



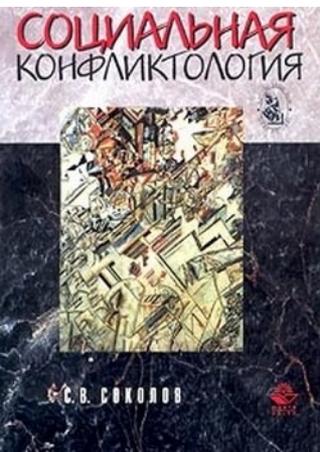
Конфликтология

Учебные вопросы:

- 1. Предмет конфликтологии, задачи и функции науки.
- 2. Общая методология конфликтологического знания.

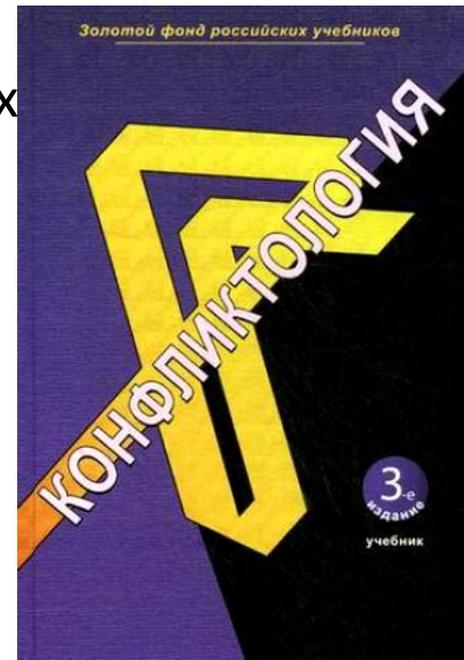
1.1. Конфликтология – «наука о конфликтах»

- – система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.
- **Объект** конфликтологии – конфликт как социальное явление.
- **Предмет** конфликтологии – исследование закономерностей генезиса, функционирования, развития, управления и разрешения социальных конфликтов.



Цель: выявление и объяснение механизмов, управляющих социальными процессами, связанными с конфликтами, и их динамикой, обоснование возможности предвидения тех или иных актов поведения субъектов в конфликтных ситуациях.

- **Функции** конфликтологии:
- – **теоретико-познавательная** – разработка фундаментальных теоретических проблем конфликтологии вносит вклад в развитие социальных наук.
- – **аналитическая** – исследование на уровне теории среднего уровня обогащает социологические и политологические знания о механизмах общественных процессов.
- – **прогностическо-управленческая** – изучение конфликта на эмпирическом уровне, в сочетании с теорией, позволяет разрабатывать прогностические модели конфликтного действия общественных субъектов и метода управления им.



1.2. Основные тенденции развития современной конфликтологии

- Н.В. Гришина выделяет четыре основных тенденции развития конфликтологии:
-
- I. Доминанция практической ориентации – 1960-е гг.
- II. Изменение отношения к конфликтам – 1970-е гг.
- III. Признание позитивных функций конфликтов – 1980-е гг.
- VI. Возможность управления конфликтами – 1990-е гг.



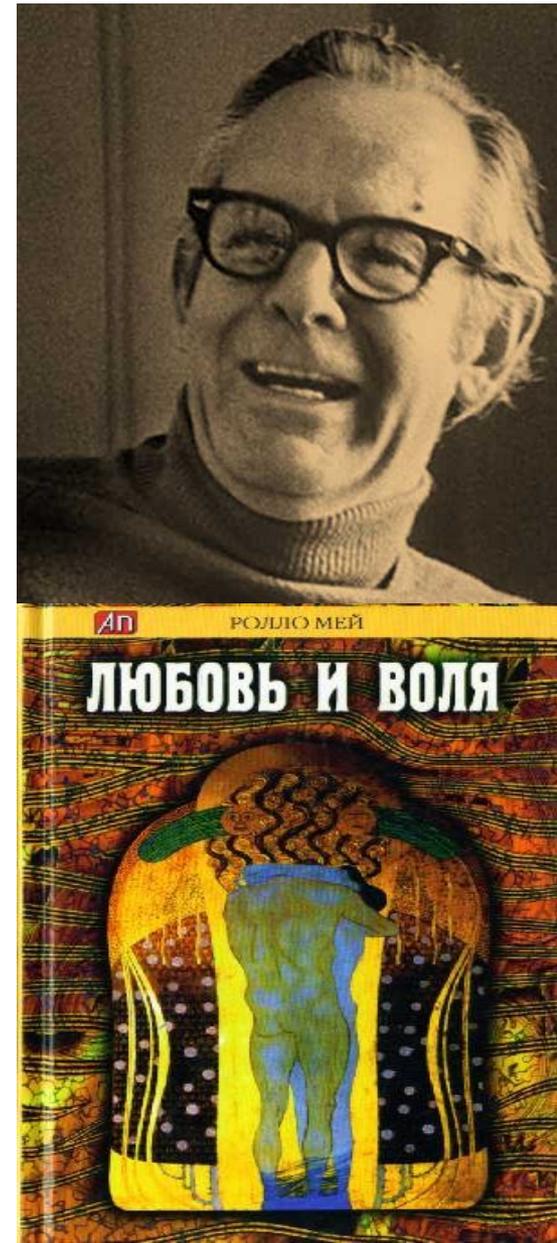
1. Доминирование практической ориентации.



- Здесь сказывается влияние гуманистической психологии, для которой характерно стремление к решению практических задач личностного развития и помощи человеку.
- «Человеческая природа определяется не тем, что делает человек, а как он осознает свое бытие, его природа никогда не может быть определена полностью» (К Роджерс).

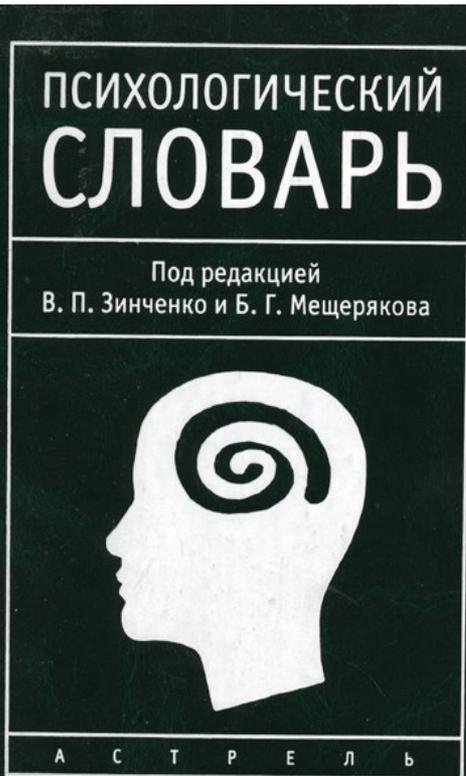
2. Изменение отношения к конфликтам.

- Гуманистическая психология не рассматривает конфликт как неизбежность, в то же время
- « ... полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является превращение деструктивных конфликтов в конструктивные» (Р. Мэй).



3. Признание позитивных функций конфликтов.

- Конфликт – источник развития. В 1990 г. в «Психологический словарь» впервые был введен термин «конфликт продуктивный»;
- Конфликт – сигнал к изменению (боль неприятна, но это сигнал);
- Конфликт – возможность сближения;
- Конфликт – возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений.



4. Возможность управления конфликтами.

- Общая практическая позиция в конфликтологии представляет собой решение задачи превращения деструктивных конфликтов в конструктивные.

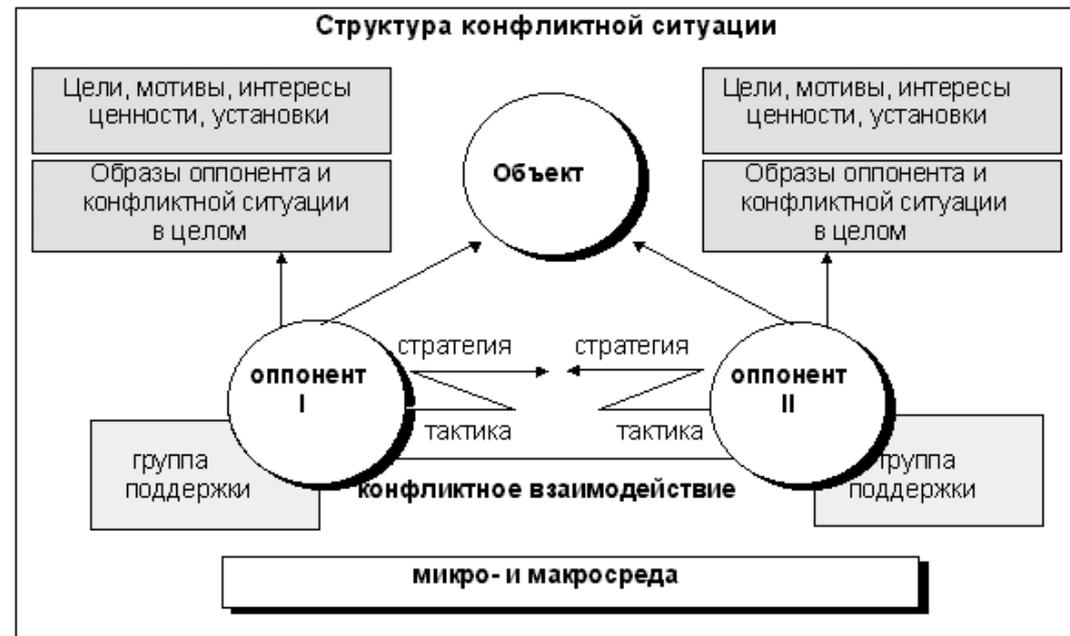
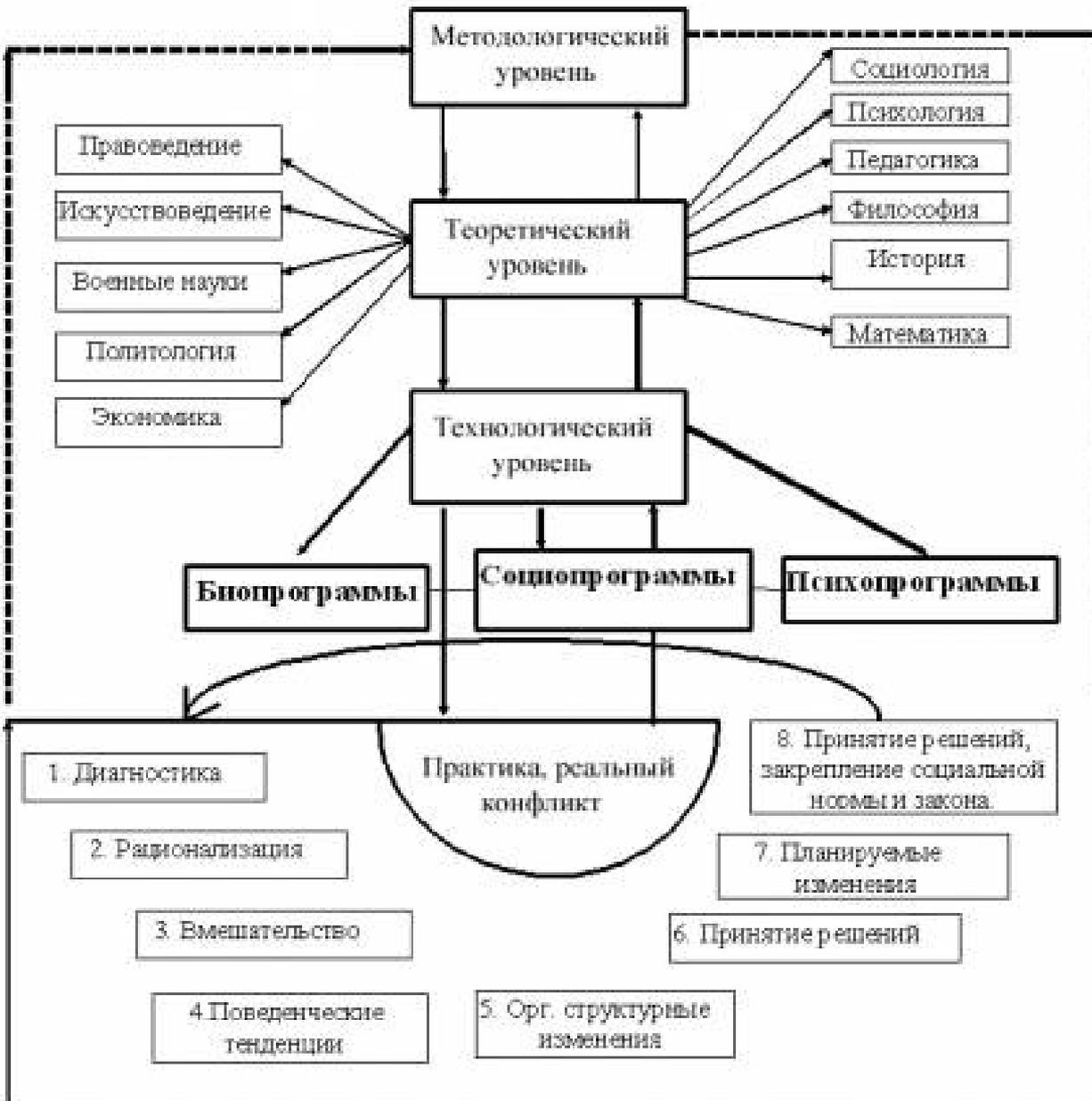


Схема №1.

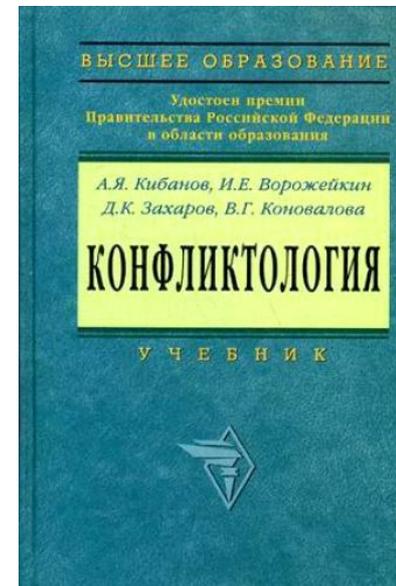
Принципиальная схема взаимосвязи "теория - практика" в исследовании конфликтов.
(Мультипарадигмальный подход).



