

**Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина**

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

*Учебник*

*Рекомендовано уполномоченным учреждением  
Министерства образования и науки РФ —  
Государственным университетом управления  
в качестве учебника для студентов высших учебных  
заведений, обучающихся по направлениям подготовки  
“Социальная работа”, “Управление персоналом”  
(квалификация “бакалавр”)*

Регистрационный номер рецензии 519 от 30.10.2012 г.  
(Федеральный институт развития образования)

Москва

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

2014

**УДК 364**  
**ББК 65.27**  
**С65**

**Авторы:**

*Е.Г. Сорокина* — кандидат социологических наук, доцент — гл. 1, 2, разд. II;

*М.В. Вдовина* — доктор социологических наук, доцент — гл. 3.

**Рецензенты:**

*В.А. Никитин* — доктор философских наук, профессор, зав. кафедрой социальной политики и социальной работы Московского гуманитарного университета;

*А.Б. Белинская* — доктор философских наук, профессор кафедры педагогики и психологии высшей школы Московского гуманитарного университета.

**Сорокина Е.Г.**

**С65**

Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 284 с.

ISBN 978-5-394-02053-7

В учебнике раскрываются социальная природа конфликта и его особенности, рассматриваются структура и этапы развития конфликта. Особое внимание уделяется управлению конфликтами в социальной работе, методикам разрешения конфликтов в процессе социальной работы.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Социальная работа», «Управление персоналом», а также специалистов по социальной работе.

ISBN 978-5-394-02053-7

© Сорокина Е.Г., Вдовина М.В., 2012

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

# Оглавление

---

<b>Введение</b> .....	6
<b>РАЗДЕЛ I. Понятие конфликта и его развитие</b>	
в социальной работе .....	14
<b>Глава 1. Возникновение конфликтологических идей, становление конфликтологии</b> .....	14
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	21
<b>Глава 2. Социальная природа конфликта, его особенности</b> .....	21
2.1. Сущность и принципы социальной природы конфликта .....	21
2.2. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе .....	24
2.3. Социальные коммуникация и конфликты .....	35
2.4. Личностные причины конфликтов .....	42
2.5. Культурные и возрастные факторы конфликта .....	49
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	54
<b>Глава 3. Особенности развития конфликтов между поколениями</b> .....	54
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	69
<b>РАЗДЕЛ II. Развитие конфликта</b> .....	70
<b>Глава 4. Структура и этапы развития конфликта</b> .....	70
4.1. Структура конфликта .....	70
4.2. Источники конфликта .....	71
4.3. Субъекты конфликта (конфликтующие стороны) .....	73
4.4. Объект и предмет конфликта .....	76
4.5. Процесс конфликта .....	79
4.6. Семейный конфликт как многоуровневый социальный процесс .....	81
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	92

<b>Глава 5. Развитие конфликта</b> .....	93
5.1. Динамика конфликта и модели его развития .....	93
5.2. Объективное противоречие и его обострение .....	96
5.3. Инцидент и конфликтная ситуация .....	98
5.4. Реакция субъектов на конфликт: деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов .....	100
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	104
<b>РАЗДЕЛ III. Управление конфликтами в социальной работе</b> .....	105
<b>Глава 6. Межличностные и межгрупповые процессы</b> .....	105
6.1. Подходы к анализу межличностных конфликтов .....	105
6.2. Сотрудничество, компромисс и конкуренция .....	108
6.3. Конструктивная дискуссия .....	112
6.4. Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях .....	114
6.5. Проблема принятия решения во время конфликта .....	119
6.6. Саморегуляция социального работника в процессе разрешения конфликта .....	127
6.7. Моббинг-конфликт .....	132
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	134
<b>Глава 7. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе</b> .....	135
7.1. Управление конфликтом .....	135
7.2. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта ...	138
7.3. Урегулирование и разрешение конфликта .....	140
7.4. Подходы к управлению развитием конфликтов .....	143
7.5. Медиация (посредничество): процесс и стадии .....	146
7.6. Разновидности ролей посредника .....	154
7.7. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества .....	156
7.8. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации .....	161
7.9. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения .....	163
7.10. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации .....	167
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	169

<b>Глава 8. Методы разрешения конфликтов в процессе социальной работы</b> .....	169
8.1. Разрешение конфликтов в социальной работе: актуальные проблемы, дискуссии и тенденции .....	169
8.2. Ведение переговоров .....	176
8.3. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками .....	177
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	196
<b>Практикум по конфликтологии</b> .....	197
<b>Словарь терминов</b> .....	263
<b>Литература</b> .....	275

## ВВЕДЕНИЕ

---

Эволюция цивилизации сопровождается возникновением и развитием самых разнообразных конфликтов. Конфликты, являясь частью жизни каждого индивида, порождают проблемы как индивидуального, так и социального характера; различные по масштабу, причинам, структуре, длительности и “стоимости”, они требуют единой методологии как при исследованиях, так и при практическом их регулировании.

Понимание конфликта как социального явления и определение его роли в социогенезе, определение детерминант конфликтного поведения — приоритетные в настоящее время направления конфликтологии.

Конфликт — важная составляющая социально-психологических проблем, но, несмотря на постоянно растущее число исследований в этом направлении, проблема конфликта остается во многом неразрешенной. В отечественной и зарубежной психологической науке существуют различные взгляды на природу конфликтов и их социальную роль. Противоположные позиции представлены как в зарубежной психологии и социологии (Р. Дарендорф, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Левин, Д. Морено, Т. Парсонс, У. Самнер, А. Смолл, К. Томпсон, К. Хорни, К. Юнг, Р. Блейк и Дж. Моутон, Р. Ликерт и Дж. Г. Ликерт, М. Фоллет, М. Рахим, К. Томас), так и в отечественной психологии (К.А. Абульханова-Славская, В.С. Алишев, О.В. Аллахвердова, А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, С.И. Ерина, М.М. Кашапов, Н.В. Ключева, Т.И. Марголина, В.С. Мерлин, В.Н. Мясищев, В.В. Новиков, Л.А. Петровская, Т.А. Полозова, С.Л. Прошанов, А.А. Реан, В.П. Трусков, Б.И. Хасан, В.А. Хащенко, Р.Х. Шакуров, А.И. Шипилов).

В процессе конфликта изменяется система отношений и ценностей, люди как бы по-иному начинают воспринимать реальность, совершая поступки, которые были для них ранее несвойственны.

*Конфликтом принято называть трудно разрешимое противоречие, связанное с противоборством и острыми эмоциональными переживаниями.* Буквально слово “конфликт” означает “столкновение”.

Конфликты, как правило, возникают между людьми в связи с решением тех или иных вопросов их жизнедеятельности, а также в условиях противоречий. Однако не всякое противоречие приводит к конфликтам. Это случается тогда, когда оно затрагивает интересы людей, социальный статус личности или группы, престиж, моральное достоинство.

Социальная работа как учебная дисциплина призвана решать весьма важные задачи по формированию социального работника-профессионала, среди которых овладение умениями с гражданских, гуманистических позиций анализировать и оценивать социальные явления и конфликтные ситуации, компетентно определять пути и способы оптимального разрешения социальных проблем, а также овладение знаниями методик моделирования и прогнозирования социальных процессов, происходящих в обществе, конкретных общностях и малых группах. Таким образом бакалавр должен знать: сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе. Бакалавр должен уметь: применять модели решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; осуществлять технологии посредничества в конфликте, их социально-психологического обеспечения; проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них.

Социальная работа рассматривается как деятельность, цель которой — разрешение разнообразных конфликтов человека

(клиента), попавшего в силу тех или иных жизненных обстоятельств в кризисную ситуацию. Поэтому в современных условиях социальная работа как прикладная наука вынуждена опираться на парадигмы различных теорий. Например, в толковом словаре “Социальные технологии” отмечены два подхода: системный, или структурный (социально-организационный), и психосоциальный.

Конфликт в свете используемых в социальной работе традиционных теоретических подходов рассматривается как явление, скорее, деструктивное и потому требующее скорейшего вмешательства. Следовательно, профессиональное взаимодействие с клиентом, как правило, строится в форме психосоциальной терапии, цель которой — разрешение конфликтов или предотвращение их развития. Социальный работник должен знать: сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов. Социальный работник должен уметь: применять модели решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; осуществлять технологии посредничества в конфликте, их социально-психологического обеспечения; проводить мониторинг конфликтности локальных социумов, где присутствует конфликт, поведение становится сознательным.

Будучи одной из фундаментальных социальных парадигм XX в., теория конфликта не только может, но и должна быть воспринята и использована современной теорией социальной работы, так как конкуренция и конфликт являются основой всех видов и форм социальных практик и взаимодействий. В рамках социальной работы конфликт может рассматриваться на следующих уровнях.

1. Уровень фундаментальной социологической теории как методологически ориентированной базы профессиональной деятельности социального работника, как отправной точки для социального взаимодействия. Конфликт рассматривается как

явление всеобъемлющее, содержащее в себе как положительные, так и отрицательные функции, способное выступать основой и дестабилизации, и стабильности социальных отношений.

2. Средний уровень. Социальный работник может использовать те или иные учения как основные подходы к анализу реальных социальных противоречий и конфликтов.

3. Уровень определенного вида психосоциальных технологий, которые позволяют осуществлять профилактику, диагностику, разрешение конфликта и управление конфликтной ситуацией.

Первым шагом социального работника в понимании проблемного поля социального конфликта, содержания деятельности в рамках конфликтного взаимодействия должно стать определение понятия “конфликт”. Это сделать не просто.

Современных исследователей все больше и больше занимает вопрос о легитимности, обоснованности их деятельности перед лицом как безграничных возможностей, так и “опасностей” современного естествознания. В связи с этим все чаще “классическое” естествознание определяют как частный случай современного естествознания и ставят вопрос о роли субъекта в социальной науке, пытаются ответить на вопросы: зачем? почему?

С тех пор как в XIX в. естествоиспытатели отпраздновали независимость естественной науки, разорвавшей оковы философии, в XXI в. пытаются восстановить организующую роль философского мышления, поскольку в социологии и социальной психологии существует множество теорий, по-разному трактующих конфликт.

Так, где заканчивается противоречие и начинается конфликт? Английский социолог Э. Гидденс четко разводит такие понятия, как “конфликт” и “противоречие”. По его мнению, конфликт — реальная борьба, не зависящая от причин, его вызвавших, тогда как противоречие — это несовпадающие интересы, которые не всегда приводят к столкновению. Разводя понятия “конфликт” и “противоречие”, другие авторы называют “противоречие” конфликтной ситуацией.

“Социальная работа является особым видом деятельности, цель которой — удовлетворение социально гарантированных и личностных интересов и потребностей различных групп населения, создание условий, содействующих восстановлению или улучшению способностей людей к социальному функционированию”<sup>1</sup>.

В рамках данного определения социальной работы конфликт необходимо рассматривать во всех аспектах его развития в социуме: противоречие — конкуренция — конфликт.

На стадии противоречия (предконфликтной), как правило латентной, возрастает социальная напряженность, взаимодействие становится конкурентным, но сами отношения не приняли характер конфликта. С этой точки зрения конфликт может стать объектом научного исследования социального работника с нескольких позиций, а именно:

– как процесс взаимодействия индивидов, как многоуровневого феномена, основаниями которого являются неудовлетворенные базовые потребности и тесно связанные с ними противоречия в интересах, ценностях и целях (бытовые, семейные, управленческие и т. д.);

– как предупреждение и разрешение противоречий, столкновений на основе упреждающего решения социальных проблем как предмета социальной работы.

Один из создателей структурного функционализма Т. Парсонс считал, что основным состоянием социальной системы является ее стабильность, которая задается и поддерживается определенной нормативно-ценностной структурой.

По Т. Парсонсу, *социальный конфликт* трактуется как поведение или его мотивация, которые находятся в противоречии с одной или несколькими социальными нормами и потому составляют причину возникновения “напряжений” между элементами социальной структуры, появления их дисфункциональности.

---

<sup>1</sup> Энциклопедия социальной работы. — М., 2008. — С. 205.

С точки зрения американского социолога Л. Козера, социальный конфликт — это борьба за ценности, власть или ограниченные ресурсы, в которой целью является не только получение желаемого, но и также нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника.

Итак, конфликт можно рассматривать как одну из форм борьбы, в которой цели могут носить негативный характер.

Социальные конфликты могут быть конструктивными и деструктивными, но не хорошими или плохими. Пример: раздел наследуемого имущества при отсутствии завещания и наличии несовершеннолетних детей. Если наследники придерживаются принципа справедливости в рамках законодательной системы, то, скорее всего, конфликт разрешится конструктивно. Если кто-то из наследников пытается обойти закон, пренебречь интересами несовершеннолетних детей, права которых может отстаивать социальный работник, то отношения обострятся до враждебных, и результат будет деструктивным.

Адвокаты или представители социальных служб могут побуждать участников конфликта к совместной работе по выработке общего решения, тогда результат будет позитивным. Следовательно, конфликт можно рассматривать как благоприятную возможность и движущую силу к изменению.

Люди, попадая в конфликт, ведут себя различным образом: от избегания проблемы и ухода от сотрудничества до судебного процесса и борьбы.

*Задача социального работника в рамках профессии* — направить конфликт в позитивное русло и добиться его разрешения с минимальными потерями для всех участников. Не менее важным является умение обучить клиентов элементарным навыкам по выходу из конфликта или его разрешению.

Одна из задач, которая стоит перед современным социальным работником, — вернуть клиенту способность действовать самостоятельно в любой жизненной ситуации, без “страховки” социального работника, что и считается критерием профессионального успеха.

Для ее решения социальные работники должны обладать психологическими знаниями и владеть специальными технологиями по работе с клиентом (человеком), разными социальными группами (детьми, семьей, инвалидами, пенсионерами и др.), а также навыками развития у своих подопечных активности и самостоятельности.

Таким образом, сфера профессиональной деятельности социального работника разнообразна и не всегда имеет четкие границы.

Подготовка будущих специалистов в этой области включает помимо учебного компонента обязательную практику под руководством опытного наставника. В процессе становления социального работника большое значение придается также формированию индивидуально-психологических черт, отвечающих требованиям профессии, и развитию профессиональных навыков, среди которых можно назвать умение устанавливать контакты, вести переговоры, сотрудничать с представителями смежных профессий, выступать формальным и неформальным лидером.

Профессиональная деятельность социального работника в условиях конфликта осложняется двумя обстоятельствами.

Во-первых, конфликты не всегда прогнозируемы. Возникновение конфликта и его специфика как социального явления могут быть разнообразными и зависеть от индивидуальных особенностей участвующих в нем субъектов. Так, по утверждению Э. Гидденса, конфликты могут возникать даже при отсутствии объекта конфликта: противоречие или противостояние интересов не обязательно ведет к открытой борьбе, но столкновение может иногда возникнуть и между сторонами, которые неоправданно полагают, что их интересами пренебрегают. Примеры — религиозные, этнические конфликты.

Во-вторых, социальному работнику иногда трудно оставаться в рамках профессионального поля, сохранять дистанцию при конфликтном взаимодействии двух и более субъектов, не быть втянутым в конфликт. Примером может служить ситуа-

ция, когда социальный работник вынужден выступать в роли “посредника” или “адвоката”, а потому вступать в конфликтные отношения с другими субъектами конфликта — официальными или неофициальными лицами, учреждениями.

В процессе профессиональной деятельности социальному работнику необходимо учитывать, что рост социальной напряженности в обществе обусловлен:

- насилием, которое влияет не только на физическое состояние человека, но и на его психику и сознание;

- манипулированием сознанием располагающихся на нижних ступенях социальной лестницы индивидов или социальных групп в сочетании с ограниченной информацией о тех или иных событиях и социальных процессах;

- маргинальностью нижестоящих по социальной лестнице индивидов в совокупности с их разобщением, которое препятствует осознанию ими неудовлетворенности своего положения и обусловленной этим мобильностью;

- условиями, необходимыми для защиты собственных интересов.

Таким образом, негативные процессы, сопровождающие развитие современного общества, обуславливают необходимость конфликтологических знаний для профессиональной деятельности социального работника.

# **РАЗДЕЛ I. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА И ЕГО РАЗВИТИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

---

## **Глава I ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ ИДЕЙ, СТАНОВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

Попытки осмыслить роль конфликта в жизни человека и общества впервые предпринимались еще в эпоху Античности. Примером может служить знаменитое утверждение Гераклита: “Враждующее соединяется, из расходящихся — прекраснейшая гармония, и все происходит через борьбу”.

Идея возникновения конфликта из социальной стратификации общества получила свое развитие в учении Платона — автора модели идеального государства, согласно которой люди и их добродетели располагались по трехступенчатой иерархии:

1) крестьяне и ремесленники, обеспечивающие своим трудом материальную основу общества, — сословие низшей добродетели (самообладание, покорность);

2) воины и чиновники, которые должны беспрекословно выполнять свой долг: охранять государство (отражать нападение внешних врагов и поддерживать порядок внутри, охранять законы), — сословие добродетели мужества;

3) правители, которые определяют законодательство и управляют государством, — сословие добродетели мудрости.

По Платону, рабы не обладают никакой добродетелью и поэтому не могут принимать участие в политической жизни го-

сударства. В этом выражалась антидемократическая позиция философа, проповедовавшего аристократическую форму рабовладельческого государства, способного подавлять конфликты насилием и угнетением.

Ученик Платона Аристотель в своем трактате “Политика” указывал на источники конфликтов, в числе которых имущественное и социальное неравенство людей, а также наглость, страх, пренебрежение законом, несходство характеров, чрезмерное возвышение одних и унижение других.

Конфликт в образе “войны всех против всех” пронизывает учение об обществе английского философа Т. Гоббса. Он считал, что люди равны по природе, но равенство неизбежно порождает непрерывные конфликты и столкновения между людьми. Чтобы избавиться от столкновений, люди по взаимному согласию, по “договору” переходят к государственному устройству. Так образуется государство, которое Т. Гоббс уподобляет мифическому библейскому чудовищу Левиафану.

По мнению философа, конфликт, существующий между людьми, являющийся результатом естественного права и ограниченности ресурсов, есть конфликт не базисный, а вторичный, и в его разрешении главным арбитром выступает государство. Отсюда следует, что человек не может обладать суверенитетом, который является исключительной прерогативой государства, поэтому только государство способно разрешать конфликты, пресекать и даже исключать из жизни общества.

Одно из первых определений социальных конфликтов дал французский философ и социолог О. Конт. С его точки зрения, социология — общественная наука, назначение которой — выявить особенности социального организма как целостности глобального общества, как развивающейся системы. Поэтому в центре его внимания — достижение социального консенсуса, возникающего на основе преодоления конфликтов в процессе синтезирования диахронного и синхронного компонентов исторического процесса. Второй из этих компонентов — “социальная ситуация”. О. Конт утверждает, что она вычленяет элементы — се-

мью, собственность, разделение труда, государство, а также язык и религию, которые при стечении благоприятных условий и возможностей способствуют достижению социального консенсуса.

Среди этих элементов главное значение приобретает разделение труда, которое приводит к стратификации общества на различные группы, классы и возникновению конфликтов между ними. По О. Контю, “социальная динамика” позволяет понять, как эти конфликты возникают и какими путями их можно преодолеть. С точки зрения философа, политический и моральный кризис общества, сотрясаемого конфликтами, есть результат несовершенства и анархии мысли.

Одна из наиболее известных теоретических концепций социального конфликта связана с именем К. Маркса. По его мнению, классовая структура, социально-политическая система, культура, идеология, религиозные догмы, философские идеи и другие элементы общественного сознания являются отражением экономического базиса и воспроизводят в специфической форме свойственные ему противоречия, они пронизаны социальными конфликтами.

Таким образом, в марксистском понимании социальный конфликт, во-первых, всегда связан с противоположностью интересов, которыми руководствуются противоборствующие социальные субъекты (буржуазия и пролетариат). Во-вторых, он является наиболее резкой и открытой формой проявления социального противоречия.

Одновременно с марксистской теорией конфликтов возникли и развивались различные, подчас весьма интересные и во многом продуктивные конфликтологические концепции.

Автором одной из таких концепций был известный английский социолог Г. Спенсер. Он рассматривал общество как единый организм, целостную систему, каждая часть которой выполняет свойственные ей специфические функции. Опираясь на принцип борьбы за существование, Г. Спенсер считал противоборство и конфликты универсальными состояниями, усматривал в них всеобщий закон общественного развития, который

обеспечивает равновесие не только в пределах отдельного общества, но и между всем социумом и его природным окружением. Он разработал методологический подход к анализу общественных явлений, который в социологии известен как функционализм. Суть его заключается в следующем:

- каждый элемент общественной системы может существовать только в рамках целостности, выполняя строго определенные функции;

- функции частей единого социального организма предполагают удовлетворение какой-либо общественной потребности и вместе направлены на поддержание устойчивости общества, его стабильности;

- сбой в деятельности той или иной части общественной системы создает ситуацию трудновосполнимого нарушения каких-то жизненно необходимых функций;

- сохранение целостности и стабильности, а следовательно, и преодоление конфликтов возможны, они обеспечиваются социальным контролем, согласием большинства с принятой в обществе системой ценностей.

Таким образом, конфликты, будучи неизбежными, заметно стимулируют общественное развитие.

Существенный вклад в создание основ социологии конфликтов внес немецкий философ и социолог Г. Зиммель, который ввел термин “социальный конфликт”. С его точки зрения, социальные конфликты в обществе неизбежны и неотвратимы. В своем фундаментальном труде “Социальная дифференциация” Г. Зиммель обстоятельно проанализировал “чистые формы” социализации, весь процесс усвоения человеком определенной системы знаний, норм и ценностей. По мнению философа, социальное — это прежде всего межличностные отношения, где конфликт хотя и является одной из форм разногласия, но в то же время выступает интегрирующей силой, которая объединяет противостоящих, способствует стабилизации общества.

Значительный вклад в развитие теории конфликтов внес выдающийся французский социолог и философ Э. Дюркгейм. С

его точки зрения, ведущая роль принадлежит социальному факту. “Эти специфические факты, — пишет Э. Дюркгейм, — выступают как внешние по отношению к индивидам, поскольку заключаются в том самом обществе, которое их создает, а не в его частях, т. е. в его членах”<sup>1</sup>. Поэтому социальные факты — объективная реальность, не зависящая от индивида. Эти социальные факты “составляют способы мышления, деятельности и чувствования, находящиеся вне индивида и наделенные принудительной силой, вследствие которой они ему навязываются”<sup>2</sup>, оказывая на него “внешнее принуждение”. По Э. Дюркгейму, это формирует социальный конфликт.

Развитие общества осуществляется через формирование социальных групп и возникающую внутри них общественную солидарность, которая “является единственным арбитром для разрешения конфликтующих интересов в определении каждому соответствующих границ”<sup>3</sup>. Солидарность не позволяет индивидам уничтожать друг друга в ожесточенной борьбе.

В начале XX в. внимание к развитию конфликтологии усилилось. Американский социолог Р. Парк при разработке концепции развития социальной системы пришел к мысли, что в основе социальной динамики лежат взаимодействующие между собой четыре важнейших процесса: конкуренция, конфликт, приспособление и ассимиляция.

Конкуренция, утверждал он, отражает не только борьбу за существование, но и экономическое соперничество. Грань же между конкуренцией и высшими формами интеграции является по существу границей между коммуникацией и осознанием ими социального контакта. При переходе этой грани конкуренция становится конфликтом, а борющиеся между собой индивиды или группы превращаются в соперников или врагов. Объект, из-за которого ведется борьба, также меняется. “Кон-

---

<sup>1</sup> Дюркгейм Э. Социология. — М., 1994. — С. 31.

<sup>2</sup> Дюркгейм Э. Там же. — С. 31.

<sup>3</sup> Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. — М., 1995. — С. 9.

курения, — пишет Р. Парк, — определяет позицию личности в территориальной общности, конфликт же обозначает ее место в обществе. Пространственное положение, позиция экономической взаимозависимости — таковы черты территориальной общности. Статус, субординация и суперординация — таковы черты, характеризующие общество”<sup>1</sup>.

Таким образом, конфликт, по мнению Р. Парка, является наиболее общим процессом социального взаимодействия. Именно благодаря возникновению конфликтов, их разрешению, а затем и возникновению новых конфликтов, требующих новых подходов к их устранению, “территориальная общность преобразуется в общество”. Конфликт приобретает в этой концепции значение важнейшей детерминанты социально-политического развития, уступая свою роль в экономической сфере общества процессу конкуренции.

В отличие от социологов и философов психологи, объясняя конфликтное поведение человека, ставили его в зависимость от психологических факторов, что сделало конфликтологию в конце XIX – первой половине XX в. специфической интегративной отраслью знания.

В рамках психоаналитической концепции, разработанной З. Фрейдом, его учениками и последователями К. Юнгом, А. Адлером и К. Хорни, основным объектом теоретического анализа и клинической деятельности в психологии и психиатрии стали внутриличностные конфликты.

Основатель психоанализа З. Фрейд отмечал: “Человек страдает от конфликта между требованиями влечений и сопротивлением, которое поднимается в нем против них, и мы ни на миг не забывали об этой сопротивляющейся, отклоняющей, вытесняющей инстанции, которая обладает своими особыми силами, стремлениями Я”<sup>2</sup>. Основой внутриличностного конфликта, по его мне-

---

<sup>1</sup> *Park R., Burgess E.* Introduction to the science of sociology. — Chicago, 1921. — P. 574–575.

<sup>2</sup> *Фрейд З.* Введение в психоанализ: Лекции. — М., 1989. — С. 335.

нию, является рассогласование функций трех основных составляющих психологической структуры личности. В их числе:

1) *Оно (Ид)* — локализовано в бессознательном (исходные инстинкты и влечения — питание, сексуальность, избегание опасности и смерти); стремится к немедленному удовлетворению желаний независимо от отношения субъекта к объективной реальности и является абсолютно алогичным и аморальным;

2) *Я (Эго)* — сознание и самосознание личности как функции восприятия, оценки и понимания внешнего мира и приспособления к нему в соответствии с принципами реальности и рациональности;

3) *Сверх-Я (Суперэго)* — высшая инстанция в структуре личности, которая формируется в процессе усвоения норм и ценностей культуры, выполняет роль внутреннего цензора и руководствуется принципами совести и долга, требованиями морали.

В случае, когда между любыми из этих трех компонентов личности возникают противоречия, развивается внутриличностный конфликт, приводящий к различным неврозам, к разладу как с внешним миром, так и с самим собой.

Ученик З. Фрейда австрийский психолог А. Адлер в отличие от своего учителя отвергал его идею о биосексуальности. В центре его внимания были межличностные отношения. В человеческих отношениях А. Адлер считал главным социальный фактор. Он утверждал, что личность нельзя рассматривать в отрыве от общества, так как человек прежде всего существо социальное.

Выдающийся швейцарский психиатр и психолог К.Г. Юнг развил идеи З. Фрейда и придал им более широкое, не только психоаналитическое, но и социальное содержание. Он подчеркивал, что “человек, наделенный инстинктом самосохранения, с самого начала своего существования находится в борьбе с собственной душой и ее демонизмом”<sup>1</sup>.

К.Г. Юнг утверждал, что внутриличностный конфликт реализуется через взаимодействие противоположно направленных

---

<sup>1</sup> Юнг К.Г. Архетип и символ. — М., 1991. — С. 118.

тенденций: внешней экстраверсии (преимущественная обращенность личности на объекты окружающего мира), подразумевающей скрывающую интроверсию (преимущественное сосредоточение интересов личности на явлениях собственного внутреннего мира), видимых проявлений господства мышления и разума — внутреннего преобладания чувств. Непереносимость такого рода конфликтов способна привести сначала к нездоровой сентиментальности, а потом к обострению моральных конфликтов, что логически приводит к ницшеанскому “по ту сторону добра и зла”.

Итак, какую бы сферу жизнедеятельности человека в обществе мы ни взяли, везде конфликт имеет собственную автономную динамику, которая обеспечивает развитие и функционирование социальной системы.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Как оценивал перспективы возникновения и развития конфликтов О. Конт?
2. В чем сущность конфликтологической концепции К. Маркса?
3. Каковы особенности организмических представлений о социальных конфликтах Г. Спенсера и Г. Зиммеля?
4. Какова сущность конфликтологической концепции Э. Дюркгейма?
5. Опишите особенности фрейдистского истолкования конфликтов?

## **Глава 2**

### **СОЦИАЛЬНАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТА, ЕГО ОСОБЕННОСТИ**

#### **2.1. Сущность и принципы социальной природы конфликта**

Развитие любого общества, любой социальной общности или группы и даже отдельного индивида представляет собой слож-

ный процесс, который не всегда протекает гладко и нередко связан с возникновением, развертыванием и разрешением противоречий. Эти противоречия обусловлены тем, что различные люди занимают разные позиции, руководствуются различными интересами, преследуют разные цели, а потому, стремясь реализовать свои потребности, интересы и цели, довольно часто вступают в противоборство друг с другом. Индивиды, социальные группы и даже страны ищут возможность помешать сопернику достичь определенной цели, удовлетворить свои интересы, стремятся изменить его взгляды, представления, оценки, позиции. Появление информации, приемлемой для одной стороны и неприемлемой для другой (слухи, сплетни), стимулирует неадекватное поведение. Примером такой ситуации могут служить слухи о сокращении штата в организации. Расхождение ценностей и целей сотрудников с целями организации является существенной причиной для развития споров.

Для понимания сущности того или иного социального явления или процесса прежде всего необходимо выяснить этимологию слова, которым оно обозначается. Рассмотрим этимологию латинского слова "*conflictus*". Оно состоит из приставки "*con*", означающей с, вместе с кем-либо, против кого-либо, одновременно, а также глагола "*flictus*" ("*fligo*"), который переводится как ударять, толкать, сталкивать. Таким образом, можно трактовать конфликт как столкновение, спор, борьбу, противостояние.

Такая трактовка изучаемого понятия неизбежно приводит к выводу, что в основе возникновения конфликта как специфического социального феномена лежат объективно существующие противоречия между отдельными индивидами, их группами, государствами и т. д.

Коммуникативные, или поведенческие, проявления, не соответствующие ожиданиям окружающих, а также противоречия, связанные с вопросами собственности, социального статуса, властных полномочий, ответственности и т. д., делают конфликт неизбежным. И если при наличии стольких объективных

причин застраховаться от конфликта нельзя, то научиться управлять им не только можно, но и крайне необходимо.

С точки зрения современной науки конфликт как явление выполняет важные функции в психической жизни человека. Наиболее определено об этом заявляет гуманистическая психология. Психоаналитическое понимание природы человека предполагает, что на протяжении всей своей жизни человек постоянно стремится к ослаблению, уменьшению конфликта.

Представители гуманистической психологии считают, что полное устранение конфликтов из жизни человека приведет к застою, а потому психологи видят свою задачу не в избавлении от конфликтов, а в превращении деструктивных конфликтов в конструктивные, так как внутренняя напряженность личности свидетельствует о непрерывной работе духовного начала.

Гуманистическая модель человека строится на четырех основных принципах гуманистической психологии: принципе целостности личности, принципе позитивности человеческой природы, принципе развития и принципе активности.

Согласно *принципу целостности* “Я” создает уникальный характер переживаний человека, который зависит от целостности личности и определяет его взаимодействие с внешним миром.

С точки зрения *принципа позитивности* человек от природы конструктивен, в состоянии решить свои проблемы самостоятельно.

*Принцип развития* подчеркивает потребность человека в реализации потенциалов, заложенных в нем.

Эти принципы полностью совпадают с профессиональными целями работников социальных служб. Задачи социального работника созвучны идеям гуманистической психологии: творческий потенциал человека должен быть реализован в полной мере и во благо общества.

И наконец, *принцип активности* предполагает, что индивид стремится быть самодостаточным и активным.

## **2.2. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе**

Прогноз возможностей оптимизации конфликтного потенциала общества, нарастающего по мере возникновения и усиления напряженности в основных сферах его жизни, а также разработка мер по его контролю и снижению предполагают выявление и анализ той совокупности механизмов социального регулирования, которыми располагают функционирующие, становящиеся и отживающие социальные институты, общности.

Разрешение конфликта на основе регулирования и локализации социальной напряженности предполагает изучение не только состава и структуры социальных явлений, но и их источников, процессов их становления, взаимопревращения, последовательности и соотношенности в социальном пространстве.

Базовыми понятиями для осмысления природы и сущности конфликта являются: категория борьбы, противоборства, выражающая особое состояние взаимоотношений социальных субъектов в конфликтной ситуации, и категория противоречия, выражающая объективное основание, на котором разворачивается конфликтный процесс. На основе их анализа процесс перехода от определяющего возникновения конфликтной ситуации объективного противоречия к отношению противоборства конфликтующих субъектов — идет через осознание данного противоречия самими субъектами как сторонами возникшего противоречивого отношения. В определенном смысле конфликт — это осознанное противоречие.

Реальными носителями социальных конфликтов, как и любых социальных процессов и изменений, являются социальные субъекты. В качестве основы любого носителя конфликта выступает порождаемая обстоятельствами неудовлетворенность его субъектов-носителей. Поэтому именно неудовлетворенность представляет собой социальный феномен, в пространстве которого происходит трансформация объективного противоречия в

его осознание социальными субъектами. Она может рассматриваться и как своеобразная точка отсчета этого процесса.

Трансформация неудовлетворенности в субъектно-субъектное отношение позволяет рассматривать ее как специфическое явление социальной действительности — социальную напряженность.

Конфликт, как показано выше, по своей природе субъективен, поскольку возникает в ходе осознания социальными субъектами своих интересов и целей. Будучи осознанным, он может быть разрешен только сознательными, субъективными усилиями сторон. В связи с этим темпы процесса осознания, объективно различные у разных сторон потенциального конфликта, определяют различные уровни социальной напряженности.

С точки зрения возможностей практического контроля за нарастанием конфликтного потенциала в обществе и выработки действенных мер как по его снижению, так и по предупреждению работниками социальных служб большую роль играет выделение основных этапов формирования и развития социальной напряженности, а также оценка данных этапов с позиций этой, по существу, важнейшей, основополагающей задачи. Согласно П.И. Куконкову этот процесс включает следующие этапы:

- усиление неудовлетворенности различных социальных субъектов условиями жизнедеятельности;
- обнаружение причинно-следственной связи между характером объекта неудовлетворенности и деятельностью других социальных субъектов, вызывающее социальную напряженность;
- усиление социальной напряженности, трансформирующейся в конфликтный потенциал;
- аккумуляирование конфликтного потенциала и его переход в открытый социальный конфликт.

В рамках становления и развития социальной напряженности сохраняется возможность не только прогнозирования и управления социальным конфликтом, но и выявления факторов снижения конфликтогенной активности, нейтрализации

конфронтационного сознания и поведения, способных превращать любой элемент социальной неудовлетворенности в открытый социальный конфликт. Известный ростовский конфликтолог Ю.Г. Запрудский, определяя этап формирования социальной напряженности как предконфликтную ситуацию, также рассматривает его как наиболее благоприятный момент для вмешательства по преодолению конфликта.

