодействия. В теоретических концепциях психологов различных научных школ имеются некоторые общие положения, что позволяет сделать попытку определить *конфликт* (лат. *conflictus*) как столкновение примерно равных по силе, но противоположных по направленности тенденций (мотивов, целей, действий) участников взаимодействия.

Таким образом, в качестве рабочего определения конфликта может выступить следующее: конфликт – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями и чувствами, переживаемыми ими по отношению друг к другу. На наш взгляд, *конфликт* – это, прежде всего, психическое взаимодействие одновременно примерно равной силы, но противоположных, несовместимых в данной ситуации тенденций, мотивов, способов поведения.

Важно самостоятельно или совместно с оппонентом, объединившись с ним против общей проблемы, постараться выявить скрытые интересы и цели, обуславливающие конфликтное поведение. После того, как они определены, легче найти способ их удовлетворения и, следовательно, разрешения конфликта. Целесообразно найти не то, что разъединяет, а то, что объединяет с оппонентом. «Если я по-другому смотрю на шахматное поле, то по-другому и играю», – любил говорить Л.С. Выготский.

1.2. Основные модели конфликта

Первыми исследованиями, сформировавшими традицию изучения конфликтов как реакции на внешние воздействия, стали работы по изучению агрессии и созданию концепции фрустрационной детерминации агрессии. Начало этим разработкам было положено серией исследований, выполненных в 30-50-х годах группой

специалистов Йельского университета (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура и др.). Рассмотрение понятия "конфликт" представляет интерес с позиции двух подходов: социологического и социально-психологического. Принципиальное различие этих подходов заключается в том, что первый ориентирован на анализ общественных конфликтов и их роли в социальной жизни; второй – на взаимодействия, межличностные отношения. В разработку общей теории конфликта внесли свой вклад Л. Козер, К. Болдуин, Т. Шеллинг и др. В работах Р. Уолтона, Р. МакКерзи, Дж. Кросса, С. Зигеля, Л. Фурэйкера и др. делаются попытки формализовать процесс взаимодействия, связанный с конфликтом. Указанные попытки основаны на применении в социальных науках теорий игр и решений.

Существенным является различие между конфликтом и враждебными чувствами. Конфликт, в отличие от враждебных установок или чувств, всегда имеет место в отношениях между двумя или более людьми. Враждебные установки являются predispositionами к возникновению конфликтного поведения; конфликт, в противоположность враждебности, всегда есть взаимодействие (L. Cozer, 1968. P. 37).

Сторонники *психодинамических концептуальных схем* определяют конфликт как одновременную актуализацию двух или более мотивов (побуждений) (К. Horney, G.W. Kisker). Любой конфликт – это наша нереализованная сексуальность. Конфликт всего лишь даёт разрядку, реализует сексуальную энергию, а в некоторых случаях даёт возможность получить оргазм.

С точки зрения *когнитивной психологии* в конфликте сталкиваются идеи, желания, цели, ценности, т.е. феномены сознания (В.П. Трусков, L. Festinger). Конфликт – особый случай порождения проблемной ситуации в условиях межличностного взаимодействия, который характеризуется межличностным распределением противоречия, составляющим проблему, и выражается в различных игровых, теоретических и личностных позициях (А.М. Матюшин).

Бихевиористски ориентированные исследователи утверждают, что о конфликте можно говорить только тогда, когда имеются

альтернативные возможности реагирования (H.J. Eysenck, W. Arnold, R. Meili).

Социологический подход к исследованиям конфликта представлен взглядами Т. Парсонса, Г. Зиммеля, Л. Козера, Р. Дарендорфа, К. Маркса, Э. Мэйо, Р. Мертон и др.

Т. Парсонс – основоположник функциональной («равновесной») модели общества – рассматривал общество как единую, стабильную систему, состоящую из множества функционально взаимосвязанных элементов. Автор развивал идею гармонизации в социальной структуре общества. С точки зрения Т. Парсонса, конфликт – это социальная болезнь, которую необходимо лечить. Решающая роль в стабилизации социальной системы принадлежит социальным институтам (правовым, религиозным и т.д.), которые осуществляют регуляцию в обществе через социальный контроль, ограничения, запреты. Таким образом, для Т. Парсонса конфликт деструктивен, дисфункционален и разрушителен. Нормой же, с его точки зрения, является бесконфликтность, гармония социальной системы, снятие социальной напряженности.