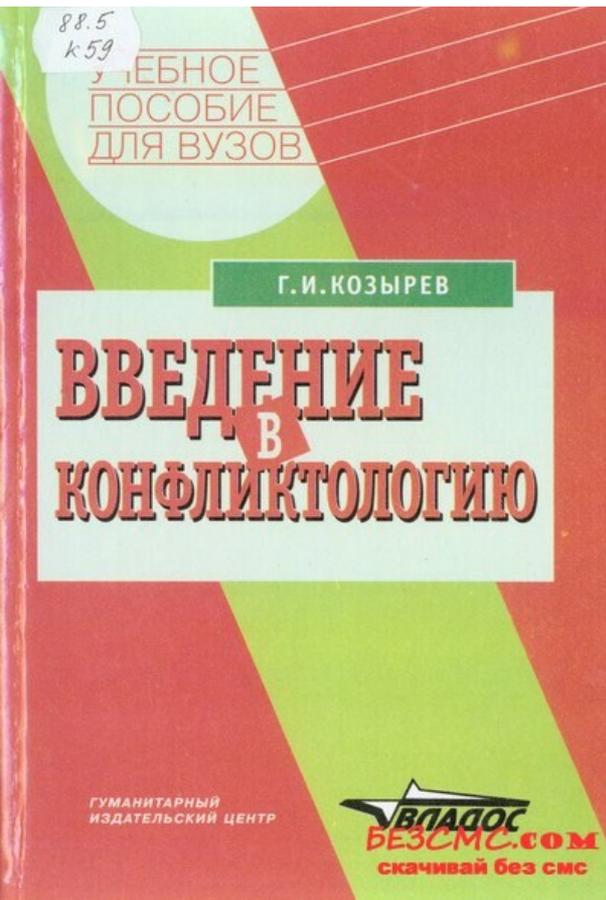
1.3. Методология конфликтологии:

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД И ЕГО РАЗНОВИДНОСТИ

- Исследование конфликта как сложной, иерархически организованной, непрерывно развивающейся, многоуровневой, целостной системы.
- **Системный подход включает в себя:**
 - – рассмотрение изучаемого явления как системы, включающей в себя множество отграниченных друг от друга взаимодействующих элементов;
 - – определение состава, структуры, организации элементов и частей системы, обнаружение взаимодействий между ними;
 - – выявление внешних связей системы и выделение главных;
 - – определение функций, места и роли данной системы среди других;
 - – обнаружение закономерностей и тенденций развития системы
- **Среди основных видов:**
 - системно-структурный, системно-функциональный, системно-генетический, системно-информационный анализ;
 - Теоретико-прикладные виды: системно-ситуационный, междисциплинарный и системно-описательный.



- В научном анализе любого конфликта существует 8 этапов:
- 1. Составление программы анализа.
- 2. Определение конкретного объекта изучения.
- 3. Разработка методики анализа конкретного вида конфликта.
- 4. Пробное изучение конфликтов включает в себя:
- 5. Сбор первичной конфликтологической информации.
- 6. Качественная и количественная обработка данных.
- 7. Анализ и объяснение полученных результатов предполагает систематизацию данных.
- 8. Обоснование и формулировка выводов и практических рекомендаций являются завершающим этапом процесса исследования.



1.4. Универсальная схема описания конфликтов и этапы его анализа



- $K_{с+И}=K_{ъ}$
- $K_{с+K_{с+K_{с+...}}}=K_{ъ}$
- универсальная понятийная система описания конфликта включает 11 понятийно-категориальных групп: сущность конфликта; типология; структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предотвращение; завершение конфликта.



1.5. Диалектическая теория конфликта Р. Дарендорфа.

«конфликт» становится центральной категорией социологии. Свою социологическую концепцию он даже называет «теорией конфликта».

Основные положения теории:

- 1. Человеческое общество = система взаимодействий между конфликтующими социальными группами (классами).
- 2. Конфликты неизбежны и необходимы. Отсутствие их – явление «ненормальное».
- 3. Конфликты разных уровней: между несогласующимися ожиданиями, которые предъявляются к носителю какой-либо социальной роли; между социальными ролями; внутригрупповые; между социальными группами и т.д.
- 4. Переход к постиндустриальному обществу связан со снижением остроты межклассовых противоречий.
- 5. Конфликты в постиндустриальном обществе более разнообразны. И вместе с тем в этом обществе утверждаются принципы плюрализма и демократии, на основе которых создаются механизмы «канализирования» социальных конфликтов, урегулирования их в русле согласительных процедур.
- 6. Лучше говорить об «урегулировании», а не о «разрешении» конфликтов, потому что социальные конфликты обычно лишь ограничиваются, локализуются, преобразуются в другие, более приемлемые формы, тогда как термин «разрешение» ориентирует на их полную ликвидацию.

1.6. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера.



- «Функции социальных конфликтов» (1956) различает 2 типа общества: закрытое (ригидное, унитарное) и открытое (плюралистическое).
- 1. Общества первого типа расколота на два враждебных класса, конфликт между которыми подрывает общественное согласие и грозит разрушить социальный порядок революционно-насильственным путем.
- 2. В обществах второго типа существует множество конфликтов между различными слоями и группами, но имеются социальные институты, оберегающие общественное согласие и обращающие энергию конфликтов на пользу обществу.



1.6. Концепция «позитивно-функционального конфликта» Л. Козера.

- Это возможно потому, что социальные конфликты могут выполнять двоякого рода функции – негативные (деструктивные) и позитивные (конструктивные). Задача состоит в том, чтобы ограничить негативные и использовать позитивные функции.
- Негативные функции конфликта: ухудшение социального климата, снижение производительности труда, неадекватное восприятие и непонимание друг друга; материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта.
- Позитивные функции: конфликт толкает сложившуюся систему отношений к изменению и развитию; способствует структурированию социальных групп; стимулирует активность людей, развитие личности.



1.7. Теория структурного функционализма Т. Парсонса и Э. Мейо.



- Т. Парсонс «Структура социального действия» (1937) трактовал конфликт как социальную аномалию, болезнь, которую надо лечить. Нормой, с его точки зрения, являются как раз бесконфликтность, гармония социальной системы.
- Каждое общество относительно устойчивая, хорошо интегрированная и стабильная структура; каждый элемент общества имеет определенную функцию, т.е. вкладывает нечто в поддержание устойчивости системы; функционирование социальной структуры основывается на ценностном консенсусе членов общества, обеспечивающем стабильность и интеграцию.



1.7. Теория структурного функционализма Т. Парсонса и Э. Мейо.

- «Функциональные предпосылки» стабильности общества: удовлетворение основных биологических и психологических потребностей значительной части членов данного общества; эффективная деятельность органов «социального контроля», воспитывающих индивидов в соответствии с господствующими в данном обществе нормами; совпадение индивидуальных мотиваций с общественными установками, в связи с чем индивиды выполняют предписанные им обществом функции и задачи.
- Основатель теории «человеческих отношений» Э. Мэйо также утверждал, что главная проблема современности – установление мира в промышленности, преодоление опасной социальной болезни – конфликтности. По его мнению, социальное здоровье – это «социальное равновесие», «состояние сотрудничества».



1.8. Общая теория конфликта К. Боулдинга.

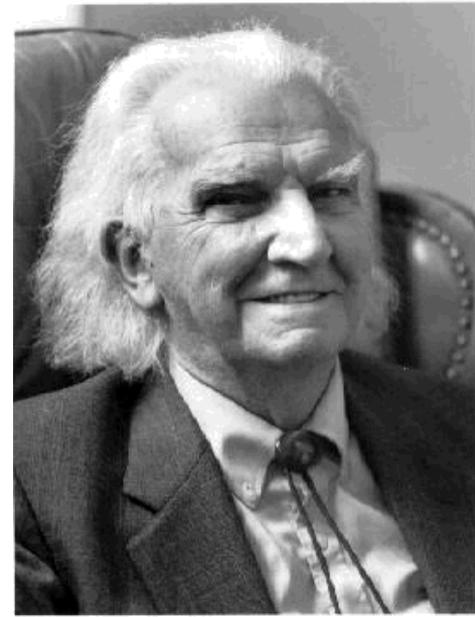


- По мнению Боулдинга, конфликты знаменуют собой осознанные и созревшие противоречия и столкновения интересов.
- 1. Конфликтное поведение людей, их постоянная вражда с себе подобными представляют собой естественную для них форму поведения.
- 2. Однако, опираясь на человеческий разум и моральные нормы, человека все же можно совершенствовать, смягчая формы конфликтного взаимодействия. Для этого нужно уяснить общие элементы и общие образцы развития, присущие всем конфликтам.

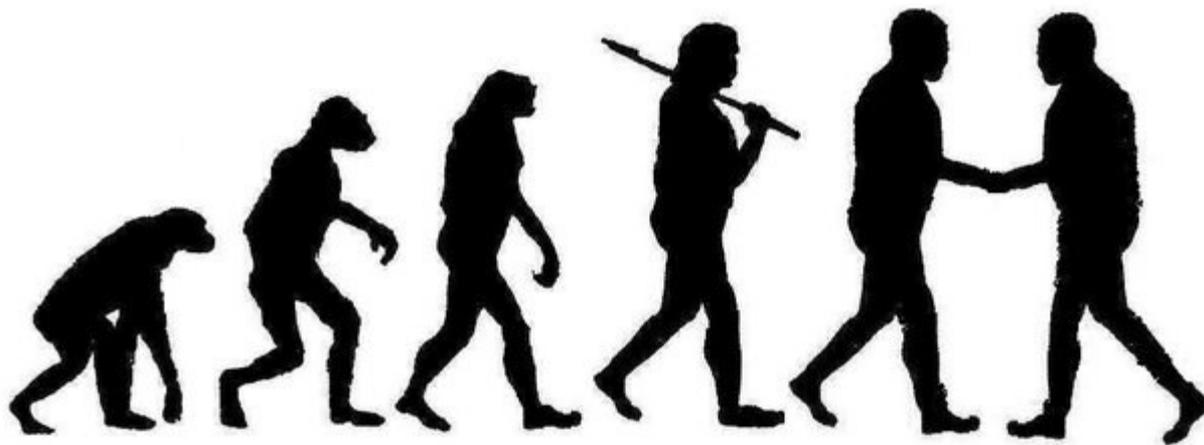


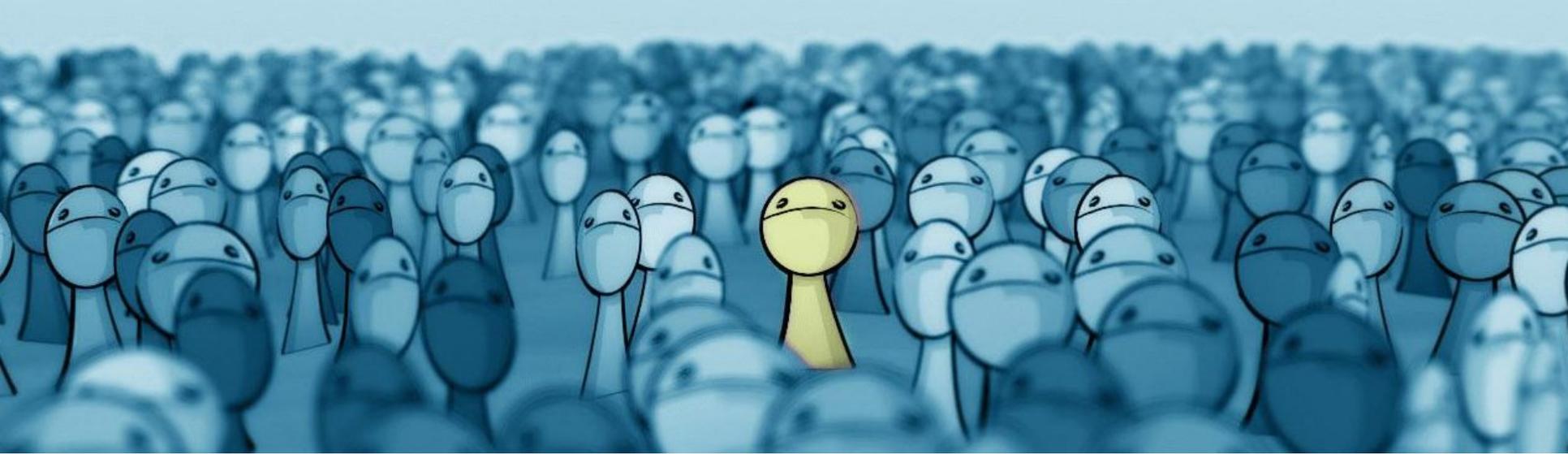
1.8. Общая теория конфликта К. Боулдинга.

- 3. Основой этих общих представлений о конфликтах становятся 2 модели: статическая и динамическая.
- **Статическая** модель рассматривает конфликт как специфическую систему, первым элементом которой являются стороны (люди, животные, объекты, теории), а вторым – отношения между этими сторонами.
- **Конфликт = конкурентная ситуация.**
- **Динамическая** модель строится на известной современной психологической концепции бихевиоризма:
- **S=-R**
- Динамика конфликта и есть одно из проявлений общих поведенческих реакций человека в условиях противоборства.



Спасибо!



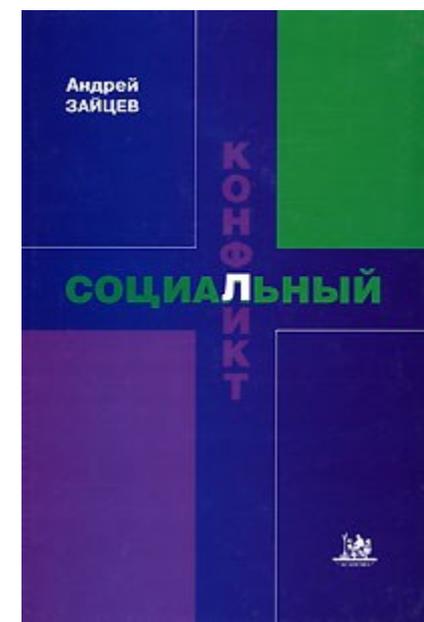


Общая конфликтология

Т.2. Системно-структурный анализ в конфликтологии

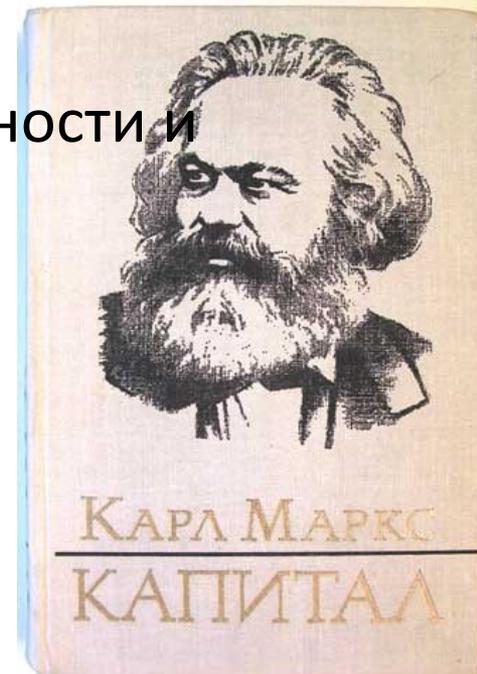
Учебные вопросы:

- 1. Конфликтологическая концепция К. Маркса.
- 2. Конфликтологическая концепция Л. Крисберга
- 3. Системно-структурный метод анализа конфликтов

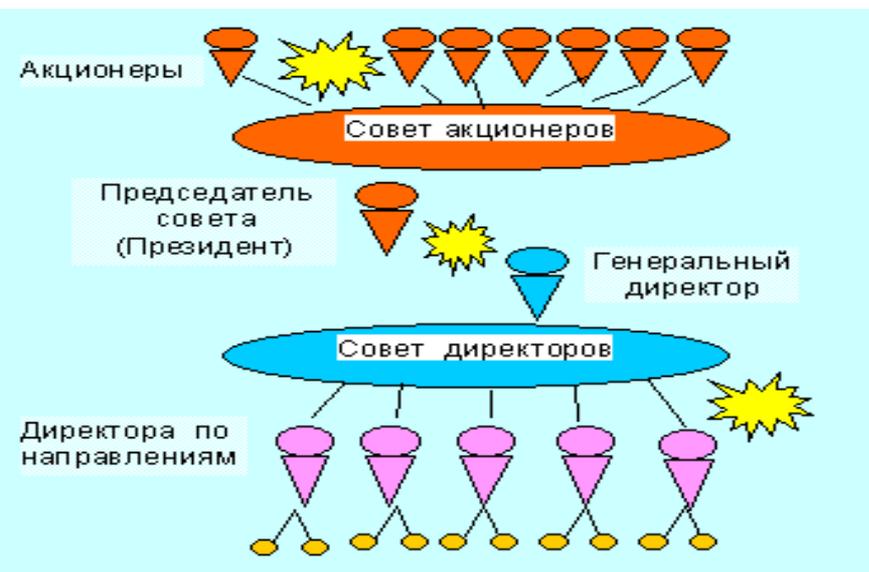


2.1. Теория классовой борьбы К. Маркса

- 1. Социальные отношения носят системный характер и изобилуют конфликтными интересами;
- 2. Социальная система конфликтогенна сама по себе;
- 3. Конфликт является неизбежным свойством социальных систем.
- 4. Конфликты = полярные противоположности интересов.
- 5. Конфликты чаще всего происходят из-за недостаточности ресурсов, особенно собственности и власти.
- 6. Конфликт – главный двигатель изменения социальных систем.