Действительно, на этом этапе в силу достаточной продолжительности латентного характера и относительно спокойного состояния происходящих конфликтогенных процессов, участники которых сознательно выражают свои претензии, интересы и позиции, но еще не переживают вместе с тем острой неприязни и открытой враждебности по отношению друг к другу, обеспечивается возможность не только достаточно точно отслеживать и прогнозировать характер и последствия разворачивающегося конфликта, но и решать вопрос о его основательности, значимости, глубине и массовости. Также на этапе формирования социальной напряженности можно найти средства и способы, позволяющие избежать негативное разворачивание конфликта в открытой, тем более насильственной форме на основе достижения компромисса или полного консенсуса начавшими испытывать и нагнетать социальное напряжение сторонами.

Отечественной наукой выделяются показатели социальной напряженности, которые можно объединить в следующие блоки и группы.

1. Показатели социальной депривации или фрустрации как выражения состояния и уровня неудовлетворенности существующими условиями жизни, подавленности основных жизненных потребностей и интересов. Они фиксируются главным образом с помощью оценок жизни, ее качества и уровня (приемлемые и неприемлемые, терпимые и нетерпимые, высокие и низкие и т. п.).

2. Показатели социальной идентификации, выражаемые через осознание людьми своей принадлежности к определенным общественным группам, деление тех, кто с ними взаимодействует на той или иной почве, на “своих” и “чужих”, а также

через выявление уровня толерантности, терпимости по отношению к позициям и действиям “несвоих”.

3. Показатели готовности к протестным действиям, выражаемые прежде всего через личную настроенность на защиту собственных интересов, а также на открытое выступление против устремлений и действий представителей социальных органов и институтов различных уровней: властных и силовых структур, местного самоуправления, администрации производственных предприятий и т. п.

4. Характеристика уже предпринятых или лишь намечаемых конфликтных действий как не только мотивируемых всеми вышеназванными показателями, но и дающих дополнительные важные представления об особенностях этой мотивации, ее состоянии, выраженности и осознанности.

Как следует из краткого анализа, большинство используемых исследователями методик пока нацелено на выявление особенностей и уровня социальной напряженности главным образом через ее явные признаки.

Латентными признаками социальной напряженности, связанными с происходящими в настоящее время изменениями качества и уровня жизни российского населения, можно было бы считать следующие: ожидание большинством населения консервации или ухудшения своего нынешнего тяжелого положения; озабоченность определенной части взрослого населения России невозможностью для их детей получить хорошее образование; нарастание у определенной части населения страха нищеты в старости; недовольство части населения региональной дифференциацией уровня и качества жизни; болезненное восприятие частью населения смены социального статуса и т. п.

Однако выявить эти признаки непросто, но делать это необходимо. Современные социальные работники достаточно широко используют различные конфликтологические техники в связи с их практической ориентированностью на помощь клиентам (субъектам) в условиях социальной напряженности.

Оптимальное решение проблем клиента реализуется в повышении его готовности к переменам, в нахождении внутренних и внешних ресурсов, в изменении мотивации.

Конфликт помогает выйти на новый этап развития личности, новый уровень развития межличностных отношений. Он является своеобразным катализатором формирования, становления личности человека. К примеру, с точки зрения Л. Козера, одна из позитивных функций конфликта заключается в его способности разрядить и снять напряженность между антагонистами. Кроме того, конфликт выполняет коммуникативно-информационную и связующую функции: объединяя людей общностью ситуации, он позволяет им больше узнать друг о друге в процессе взаимодействия.

Конфликты оказывают влияние и на социальное поле, в рамках которого развиваются: они способствуют интеграции, реализации позитивных изменений и нововведений, уменьшению враждебности и ослаблению напряжения, выполняют сигнальную функцию, привлекая внимание к необходимости изменений.

Позитивная функция конфликта состоит в его способности сдерживать конфронтацию. Подчеркивая эту особенность, Л. Козер опирается на так называемый “зиммелевский парадокс”, смысл которого заключается в том, что противостояние сторон, возникающее в результате конфликта, заставляет “противников” оценить шансы на победу и соизмерить свои силы. Если прогнозируемые шансы на победу невелики, а потери могут оказаться значительными, то состояние конфликтного противостояния может удерживать стороны от прямой борьбы и обострения ситуации, т. е. являться средством сдерживания конфликта.

Примеры, наглядно иллюстрирующие “зиммелевский парадокс”, часто встречаются в практике международных отношений, когда усиление противостояния, взаимная демонстрация собственной силы и решимости заставляют стороны (или одну из них) в последний момент пойти на уступки и избежать

тем самым перехода конфликта в более острую форму, например вооруженного столкновения.

Главная позитивная функция конфликта состоит в том, что будучи формой противоречия, он является источником развития. Например, в ряде исследований, основанных на идеях Ж. Пиаже и представителей его школы, показано, что социокогнитивные конфликты могут быть источником интеллектуального развития детей.

Под социокогнитивным конфликтом понимается ситуация, когда индивиды имеют различные точки зрения, но мотивированы на достижение совместного решения. Чем значимее для участников ситуации этот конфликт, тем потенциально сильнее его влияние на их интеллектуальное развитие.

Также общепризнанным можно считать тезис о противоречиях, включая и возможные конкурентные процессы, как источнике развития группы. Так, Б.Ф. Ломов считает, что в совместной деятельности соперничество (сотрудничество) играет роль своеобразного “катализатора” развития способностей.

Из других позитивных функций конфликта наиболее очевидной является сигнальная. Критическая ситуация играет позитивную роль; внутренние конфликты для жизни “нужны”, так как сигнализируют об объективных противоречиях жизненных отношений.

Психологи выявили важную позитивную функцию конфликта, которую Л. Козер называет коммуникативно-информационной. Во время конфликта люди могут выйти на новый уровень отношений. Момент прорыва, когда сторонам нечего терять, когда они пытаются достучаться друг до друга, может стать последней возможностью достижения взаимопонимания. Часто в период конфликтного взаимодействия люди становятся более искренними и выражают свои скрытые, иногда даже ими самими не осознанные мысли и желания. Социологи чикагской школы в связи с этим называют конфликт “возможностью разговора начистоту”.

Функция разрядки напряжения, “оздоровления” отношений, которую потенциально содержит в себе конфликт, целе-

направленно используется в педагогической практике. Например, А.С. Макаренко рассматривал конфликт как педагогическое средство влияния на отношения людей.

Педагог рекомендовал разрешать конфликт методом “взрыва”, т. е. путем доведения конфликта до предела, до такого состояния, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, а необходимо кардинально решить вопрос. Этот же прием усиления переживаний для инициирования благотворного кризиса используется и в психотерапии.

Наличие потенциальных позитивных возможностей конфликта не исключает его вероятной деструктивной роли в жизни индивида.

К позитивным функциям конфликта можно отнести:

- информационно-сигнальную функцию, демонстрирующую наличие полей напряжения, рассогласования, выявляющую реальный потенциал субъектов, необходимость в глубинных преобразованиях системы;

- объединяющую функцию. Конфликт в данном случае выступает как способ сплочения группы, восстановления ее внутреннего единства в том случае, если велика вероятность вражды и антагонизма членов группы. Конфликт может способствовать снижению уровня социальной изоляции или объединению таких индивидов и групп, которых в противном случае не связывали бы никакие иные отношения, кроме обоюдной ненависти. По мнению Л. Козера, эта функция является положительной, если социальные конфликты затрагивают только цели, ценности и интересы, которые не противоречат основам внутригрупповых отношений;

- функцию оптимизации межличностных отношений. Конфликт может благоприятно влиять на взаимоотношения в коллективе, способствовать восстановлению оптимального равновесия во взаимоотношениях;

- функцию стабилизации и интеграции внутригрупповых отношений. Эта функция характерна только для конфликтов в свободно структурированных группах и открытых обществах;

– инновационную функцию. Конфликт в данном случае выступает как средство активизации социальной жизни, способствует разрешению противоречия, обеспечивает переход к новому состоянию, установлению новой системы отношений, появлению новых социальных норм и обновлению имеющихся, обеспечивающих существование субъектов конфликта в новых условиях. Это позволяет структурировать более широкое социальное окружение, определить положение разных групп внутри системы и распределить позиции власти между ними;

– функцию социализации. Конфликты, особенно межличностные, будучи отражением противоречий процесса социализации, служат одним из средств самоутверждения, становления, социализации личности, формирования ее активной позиции при взаимодействии с окружающими, а также источником развития личности, межличностных отношений.

К негативным функциям конфликта можно отнести:

– функцию разрушения, уничтожения полного или частичного (отдельных элементов) социальных систем, организаций и сформировавшейся системы коммуникаций, изоляции либо подавления субъектов конфликта;

– функцию негативного воздействия на психическое состояние участников, вызывающего стресс, социальную пассивность;

– функцию деформации отношений между субъектами, системами, нарушения стабильности и интеграции, ослабления ценностно-ориентационного единства группы, снижающую групповую сплоченность;

– функцию истощения материальных и духовных ресурсов, жизненных сил социальных субъектов, систем, организаций.

Современными специалистами в области конфликтов отмечается, что разделение функций конфликта на однозначно позитивные и однозначно негативные в реальности часто затруднено.

Подавляющее большинство реальных конфликтов, с которыми приходится иметь дело социальным работникам, выпол-

няют одновременно как конструктивные, так и деструктивные функции.

Доминирование одной из них может зависеть, например, от стадии развития конфликта (по мере развития конфликта возрастает опасность увеличения его деструктивного потенциала), интересов сторон (одна сторона ориентирована на разрешение проблемы, другая — на эскалацию конфликта), особенностей процесса разрешения конфликта и т. д. Конструктивная роль конфликта на одном уровне социальной реальности (выражающаяся, скажем, в консолидации какой-либо другой группы) может дополняться его деструктивной значимостью на другом уровне (раскол более широкой общности на консолидированные группы) и наоборот.

Конфликт как особое состояние взаимодействия возникает в процессе межличностного общения. Большинство подходов при всех различиях между ними фактически сходятся в признании объективно-субъективной природы возникновения конфликтов. Лишь в самых ранних описаниях и исследованиях конфликта допускалось его возникновение, образно говоря, “без участия человека”.

К такого рода исключениям относится, в частности, психоаналитическое представление о бессознательных конфликтах, обусловленных законами “существования” психики, над которыми человек не властен, а также эксперименты А. Лурия и Н. Миллера по созданию конфликта извне.

К. Левин, выведивший конфликт из актуальной жизненной ситуации индивида, характеризовал его как воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины. Данные силы — это характеристики внешней ситуации, воздействие которых является результатом субъективного восприятия индивидом своей собственной ситуации.

Для М. Дейча конфликт является следствием объективно противоречия между интересами, однако решающее условие вступления в конфликт — перцепция несовместимости. Психологической реальностью конфликт становится только в том случае, если он воспринят как конфликт.

С точки зрения В.С. Мерлина, конфликт возникает только при определенных условиях. К внешним условиям его возникновения относится невозможность удовлетворения мотивов или отношений личности. Однако внешние условия ведут к возникновению конфликта только в том случае, если имеются внутренние условия развития конфликта, если возникают противоречия между мотивами, отношениями или между возможностями и стремлениями. Необходимое дополнение — субъективная неразрешимость ситуации (т. е. определенная субъективная ее оценка индивидом).

Таким образом, возникновению конфликта неизбежно предшествует субъективное отражение характеристик социального взаимодействия. Восприятие ситуации как конфликтной “делает” конфликт: “запускает” необходимость реагирования субъекта в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия (или ухода от него) и его последующего развития.

Субъективность в происхождении конфликта проявляется в невозможности однозначно связать его возникновение с определенным набором объективных факторов. С другой стороны, наличие целого ряда объективно конфликтогенных факторов может и не привести к возникновению конфликта.

**Конфликтогены** — обстоятельства, слова и действия, которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния. В табл. 1 представлены типы конфликтогенов, наиболее часто встречающиеся в отношениях между индивидами.

Один из отечественных исследователей в области конфликтологии В.П. Шейнов в своей книге “Конфликты в нашей жизни и их разрешение” приводит три формулы конфликтов.

Первая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтогенов (КФГ). Механизм развития конфликта по первой формуле основывается на отрицательном восприятии и негативной реакции личности, в отношении которой применен конфликтоген. При отсутствии волевого регулирования такой ре-

### Типы конфликтогенов

Характер	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание; угроза; замечание; критика; обвинение; насмешка; издевка; сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторское отношение	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминание о неприятном, нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека
Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т. п.), перебивание собеседника, перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания

акции она имеет тенденцию развития по закону эскалации, т. е. нарастания.

Схематично первую формулу конфликта можно выразить следующим образом:

$$КФ = КФГ1 < КФГ2 < КФГ3 < \dots,$$

где КФГ1 — первый конфликтоген; КФГ2 — второй конфликтоген, ответный на первый; КФГ3 — третий конфликтоген, ответный на второй, и т. д.

При этом важно иметь в виду, что КФГ2 больше КФГ1, КФГ3 больше КФГ2 и т. д., т. е. каждый ответный конфликтоген является более сильным, чем тот, на который он отвечает.

Конфликты, выражающиеся первой формулой, условно можно называть конфликтами типа А. Важно отметить, что, по наблюдениям специалистов, около 80% конфликтов возни-

кает помимо желаний их участников по приведенной выше формуле.

Вторая формула отражает зависимость конфликта (КФ) от конфликтной ситуации (КС) и инцидента (И)

$$\text{КФ} = \text{КС} + \text{И}.$$

Причиной данного типа конфликтов является инцидент, появившийся на фоне потенциальной конфликтной ситуации. Формула указывает способ разрешения таких конфликтов, которые условно можно назвать конфликтами типа Б: устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Третья формула отражает зависимость конфликта (КФ) от нескольких конфликтных ситуаций (КС):

$$\text{КФ} = \text{КС}_1 + \text{КС}_2 + \dots + \text{КС}_n, \text{ при этом } n \geq 2.$$

Словами эту формулу можно выразить так: *сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.*

Конфликты, выражающиеся третьей формулой, условно можно назвать конфликтами типа В. Разрешение таких конфликтов сводится к устранению всех конфликтных ситуаций.

Практическое значение формул конфликтов состоит в том, что они позволяют достаточно быстро проводить анализ многих конфликтов и находить пути их разрешения. При этом следует помнить, что представленные формулы не могут быть универсальным методом оценки и разрешения любых конфликтов. Во многих случаях они могут служить лишь ориентиром в сложном и противоречивом процессе управления конфликтами.

### **2.3. Социальные коммуникация и конфликты**

Большинство конфликтов возникает вследствие нарушения процесса коммуникации, когда вступают в противоречие модели построения интерперсональных отношений субъектов конфликта.

Понятие интерперсональных отношений описывает широкий диапазон форм человеческого взаимодействия, отличающихся содержанием, направленностью, интенсивностью, глубиной

контактов и т. д. М. Дейч выделяет следующие фундаментальные измерения (параметры) интерперсональных отношений.

1. *Кооперация — конкуренция*. Такие отношения, как “близкие друзья” или “коллеги”, относятся к кооперативному полюсу измерения, а такие, как “политические оппоненты”, “личные враги” или “разводящаяся пара”, — к конкурентному.

2. *Распределение власти (равное или неравное)*. Также обозначается как “доминантность — подчиненность”, “автономия — контроль” и т. д. “Бизнес-партнеры”, “близкие друзья” или “бизнес-соперники” находятся на одном полюсе, а составляющие таких дуальных пар, как “хозяин — слуга”, “родитель — ребенок”, “учитель — ученик”, — на разных.

3. *Ориентация на задачу — социально-эмоциональная ориентация*. Близкие друзья, муж и жена — социально ориентированы, интервьюер и поступающий на работу, бизнес-соперники ориентированы на задачу.

4. *Формальный характер отношений — неформальный характер отношений*. М. Дейч отмечает, что в неформальных отношениях определение действий, времени и перемещений остается за их участниками, тогда как в формально регулируемых отношениях взаимодействие участников детерминруется главным образом социальными нормами и правилами. Отношения внутри организации имеют тенденцию быть более формальными, а в клубе — неформальными; отношения между равными чаще имеют неформальный характер, чем отношения между неравными.

5. *Интенсивность и значимость*. Этот параметр отражает глубинный или поверхностный характер отношений и связан со степенью взаимозависимости их участников. Отношения в парах “продавец — покупатель” имеют поверхностный характер, в парах “ребенок — родитель” и “психотерапевт — пациент” — интенсивный.

Соответственно этим измерениям М. Дейч выделяет шестнадцать типов социальных отношений. Восемь из них характеризуют конкурентное взаимодействие, в рамках которого мо-

гут складываться весьма разнообразные отношения: “личные враги” и “разводящаяся супружеская пара”, “противники в игре” и “соперники в бизнесе”, “хулиган — его жертва”, “квалифицированный сотрудник/руководитель — начинающий работник”, “представители власти — мятежники”, “охранники — заключенные”. Взаимодействие сторон может принимать разные формы. М. Дейч обозначает конкурентные отношения равных участников, находящихся в неформальных отношениях, с социально-эмоциональной ориентацией как антагонистические, неравных — как садомазохистские.

Конкурентные неформальные отношения равных участников с социально-эмоциональной ориентацией обозначаются как соперничество, аналогичные отношения неравных участников — как доминирование. Те же отношения равных участников с ориентацией на задачу М. Дейч называет конкуренцией, неравных — борьбой за власть.

Наконец, конкурентные формальные отношения равных участников с той же ориентацией на задачу определяются как регулируемая конкуренция, отношения неравных участников — как регулируемая борьба за власть. То, что М. Дейч не использует термин “конфликт”, вовсе не означает, что для него эти отношения не являются конфликтными. Для многих рассуждений М. Дейча характерно фактическое отождествление конфликта с конкуренцией. Большинство его работ посвящено сравнению типов взаимодействия, развивающихся в рамках кооперативного или конкурентного контекста, межгрупповых и внутригрупповых отношений.

Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные коммуникации в конфликтной ситуации, были выполнены К. Левиным. К межличностным конфликтам автор относит случай, который он обозначает как “конфликт между собственными и вынуждающими силами”, т. е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней объективной вынуждающей силой.

Теоретический анализ супружеского конфликта был принят К. Левиным в 1940 г. Семья как малая группа, по мнению исследователя, отличается специфическими свойствами, небольшим размером, связью с витальными проблемами, общим физическим и социальным существованием. На основании проведенных экспериментальных исследований К. Левин пришел к выводу, что наиболее важным фактором частоты возникновения конфликтов является общий уровень напряжения человека или группы.

Общий вопрос адаптации индивида к группе, в том числе и семейной, по К. Левину, может быть сформулирован следующим образом: “Как может индивид найти достаточное пространство свободного движения для удовлетворения своих собственных персональных нужд внутри группы, не затрагивая интересов группы?”

Эта проблема особенно трудно решается в супружеской группе, так как специфические свойства семьи делают обеспечение адекватного приватного пространства достаточно сложной задачей.

Прежде всего природа потребностей, удовлетворяемых в браке, весьма разнообразна. Супруги имеют по отношению друг к другу целый комплекс ожиданий, связанных с их ролями, как то: “возлюбленный”, “товарищ”, “поддерживающий”, “защищающий”, “распоряжающийся доходами” и т. д. Кроме того, конфликты становятся более серьезными, если затрагивают наиболее значимые потребности индивида. Брак же очевидным образом связан с витальными потребностями людей.

Неудовлетворенность потребностей создает напряжение. Условием удовлетворения индивидуальных потребностей является достаточное пространство свободного движения. К. Левин в качестве примера описывает жизненное пространство мужа (пространство профессиональной и социальной жизни, дома, детей и т. д.), показывая, что фактически свободными для него остаются только зоны “жизнь в офисе” и “игра в гольф”.

В.П. Левкович и О.Э. Зуськова подразделяют все семьи на три группы с точки зрения уровня конфликтности: *стабильные*,

т. е. справляющиеся с семейными конфликтами; *проблемные*, частично справляющиеся с конфликтами; *нестабильные*, не преодолевающие конфликт. Авторы считают, что основой семейных конфликтов является рассогласование представлений супругов относительно потребностей друг друга, представлений и ожиданий одного по отношению к другому.

С точки зрения конфликтности выделяют несколько основных сфер жизнедеятельности семьи. По результатам исследований на первом месте находится то, что называют “культурой общения” — соблюдение или несоблюдение супругами норм повседневной жизни. На втором месте — недостаточное удовлетворение в семейном взаимодействии супругов потребности в защите Я-концепции, которая поддерживается удовлетворением потребностей в любви, ощущении своей значимости, чувстве собственного достоинства. Наконец, на третьем месте находятся две основные сферы взаимодействия: ролевая, связанная с удовлетворением ролевых потребностей супругов в соответствии с позициями матери и отца, мужа и жены, хозяйна и хозяйки, а также та часть жизни супругов, которая связана со взаимной информированностью о различных сторонах жизни и личностных особенностях партнера.

Оказалось, что для разных типов семей характерны различные типы конфликтов. В группе стабильных супружеских пар конфликты возникают по преимуществу в ролевой сфере в силу неоднозначного представления о семейных ролях, однако решаются они, как правило, конструктивно благодаря общему позитивному фону межличностных отношений.

Конфликты в нестабильных семьях связаны главным образом с неудовлетворенностью потребности в защите Я-концепции, а также с нарушением норм повседневной жизни. Проблемные пары занимают промежуточное положение.

Т.М. Мишина предлагает различать три основных типа нарушений взаимодействия в супружеских парах, вследствие которых в семье начинают доминировать отношения соперничества, псевдосотрудничества и изоляции.

В семьях, где преобладающим типом взаимодействия является соперничество, отношения в целом имеют противоречивый, дружелюбно-враждебный характер; между супругами постоянно происходят открытые столкновения, ссоры, возникают взаимные упреки, агрессивные проявления. Семейные роли партнеров определены нечетко, в результате чего ни один из них не способен принимать на себя ответственность за супружескую пару как целое. В сферах заботы и опеки, главенствования и эмоционального принятия возникают противоречия, выливающиеся в конфликты.

В ситуации псевдосотрудничества отношения внешне выглядят равными, с элементами преувеличенной заботы о партнере. Поводы к возникновению конфликтов лежат во внесемейной сфере и связаны с индивидуальными трудностями или проблемами, возникающими у супругов.

В случае изоляции отношения в семье обычно не имеют явного конфликтного характера. При внешней согласованности действий супруги эмоционально обособлены друг от друга, не заинтересованы друг в друге, брак поддерживается какими-то иными выгодами общего существования. Конфликты возникают, если “границы изоляции” нарушаются либо в сторону сближения, либо в сторону еще большей разобщенности.

Другая область семейного взаимодействия — это отношения родителей и детей. Она является примером такого типа взаимодействия, которое в силу развития ребенка, постепенного обретения им самостоятельности и взросления закономерно приводит к возникновению противоречий и их яркому выражению, особенно в подростковом возрасте.

Л.Б. Филонов считает, что подросткам свойственно своеобразное поведение, ориентированное на “поиск пределов допустимого”. Оно выражается в провоцировании, почти сознательном обострении отношений, цель которого состоит в своеобразном выведывании реакции других людей на конкретные акты поведения. Подросток стремится соотнести ситуации общения с лицами, которые ему представляются “противодействующи-

ми”, и свое собственное поведение. В принципе он ищет типы возражений, виды оценок, способы спора и т. д. По сути, идет необходимый для нормального развития процесс овладения разнообразными формами социального взаимодействия.

Явление провоцирования в общении детей со взрослыми может иметь и другой смысл. По мнению западных исследователей, ребенок может “доставать” взрослого, пока тот не прореагирует определенным образом, например у него не случится агрессивный эмоциональный срыв. Это освобождает ребенка от страха проявления собственных разрушительных чувств и действий.

Трудности перехода к новым формам отношений переживают обе стороны — как дети, так и взрослые. Часто взрослые не готовы к расширению прав подростка в силу сохранения инерции “опекающих” отношений, а также в связи с сохраняющейся зависимостью детей от родителей и их реальной неспособностью к самостоятельным действиям и решениям. Сдерживание темпов социального развития приводит к углублению разрыва между поколениями, что в условиях нестабильности и резких социальных изменений делает “отцов и детей” представителями не только разных культур, но и разных “миров”. Реализация родительской позиции в этих условиях затруднена и наталкивается на прямое сопротивление детей.

Опыт изучения проблемы вовлечения детей в религиозные организации и психологической работы, с ней связанной, выявил основные типы семейных ситуаций, порождающих у детей острую неудовлетворенность своим существованием. Возникает она, как правило, у детей, воспитывающихся в так называемых авторитарных семьях, лишаящих ребенка необходимой меры самостоятельности, а также в семьях с манипулятивным характером обращения родителей с ребенком, когда желательное родителями поведение одобряется и поощряется, а нежелательное подавляется. Результат этого — стремление ребенка убежать из “домашнего плена”.

Обычно конфликты в семье, возникающие на религиозной почве, в глубине своей скрывают межличностные конфликты,

уже давно существующие и ожидающие своего разрешения. То же самое можно сказать и о других вариантах “ухода из семьи”, вплоть до уличного беспризорничества, которое в условиях ослабления социального контроля распространяется довольно широко и является показателем семейного неблагополучия, и в частности неэффективной реализации взрослыми родительских функций.

## **2.4. Личностные причины конфликтов**

Личностные причины конфликтов являются наиболее сложными. Чаще всего субъекты конфликта не осознают их влияния, относя к причинам конфликта только предметные противоречия. Самые многочисленные конфликты в основном вообще беспредметны. Они выступают как вещи в себе, являются не средствами достижения цели, а самоцелями, заключающимися в выпуске на волю эмоций. Различия в происхождении, воспитании, образовании, опыте, представлениях и ценностях, манере поведения воздвигают порой непреодолимые преграды к взаимопониманию, выступая как конфликтогены (см. табл. 1).

“Бунтарское” поведение подростков, соответственно окрашивающее их отношения с родителями, само по себе может стать причиной осложнений и конфликтов в семье. Основной проблемой взаимоотношений подростков и их родителей являются трудности передачи культурных норм и представлений от одного поколения к другому.

В качестве личностных причин конфликтов могут выступать ущемление потребностей одного из участников конфликта, противоречия в интересах, несоответствие ценностных установок, нарушение в системе отношений, а также различие во мнениях.

**Потребность** — состояние субъекта конфликта, связанное с испытываемой им нуждой в объекте конфликта и выступающее источником его активности. Поскольку процесс удовлетворения потребностей выступает как целенаправленная деятель-

ность, потребности являются источником активности субъектов конфликта.

Потребности обнаруживаются в мотивах, побуждающих человека к деятельности. Мотивы становятся формой проявления потребности.

**Мотивы конфликта** — истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Если при удовлетворении потребностей деятельность человека, по сути, зависима от предметного содержания потребности, то в мотивах эта зависимость проявляется в виде собственной активности субъекта. Поэтому раскрывающаяся в поведении личности система мотивов разнообразнее и подвижнее, чем потребности, составляющие ее суть.

Конфликтогенность потребностей зависит от их места в иерархии. А. Маслоу предположил, что все потребности человека организованы в иерархическую систему согласно степени их доминирования. Он расположил потребности в следующем порядке:

- физиологические потребности;
- потребности в безопасности и защите;
- потребности в принадлежности и любви;
- потребности в самоуважении;
- потребности в самоактуализации или потребности в личностном развитии.

В основе этой системы лежит допущение, что доминирующие потребности, расположенные внизу, должны быть более или менее удовлетворены до того, как человек сможет осознать наличие и мотивированность потребностей, расположенных вверху.

Удовлетворение потребностей делает возможным осознание потребностей, расположенных выше верхнего уровня, и их участие в мотивации.

Таким образом, физиологические потребности должны быть в достаточной степени удовлетворены, прежде чем возникнут потребности в безопасности; физиологические потребности и потребности в безопасности и защите должны быть удовлетво-

рены до некоторой степени, прежде чем возникнут и будут требовать удовлетворения потребности в принадлежности и любви. Чем больше уровней потребностей удовлетворено, тем менее конфликтогенно общение с данным субъектом.

Ключевым моментом в концепции иерархии потребностей А. Маслоу является то, что потребности никогда не бывают удовлетворены по принципу “все или ничего”. Потребности частично совпадают, и индивид одновременно может быть мотивирован на двух и более уровнях потребностей.

Индивиды не просто удовлетворяют одну потребность за другой. Они одновременно и частично удовлетворяют и частично не удовлетворяют их.

Следует также отметить, неважно, насколько высоко продвинулся индивид в иерархии потребностей: если потребности более низкого уровня перестанут удовлетворяться, человек вернется на данный уровень и останется там, пока эти потребности не будут в достаточной степени удовлетворены.

Потребности и мотивы лежат в основе формирования **интересов** субъектов конфликта. В общем понимании интерес — это форма проявления потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности, это то, что побуждает участника конфликта занять свою позицию.

Интересы способствуют ориентировке, ознакомлению с новыми фактами, более полному и глубокому отражению действительности. Субъективно интересы обнаруживаются в эмоциональном тоне, во внимании к объекту конфликта. Удовлетворение интереса не всегда ведет к его угасанию, оно может вызывать новые интересы. Об устойчивости интереса свидетельствует преодоление трудностей в осуществлении действий, которые сами по себе интереса не вызывают, но выполнение которых является условием реализации интересующей оппонентов деятельности.

*Социальный интерес* выступает основой интеграции общества. Он характеризуется готовностью к вкладу в общее благосостояние, готовностью проявлять доверие, заботу, сострадание,

готовностью к ответственному выбору, творчеству, близости, сотрудничеству и включенности. В рамках общественных отношений социальные интересы выражают взаимную зависимость людей в первую очередь в сфере материального производства, обмена, распределения и потребления. Формирование социального интереса — одна из основных задач профессиональной деятельности социальных служб.

Одновременно с разделением труда появляются противоречия между интересами индивидов и общим интересом. Подобная противоречивость выступает в виде “тождества противоположностей”, раскрывая взаимосвязь интересов как единство многообразного. Поскольку ни общий интерес не в состоянии включить в себя все богатство индивидуальных интересов, ни отдельный интерес отразить в себе полноту общего интереса, появляется объективная необходимость в нахождении со стороны управленческих структур разумного и приемлемого для различных социальных сил компромисса.

Интерес вызывают объекты, обладающие определенной ценностью для субъектов конфликта.

Понятие “**ценность**” используется для обозначения объектов, явлений, их свойств, а также абстрактных идей, воплощающих в себе идеалы и выступающих благодаря этому эталоном должного; реальной, практической значимости явлений материального и духовного мира. Личностные ценности являются одним из источников мотивации поведения субъектов конфликта.

Каждому человеку присуща индивидуальная, специфическая иерархия личностных ценностей, которые служат связующим звеном между духовной культурой общества и духовным миром личности. Как правило, для личностных ценностей характерна высокая осознанность. Личностные ценности отражаются в сознании в форме ценностных ориентаций и служат важным фактором социальной регуляции взаимоотношений людей и поведения индивида. В частности, одним из основных показателей сплоченности группы является ценностно-ориентационное единство.

Высокой конфликтногенностью обладают форма и качество отношений между потенциальными субъектами конфликта.

**Конфликтные отношения** — это взаимосвязи между субъектами конфликта, возникающие в процессе взаимодействия. Положительный или отрицательный опыт взаимоотношений индивидов однозначно формирует соответствующую систему внутренних отношений личности. Существует определенный тип людей, вносящих раздор в отношения вследствие присутствия им конфликтного поведения.

**Конфликтное поведение** — совокупность поступков и действий, осуществляемых субъектом конфликта с целью реализации его намерений в конфликтной ситуации. На основе типологии акцентуаций характера К. Леонгарда можно выделить пять типов конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный и бесконфликтный.

Личность *демонстративного типа* хочет быть всегда в центре внимания, стремится хорошо выглядеть в глазах других. Отношение индивида этого типа к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, в которых он любитесь своими страданиями и стойкостью.

Индивид *ригидного типа* подозрителен, обладает завышенной самооценкой. Он постоянно требует подтверждения собственной значимости. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Личность *неуправляемого типа* импульсивна и недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Часто в запале он не обращает внимания на общепринятые нормы поведения.

Личность *сверхточного типа* предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью. Такой человек иногда может вдруг разорвать отношения с друзьями, знакомыми, потому что ему кажется, что его обидели.

Личность *бесконфликтного типа* обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречива, излишне стремится к компромиссу.

Разногласия во мнениях также являются конфликтогенным фактором.

**Мнение** — это состояние сознания, заключающее в себе отношение (скрытое или явное) субъекта конфликта к событиям и фактам действительности, к деятельности оппонентов. В своих взаимоотношениях с миром личность проявляет себя как активная система. Она не только отвечает на внешние воздействия, но и сама активно и целенаправленно воздействует на окружающее.

Движущие силы развития личности, лежащие в основе ее активности, связаны с двумя тенденциями: стремлением человека к избавлению от напряжения, достижению равновесия со средой (редукция напряжения) и стремлением к созданию напряжения. Диалектика этих двух тенденций личности является основным источником активности человека. Нарушение определенного баланса тенденций часто свидетельствует о психологических проблемах личности или начале социальной дезадаптации.

В целом внутренние противоречия личности рассматриваются как один из основных побудителей саморазвития.

Человек как индивид, личность и субъект деятельности выступает в качестве целостной, интегрированной, активной и амбивалентной системы, способной к саморазвитию.

Амбивалентность личности представляет собой взаимное дополнение и взаимную компенсацию разнонаправленных личностных тенденций, качеств, особенностей, проявлений в деятельности и поведении. Амбивалентные тенденции (подсистемы, особенности, черты), присущие человеку, взаимодействуют различными способами. К.Г. Юнг выделил три доминирующих способа такого взаимодействия: компенсацию, противостояние и объединение.

Первый способ взаимодействия — *компенсация*. Одна подсистема может компенсировать слабость другой. Отношения

компенсации возможны и между функциями (в том числе социальными). К.Г. Юнг иллюстрирует компенсацию, раскрывая суть противоположно направленных экстраверсии и интроверсии. Если, например, доминирующей сознательной установкой является экстраверсия, то на бессознательном уровне она будет компенсироваться через развитие вытесненной интровертированной установки, т. е. при фрустрации экстравертированной установки интровертированная установка начинает доминировать. Поэтому периоды активного экстравертированного поведения сменяются периодами интровертированного поведения, и такая смена является вполне естественной. Более того, абсолютно экстравертированное или абсолютно интровертированное поведение в принципе невозможно у здоровой, полноценно функционирующей личности. Компенсация как способ взаимодействия подсистем личности обеспечивает своеобразный баланс между противоположными элементами.

Вторым способом взаимодействия разнонаправленных подсистем является *противостояние*. Противостояние проявляется в том, что подсистемы или тенденции вступают в конфликт, за счет которого создается напряжение, порождающее энергию. Многие исследователи исходили из того, что оппозиции возникают в человеке повсеместно: между интеллектом, волей и эмоциями (А.Ф. Лазурский); между интериоризацией и экстериоризацией (Б.Г. Ананьев); в проявлении каждой личностной черты (Г. Кеттел) и т. д. Напряжение, возникающее внутри системы, точнее его специфика, определяет сущность самой личности на данном этапе функционирования.

Третий способ взаимодействия — *объединение*. Полярные феномены не только противостоят друг другу или существуют на основе взаимокомпенсации, но и притягиваются и стремятся друг к другу. Их объединяет то, по поводу чего они возникли. Объединение противоположных подсистем не есть просто их сумма. Это единство достигается за счет трансцендентной функции, проявление которой завершается синтезом противоположных систем с порождением нового качества или характери-

стики (например, появление нового смысла деятельности или существования).