Идея «социального равенства» была противопоставлена идея «социального изменения». Г. Зиммель утверждал, что конфликт в обществе неизбежен, что у людей существует изначальная потребность во враждебности, которая оказывается специфической формой или основой человеческих отношений, и личность не способна утверждать себя иначе, как через оппозицию. Исходя из этих утверждений, конфликт понимается не как столкновение идей, а как выражение враждебности в отношениях между людьми. Он говорит о том, что, наряду с симпатией, существует «естественная враждебность между человеком и человеком», которая является «основой человеческих отношений» (1994, с. 116). По мнению Г. Зиммеля, в мире постоянно происходит борьба, и часто в самых разрушительных её проявлениях.

Немецкий социолог Р. Дарендорф, развивая идеи Г. Зиммеля, определяет социальный конфликт как «любое соотношение элементов, которому присущи объективные («скрытые») или субъективные («явные») противоположности. Конфликт называется социальным, если его можно вывести из структуры социальных единиц, то есть если он не индивидуален (1974). Р. Дарендорф считал,

что конфликты всегда были и будут присущи любому обществу в силу неизбежного различия интересов, которые вырастают из противоречий, возникающих в обществе.

Идеи Г. Зиммеля нашли удачное воплощение в теории позитивно-функционального конфликта, разработанной американским ученым Л. Козером. Критикуя подход Т. Парсонса, он отмечает, что конфликты являются продуктом внутренних изменений в обществе, результатом взаимодействия различных элементов социальной системы. Конфликт, по его мнению, не препятствует стабильности. Идее «социального равенства» Л. Козер противопоставил идею динамических социальных изменений, изобилующих конфликтами. Конфликт возникает из-за стремления отдельных членов общества или групп повысить свою долю вознаграждения. Социальный конфликт Л. Козер определяет как борьбу из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы. В этой борьбе целями конфликтующих сторон является не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника. Успех Л. Козера, по мнению Н.В. Гришиной, не в попытках противопоставить теорию конфликта структурному функционализму, а «вписать» конфликт в идеи общественного порядка (2000, с. 29). Он признает конфликт в качестве неотъемлемой характеристики социальных отношений.

Социально-психологический подход предполагает рассмотрение конфликта как конкурентного типа взаимодействия, заключающегося в реализации разной направленности ценностно-мотивационных ориентаций субъектов путем их противодействия и формирования негативного отношения друг к другу. Проблема конфликта решается здесь в рамках мотивационного подхода. Социальное взаимодействие не только может быть инициировано различными мотивами – оно может породить новые и погасить старые.

Интересные попытки собрать в рамках социальной психологии **общую дескриптивную модель конфликта** предпринимались А.А. Ершовым (1973), Л.А. Петровской (1977), Б.И. Хасаном (1996), Н.В. Гришиной (2000), Н.И. Леоновым (2002). Эти работы послужили хорошим основанием для разработки типологии стратегий и поэлементного анализа формальных моделей конфликтных

ситуаций. Исследования В.А. Соснина (1979), Т.А. Полозовой (1980), Н.И. Фрыгиной (1980), А.И. Донцова (1984), А.Я. Анцупова (2001) позволили отечественным прикладным психологам выполнить значительное количество практико-ориентированных разработок.

Субъектно-деятельностный подход – один из методологических подходов современной конфликтологической парадигмы, который может стать общеметодологической основой для эффективного анализа концептуальных, методологических и прикладных проблем конфликтологии, лежит в основе методологической и понятийно-категориальной составляющей конфликтологических исследований (Е.И. Степанов). Объективные и субъективные моменты деятельности организуют внутренне противоречивый и конфликтогенный процесс исторического творчества. Выступая базовым сегментом социальных процессов, противоречивый характер деятельности обнаруживает деятельностьную природу любого социального конфликта и имманентную конфликтность всякой деятельности. Данный подход, признавая конфликт динамическим типом социального взаимодействия, позволяет провести комплексный анализ противоречиво сознаваемых целей, интересов, потребностей каждой из противоборствующих сторон, а также провести поиск оптимальных путей урегулирования конфликтов и примирения сторон.

Теорию межгруппового конфликта детально сформулировал Д. Кемпбелл: реальный конфликт интересов между группами обусловливает отношения конкуренции и ожидания реальной угрозы со стороны другой группы. Реальная угроза обусловливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы; увеличение внутригрупповой солидарности; полное осознание индивидом своей групповой принадлежности; увеличение непроницаемости границ группового членства; уменьшение степени отклонения индивидов от выполнения групповых норм; увеличение меры наказания за нарушение этих норм вплоть до изгнания нарушителя из группы (1979). Итак, в рамках мотивационной концепции были сформулированы основные представления о функциях, типологии конфликта, способах его регуляции.