- Конфликты свойственны всем уровням социальной жизни: политике, экономике, культуре.
- **История обществ = история борьбы классов.**
- Господство частной собственности формирует «антагонистические общественно–экономические формации». В коммунистическом обществе, основанном на общественной собственности, исчезнут антагонистические противоречия и начнется подлинная история человечества.
- Т.Е., при определенных условиях, латентные классовые интересы превращаются в явные, что приводит к поляризации общества в два класса соединенных в революционном конфликте. Сегодня сведение конфликтов лишь к классовым – научно неправомерно.

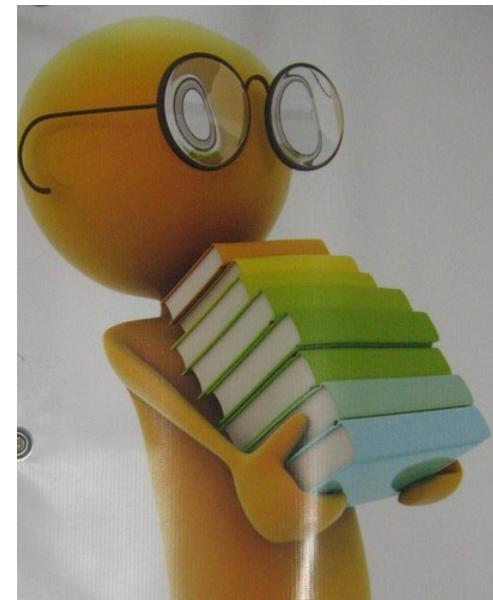
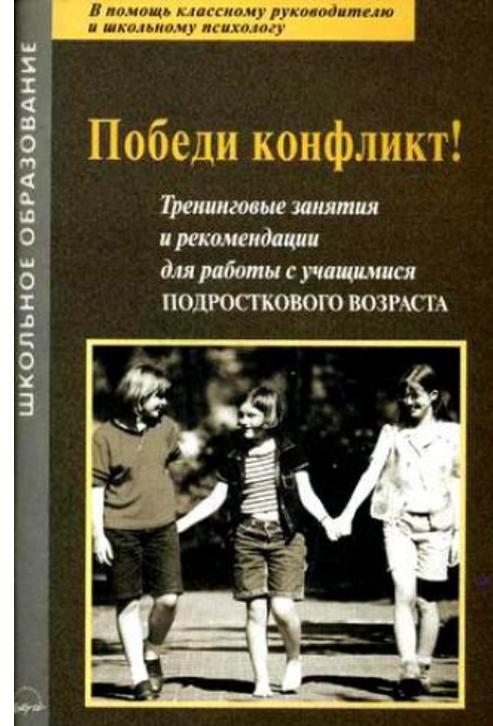


2.2. «Аналитическая модель» социального конфликта Л. Крисберга.



- Основная идея концепции Крисберга заключается в том, что все конфликты имеют некоторые общие структурные и динамические параметры.
- 1. Конфликт представляет собой рациональную деятельность в том смысле, что конфликтующие стороны оформляют свои интересы в виде определенных целей, выбирают пути их достижения и т.п.
- 2. Возникновение, развитие и завершение конфликта определяется через взаимодействие конфликтующих сторон.
- 3. Взаимодействие конфликтующих сторон происходит в определенной социальной среде с присущими ей ценностями, процедурами регулирования конфликтных отношений.

- Социальные конфликты = система сложных взаимоотношений, где существуют и сотрудничество, и партнерство.
- Развитие конфликта - процесс, определяющийся рядом структурных и динамических показателей:
характеристика субъектов конфликта;
состояние отношений между ними;
природа спорного вопроса; влияние социальной среды.
- Достоинством концепции Крисберга является то, что в ней впервые рассматриваются взаимосвязи стадий конфликта, в том числе влияние последующих этапов на предыдущие, которое становится возможным на основании предположений, интуиции или через обратную связь.



Системно-структурный анализ



2.3. Границы конфликта

- Внешние пространственно-временные пределы конфликта определяют его природу и имеют несколько аспектов:

- – **Пространственный** – определяется территорией протекания конфликта.

- – **Временной**, т.е. продолжительность, начало и конец конфликта. Этот аспект влияет на юридическую оценку действий участников конфликта в разные моменты его протекания.

- – **Внутрисистемный** предполагает в качестве границы конфликта выделенную систему – семью, коллектив, школу, государство, сообщество и др.

Внутрисистемные границы конфликта определяются через выделение из всего многообразия участников двух конфликтующих сторон.

Системно-структурный анализ

- Определение **начала конфликта** связано с внешними (объективными) поведенческими проявлениями одной из сторон, направленными против другой стороны, которая должна осознавать эту направленность как угрожающую ее интересам.
- **Действия** – неотъемлемая характеристика начала конфликта, если стороны обдумывают, прогнозируют, планируют действия, то конфликт еще нельзя считать начавшимся.
- Определение **завершения конфликта** может быть: обусловлено примирением сторон, и тогда конфликт считается исчерпанным, выходом одного из участников либо его уничтожением или же пресечением дальнейшего развития конфликта третьей стороной;



Системно-структурный анализ

- **2.4. Причины возникновения конфликта.**
- **Причины конфликта** – явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях вызывают его.
- Существуют четыре основные группы причин и факторов возникновения и развития конфликтов (*Анцупов, Шипилов*):
- – **объективные** – социальные, политические, экономические и идеологические;
- – **организационно–управленческие** – структурно организационные, функционально организационные, личностно функциональные;
- – **социально–психологические** – конфликт интересов, ценностей, искажение информации, разные способы оценки результатов деятельности, пересечение транзакций, стремление к власти, психологическая несовместимость;
- – **личностные** – высокая конфликтность, низкая эмпатия, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.



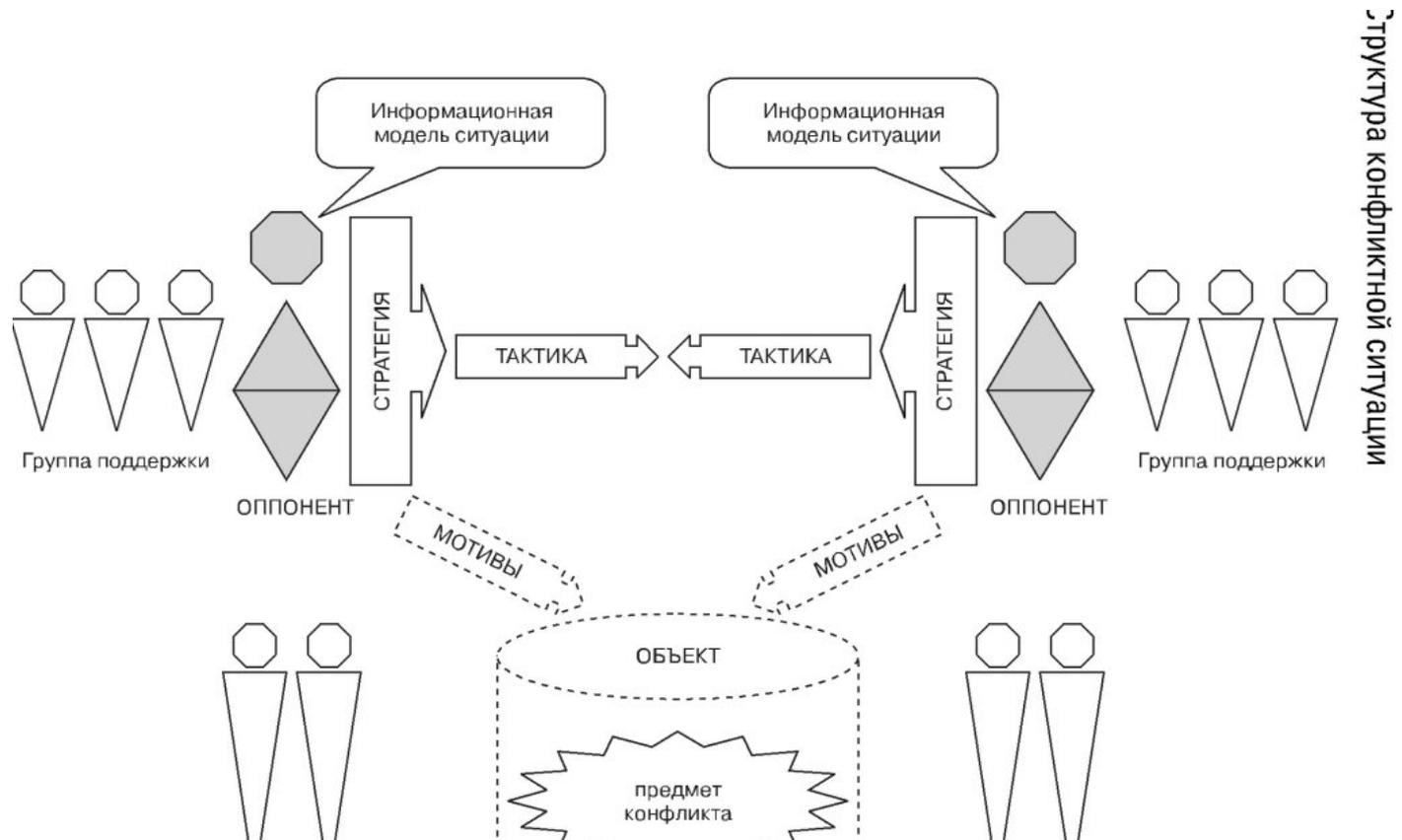
Системно-структурный анализ

- **2.4. Причины возникновения конфликта.**
- Причины конфликта = **объективные** и **субъективные**.
- **Объективные** = обстоятельства социального взаимодействия людей, которые и повлекли за собой столкновения интересов, мотивов, целей, мнений и т.п. – это основания для возникновения предконфликтной ситуации.
- **Субъективные** = причины конфликта основаны на индивидуальных особенностях личности участников – это причины конфликтного поведения и стратегий, в возникшей ситуации объективного противоречия.



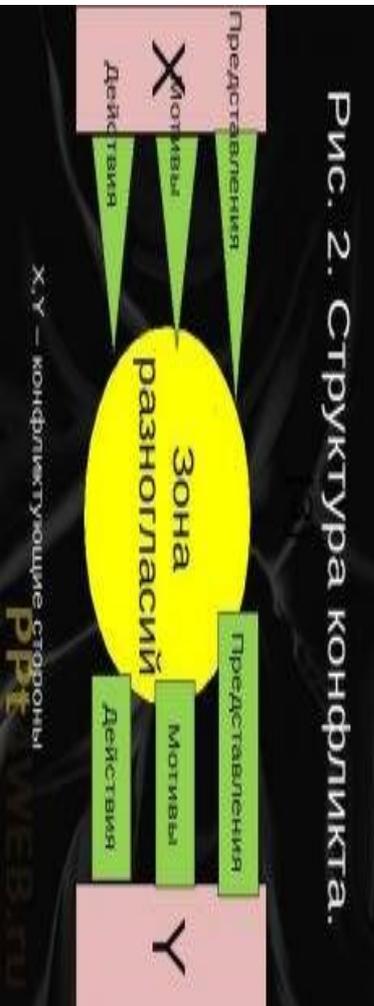
2.5. Структура конфликта.

- **Структура конфликта** = совокупность всех устойчивых связей/элементов и складывающихся между ними отношений, которые обеспечивают целостность конфликта как системы, его отличие от др. социальных явлений, сохранение его основных свойств при различных внешних и внутренних изменениях.



2.5. Структура конфликта.

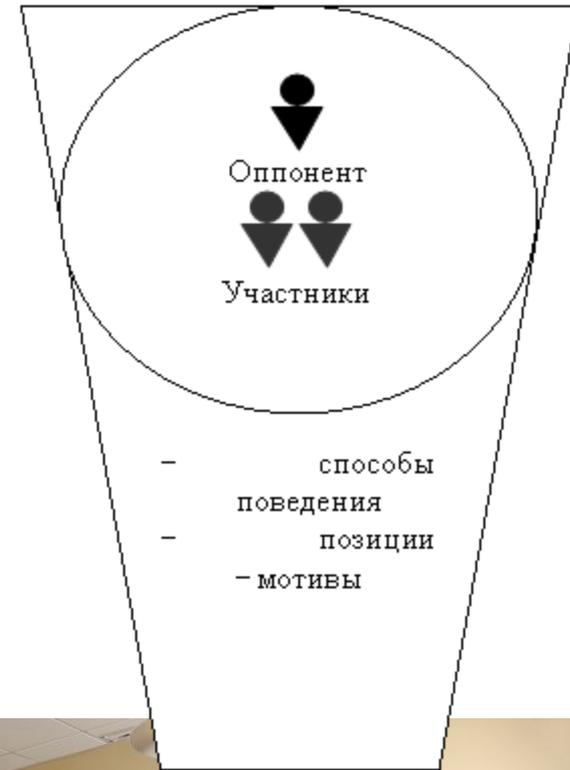
- Структура конфликта включает в себя следующие главные элементы:
- **Предмет конфликта** – противоречие, основа (проблема) конфликта.
- **Объект конфликта** – то, что возникает из-за необходимости удовлетворения потребности и может удовлетворить ее (причина конфликта).
- **Среда** – это те внешние социальные условия, в которых находятся и действуют участники конфликта и в которых возник данный конфликт.
- **Участники (субъекты конфликта)** – участники конфликтного взаимодействия, которые могут быть представлены индивидом, группой индивидов, социальной организацией.
- **Субъективное восприятие ситуации конфликта** – субъективная картина конфликта, складывающаяся в психике каждого участника конфликта.
- **Инцидент** – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.
- **Конфликтное взаимодействие** или *содержание процесса конфликта* – это борьба, в которой действия одной стороны встречают противодействия другой.
- **Исход конфликта** – идеальный образ результата конфликта.
- **Психологические компоненты структуры конфликта** – выступают мотивы и устремления сторон, стратегии и тактики поведения, а также индивидуально-типологические особенности личности (темперамент, характер, его акцентуации и установки личности).