Смысловой контекст редуцирует многие виды напряжений внутри личности. Напряжения могут редуцироваться посредством субординационного или координационного принципа построения структуры личности (по Б.Г. Ананьеву). При реализации субординационного принципа более сложные и общие подсистемы личности подчиняют себе более простые. Координационный принцип реализуется во взаимодействии амбивалентных подсистем на паритетных началах, допуская относительную автономию каждого из них. В. Франкл отмечал, что в жестких условиях концентрационного лагеря заключенные выживали благодаря именно духовной активности, в то время как люди, утратившие смысл, даже при наличии физического здоровья, очень быстро погибали. Выживали те заключенные, у которых сложное редуцирование значительно преобладало над простым редуцированием.

Даже если личность не в состоянии изменить обстоятельства своей жизни, она может изменить свое отношение к ним.

## **2.5. Культурные и возрастные факторы конфликта**

Взаимодействие в конфликтах имеет культурные основы. Когда человек определяет ситуацию как конфликтную, он начинает вести себя в соответствии с этим определением по законам конфликта, имеющим определенный культурный контекст. Не только исторический, но и современный материал позволяет говорить о влиянии на практику разрешения конфликтов культурных факторов. Так, исследования семейных конфликтов, проведенные в Японии, Индии и США, выявили культурные различия в их протекании и разрешении. Конфликтные явления занимают определенное место в культурном пространстве. М. Мид говорит о необходимости различать следующие три типа культур: сотрудничающие, соперничающие и индивидуалистические. В своих рассуждениях он основывается на коллективном труде американских авторов, описавших тринадцать различных культур с точки зрения преобладания в них прин-

ципа сотрудничества или принципа соперничества. По мнению М. Мида, нет связи между преобладанием принципа сотрудничества или принципа соперничества, с одной стороны, и способом добывания средств существования (охота, земледелие, скотоводство) — с другой; также не играет роли благосостояние группы и уровень технологического развития.

Исключив влияние ряда факторов, М. Мид находит некоторые детерминанты в социальной структуре племени. Культура сотрудничества свойственна замкнутым группам, в рамках которых человек обладает определенной позицией и гарантированной безопасностью, а его положение не зависит от инициативы и личных притязаний. В других же типах культур человек не чувствует себя в безопасности, пока не убедится в своем несомненном превосходстве.

Например, в эпоху феодализма повсюду возникали отдельные, ограниченные конфликты, в основе которых невозможно обнаружить никакого экономического мотива, кроме того, что одни завидовали богатству других. Ничуть не меньше богатства зависть порождает слава. Семейная гордость, жажда мести, преданность идее — вот каковы были главные побуждения. При этом некоторые виды конфликтов приобретали ритуальный характер, например скандалы из-за обладания реликвиями после всякого рода торжественных церемоний.

Сам процесс возникновения и развития конфликтов нормативно определен французским социальным антропологом П. Бурдьё, изучавшим жизнь берберского народа кибиллов. Он писал, что конфликты у кибиллов в значительной степени регулировались сложной системой вызовов, оскорблений и надругательств. При этом, по мнению П. Бурдьё, подобные действия следует интерпретировать не как пустые ритуалы или как способ решения конфликтов, а как сигналы и символы, которые подтверждают и выстраивают порядок определенных социальных отношений.

Анализируя обычай кровной мести как традиционный механизм разрешения острых конфликтных ситуаций у северо-

кавказских народов, Г.У. Солдатов указывает, что его важнейшей стороной всегда являлся комплекс обычаев примирения противников. На основе этого комплекса выполнялась важнейшая функция этого обычая — примиренческая, предполагающая не насилие, а договоренность конфликтующих сторон.

Многочисленные данные свидетельствуют о влиянии возраста и пола на характер конфликтов. Можно говорить о наличии разных возрастных проблем и, соответственно, о структуре потенциальных конфликтных ситуаций, связанных с возрастом.

Известно, что в общем жизненном цикле личности выделяются отдельные возрастные стадии, смена которых — переходные периоды — может проходить достаточно бурно, сопровождаться трудностями и эмоциональными переживаниями, сопутствующими возникновению качественных перемен в жизнедеятельности личности.

Возрастные периоды помимо особенностей психического и личностного развития различаются и по характеру проблем, встающих перед индивидом, по тому, какие типичные трудности, критические ситуации или кризисы переживает человек в том или ином возрасте.

Конфликты, свойственные раннему детству, были предметом наиболее пристального внимания в психоаналитической традиции: описывая конфликтную природу человека, психоаналитики придавали проблемам детства особое значение. К.Г. Юнг говорил о множестве возможных подходов к этой проблеме. В их числе фрейдовская психология с ее принципом удовольствия, адлеровская психология (с позиции принципа власти).

Сам К.Г. Юнг считал свой подход психобиологическим, основывающимся на развитии у ребенка сексуального интереса, а также на значении мышления и понимания в решении душевных конфликтов.

Например, когда ребенок проявляет интерес к проблеме смерти и тому, что происходит с человеком после нее, переживает рождение брата или сестры, страх смерти матери или отца,

обдумывает и обсуждает происхождение детей, отношения родителей, он, по К.Г. Юнгу, фактически пытается создать собственную концепцию жизни, ищет ответы на появляющиеся у него вопросы и старается как-то разрешить возникающие при этом противоречия.

Как зарубежные, так и отечественные исследователи относят появление конфликтов к возрасту одного-двух лет. Японские воспитатели, например, предлагают начинать работу по обучению эффективному поведению в конфликтах именно с этого возраста.

Эмпирические данные, полученные Д.Б. Элькониным, подтверждают следующую динамику: у дошкольников конфликты чаще всего возникают из-за игрушек, у детей среднего школьного возраста — из-за ролей, а в подростковом возрасте — из-за правил игры.

Таким образом, причины возникающих между детьми столкновений отражают их возрастное развитие: от ссор из-за игрушек они постепенно переходят к настоящим дискуссиям по поводу того, насколько правильно действует тот или иной ребенок в ходе игры.

Предметом особого внимания психологов является также подростковый возраст, в котором конфликты приобретают особое значение. К. Левин считал подростка маргинальным человеком, находящимся между двумя группами, вышедшим из мира детства и не пришедшим в мир взрослых. Именно это главное противоречие подросткового периода и приводит к типичным трудностям, переживаемым в это время, и прежде всего к проблемам в отношениях со взрослыми, неадекватным поступкам, вплоть до девиантного поведения, направленного на подтверждение своей взрослости. Причем, по К. Левину, эти конфликты и их протекание зависят от того, насколько резкими являются границы между миром взрослых и миром детей.

Кризисам зрелого возраста относятся: кризис восемнадцати лет (отдаление от дома), кризис двадцати лет (поиск своего места в жизни), кризис тридцати (осмысление сделанного и

новые искания), кризис середины жизни между тридцатью пятью и сорока пятью годами (постепенно начинают уходить молодость и физические силы, меняются привычные роли) и, наконец, кризис старшего возраста (человека ожидают удовлетворенность прожитой жизнью или новые кризисы).

Эмпирические доказательства возрастной предрасположенности человека к проблемности тех или иных аспектов своего взаимодействия с окружающими часто приводятся в социально-психологических исследованиях отношений в группах или организациях.

Например, в результате исследования Н.В. Гришиной в производственных коллективах были выявлены различия в оценках частоты конфликтов, возникающих между работниками разных возрастов: на общем фоне явно выделялась самая молодая группа работников. Возникновение конфликтов у представителей этой группы было связано с проблемой их адаптации к производству и социальной ситуации в коллективе.

В результате этого исследования были получены данные о влиянии такого фактора, как пол, на предрасположенность к оценке тех или иных аспектов своего взаимодействия с другими людьми как конфликтных.

Женщины в производственных коллективах склонны считать свои отношения с коллегами более конфликтными в тех аспектах, которые прямо касались их личных потребностей (зарплата, распределение премий, время отпусков, сменность работы и т. д.), тогда как мужчины отмечали повышенную конфликтность организационных проблем (распределение обязанностей, производственные трудности и др.).

Частоту конфликтов с руководителем мужчины оценивали как более высокую, связывая причины возможных конфликтов с нарушением должностных инструкций (например, с необходимостью выполнения функций, не входящих в прямые обязанности), производственными трудностями, условиями труда и перспективами роста.

## **Вопросы и задания для самоконтроля**

1. Какие функции в жизни человека выполняет конфликт?
2. Опишите процесс формирования социальной напряженности (по П.И. Куконкову и другим отечественным ученым).
3. Каковы позитивные и негативные функции социального конфликта?
4. Каковы конфликтогенные факторы и их влияние на развитие социальных конфликтов?
5. Опишите социальные коммуникации и их значение для формирования и развития социальных конфликтов.
6. Раскройте содержание личностных причин, влияющих на формирование и развитие конфликтов.

## **Глава 3**

### **ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПОКОЛЕНИЯМИ**

Во второй половине XX в. в западной социологии усилился научный интерес к конфликту между поколениями. Об этом конфликте дискутировали не только социологи, но и антропологи, философы, политологи, психологи и др. Идеологом теории конфликта поколений стал Г. Маркузе, который считал этот конфликт естественным законом, порожденным антропологической структурой человеческих потребностей и оказывающим революционное воздействие на общество.

Представители отдельных направлений западной науки рассматривали конфликт между поколениями как “универсальный”, “вечный”, всегда сохраняющий свою сущность и изменяющий лишь форму. Американский социолог О. Ранк утверждал, что социальный прогресс зиждется в основном на противоположности между двумя поколениями. Другой американский ученый Д.Н. Михаэль считал непонимание, существующее между поколениями, явлением, обусловленным исторически, присущим любому обществу.

К. Кенистон пришел к выводу: отцы и дети понимают, что оба поколения стоят перед лицом столь различных ситуаций, что образ жизни родителей не может быть хорош или плох для их детей — он просто не имеет к ним никакого отношения. “Кризис” молодежи и ее “протесты” он объяснил как “синдром отчуждения”, т. е. психологическую обособленность молодежи. Свои выводы о “кризисе” современной молодежи К. Кенистон относил к любому обществу, которое находится в стадии научно-технической революции. С его точки зрения, в периоды быстрых перемен может возникнуть недоверие одного поколения к другому.

Особый вклад в развитие теории “конфликта поколений” внес американский социолог и психолог Л. Фойер. Он утверждал, что конфликт поколений является универсальной темой человеческой истории и является даже более важной движущей силой истории, чем классовая борьба.

Французский ученый Ж. Мандель объяснял цель поколенческого конфликта в отказе от отцовских социокультурных норм и стандартов поведения. Основатель этологии К. Лоренц выводил “вражду между поколениями” из массового невроза в состоянии общества и рассматривал “войну поколений” как источник древнего инстинктивного эмоционального удовольствия, “разрядки” молодежи.

Со взглядами Д.Н. Михаэля, Л. Фойера, К. Лоренца и некоторых других теоретиков конфликта поколений трудно согласиться в том, что этот конфликт имеет столь радикальные формы выражения, как ненависть, вражда, борьба и т. п. Такие позиции близки к социал-дарвинистской трактовке социального конфликта, и в них игнорируется весьма плодотворная идея Г. Зиммеля о существовании латентных и более “мягких” форм конфликтов.

Несмотря на основательный теоретико-методологический анализ, концепции конфликта поколений не в полной мере применимы к объяснению конфликта в семье. Их главные идеи базируются в основном на примерах западного общества 1960–

1970-х гг. Концепции сосредоточены на молодежной проблематике и не раскрывают позиции старших поколений в конфликте. Специфика и роль семьи в конфликте поколений его теоретиками всесторонне не изучалась. Конфликт, как следует из указанных теорий, имеет только явные и весьма радикальные формы проявления.

Наряду с теориями конфликта поколений, подчеркивавшими его универсальность и всеобщность, выдвигались и другие концепции, в которых межпоколенческий конфликт не трактовался как универсальное явление в жизни общества. М. Мид в истории человечества различала три типа культуры и вытекающие из них системы межпоколенческих отношений: постфигуративные, кофигуративные и префигуративные. Для постфигуративных отношений характерна ориентация на традицию, опыт предков, стариков — живых носителей культуры. Новшества с трудом пробивают себе дорогу, взаимоотношения возрастных групп строго регламентированы. Ускорение технического и социального прогресса порождает кофигуративные отношения, когда в воспитании растет влияние сверстников, дети и взрослые все больше ориентируются на современность. В условиях префигуративных отношений преимущественной становится ориентация на будущее. Взрослые подчас вынуждены учиться у своих детей. Ломка традиций и стереотипов часто болезненна, оказывается причиной межпоколенческих конфликтов.

По характеру взаимосвязи поколений и социальных структур Ш. Эйзенштадт сформулировал признаки двух типов обществ. Критерий возраста как принцип распределения ролей важнее в тех обществах, где базовые ценностные ориентации находятся в гармонии с возрастными стереотипами. В таких обществах главной единицей общественного разделения труда является семья. Возрастно-разнородные межпоколенческие отношения этих семей являются базовыми формами взаимодействия между людьми, а возрастно-однородные отношения имеют второстепенное значение. Это фамилистический тип общества, по Ш. Эйзенштадту. Возрастно-однородные группы воз-

никают в тех обществах, где семейно-родственные ячейки не могут обеспечить или даже мешают достижению их членами полного социального статуса. Это универсалистский тип общества, в котором доминируют внутриспоколенческие отношения. К универсалистскому типу близко современное общество, в котором внутриспоколенческие внесемейные отношения часто доминируют над семейно-родственными межпоколенческими взаимодействиями.

На протяжении XX в. проблема конфликтов “отцов и детей” выходит в западном обществоведении на одно из первых мест. В социологической литературе трактовки межпоколенческих отношений образуют два полюса с различной степенью разработанности.

Упомянутые авторы теорий конфликта поколений считали, что большая разница между поколениями в современном обществе увеличивается и перерастает в отношения “вечного” конфликта. Другие авторы, вслед за Т. Парсонсом и Ш. Эйзенштадтом, напротив, считали представления о росте различий в межпоколенческих отношениях иллюзорными, а конфликт между ними — воображаемым. И. Ренуар и его последователи полагали, что в обществе преобладают отношения поколенческого единства, которые объясняются воздействием общих исторических, социальных и культурных факторов, психологическим сознанием и общей судьбой.

В дальнейшем анализ развития взаимодействия поколений отражал две точки зрения: 1) существует всеобщий, глобальный разрыв между поколениями, который постоянно увеличивается (М. Мид, С.Н. Паркинсон и др.); 2) наблюдается маятниковый характер межпоколенческих отношений, периоды конфликтов чередуются с периодами преемственности (Х. Ортега-и-Гассет, Л. Фойер и др.). Вместе с тем американские социологи впервые эмпирически исследовали две крайние позиции в анализе межпоколенческих отношений: существование “поколенческого разрыва” (*generation gap*) и межпоколенческого единства. Их исследование показало, что обе они несостоятельны, и

межпоколенческие отношения являются отношениями селективной преемственности.

Западные теории конфликта поколений анализировали Ю.В. Еремин, С.Н. Иконникова, И.С. Кон, П.Н. Решетов и др. Их анализ отличался теоретической глубиной и методологической обстоятельностью. Однако внимание ученых было сосредоточено на критике зарубежных концепций конфликта поколений. Советские социологи считали, что конфликт между поколениями характерен для буржуазного общества, а в социалистическом обществе возможны лишь различия между поколениями. При этом особенности отечественной семьи, роль старших поколений изучались крайне мало. В результате конфликт в семье исследовался не в полном объеме. Это привело, в частности, к тому, что современные социологи часто вынуждены обращаться к западным теориям конфликта, которые не всегда и не во всем применимы к анализу российской семьи. В них не учитываются этнорелигиозные традиции взаимоотношений, семейные роли, ценности и нормы участников конфликта, их трансформации в современных условиях и т. д. Бесспорно, это усиливает потребность российских семейведов в собственных концепциях конфликтов.

Изучение проблем поколений с позиций общих норм, ценностей и установок давало возможность представить судьбу конкретных поколений, переживших на личном опыте уникальные события, оказавших влияние на восприятие жизни, социальное взаимодействие; показать духовный мир и облик поколения. Данный методологический подход применялся в отечественной социологии А.И. Афанасьевой, В.И. Добрыниной, И.М. Ильинским, А.И. Ковалевой, Т.Н. Кухтевич, В.Ф. Левичевой, В.А. Луковым, В.Г. Харчевой, В.Ц. Худавердяном и др. В их работах доминирует традиция исследования субкультур отдельных поколений (чаще всего молодежи), связанная с ценностной и мировоззренческой дифференциациями, делинквентной субкультурой, а также с различиями поведения, досуга, жизненных планов и проч. Однако вне поля зрения оставался

собственно межпоколенческий конфликт в семье. Поэтому вызывает интерес применение в последние годы качественного метода при реконструкции семейных жизненных стратегий, социального опыта поколений, изучении ожиданий родителей в отношении детей, межпоколенческой мобильности такими социологами, как В.Б. Голофаст, О.М. Здравомыслова, В.В. Семёнова и др.

В постсоветское время проблема конфликта поколений представлена в публикациях М.Б. Глотова, В.Т. Лисовского, В.И. Чупрова, которые полагают, что объективной основой конфликта служит нестабильность российского общества, а субъективной — утрата идейно-нравственных ориентиров, недостатки семейного и школьного воспитания, намеренное противопоставление поколений средствами массовой информации.

Представляют интерес проанализированные В.Ц. Худавердяном альтернативные движения, охватившие во второй половине XX в. значительную часть западной молодежи. Наряду с другими идеями они включали в себя поиски нового стиля поведения, новых форм семейных и межличностных отношений, основанных на принципах равенства, справедливости, солидарности, самореализации. Массовые “альтернативные” выступления ставили на повестку дня глобальные, общечеловеческие проблемы современности. Часть молодежи, убегая из семей в культовые группы, уповала в них на атмосферу доверительности, духовной близости, эмоциональной насыщенности, которой ей недоставало дома. Однако в сектах они становились объектами нечистоплотной манипуляции, а родителям крайне сложно было вернуть детей в семью.

В настоящее время в связи с постарением населения развитых стран, включая Россию, усиливается внимание ученых к социально-геронтологической проблематике семейных отношений (В.Д. Альперович, О.В. Краснова, Т.З. Козлова, Е.И. Холостова, Р.С. Яцемирская и др.).

Сторонники одной из теорий старения — теории распределения материальных средств — приуменьшают значение устой-

чивых эмоциональных привязанностей и чувства долга между родителями и детьми в силу того, что различные возрастные группы в большей или меньшей мере обладают богатством, властью и престижем. С этих позиций людей пожилого возраста можно считать слоем, находящимся в относительно неблагоприятном положении ввиду уменьшения их дохода (выхода на пенсию). С данным подходом тесно соприкасается точка зрения А.Г. Харчева о том, что взаимное отчуждение взрослых детей и родителей является следствием падения экономической ценности старшего поколения для общества и семьи и невозможности сохранения нравственных связей между поколениями в условиях ослабления их экономической заинтересованности друг в друге.

Представляется, что экономическое неравенство поколений как причина их конфликта в семье тесно связано с неравномерным обладанием людьми разных возрастов властью и престижем в обществе. Так, сторонники теории возрастной стратификации отмечают, что большинство старых людей не участвуют в системе власти, не обладают контролем ни над собой, ни над другими. После неизбежного увольнения они утрачивают престиж, который обычно ассоциируется с основной сферой занятий.

Дискриминацию пожилых людей в обществе подчеркивает теория меньшинств, относящая их к меньшинствам с вытекающими отсюда более низким статусом, предубеждениями, которые испытывают на себе меньшинства, и т. д. Мы полагаем, что снижение статуса пожилых людей в обществе ведет к ухудшению их положения в семье, к обострению межпоколенческих отношений.

Тем не менее не следует абсолютизировать утрату людьми преклонного возраста влияния в обществе как единственную предпосылку к конфликту между поколениями. Возрастной критерий всегда соотносился с авторитетом опыта, который помогал в борьбе за лидерство, власть. Однако в современной семье межпоколенческие отношения осложняются тем, что по мере обновления и усложнения знания ослабевает и снижается

возрастной ценз для лидера. Молодежь оказывается более приспособленной к технологическим инновациям благодаря более “свежим”, чем у старших поколений, знаниям, и в этом смысле отчасти подрывает положение старших, чей опыт не всегда оказывается нужным. По мнению ряда российских ученых, это является основой для неуважения к людям старшего поколения. Более того, накопленный ими опыт иногда начинает тормозить развитие нового знания. Сегодня конфликт “отцы и дети” трансформируется в противопоставление старого опыта и нового знания, а главное — положения в обществе. Однако мы не считаем это объяснение исчерпывающим.

В семье конфликт порождается также различными ценностями возрастных групп. Согласно теории субкультуры существует близость между людьми, принадлежащими к одной возрастной группе, а людей старших возрастов можно отнести к особой субкультуре, так как они исключены из взаимодействия с другими группами и обладают определенным чувством общности. Люди согласно этой теории разделяют окружающих на “своих” и “чужих”, ценность имеет только “свой”, поддержка “чужих” исключена или строго ограничена. Данная установка отражается и на взаимодействии в семье.

Согласно социально-геронтологической теории разъединения, освобождения взаимное отдаление стареющей личности и других людей в той же социальной системе сопровождается разрушением социальных связей, утратой социальных ролей, уменьшением приверженности к материальным ценностям и “уходом в себя”. “Уход” освобождает человека от привычного давления со стороны общества и позволяет более молодым и энергичным людям принять на себя ставшие вакантными роли и функции.

Молодые и зрелые члены общества согласно теории наименования и маргинальности считают лиц пожилого возраста бесполезными, утратившими прежние способности, чувство социальной и психологической независимости. Представляется, что подобные теории объясняют геронтофобные установки в

обществе как способствующие обострению межпоколенческих противоречий в семье.

Негативное отношение к старым людям во многом связано с изменением характера труда в индустриальном обществе по сравнению с аграрным; с географическим разделением поколений, вызванным ростом крупных городов; с распространением нуклеарной семьи; с дестабилизацией социальной ситуации в России и т. п. Геронтосоциологические теории и подходы существенно дополняют и служат развитию концепций конфликта поколений в современном “стареющем” обществе, где отмечаются значительный рост числа пожилых людей и вызванные этим ростом новые проблемы во взаимоотношениях в семье.

Современные социологические теории семьи включают ряд подходов. Традиционно сложились эволюционный, структурно-функциональный, интеракционистский, ситуационно-психологический, дивелопменталистский (основанный на жизненном цикле семьи) подходы к исследованию семейного взаимодействия. В последние десятилетия к ним добавились теории систем, обмена, конфликта, феноменологический подход, теория игр, радикально-критические теории феминизма и др. Многообразие подходов и концепций сводится в конечном итоге к двум основополагающим теориям, разрабатывавшимся еще в классической социологии: теории социальных структур и теории социальных изменений. Ряд концепций семьи относится к теории социального поведения. Особое место занимает школа альтернативной социологии, которая берет за исходный элемент и отправную точку анализа семью, а не индивида. Эта школа основывается на традиции Ф. Ле Пле, который поставил семью в центр интересов социологии, сделав ее независимой переменной по отношению к остальным социальным процессам.

В отечественной социологии А.Г. Харчев, М.С. Мацковский и др. развивали институциональный и групповой подходы к анализу семейных структур и процессов. Влияние внутригруппового взаимодействия членов семьи на характер и степень реализации ее функций на макроуровне предложили рассматри-

вать в рамках системного подхода к семье как институту и группе М.С. Мацковский, А.И. Антонов, В.М. Медков и др. Они опирались на идеи Т. Парсонса, К. Дэвиса, Р. Хилла о совмещении макроанализа и микроанализа семьи, так как ее стабильность зависит одновременно и от внешних социокультурных влияний, и от внутренних взаимодействий.

А.Г. Харчевым был развит новый для отечественной социологии функциональный подход к семье. М.С. Мацковский продолжил эту традицию; дополнил методологию исследования семьи системным подходом; разработал классификацию понятий социологии семьи, в частности, выделив конфликт как тип взаимодействия в семье; обосновал продуктивность проективных методов в эмпирическом исследовании семьи.

Современное состояние семьи получает различные оценки отечественных и зарубежных ученых. Сторонники “парадигмы модернизации” (А.Г. Вишневский, С.И. Голод, А.А. Клецин, В.В. Солодников и др.) поддерживают идею перехода от семьи традиционной, патриархальной к семье современной, эгалитарной; сторонники “кризисной парадигмы” (А.И. Антонов, В.Н. Архангельский, В.А. Борисов, В.М. Медков, С.В. Дармодехин и др.) выступают за возрождение традиционной семьи; сторонники “минимизации последствий кризиса для семьи и общества” (В.В. Елизаров, О.И. Волжина, Г.И. Климантова, Е.М. Черняк и др.) делают акцент на социальной защите “слабых” социально-демографических групп населения путем выплат семейных пособий и других льгот.

На Западе представители “осторожного оптимизма” (Л. Руссель, Н. Смелзер и др.) считают, что семья переживает не кризис как институт, а кризис его старых форм и период перехода к новым. Авторы международных документов ООН называют семью средой, призванной стать фундаментом для формирования и развития новых социальных ценностей.

Представляется, что более конструктивными для осмысления и регулирования конфликта в современной российской семье являются концепции семьи как фундамента для формиро-

вания и развития новых социальных ценностей, а также минимизации последствий кризиса для семьи и общества. При этом кризис семьи неправомерно считать всеобщим, поскольку он охватывает лишь часть развитых стран, включая Россию, но и в России – далеко не все типы семей, поскольку они весьма разнообразны по этноконфессиональным, региональным и другим особенностям. Вместе с тем именно кризисная парадигма наиболее последовательно объясняет конфликты в семье, связывая их с последствиями ее институционального кризиса.

Теория кризиса института семьи, следствием которого является распространение малодетности, прерывающей преемственность поколений, развивается А.И. Антоновым. Социолог глубоко исследует внутреннюю структуру семьи, обращаясь к микросоциологии семьи.

Концепция семейного конфликта А.И. Антонова заключается в том, что межинституциональные конфликты, ставящие институт семьи в подчиненное положение по отношению к государству и остальным институтам, неизбежно ведут к внутриинституциональным семейным конфликтам. Теряя свою социальную значимость, семья характеризуется сложностью поиска в ней согласия, сострадания и любви. Конфликтность семейных взаимоотношений супругов и поколений, по мнению А.И. Антонова, оказывается результатом драмы современного человека, обреченного на выискивание удобств одиночно-холодяцкого существования.

Институциональный кризис семьи сопровождается кризисом семейных структур и ролей, конфликтами ролевых интеракций, ростом стрессогенности жизненного цикла семьи. Противоречивость представлений всех членов семьи о моделях семьи и брака, о родственных и гендерных ролях, о семейных взаимоотношениях мужа и жены, родителей и детей обнажает конфликтность ценностных ориентаций отдельных членов семьи.

Вместе с тем семья, являясь социальным институтом и малой группой, состоит еще из отдельных личностей. Поэтому для полного теоретического описания семьи необходимы как обще-

социологические теории и теории малых групп, так и теории личности. Плодотворным в этом смысле представляется подход С.И. Голода, предлагающего понимание личности как поля противоборства двух тенденций: стремления к автономии (отделению себя от других в силу усложнения внутреннего мира) и интимности (принадлежности к группе). В таком понимании личности просматривается амбивалентность потребности индивидов к общению и уединению, неудовлетворенность которой может привести к конфликту с другими членами малой группы.

Особого внимания заслуживают выделенные С.И. Голодом три модели межпоколенческих отношений в семье. Их критерием он выбирает меру эмансипации детей от родителей, в частности, переход от монологического к диалогическому принципу отношений между поколениями.

Первая — “авторитарная”. В ней сохранено доминирование старшего поколения: ребенок часто выступает средством самоутверждения одного из родителей (как правило, матери). Последовательно проводимый детоцентризм (ориентация родителей на ребенка) может быть чреват межпоколенческим непониманием.

Вторая — “амбивалентная”. На ребенка воздействует “отраженный свет” супружеских отношений. Явные или скрытые конфликты между мужем и женой неизбежно негативно воздействуют на их взаимоотношения с детьми, независимо от того, хотят этого супруги или нет.

Третья — “квазиавтономная”. Эта модель является переходной от ярко выраженного детоцентризма (когда родители осуществляют по преимуществу культурную инвестицию в детей) к новому типу семьи, в котором главное значение придается автономному развитию ребенка. С точки зрения С.И. Голода, в относительно небольшой части семей происходят радикальные изменения в межпоколенческих отношениях, уменьшается доля формальных контактов и возрастают эмоционально насыщенные отношения, сопровождающиеся автономией детей от родителей. Взрослые дают своим детям воз-

возможность проявить самостоятельность и познакомиться с обширным кругом явлений.

Выделенные С.И. Голодом модели семьи плодотворны для анализа межпоколенческого конфликта, однако не носят исчерпывающего характера. Семьи могут быть типологизированы и по другим основаниям, не менее важным для конфликтных отношений: структура семьи (нуклеарная, многопоколенная; малодетная, многодетная; полная, неполная и т. д.); стадии жизненного цикла (молодая семья, стадия социализационного родительства, уход взрослых детей из семьи и т. д.); проблемы в семье (развод, инвалидность, девиантное поведение и др.).

Заслуживают также внимания предложенные зарубежными авторами модели семьи, в том числе “системная модель семьи” У.Р. Биверса. В основу его модели положены образцы семейного взаимодействия, наблюдаемые на различных уровнях функционирования семьи. На этой основе он выделяет три основных типа семьи, которые имеют несколько подтипов:

1. “Здоровая” семья, которая может быть двух подтипов — с оптимальным или адекватным внутрисемейным взаимодействием, когда члены семьи демонстрируют навыки открытого общения и разрешения возникающих конфликтов, уважают выбор каждого и вместе с тем обладают потребностью в совместной жизни.

2. “Промежуточная” семья, постоянно находящаяся в состоянии открытой или скрытой борьбы за власть, в результате которой либо некоторым членам семьи разрешается доминировать над остальными, либо вопрос о главенстве остается постоянно открытым. При достижении экстремальных значений центростремительности или центробежности семья становится дисфункциональной.

3. “Крайне дисфункциональная” семья имеет два подтипа: центростремительная и центробежная. Обеим разновидностям этой семьи присущи серьезные проблемы в межличностных отношениях, разрешении конфликтов, проявлении агрессии, которым присущи антисоциальные формы.

Представляется, что из приведенных типов семьи наибольшие предпосылки к конфликту имеют “промежуточная” и “крайне дисфункциональная” семьи.

Отдельные западные ученые (Р. Хилл, Р. Раппопорт и др.) в своих теориях семейного цикла, семейного стресса и кризиса трактуют конфликт в семье как явление, наиболее часто возникающее в переходные периоды ее социально-групповой динамики.

Анализируя динамику социальной ценности семьи, О.И. Волжина подчеркивает новый ракурс изменений в сфере родительства. Развивается идея нового “компьютерного” поколения, воспитывать которое родители не могут в силу несовпадения культурных миров. Другой аспект связан с чрезмерной занятостью родителей и их неготовностью к воспитанию детей в семье. Утвердившаяся идеология “нового поколения” привела к новой трактовке проблемы “отцов и детей”: родители выражают свое нежелание диктовать детям нормы индивидуального поведения.

А.И. Ковалева, подчеркивая, что социализирующая роль семьи сегодня возрастает, отмечает, что компьютер, “входя” в школу и семью, становится источником межпоколенческих социокультурных различий, активно воздействуя на ценностно-нормативную сферу детей. Однако это не означает “пропасти” между ценностно-нормативными системами “отцов” и “детей”. При этом дефекты в структуре семьи, образцы антиобщественного поведения родителей, семейные конфликты способны усилить ее криминогенный потенциал в силу высокой социально-психологической и правовой зависимости несовершеннолетних от семьи.

В число семейных аномалий не всегда следует включать конфликт “отцов и детей”, который иногда является необходимым условием успешной социализации. Часто патологией в семье является глубокая редукция, упрощение и вырождение взаимоотношений. Причем подобная аномалия может развиваться внешне бесконфликтно. Отсутствие конфликта не является до-

статочным и надежным показателем семейного благополучия, так как внешняя бесконфликтность отношений в семье не исключает наличия скрытых противоречий. Избегание и подавление конфликтов часто свидетельствует о неустойчивости взаимодействия в группе, латентной напряженности и дезинтеграции.

Таким образом, несмотря на различные подходы к изучению отношений в семье (позитивистский, структурно-функциональный, конфликтологический, интеракционистский, феноменологический и др.), теоретико-методологические основы семейной конфликтологии сформировались еще не полностью.

Существующие на сегодняшний день концепции семейного конфликта затрагивают только отдельные аспекты этого конфликта: противоречия во взаимодействии молодежи с обществом, снижение статуса пожилых людей, супружеские, детско-родительские конфликты и т. п. Семья часто рассматривается только как источник стабилизации.

К настоящему времени в первую очередь в западной науке накоплены теоретический опыт и конкретные исследования семейных взаимоотношений, включая конфликтные. Однако в отечественной социологии еще не получили концептуального осмысления достаточно разрозненные теоретические представления и конкретные эмпирические данные о конфликтах. Исследования тех или иных сторон семейно-родственных отношений чаще всего между собой не взаимосвязаны. Преобладает макросоциологический подход и недостаточно внимания уделяется микросоциологическому анализу конфликта в семье. Концепции семейного конфликта, развиваясь в основном в русле социологии семьи, крайне мало опираются на теорию и методологию социологии конфликта.

Недостаточно учитывается влияние современных изменений семьи и общества на специфику конфликта. В российской семье обострился ряд проблем: нестабильность семьи, низкая рождаемость, нарушения семейной социализации, рост напряженности в семейно-родственных отношениях, недоступность

квалифицированной помощи в решении семейных конфликтов и др.

Влияние этих проблем на семейные отношения и их регулирование пока не получили должного анализа. Не исследованы структура, динамика, функции, дисфункции, возможности регулирования конфликта в российской семье. Поэтому разработка семейной конфликтологии и использование полученных результатов теоретического и эмпирического анализа весьма востребованы как в учебном процессе, так и в социальной практике.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Как рассматривали конфликт Р. Дарендорф, Л. Козер и другие представители конфликтологического подхода?
2. Охарактеризуйте концепции конфликта поколений второй половины XX в.
3. На каких проблемах в семейных отношениях акцентируют внимание социально-геронтологические теории?
4. Опишите взгляды на семью А.Г. Харчева, М.С. Мацковского и других отечественных ученых.
5. Каковы концепции развития современной семьи?

## РАЗДЕЛ II. Развитие конфликта

---

### Глава 4 СТРУКТУРА И ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

#### 4.1. Структура конфликта

Сопоставление и обобщение различных конфликтологических концепций, предложенных зарубежными и отечественными учеными, показывают, что к основным структурным составляющим любого социального конфликта, как правило, относят субъектов конфликта, отношения между ними, а также тот предмет (или спорный вопрос, проблему), который является его поводом (рис. 1).