2.6. Участники конфликта и их

ТИПОЛОГИЯ.

- **Участники конфликта** (субъекты конфликта, оппоненты) – противодействующие стороны, которые могут быть представлены индивидом, группой индивидов, социальной организацией.
- **Основные участники конфликта** – это те люди, которые являются основными носителями противоречий и проблем, обусловивших возникновение конфликта, их противостояние носит активный характер. Внутри данной группы существуют следующие роли:
 - – **инициатор конфликта**, т.е. та сторона, которая первой начала конфликтные действия;
 - – **оппонент**, т.е. тот, кто ответил на действия инициатора.



2.6. Участники конфликта и их

ТИПОЛОГИЯ.

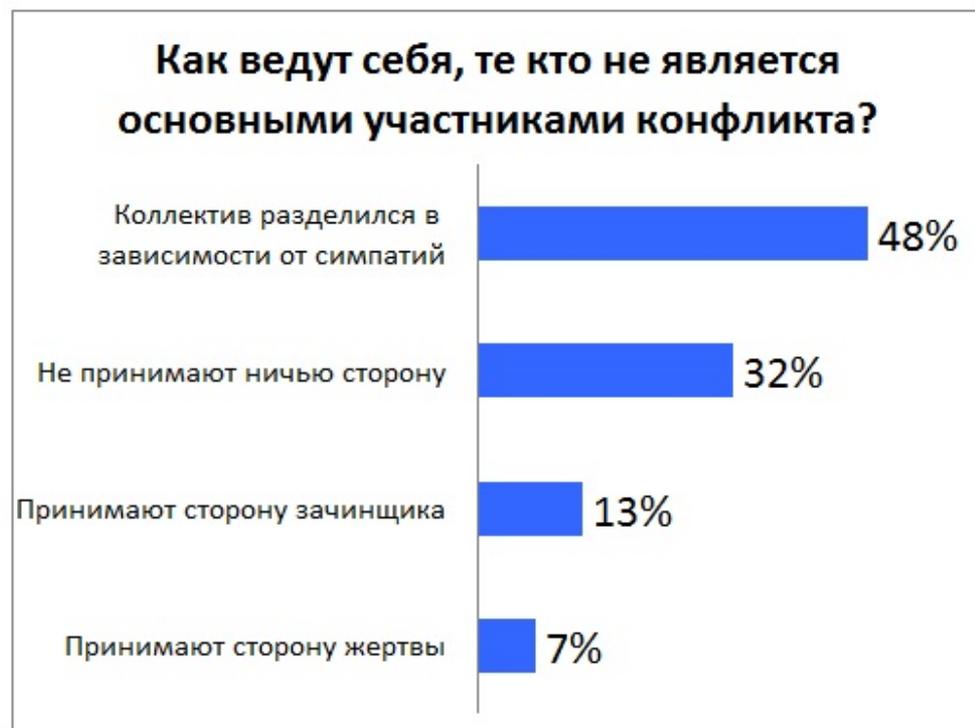
- 2. Второстепенные (*косвенные*) участники конфликта – все представители этой группы оказывают свое определенное влияние на конфликт, но оно носит эпизодический характер, и они не являются носителями основных противоречий.
- – **Участники**, составляющие группу поддержки (друзья, родственники, коллеги и т.д.), данная группа может оказывать поддержку различными способами – от активных действий до молчаливого присутствия и одобрения.
- – **Остальные участники** – это те субъекты, которые могут воздействовать на ход и результаты конфликта локально, эпизодически. К таким участникам относятся подстрекатели, организаторы, пособники.



Рис. 4.1. Карта конфликта

2.6. Участники конфликта и их типология.

- 3. Посредники (*медиаторы*) – это нейтральные представители, которые помогают враждующим сторонам при помощи переговоров и других нейтральных и мирных способов достичь согласия. Важнейшей задачей посредника является прекращение конфликта.



2.7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Возмутительно, руководство проектов доверили другому лицу, когда основные технические решения принадлежат вам.



7

Это ужасно, вы загнули проект, над которым работала вся группа!



8

- Под функциями конфликта понимается роль, которую они играют во взаимоотношениях людей и в благополучии вовлеченных в них личностей или социальных групп.
- **Главная функция конфликта** – выявление проблем и противоречий в жизнедеятельности социального субъекта, определенной психологической системы (человека, группы, организации, общества), а также определение путей разрешения этих противоречий и развития данного социального субъекта (психологической системы).
- **Двойственность** функций лежит в их позитивном и негативном характере.

2.7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

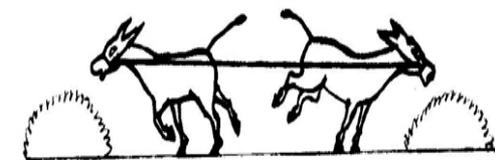
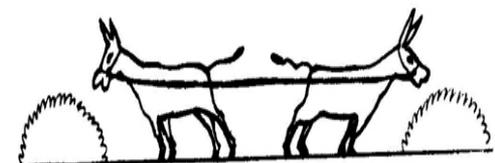
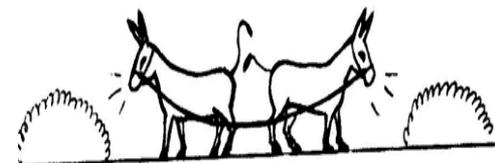
ЛИСТ ГНЕВА



- **Негативные:** ухудшение социального климата, снижение производительности труда, увольнение части работников в целях разрешения конфликта; неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга; уменьшение сотрудничества между конфликтующими сторонами в ходе конфликта и после него; материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта.

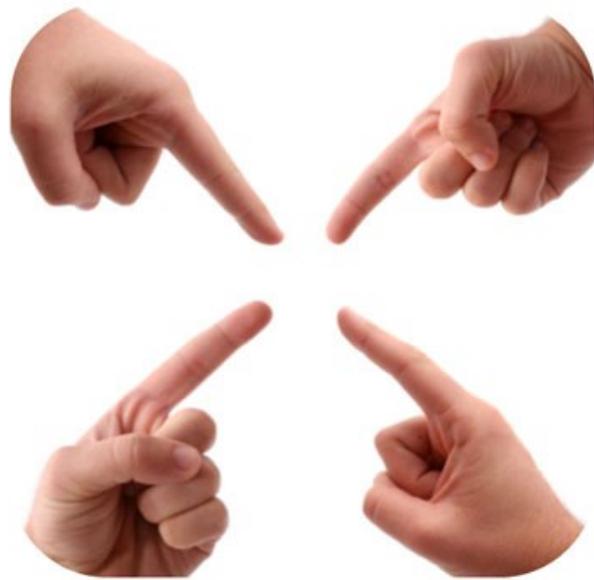
2.7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

- **Позитивные:** конфликт не дает сложившейся системе отношений застыть, толкает ее к изменению и развитию; играет информационную и связующую роль, т.к. в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга; способствует структурированию социальных групп, созданию организаций, сплочению коллективов единомышленников; стимулирует активность людей и развитие личности; развязывание конфликта снимает подспудную напряженность и дает ей выход.

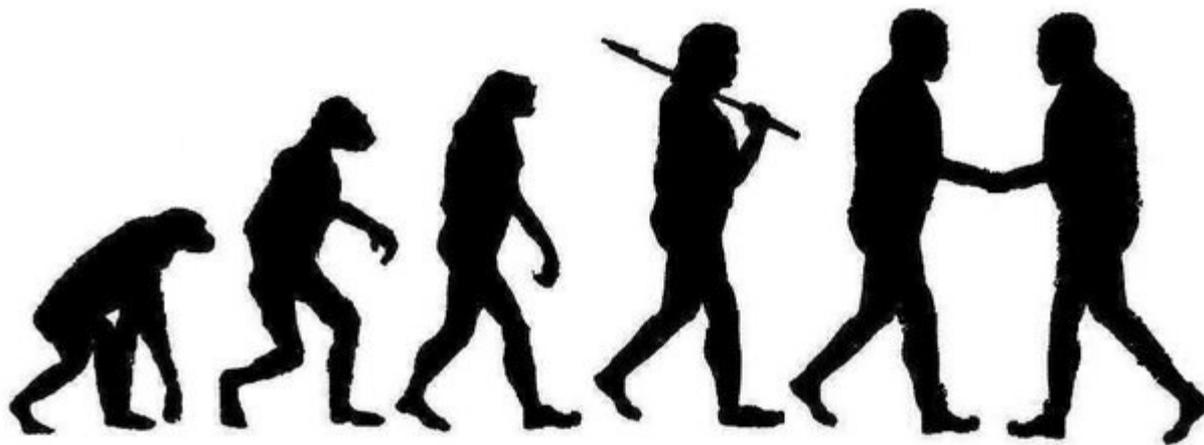


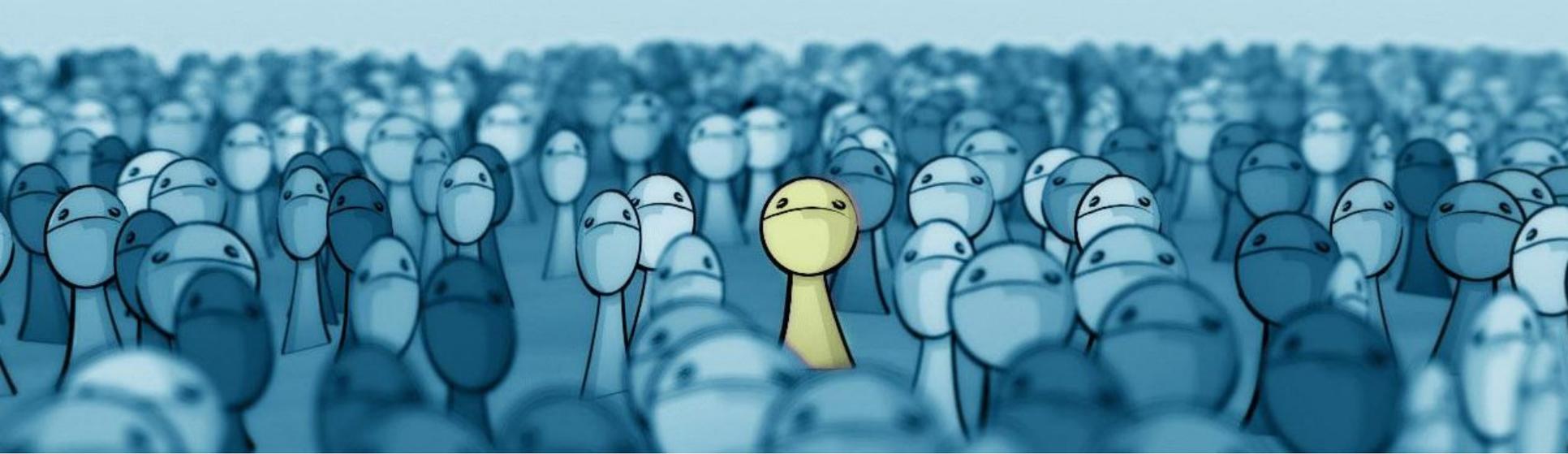
Литература:

- 1. Г.Н.Соколова, Л.Г.Титаренко Современная западная социология: хрестоматия: учебн.пособие.- Минск:Тесей,2008.-520с.
- 2. Зайцев А.К.Социальный конфликт. М.:Academia,2000.-464с.
- 3. Степанов Е.И. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Региональные конфликты: моделирование, мониторинг, менеджмент. Вып. 20
- 4. Крисберг Л.Миро-созидание, миро-сохранение и разрешение конфликтов.// Социс. 1990. №11
- 5. Карл Маркс. Биография. Институт марксизма-ленинизма при ЦК КПСС. 2-е изд. М., Политиздат, 1973.
- 6. Ленин (Ульянов) В.И. «Карл Маркс. Краткий биографический очерк с изложением марксизма». 2-е изд. М., Политиздат, 1957. - Впервые напечатано в 1915 г. в Энциклопедическом словаре Гранат, издание 1-е, том 28 (подпись: В. Ильин)
- 7. Бакунин М. А. Личные отношения с Марксом. М., Политиздат, 1990.
- 8. Ульянов Н. И. Замолчанный Маркс. “Скрипты”, Эрмитаж, Michigan. 1981. стр. 119-148



Спасибо!





Общая конфликтология

**Т.3. Общие характеристики
конфликта. Концепция депривации.
Психологические компоненты
структуры конфликта**

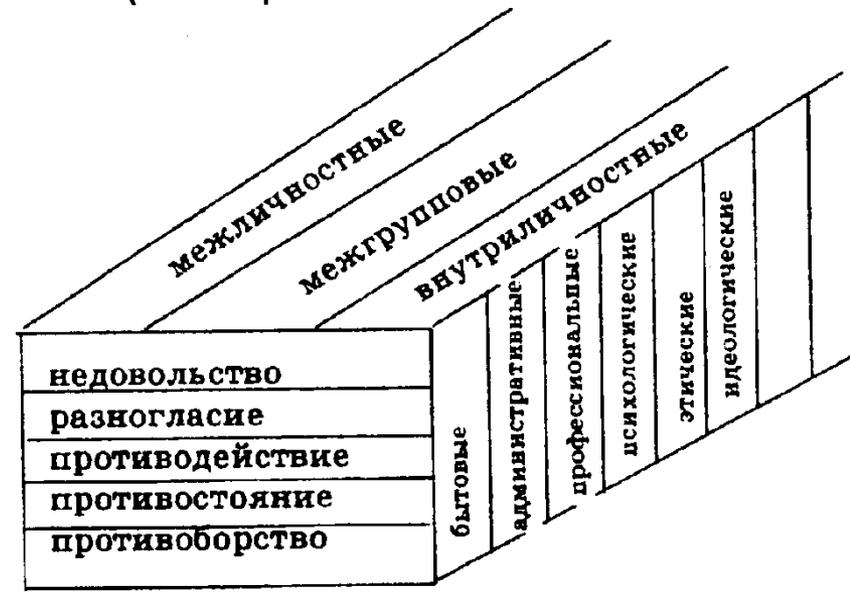
Учебные вопросы:

- 1. Общие характеристики конфликта в социальной психологии.
- 2. Типология конфликтов с точки зрения концепции социальной депривации.
- 3. Психологические компоненты структуры конфликта



Общие характеристики конфликта

- 1. Острота конфликта. Факторы, влияющие на остроту конфликта:
 - степень решенности (нерешенности) проблем;
 - возможность (невозможность) решения проблем;
 - вмешательство третьих (и четвертых, и пятых и т.п.) заинтересованных сторон, что часто усугубляет конфликт.Рациональные конфликты как правило, имеют меньшую остроту, чем эмоциональные (эмоциями сложнее управлять).



Общие характеристики конфликта

- **2. Временные характеристики конфликта:** длительность; частота проявления; повторяемость; продолжительность участия в конфликте каждого из участников; временные параметры отдельных этапов конфликта.
Факторы длительности (продолжительности) конфликта:
- сущность целей противоборствующих сторон, их острота (если «до победного конца», то конфликт обычно затягивается);
- **Количество ресурсов** и их качество для ведения борьбы в конфликтной ситуации;
- **Концентрация усилий вокруг лидера**, так как много зависит от позиции лидера (в частности, от его стремления поскорее завершить или подольше растянуть конфликт);
- Ясность или неясность того, **что считать победой**, а что поражением в конфликте;
- Наличие в конфликтующих лагерях **экстремистских фракции**.



Общие характеристики конфликта

- Для сокращения длительности конфликта необходимо:
- **переключить внимание** сторон на более близкие им и по возможности обоюдо интересные цели;
- **изолировать лидеров** и ослабить их влияние на деятельность групп;
- снизить уровень влияния центральных групп (например, **выдвинуть новых лидеров**);
- **изменить структуру распределения** власти между группами;
- **ограничить ресурсы** сторон.



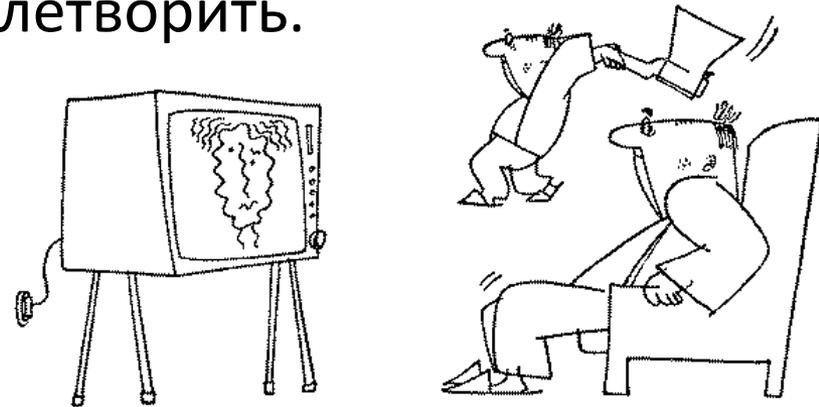
Общие характеристики конфликта

- 3. Пространственные характеристики конфликта:
- сферы возникновения и проявления конфликта;
- условия и повод возникновения;
- конкретные формы проявления;
- средства и действия, которыми пользуются участники конфликта;
- количество вовлеченных в конфликт сторон, ресурсов и т. п.

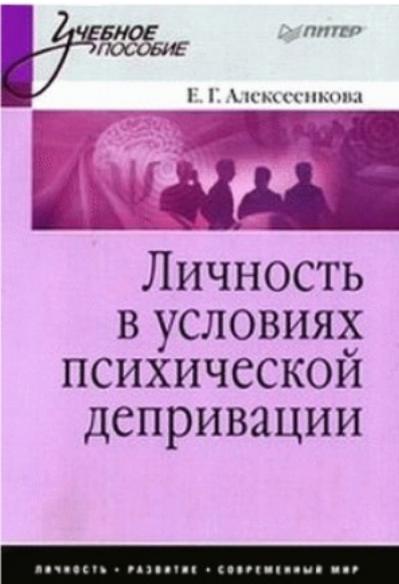


Концепция депривации

- Концепция депривации представляет собой попытку объяснения и, следовательно, разрешения различных общественных и социальных конфликтов. Депривация - это эмоциональное состояние, характерной чертой которого является расхождение между ожиданиями и реально существующими возможностями для удовлетворения. Высокий уровень депривации становится условием для возникновения конфликтной ситуации. На усиление, уменьшение или сохранение состояния депривации могут влиять время, а также соотношение ожиданий и возможностей их удовлетворить.



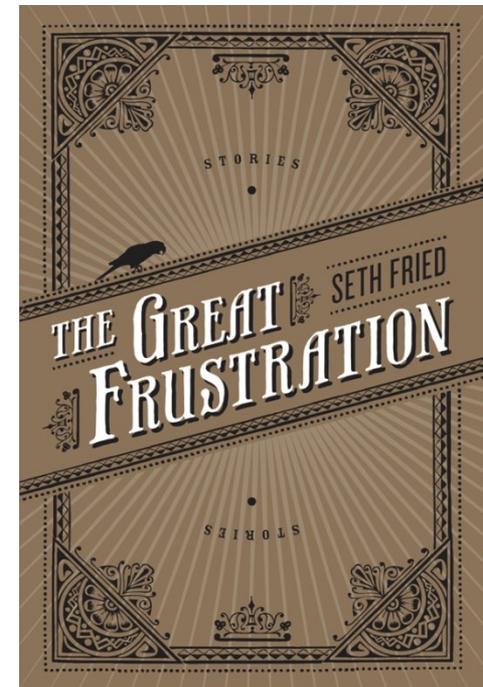
Концепция депривации



- Сохранение существующего уровня депривации или его снижение зависит от таких факторов, как: уменьшение уровня притязаний, снижение требований и ожиданий; более быстрый по сравнению с ростом потребностей рост возможностей и условий их удовлетворения; создание таких психологических условий, которые бы способствовали стабилизации морально-психологической атмосферы и ослаблению уровня напряжения в обществе. Повышение уровня депривации ведет к соответствующим негативным последствиям - росту уровня агрессии в результате фрустрации потребностей.

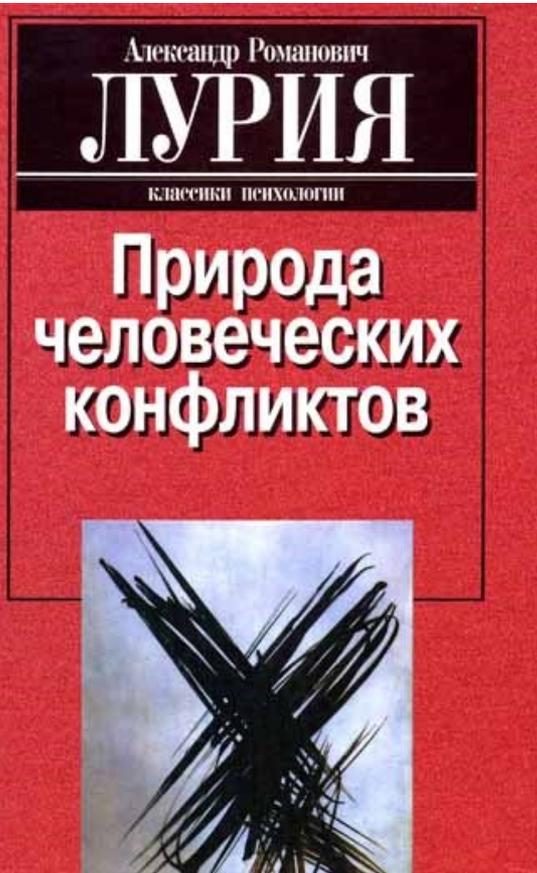
Фрустрация

- блокирование поведения другого, которое направлено на удовлетворение определенной потребности, желания. Типичными реакциями на фрустрацию в социальном плане являются: разного рода выступления, которые направлены на уничтожение источника, создающего это состояние; поиск «виноватых» и тех, «кто, за все ответит». Таким образом, рост социальной напряженности и возникновение открытых социальных, политических, этнических конфликтов прямо пропорционально связаны с усилением депривации.



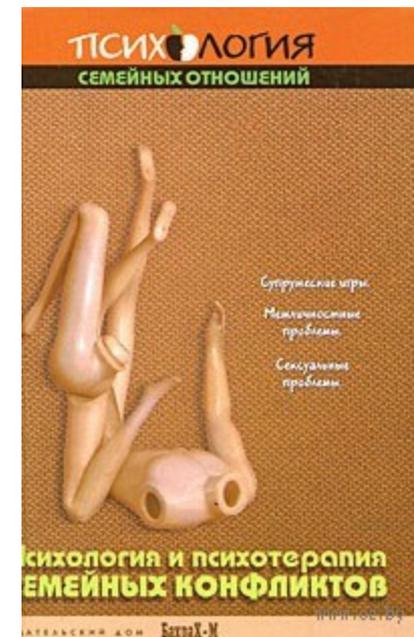
Психологические компоненты структуры конфликта

- Психологические компоненты структуры конфликта - выступают мотивы и устремления сторон, стратегии и тактики поведения, а также индивидуально-типологические особенности личности (темперамент, характер, его акцентуации и установки личности). Выделяют три основные группы психологических компонентов.
1. Мотивы, потребности, цели, интересы и ценности участников конфликта формируют их активность и направленность деятельности.



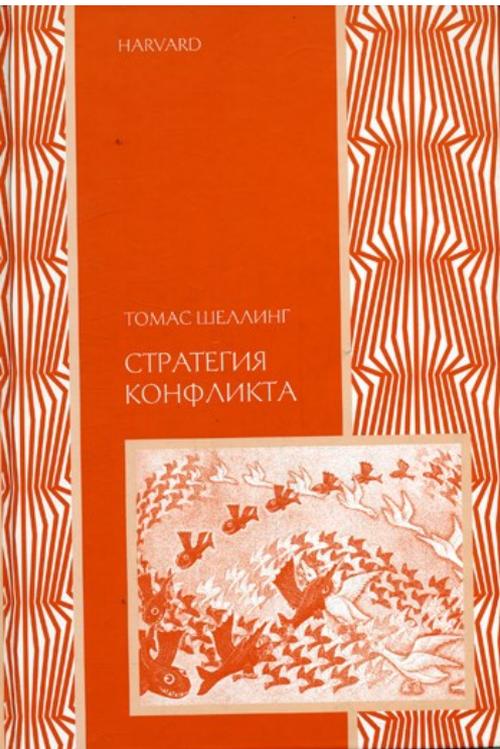
Психологические компоненты структуры конфликта

- - Мотивы конфликта понимаются определенные побуждения к вступлению участника в конфликт.
- Потребности - особое состояние, которое возникает от нужды в определенных объектах, испытываемой субъектом.
- Интерес - это осознанная потребность, которая формирует направленность субъекта на объект конфликта и обеспечивает реализацию им конфликтного поведения.
- В конфликте оппоненты отстаивают свои ценности, которые также могут быть его причиной. К таким ценностям относятся общечеловеческие и личностные ценности.
- Цель выступает как конкретизация мотивов оппонентов. Основная цель - это стремление к овладению тем или иным объектом конфликта.



Психологические компоненты структуры конфликта

- Психологические компоненты структуры конфликта - выступают мотивы и устремления сторон, стратегии и тактики поведения, а также индивидуально-типологические особенности личности (темперамент, характер, его акцентуации и установки личности). Выделяют три основные группы психологических компонентов.
2. Конфликтное поведение - противоположно направленные действия его участников. Совокупность этих действий, основанных стратегию (способы) и тактику (приемы) поведения.



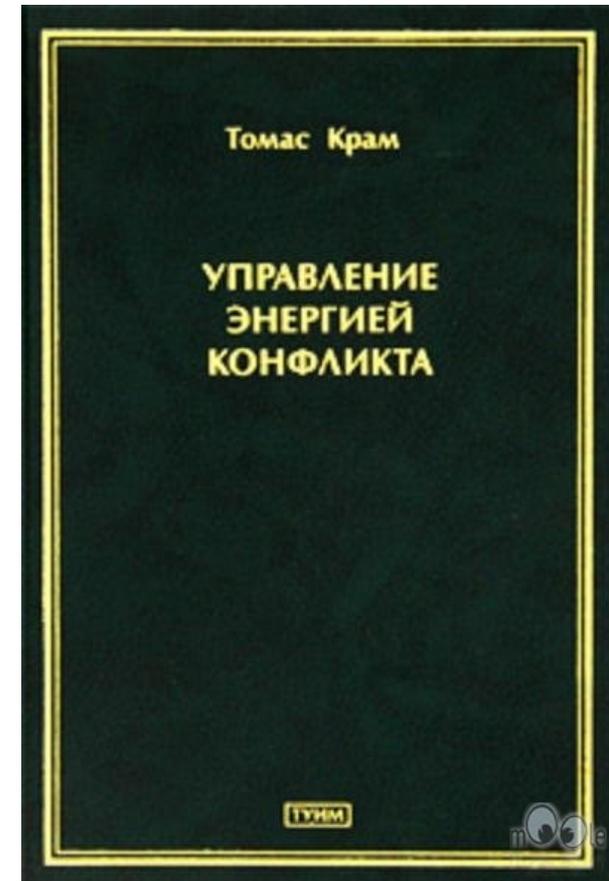
Психологические компоненты структуры конфликта

- 3. Важную роль в возникновении и развитии конфликта играют черты характера личности, тип темперамента, акцентуации характера, психофизиологические качества, установки личности.



Типология конфликтов.

- Один из основателей психологической конфликтологии К. Левин выделил выделил 3 основных типа конфликтов:
 1. Конфликт типа «приближение – приближение» - характеризуется тем, что человек стремится к достижению сразу двух целей, которые оказываются несовместимыми друг с другом. Например, человек решает проблему выбора одного из двух партнеров по браку одинаково симпатичных ему.
 2. Конфликт типа «удаление – удаление» - отличается необходимостью совершения выбора между двумя одинаково непривлекательными людьми. Например, человек стоит перед выбором партнера по делу, причем оба потенциальных компаньона нежелательны для него, а другого выбора у него нет.
 3. Конфликт типа «приближение – удаление» - характеризуется тем, что один и тот же человек может оказаться для индивида как привлекательным (обладать положительными чертами), так и непривлекательным (обладать отрицательными или отталкивающими чертами).



Типология конфликтов.

Виды организационных конфликтов (по объекту)



Типология конфликтов.