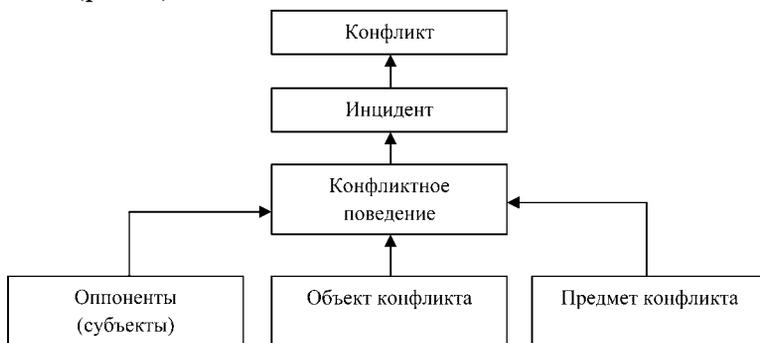


Рис 1. Структура конфликта

Структурные характеристики отражают компоненты, без которых существование конфликта невозможно: изъятие лю-

бого такого элемента из пространства конфликта либо сводит конфликт на нет, либо существенно меняет его характер. Под **структурой конфликта** понимается совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать. Каждый конфликт имеет объективное содержание и субъективное значение. Структура конфликта — это динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

*Объективное содержание конфликта* включает:

- субъекты конфликта;
- предмет конфликта;
- объект конфликта;
- источник конфликта.

*К субъективным составляющим конфликта* относятся:

- мотивы сторон;
- конфликтное поведение;
- образы предмета конфликта.

Существуют и другие подходы к анализу структурных компонентов конфликта. Например, Л.А. Петровская предлагает включать в понятийную схему психологического анализа конфликта стороны конфликта, условия его протекания, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, исходы конфликтных действий. Н.В. Гришина к структурным компонентам конфликта относит стороны конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, действия участников конфликта, исход конфликта.

## **4.2. Источники конфликта**

**Источники конфликта** — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его. Источники конфликта могут быть объективными и субъективными.

*Объективные источники*, как правило, приводят к созданию предконфликтной обстановки. Иногда они могут быть реальными, а иногда мнимыми, лишь поводом, придуманным человеком.

*Субъективные источники* начинают действовать тогда, когда предконфликтная обстановка перерастает в конфликт. Практически в любой предконфликтной ситуации у человека остается выбор путей (конфликтного или одного из неконфликтных) разрешения конфликта. В конфликте объективные и субъективные источники сложно разграничить.

К числу наиболее часто встречающихся объективных источников можно отнести следующие:

- естественное столкновение материальных и духовных интересов субъектов в процессе жизнедеятельности;
- слабую разработанность правовых норм, регулирующих неконфликтное решение проблем;
- недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности субъектов материальных и духовных благ.

Отдельную группу составляют объективные источники конфликтов, происходящих в рамках взаимодействия субъектов, которые объединены в организацию. Этим источникам по сравнению с другими объективными источниками элемент субъективизма присущ в несколько большей степени.

*Организационно-управленческие источники* конфликтов связаны с созданием и функционированием групп, коллективов, организаций.

*Структурно-организационные источники* конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.

*Функционально-организационные источники* конфликтов — неоптимальность функциональных связей организации с внешней средой, а также связей между структурными элементами организации и между отдельными работниками.

*Личностно-функциональные источники* конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональ-

ным, нравственным и другим качествам занимаемой должности.

*К ситуативно-управленческим источникам* конфликтов относятся ошибки, допускаемые руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.

*Социально-психологические источники* конфликтов связаны с потерей и искажением информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.

*Личностные источники* конфликтов — индивидуально-психологические особенности его участников, специфика процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.

### **4.3. Субъекты конфликта (конфликтующие стороны)**

Согласно субъектно-деятельностному подходу субъекты являются основными структурными элементами любого конфликта, поскольку, выступая противоборствующими сторонами, они своими действиями порождают сам конфликт, придают ему те или иные содержание и остроту, определяют его течение и изменение. Поэтому их, возможно, более четкое определение выступает одним из важнейших аспектов конфликтологического анализа. Точная идентификация субъектов конфликта помогает прояснить его предмет, спрогнозировать его динамику и возможные варианты разрешения. Нередко возникают ситуации, когда достаточно сложно определить непосредственных субъектов конфликта. Примером могут служить этнополитические конфликты, такие как чеченский или осетино-ингушский, когда непросто ответить на вопрос: кто же представляет стороны в конфликте: лидеры противостоящих сторон, те, кто принимает непосредственное участие в силовых операциях, те, кто воспринимает друг друга как соперников и поддерживает своих лидеров в конфликте, или все они вместе как представители и участники определенной социальной группы?

Согласно К. Боулдингу субъектами конфликта могут выступать либо отдельные индивиды, либо их общности, группы.

По участвующим в конфликтах субъектам можно выделить *межличностные конфликты* — конфликты между отдельными личностями, *личностно-групповые конфликты* — конфликты между отдельной личностью и группой и *межгрупповые конфликты* — конфликты между группами.

Особым видом конфликта с этой точки зрения можно считать и внутриличностный конфликт, в котором индивид как бы “раздваивается” на противостоящих субъектов и испытывает внутреннюю борьбу с самим собой, решая, каким ему быть, как поступить, что выбрать.

Часто конфликт, начавшись как межличностный, с появлением у каждой из его сторон активных приверженцев переходит в межгрупповой. Так же часто, включившись в конфликт в составе определенной группы, личность начинает вести в ней свою собственную линию, вследствие чего конфликт становится для нее личностно-групповым. Все эти “переходы” меняют содержание конфликта и поэтому требуют серьезного анализа.

*Основные участники конфликта* — это заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые конфликтологи используют такое понятие, как “оппонент”.

Заинтересованные стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит от конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется другим, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Сторона, которая первой начала конфликтные действия, называется *инициатором конфликта*. Часто выделяют такую характеристику оппонента, как его *ранг*. Ранг — это сила, определяющая уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте.

*Группы поддержки* — это отдельные индивиды, которые активными действиями либо своим присутствием, молчаливой поддержкой могут воздействовать на развитие конфликта, его исход.

В конфликте часто сложно выявить мотивы оппонентов, так как в большинстве случаев они их скрывают, предъявляя открыто мотивировку, которая отличается от истинных мотивов.

Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий оппонентов. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах участников конфликта. Чередование реакций сторон, направленных на реализацию их интересов, и ограничение интересов оппонента составляют видимую социальную реальность конфликта.

Конфликтное поведение имеет свои принципы, стратегии и тактики. В числе принципов поведения в конфликтной ситуации: концентрация сил, координация сил, нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника, экономия сил и времени.

Стратегия поведения в конфликте — ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Выделяют пять стратегий:

- *соперничество* — заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения;
- *сотрудничество* — позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны;
- *компромисс* — предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны;
- *приспособление* — основывается на понижении своих стремлений и принятии позиций оппонента;
- *избегание* — участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Стратегии в конфликте реализуются через различные тактики, в числе которых:

- *тактика захвата и удержания объекта конфликта.* Применяется в конфликтах, где объект материален;
- *тактика физического насилия.* Применяются такие приемы, как уничтожение материальных ценностей, физическое

воздействие, нанесение телесных повреждений, блокирование чужой деятельности, причинение боли и т. п.;

– *тактика психологического насилия*. Вызывает у оппонента обиду, задевает самолюбие, достоинство и честь;

– *тактика давления*. Приемы включают предъявление требований, указаний, приказов, угрозы, вплоть до ультиматума, предъявление компромата, шантаж;

– *тактика демонстративных действий*. Применяется с целью привлечения внимания окружающих;

– *тактика коалиций*. Цель — усиление своего ранга в конфликте. Выражается в образовании союзов, увеличении группы поддержки за счет руководителей, общественности, друзей, родственников, обращении в СМИ, различные органы власти;

– *тактика фиксации своей позиции*. Наиболее часто применяемая, основана на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции. Это убеждение, просьбы, критика, выдвижение предложений и т. д.;

– *тактика дружелюбия*. Включает корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрацию готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение;

– *тактика сделок*. Предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.

Тактики бывают жесткими, нейтральными и мягкими. В конфликтах тактики меняются обычно от мягких к жестким.

#### **4.4. Объект и предмет конфликта**

Конфликты различаются по содержанию, т. е. по объекту столкновения. Если условно обозначить субъекты конфликта — С1 и С2, а объект их интереса — О, то формула содержания конфликта будет выглядеть следующим образом: С1 — О — С2, а дополнением к ней — предметное обозначение объекта столкновения.

**Объект конфликта** — это материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к

обладанию или пользованию которой стремятся оба субъекта конфликта. Объект конфликта может быть делимым и неделимым. Условием для конфликта является притязание хотя бы одной из сторон на неделимость объекта, желание считать его неделимым, полностью владеть им. Такое понимание открывает более широкий спектр вариантов решения конфликта, т. е. для конструктивного разрешения конфликта необходимо изменять не только его объективные составляющие, но и субъективные.

Если конфликт между субъектами не имеет объекта столкновения, то он является ложным. В подобном ложном конфликте нет содержательного компонента. Его основа — неблагоприятное психологическое состояние субъекта. Принцип действия таких конфликтов — “Я категорически против, потому что у меня плохое настроение!” Схематически эту группу конфликтов можно выразить так: С1 — О — С2. Основанием такого рода столкновения является особое состояние субъекта, а причина, т. е. объект интереса, отсутствует, столкновение формируется вокруг пустоты. И как только налаживается психологическое состояние одного из субъектов, налаживаются отношения между оппонентами. В конфликтах такого типа необходимо не разрешать конфликт, так как его нет, а быть внимательным к другому, замечать его самочувствие, уважать неблагоприятное состояние партнера.

Объектом бытовых конфликтов является бытовое устройство. Схематически данную группу конфликтов можно обозначить так: С1 — Бытовое устройство — С2.

В административных конфликтах объектом столкновения становятся полномочия субъектов: С1 — Полномочия — С2.

В качестве объекта профессионального конфликта выступает профессиональная деятельность: С1 — Профессиональная деятельность — С2. Такие конфликты возникают между представителями одной профессиональной сферы.

В центре идеологического конфликта всегда стоит различное отношение субъектов к одному и тому же явлению ценностного плана. Схематически это можно изобразить так: С1 — Отношение — С2.

Противоречия между характеристиками психологических процессов и свойств психики двух субъектов порождают психологический конфликт. Объектом столкновения в психологическом конфликте является психологическое свойство, неудобное для одного из субъектов: С1 — Особенность свойств и психических процессов — С2.

Объектом этических конфликтов являются нормы поведения: С1 — Нормы поведения — С2.

Также встречаются конфликты смещенного основания, когда параллельно присутствуют два объекта: интересы двух субъектов (у каждого — свой), и субъекты в столкновении предъявляют друг другу различные по характеру требования. Схематически данную группу конфликтов можно представить так: С1 — О1 — О2 — С2.

Следовательно, чтобы определить, чем наполнен конфликт, т. е. каково его содержание, следует вычленить объект столкновения субъектов.

Этот структурный параметр характеризует содержательную сторону конфликта. Для его определения важно выявить, по поводу чего субъекты противостоят, что делает внимание и устремления каждого из них противоречащими друг другу, выяснив тем самым их взаимную готовность противоборствовать между собой. Это составляет собственный **предмет конфликта**.

Предмет конфликта — это существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта; противоречие, ради которого стороны вступают в противоборство.

Суть противоречия в большинстве случаев не лежит на поверхности. Субъекты могут воспринимать конфликт с различной степенью соответствия образа конфликтной ситуации реальности. Можно выделить четыре типа конфликтов.

1. *Латентный конфликт*. Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.

2. *Неадекватно воспринятый конфликт.* Конфликтная ситуация объективно существует и воспринимается сторонами как конфликтная, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности.

Искаженное восприятие конфликтной ситуации рождает неопределенность исхода конфликта.

3. *Ложный конфликт.* Конфликтная ситуация объективно отсутствует, однако стороны ошибочно воспринимают свои отношения как конфликтные.

4. *Адекватный конфликт.* Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками.

#### 4.5. Процесс конфликта

Процесс конфликта является его динамической характеристикой в отличие от структурных элементов: источника, субъектов, объекта и предмета конфликта.

**Процесс конфликта** — это ход развития конфликта по этапам и фазам. Описание динамических характеристик конфликта предполагает рассмотрение регуляторов динамики конфликта, определяющих его возникновение и развитие. Безусловно, различение структурных и динамических параметров конфликта иногда бывает недостаточно четким.

Динамическим характеристикам конфликта уделяется основное внимание в работах по конфликтологии. Во всяком случае вопросы, связанные с динамикой конфликта, рассматриваются в конфликтологической литературе значительно чаще, чем другие. Очевидно, это связано с тем, что именно происходящее в конфликте оказывает решающее влияние на его исход, на разрешение конфликта и его последствия.

Описание динамических характеристик конфликта предполагает внимание к развитию конфликта и требует ответа на два ключевых вопроса: что происходит в конфликте (процессы, возникающие на разных стадиях) и как это происходит (регуляторы этих процессов)?

Обычно считается, что конфликт проходит следующие этапы развития:

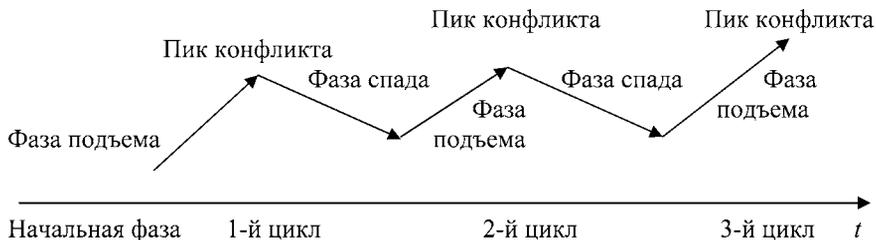
- объективное противоречие;
- обострение объективного противоречия;
- конфликтная ситуация;
- инцидент;
- реакция субъектов на конфликт (деструктивная и конструктивная);
- управление конфликтом;
- функциональные и дисфункциональные последствия конфликта;
- урегулирование и разрешение конфликта.

*Этапы развития конфликта* — периоды в развитии конфликта, отражающие существенные моменты, характеризующие развитие конфликта от его возникновения и до его разрешения. Знание основного содержания каждого из этапов конфликта важно для прогнозирования конфликта, оценки и выбора технологий управления им.

Когда же, собственно, возникает социальный конфликт и что считать его началом? В отечественной литературе эта проблема нашла свое отражение в различении понятий “конфликт” и “объективная конфликтная ситуация”. Анализируя содержание, вкладываемое разными авторами в понятие “конфликтная ситуация”, можно сказать, что она в основном интерпретируется как совокупность объективных внешних обстоятельств и условий, способствующих возникновению конфликта. Конфликт, в свою очередь, представляет собой реальное столкновение участников ситуации, их противостояние, началом которого становится осознание ими ситуации как конфликтной, и переход к конфликтному взаимодействию.

*Фазы конфликта* — это периоды в развитии конфликта, непосредственно связанные с его этапами и отражающие динамику конфликта прежде всего с точки зрения реальных возможностей его разрешения. Основными фазами конфликта являются: начальная фаза; фаза подъема; фаза пика; фаза спада.

Фазы конфликта могут повторяться циклически. Например, после фазы спада в первом цикле может начаться фаза подъема второго цикла с прохождением фаз пика и спада. Затем может начаться третий цикл и т. д. При этом возможности разрешения конфликта в каждом последующем цикле уменьшаются. Описанный процесс можно изобразить графически (рис. 2).



**Рис. 2.** Фазы конфликта

Таким образом, анализ динамических характеристик конфликта предполагает описание того, как из некоей совокупности внешних социальных условий возникает конфликт, как происходит само конфликтное взаимодействие и как конфликт разрешается или заканчивается.

#### **4.6. Семейный конфликт как многоуровневый социальный процесс**

Социальный конфликт может проявляться на разных уровнях: на социетальном (между социальными общностями, между обществом и отдельным его институтом, например семьей); на групповом (между большими и между малыми социальными группами, включая группы родственников) и даже на межличностном. В последнем случае индивиды выступают представителями конкретных социальных общностей, носителями их норм и ценностей, исполнителями институциональных ролей, выразителями своей статусной принадлежности и т. д.

Противостояние в семье представляет собой многоуровневый социальный процесс (табл. 2):

## Уровни формирования и разрешения семейного конфликта

Уровень формирования и разрешения конфликта	Характеристика процесса формирования и разрешения конфликта на данном уровне
Общество в целом	Неизбежное наличие социальных противоречий приводит к тому, что часть этих противоречий разрешается бесконфликтно на общественном уровне, а часть – накапливается и обостряется (особенно в ситуации «переходного» общества), транслируется в институт семьи
Семья как социальный институт	Социальные противоречия частично разрешаются на институциональном уровне при помощи механизмов социального контроля, под влиянием семейных ценностей, норм. Однако в ситуации общественных и семейно-институциональных трансформаций и кризисов, снижения статуса семьи в обществе и при проблемах ее взаимодействия с другими институтами возможности семьи по разрешению противоречий сокращаются, формируется почва для проявления конфликтных столкновений в конкретных семьях
Семья как социальная группа	На этом уровне противоречия проявляются в форме открытых или скрытых конфликтных действий и противодействий субъектов, возникающих в процессе их внутригрупповых или межгрупповых семейно-родственных интеракций. Характер конфликта зависит от типа семьи, ее состава и особенностей взаимоотношений, степени сплоченности, этапа жизненного цикла, жилищных и бытовых условий, влияния родственников и т. п. Проблемы семейной группы усугубляют конфликт
Межличностный уровень	Межличностный уровень в основном изучается в двух аспектах – социально-психологическом и социологическом. С социологической точки зрения, на этом уровне на конфликт влияют такие характеристики его субъектов, как статусы, роли, нормы, ценности и др., усвоенные ими в результате социализации

Как видно из табл. 2, на общественном и институциональном уровнях закладываются противоречия, на межличностном и групповом — происходит их проявление в виде конфликтного взаимодействия. Эти уровни не изолированы друг от друга; общественные процессы взаимосвязаны с семейными, семейные — с личностными. Из личностей в конечном итоге складываются семья и общество.

Движущими силами конфликта выступают противоречия, интересы и ценностные ориентации субъектов.

Конфликт — особый вид взаимодействия субъектов: личностей, малых социальных групп. Он представляет собой столкновение разнонаправленных сил и противоборство двух и более противостоящих сторон. Их столкновение вызвано невозможностью одновременного удовлетворения потребностей сторон, предполагает пересечение их интересов, осознание ущемления своих интересов и отношение к противостоящей стороне как противнику и “виновнику” проблемы. Конфликт вытекает из статусных, ролевых, ценностных, нормативных и иных духовных и материальных различий людей. В процессе конфликта происходит разрешение острого противоречия, основанного на несовместимости интересов, целей, ожиданий, взглядов, мотивов, действий людей. Возникновение противоречий в семье неизбежно из-за существования в ней тех или иных проблем, неравенства членов семьи, неравномерности распределения ресурсов и т. п. Конфликтное взаимодействие в семье (как особая форма взаимодействия в процессе конфликта) связано с негативными эмоциями, стрессами, нанесением ущерба и т. д.

Конфликтная ситуация может сложиться объективно, а может быть создана одной из сторон или обеими. В соответствии с субъективным значением участник начинает действовать в конфликте. Причем субъективное отражение конфликтной ситуации не обязательно соответствует действительному положению дел. Ложное восприятие возникает в результате неправильного истолкования слов и поступков других людей. Различия в

интерпретации чужих поступков во многом определяются различиями культур, норм общения.

Интерпретации конфликта многообразны. Чем больше в языке синонимов, тем больше различий в трактовке людьми одного и того же понятия, описывающего то или иное явление. Семантический анализ понятия “конфликт” позволяет выделить множество его синонимов: расхождение, разногласие, трения, противоречие, противопоставление, дисгармония, диссонанс, антагонизм, протест, размолвка, разлад, натянутые отношения, столкновение, спор, препирательство, ссора, раздор, конфронтация, противостояние, противоборство, коллизия, схватка, отказ и т. д. Такое разнообразие трактовок свидетельствует о том, что каждая социальная группа и отдельные ее представители могут считать конфликтом различные виды взаимоотношений.

Следовательно, конфликт в повседневном семейно-родственном взаимодействии создается субъектами на основе объективно сложившейся в обществе и институте семьи противоречивой ситуации. Если стороны считают ситуацию их взаимодействия в семье конфликтной, то они осуществляют соответствующие их представлению о конфликте социальные действия. Истолкование ситуации и действий как конфликтных обусловлено гендерными, поколенческими, культурными, институциональными, групповыми и даже индивидуальными социальными ценностями и нормами.

Конфликту предшествует противоречие; при этом конфликт определяется как стадия его значительного обострения и одна из крайних форм разрешения обостренного противоречия вовлеченными в него субъектами. По способу существования противоречия предстают как социальные тождества, социальные различия и социальные противоположности. На первоначальной стадии, зарождаясь в виде возможности, противоречие выступает как тождество, включающее в себя несущественные различия. На следующей стадии, в составе диалектического тождества, нарождаются и углубляются существенные различия. В процессе последующего развития, на его третьей ста-

дии, существенное различие может перерасти в противоположность. Социальная противоположность ведет к конфликту между людьми, выражающемуся в столкновении их коренных интересов. То есть противоречия начинаются с несущественных различий, которые под влиянием разнообразных факторов перерастают в существенные, доходящие до противоположных свойств и тенденций.

Э. Гидденс отмечает, что противоречие и конфликт связаны напрямую в тех случаях, когда индивиды сталкиваются с искаженными последствиями собственных действий или считают их вполне вероятными. Искаженные последствия представляют собой непредвиденные результаты, которые могут быть вызваны ситуацией структурного противоречия. Вызывая “обратный эффект”, искаженные результаты порождают у индивидов депрессию, чувство разочарования, негодования, удрученное состояние, а потому потенциальную готовность к борьбе. Однако эти последствия не являются единственными причинами конфликта. Общие условия, стимулирующие его возникновение, следует искать в связи, существующей между противоречием и коллективными интересами. Способностью контролировать условия воспроизводства системы, сводя к минимуму возможные конфликты, обладает государство.

Эти взгляды Э. Гидденса подчеркивают взаимосвязь объективных, структурных противоречий в обществе с субъективным их восприятием как негативных для личности, что в совокупности способно вызвать конфликт. Кроме того, ученый указывает на главный источник регулирования социальных конфликтов – государство.

С позиций субъектно-деятельностного подхода конфликт в семье может быть определен как противоборство (активное противоречие) самоопределяющихся субъектов. Поскольку самоопределение и противоборство в этом самоопределении происходят у индивидов и их групп постоянно, повседневно, конфликт является нормальным и массовидным феноменом, а не экстремальным, предельным случаем обострения социальных

противоречий. Данная трактовка применима к конфликту в семье, однако при этом учитывается наличие и конструктивной, и деструктивной сторон конфликта.

*Семейный конфликт* – это определенные отношения между членами семьи, порожденные противоречиями ее развития и функционирования, посредством которого они разрешаются. Семейный конфликт включает в себя противоречия между супругами, между родителями и детьми, другими родственниками. Конфликт возникает по поводу выполнения семьей ее функций, по поводу структуры семейных отношений, определения семейных целей и задач развития на каждой стадии жизненного цикла семьи, системы семейных ценностей и ее соответствия индивидуальным ценностям членов семьи.

Можно классифицировать конфликты в семье на горизонтальные (между супругами, между братьями и сестрами и т. п.) и вертикальные (между родителями и детьми, между прародителями и внуками и т. д.). Горизонтальные конфликты возникают внутри поколения, вертикальные – между поколениями. У участников вертикальных конфликтов глубже неравенство статусов, больше выражена иерархия в отношениях и т. д.

По исследованиям Н.В. Шахматовой, для внутрипоколенческих отношений характерны относительно стабильные не только статусные, но и эмоциональные контакты, которые могут сохраняться и переноситься во времени (в течение всей жизни) и в социальном пространстве (на социальные институты). Отношения между сверстниками более демократичны, чем межпоколенческие отношения, для внутрипоколенческой интеграции более характерны отношения равенства.

Межпоколенческий конфликт может возникнуть между родственниками, принадлежащими к разным поколениям в семье и/или в обществе, независимо от того, совместно проживают субъекты конфликта или раздельно. Родители и дети, прародители и внуки имеют принципиальные социальные различия в силу принадлежности к разным историческим эпохам развития общества. До определенного предела семья нейтрализует эти раз-

личия и способствует компромиссу между поколениями, у которых ориентация на ценности сверстников часто не менее велика, чем на ценности родственников. Семья же внутренне разобщенная, с неустойчивыми брачно-семейными связями, длительное время развивающаяся в нестабильном обществе, имеет серьезные затруднения в регуляции взаимоотношений.

Одним из показателей наличия конфликта в семье является социальная напряженность во взаимодействии индивидов. *Социальная напряженность* — это индикатор конфликта, который отражает определенное духовное состояние индивидов и социальных групп, их эмоции, неудовлетворенность существующим положением. Невозможность или нежелание мирным путем и с максимальной выгодой договориться и решить стоящие перед субъектами проблемы усиливает дисгармонию во взаимоотношениях родственников. Напряженность стимулируется также убежденностью каждой из сторон в собственной правоте и “вине” противника.

В основе аккумуляции потенциала социальной напряженности лежит неудовлетворенность, возникающая как результат несоответствия, рассогласования ценностей, интересов, потребностей различных социальных субъектов и первый шаг на пути осознания ими реального противоречия.

Количественным индикатором напряженности выступает увеличение числа дестабилизирующих факторов и ситуаций во взаимодействии в семье, увеличение периода деструктивных отношений. Качественные индикаторы напряженности свидетельствуют об изменениях в содержании отношений между субъектами, в содержательных характеристиках самих субъектов, в переходе от конструктивных форм разрешения проблем в семье к деструктивным (сопряженным с насилием, изоляцией, пренебрежением семейными обязанностями и т. п.).

Содержание напряженности связано с социальной дезинтеграцией, отсутствием солидарности взаимодействующих личностей и групп, девиацией, иногда с аномией, утратой социальной идентичности, депривацией и фрустрацией основных по-

требностей личности, семьи, социальным кризисом. Напряженность предшествует конфликту и при соответствующих условиях может перерасти в конфликт.

Процесс перерастания социальной напряженности в конфликт в семье включает следующие этапы:

1) усиление неудовлетворенности супругов, родителей, детей условиями своего взаимодействия;

2) обнаружение причинно-следственной связи между объективными противоречиями и деятельностью других членов семьи, вызывающее межличностную напряженность;

3) усиление напряженности, трансформирующейся в конфликтный потенциал;

4) аккумулярование конфликтного потенциала и его переход в открытый конфликт.

Конфликтное взаимодействие в семье является процессом, развивающимся по циклической схеме, которая состоит из нескольких стадий: предконфликтной стадии, стадии инцидента и конфликтного противодействия сторон, стадии завершения конфликта и проявления его последствий. На любой из стадий конфликт может быть разрешен, приостановлен или, напротив, усугублен. В случаях неразрешенного конфликта возможно возникновение в семье новых конфликтных ситуаций.

Процесс противостояния в семье является нелинейным. Он протекает с меняющейся скоростью и направленностью: возможны его эскалация и деэскалация, “повороты вспять” (возвращение на предыдущие стадии) и “отклонения в сторону” (переключение на другие объекты, создающее эффект наслаивания проблем). Кроме того, конфликт в семье является дискретным, прерывистым процессом, т. е. возможны приостановки, “затухание” конфликтного взаимодействия и его возобновление. Сложная динамика конфликта создает дополнительные трудности в его регулировании, изменчивость и неоднозначность его последствий.

В различных теоретических подходах конфликт объясняется и как функциональный процесс, и как дисфункциональный.

Наиболее полно первым осветил этот вопрос Г. Зиммель. Его работа “Конфликт” строилась вокруг главного тезиса о том, что конфликт – это форма социализации. Ни одна группа не бывает полностью гармоничной, ибо в таком случае она была бы лишена движения и структуры. Группам необходима как гармония, так и дисгармония, как ассоциация, так и диссоциация; конфликты внутри групп не являются исключительно разрушительными факторами. Образование группы есть результат процессов обоюбого вида: и позитивный, и негативный факторы создают групповые связи. Конфликт, так же как и сотрудничество, обладает социальными функциями. Определенный уровень противоречивости является существенной составляющей как процесса становления группы, так и ее устойчивого существования. Теоретические положения Г. Зиммеля служат методологическими предпосылками изучения конфликта в семье как функционального процесса.

По мнению Г. Зиммеля, противоречие и конфликт не только предшествуют единству, но и присутствуют в нем в каждый момент его существования. Конфликт предназначен для преодоления разрушительных дуализмов. Снимая напряжение между контрастами, конфликт является одним из способов достижения единства.

Иначе говоря, отсутствие конфликта в семейном взаимодействии не есть показатель его прочности и стабильности, отсутствия в нем потенциально разрушительного напряжения и слабости интеграции. Для стабильных семейных отношений не чужды конфликтные ситуации и противодействия; напротив, их избегание свидетельствует о скрытой напряженности, недоверии, опасении, неустойчивости и полного разрыва отношений в семье.

Функциональный анализ конфликта в семье базируется на выдвинутых Р. Мертоном основных постулатах функционального анализа: стандартизированные социальные действительности или же элементы культуры являются функциональными для *всей* социальной или культурной системы; *все* эти соци-

альные и культурные элементы выполняют социальные функции; социальные функции тем самым являются *необходимыми* (курсив Р. Мертон).

“Функция” – одно из центральных понятий, связанное с описанием конфликта как процесса. Во-первых, конфликт есть следствие функционального воздействия компонентов систем более высокого порядка. Во-вторых, элементы структуры конфликта связаны функциональными зависимостями; целостность конфликта как структуры поддерживается функциональными взаимосвязями. В-третьих, конфликт оказывает функциональное воздействие на внешнюю по отношению к нему среду, на его участников и на их отношения с внешней социальной и материальной средой.

Конфликт в семье обладает важными функциями для его субъектов, их социального взаимодействия, для семьи и общества в целом. Под *социальной функцией конфликта в семье* понимается его конструктивная роль в развитии семьи и общества, которая в основном проявляется в динамике конфликта, в совокупности его позитивных последствий. Именно наличие социальных функций приводит к тому, что конфликт не только время от времени возникает в отдельно взятой семье, но и в целом воспроизводится в человеческой культуре. При этом внимание к функциональным аспектам конфликта не означает отрицания того, что некоторые его формы разрушают групповое единство, ведут к дезинтеграции индивидов и дестабилизации института семьи.

Более того, конфликт обладает функциональными изменениями: функции могут трансформироваться в дисфункции, и наоборот; степень выраженности и скорость изменения той или иной функции способны варьировать. В результате таких изменений могут сформироваться новые социальные ситуации, явления, институты, процессы, отношения людей или же новые характеристики институтов, организаций и т. д.

В семье конфликт является многомерным — функционально-дисфункциональным — процессом. Это означает то, что у

конфликта есть не только функциональные, но и дисфункциональные свойства, которые в разных ситуациях весьма противоречиво сочетаются друг с другом и проявляются неоднозначно по отношению к личности, семье, обществу.

Конфликт претерпевает изменения как в направлении усиления функций, так и в направлении возрастания дисфункций. Конструктивные и деструктивные изменения семейных отношений возможны на каждом уровне: общественно-институциональном, межличностно-групповом. Необходимы и возможны регулируемые изменения взаимоотношений в семье.

На основании изложенного можно сделать ряд выводов относительно конфликта в семье.

Конфликт в семье представляет собой процесс обострения, столкновения и разрешения противоречий между супругами, родителями и детьми, между прародителями и внуками, другими близкими родственниками.

Противостояние в семье представляет собой многоуровневый социальный процесс. На общественном и институциональном уровнях закладываются противоречия, на межличностном и групповом — происходит их проявление в виде конфликтного взаимодействия. Движущие силы этого процесса: противоречия, интересы и ценностные ориентации субъектов. Конструктивные и деструктивные изменения семейных отношений возможны на каждом уровне.

Существуют такие разновидности конфликта в семье, как горизонтальный — между сторонами, примерно равными по статусу (муж и жена, брат и сестра и т. д.); вертикальный, для которого характерны отношения субординации, связанные с социальной дистанцией и неравенством сторон (между родителями и детьми, прародителями и внуками и т. п.).

Конфликтную ситуацию в семье создают субъекты взаимодействия на основе объективных противоречий. Под конфликтом его участниками понимаются такие социальные ситуации и действия, как расхождение во взглядах, непонимание друг друга, противоречие интересов, несогласие с противоположной сто-

роной, напряженное взаимодействие и противодействие сторон, конфронтация, столкновение, противоборство мнений, антагонизм, разрыв отношений и т. п.

Существенную роль играют осознание людьми противоречий как лично и семейно значимых и интерпретация сложившейся ситуации и действий противоположной стороны как конфликтных. Такая интерпретация детерминирована социальными нормами (прежде всего, гендерными, поколенческими, семейными), которых придерживаются субъекты. Конфликт в семье имеет ситуационное и событийное измерения. Индикаторы конфликта: наличие противоречий, осознание их членами семьи, напряженные отношения, взаимные противодействия.

Возможно также сочетание конфликта по одним вопросам и, напротив, согласия — по другим.

Конфликт в семье является многомерным, нелинейным, дискретным функциональным процессом. Он претерпевает изменения как в направлении усиления функций, так и в направлении возрастания дисфункций под влиянием различных факторов. Этот конфликт обладает определенной структурой, динамикой, функциями, дисфункциями и способами регулирования.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Дайте определение структуры конфликта и его содержания.
2. Опишите стратегию и тактику поведения субъектов в конфликте.
3. Каково значение наличия объекта и предмета конфликта для его содержания и процесса развития?
4. Раскройте понятие и содержание процесса конфликта.
5. Каково содержание динамики развития конфликта?
6. Дайте определение конфликту в семье; назовите уровни его формирования.
7. Что предшествует конфликту? Что такое противоречие, социальная напряженность и в чем их отличия от конфликта?
8. Между кем и в каких формах может проявиться конфликт в семье?

## Глава 5

# РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТА

### 5.1. Динамика конфликта и модели его развития

Социальному работнику необходимо уметь анализировать процесс конфликта для определения стадий развития конфликта и, соответственно, способов его разрешения. Существует множество различных подходов к методам изучения и описания конфликта.

Обращаясь к схемам описания конфликта, представленным в литературе, можно обнаружить определенное сходство в представлениях специалистов. Так, в результате анализа психологической литературы А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов установили, что при описании конфликта могут использоваться следующие понятия: “сущность конфликта”, “генезис конфликта”, “эволюция конфликта”, “классификация конфликта”, “структура конфликта”, “динамика конфликта”, “функции конфликта”, “личность в конфликте”, “предупреждение конфликта”, “разрешение конфликта”, “методы изучения конфликта”.

Л.А. Петровская, предложившая первую в отечественной литературе понятийную схему социально-психологического анализа конфликтов, включает в нее четыре основные категориальные группы: структура конфликта, динамика конфликта, функции конфликта, типология конфликта.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов при описании процесса конфликта останавливаются на стадиях процесса возникновения и развития конфликта (включая конфликтное взаимодействие и разрешение конфликта). Л.А. Петровская представляет динамику конфликта как процесс, описание которого включает различные стадии развития конфликта — от возникновения конфликтной ситуации до ее разрешения.