Виды организационных конфликтов (по субъекту)

Внутриличностные
(внутренние конфликты человека)



Межличностные
(между отдельными людьми)



Между группой и личностью



Типы конфликтов

Социальные

- межличностные
- личность \leftrightarrow группа
- межгрупповые
- группа \leftrightarrow общество
- между социумами

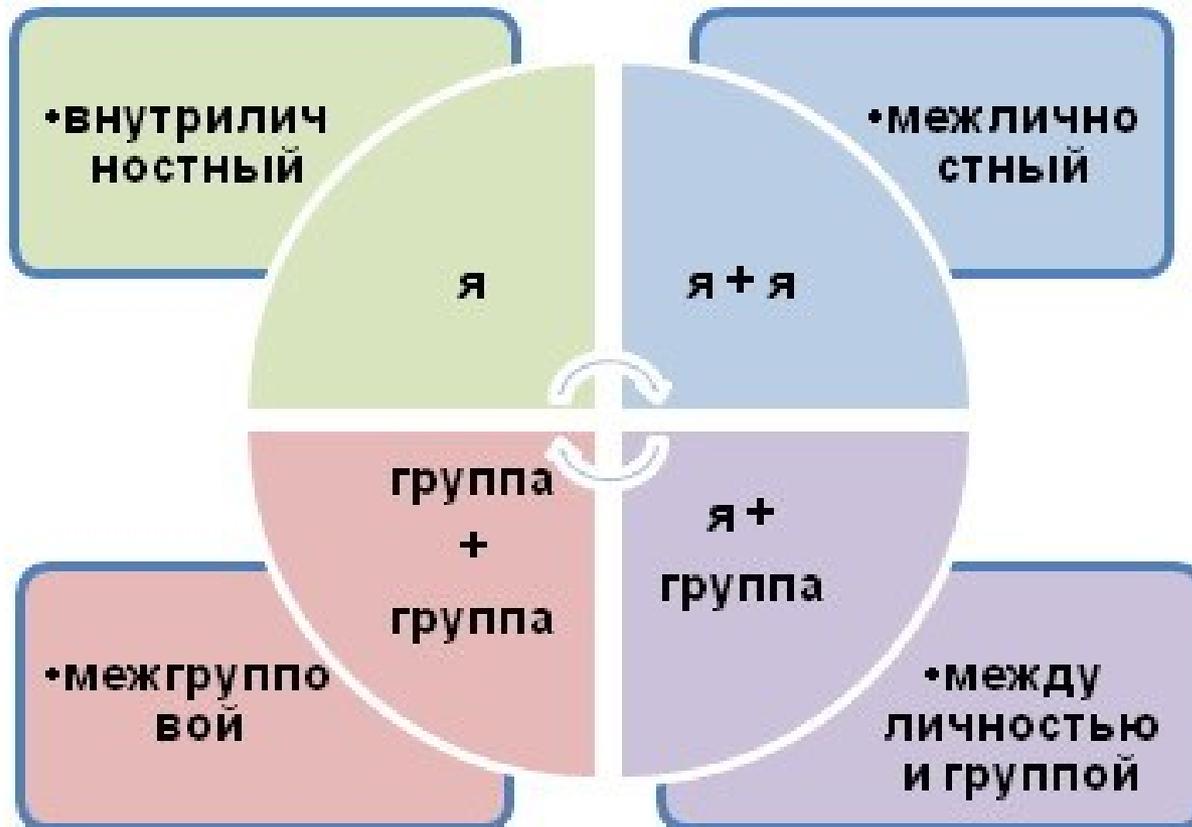
Внутриличностные

- между “хочу” и “хочу”
- между “хочу” и “не могу”
- между “хочу” и “надо”
- между “могу” и “не могу”
- между “надо” и “надо”
- между “надо” и “не могу”

Зооконфликты

- территориальные
- иерархические
- ресурсные
- за обладание особью другого пола

Типология конфликтов



«Демонстративные»

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

"Сверхточные" -

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких большинство), подвергают резкой критике.

Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности.

Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

"Неуправляемые"

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение - агрессивное, вызывающее.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

"Ригидные"-

Слово "ригидный" означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Это те люди, для которых "если факты нас не устраивают - тем хуже для фактов". Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

"Рационалисты" -

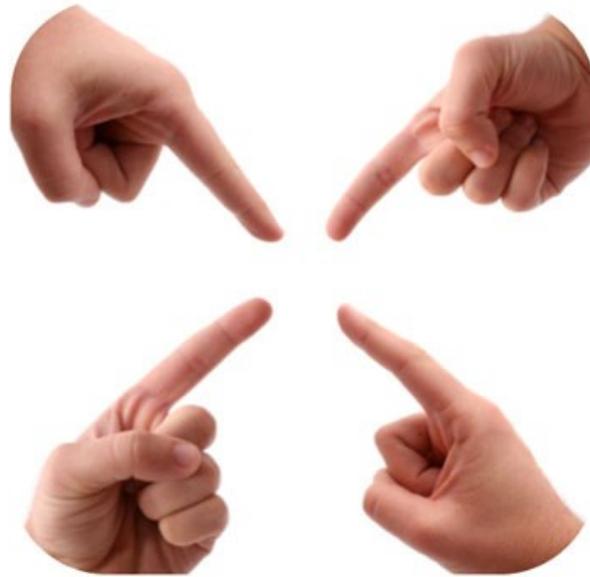
Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей. Долгое время могут исполнять роль беспрекословного подчиненного, например, до тех пор, пока не "закачается кресло" под начальником. Тут-то рационалист и проявит себя, первым предав руководителя.

"Безвольные"

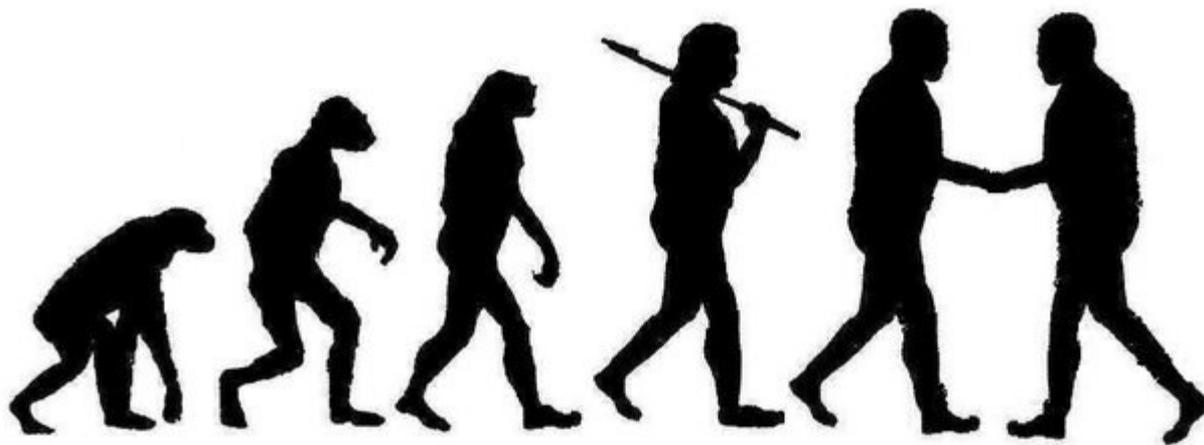
Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его "устаами глаголет истина".

Литература:

- Штомпка П. Социология социальных изменений. М.: Аспект-пресс, 1996.
- Дэвид Майерс Социальная психология
- Н. Д. Левитов. Фрустрация как один из видов психических состояний// *Вопросы психологии*. 1967. № 6.
- Лесли-Кэмирон-Бэндлер, Майкл Лебо «Заложник эмоций» (LeslieCameron-Bandler, Michael Lebeau. The Emotional Hostage)
- *Тхостов, Александр Шамилиевич, Сурнов, Константин Глебович*. Влияние современных технологий на развитие личности и формирование патологических форм адаптации: обратная сторона социализации (рус.) // *Психологический журнал*. — М.: Издательство Института Психологии, 2005. — Т. 26. — № 6 (ноябрь-декабрь).



Спасибо!



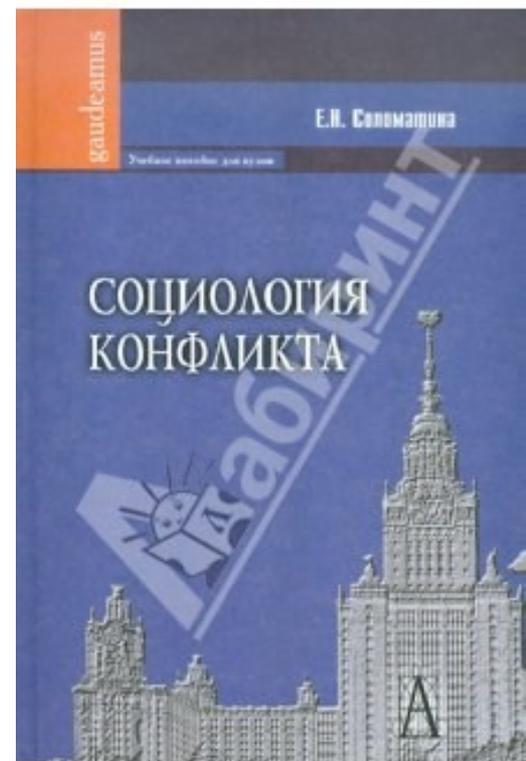


Общая конфликтология

**Т.4. Общие характеристики
конфликта. Концепция кредитности.
Социологические компоненты
структуры конфликта**

Учебные вопросы:

- 1. Общие социологические предпосылки конфликта.
- 2. Функции социальных конфликтов и их классификация.
- 3. Социологические компоненты структуры конфликта



Общие социальные предпосылки конфликта

- Конфликт всегда связан с осознанием людьми противоречий своих интересов как членов тех или иных социальных групп с интересами других субъектов.
- Противоречия пронизывают все сферы жизни общества. Обострение тех или иных противоречий создает «зоны кризиса». Кризис проявляется в резком усилении социальной напряженности.
- **А. Смит:** в основе конфликта лежит деление общества на классы и экономическое соперничество между ними (движущая сила развития общества).
- **Г. Гегель:** социальная поляризация между «накоплением богатства» и «привязанным к труду классом».
- **М. Вебер, Л. Гумплович:** конфликт - это реальность, неизбежное явление в жизни общества и стимул социального развития.
- **К. Маркс и Ф. Энгельс:** конфликты порождаются социальным неравенством и проявляются в классовой борьбе.
- **Г. Зиммель** определял конфликт не только как одну из форм разногласий, но и как социализирующую силу, способную объединить противоборствующие взаимосвязанные стороны.



Общие социальные предпосылки конфликта

- **Р. Дарендорф** создал *теорию конфликтной модели общества* исходя из того, что любое общество постоянно подвержено социальным изменениям и вследствие этого испытывает социальный конфликт каждый момент. Конфликты - всепронизывающие компоненты общественной жизни, которые невозможно устранить только потому, что мы их не желаем, с ними надо считаться как с реальностью. Задача состоит в том, чтобы уметь контролировать конфликт.
- **Л. Козер** (*Теория позитивно-функционального конфликта*), социальный конфликт = борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть и ресурсы, борьба, в которой целями противников являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение.
- **К. Боулдинг** (*Общая теория конфликта*), конфликт - это ситуация, в которой стороны понимают несовместимость своих позиций и стремятся опередить противника своими действиями. Конфликт выступает как вид социального взаимодействия.



Общие социальные предпосылки конфликта



- Причиной социального конфликта может оказаться **несовпадение интересов и целей** соответствующих социальных групп.
- **несовпадение индивидуальных и общественных ценностей.** У каждого индивида и социальной группы имеется определенный набор ценностных ориентаций относительно наиболее значимых сторон их социальной жизни.
- при **удовлетворении потребностей** одних людей возникают препятствия, создаваемые другими людьми.
- появляются **противоположные ценностные ориентации.**

Современные социологические теории:

Структурный функционализм.

Функционализм с его акцентом на натуралистический подход к описанию и системные качества общества, с его попыткой перечислить все необходимые условия, обеспечивающие равновесие и «порядок» социальной системы, все составляющие ее элементы и механизмы интеграции, в свое время находил широкую поддержку как в академических, так и в политических кругах.

Неоэволюционизм. Неоэволюционистские теории в большинстве своем пытаются совместить характерную для структурного функционализма идею системности с идеей развития.

Теория социальных изменений.

Сконструировать модель социального изменения в традициях структурно-функционального анализа попытался *Роберт Мертон* (1910 г.). Отказавшись от создания общей социологической теории, он предложил систему множественных моделей функционального анализа на уровне конкретных социальных систем и общностей. Предположил возможность отклонения системы от нормального порядка функционирования – для восстановления которой требуется создание новых структур и механизмов.

Структурализм.

Влиятельное направление, представленное такими видными социологами, как *М. Фуко*, *К. Леви-Стросс* и др. Структуралистский подход к социальной реальности состоит в акцентировании наличия во всех человеческих проявлениях – общественных институтах, культурном творчестве и т. д. – неизменных и недоступных эмпирическому исследованию структур, которые управляют процессами их функционирования и развития.

Теория социального обмена.

Теория социального обмена, наиболее яркими представителями которой являются *Джордж Хоманс* и *Питер Блау*, в противоположность структурному функционализму исходит из примата не системы, а человека. Свою критику структурного функционализма они пытаются строить с позиций психологизма.

Теория социального конфликта.

На основе критики теорий *Т. Парсонса*, стали формироваться многочисленные теории социальных конфликтов. У истоков теории социального конфликта стоял американский социолог *Ч. Р. Миллс*. Опираясь на идеи *К. Маркса*, *Т. Веблена*, *М. Вебера*, *В. Парето* и *Г. Моска*, Миллс утверждал, что любой макросоциологический анализ чего-то стоит лишь в том случае, если он касается проблем борьбы за власть между конфликтующими социальными группами.

Символический интеракционизм.

Характерными чертами символического интеракционизма является его стремление исходить при объяснении поведения не из индивидуальных влечений, потребностей, интересов, а из общества, и во-вторых, попытка рассматривать все многообразные связи человека с вещами, природой, другими людьми, группами людей и обществом в целом, как связи, опосредованные символами. В основе символического интеракционизма лежит представление о социальной деятельности как совокупности социальных ролей, которая фиксируется в системе языковых и других символов.