А. Рапопорт на базе динамики развития конфликтов выделял такие типы конфликтов, как борьба, игры и дебаты. Он опи-

сывает типы конфликтов на основе различия их характеристик, используя при этом разные подходы. “Борьба”, по мнению А. Рапопорта, лучше описывается с помощью психологических концепций агрессии, “игры” — на основе теории игр и других математических моделей, а “дебаты” должны изучаться с помощью теорий И.П. Павлова и З. Фрейда.

Возможны три модели развития конфликта, которые являются обобщением представлений о возникновении конфликтов и конфликтном взаимодействии. Конфликтное взаимодействие развивается на фоне определенного ситуационного контекста, включающего общий кооперативный или конкурентный характер взаимодействия сторон, условия протекания конфликта, наличие “третьих сил”, способствующих усилению или ослаблению конфликта, и др., а также прежний опыт взаимодействия сторон.

Важнейшим фактором, определяющим установку человека на тот или иной тип взаимодействия с партнером в конфликте, является прежний опыт отношений между ними, который актуализируется в следующих типах их установок относительно новой ситуации разногласий:

- 1) позитивная установка на достижение договоренности;
- 2) неопределенная установка, связанная с отсутствием уверенности в возможности договоренности;
- 3) нежелание договариваться, актуализация негативных эмоций.

Типам конфликтного взаимодействия соответствуют и определенные средства воздействия, используемые участниками конфликта по отношению друг к другу. Поскольку участники первого конфликта сохраняют в общении позитивные неформальные компоненты, то и при воздействии друг на друга они применяют позитивные неформальные способы — аргументацию, убеждение, объяснение, просьбу. Если стороны превращают общение в формально-ролевое взаимодействие, они вынуждены опираться при выборе способов преодоления возникших

разногласий на формальные возможности. В деловом конфликте это как апелляция к официально принятым способам решения проблем.

Характеристики каждой из моделей развития конфликта связаны некоторой внутренней логикой, которая позволяет отнести их к определенному типу конфликтного взаимодействия. Основанием для типологии являются типы взаимодействия в конфликтных ситуациях, различающиеся по параметру “цели — средства”.

*Сотрудничество* представляет собой такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором его участники стремятся к разрешению возникших между ними противоречий, ориентируясь при этом на сохранение позитивных отношений и опираясь на них в процессе взаимодействия.

*Кооперация* с ее преимущественной ориентацией на решение проблемы, т. е. не на то, чтобы “договориться”, а на то, чтобы, опираясь на формальные установления, прийти к компромиссному решению, развивается на основе опыта прежних разногласий, которые не были успешно преодолены и закрепились у участников ситуации в виде опыта “недоговоренности”. Стратегия, направленная, скорее, на достижение формальных решений и оставляющая нерешенными проблемы отношений сторон, может быть обозначена как уход.

*Конкуренция* — это такой тип взаимодействия в конфликтной ситуации, при котором участники не стремятся к разрешению существующих между ними противоречий. Целью их взаимодействия становится “победа” над противостоящей стороной, для чего применяются разнообразные средства, используемые при “борьбе с противником”.

Таким образом, модель развития конфликта представляет собой процесс, основанный на прежнем опыте участников взаимодействия, формирующий их отношение к новой ситуации противоречия, что, в свою очередь, задает сценарий их нового взаимодействия.

## 5.2. Объективное противоречие и его обострение

Конфликт — это особые отношения между субъектами, построенные на объективном противоречии их интересов, устремлений, ценностей и переживаемые участниками как некоторое негативное эмоциональное состояние. Объективное противоречие выступает первым этапом любого конфликта.

**Объективное противоречие** — отношения, выражающиеся в острой непримиримой борьбе противоположных взаимоисключающих сил из-за какого-либо объекта.

Объективное противоречие может выражаться в том, что субъекты не могут одновременно реализовать свои цели. Субъекты полагают, что противоречия между сторонами конфликта создают проблемы. Кроме этого, противоречия влияют на решение проблемы. Согласие часто основано на разногласиях.

Многие конфликтологи связывают достижение соглашения с разрешением объективных противоречий.

Возникновение объективных противоречий может быть вызвано изменениями в тех сферах, где осуществляется нормирование деятельности: административно-правовой сфере (т. е. в нормах деятельности, задаваемых императивно, силой власти), социокультурной сфере (например, при появлении в числе субъектов системы деятельности лиц с иными традициями, знаниями, умениями), а также в сфере ценностных ориентаций человека, определяющих его цели и средства.

В последнем случае наиболее важными в рассматриваемом отношении представляются следующие формы выражения ценностных ориентаций:

– экономические интересы — желание субъекта приобрести максимум возможностей для удовлетворения самых разных потребностей: в материальной сфере, социальном окружении и многих других, включая потребности в престиже и самореализации;

– социальные запросы — стремление к обладанию престижным социальным статусом, исполнению престижных соци-

альных ролей, возможности общения с интересными людьми, жизни в соответствующем социальном окружении и т. д.;

– идеология — представления о долге и миссии человека, организации, семьи, государства и др.;

– этические нормы — представление о том, что субъект может себе позволить или не должен позволять, либо обязан выполнять, чтобы не причинять зла;

– правосознание — представление о порядке, который следует поддерживать для сохранения сложившейся структуры социальных отношений, принципов распределения социальных ролей и благ, структур деятельности и принципов ее регулирования.

Приведенный перечень типов ценностных ориентаций не является исчерпывающим. Пример возможных противоречий в ценностях, которые приводят к конфликтам: один участник конфликта заботится прежде всего о форме, экономических вопросах, внутреннем, теории, настоящем, личных достижениях, технических средствах, прогрессе, прецеденте, престиже, репутации, политическом преуспевании, а другой — о содержании, политических вопросах, внешнем, практике, будущем, отношениях, идеологии, сохранении традиций, актуальной ситуации, результатах, всеобщем благе.

Противоречия содержат в себе потенциал изменения ситуации, приведения ее в более конфликтное состояние. Поэтому было бы правильно рассматривать их исключительно с негативной точки зрения. Противоречия лежат в основе и развитии объективного противоречия.

Общий механизм обострения объективного противоречия заключается в следующем. Деятельность любого субъекта разворачивается в сложных природно-социальных системах и порождает происходящие в них изменения, процессы. Кроме деятельности данного субъекта факторами изменений являются и деятельности иных субъектов, и природные явления. Факторы, представляющие собой порождение деятельности данного субъекта, выступают как искусственные, а не зависящие от нее — как естественные.

Выявить объективные противоречия помогает анализ конфликтной ситуации. Противоречия определяются не на уровне видимых актов, а на уровне их причин, глубинных свойств тех систем, в которых осуществляется деятельность. Анализ предпринимают в тех случаях, когда цель деятельности становится недостижимой используемыми ранее способами и способ ее достижения в изменившихся условиях неизвестен.

Субъект, нормируя свою деятельность, должен учитывать, как нормируют свою деятельность другие субъекты, включенные в ту же систему деятельностей. Как только один из участников системы деятельностей что-то меняет, он вносит этим диссонанс в систему — по крайней мере для одного из участников всей системы деятельностей его цель становится недостижимой, если только им своевременно не приняты соответствующие меры и соответственно не изменена собственная деятельность. Это приводит к реальному обострению объективных противоречий между субъектами, которые до этого находились в потенциальном состоянии.

### **5.3. Инцидент и конфликтная ситуация**

Переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство происходит в результате того или иного инцидента. **Инцидент** — действие, в основе которого лежит формальный повод для непосредственного столкновения участников. **Повод** — это конкретное событие, которое служит толчком к началу конфликтных действий. При этом оно может возникнуть случайно, а может и планироваться заранее, но повод еще не есть конфликт. В отличие от этого инцидент — это уже конфликт, его начало.

Следовательно, инцидент часто создает амбивалентную ситуацию в установках и действиях оппонентов конфликта. Поэтому важными элементами развития конфликта на этой стадии являются сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою

сторону дополнительных сил. Поскольку в инциденте противоборство носит локальный характер, весь потенциал участников конфликта еще не демонстрируется.

**Конфликтная ситуация** — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами. Конфликтная ситуация не является простым следствием возникающих противоречий и представляет собой следующий процесс:

внешняя ситуация → “определение ситуации” → конфликтная ситуация.

Интерпретируя внешнюю ситуацию как конфликтную, субъект начинает вести себя по правилам конфликтного взаимодействия, трансформируя таким поведением ситуацию в конфликт. При этом принципиальное значение имеют две характеристики перехода:

- факторы, обуславливающие восприятие ситуации как конфликтной;
- способы перехода к конфликтному взаимодействию.

Главным признаком, на основании которого субъект определяет ситуацию как конфликтную, рассматривается воспринимаемая несовместимость собственной цели и целей другой стороны. То есть конфликт — это не просто свойство ситуации, а скорее выводы, делаемые на ее основе. Если ситуация определяется как конфликтная, будут выбираться доказательства, поддерживающие эту схему.

Несовместимость целей сторон как основной признак восприятия ситуации в качестве конфликтной многими авторами связывается с возникающим у человека ощущением угрозы. Конфликтная ситуация несет в себе угрозу для участника взаимодействия и требует мобилизации имеющихся в его распоряжении ресурсов:

- чтобы добиться желаемой цели, если речь идет о стороне, выступающей как активное начало;

– обеспечить максимально возможную защиту, если речь идет о пассивном участнике взаимодействия.

Таким образом, конфликт — это прежде всего воспринимаемая как угрожающая противоречивость целей сторон. Если ситуация уже определена как конфликтная, дальнейшее представление о ней будет формироваться с учетом этого определения.

В зависимости от того, какой вклад вносит сама внешняя ситуация в возникновение конфликтов и какую роль играют в этом субъективные факторы, все конфликты можно условно расположить в следующем континууме. На одном его полюсе будут находиться конфликты, вызываемые исключительно внешними причинами: ситуация объективно оказывается столь конфликтогенна, что индивидуальные особенности субъектов фактически не имеют значения, и ситуация вызывает у них одинаковую реакцию. Теоретически можно допустить, что все субъекты будут воспринимать эту ситуацию как конфликтную. На противоположном полюсе, напротив, будут располагаться конфликтные ситуации, вызванные исключительно субъективными факторами: сами по себе они не содержат никакого конфликтогенного начала, но порождены субъективной склонностью людей видеть в таких ситуациях конфликт. Чем ближе к “ситуационному” полюсу, тем больше конфликты вызываются факторами самой ситуации и тем меньшую роль играют индивидуальные особенности субъектов. И наоборот, чем ближе к “личностному” полюсу, тем большее значение приобретает “человеческий” фактор и меньшее — объективные особенности ситуации.

#### **5.4. Реакция субъектов на конфликт: деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов**

При описании поведенческих форм реагирования на конфликты в интерперсональных ситуациях применяются разнообразные обозначения:

– соперничество (конкуренция, доминирование, борьба, напористость);

- уход (избегание);
- уступчивость (приспособление);
- кооперативные стратегии (интеграция, сотрудничество);
- компромиссные стратегии.

Различие обозначений определяет следующие альтернативы реагирования человека на конфликты, возникающие у него с самим собой и другими:

- уход от конфликтного взаимодействия — избегание, игнорирование конфликта;
- борьба с собой или с партнером — попытка подавить конфликт;
- диалог объединяет стратегии поиска преодоления конфликта с помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработки компромисса между ними.

Выделяется ряд фундаментальных факторов, оказывающих влияние на конструктивный или деструктивный характер развития конфликта, в числе которых:

- характер проблем, затронутых конфликтом;
- характеристики конфликтующих сторон;
- степень сходства—различия между сторонами;
- факторы ситуации;
- стратегии поведения в конфликте.

По мнению М. Дейча, такие характеристики конфликта, как тип проблемы, жесткость стоящих проблем и величина конфликта, имеют большее значение для конструктивного или деструктивного развития конфликта, чем само его конкретное содержание.

Если конфликт затрагивает проблемы власти, статуса, ценностей, обладания ресурсами, тенденция к соперничеству сторон и деструктивному развитию ситуации будет более вероятной. Сложность проблемы снижает вероятность соглашения. Ценностные конфликты являются наиболее трудно регулируемыми, а успешность работы с конфликтами интересов зависит от их совместимости или несовместимости.

Размер конфликта, по М. Дейчу, определяется степенью предполагаемого различия результатов, получаемых стороной при ее выигрыше или выигрыше другой стороны. Выигрыш понимается как получение удовлетворяющего результата. Речь идет о том, что в данном конфликте важно то, как соотносятся возможный выигрыш и проигрыш каждой из сторон. Чем больше конфликт, тем меньше вероятность его конструктивного решения. При этом он имеет тенденцию к расширению, если стороны представлены крупными социальными единицами, если затрагиваются существенные и глобальные вопросы или если конфликт затрагивает принципы.

В целом согласно М. Дейчу конфликты “здесь и теперь”, которые локализованы в терминах отдельных, ограниченных действий и их последствий, легче разрешаются конструктивно, чем конфликты, которые определяются в терминах принципов, прецедентов или прав, когда проблемы растянуты во времени и в пространстве и восходят к общим законам личностей, групп, рас или другим большим социальным единицам или категориям.

К факторам, оказывающим влияние на развитие конфликта, по мнению С. Бордман и С. Горовиц, относят такие индивидуальные характеристики, как атрибутивные тенденции, потребность во власти и контроле, личную кооперативную или конкурентную ориентацию, способность личности к генерированию возможных альтернатив решения.

В конфликтах, с которыми сталкивается социальный работник, личностные особенности их субъектов приобретают большое значение.

Дж. Рубин, говоря об особенностях разрешения конфликтов, подчеркивает такой фактор, как стремление “сохранить лицо”, который означает, что люди в конфликте стремятся избежать демонстрации своих слабостей.

Человек обладает особенностями, которые не дают возможности прогнозировать его поведение в ситуации конкретного взаимодействия с тем или иным оппонентом. Эту психологичес-

кую особенность К. Креч и У. Крачфилд называют терпимостью к несогласию.

В конкретных ситуациях, сталкиваясь с иными позициями, субъект часто входит в противоречие со своими абстрактными представлениями и отвергает возможность свободного проявления других взглядов. Этот фактор, как правило, интерпретируется через социокультурный контекст. Общий контекст позволяет “говорить на одном языке”, что облегчает процесс коммуникации и понимания. Отсюда следует то, что интергрупповые различия усиливают социальные противоречия.

К факторам ситуации обычно относят общий психологический климат, который мог ослаблять или ужесточать конфликт, наличие социальных норм регулирования, “третьих сил”, заинтересованных в усилении или уменьшении конфликта.

Например, семейный конфликт, связанный с конкретными разногласиями супругов, потенциально будет легче поддаваться конструктивному урегулированию, если он возникает на общем благоприятном фоне, чем при наличии материальных и бытовых трудностей, проблем в воспитании ребенка. Значительное влияние при этом будут оказывать “третьи лица” — ближайшее окружение или иные заинтересованные люди.

После стадии инцидента сохраняется возможность решить конфликт мирным путем, посредством переговоров прийти к компромиссу между субъектами конфликта. Если после инцидента найти компромисс и предотвратить дальнейшее развитие конфликта не удалось, то за первым инцидентом следуют второй, третий и т. д. Конфликт вступает в следующий этап — происходит его эскалация (нарастание).

Эскалация конфликта — ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между субъектами, используются все возможности для победы в противоборстве. Происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др. На этой стадии практически невозможны переговоры или иные мирные способы разрешения кон-

фликта. Поэтому могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта и на первое место — выдвигаться новые причины и цели. В процессе эскалации конфликта возможно изменение ценностных ориентаций: ценности — средства и конфликта ценности — цели могут меняться местами. Развитие конфликта приобретает спонтанный неуправляемый характер.

Можно выделить следующие основные моменты, характеризующие этап эскалации конфликта:

- создание образа врага;
- демонстрация силы;
- применение насилия;
- расширение и углубление конфликта.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Раскройте содержание групп основных понятий, используемых при описании конфликта, с точки зрения А.Я. Анцупова, Л.И. Шпилова и Л.А. Петровской.
2. Опишите типы конфликтного взаимодействия.
3. Раскройте содержание объективных противоречий в социальных конфликтах.
4. Что такое конфликтная ситуация?
5. Каково значение инцидента для развития социального конфликта?
6. Опишите реакции субъектов конфликта на его развитие.

## РАЗДЕЛ III. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

---

### Глава 6 МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И МЕЖГРУППОВЫЕ ПРОЦЕССЫ

#### 6.1. Подходы к анализу межличностных конфликтов

Исследование межличностных и межгрупповых процессов осуществлялось различными авторами с упором на те или иные присущие им стороны: деятельностьную, организационную, мотивационную, когнитивную, ситуационную и т. д.

*Деятельностный подход* привлекает многих исследователей, потому что позволяет дать анализ характера и уровня эффективности совместной деятельности индивидов. “Именно во внешней деятельности, — подчеркивал А.Н. Леонтьев, — происходит размытие круга внутренних психических процессов как бы навстречу объективному предметному миру, властно врывающемуся в этот круг”<sup>1</sup>. Внешние и внутренние условия определяют и межличностные конфликты, возникающие в процессе совместной деятельности и взаимоотношений людей как активных субъектов.

Среди зарубежных авторов широко распространено использование родственного деятельности поведенческого подхода к анализу психологических состояний взаимодействующих в конфликте индивидов. Одним из первых психологическое со-

---

<sup>1</sup> Леонтьев А.Н. Проблемы развития психологии. — М., 1981. — С. 45.

держание межгрупповых отношений под конфликтологическим углом зрения рассмотрел З. Фрейд. Опираясь на работы Г. Лебона и У. Мак-Даугола, а также на собственные исследования, он установил наличие потенциала внегрупповой враждебности в любом межгрупповом взаимодействии. При этом функция враждебности является главным средством для сплочения, единения в группу.

*Мотивационный подход* к анализу межличностных конфликтов позволил расширить анализ содержания мотивов действий, определить их типологию, а соответственно дал возможность прогнозировать поведение субъектов в конфликте и варианты его развития. Этот подход использовал М. Дейч при изучении модели кооперативного и конкурентного поведения.

Чаще всего в социально-психологических исследованиях межличностных отношений упор делается на когнитивный подход, который за исходную основу берет рассмотрение социального поведения и взаимодействия с точки зрения когнитивных (познавательных) процессов у индивидов (Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Ч. Осгуд и др.). Социальное поведение индивидов рассматривается в этом случае прежде всего через определение их ментальных образований и объясняется на основе положения о том, что главным мотивирующим фактором их поведения является потребность в достижении сбалансированности и соответствия когнитивных структур и действий. В рамках когнитивистской традиции оформилась теория социальной идентичности (Г. Тэджфел, Дж. Тэрнер), получившая в последнее время широкое применение в исследовании межличностных и межгрупповых конфликтов.

В социально-психологических исследованиях достаточно распространенным является деление конфликтов на деловые и эмоциональные. Деловой конфликт происходит из-за вполне конкретных объективных причин, связанных с трудовой деятельностью. К ним можно отнести конфликты, вызванные противоречиями в организации и оплате труда, стиле руководства и т. д.

В отличие от делового конфликта *эмоциональный конфликт* протекает в форме перманентно-враждебных отношений

между его участниками. Источники эмоциональных конфликтов кроются в основном в личностных качествах оппонентов, в их психологической несовместимости.

Однако любой деловой конфликт может превратиться в эмоциональный, когда объект конфликта сам по себе теряет свою значимость для оппонентов. Преследование несовместимых целей, особенно если они объективно важны для оппонентов, сопряжено с сильными эмоциональными переживаниями, стрессами, ведет к потере необходимой объективности. Опасность превращения делового конфликта в эмоциональный сопровождает любой деловой конфликт.

Такие конфликты различают в зависимости от их границ.

*Границы конфликта* — это внешние структурно-динамические пределы конфликта.

**Социальный конфликт** — наиболее острый способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, который заключается в противодействии субъектов и сопровождается переживанием ими негативных эмоций по отношению друг к другу.

Конфликты являются следствием столкновения различных интересов, желаний и потребностей людей. В них отражаются противоречивость, богатство и разнообразие явлений жизни, а также отношений между людьми. В соответствии с этими положениями конфликт может возникнуть:

- из-за противоречия между чувством и долгом;
- расхождения взглядов на воспитание детей родителей и школы;
- столкновения новых идей и веяний со старыми привычками и представлениями;
- столкновения целей разных социальных групп;
- неточного распределения ответственности между взаимодействующими людьми и группами.

Возникающие в процессе жизни конфликты могут оказаться с разным знаком — положительным или отрицательным — в зависимости от их решения.

Правильно разрешенный конфликт любого уровня — от внутриличностного до межгруппового — ведет к освобождению и росту энергии для дальнейшего развития. Человек в этом случае ощущает прилив физических и духовных сил, становится радостным, более общительным и добрым, способным получать удовольствие от жизни.

Конфликтное взаимодействие состоит из столкновения противоположно направленных действий участников межличностного конфликта. Эти действия реализуют скрытые от внешне го восприятия процессы в эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Стремление ограничить интересы оппонента составляет видимую социальную направленность друг на друга. Необходимо также отметить, что помимо своей непосредственной функции действия включают также моменты общения сторон и выполняют в связи с этим важную информационную функцию.

Конфликтное поведение имеет свои принципы, стратегию (способы) и тактику (приемы). Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют: концентрацию сил, координацию сил, нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника, экономию сил и времени и др.

Стратегия поведения в межличностном конфликте рассматривается как ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта, а тактика определяется той мерой, которая помогает удовлетворить собственные интересы (пассивно или активно) и интересы другой стороны (совместно или индивидуально).

## **6.2. Сотрудничество, компромисс и конкуренция**

Стратегии взаимодействия, избираемые участниками конфликтной ситуации, становятся решающим фактором ее конструктивного преодоления. Поведенческие стратегии участников межличностных конфликтов делятся на три основные группы, в числе которых сотрудничество, конкуренция и компромисс.

**Сотрудничество** — поведение оппонентов в конфликте с ориентацией на совместный поиск решения, удовлетворяюще-

го интересы всех сторон. Каждая из сторон конфликта объединяет свои усилия для выработки наиболее оптимального решения. Сотрудничество чаще всего используется в случаях:

- когда интересы общего дела гораздо важнее личных амбиций участников конфликта;
- когда уважают мнение друг друга и имеется определенная история дружеских отношений между ними.

Сотрудничество расценивается как наиболее эффективный путь к разрешению межличностных конфликтов. Оно объединяет разнообразные переговорные стратегии, ведущие к выработке решений, в большей или меньшей степени удовлетворяющих интересы обеих сторон.

К силовым стратегиям относятся стратегии поведения участников конфликта, направленные на достижение собственных интересов без учета интересов партнера. Психологически они описываются в терминах “конкуренция” и “соперничество”. **Конкуренция** — это стратегия поведения оппонента в конфликте, предполагающая ориентацию на свои интересы, навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, открытую борьбу по реализации своих интересов. Согласно этой стратегии партнер дистанцируется, тесного взаимодействия с ним не происходит. Субъект действует авторитарно, он абсолютно уверен в своей правоте и подавляет интересы другой стороны.

Партнер в этом случае ощущает себя проигравшим, а это может стать источником будущих конфликтов, обусловленных борьбой партнера за свои права. При этом ориентация на собственные цели может реализовываться в жестком поведении — напористости, использовании жестких аргументов, выставлении ультимативных требований, эмоциональном давлении на партнера и т. д.

Однако субъект конфликта может прибегать и к “мягким”, манипулятивным формам воздействия на партнера. Речь идет о **соперничестве** — таких случаях, когда субъект скрывает свои подлинные намерения; вместе с тем с помощью ложных отвле-

кающих маневров он добивается того, чтобы партнер, сам того не осознавая, изменил свои первоначальные цели.

При внешнем различии в конкретном поведении эти стратегии характеризуют исключительная ориентация на достижение собственных целей и игнорирование интересов партнера. Их цель — утверждение своей точки зрения, собственной позиции, реализация своего интереса. Стратегии взаимодействия в конфликте могут образовывать такие формы поведения, которые подразумевают стремление к уходу от конфликта на основе компромисса. **Компромисс** — стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен частичных уступок со стороны оппонента. Эта стратегия используется в ситуациях, когда необходимость идти на некоторые уступки компенсируется сохранением более или менее положительных взаимоотношений в надежде на то, что со временем появятся какие-либо иные возможности для разрешения конфликта.

Надо учесть, что каждая из этих стратегий эффективна только в определенных ситуациях и ни одна из них не может быть выделена как самая лучшая. Строгое следование одной из стратегий ограничивает возможности достижения баланса сил.

Каждая из вышеприведенных стратегий разрешения конфликта может быть рассмотрена в рамках тактики “выигрыш—проигрыш” в ее различных вариантах. Сотрудничество предполагает использование тактики “выигрыш—выигрыш”, при которой обе стороны находят приемлемое решение. Надо помнить, что жизнь — не спортивное состязание, в котором наличие победителя предполагает наличие побежденных. Когда выигрывают обе стороны, взаимоотношения укрепляются и улучшаются. Выигравшие стороны склонны поддерживать принятое решение и соблюдать договоренности.

При соперничестве и конкуренции используется тактика “выигрыш—проигрыш”, при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Нередко этой тактики придерживаются специалисты, стремящиеся во что бы то ни стало чувство-

вать себя правыми, с тем чтобы оградить себя от негативных переживаний, которые вызывает поражение. Но проигравший сегодня может отказаться от сотрудничества завтра. Это один из путей, который, в частности, приводит детей к отчуждению от своих родителей.

**Стратегия компромисса** предполагает применение тактики “непроигрыш — невыигрыш”, при которой обе стороны идут на уступки друг другу. При достижении соглашения на основе компромисса у сторон нет полной удовлетворенности, но нет и неудовлетворенности, что по крайней мере позволяет надеяться на продолжение контактов в будущем.

В социальной работе отношения сотрудничества с клиентами облегчаются ценностными ориентациями специалиста социальной службы.

Социальный работник может восприниматься как лицо, заинтересованное в достижении тех же целей, что и клиент, и высказывает желание сотрудничать. Сотрудничество становится возможным:

1) если выработанные обществом культурные нормы и ценности предполагают готовность к сотрудничеству и стремление преодолеть противоречия. Такая ценностная ориентация помогает социальному работнику уговорить многих клиентов принять участие в решении проблемы, затрагивающей в той или иной степени интересы всех, даже в том случае, когда они не совсем доверяют друг другу и преследуют различные цели.

К примеру, социальный работник может в конечном счете добиться согласия на переговоры между представителями отдела социального обеспечения, отдела социальной защиты населения, отделения милиции, отдела здравоохранения, домоуправления по вопросам охраны порядка на территории микрорайона;

2) на стадии заключения соглашений появляется возможность выяснить скрытые резервы, обеспечивающие необходимые перемены.

Так, например, больной туберкулезом может согласиться на лечение, сотрудничество с социальными работниками и на

участие в оздоровительной программе в обмен на улучшение его жилищных условий;

3) различия в статусах и властных полномочиях договаривающихся сторон могут затруднить достижение соглашения. Можно облегчить его путем перераспределения на определенное время властных полномочий между этими сторонами;

4) стороны с неодинаковыми властными полномочиями и положением в обществе могут вступать в соглашения на основании закона.

К примеру, на основе договоренности заключаются соглашения между инспектором по делам условно осужденных и обвиняемым, освобождаемым из-под стражи под честное слово. Оба находятся в отношениях сотрудничества. Общественные группы содействия во главе с социальным работником, пытающиеся договориться с местными учреждениями и организациями, часто испытывают большие затруднения из-за отсутствия достаточных властных полномочий, не предусмотренных статусом.

Игнорирование тактики сотрудничества при решении острых проблем приводит к генерализации конфликта — переходу от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличению диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

### **6.3. Конструктивная дискуссия**

Дискуссия — вид общения, целенаправленный, логический, устный обмен фактами и мнениями людей, которые принимают участие в обсуждении. Основными целями дискуссии, по сути, являются, с одной стороны, получение знаний, а с другой — решение проблемы.

Дискуссия представляет собой акт непосредственной коммуникации в официально-деловой сфере, осуществляемой с помощью вербальных и невербальных средств.

Конструктивную дискуссию отличают характерные особенности: дифференцированный подход к предмету обсуждения с

учетом коммуникативной цели и особенностей партнеров в интересах доступного и убедительного изложения позиций сторон; быстрота реагирования на высказывания партнеров; критическая оценка мнений и предложений партнеров; аналитический подход к учету и оценке субъективных и объективных факторов; ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме; ощущение сопричастности и ответственности в решении проблем.

Существуют следующие рекомендации по ведению конструктивной дискуссии:

1) следует заранее составлять план выступления, отрабатывать наиболее важные формулировки;

2) необходимо применять принцип периодического воздействия на собеседника в ходе дискуссии: неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными, в начале и в конце говорить о положительных фактах;

3) следует избегать присутствия посторонних, незаинтересованных лиц;

4) в любой ситуации нужно быть вежливым, проявлять безукоризненный вкус;

5) необходимо облегчать собеседнику положительный ответ;

6) следует избегать вопросов, на которые собеседник может ответить “нет”;

7) нужно подробно объяснять свою позицию, если собеседник с ней не соглашается;

8) не следует отвлекаться от предмета обсуждения и избегать попутных отступлений, выражаться убедительно и в оптимистической манере.

Преодолеть возникшие противоречия помогает ориентация отношений в конфликтной ситуации на взаимное доверие участников конфликта.

Доверие принадлежит к числу фундаментальных, важнейших психических состояний человека. Оно возникает в “круго-

вороте общения” между людьми, т. е. не является врожденным. Доверие часто понимается как психическое состояние, в силу которого человек полагается на какое-либо мнение, кажущееся ему авторитетным, и потому отказывается от самостоятельного исследования вопроса.

Итак, доверие отличается как от веры, так и от уверенности. Вера превышает силу внешних фактических и формально-логических доказательств. Доверие же касается вопросов, находящихся в компетенции человеческого познания.

Доверие необходимо рассматривать как психическое состояние (чувство), которое, как и всякое психическое состояние, преходяще. Завоевать, внушить доверие трудно, а лишиться его можно в одночасье, мгновенно.

Проблема психологии доверия — это проблема, имеющая отношение ко всем формам жизни, деятельности, поведения и сознания человека.

#### **6.4. Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях**

Значительные потери и искажения информации, всегда существующие в процессе взаимодействия, — одна из типичных причин возникновения конфликтов между людьми. Важность рассмотрения искажения информации вызвана тем, что оно более легко устранимо, чем другие факторы, вызывающие конфликт.

Потенциальной причиной конфликтов выступают потери и искажения информации не только при общении оппонентов, но и при восприятии людьми окружающего мира.

*Информацией* называются те сведения, которые передаются от их источника к приемнику и каким-либо образом фиксируются последним.

Человек достаточно избирательно воспринимает многообразную информацию об окружающем. Роль мощного фильтра, отсеивающего незначимую информацию и детализирующего субъективно важные сведения, играют ценности, мотивы и цели.

Они, в свою очередь, зависят от мировоззрения человека, его образованности, профессионализма, нравственности, культуры, жизненного опыта.

Развитая **коммуникабельность** является важным профессиональным качеством специалиста социальной работы при разрешении конфликтных ситуаций.

Коммуникабельность — способность людей устанавливать деловые контакты, связи, отношения.

**Убеждение** — это процесс, посредством которого взгляды и поведение человека без принуждения подвергаются вербальному (словесному) воздействию других людей. Убеждение является важнейшим элементом практически любого взаимодействия. Это касается семейно-бытовых, деловых и других взаимоотношений.

Убеждение представляет собой воздействие на собеседника с целью изменить его отношение к чему-либо. Важно, чтобы это изменение отношения изменило и поступки человека. Существенно повысить эффективность убеждающего воздействия в конфликтных ситуациях поможет выполнение следующих рекомендаций.

Сформируйте положительное отношение к собеседнику. Вспомним ситуацию, когда практически было невозможно убедить своего собеседника (родителя, друга, начальника или подчиненного) в чем-то. Эффективность убеждения определяется не столько логикой и мощью аргументов, сколько положительным настроением по отношению к собеседнику.

Подключите все свое личное обаяние. Если вы обладаете обаянием, вам говорят “да”, даже когда вы еще ничего не попросили. Нужно уметь так себя вести, чтобы собеседнику просто невозможно было сказать вам “нет”.

Обаяние — это способность, как и другие психические свойства, вырабатываемая при жизни, которая формируется в процессе социализации человека, т. е. обаяние как личностное качество может развиваться.

Обаятельными людям свойственны:

а) неординарность. Она обычно проявляется во внешности, поведенческой активности и конкретных эмоциональных реакциях, обаятельные люди открыты и доброжелательны;

б) остроумие. Проявление чувства юмора, оригинальные и вполне уместные реплики, сравнения, аналогии, шутки способны вызвать у окружающих эмоционально-чувственное раскрепощение, снять накопившуюся эмоциональную напряженность и создать особую доверительную обстановку;

в) выразительность. Обаятельные люди умеют искусно вдохновлять окружающих и делают это легко, непринужденно, выразительно. У них много ярких, живых эмоций, которые, собственно, и вдохновляют окружающих;

г) внимательность. Без искреннего внимания к окружающим невозможно быть действительно обаятельным человеком;

д) высокоразвитая коммуникативная культура. Она проявляется в таких коммуникативных способностях, как способность слушать и слышать собеседника; смотреть и видеть его настрой; способность критиковать партнера; профессионально задавать вопросы; способность эффектно отвечать на вопросы и др.

3. Желая убедить своего собеседника, готовьтесь к этому заранее. В случае выполнения этой рекомендации можно получить довольно ощутимые психологические преимущества. Вот некоторые из них: удастся мысленно спрогнозировать диалог с партнером, смоделировать его, предвосхитить возможные возражения оппонента и, естественно, заранее подготовить ответы; сформируется чувство уверенности в себе и в том, что будет говориться; удастся построить четкую логику рассуждений, выстроить убедительную систему аргументации; избежать возможного попадания в цейтнот; сформируется впечатление о вас как о человеке внутренне организованном, умеющем ценить свое и чужое время.

4. Убеждая партнера, стремитесь быть максимально искренним и правдивым. Еще раз подчеркнем: надо не казаться искренним, а быть искренним и правдивым.

5. Выстраивая систему аргументации, опирайтесь на известные, проверенные факты. Как показывает практика, убежда-

ют более всего не рассуждения общего характера, а конкретика — то, что реально существует и что при необходимости можно проверить.

6. Будьте доброжелательны и оптимистичны. Это поможет создать так необходимую для убеждения обстановку доверительности. А это, в свою очередь, вызывая положительные эмоции, будет способствовать созданию положительной психологической установки, ведущей к взаимопониманию.

7. Не забывайте о роли приема “эффект края” в повышении убедительности. Суть этого приема состоит в том, чтобы нужную информацию, сильные аргументы приводить в начале и в конце диалога. Экспериментально установлено, что именно тогда информация воспринимается и запоминается лучше всего.

8. Вовлекайте собеседника в обсуждение конкретных проблем. С помощью своевременно заданных вопросов (“А что вы думаете по этому поводу?”, “Как вы прокомментируете это положение?” и др.) можно значительно повысить убедительность своих доводов. Исследователями замечен удивительный эффект: отвечающий невольно начинает становиться на позицию спрашивающего.

9. Старайтесь советоваться, а не советовать. Это в значительной степени способствует созданию обстановки доверительности и расположения, сближению точек зрения.