Основные виды социальных конфликтов



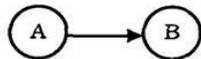
— объект связей
в группе



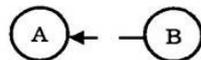
— субъект связей
в группе



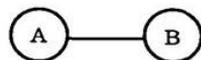
— совмещение объекта
и субъекта в поведении
одной личности



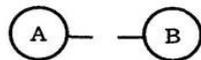
— положительный выбор,
совершенный А-членом



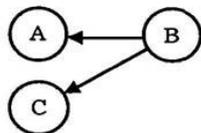
— отрицательный выбор,
совершенный В-членом



— взаимная положительная
связь А и В-членов



— взаимная отрицательная
связь А и В-членов



— уровень связи (член А
выбран в первую очередь,
член С — во вторую)

- В зависимости от мотивации конфликта выделяют три блока социальных конфликтов: **конфликт потребностей**, конфликт интересов, ценностный конфликт
- **Конфликт потребностей** (проблема ресурсов или жизненных потребностей).
 - 1, конфликт из-за реальной или кажущейся ограниченности ресурсов; 2, из-за соотношения краткосрочных и долгосрочных потребностей.
- потребности нельзя сводить лишь к сумме внешних требований, проистекающих из социальных и экономических условий - это определенные стержневые линии организации всей системы взаимодействия в социуме. Они проявляются в массовых привычках и навыках культуры, которые усваиваются людьми в ходе их социализации, индивидуального развития, воспитания.
- Ресурсы, в предметном плане обладания ими или стремления к их обретению субъектами в интересах пополнения своего ресурсного потенциала, ВСЁ то, что может быть эффективно использовано, т.е. употреблено для удовлетворения потребностей субъекта, реализации его интересов и целей.



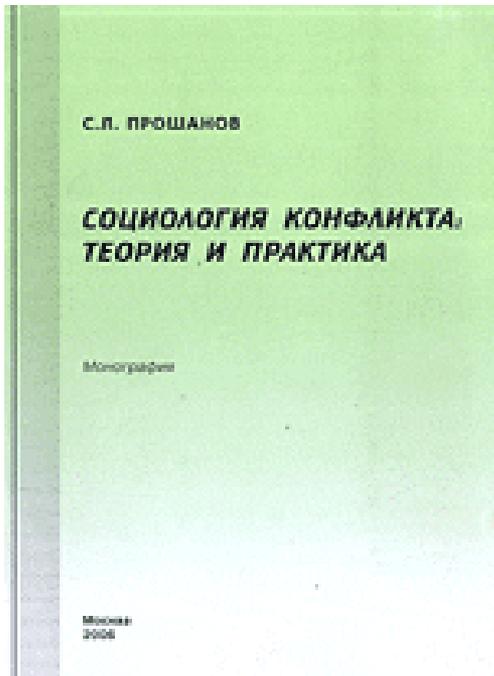
Конфликт интересов

- (если **потребности** ориентируют поведение людей на обладание жизненно необходимыми благами, то **интересы** — это те стимулы действия, которые проистекают из взаимного отношения людей).
- **Предмет** социального интереса — не само благо, а те позиции индивида или социального слоя, которые обеспечивают возможность получения благ.
- **Интересы** соединяются с социальным положением, которое фиксирует возможности, предоставляемые действующему лицу обществом. **Социальное положение** очерчивает границы доступного и возможного.



Конфликт интересов

- **Статус**, выступая объектом борьбы между социальными субъектами, выступает главным **условием обеспечения своей нормальной жизнедеятельности**, за которое также стоит побороться, т.к. от него зависит, каким – равноправным или неравноправным – будет положение субъекта в обществе, среди других социальных субъектов, насколько свободными или принужденными будут его взаимоотношения с ними, в какой мере будет сохранено или ущемлено его чувство собственного достоинства, и т. п.
- Со стороны общества на формирование интересов оказывают воздействие **институты и системы распределения жизненных благ**: через системы распределения решается задача организации любой социальной общности: **соотнесения результата деятельности и признания этого через вознаграждение**.
- Через варианты соединения **пользы и награды** общество **организует интересы** групп, направляя их по более или менее стабильным каналам (П. Сорокин).



Ценностный конфликт

- Современная культура предполагает достаточно широкие рамки терпимости, т.е. - возможности общения и совместного действия людей или групп, приверженных разным системам мировоззрения и различным ценностным ориентациям.
- Однако терпимость не есть доминирующий способ взаимоотношений между ценностными установками.
- Системы ценностей выступают в качестве самодостаточных источников мотивации, действующих на основе деления человеческих сообществ на «своих и чужих». Именно в этом случае мы наблюдаем ценностный конфликт.
- Различия между «своими и чужими» приобретают определяющее значение и становятся доминирующим фактором индивидуальной и групповой мотивации.
- Ценностные противостояния и приоритеты — и в этом их особенность — основаны на вере. В соответствии с верой выстраивается и знание, т.е. система рациональных аргументов, объясняющих и оправдывающих исходные символы веры — постулаты, на основе которых строится данная система ценностей.



Ценностный конфликт

- Ценности (всё то, что положительно значимо с точки зрения удовлетворения человеческих потребностей) или нечто принципиально важное для определенного социального субъекта и его жизнедеятельности) часто выступают в качестве объекта социальных конфликтов, за которые он готов решительно бороться.
- Они вообще не могут выступать средством для обеспечения тех или иных его потребностей, интересов, устремлений, как это имеет место с ресурсами, а служат для него только самоцелью, выражением его понимания самого себя, с потерей которой исчезает и он сам как нечто самостоятельное, достойное признания и уважения со стороны других субъектов.
- Конфликты на почве ценностей, в отличие от конфликтов на почве ресурсов, возникают из-за навязывания их одним социальным субъектом другому, принудительного к ним приобщения, либо – из-за пренебрежительного к ним отношения со стороны других субъектов.



Веер типов социального конфликта



- ложный конфликт — субъект воспринимает ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин для конфликта нет;
- потенциальный конфликт — существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна из сторон или обе стороны в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную;
- истинный конфликт — реально возникшее столкновение между сторонами. В свою очередь истинный конфликт можно разделить на следующие подвиды:
 - конструктивный конфликт, возникший на основе реально существующих между субъектами противоречий
 - случайный конфликт — конфликт, возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств;
 - смещенный конфликт — конфликт, возникший на ложном основании, когда истинная причина конфликта скрыта
 - неверно приписанный конфликт — это конфликт, в котором истинный виновник, субъект конфликта находится за «кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие отношения к конфликту.

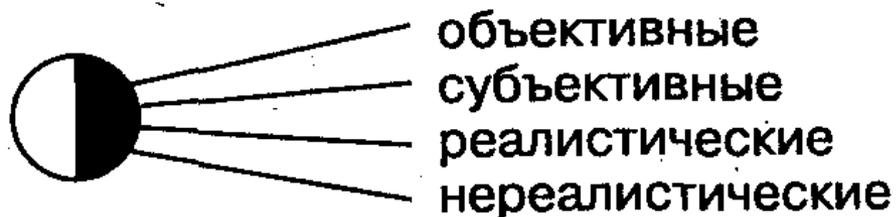
Критерии

Типы конфликтов

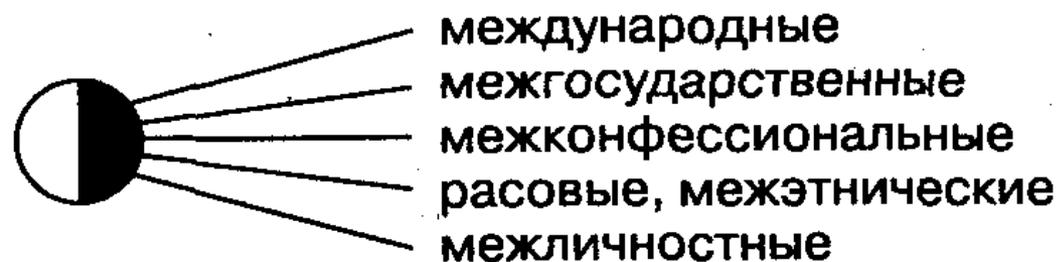
По сферам жизни общества и деятельности людей



По причинам

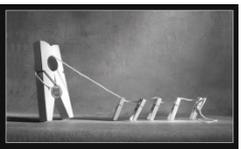


По субъектности



Субъекты конфликтных отношений

- Запрудский Ю.Г. :
- **Участник** конфликта = любой человек, организация или группа лиц, которые принимают участие в конфликте, но не отдают себе отчета в целях конфликтного противоречия. Участником может быть стороннее лицо, случайно оказавшееся в зоне конфликта и **не имеющее своего интереса**.
- **Субъект** = отдельный человек или социальная группа, способные создавать конфликтную ситуацию, т.е. прочно и относительно самостоятельно **влиять на ход** конфликта в соответствии со своими **интересами**, оказывать **влияние на поведение** и положение других, вызывать те или иные изменения в социальных отношениях.
- **Р. Дарендорф:**
- **Первичные группы** - непосредственные **участники** конфликта, которые находятся в состоянии взаимодействия по поводу достижения объективно или субъективно несовместимых целей.
- **Вторичные группы** - те, кто стремится быть незамешанными непосредственно в конфликте, но **вносит вклад** в его разжигание.
- **Третьи группы** - силы, **заинтересованные в разрешении** конфликта.
- **Социальный конфликт** - это всегда борьба, порожденная **конфронтацией общественных и групповых интересов**.



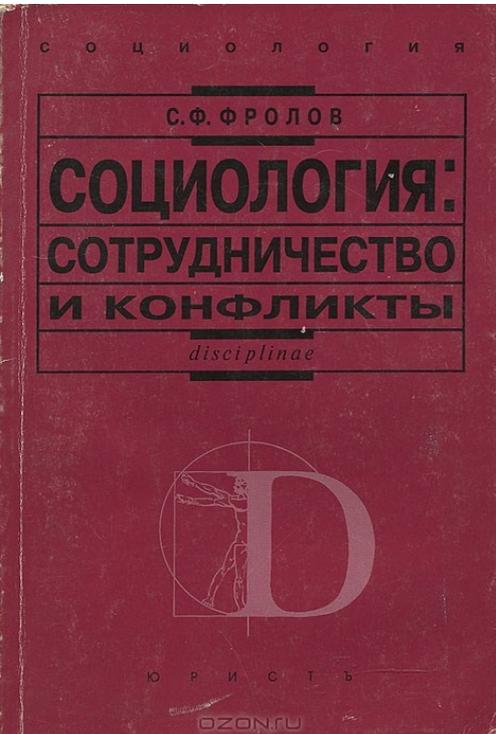
Причины возникновения групповых конфликтов

- Групповые нормы 1, **обеспечивают стабильность** группы, 2, **могут стать препятствием** развития группы.
- Поэтому периодически возникает **необходимость в изменении** групповых норм.
- **Внешние** причины = изменения во внешней среде (адаптация).
- **Внутренние** причины стимулируются внутригрупповыми процессами (изменениями в интересах и целях, сменой лидера и изменением структуры управления, изменением качественного и количественного состава группы, желанием отдельных членов группы (отдельной подгруппы) изменить нормы для достижения своих личных целей.
- Само **членство** индивида в группе является **конфликтным**, т.к.:
- 1, человек нуждается в других для реализации своих личностных целей и интересов;
- 2, вынужден подчиняться групповым нормам и требованиям, которые не всегда соответствуют его личным планам и желаниям.
 - а) индивид преднамеренно нарушает групповые нормы, преследуя (**защищая**) **свои личные цели**, интересы, ценности;
 - б) индивид нарушает групповые нормы вследствие того, что **еще не освоил** их (например, новый член группы);
 - в) индивид **не в состоянии**, по тем или иным причинам, выполнить предписываемые нормами требования.



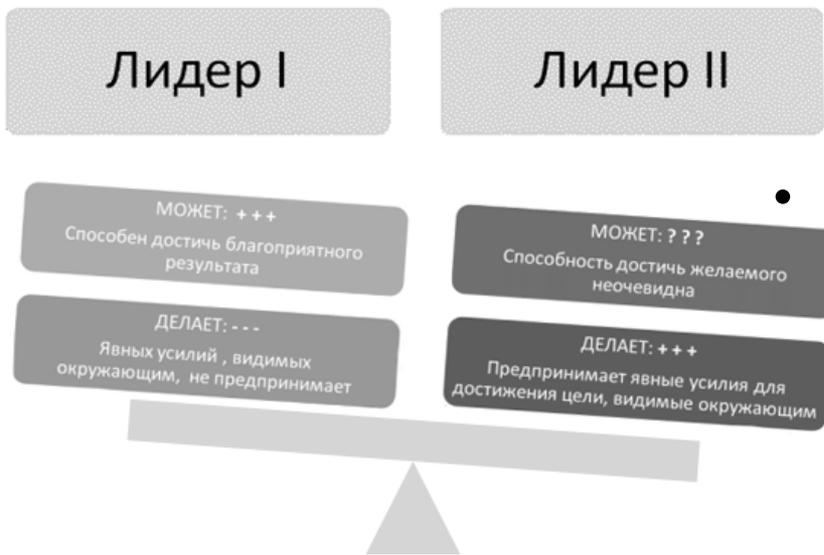
Конфликты между личностью группой.

- Функционирование и развитие группы невозможно без единых норм и правил внутригруппового общения.
- Групповые нормы складываются спонтанно, формируются естественным образом на базе общности взглядов, интересов, целей, ценностей всех членов группы и той социальной среды, в которой образуется группа.
- В процессе формирования ценностно-нормативной системы в группе (достаточно сложном и противоречивом) происходит своего рода «естественный отбор» людей, разделяющих групповые нормы, и «отсев» тех, кто эти нормы не признает.
- Чем более сплоченной является группа, тем строже она контролирует исполнение групповых норм и требований, тем более острым может быть конфликт в случае нарушения этих норм.
- Однако, одни члены группы имеют больше возможностей уходить от ответственности за нарушение норм, другие же могут стать «козлом отпущения» и отвечать как за свои, так и за чужие «грехи». Но чем привлекательнее группа для индивида, чем ближе ему групповые цели, тем больше он считается с ее нормами и требованиями.



Идиосинкразический кредит

- Е. Холландер.
- отклонение от, групповых норм пропорционально его прошлому вкладу в достижение групповых целей, вследствие чего и возникает феномен «идиосинкразического кредита», представляющий собой своеобразное разрешение группы на девиантное поведение (поведение, отклоняющееся от групповых норм).
- Субъект с высоким статусом, лидер, гораздо сильнее других членов ориентирован на группу (фактор мотивации), обладает наибольшей компетентностью в групповой задаче и вносит значительный вклад в ее решение, ему в большей мере, чем низкостатусному субъекту, позволено отклоняться от групповых норм, если это способствует лучшему достижению целей группы.



Психологический обмен

- Дж. Хоманс, И. Олтмен, Д. Тейлор
- феномен социального проникновения, характеризующий экстенсивность (широту) и интенсивность (глубину) развития межличностных отношений в диадическом общении — личностное взаимораскрытие партнеров по общению.

выделяют ряд условных этапов, через которые проходят в своем развитии по мере интенсификации и расширения актов обмена межличностные отношения:

- **ориентации** (отношения носят характер ограниченных, поверхностных контактов),
 - **пробного эмоционального обмена** (контакты часты, но поверхностны),
 - **полного эмоционального обмена** (контакты глубоки, но охватывают ограниченные области взаимодействия)
- - **установившегося обмена** (контакты охватывают разнообразные «личностные» области общающихся и развертываются как на интимном, так и на поверхностном уровнях).