Успех убеждения в коммуникации зависит и от умения эффективно владеть логикой, психологией и речью. При этом необходимо находить такую форму выражения, которая позволила бы сделать речь убедительной именно для того, кого убеждаешь. Известно, что Сократ произнес прекрасную речь в свою защиту, но не убедил в своей невиновности афинских матросов и торговцев, и они приговорили его к смерти.

Понятие речевых тактик введено Ван Дейком, который разработал их при изучении диалогов этнических меньшинств. Речевая тактика означает особый ход в построении речи при выражении различных эмоциональных состояний и достижении поставленной цели.

Например, предубеждение может выражаться с помощью почти тридцати различных ходов, в числе которых: “предположение”, “смягчение”, “утрирование”, “сдвиг”, “взваливание вины на другого”, “повтор”, “приведение примера” и др.

“*Обобщение*”, по мнению Ван Дейка, используется для того, чтобы показать, что приведенная негативная информация не случайна и не исключительна, таким образом подкрепляя возможное мнение собеседника. Типовые выражения этого хода: “И так всегда”; “С этим сталкиваешься на каждом шагу”; “Это без конца повторяется”.

“*Приведение примера*” — ход, показывающий, что общее мнение основано на конкретных фактах (опыте). Типовые выражения: “Вот пример...”; “Например, на прошлой неделе...”; “Возьмите нашего соседа. Он...”.

“*Усиление*” направлено на достижение лучшего или более эффективного контроля за вниманием слушающего (“привлечение внимания”), улучшение структурной организации негативной информации, подчеркивание субъективной макроинформации. Типовые выражения: “Это ужасно, что...”, “Это позор, что...”.

“*Уступка*” дает возможность для условного обобщения даже в случае противоречивых примеров либо позволяет продемонстрировать реальную или воображаемую терпимость и сочувствие, т. е. составляющие части стратегии положительной самопрезентации.

Типичные выражения: “Среди них попадаются и хорошие люди”; “Не стоит обобщать, но...”; “Европейцы тоже могут так поступать...” (последнее выражение является также ходом “сравнение”).

“*Сдвиг*” — ход стратегии положительной самопрезентации. Типичный пример: “Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются”.

“*Контраст*” — ход, имеющий несколько функций. Во-первых, риторическую — привлечение внимания к участникам взаимоотношений (структурирование информации). Во-вторых,

семантическую — подчеркивание положительных и отрицательных оценок людей, их действий или свойств (часто путем противопоставления “мы — они”) во всех ситуациях, где прослеживается конфликт интересов.

Типичный пример: “Нам приходилось долгие годы трудиться, а они получают пособие и ничего не делают”; “Нам пришлось долгие годы ждать новой квартиры, а они получают квартиру сразу же, как только приедут”.

Таким образом, основной путь воздействия на конфликтующих — убеждение. Долг арбитра убедить противоборствующие стороны, что конфликт вредит всем его участникам и коллективу в целом. После чего следует раскрыть подлинный объект конфликта и указать путь его разрешения на принципиальной основе. Одновременно ведется индивидуальная работа с обоими противоборствующими лицами или группировками. В крайнем случае создается ситуация всеобщего возмущения поведением одной или обеих конфликтующих сторон.

## **6.5. Проблема принятия решения во время конфликта**

Принятие решения — акт формирования последовательности действий, ведущих к достижению цели на основе преобразования исходной информации в ситуации неопределенности. Процесс принятия решения — центральный на всех уровнях переработки информации в системе целенаправленной деятельности.

Важнейшим условием при разрешении конфликтной ситуации является обоснованность принимаемых решений. Именно необоснованные решения наряду с игнорированием интересов и мнений противоположной стороны чаще всего приводят к обострению противостояния сторон во время конфликта.

Начальным этапом подготовки решения является построение информационной модели актуального состояния конфликтной ситуации.

Смысл заключается не только в том, чтобы получить подробную информацию о сути конфликтной ситуации, но и в том,

чтобы эта информация объективно отражала как позитивные, так и негативные моменты в ее состоянии.

Важно определить систему причин сложившегося положения дел, выявить ключевые, главные и второстепенные причины. Такая система существует всегда.

При обосновании решения необходимо не только уметь определять ключевые, главные и второстепенные факторы, но и правильно оценивать, на какие из них можно влиять наиболее существенно.

Далее разрабатывается прогноз развития конфликтной ситуации. Прогноз должен предполагать три основных варианта будущих изменений в конфликтной ситуации:

- 1) возможный наихудший вариант развития событий;
- 2) возможный наилучший вариант развития событий;
- 3) наиболее вероятный вариант прогноза развития событий.

Такая вариативность прогностической модели повышает ее качество. Без прогнозов трудно рассчитывать на успех в разрешении конфликтов, *управлять событиями — значит уметь их предвидеть.*

На данном этапе могут прорабатываться *альтернативы решений.* Альтернативы решений — это новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

Прежде чем принимать решения, необходимо ответить еще на один вопрос: чего вы хотите? Сенека говорил, что для того, кто не знает, в какую гавань он плывет, нет попутного ветра. Поэтому грамотное определение целей управления является самостоятельным, достаточно сложным и ответственным этапом подготовки решения.

Желания субъектов относительного того, какой бы они хотели видеть в будущем ситуацию, станут более реальными, если они ответят на вопрос: “Какими силами, средствами, временем, методами, технологиями вы располагаете, чтобы претворить желаемое в жизнь?” При этом необходимо учитывать прогноз

возможных ближайших и перспективных последствий (особенно негативных) принимаемых решений.

Еще одно требование к оптимальному решению: глубина и объем преобразований объекта воздействия не должны превышать глубины и объема знаний о нем. Необходимо хорошо знать не только те системы объекта, в работу которых вмешиваются, но и системы, связанные с ними. Иногда трудно предвидеть все последствия воздействий.

Этапы подготовки и принятия решения в процессе разрешения конфликта, описанные выше, представляют собой систему, в которой каждый элемент связан с остальными.

Достоинство предлагаемой методики поэтапной подготовки принятия решения заключается в том, что каждый последующий этап позволяет оценить качество работы на предыдущих этапах.

Следующий этап — принятие решения в продолжении или прекращении деятельности.

Последний этап — обобщение полученного опыта. Это самостоятельный и очень важный этап, поскольку обучение на собственном опыте является одним из наиболее результативных способов совершенствования практической деятельности.

Таким образом, обоснованные решения, компетентная деятельность социального работника при разрешении конфликтов — важные условия решения актуальных задач социальной работы.

Когда речь идет о конфликтах вообще, то обычно имеют в виду межличностный и межгрупповой конфликты, внутриличностный, как правило, не рассматривается. Однако индивид с сильным внутриличностным конфликтом является потенциальным источником многих эмоциональных конфликтов. Интересна классификация внутриличностных конфликтов американского психолога К. Левина. Исходя из положений разработанной им теории поля, он выделяет три вида внутриличностных конфликтов.

1. *“Приближение — приближение”*. В данном случае приходится выбирать между двумя в равной степени привлекательными, но требующими противоположных действий альтерна-

тивами. Типичный пример — внутриличный конфликт, часто возникающий в семейной жизни: сложные взаимоотношения между невесткой и свекровью требуют от мужчины (который одновременно является сыном своей матери и мужем своей жены) определенных действий. Но поддержать одну — значит, нанести ущерб другой, а поддержать хочется одновременно и ту и другую. Вот в такой ситуации часто и возникает внутриличный конфликт.

2. “*Приближение — удаление*”. В этом случае одна и та же цель оказывается для индивида в равной степени как привлекательной, так и непривлекательной. Такой конфликт еще называют амбивалентным. Пример амбивалентного конфликта: интересная, но малооплачиваемая работа и наоборот.

3. “*Удаление — удаление*”. В данной ситуации человек вынужден выбирать между двумя в равной степени непривлекательными альтернативами. Иными словами, из двух зол надо выбрать одно. Других вариантов нет.

Наблюдения специалистов в области конфликтологии показывают, что одни люди попадают в конфликтные ситуации очень часто, а другие — редко, и, если им и приходится “сталкиваться” интересами (психологическими пространствами) с другими людьми, они могут быстро разрешить возникшую проблему. Можно предположить, что это обусловлено не сложностью жизненных ситуаций, в которые попадает тот или иной человек, а особенностями их личностей.

Характеристики участников конфликта и особенности условий его протекания определяют конфликтное поведение сторон. Однако указанное определяющее влияние никогда не осуществляется непосредственно.

Опосредствующим звеном выступают идеальные картины, образы конфликтной ситуации, имеющиеся у каждого из участников конфликта.

В их числе:

– представления участников о самих себе (своих мотивах, целях, ценностях, возможностях и т. п.);

- представление о противостоящей стороне (ее мотивах, целях, ценностях, возможностях и т. п.);
- представление каждого участника о том, как другой воспринимает его.

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама реальность являются непосредственной детерминантой конфликтного поведения участников. Как отмечает Н.В. Гришина, объективно существующее противоречие неоднозначно детерминирует конфликтное взаимодействие участников ситуации, напротив, они сами “конструируют” конфликт, приписывая ситуации соответствующее значение.

В целом образы, внутренние картины конфликтной ситуации порождаются и обуславливаются объективной реальностью. Однако отношения образов и реальности весьма сложны, и они допускают, в частности, случаи сильного расхождения.

Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной.

Исходя из этого выделяют четыре варианта конфликтной ситуации.

Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.

Объективная конфликтная ситуация существует, и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно воспринятого конфликта).

Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).

Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

Обычно конфликтная ситуация определяется степенью искаженности и неопределенности, которая приводит к предвзятости в отношениях.

Предвзятый — сложившийся заранее и обычно основанный на предубеждении, предвзятом отрицательном мнении, отношении к оппоненту. Это вполне естественно, так как информация не обезличена, а имеет личностный смысл. Однако в конфликтной ситуации восприятие претерпевает особенные изменения — возрастает степень субъективности восприятия.

Степень искажения конфликтной ситуации — величина непостоянная. Это могут быть незначительные отклонения, например, в кратковременных конфликтах. Тем не менее исследования социально-перцептивных процессов в трудных ситуациях взаимодействия показывают, что искажения в восприятии ситуации способны достигать значительных масштабов.

Выделяют несколько вариантов искажения конфликтной ситуации.

1. Искажение конфликтной ситуации в целом (в конфликте искажено восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная ситуация в целом):

- конфликтная ситуация упрощается, неясные моменты упускаются, не анализируются;
- происходит схематизация конфликтной ситуации, выделяются основные связи и отношения;
- упрощается перспектива восприятия ситуации, предпочтение отдается принципу “здесь и теперь”, последствия, как правило, не просчитываются;
- восприятие ситуации происходит в полярных оценках по схеме “черное — белое”, другие тона или полутона используются редко;
- доминирует категоричность оценок, которые не поддаются пересмотру;
- происходит интерпретация информации, которая соответствует предубеждениям участников конфликта.

2. Искажение восприятия мотивов поведения в конфликте:

- собственной мотивации: как правило, себе приписываются социально одобряемые мотивы (борьба за восстановление спра-

ведливости, защита чести и достоинства, защита демократии, конституционного строя и т. д.).

Собственные помыслы оцениваются как благородные, цели — как возвышенные и достойные реализации. Поэтому оппонент закономерно приходит к выводу, что он прав;

– мотивов оппонента: оцениваются как подлые и низменные (стремление к карьеризму, обогащению, подсиживание старшего начальника, лесть и т. д.). Если же воспринимающий вынужден ввиду несомненной очевидности фиксировать и мотивы положительной направленности, то возникают ошибки в оценке мотивов.

3. Искажение восприятия поступков: собственная позиция фиксируется нормативной, обоснованной, а позиция оппонента рассматривается как ошибочная, бездоказательная, нормативно неподкрепленная. (Оппонент должен уступить, т. е. проиграть.)

4. Искажение восприятия личностных качеств. В оппоненте игнорируется положительное, общечеловеческое, ценное. Оправдывается высмеивание недостатков, допускаются оскорбления в его адрес.

Таким образом, искажение обобщающего образа оппонента в ходе восприятия конфликтной ситуации приводит к формированию “образа врага”. Этот образ является целостным представлением об оппоненте, интегрирующим в себе как истинные, так и иллюзорные черты, качества и свойства.

Можно выделить ряд следующих факторов, которые искажают восприятие конфликтной ситуации.

1. *Состояние стресса* в значительной степени изменяет протекание психических процессов, затрудняет мышление. Негативное состояние влияет на активность личности, эффективность ее действий при решении сложных жизненных проблем.

2. *Высокий уровень негативных эмоций* ведет к резкому искажению восприятия конфликтной ситуации. Субъекты конфликта проявляют такие отрицательные эмоции, как агрессия, неприязнь, антипатия, ненависть. Нанесение в процессе меж-

личностного конфликта оскорбления влияет на содержание последующих отношений участников конфликта.

3. *Недостаток информированности участников друг о друге*: чем меньше информации о другом имеется у оппонента, тем больше он домысливает недостающие фрагменты, формируя образ конфликтной ситуации.

4. *Особенности перцептивных процессов*, влияющие на полноту информационной модели конфликта. К ним относятся особенности и межличностного восприятия (“эффект ореола”, “эффект первичности”, “эффект новизны”), стереотипизация, ошибки атрибуции и т. д. Выявлено, что личности с низким когнитивным развитием оценивают ситуации поверхностно.

5. *Неумение предвидеть последствия конфликта, правильно оценить и спрогнозировать его развитие* ведет к увеличению ошибок в восприятии конфликтной ситуации.

6. *Мотивы и потребности личности*. Чем активнее жизненно важные мотивы и потребности личности затрагиваются в конфликте, тем выше вероятность искажения восприятия конфликтной ситуации.

7. *Негативная установка на оппонента*, которая существовала в доконфликтный период отношений, может служить своеобразным фильтром для неадекватного восприятия другого.

Кроме того, некоторые авторы справедливо отмечают, что неадекватность оценки ситуации может вызываться такими факторами, как ограниченность кругозора, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т. д. Имеет значение и фактор времени: не во всем можно досконально и объективно разобраться за ограниченный отрезок времени.

В повседневной жизни с агрессивным поведением окружающих люди встречаются почти ежедневно. Поэтому часто правомерен вопрос: “Как реагировать и защищать себя в ситуациях такого поведения партнера по общению?”

*Гнев* — эмоция неудовлетворенности каким-либо явлением, выражение резко отрицательного отношения к нему. Он проявляется в действиях, мимике, пантомимике, речи.

Причинами гнева у одного человека могут быть непонимание или осуждение другими людьми его порывов и поступков, у другого — преграды на пути реализации собственных устремлений.

Регулирование внешних и внутренних устремлений оправданного или неоправданного гнева основывается на умении управлять собой, знании норм культурного поведения, а также приемов разрешения конфликта. К последним относятся:

- объективизация конфликта — рассмотрение причин столкновения путем их ранжирования. Обе стороны поочередно участвуют в обсуждении каждого пункта. При этом конфликт утрачивает эмоциональное напряжение, и его легче урегулировать;

- авансирование похвалой — сочувственное выслушивание конфликтующих и подчеркивание положительных черт характера каждого, их заслуг (без преувеличения). На этом положительном фоне высказывается удивление по поводу совершенного поступка, который привел к конфликту. При этом конфликт утрачивает эмоциональное напряжение, и его легче урегулировать;

- раскрытие “секрета” рефери (судьи). В случае открытого столкновения, когда оппоненты демонстрируют открытое неприятие, необходимо вмешательство “третьей стороны” — третейского судьи. Поведение третейского судьи в конфликтной ситуации должно преследовать цель разрешения конфликта.

## **6.6. Саморегуляция социального работника в процессе разрешения конфликта**

К профессиональным качествам, необходимым социальным работникам при участии в разрешении конфликтных ситуаций, следует отнести следующие: доброжелательность по отношению к окружающим, моральную устойчивость, общительность, целеустремленность, готовность оказать в любой момент помощь, активность, инициативность и др.

Перечисленные качества могут быть усилены самовоспитанием. Социальный работник может развивать их у себя.

Прежде всего следует научиться слушать собеседника. В этом деле может быть полезным самовнушение. Например, можно использовать такие утверждения:

- “Я общительный человек”;
- “Я в беседе чувствую себя легко”;
- “Я всегда владею собой”;
- “Мои движения раскованные, свободные”;
- “Я отвечаю и говорю спокойно”;
- “Я общительный человек”.

При повышенной выраженности астенических черт характера (нерешительности, неуверенности, склонности к перепроверке сделанного и т. д.), которые также снижают коммуникативные особенности личности, можно рекомендовать следующие формулы самовнушения:

- “Я уверенный, решительный человек”;
- “Решения я принимаю уверенно, действую энергично”;
- “У меня всегда уверенное выражение лица”;
- “Моя походка уверенная”;
- “Мои движения ловкие, свободные, точные”;
- “Моя речь уверенная”;
- “Я говорю свободно, неторопясь”;
- “Я действую всегда решительно и смело”.

Необходимо также акцентировать внимание на таком явлении, как раздражительность, которая может затруднять отношения между людьми. Раздражительность — это быстрый переход человека в состояние нервного возбуждения. Причины раздражительности различны и могут не осознаваться. Сила реакции на отрицательную эмоцию тем больше, чем шире возможность воздействия.

Можно дать следующие советы раздражительному человеку.

1. Старайтесь не оставаться наедине со своими неприятностями. Расскажите доброжелательному и рассудительному че-

ловеку о том, что вас мучает, — это принесет огромное облегчение. Советы вашего собеседника могут даже не иметь большого практического значения, важны его сочувствие, участие, искренняя заинтересованность. В свою очередь, будьте готовы сами выступить в роли доброжелательного и участливого слушателя чужой исповеди.

2. Отвлекитесь на время от своих проблем. Как бы ни были велики обрушившиеся на вас неприятности, старайтесь время от времени избавляться от гнета тяжелых мыслей, отвлекаться на какие-то дела, заботы. Очень плохое впечатление производит человек, который всякую (даже пустяковую) неприятность превращает в мировую проблему.

3. Не впадайте в гнев. Выдержите паузу, постарайтесь успокоиться и осмыслить ситуацию. В этом случае вам успеет прийти в голову мысль о том, что вспышка гнева не принесет вам облегчения и будет чревата лишь новыми неприятностями. Лучше всего, если вам представится возможность разрядиться иными способами, например выполнить какие-нибудь упражнения. Здоровая физическая усталость “поглотит” ваш гнев.

4. Иногда нужно и уступить. Разумные уступки не только полезны для дела, но и вызывают уважение окружающих.

5. Не будьте капризными.

6. Прислушивайтесь к мнению оппонента. Уважайте его и с достаточной долей самокритичности относитесь к своей точке зрения.

7. Нельзя быть совершенным абсолютно во всем. Некоторые люди живут в вечном страхе, что они хуже других. Старайтесь освободить людей от таких страхов.

8. Старайтесь прежде всего отлично выполнять свою основную работу. Для чувства удовлетворенности достаточно иметь успехи в одной или двух областях, а остальные дела выполнять добросовестно и максимально хорошо.

9. Не предъявляйте чрезмерных требований к окружающим.

Тот, кто слишком много ожидает от других, постоянно испытывает раздражение от того, что они не соответствуют его

требованиям. Вы совершаете большую ошибку, если, постоянно критикуя, стремитесь переделать своих товарищей. Взрослого человека перевоспитать очень трудно, а вы (даже не осознавая того) стремитесь сделать окружающих “удобными” для себя. Перспективы успеха здесь невелики, а такой стиль поведения вызывает у окружающих лишь враждебное отношение. Принимайте людей такими, какими они есть (каждый из нас имеет право на индивидуальность), или вообще не имейте с ними дела, если они вам неприятны. Старайтесь видеть достоинства окружающих и в общении опирайтесь именно на их положительные качества. Таким образом, вы, даже не ставя такую цель, в один прекрасный день обнаружите, что люди “перевоспитались”, стали вполне устраивать вас.

Для выработки стрессоустойчивости могут использоваться и некоторые физические упражнения, например ходьба. В.П. Некрасов рекомендует следующий прием ходьбы с целью эмоциональной разрядки. Сначала надо 3–5 минут пройти в быстром темпе. Это должно помочь отвлечься и максимально включить в работу мышечную и сердечно-сосудистую системы. Шагать нужно свободно, ровно, спокойно, размашисто, сохраняя при этом правильную осанку. Затем 1–1,5 минуты следует пройти в более медленном темпе и вновь ускорить шаг. Хорошо при этом внести элемент соревнования. Например, обогнать, обойти впереди идущего человека, пройти до пункта за определенное время. Через 3–5 минут нужно вновь сбавить темп.

В процессе ходьбы можно использовать формулы самоприказов и самоубеждения: “Я успокаиваюсь”; “С каждым шагом все плохое уходит”; “Я владею собой и сдержан”; “Свобода и легкость во мне”; “Все безразлично”; “Я спокоен”; “Я владею собой”; “В повседневной жизни я весел и спокоен”; “Я спокоен, уравновешен, сдержан”.

А вот пример дыхательных упражнений. Необходимо сделать глубокий вдох, задержать дыхание на 10–15 секунд, а затем резко выдохнуть. Дыхательные циклы лучше сочетать с попеременным мышечным напряжением и расслаблением.

На фазе вдоха и задержки дыхания сжать кисти в кулаки, прячя мышцы живота, спины. Резко выдохнуть, расслабив все мышцы. Повторить это упражнение можно несколько раз.

Нельзя забывать и о выражении лица. После выдоха проведите по лицу рукой. Поднимите уголки губ, не забудьте про улыбку. Проведите рукой по мышцам шеи, помассируйте их, если они напряжены, или сделайте несколько вращающих движений головой. Слегка потрите подушечками пальцев заушные бугры.

Чтобы предупредить возникновение состояния раздражения, следует попытаться задержать непроизвольные двигательные реакции (как правило, в этом случае возникают движения, напоминающие видоизмененные “позы боксера”) и выполнить другие движения.

Например, рекомендуется плотно сжать губы и 10–15 раз медленно “описать” языком дугу по нёбу.

Рассмотренные методы саморегуляции состояния в конфликтной ситуации помогут социальному работнику более успешно решать профессиональные задачи.

Главные трудности при разрешении конфликта связаны с недостатком знаний об особенностях конфликтного поведения, слабой способностью к анализу ситуации, выраженным эгоцентризмом и неразвитостью эмпатии, слабостью самоконтроля. В этих случаях *следует применять творческий подход к разрешению конфликтов.*

Социальный работник должен вести себя в соответствии с ситуацией и разрешать конфликт с наименьшими потерями. В этом случае он сознательно и целеустремленно находит выход из конфликтной ситуации. Анализ и творческое отношение к случившемуся необходимы при восприятии критики.

Если критикующий стремится повысить эффективность работы, исправить недостатки, мешающие полноценным труду, учебе, но делает это грубо, бестактно, необходимо прислушиваться к советам, постараться исправить ошибки, а когда тот остынет, в доброжелательной форме указать ему на бестактность, объяснить, какой должна быть критика.

Если критикующий сводит личные счеты или стремится утвердить себя, показать свою принципиальность, лучше всего постараться заручиться поддержкой присутствующих и уйти от дальнейшего контакта с говорящим. Что-либо объяснять в данном случае бесполезно.

Перечисленные формы критики не всегда используются сознательно и преднамеренно. Поэтому их трудно правильно интерпретировать. Однако, определив их, проще наметить тактику выхода из конфликтной ситуации.

Таким образом, исход конфликта следует рассматривать как стадию конфликтного процесса. Целесообразно еще раз обсудить результаты достигнутого соглашения с точки зрения удовлетворения потребностей сторон и выработать совместный план действий.

Как показывает опыт, распознавание, формулирование и решение личностных проблем составляют содержание основной функции специалиста в области социальной работы. Разрешение личностных проблем — дело не только сложное, но и деликатное, непосредственно затрагивающее вопросы психологии, права, морали, умения и такта проникать в мир личной жизни и оказывать на нее влияние. Поэтому творческое применение технологических приемов, недопущение в работе с людьми бездушия, умение своевременно вносить коррективы в деятельность — важнейший показатель профессионализма социального работника.

### **6.7. Моббинг-конфликт<sup>1</sup>**

Понятие “моббинг” произошло от английского слова “*mob*”, что в переводе означает “сборище, толпа, шайка”.

Впервые (в 1958 г.) его применил К. Лоренц. Он употребил английское слово “*mobbing*” для обозначения агрессивного поведения некоторых животных по отношению к другим. Например, моббингом он называл ситуацию, когда стая гусей атакова-

---

<sup>1</sup> См.: Kolodej C. Mediation bei Mobbing // Harald Aгурд (Hrsg.): Mediation in Organisationen.

ла и изгоняла напавшую на них лису. В 60-е гг. XX в. после публикации работы шведского врача Гайнеманна, который сравнил жестокое поведение детей по отношению к другим детям с агрессивным поведением животных и назвал его моббингом, термин получил широкую известность.

Х. Лейманн определяет моббинг как “изводящие” действия, которые становятся моббингом только в том случае, если постоянно повторяются. Коммуникативные действия могут иметь тяжелые психические и физические последствия.

По мнению исследователей, моббинг — это негативные коммуникативные действия одного человека или группы людей, которые направлены против отдельного человека, происходят очень часто или на протяжении длительного промежутка времени и обуславливают отношения между преступником и жертвой.

Моббинг — это следствие неразрешенного конфликта, проявление результатов неверных действий в конфликтной ситуации. Развитие моббинга может привести к снижению социального уровня объектов, поскольку их вытесняют из социальной группы или из профессии и они без посторонней физической и психологической поддержки не имеют шанса на возвращение.

Моббинг-процесс имеет несколько этапов.

Этап 1. Конфликты, противоречия и вызывающее поведение — возникает опасная ситуация.

Этап 2. Переход к моббингу и психотеррору — происходит психическая травматизация, которая может включать навешивание ярлыков.

Этап 3. Правонарушения, связанные с превышением полномочий, — жертву лишают собственных прав, обвиняют, навешивают ярлыки.

Этап 4. Диагнозы, способствующие навешиванию ярлыков, — доктора, психиатры, психологи и т. д. ставят из-за недостаточных знаний такие диагнозы, которые в дальнейшем имеют эффект обвинений.

Этап 5. Исключение из профессиональной жизни — жертва попадает в ситуацию изгоя; ее социальную борьбу за выжи-

вание понимают неправильно, более того, эта отчаянная борьба за выживание и поведение объекта убеждают окружающих в том, что человек имеет недостатки характера.

Моббинг — это процесс, который при большой продолжительности и эскалации отнимает у человека все время. Мысли заняты исключительно моббинг-процессом, и не остается свободного пространства для других людей и их интересов. Так как развитие моббинга чаще всего продолжается в течение длительного промежутка времени, он представляет собой стресс как для самого человека, так и для его семьи.

Социальная поддержка при преодолении моббинга — это поддержка близких людей или работников социальной службы. В научной литературе проводят различие между психической и инструментальной поддержкой. Под психической поддержкой подразумевают способы поведения, которые организуют эмоциональное внимание, — это понимание, эмпатия, интересы, присутствие или слушание. Инструментальная поддержка — это конкретные мероприятия (советы, информация, социальная помощь).

В каждом случае индивидуально определяется вспомогательная стратегия. Социальная поддержка в форме беседы, во время которой люди проявляют взаимопонимание и вызывают доверие, помогает найти подходы, ориентированные на решение проблемы. То, что в конфликте у объекта моббинга есть посредник, или медиатор, не обостряющий существующих противоречий, — очень важный фактор для преодоления моббинга. Социальная поддержка помогает человеку снизить стресс, предотвратить соматические расстройства.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Каковы основные подходы в исследовании межличностных и межгрупповых процессов?
2. Опишите стратегии поведения в социальных конфликтах.
3. Что такое конструктивная дискуссия?

4. Раскройте содержание проблем коммуникаций в конфликтных ситуациях.
5. Раскройте содержание проблемы принятия решения во время конфликта.
6. Опишите приемы саморегуляции социального работника в процессе разрешения конфликта.
7. Что такое моббинг?
8. Каковы этапы моббинг-процесса?
9. Каковы психические и физические последствия моббинга?
10. В чем заключается социальная поддержка при преодолении моббинга?

## **Глава 7**

### **МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ КОНФЛИКТОВ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

#### **7.1. Управление конфликтом**

Проблема управления конфликтами представляет собой часть более широкой и всеобъемлющей проблематики управления социальными процессами и отношениями, протекающими в обществе во всех его сферах. Поэтому выработанные наукой об управлении фундаментальные идеи, принципы и методы имеют большое значение в разработке конкретных приемов и способов управления конфликтами, и их необходимо применять при решении конфликтов в каждом конкретном случае.

Принципиальный подход конфликтологии к разрешению социальных конфликтов состоит в следующем: социальный конфликт может быть управляем и управляем таким образом, что его исход будет иметь конструктивный характер.

*Управление социальным конфликтом* — это сознательная деятельность, обусловленная объективными законами воздействия на динамику конфликта в интересах возникновения, развития или разрушения социальных отношений субъектов кон-

фликта. Оно включает: диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, урегулирование, разрешение. Деятельность по управлению социальным конфликтом более эффективна, если осуществляется на ранних этапах возникновения социальных противоречий.

Возможность конструктивного управления конфликтами не устраняет трудности практической реализации. Например, Л. Крисберг указывает на три главных фактора, делающих конфликты трудноразрешимыми. В их числе:

- 1) субъекты, которые рассматривают свои интересы как взаимоисключающие и воспринимают конфликт как борьбу;
- 2) различия в восприятии сути конфликта, связанные либо с изначальными расхождениями в ценностях сторон, либо с разной интерпретацией сути происходящего;
- 3) институализация конфликта, которая его определенным образом “консервирует”.

В качестве примера автор приводит экологические конфликты, обостряющиеся всякий раз, когда нарушается ранее достигнутое равновесие. Если же конфликт признается принципиально управляемым, то возникает вопрос: какие особенности конкретного конфликта могут иметь существенное влияние на его протекание и исход?

С точки зрения Ч. Дарендорфа, успешное урегулирование конфликтов определяют следующие факторы:

- 1) признание участниками самого факта конфликта, признание существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции;
- 2) направленность работы с конфликтом на регулирование самих проявлений конфликта, предполагающее отказ от бесполезных попыток устранения его причин;
- 3) организация конфликтных групп в целях манифестации конфликтов;
- 4) согласие сторон относительно соблюдения определенных правил игры, что, собственно, и делает возможной эффективную коммуникацию между ними.

Для успешного управления конфликтом социальный работник должен обладать определенными навыками. В конфликтологии к ним в основном относят коммуникативные навыки и навыки принятия решений: ведение диалога, конструктивные приемы и техники активного слушания, способность к выделению позиционных требований и базовых интересов, видения перспективы.

Эффективная коммуникация — основной инструмент конструктивного управления конфликтами.

Язык — это средство, благодаря которому можно достичь понимания. По Ю. Хабермасу, в языке заключается стремление к взаимопониманию. Смысл языка заключается в том, что индивиды стремятся достичь взаимопонимания друг с другом.

Выделяют различные стратегии управления конфликтом. Традиционно они описываются через кооперативное или конкурентное измерения, т. е. ориентацию участников конфликта на свои интересы и нужды и/или на интересы и нужды другой стороны.

По М. Дейчу, конструктивный процесс разрешения конфликта, в сущности, подобен эффективному кооперативному процессу, тогда как деструктивный процесс схож с процессом конкурентного взаимодействия. Соответственно, для понимания конструктивного или деструктивного процесса развития и разрешения конфликта могут использоваться данные о стратегиях поведения участников конфликта.

Дж. Рубин, развивающий представление о возможности снятия конфликта с помощью простого соглашения, основанного скорее на взаимных договоренностях, чем на изменении внутренних установок, считает, что для достижения такого соглашения в конфликте не обязательны кооперация или конкуренция участников. Для этого вполне может использоваться то, что в литературе по конфликтологии часто называется индивидуалистической ориентацией — ориентация на достижение своих целей и понимание того, что другой также придерживается подобной стратегии, и попытки соединить усилия в реализации

собственных интересов. Дж. Рубин называет это не чистым индивидуализмом и не кооперацией, а сплавом того и другого.

Успешное достижение соглашения перестает определяться исключительно приоритетом доброжелательных установок и взаимного доверия или, напротив, навыками соперничества и желанием победить. Все, что необходимо, — это найти путь достижения своей цели, оставляя “дверь открытой” для дальнейших соглашений, чтобы другой мог сделать то же самое.

Безусловно, данный перечень факторов, определяющих возможности управления конфликтом, хотя и содержит наиболее важные из них, не является исчерпывающим. Например, Дж. Рубин указывает на такой существенный фактор, как “зрелость” конфликта. Под “зрелостью” конфликта он понимает такую стадию конфликта, когда все участники готовы серьезно относиться к своему конфликту и хотят сделать все, чтобы его прекратить.

Часто люди недостаточно мотивированы, чтобы работать с конфликтом, и могут считать его делом времени в надежде, что все переменится в их пользу. Дж. Рубин считает, что люди не садятся за стол переговоров, пока не дойдут до “мертвой точки”, когда уже никто не верит, что что-то может быть достигнуто с помощью давления и принуждения. Лучший способ мотивировать людей к переговорам, по мнению Дж. Рубина, — это добиться того, чтобы каждая из сторон понимала, что в сотрудничестве они больше достигнут, чем потеряют.

## **7.2. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта**

Конфликт может быть функциональным и дисфункциональным. Функциональные конфликты приводят к повышению эффективности работы. Конфликты же дисфункциональные заканчиваются общей неудовлетворенностью, разрушением сотрудничества. Соответственно и последствия конфликта могут быть конструктивными или деструктивными. Среди первых — поиск и выработка взаимоприемлемого решения, снятие враж-

дебности, разрядка эмоций, анализ проблем и разработка различных вариантов их решения. Деструктивные же последствия конфликта таковы: индивиды чувствуют неудовлетворенность ситуацией, их одолевает общее плохое самочувствие.

К *конструктивным последствиям конфликта* относятся: чувство причастности к решению проблемы, которое уменьшает трудности в реализации решения; расположение сторон к сотрудничеству в будущих ситуациях; уменьшение синдрома покорности; расширение набора альтернативных вариантов решения проблемы; проработка членами группы возможных проблем в исполнении еще до того, как решение начнет выполняться; обращение внимания сторон на проблему, которая провоцирует индивидов на конфликтное взаимодействие и требует своего решения.

В числе *деструктивных последствий конфликта*: неудовлетворенность, плохое состояние духа (например, рост текучести кадров и снижение производительности); меньшая степень сотрудничества в будущем; сильная преданность своей группе и непродуктивная конкуренция с другими группами; формирование представления о другой группе как о “враге”, представления о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны — как отрицательных; сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими; увеличение враждебности между конфликтующими сторонами; придание большего значения “победе” в конфликте, чем решению реальной проблемы.

Стадия ликвидации последствий конфликтов особенно важна, когда речь идет о межнациональных конфликтах. Самая острая стадия вооруженного конфликта, сопровождающаяся открытыми столкновениями и жертвами всех сторон, вовлеченных в конфликт, обычно является и самой короткой его стадией. Как только силовым подразделениям удастся купировать конфликт, взять ситуацию под контроль, обеспечить медицинскую и гуманитарную помощь всем пострадавшим и нуждающимся, наступает так называемый этап ликвидации последствий конфликта.

Из плоскости проблем, связанных с прекращением кровопролития и восстановлением порядка, конфликт переходит в плоскость решения проблем политико-правового характера. Времени на ликвидацию последствий конфликта зачастую требуется гораздо больше, чем на прекращение вооруженных столкновений. Но говорить о полной ликвидации последствий конфликта можно лишь после того, как найдены решения всех политико-правовых проблем, в той или иной степени сдерживающих процесс урегулирования. Этот этап может занять годы.

### **7.3. Урегулирование и разрешение конфликта**

**Урегулирование конфликта** возможно путем компромисса, доминирования одной стороны над другой и путем интеграции.

Компромисс — способ урегулирования конфликта, означающий уступки с обеих сторон и потому для них обеих нежелательный.

Доминирование — победа одной стороны над другой. Несмотря на относительную простоту этого способа, он неэффективен с точки зрения дальней перспективы.

Интеграция — способ, предполагающий нахождение такого решения, при котором выполняются желания всех субъектов конфликта и ни одна из сторон ничем при этом не жертвует. Именно интеграция открывает принципиально новые возможности конфликта. В основе интеграции лежат соответствующие действия заинтересованных сторон: выявление всех различий и наиболее существенных противоречий. Однако урегулирование конфликтов интегративным путем осложняется, как правило, поисками новых решений. Благодаря интеграции может быть создано нечто новое и ценное. Тем самым утверждается понимание конфликтов как явлений, связанных с прогрессивным развитием социальной организации, а их содержание рассматривается как возможный критерий оценки профессиональной деятельности социального работника.

Дж. Рубин предлагает различать следующие возможные способы урегулирования конфликтов:

- доминирование, когда одна сторона пытается навязать другой свою волю физическими или психологическими средствами;

- капитуляция, предполагающая, что одна сторона безоговорочно уступает победу другой;

- уход, когда одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте;

- переговоры, в процессе которых стороны конфликта (две или более) обмениваются предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение;

- вмешательство “третьей стороны” — индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению.

Ч. Дарендорф предлагает следующую последовательность в применении различных форм урегулирования конфликтов.

1. *Переговоры*. Они предполагают создание специального органа, предназначенного для регулярных встреч конфликтующих сторон для обсуждения острых вопросов и принятия решений. Если переговоры оказываются безрезультатными, рекомендуется привлечение “третьей стороны”, т. е. не участвующих в конфликте лиц или инстанций.

2. *Посредничество*. Это наиболее мягкая форма участия “третьей стороны”. Посредничество предполагает согласие сторон на периодическое сотрудничество с посредником и рассмотрение его предложений. По мнению Ч. Дарендорфа, несмотря на кажущуюся необязательность этого образа действий, посредничество часто оказывается весьма эффективным инструментом урегулирования конфликтов.

3. *Арбитраж*. Это следующий шаг в разрешении конфликтов. Особенностью арбитража является то, что в случае обращения к нему как к “третьей стороне” исполнение его решений считается обязательным. Арбитраж делает обязательным как обра-

щение к “третьей стороне”, так и принятие решений. Это приближает данную меру к фактическому подавлению конфликта.

Ч. Дарендорф подчеркивает, что урегулирование конфликтов не приводит к их исчезновению. Если есть общество, есть и конфликты. Однако формы регулирования воздействуют на насильственность конфликтов. Регулируемый конфликт является в известной степени смягченным конфликтом.

**Разрешение конфликта** — это минимизация проблем, разделяющих субъектов конфликта, обычно осуществляемая через поиск компромисса, достижение согласия и т. д. Внешним признаком разрешения конфликта может служить завершение инцидента, т. е. прекращение конфликтного взаимодействия конфликтующих сторон. Устранение, прекращение инцидента — необходимое, но недостаточное условие погашения конфликта. Часто, прекратив активное конфликтное взаимодействие, индивиды продолжают переживать фрустрирующее состояние, искать его причину. И в этом случае угаснувший было конфликт может вспыхнуть вновь.

Разрешение социального конфликта возможно лишь при изменении конфликтной ситуации. Это изменение может принимать разные формы. Но наиболее эффективным изменением конфликтной ситуации, позволяющим погасить конфликт, считается устранение причины конфликта.

Действительно, при социальном конфликте устранение причины с неизбежностью приводит к его разрешению. Однако эмоциональный конфликт полностью разрешается только тогда, когда субъекты перестают видеть друг в друге врага.

Возможно также разрешить управленческий конфликт путем изменения требований одной из сторон: соперники идут на уступки и меняют цели своего поведения в конфликте. Управленческий конфликт может быть разрешен в результате истощения ресурсов сторон или вмешательства “третьей силы”, создающей подавляющий перевес одной из сторон, и, наконец, в результате полного устранения соперника. Во всех этих случаях непременно происходит изменение конфликтной ситуации.

## 7.4. Подходы к управлению развитием конфликтов

Отношение социального работника к возможностям личности служит одним из ключевых факторов успешности его профессиональной деятельности.

Социальная работа нацелена на профессиональную помощь индивидам по восстановлению возможностей их полноценного социального функционирования.

Подход к пониманию индивида, применяемый в социальной работе, предполагает веру в созидательный потенциал людей, способность к преодолению препятствий и социальной адаптации в самых сложных условиях жизни. Умение позитивно разрешать конфликты является одним из основополагающих факторов успешной адаптации индивида в среде.

Конфликты по своей природе неоднородны. В соответствии с типом конфликта и стадией его развития применяются различные подходы к управлению развитием конфликтов. На рис. 3 изображен континуум альтернативных подходов. Каждый из них отличается по формальному содержанию процесса управления конфликтом, степени конфиденциальности, по участникам конфликта, степени авторитета “третьей стороны” (если она принимает участие), типу принимаемого решения и количеству насильственных действий конфликтующих сторон.

Разногласия и проблемы могут возникать практически в любых взаимоотношениях. Рассмотрим последовательно способы управления развитием конфликтов, изображенных на рис. 3.

1. *Избегание конфликта.* Субъекты избегают обсуждения конфликтных ситуаций, потому что проблема кажется им не такой уж важной или они чувствуют силы изменить ситуацию, или не верят, что изменения к лучшему возможны.

2. *Неформальная дискуссия и решение проблем.* Большинство разногласий часто регулируется неформально.

Это возможно в том случае, если большинство разногласий лежит в сфере повседневной жизни. Когда разногласия разрешены к большему или меньшему удовлетворению сторон либо



**Рис. 3.** Континиум альтернативных подходов к управлению развитием конфликтов

вопросы сняты из-за недостатка интереса или способности выработать единое мнение, конфликт можно считать завершенным.

**3. Переговоры.** Переговоры — обсуждение взаимоотношений сторон, имеющих воображаемый или реальный конфликт интересов.

Субъекты конфликта добровольно налаживают коммуникацию в целях объяснения своих интересов и потребностей, обмена специфическими возможностями либо решения одного или более важных для них вопросов (например, форму взаимоотношений в будущем или процедуру решения спорных воп-

росов). Переговоры являются более организованной и структурированной формой решения проблем, чем неформальная дискуссия.

4. *Медиация.* Процесс медиации включает участие приемлемой, справедливой и нейтральной “третьей стороны” (например, социального работника), которая не имеет права принимать решения. Ее функции: помогать противоборствующим сторонам принимать добровольное, взаимно удовлетворяющее обе стороны решение в ходе обсуждения проблемы. Как и во время переговоров, в процессе медиации принятие решения предоставляется участникам конфликта.

Медиация — это добровольный процесс, в котором конфликтующие стороны готовы принять помощь “третьей стороны” для нахождения общего решения проблемы.

После переговоров и медиации в подходах к управлению конфликтами, изображенными на рис. 3, уменьшается контроль непосредственных субъектов конфликта над результатом, увеличивается участие внешних сил в принятии окончательного решения и все чаще применяются подходы к управлению конфликтами, основанные на идее “выигрыша — проигрыша”. Эти подходы могут делиться на осуществляемые на уровне общества и на уровне личности.

5. *Административное решение.* Если конфликт происходит в рамках организации, то в целях его погашения можно прибегнуть к административному решению. В этом случае “третья сторона”, которая несколько дистанцирована от конфликта, но не обязательно является беспристрастной, может вынести решение по конфликтной ситуации. В административном решении делается попытка найти баланс между нуждами организации и потребностями отдельных сотрудников.

6. *Арбитраж.* Арбитраж — общий термин, обозначающий добровольный процесс, в котором конфликтующие стороны обращаются за помощью к незаинтересованной и нейтральной “третьей стороне” с просьбой принять решение относительно спорных вопросов.

Результат решения может иметь форму консультации или обязательства. “Третьей стороной” в арбитраже может выступать социальный работник или группа других специалистов. Главным признаком “третьей стороны” является то, что она стоит вне конфликтных отношений.

7. *Законодательное решение.* Законодательный подход обычно используется для решения конфликтов на уровне государства.

8. *Судебное решение.* Судебное решение предполагает вмешательство в конфликт стороны, представляющей закон и общественно признанный авторитет, для принятия решения конфликта. В данном случае конфликтующие стороны обычно нанимают адвокатов, которые представляют их интересы перед независимой и нейтральной “третьей стороной” — судьей и присяжными, представляющими общественные интересы и ценности. Судья (или присяжные) обычно выносят решение на основании существующего законодательства.

Так как “третья сторона” представляет закон, то решение является обязательным и подкрепляется угрозой наказания в случае его невыполнения.

9. *Ненасильственная акция.* Ненасильственная акция проводится отдельной личностью или группой, совершающей действия с целью вынудить оппонента вести себя нужным образом. Действия, однако, не предполагают применения физического насилия и минимального применения психологического давления.

10. *Насилие.* Подход, предполагающий применение физического насилия для разрешения конфликта, является крайней мерой. Его целесообразно использовать, когда другие подходы нерезультативны.

Примером такого подхода может служить начало военных действий в целях завладеть ресурсами другой стороны.

## **7.5. Медиация (посредничество): процесс и стадии**

Социальный работник активизирует способности людей решать проблемы и выходить из затруднительных ситуаций;

налаживает связи людей с системами, которые обеспечивают их ресурсами, услугами и возможностями; способствует эффективному и гуманному функционированию этих систем; развивает социальную политику и выполняет множество других функций, облегчающих или делающих возможной актуализацию собственных личностных, индивидуальных и социальных ресурсов субъектов социализации. Поэтому основной психологической функцией социальной работы является функция медиации.

Однако профессиональная направленность социального работника на решение проблем клиента не во всех случаях сопровождается медиацией. При нарушении социальным работником этических норм, игнорировании основных принципов профессиональной деятельности может произойти социальная ингибция — торможение, подавление, сдерживание активности субъектов.

Следует иметь в виду, что люди, нуждающиеся в социальной помощи, довольно часто воспринимают себя в качестве жертв социальной ситуации. Комплекс жертвы может развиваться у каждого человека, нуждающегося в помощи и поддержке. Этот комплекс проявляется в снижении или утрате чувства собственного достоинства, ощущении своей неспособности предпринять какие-либо активные действия, чувстве бесполезности собственных усилий.

Социальный работник может способствовать изменению виктимогенных установок клиента, а может, напротив, провоцировать их дальнейшее развитие. Неподходящие и непродуманные действия социального работника могут причинить вред. Профилактика социальной ингибции заложена в реализации психологических принципов деятельности социального работника и его профессиональной позиции по отношению к клиенту.

К психологическим принципам социальной работы относятся принципы конгруэнтности, беспристрастности, конфиденциальности, позитивно ориентированной активности. Характер системы труда профессионального социального работника определяется многими требованиями.

*Принцип конгруэнтности* предполагает единство выдвигаемых социальным работником целей, задач и направлений деятельности, связанных с решением проблем клиента. Профессиональная компетентность социального работника является необходимым условием реализации данного принципа. В каждом конкретном случае социальный работник должен относительно объективно оценивать возможности и потребности индивидов и социальных групп, с которыми он взаимодействует.

*Принцип беспристрастности* требует не допускать предвзятого отношения к любому человеку или организации. Отношение социального работника не может зависеть от субъективного мнения или требования “третьих лиц”. Социальный работник проявляет интерес к клиенту без личной заинтересованности в нем.

Беспристрастность не противоречит гуманистическому подходу, но предполагает возможность его реализации.

*Социальная дистанция* — степень психологической близости социального работника и клиента — должна быть средней. Отношения не должны быть чрезмерно формализованы (большая социальная дистанция) и в то же время не могут быть фамильярными (отсутствие социального дистанцирования).

Средний уровень социальной дистанции обуславливает этикетные отношения и позволяет клиенту поддерживать уровень собственного достоинства и не чувствовать себя в роли жертвы, как это может произойти, если социальный работник будет вести себя слишком авторитарно или фамильярно.

*Принцип конфиденциальности* означает, что информация о социальной поддержке не может быть разглашена, если объект социальной помощи испытывает в связи с этим некоторые психологические затруднения. Несмотря на то что в современном обществе большинство людей не чувствуют неловкости от того, что им оказывают помощь государственные или общественные организации, принцип конфиденциальности остается в силе. Ни процесс, ни результаты социальной работы не должны наносить ущерба пользователю, его репутации, психологическому состо-

янию, интересам, здоровью. Социальная работа предполагает безопасность применяемых методов и технологий профессиональной деятельности для клиента.

Следующий психологический принцип — *принцип позитивно ориентированной* на целенаправленное участие социального работника в жизнедеятельности клиента активности, понимание положительных и отрицательных факторов его социальной адаптации. Как компетентное лицо социальный работник обладает соответствующей информацией, определенными данными, на которые он опирается в решении некоторых проблем клиентов.

Социальный работник реализует в своей деятельности консультационные, просветительские, организационные, профилактические, коррекционные и многие другие функции, которые определяют уровень его активности. В любом случае эта активность предполагает инициирование собственных действий объекта.

В совокупности реализация данных принципов деятельности конкретного социального работника свидетельствует о его профессиональной компетентности в психологическом аспекте деятельности. Вполне ясно, что деятельность социального работника имеет много других аспектов: правовую, педагогическую, технологическую и т. д. Каждый аспект предполагает реализацию тех или иных принципов, которые обеспечивают достаточно высокий уровень профессиональной деятельности работника — уровень профессиональной зрелости.

*Психологическая позиция социального работника* по отношению к клиенту, так же как и реализация принципов, обеспечивает процесс медиации социальной работы. Взаимодействие социального работника с клиентом строится на основе диалога, предполагающего следующие особенности общения: равенство сущностных позиций общающихся (субъект-субъектные отношения); доверительность, взаимная открытость обеих сторон; отсутствие оценочного, измеряющего отношения к каким бы то ни было сторонам индивидуальности партнера; принятие другого как неповторимого и ценного человека.

Особенности гуманистической психологической позиции профессионала, работающего в системе “человек — человек”, были изучены в рамках гуманистической психологии (К. Роджерс, А. Маслоу и др.). В определенном смысле эти особенности можно рассматривать как правила, требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к личности социального работника.

Во-первых, социальный работник должен завоевать доверие тех, кому он оказывает помощь. Одним из основных условий, для того чтобы заслужить доверие других людей, является естественное поведение.

Быть естественным — это значит быть самим собой, не играть в игры и не позировать. Поведение не должно быть слишком обусловленным, иначе оно будет провоцировать формальные отношения.

Естественное поведение социального работника способствует снятию коммуникативных барьеров, возникающих в процессе профессионального взаимодействия; положительно сказывается на перцептивном аспекте общения, т. е. улучшении восприятия и понимания людьми друг друга; способствует реализации продуктивных стратегий взаимодействия, таких как компромисс и сотрудничество.

Психологический смысл такого поведения заключается в способности человека отказаться от различных социальных ролей, позволяя актуализироваться подлинным, свойственным только данной личности мыслям, эмоциям и поведению, в которых реализуется согласованное, целостное, взаимосвязанное проявление основных психологических процессов и механизмов, обуславливающих личностное функционирование.

Во-вторых, отличительной чертой психологической позиции социального работника является принятие другого человека таким, каков он есть. Такое принятие предполагает отсутствие оценочных суждений и постижение смысловых аспектов переживаний клиента. Само понимание сути амбивалентности человека нередко служит профилактической основой формирования таких суждений.

Целесообразность отсутствия оценочных суждений в отношении людей и их поведения базируется на понимании неизбежности актуального поведения клиентов в связи с действием объективных и субъективных обстоятельств их жизни.

Первая реакция человека на высказывания и действия других людей — оценка или суждение, а не понимание. Поэтому принятие другого человека является крайне сложной задачей. Она выполнима для социального работника, обладающего должной толерантностью — терпимостью по отношению к людям. Толерантность не означает отсутствия критичности по отношению к другим и к себе, она предполагает баланс критичности и доброжелательности, основанный на единстве требовательности и уважения человека к самому себе и к другим. Поскольку людям свойственно проецировать на окружающих чувства, которые они испытывают к себе, важным является их самоотношение.

В-третьих, особенностью психологической позиции социального работника является уверенность в своих профессиональных возможностях и компетенции. Уверенность в своих профессиональных силах всегда связана с реальным позитивным опытом практической деятельности. Понимание ограничений своих профессиональных возможностей также является частью компетентности. Сама профессиональная компетентность развивается в ходе обучения и возрастает на протяжении всей профессиональной карьеры. Она включает в себя профессиональную подготовку, индивидуальные склонности, индивидуальные технологии и методы работы, стаж работы, обучаемость (как способность извлекать уроки из опыта), самоуверенность (как уверенность в своих профессиональных силах и возможностях).

Психологическая позиция социального работника во многом определяется эмпатией — пониманием эмоционального состояния того, кому оказывается помощь. Эмпатическое понимание предполагает постижение сущности эмоционального состояния человека через собственный эмоциональный мир. Эмпа-

тия не является результатом интеллектуальных усилий, а выступает как результат эмоционального развития личности. В целом медиация в социальной работе осуществляется при реализации гибких подходов, которые учитывают многообразие факторов, связанных с культурой, традициями, обычаями, нравами, религией, региональными условиями, гендерными различиями, возрастом и этническими особенностями клиентов. Доминирующее влияние тех или иных факторов в каждом конкретном случае определяется профессиональным работником при реализации диагностической функции деятельности.

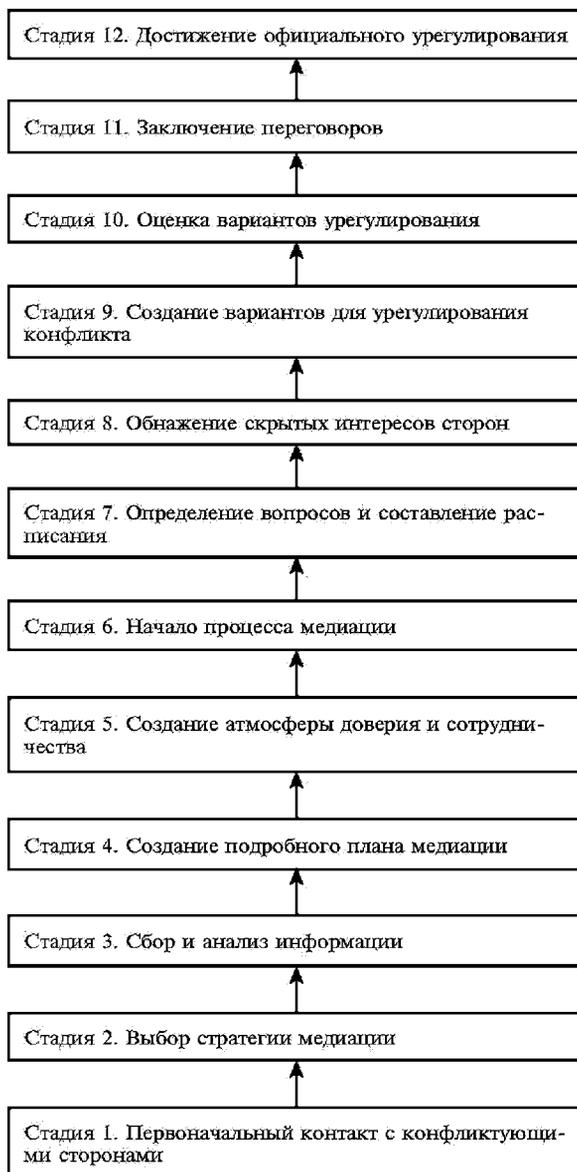
По сути медиация — это переговоры, так как она подразумевает участие “третьей стороны”, которая хорошо владеет эффективными процедурами переговоров и может помочь людям в процессе конфликта координировать действия, чтобы они были более эффективными в процессе переговоров.

Процедура медиации — это развитие модели переговорного процесса, в который включен медиатор, создающий новые переменные и динамику во взаимоотношениях оппонентов. Без переговоров не может быть медиации.

Медиация схожа с исследованием. В процессе медиации социальный работник занимается построением различных гипотез. Широкими сферами гипотез, которые выдвигает медиатор, являются концептуализация стадий медиации и проектирование соответствующих действий, основанных на стадиях развития конфликта.

Стадии медиации можно разделить на две основные группы: работу, которую медиатор совершает перед встречей конфликтующих сторон, и действия, которые он осуществляет во время официальных переговоров. Пять стадий относятся к подготовительной работе к переговорам и семь — к периоду после начала совместной работы медиатора с конфликтующими сторонами (рис. 4).

Во время каждой из двенадцати стадий медиатор выстраивает гипотезы, подбирает подходящие стратегии и выполняет специфические процедуры. Эти процедуры, с одной стороны,



**Рис. 4.** Стадии медиации

выполняются последовательно, а с другой — претерпевают развитие в ходе конкретных переговоров. Назначение — помочь конфликтующим сторонам в осуществлении стоящих перед ними задач в отведенное для этого время в ходе переговорного процесса. Если цели предыдущей стадии медиации не выполнены даже с помощью медиатора, то стороны обычно испытывают большие трудности в переходе на следующую стадию.

## 7.6. Разновидности ролей посредника

Выполнение роли медиатора означает, что социальный работник должен быть готов к изменению соотношения сил и социальной динамики конфликтных отношений с помощью влияния на убеждения и поведение сторон конфликта, предоставляя им необходимые знания и информацию, используя более эффективно потенциал переговорного процесса и помогая участникам прийти к общему решению. Американские конфликтологи И. Раб и Л. Браун доказали, что даже сам факт присутствия социального работника независимого от конфликтующих сторон может послужить чрезвычайно важным фактором позитивного разрешения конфликта. Оппоненты должны быть готовы допустить участие в конфликте “третьей стороны” и помочь в достижении соглашения.

Медиаторы могут подключиться к разрешению конфликта на различных стадиях конфликта — латентной стадии, стадии возникновения конфликта, стадии обнаружения конфликта — согласно степени организации и интенсивности конфликта.

**Латентные конфликты** характеризуются лежащими в их основе напряжениями, которые еще не полностью развиты и не имеют силы поляризованного конфликта (например, непопулярные законы, которые принимает Правительство РФ).

Изменения в личностных отношениях, в которых одна сторона не осведомлена о серьезности нарушений, служат основой латентного конфликта.

Медиаторы, работая с людьми, включенными в решение латентного конфликта:

- помогают сторонам найти людей, заинтересованных в изменении отношений;
- помогают им в разработке взаимного процесса консультирования относительно интересующих вопросов;
- работают со сторонами в направлении разработки и осуществления процесса решения конфликта.

**Конфликты на стадии возникновения** предполагают конкретные разногласия между сторонами. Эти конфликты имеют потенциал для эскалации, если процедура возможного решения конфликта не осуществляется. В этом случае медиатор помогает начать процесс переговоров, в ходе которого стороны могут обмениваться мнениями по существу вопроса, приближаясь к разрешению проблемы.

**Конфликты на стадии обнаружения** — это конфликты, в которых стороны находятся в постоянном противостоянии. Участие медиатора в конфликтах на данной стадии включает изменение процедуры переговоров или вмешательства с целью выхода из тупика. Пример: подключение социальных работников к разрешению социального конфликта во время забастовок до истечения срока ультиматумов. *Медиатор не имеет права принимать решение за участников конфликта.* Эта характеристика отличает медиатора от судьи или арбитра, которые по закону обязаны принимать решения для конфликтующих сторон, основанные на социальных нормах, законах или контрактах. Цель юридического решения — не примирение, а вынесение справедливого решения на основе закона.

Медиатор может выполнять различные роли и функции в процессе помощи конфликтующим сторонам в разрешении конфликта. В их числе:

- “открыватель” коммуникационных каналов, который налаживает процесс коммуникации между сторонами или помогает улучшению уже существующей коммуникации;
- “глас закона”, который помогает всем сторонам конфликта признать право других участвовать в процессе переговоров;
- “организатор процесса переговоров”, который обеспечивает процедуру переговоров и часто — формальные моменты каждой встречи;

– “тренер”, который обучает новичков, неквалифицированных участников переговорного процесса;

– “экспандер ресурсов”, который оказывает процедурную помощь сторонам и связывает их с внешними экспертами, например с юристами, предоставляющими недостающую информацию;

– “исследователь проблемы”, который дает возможность участникам конфликта рассмотреть проблему с различных точек зрения, помогает сформулировать основные проблемы и интересы сторон и увидеть взаимовыгодные для сторон варианты разрешения конфликта;

– “реалист”, помогающий принимать разумное решение в соответствии с требованиями реальности;

– “лидер”, берущий на себя инициативу в ведении переговоров с помощью организации соответствующей процедуры;

– “посредник” — более нейтральная роль.

Нейтральность подразумевает отсутствие каких-либо предпочтений в отношении исхода конкретного посредничества. Установка посредника сигнализирует участникам конфликта о его желании сохранить за участниками право принять решение.

Посредник бесстрастен. Он свободен от предпочтений и предрасположений.

Посредник — хороший слушатель. Подразумевается, что он должен владеть техникой активного слушания.

Посредник — человек творческий. Будучи свободным от эмоционального и психологического содержания конфликта, он должен быть самым креативным членом группы.

## **7.7. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества**

Переговоры состоят из серии действий и поступков индивидов, которые заинтересованы в разрешении противоречий и завершении конфликта.

Медиатор, подобно участникам переговоров, также активно действует. Он непосредственно не изменяет решения участ-

ников конфликта, а выступает катализатором. Изменения являются результатом совместных действий медиатора и конфликтующих сторон.

На переговорах конфликтующие стороны сталкиваются с рядом процедурных или “критических” ситуаций, которые должны быть преодолены для достижения урегулирования. Медиаторы могут реагировать на появление критических ситуаций действиями двух типов: основными и специфическими.

*Основные действия медиатора* — это общие стратегии медиации, которые посредник использует на всех стадиях медиации. Они представляют общую схему разрешения конфликта.

Общие действия дают медиатору возможность: “войти” в конфликт; помочь конфликтующим сторонам в выборе метода разрешения конфликта; собрать данные и проанализировать конфликт; разработать план медиации; помочь примирению конфликтующих сторон; помочь субъектам начать продуктивные переговоры; выделить основные вопросы переговоров; сформулировать интересы сторон; помочь субъектам в разработке вариантов урегулирования конфликта; помочь субъектам оценить каждый вариант урегулирования; инициировать принятие окончательного решения по вопросу переговоров; помочь субъектам в разработке плана реализации принятого решения и контроля за его выполнением.

*Специфические действия медиатора* — действия, предпринимаемые медиатором в ответ на проблемы, которые возникают во время переговоров. В категорию специфических действий входит организация частных встреч одной из конфликтующих сторон и медиатора во время переговоров.

Чтобы работать эффективно с конфликтом, медиатору нужна “карта конфликта”, с помощью которой можно подробно описать конфликт, идентифицировать барьеры в его урегулировании и определить процедуры управления и разрешения конфликтной ситуации.

Медиаторы изучают проблемы во взаимоотношениях конфликтующих сторон, несовпадения “фактов”, совместимых и

конкурирующих интересов, динамики взаимодействия, силовых отношений, величины сходств и различий во мнениях. Исходя из наблюдений посредник пытается идентифицировать центральные критические ситуации или причины конфликта. Как только посредник решит, что главная причина найдена, он формирует гипотезу: “Этот конфликт вызван А, и если Б изменится, стороны будут способными прийти к соглашению”. Затем гипотеза должна быть протестирована. Испытание гипотез относительно конфликта включает проектирование вмешательства, которое способствует формированию или видоизменению отношений, поведения конфликтующих сторон. Например, существует теория о причинах конфликта, основывающаяся на проблемах коммуникации. Большинство теорий коммуникаций предполагают, что конфликт является результатом искаженной коммуникации — в любом качестве, количестве или форме.

Медиатор, работающий в рамках теории коммуникаций, начинает свою работу с наблюдения за процессом коммуникации между конфликтующими сторонами. Наблюдая за взаимодействием сторон, он формулирует гипотезу. Затем медиатор экспериментирует с различными вариантами коммуникационного поведения сторон (количество, качество, форма коммуникации), проверяя их возможности изменить динамику конфликта.

Процесс построения и проверки гипотезы — основной процесс вмешательства и разрешения противоречий.

Медиатор осуществляет различные вмешательства с целью помочь конфликтующим сторонам путем переговоров и стадий медиации. Однако действия медиатора изменяются от конфликта к конфликту. Общие схемы медиации каждый социальный работник должен изменять в соответствии с переменными, которые влияют на качество вмешательства. В их числе:

- уровень развития и этап конфликта, на котором медиатор подключается к его разрешению;
- способность конфликтующих сторон решить конфликт;
- соотношение сил сторон и роль медиатора как баланса сил;
- процедуры переговоров, используемые сторонами;

- сложность случая обсуждаемых вопросов;
- роль и задачи медиатора, взаимно обговоренные сторонами с самим медиатором.

Рассмотрим их подробнее.

1. *Развитие конфликта и этап “входа” медиатора в конфликт.* Стадия развития конфликта и степень интенсивности эмоций сторон влияют на задачи, которые субъекты конфликта должны решить. Если медиатор “входит” в конфликт на ранней стадии, то перед крайней поляризацией взглядов на объект конфликта и появлением интенсивных эмоций он использует стратегии и осуществляет действия, которые отличаются от стратегий и действий на поздней стадии, когда стороны уже вели переговоры и достигли значительного прогресса или зашли в тупик.

2. *Способность конфликтующих сторон решить конфликт.* Способность сторон решать свой конфликт также сильно влияет на стратегию вмешательства посредника. Субъектам, которые способны провести переговоры рационально, которые отдают себе отчет о процедуре решения проблемных вопросов и развиваются в сторону урегулирования, потребуется небольшая помощь посредника. В такой ситуации медиатор может помочь просто своим присутствием. Если переговоры зашли в тупик, то он может поспособствовать нейтрализации негативных эмоций, суживающих диапазон переговоров, “создать” действия, которые помогут сторонам достигнуть урегулирования конфликта.

3. *Соотношение сил сторон.* Если силы и влияние субъектов примерно одинаковы, посредник может помочь конфликтующим сторонам в эффективном использовании их влияния при создании взаимно удовлетворяющих результатов. Если влияние субъектов друг на друга не равно и одна сторона может навязать неудовлетворительное решение проблемы (решение, которое приведет к возобновлению конфликта) другой, медиатор должен решить, как помочь более слабой стороне.

Помощь более уязвимой стороне требует от медиатора специфических действий по вмешательству в конфликт, которые

трансформируют функцию посредника в опасно близкую к защите. Важно осознать различия между медиатором, помогающим в организации и размещении сил оппонентов, и медиатором, который становится защитником и помощником в концентрации новых сил и влияния.

4. *Процедуры переговоров.* Переговоры — это форма совместного решения проблемы. Конфликтующие стороны выбирают одну из двух основных процедур переговоров: переговоры, основанные на позициях, и переговоры, основанные на интересах. Переговоры, основанные на позициях, обычно выбираются, когда медиатор видит, что оспариваемые ресурсы ограничены и дистрибутивное решение — то, которое распределяет доли прибылей и убытков для каждой стороны, — единственно возможный результат. Переговоры, основанные на интересах, выбираются, когда медиаторы ищут общее решение, по возможности удовлетворяющее большинство потребностей обеих сторон.

5. *Сложность случая и обсуждаемых вопросов.* Конфликты различаются по уровню сложности. И медиаторы должны уметь разрабатывать стратегии вмешательства, которые учитывают сложность каждого специфического конфликта. Процедуры детального сбора информации могут способствовать пониманию причин и динамики конфликта, в другом случае достаточно простого интервью на первой встрече с субъектами. В некоторых случаях медиатор может преодолеть тупик и в случае успеха выйти из участия в разрешении конфликта, предоставив субъектам самостоятельно продолжать переговоры.

6. *Определение роли медиатора.* Эта переменная влияет на основные и специфические действия медиатора — определение задач и ролей, которые он может выполнять на переговорах. Процедурно ориентированные медиаторы уверены, что стороны лучше информированы о сути конфликта, чем любая “третья сторона”. Для них лучшее решение — это решение, принятое субъектами самостоятельно. Они также считают, что субъектам нужна процедурная подсказка, а не предложение по решению проблемы.

## **7.8. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации**

Медиаторы начинают участие в конфликте: по инициативе субъектов; направлению представителей сторон; инициативе медиатора; назначению руководства. Каждый вариант участия в конфликте подразумевает специфику стратегических действий посредника и может влиять на качество, тип и вероятность урегулирования конфликта.

**Выбор времени “входа” медиатора в конфликт.** Когда принимается решение о “входе” медиатора в конфликт, определяется тип вмешательства: производится выбор времени сбора данных относительно конкретного конфликта; осуществляется инициирование деятельности медиатора относительно разрешения конфликта. Оба типа деятельности требуют участия медиатора, их влияние на конфликт различно.

*Сбор информации* медиатор может начать фактически на любой стадии развития конфликта. Необходимо отметить, что на определенных стадиях сбор информации может быть затруднен: например, на начальном этапе эскалации конфликта и когда переговоры уже начались, но субъекты не верят, что им нужен посредник.

*Выбор времени вмешательства в конфликт* является важным стратегическим решением для посредников. Медиаторы самостоятельно решают в каждом конкретном случае, на какой стадии развития конфликта их вмешательство будет эффективным.

Медиатор может помочь субъектам в выборе и координации стратегий. Единой процедуры, которая подходила бы для всех типов конфликтов, не существует. Однако посредники могут помочь субъектам конфликта выбрать стратегию поведения, выполнив следующие действия:

- 1) определив интересы сторон и цели, которые должны быть удовлетворены в потенциальном урегулировании конфликта;
- 2) рассмотрев диапазон возможных и приемлемых результатов конфликта;

3) идентифицировав стратегию медиации, которая может помочь сторонам в достижении индивидуальных и групповых целей;

4) определив и оценив критерии для выбора стратегии;

5) выбрав и зафиксировав обязательства в отношении принятия приемлемой стратегии медиации;

6) скоординировав, если необходимо, стратегии между сторонами.

**Стратегии медиации.** Существует пять общих стратегий медиации, в их числе: конкуренция; избегание; согласование; компромисс в результате переговоров; переговоры, основанные на интересах. *Конкуренция* основана на урегулировании конфликта по типу “победа — поражение”. Принимая решение использовать стратегию конкуренции, субъект должен взвесить ее недостатки, а также достоинства: будет ли результат разрешения конфликта долговременным; может ли конкурентное поведение разрушить отношения между оппонентами; имеет ли субъект достаточно сил, чтобы быть уверенным в выигрыше; будет ли данная конкуренция вызывать конкуренцию в других областях; приведет ли конкурентная стратегия к желаемой цели.