А. В. Дмитриев

Социальный конфликт

Общее и особенное

Ирбис

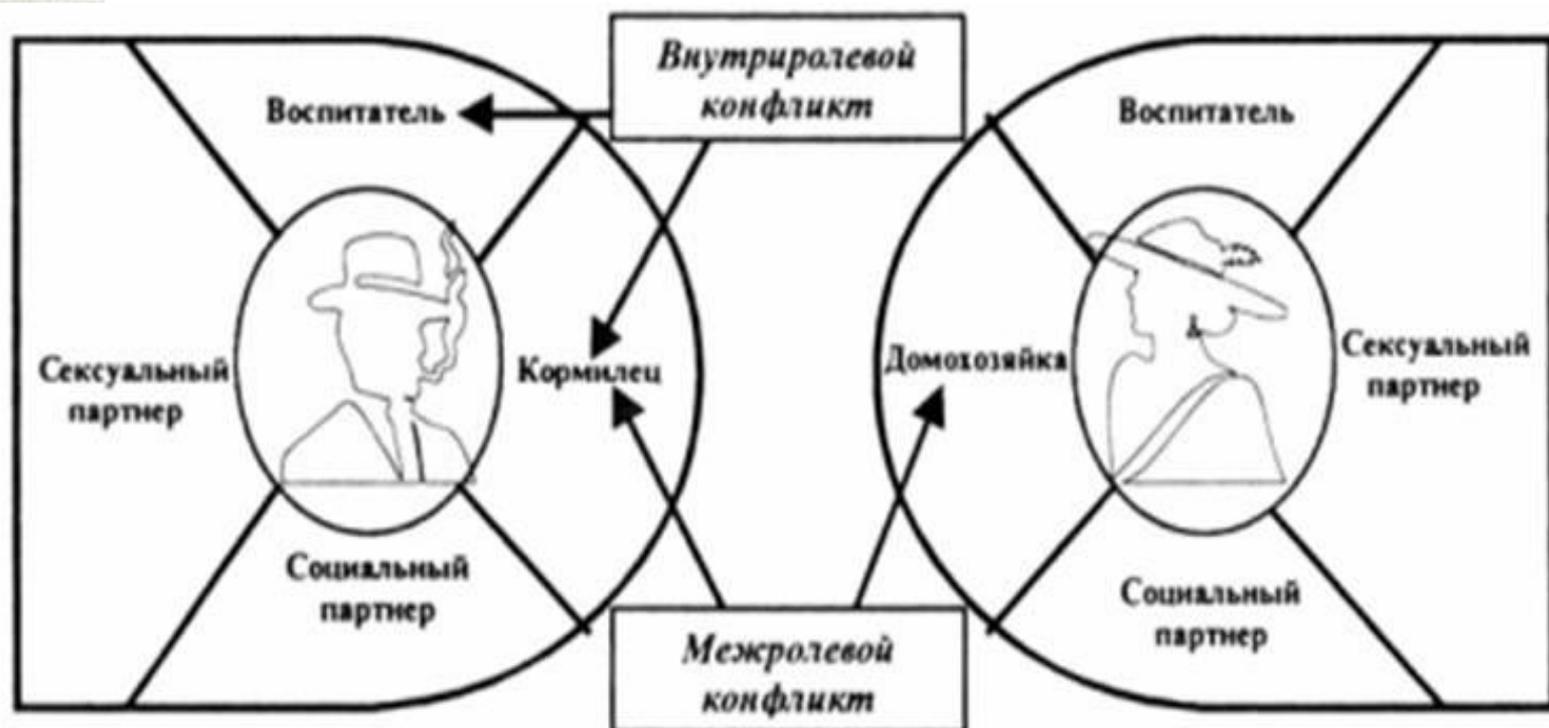
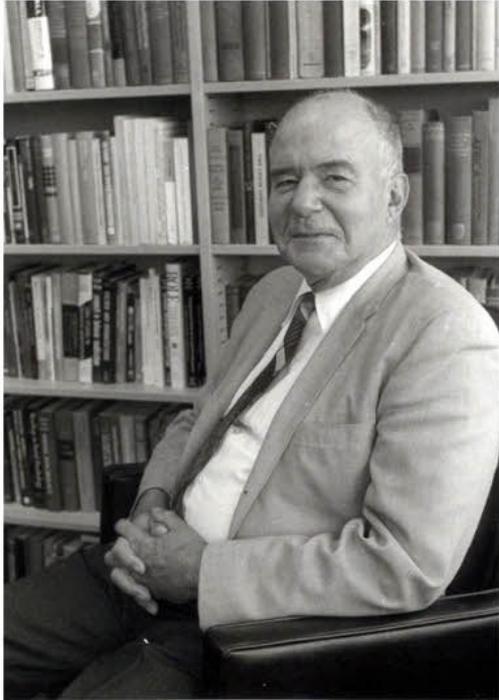


Рис. 5.4. Два вида ролевых конфликтов в статусной структуре семьи

Дж. Хоманс: бихевиоризм в теории обмена



- **Вознаграждение** – объект обмена, считающийся ценным.
- **Ценность** – степень усилия или способности, удовлетворяющей потребности деятельности индивида. Существуют ценности отдельных индивидов и отдельных групп.
- Ценность содержит два основных компонента: само **вознаграждение**; **продукт** прошлых историй людей, в котором отражается *регулярность или нерегулярность вознаграждения*.
- **Чувство** – сумма деятельностей, в которых индивиды сообщают друг другу «внутреннее расположение».
- **Взаимодействие** – факты обращения деятельности друг на друга с целью *извлечь вознаграждение и избежать наказания*.

Причины возникновения групповых конфликтов

- **Статусно-ролевые позиции в группе** (как и в больших социальных общностях) дифференцированы по горизонтали и иерархизированы по вертикали. Члены группы, находящиеся на менее престижных местах внутригрупповой иерархии, как правило, стремятся улучшить свои статусно-ролевые позиции. В результате могут возникнуть так называемые статусно-ролевые внутригрупповые конфликты.
- Статусно-ролевые изменения могут быть также обусловлены **ролевыми конфликтами** из-за несовпадения принятой (добровольно или под давлением) членом группы роли с групповыми нормами или ожиданиями. Чаще всего такие конфликты случаются тогда, когда вакантное групповое место занимает новый член группы.
 - 1, требования группы к новичкам, как правило, бывают завышенными.
 - 2, новый член группы обычно не в полной мере владеет всеми тонкостями внутригруппового взаимодействия
 - 3, не всегда адекватно реагирует на групповые нормы и требования, чем также вызывает раздражение у других членов группы.
 - 4, ожидания личности противоречат ожиданиям группы;
 - 5, противоречия между личностью и группой в целях, ценностях, интересах;
 - 6, борьба личности за повышение своего статуса в группе (за место лидера);
 - 7, конфликт между лидером и группой;
 - 8, конфликт между руководителем организации и неформальной группой;
 - 9, поиск и нахождение реального или мнимого виновника («козла отпущения»).



Межгрупповые конфликты.

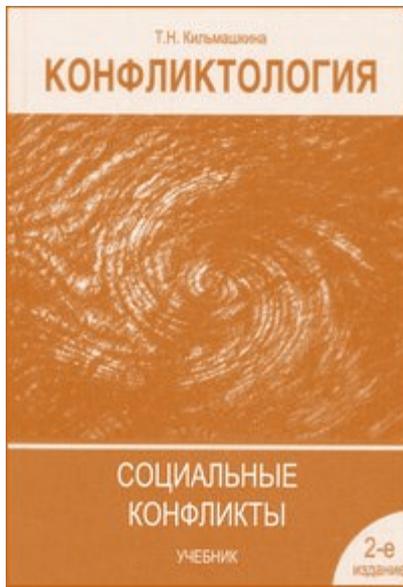
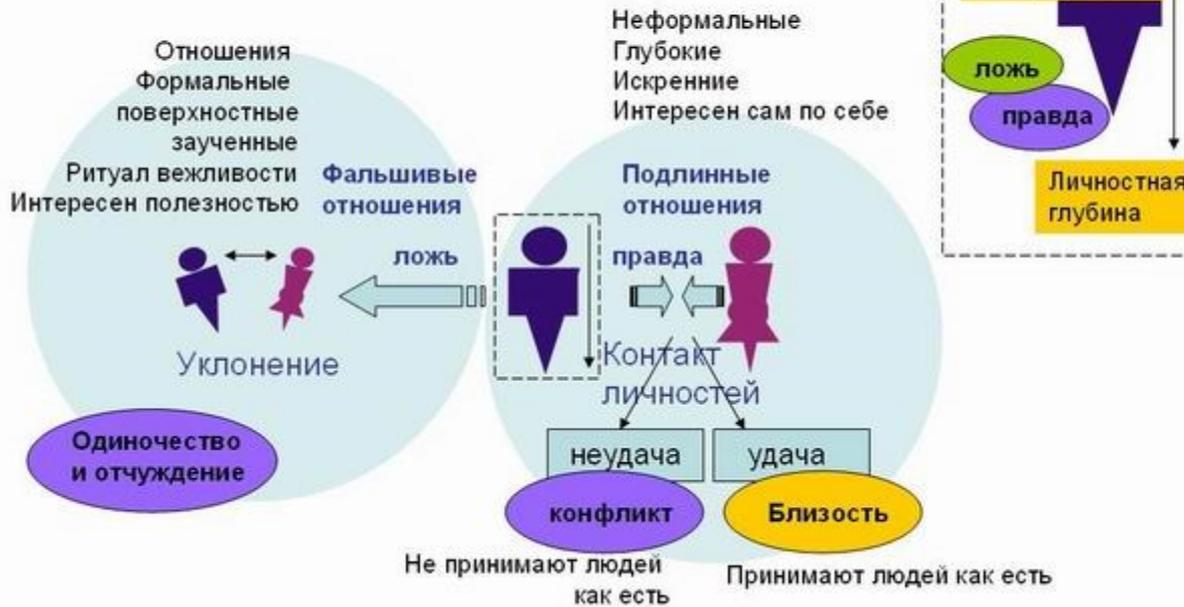


- Межгрупповые конфликты представляют собой столкновение отдельных групп по поводу возникновения между ними конфликтных противоречий.
- В основе межгруппового взаимодействия лежат такие понятия, как **социальная идентичность** и **социальное сравнение**. Эти понятия предполагают деление людей на «своих» и «чужих», выделение своей группы (in-group) из общей массы других групп (out-group). Через сравнение и противопоставление отдельные индивиды идентифицируют себя с определенной социальной общностью и обеспечивают относительную стабильность внутригрупповых отношений.

Феномен социальной (групповой) идентичности:

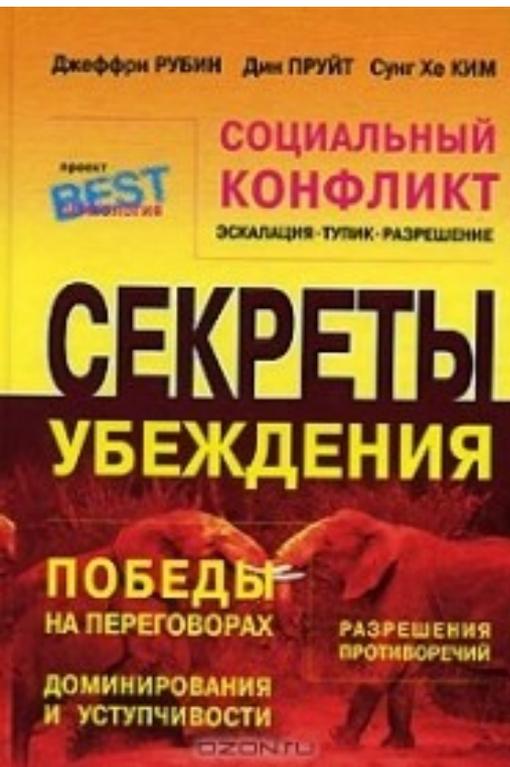
- стремление индивида сохранить позитивный образ «Я» и собственную социальную идентичность;
- источником социальной идентичности является принадлежность к группе;
- оценка группы базируется на принципах сравнения;
- Т.О., наряду с положительной функцией — обеспечение психологического благополучия личности — социальная идентичность стимулирует негативный процесс социального сравнения (противопоставления) и дискриминации out-group.
- Феномен сплочения перед лицом внешней угрозы присущ закрытым группам с авторитарной системой управления.
- В открытых группах с демократическими методами управления внутригрупповое равновесие в значительной степени поддерживается благодаря наличию разнообразных способов и механизмов разрешения множественности конфликтных ситуаций.

Истоки отчуждения людей



№ п/п	Тип	Определяющие характеристики
1.	Конфликты интересов	Характеризуются действительным переплетением интересов или обязательств.
2.	Вынужденные конфликты	Намеренно создаваемые конфликты для достижения иных, чем провозглашенные, целей.
3.	Ложно соотнесенные	Запутанные несоответствием характеристик поведения участников, содержания и причин.
4.	Иллюзорные конфликты	Основанные на неправильном восприятии или непонимании.
5.	Замещенные конфликты	В них антагонизм направлен на личность или соображения, отличные от действительно обиженных участников или реальных тем.
6.	Экспрессивные конфликты	Характеризуются желанием выразить враждебность, антагонизм.

Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов



- прежде чем «ввязываться в драку», необходимо серьезно взвесить ее возможные «за» и «против» в предлагаемом конфликте и задать себе несколько вопросов:
- действительно ли существуют противоречия, из-за которых стоит конфликтовать?
- возможно ли решить возникшие проблемы другими способами, не прибегая к конфликту?
- существуют ли гарантии, что Вы достигнете желаемых результатов в предстоящем конфликте?
- какова будет цена победы или поражения для Вас и Вашего оппонента?
- каковы возможные последствия конфликта?
- Как будут реагировать на конфликт окружающие Вас люди?

методы урегулирования и разрешения

- Уход от конфликта. Одна из сторон избегает конфликт, уходя с «поля боя».
- Метод «сглаживания». Используется в случае, если расхождение между сторонами не велико. Так же этому методу свойственно коллективное воздействие на враждующих и выделение общих интересов.
- Метод «скрытых действий». Включает в себя политику «разделяй и властвуй», культурные переговоры и т.п.
- Метод «быстрого разрешения». Данный метод используется в том случае, когда нужно немедленно завершить конфликт с целью сокращения издержек.
- Метод «компромисса», представляет собой нахождение золотой середины для конфликтующих сторон.
- Метод «сотрудничества». Стороны стараются вместе найти лучший вариант разрешения конфликта.
- Метод «силы» – одна сторона силой навязывает свое мнение другой стороне.

Функции социальных конфликтов и их классификация

<u>Позитивные</u>	<u>Негативные</u>
<i>коммуникативно-связующая</i>	<i>дестабилизация отношений в соц. системах</i>
<i>разрядка психологической напряженности</i>	<i>разрушение социальной общности</i>
<i>консолидирующую роль в обществе</i>	<i>осознание своих и противостоящих им интересов</i>
<i>движущие силы социальных изменений</i>	<i>Трата сил и ресурсов</i>