*Избегание* конфликта может быть как продуктивным, так и непродуктивным с точки зрения проблемы. Как правило, субъекты избегают столкновения тогда, когда испытывают дефицит информации о возможностях урегулирования, когда отсутствуют взаимозависимые интересы, когда они испытывают безразличие по отношению к объекту конфликта или считают, что соглашение невозможно.

*Согласование* происходит, когда одна сторона соглашается удовлетворить потребности другой за счет собственных интересов. Стратегия согласования выбирается в том случае, если: интересы сторон взаимозависимы; взаимоотношения важнее собственных интересов; сотрудничество необходимо в будущем. Стратегия согласования эффективна, когда совместное решение проблемы влечет за собой разрешение и других значимых вопросов для субъекта. Согласование может быть негативным,

если: субъекты недостаточно сильны для того, чтобы использовать иную стратегию; субъекты пассивны или неуверенны; субъекты не заинтересованы в результате.

*Компромисс в результате переговоров* выбирается: когда субъекты не видят возможности достичь в конфликте выигрыша, который удовлетворил бы их потребности; интересы субъектов совместимы; субъекты не доверяют друг другу достаточно, чтобы осуществлять совместное решение проблемы; субъекты примерно равны по силе, и у них нет возможности давления друг на друга. Большинство урегулирований конфликта через суд являются такого рода компромиссами.

По сравнению с конкуренцией и компромиссом, в которых результатом является разделение ограниченных ресурсов, *переговоры, основанные на интересах*, направлены на расширение диапазона альтернатив, чтобы потребности всех сторон были удовлетворены.

Переговоры, основанные на интересах, применяются в следующих случаях: субъект с большими ресурсами не хочет использовать полностью свою силу; субъекты имеют желание в будущем сохранить добрые отношения.

Выбор общей стратегии является, как правило, руководством для последующих переговоров. Конфликтующие стороны обычно выбирают стратегию конкуренции и решают вести переговоры, затем перемещаются в стратегию компромисса или переговоров, основанных на интересах.

## **7.9. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения**

Процесс примирения — это усилия, прилагаемые для минимизации конфликта и созданию положительных психологических отношений между субъектами конфликта.

Техника примирения является, по существу, прикладной психологической техникой, нацеленной на коррекцию восприятия, уменьшающей безрассудные страхи, улучшающей отношения между конфликтующими сторонами и фактически де-

лающей переговоры рациональным структурированным процессом. Примирение является психологическим компонентом медиации, в котором “третья сторона” пытается создать атмосферу доверия и сотрудничества, повышающую возможности позитивного разрешения конфликта.

В конфликтологической литературе выделяются эмоциональные этапы, через которые проходят конфликтующие стороны в процессе развития конфликта, снятия эскалации и урегулирования. Для того чтобы стороны могли вести рациональную дискуссию по существенным вопросам, влияние отрицательных чувств должно быть управляемо и минимизировано или самими сторонами, или медиатором. Эмоции и чувства являются очень сложными физиологическими и психологическими ответами на внешние стимулы. Если работа с эмоциями не была проведена в начале медиации, то подавленные или непроговоренные эмоции, вероятно, позже заблокируют процесс урегулирования конфликта.

Ответы медиатора на эмоции состоят из трех отдельных шагов:

- выбора подходящей стратегии вмешательства, которая поможет сторонам в управлении своими чувствами;
- осознания, что конфликтующие стороны имеют отрицательные эмоции;
- диагностики эмоций.

Посредники должны знать признаки отрицательных эмоций, которые могут воспрепятствовать продуктивной медиации. Оттенки голоса, темп речи, выражение лица, изменения в положении или перемещении тела являются указателями на наличие тех или иных эмоций у субъектов. После того как медиатор точно диагностировал содержимое и интенсивность чувств сторон, он должен выработать стратегию, которую нужно использовать, чтобы помочь сторонам в продуктивном управлении их эмоциями.

**Ошибочное восприятие и стереотипы.** Зачастую конфликты не воспринимаются адекватно, они обычно преувеличены или

приуменьшены вследствие ошибочного восприятия субъектами друг друга. Задача медиатора состоит в уменьшении барьера восприятия во время медиации, которая решается по следующей схеме:

- диагностика восприятия одной стороной другой стороны в конфликте;
- определение момента, когда восприятие является точным и/или ошибочным;
- оценка ошибочного восприятия, которое препятствует урегулированию;
- помощь сторонам в пересмотре их восприятия друг друга. Иллюзия восприятия является ложным образом, основанным на психических потребностях наблюдателя, а не на реальных объективных характеристиках наблюдаемого.

Медиатор должен уметь отличать “маску” от реальных чувств участников конфликта. Посредники, которые полагаются только на безусловную искренность сторон, часто рассматривают участников конфликта с точки зрения ложных образов.

**Проблема законности.** Законность предполагает принятие одной стороной конфликта идеи о том, что оппонент, его проблемы, интересы и даже чувства — истинные и разумные и соответствуют признанным принципам или принятым правилам и стандартам. Без учета этого принципа медиация часто не начинается вообще.

Медиация оказывается неуспешной, если одна сторона не воспринимает другую как возможного партнера по переговорам. Это может явиться причиной неудачи медиации в случаях семейных разногласий, конфликтов в организациях или напряженных международных отношений. Например, нежелание одного субъекта признавать законные права другого может воспрепятствовать или блокировать возможность переговоров между ними.

Законность чувств означает признание права конфликтующей стороны обладать чувствами независимо от признания их другой стороной. Пока чувства одной из сторон не признаны, возможность продуктивной медиации остается крайне низкой.

Многочисленные исследования доказывают большое значение доверия в проведении продуктивной медиации. Доверие основано на опыте прошлых переговоров субъектов конфликта.

Медиатор может помочь конфликтующим сторонам в построении доверительных отношений с помощью различных действий. В их числе:

- помощь субъектам конфликта в создании последовательно согласованных формулировок, которые ясны и не противоречат предшествующей формулировке;

- помощь субъектам конфликта в совершении символических действий, которые демонстрируют намерение заключить честную сделку;

- содействие субъектам конфликта в формулировке запроса о помощи, являющегося признанием наличия у одного субъекта потребности в помощи другого субъекта конфликта;

- содействие субъектам конфликта в демонстрации истинной заинтересованности в помощи другим участникам для достижения своих целей при сохранении способности достигать собственных целей;

- содействие субъектам конфликта в демонстрации понимания интересов другой стороны, даже если она не соглашается с интересами оппонента.

Все вышеперечисленные действия должны быть выполнены самими субъектами конфликта. Посредник — лишь катализатор этих действий.

**Искаженная коммуникация.** Коммуникация является важным компонентом медиации. Предположение, что если стороны говорят, то они решат проблемы, не является истиной. Искаженная коммуникация может привести к нарушению взаимодействия между субъектами или к полной невозможности начала переговоров. Посредник может помочь сторонам в структурировании коммуникации между ними. Медиатор действует в направлении модификации коммуникации, подразумевающей контроль и помощь субъектам в определении того: что сообщают субъекты конфликта друг другу; кто передал информацию;

кому информация доставлена; когда информация доставлена; куда информация доставлена; насколько улучшились способности субъектов конфликта к получению информации.

Процесс определения составляющих и динамики конфликта называется сбором данных о конфликте, а интеграция и интерпретация информации о составляющих и динамике конфликта — анализом конфликта.

### **7.10. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации**

С помощью сбора данных и анализа конфликта медиатор:

- избегает ситуации начала разрешения конфликта с помощью средств, не соответствующих этапу развития конфликта или уровню интенсивности, которого достиг конфликт;

- действует на основе точной информационной базы, которая предупреждает возможные конфликты из-за искаженной коммуникации;

- определяет субъектов конфликта и динамику их отношений.

Сбор данных зависит от нескольких показателей: от структуры анализа; метода сбора данных; средств формирования взаимопонимания и доверия субъектов конфликта.

Процедура сбора данных включает прямое наблюдение и опрос. Цели *наблюдения* изменяются в зависимости от типа конфликта. Фокус наблюдения может находиться на трех уровнях: уровнях индивидуального поведения, взаимодействия в пределах подгрупп или взаимодействия между группами. Исходя из данных наблюдения медиатор может определить социальный статус, силу и влияние, поведение общения и стереотипы группового поведения, которые повлияют на поведение сторон в конфликте.

*Опрос* — это наиболее общий для медиаторов путь получения информации о конфликте. Опросы могут проводиться перед или в течение совместных встреч. Предварительные интервью обеспечивают медиатора большей информацией о конфликте, чем та, которая известна каждому из субъектов конфликта в отдельности.

Медиаторы проводят интервью, разрабатывают анкеты применительно к тем или иным конкретным задачам или ситуациям.

На выявление репертуара поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях направлен тест К. Томаса. Человеку предлагается 30 суждений, каждое из которых отражает одну из возможных стратегий поведения. Обработка ответов позволяет выявить, в какой степени в репертуаре субъекта представлены стратегии соперничества, личностные тенденции к использованию каких-то стратегий.

Одним из излюбленных психологических приемов выявления свойственных человеку поведенческих стратегий в конфликтных ситуациях является предложение респонденту серии ситуаций, в которых он должен выбрать ту или иную стратегию поведения.

Например, А.И. Тащева считает, что интерпретация человеком понятия “конфликт” позволяет уточнить особенности восприятия им конфликтной ситуации и поведения по отношению к партнерам. С этой целью А.И. Тащева разработала методику исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации, направленную на выявление семантического поля понятия “конфликт”. Испытуемому предлагается распределить все слова списка на отрезке прямой справа и слева от термина “конфликт” таким образом, чтобы расстояние между каждым словом и термином “конфликт” отражало их смысловую близость. Пример списка синонимов: “1) диспут; 2) стычка; 3) раздор”.

После того как медиатор получил одобрение от субъектов конфликта на проведение медиации, его основной задачей является разработка *плана медиации*.

План медиации — последовательность процедурных шагов, осуществляемых медиатором, который помогает субъектам конфликта прийти к соглашению. Детали плана зависят от типа и сложности конфликта, от того, что посредник знает о конфликте, и от устанавливаемых субъектами границ возможности медиатора контролировать конфликт.

Медиатор может разработать план посредничества самостоятельно или в сотрудничестве с субъектами конфликта. Он может не советоваться со сторонами при составлении плана,

если объект конфликта не очень важен для субъектов и если конфликт чрезвычайно интенсивный и субъекты не способны изменить свое взаимодействие.

Медиация может проходить на любой, предпочтительно нейтральной территории, где можно проводить частные и общие встречи. Установленных правил проведения подобных встреч не существует.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Раскройте содержание процесса управления социальным конфликтом.

2. Что такое конструктивные и деструктивные последствия конфликта?

3. Какие пути регулирования и разрешения конфликта вы знаете?

4. Раскройте содержание процесса медиации.

5. Какие стратегии медиации вам известны?

6. Как отношения между посредником и субъектами социального конфликта влияют на принятие решения?

7. Какие роли социального работника в социальном конфликте вам известны?

8. Какие подходы и методы при анализе и сборе данных о социальном конфликте вам известны?

## **Глава 8**

# **МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ПРОЦЕССЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **8.1. Разрешение конфликтов в социальной работе: актуальные проблемы, дискуссии и тенденции**

Современные способы урегулирования конфликтов, их конструктивного разрешения опираются на понимание конфликта

как противоборства сторон, осознающих противоположность своих интересов.

Противоборство в конфликте как противоборство на основе расхождения интересов имеет принципиальное значение в контексте современных методов неконфронтационного и ненасильственного разрешения конфликтов, обеспечивающих достижение конфликтующими сторонами согласия на основе максимального учета интересов каждой из них.

На этой базе достигается согласование различных целей и интересов, а также используются проблемно-ориентированные методы, направленные на устранение источника конфликта и удовлетворение потребностей личного и общественного существования отдельных индивидов и социальных групп.

Задачи социальной работы заключаются в выявлении социальной проблемы и оказании клиенту в рамках профессионального поля социальной помощи. Характер социальной проблемы является важнейшим фактором, от которого зависит определение содержания, инструментария, форм и методов социальной работы с клиентом.

**Социальная проблема** — это ситуация, требующая решения, для которой нет знаний или средств. Проблема возникает как результат осознания недостаточности средств для ее разрешения.

Например, демографические, экологические, техногенные, продовольственные, энергетические и другие проблемы в настоящее время приобретают глобальный характер, и их разрешение требует участия большинства государств.

Социальные проблемы могут касаться интересов отдельных или нескольких социальных систем. Например, социальные кризисы, распространяющиеся на отдельные страны, национально-этнические общности, ассоциации, блоки или группировки. Проблемы могут касаться той или иной сферы жизнедеятельности людей или отдельной личности. Это могут быть проблемы, охватывающие социально-экономическую, социально-политическую, духовную или собственно социальную сферу жизнедеятельности.

Для социальной работы особую значимость приобретают личностные проблемы, возникающие в процессе взаимодействия и взаимовлияния личности и социальной среды. К социальной среде относят все факторы, которые мотивируют или блокируют защиту социальных интересов личности, реализацию ее потребностей.

Одним из важнейших условий решения социальной проблемы является ее точное формулирование. Если проблема правильно сформулирована, то, во-первых, она может выполнять функцию логического средства поиска недостающей информации в нужном направлении, а во-вторых, обеспечивать выбор оптимального инструментария социального воздействия, а следовательно, и эффективность социальной работы. Одним из важнейших требований к формулированию социальной проблемы является ее обоснованность. Проблема должна вытекать из реальных потребностей и предпосылок. Отсутствие связи с реальными практическими или теоретическими потребностями делает проблему произвольной, надуманной.

Точно сформулированная проблема выступает исходным, первоначальным звеном в сложной познавательной-аналитической деятельности социальных служб и организаторов социальной работы.

Практическая потребность и значимость социальной проблемы не только активизируют деятельность специалистов социальных служб, мобилизуют их интеллектуальный, организационный и физический потенциал, но и придают поиску технологических решений творческий, инновационный характер.

Решение любой проблемы сводится в конечном счете к разрешению имеющегося внутреннего или внешнего противоречия.

**Социальное противоречие** — это взаимодействие взаимноисключающих сторон или тенденций в социальной жизни, взаимодействие противоположностей. Оно является прежде всего результатом несовпадения интересов людей или социальных групп в их совместной жизнедеятельности.

Развитие противоречий проходит следующие стадии.

1. *Стадия тождества.* Данная стадия характеризуется потенциальной возможностью возникновения противоречия несущественных различий.

2. *Стадия существенных различий.* На этой стадии несущественные различия перерастают в существенные.

3. *Стадия противоположностей.* Эта стадия характеризуется поляризацией антагонизма в отношениях, перерастанием существенных различий во взаимоотношающиеся противоположности.

4. *Стадия конфликта.* На этой стадии взаимоотношения сторон достигают крайней степени обострения и перерастают в открытое противоборство.

Как правило, любая личность в процессе жизнедеятельности вступает в супружеские и семейные отношения, во взаимоотношения с родителями, родственниками, детьми, друзьями и товарищами, с коллективом и различными объединениями, общественными организациями и, наконец, с обществом в целом.

В процессе этих взаимоотношений в силу объективно имеющих личностных различий в потребностях, интересах и степени их реализации могут возникать проблемы.

Личностная проблема — это, по сути, столкновение между притязаниями, потребностями человека и степенью их удовлетворения.

Такое столкновение может носить материальный или духовный, физиологический или нравственный, социальный или психологический, производственный или бытовой, а иногда и смешанный характер.

Завершение конфликта заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Данная стадия может наступить, минуя конфликтное взаимодействие.

Довольно часто один из субъектов или оба субъекта замечают элементы конфликтности на первых двух стадиях — конфликтного противодействия и поиска решения проблемы — и делают все возможное для устранения объективных причин конфликта.

Основные формы завершения конфликта — разрешение и урегулирование.

Разрешение конфликта — это совместная деятельность субъекта конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Данная форма разрешения конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта.

Если конфликтное взаимодействие имеет форму морального или физического насилия, то при разрешении конфликта могут использоваться следующие способы:

- разъединение враждующих сторон;
- пресечение конфликта путем наложения санкций;
- срочное выявление причин конфликта и принятие радикальных мер по уничтожению противоречия, которое привело к конфликту.

Завершение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации и, во-вторых, за счет изменения образов ситуации, имеющих у сторон. Вместе с тем возможно двойное завершение конфликта:

- частичное, когда исключается только конфликтное поведение, но не исключается внутреннее сдерживаемое побуждение к конфликту субъектов;
- полное, когда конфликт устраняется и на уровне фактического поведения, и на внутреннем уровне.

Полное устранение конфликта за счет преобразования объективной конфликтной ситуации мы имеем, например, когда посредством разведения сторон они лишаются возможности и необходимости контакта и, следовательно, конфликтного взаимодействия (например, увольнение одного из субъектов). К этому же типу относится разрешение конфликта, выражающегося в борьбе сторон за некоторые ограниченные ресурсы посредством изыскания дополнительных ресурсов и полного удовлетворения ими обеих сторон.

Частичное разрешение конфликта на объективном уровне имеет место, когда посредством соответствующей модификации

реальных условий среды конфликт преобразуется таким образом, что субъекты оказываются незаинтересованными в продолжении конфликтных действий, хотя стремление достичь первоначальную цель у сторон остается. К этому типу относятся, например, многие административные решения конфликта, вводящие определенные запреты и санкции на случай их нарушения.

Разрешение конфликта (полное или частичное) посредством изменения образов, имеющих у сторон, предполагает прежде всего переструктурирование имеющихся ценностей, мотивов, установок, а также принятие новых, и поэтому здесь уместно использовать весь арсенал средств, разрабатываемых для этих целей специалистами в области социальной работы.

Иногда в число участников конфликта включают медиатора — “третью сторону”, которая помогает решить задачу прекращения конфликта. Участие в переговорном процессе “третьих”, нейтральных, лиц положительно сказывается на его эффективности. В отечественной практике к “естественным” посредникам могут быть отнесены люди, которые в силу занимаемой должности или профессиональной деятельности периодически вынуждены использовать функцию регулирования отношений между людьми. В первую очередь это руководители, а также психологи и социальные работники, занятые прикладной деятельностью. В зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением выделяют несколько ролей “третьей стороны” в конфликте. В их числе: третейский судья; арбитр; посредник; помощник; наблюдатель.

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

*Арбитр* также обладает значительными полномочиями. Он изучает конфликт, обсуждает его с участниками, а затем выно-

сит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Однако стороны могут не согласиться с решением арбитража и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

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

*Помощник* участвует в урегулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, он не вмешивается в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

*Наблюдатель* своим присутствием в зоне конфликта удерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров. Исход конфликта зависит от власти, авторитета и роли медиатора.

“Третья сторона” может обеспечить:

- волевое прекращение конфликта (третейский судья, арбитр);
- разведение сторон (третейский судья, арбитр);
- блокирование борьбы (третейский судья, арбитр, наблюдатель);
- применение санкций к сторонам (третейский судья, арбитр);
- определение правого и неправого (третейский судья, арбитр, наблюдатель);
- контроль за выполнением соглашения (арбитр, посредник, наблюдатель).

Ситуации, с которыми сталкивается медиатор, сложны и разнообразны. Медиаторы активно взаимодействуют с основными участниками конфликта, их деятельность оказывает на них непосредственное влияние. Вмешательство медиатора может привести как к разрешению конфликта, так и к его переходу в новую фазу.

## 8.2. Ведение переговоров

Переговоры представляют собой процесс целенаправленного и ориентированного на достижение необходимых результатов делового общения. Они проводятся в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями достигнуть отвечающего интересам обеих сторон соглашения и получить результаты, которые устроили бы всех участников переговоров.

Предлагается следующая упрощенная схема проведения переговоров: приветствие и введение в тему переговоров; характеристика темы и предложения о ходе переговоров; изложение позиций сторон, ведение диалога; решение проблемы; завершение переговоров и подготовка итогового документа.

Чтобы переговоры развивались успешно, необходимо сразу же после их начала постараться найти общую с партнером позицию. Начать следует с самых важных аспектов предмета обсуждения, пытаясь прийти к согласию по принципиальным вопросам, и только после этого переходить к деталям.

Независимо от того, были ли переговоры успешными или нет, их итоги должны быть детально проанализированы.

В процессе решения спорного вопроса весьма важной оказывается совместная выработка соглашения. Когда в общую идею будущего решения вносится вклад с каждой стороны, то принятое решение каждая сторона будет считать своим.

Для формирования ощущения причастности бывает полезно обратиться к другой стороне за советом или с каким-либо вопросом. Чувство сопричастности, возникающее при этом, является одним из важных результатов переговоров.

В ходе переговоров эмоции играют не последнюю роль, и они могут оказаться важнее проблемы, которую необходимо решить. Многие трудности на переговорах возникают из-за неправильно налаженных процессов общения. Желание произвести впечатление и работать на публику означает позиционную борьбу и редко приводит к успеху в переговорах.

Для успеха переговоров необходимо: воспринимать партнеров как равных и ценить их опыт; уважать их право иметь свое мнение; не стремиться подчинить оппонентов своей воле. Из этих рекомендаций следуют приемы тактического поведения: субъект должен быть уверен, что его слушают и понимают; нужно задавать вопросы по существу проблемы, демонстрируя заинтересованность; надо показывать позитивное отношение к субъекту, к приводимым им доводам.

Конфронтация приводит к возведению психологических барьеров. Если существуют психологические барьеры, разрешение конфликта — очень трудная задача, поэтому разрушение барьеров и установление контакта являются одной из частей подготовки к разрешению конфликта.

Преодолению барьеров способствует поведение, при котором субъект:

- выслушивает то, что говорит другой субъект;
- спрашивает совета;
- не замечает мелких колкостей;
- рассказывает откровенно о своих проблемах;
- оказывает доверие;
- проявляет заинтересованность в жизни другого субъекта.

Усилия навстречу друг другу должны делать оба субъекта. Если же этого не происходит, то по крайней мере социальный работник в роли медиатора должен сделать все возможное, чтобы субъект чувствовал ваше внимание.

### **8.3. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками**

Социальный работник устанавливает контакты и налаживает отношения с клиентом. При этом одним из условий эффективности его деятельности является анализ особенностей социального положения клиента, его взаимоотношений с окружающими. Клиент обращается в социальные службы, которые выполняют наряду с другими функциями и функцию посредника

в налаживании контактов с государственными учреждениями, общественными организациями, социальными группами.

Существенное влияние на общественную жизнь оказывают и взаимоотношения внутри социальных групп. Они опосредованы и закреплены в культуре, социальных нормах, традициях, в опыте прошлых поколений, в социальных и политических институтах. История развития есть в значительной степени история взаимоотношений социальных групп.

Конфликты между индивидом и обществом происходят на микро- и макроуровнях. Выделение микро- и макроуровней общественных отношений и уровней общения субъекта позволяет более обстоятельно проанализировать направления и задачи социальной работы, социальной защиты, социальной политики и соответствующие возможности. На микроуровне конфликт проявляется в межличностных отношениях, в процессе развития конкретной группы. Социальные психологи определяют данную совокупность отношений с помощью понятия “социальное окружение”.

Действительно, большинство повседневных конфликтов, в которые вовлечены субъекты, происходят в сфере социального окружения. Но многие причины социальных конфликтов находятся вне ее границ, в области общественных отношений, социальной политики.

**Особенности работы с мигрантами.** Миграция — это перемещение, переселение людей, изменение местожительства на срок не менее шести месяцев. Такое переселение может осуществляться в пределах одной страны (*внутренняя миграция*) или из одной страны в другую (*международная миграция*). В основе миграционных процессов лежат причины экономического, политического, социального, национального, религиозного и другого характера. Миграционные процессы могут быть естественными и вынужденными.

Миграционные процессы, если они крупномасштабны, имеют существенные последствия для государства, а поэтому всегда находятся в центре внимания не только миграционных, но и

социальных служб. Недавнее историческое прошлое нашей страны подтвердило влияние миграционных процессов на расселение народов и культурно-хозяйственное освоение территорий. Поднятие целины, рост промышленных центров, урбанизация, появление новых рабочих мест, повышение уровня образования, науки и культуры, укрепление межнациональных связей — все это причины миграционных процессов.

Период перестройки породил новую волну миграции, вызванную межнациональными и религиозными конфликтами.

Мигранты — люди, которые в большей или меньшей степени оказались маргинализированными в силу потери своих “территориальных корней”. Привязанность к определенному местопребыванию оказывает влияние на соматическое и психическое здоровье человека, его этику, чувство хозяина, восприятие природы, а также внутреннего пространства (чувство дома). Это влияние связано с проблемами этноса, продолжения рода, семьи.

У человека есть множество потребностей и естественно-антропологические права. Среди последних — право на жилье, определение этнической принадлежности, право на “такой жизненный уровень, включая пищу, одежду, жилище, медицинский уход и социальное обслуживание, который необходим для поддержания здоровья и благосостояния его самого и его семьи, и право обеспечения на случай безработицы, болезни, инвалидности, вдовства, наступления старости или иного случая утраты средств к существованию по независящим от него обстоятельствам”. Приведенная цитата из Всеобщей декларации прав человека как раз характеризует социальные права, которые в немалой степени реализуются благодаря наличию возможности проживания в определенном месте, определенном жилище.

Таким образом, мигранты — это люди, которые или добровольно, или вынужденно изменяют (теряют) прежнюю территориальность, что влечет за собой, как правило, временное или постоянное “поражение” многих из перечисленных прав человека. При вынужденной миграции нарушается социальная ин-

теграция человека: из одной природной и социальной среды он перемещается в другую, происходит болезненный разрыв множества естественно-антропологических связей, которые искусственно создаются на новом месте. В этом суть объекта и предмета социальной работы с мигрантами как маргиналами, ущемленными в своих естественно-антропологических правах.

Большие миграционные потоки ведут к перенаселенности ряда районов, что может вызвать определенные социальные осложнения (снижение уровня жизни, увеличение безработицы, криминализацию, возрастание конфликтности, угрозы эпидемий, прерывание обучения значительного числа детей и др.).

Для социальных работников объектом приложения их профессиональных знаний становится работа в миграционных службах, которые сотрудничают со службами социальной защиты, социального обслуживания и здравоохранения, социально-эпидемиологическими службами.

При работе с мигрантами приходится рассматривать предпосылки и характер солидарности, складывающейся на новом месте, а также общую атмосферу в регионе и обществе, располагающую или не располагающую к солидарности, в том числе и мигрантов. Социальный работник учитывает при этом весь комплекс ценностей и механизмов социальной интеграции на старом месте, причин переселения, механизмов дезинтеграции, а также особенности ценностей и механизмов реинтеграции на новом месте. Каково встречное отношение мигранта и новой общности к естественно-антропологическим, духовно-культурным, профессиональным правам? Каково соотношение индивидуализма, корпоративности, коллективизма в старом и новом сообществах? Какова динамика статуса мигранта? Эти и многие другие вопросы приходится решать мигранту и вместе с ним социальному работнику. Последний в нынешней ситуации вынужден действовать в нескольких направлениях, расширяя сферу своей компетенции, сочетая индивидуальную, семейную, групповую, общественную работу и социальное административное планирование. Помимо индивидуальной и групповой рабо-

ты с мигрантами чрезвычайно важно сотрудничать с органами власти и со средствами массовой информации в формировании соответствующей политики. В этом плане важны пропаганда прав человека, разъяснение прав вынужденных переселенцев. В индивидуальной работе применим весь арсенал методов специалиста социальной сферы: психологических, психотерапевтических, психоаналитических, социометрических, медико-социальных, консультационно-правовых методов, методов возрастной психологии. В групповой работе продуктивны методики “группы самостоятельного опыта”, “группы взаимопомощи”, групповая психотерапия, поддержка соседских общностей (в местах компактного проживания переселенцев), общностей земляческого характера, представляющих интересы переселенцев.

Социальный работник в данном случае так или иначе влияет на восстановление биотических условий, их отражение в виде актуализации естественно-антропологических прав мигранта. С этим связана и необходимость сотрудничества с миграционными службами в вопросах идеологии, трудоустройства мигрантов. Все это работает на реинтеграцию переселенцев и их общностей в новых условиях. Видимо, целесообразно участие социального работника в решении вопросов профессиональной ориентации, а также совместно с социологами вопросов профессиональной адаптации мигрантов.

При этом социальный работник непосредственно или опосредованно опирается на помощь некоторых специализированных государственных и общественных центров. Среди них Координационный совет помощи беженцам и вынужденным переселенцам, ведущий просветительскую работу; Российский центр помощи беженцам “Соотечественники”, помогающий создавать рабочие места, предприятия; Международная организация по миграции, которая оказывает экспертную и консультативную помощь, организует семинары.

В данный момент на первом плане экстренные виды миграции. Это влияет на характер социальной работы и отношение к ней. В будущем, однако, социальные работники смогут уделять

внимание не только экстренной миграции, но и остальным ее видам, участвовать в разработке и реализации программы помощи мигрантам.

**Особенности работы с нетрудоспособными людьми, инвалидами.** Согласно Федеральному закону “О социальной защите инвалидов в Российской Федерации” инвалид — это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеванием, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограниченной жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Ограничение жизнедеятельности — это полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Калеки, слепые, глухие, немые люди, люди с нарушенной координацией движения, полностью или частично парализованные, и тому подобные признаются инвалидами в силу очевидных отклонений от нормального физического состояния человека. Инвалидами признаются также лица, которые не имеют внешних отличий от обычных людей, но страдают заболеваниями, не позволяющими им трудиться так, как это делают здоровые люди. Например, человек, страдающий ишемической болезнью сердца, не способен выполнять тяжелую физическую работу, но умственная деятельность ему вполне по силам.

Все инвалиды по разным основаниям подразделяются на следующие группы:

- по возрасту — дети-инвалиды, инвалиды-взрослые;
- происхождению инвалидности: инвалиды с детства, инвалиды войны, инвалиды труда, инвалиды общего заболевания;
- степени трудоспособности — инвалиды I группы (нетрудоспособные), инвалиды II группы (временно нетрудоспособные или трудоспособные в ограниченных сферах), инвалиды III группы (трудоспособные в щадящих условиях труда);

– характеру заболевания — мобильные, маломобильные, неподвижные инвалиды.

В зависимости от принадлежности к той или иной группе решаются вопросы трудоустройства и организации быта инвалидов. Маломобильные инвалиды (способные передвигаться только с помощью колясок или на костылях) могут работать на дому или на предприятиях (при условии доставки их к месту работы). Это обстоятельство обуславливает много дополнительных проблем, в числе которых: оборудование рабочего места на дому или на предприятии, доставка заказов на дом и готовых изделий на склад или потребителю, материально-сырьевое и техническое снабжение, ремонт, профилактика оборудования на дому, выделение транспорта для доставки инвалида на работу и с работы и т. д.

Еще сложнее ситуация с неподвижными инвалидами, прикованными к постели. Они не могут без посторонней помощи передвигаться, но способны работать умственно.

Если такой инвалид живет в семье, многие проблемы решаются относительно просто. А если он одинок? Необходимы специальные работники, которые находили бы таких инвалидов, выявляли их способности, помогали получать заказы, заключать договоры, приобретать необходимые материалы и инструменты, организовывать сбыт продукции и т. п. Понятно, что такой инвалид нуждается и в повседневном уходе, начиная с утреннего туалета и кончая обеспечением продуктами. Во всех этих случаях инвалидам помогают специальные социальные работники, которые получают заработную плату.

Главная задача — не допустить дальнейшего обнищания этих, наиболее уязвимых слоев общества в условиях перехода к рыночным отношениям. В связи с этим на первый план выдвигается необходимость реформирования системы пенсионного обеспечения и социального обслуживания; осуществления медико-социальной экспертизы, системы реабилитации инвалидов, протезно-ортопедической помощи, стационарного и нестационарного обслуживания пенсионеров и инвалидов и др.

Важное значение приобретают система оказания срочной социальной помощи престарелым и инвалидам в экстремальных условиях перехода к рынку и их адаптации к условиям рыночной экономики, адресная социальная поддержка жизнедеятельности этих категорий граждан.

Все бóльшая роль отводится совершенствованию системы государственного социального страхования, медицинского социального страхования с установлением дополнительных гарантий для пожилых людей и инвалидов, а также формированию негосударственных пенсионных фондов.

Необходимо совершенствование правовой основы системы социальной защиты пожилых людей и инвалидов.

Создание системы социальной защиты и социальной поддержки престарелых и инвалидов в современных условиях — необходимая гарантия их социальной реабилитации и обеспечения нормальной жизнедеятельности.

**Особенности работы с людьми с соматическими и психическими расстройствами.** В большинстве экономически развитых стран существует социальное законодательство, регулирующее это направление социальной работы. Например, в Скандинавских странах законодательство гарантирует умственно отсталым людям доступ к образованию, развлечениям, орудиям и предметам труда, которые дают им возможность, как и всем гражданам, жить полноценной (насколько это возможно) жизнью, пользоваться благами. Оно позволяет отказаться от их содержания в специальных пансионатах для умственно отсталых и перейти к созданию необходимых жилищных условий в обычных домах, обеспечивая детей квалифицированным уходом и помощью на дому со стороны специально подготовленного персонала, оплачиваемого областными советами или комитетами социальной помощи муниципалитетов. Закон предусматривает организацию специальной системы образования для умственно отсталой молодежи с целью подготовки молодых людей к продуктивной жизни по достижении совершеннолетия и помощи в получении оплачиваемой работы.

В странах Западной Европы, США, Канаде и Австралии обслуживание умственно отсталых осуществляется (помимо психиатрических больниц и домов-интернатов) в специализированных стационарах и диспансерах. Важное место при этом занимают и амбулаторные формы их обслуживания. Это прежде всего касается малолетних и несовершеннолетних лиц. Организация дневного пребывания умственно отсталых играет важную роль в совершенствовании амбулаторного обслуживания этой категории нуждающихся в социальной поддержке и сокращении расходов на их пребывание в стационарах. Элементарное обучение умственно недоразвитых детей осуществляет специальный сектор основной общеобразовательной школы. Профессиональное обучение организуется в подразделениях государственной системы обеспечения инвалидов с недостатками умственного развития. Со взрослыми, которым недоступна работа ни на обычном производстве, ни на специализированных предприятиях, занимаются специальные инструкторы для приобщения их к посильному труду.

Для реализации права умственно отсталых иметь доступ к средствам, которые им требуются для игры, развлечения и культурного совершенствования, созданы специальные работающие в дневные часы центры.

Проблема жилищно-бытового устройства умственно слаборазвитых взрослых, которые проживают вместе со своими стареющими родителями, — одна из наиболее сложных проблем, стоящих перед социальными службами. Ее решают путем помещения этой категории лиц в специальные небольшие жилые комплексы — интернаты, где организуются питание и помощь социальных работников, которые призваны подготавливать клиентов к самостоятельному быту, оказывать им помощь в ведении личных дел.

**Особенности работы с пенсионерами и престарелыми гражданами.** Социальное обслуживание и обеспечение пожилых людей включает в себя выплату пенсий и различных пособий; содержание и обслуживание престарелых и инвалидов в специальных учреждениях.

Социальное обеспечение осуществляется государственными органами, предприятиями, частными лицами за счет взносов (вычетов из заработной платы) трудящихся. В последнем случае выплата из фондов определяется не трудовым вкладом и стажем, а размерами взносов. Такая практика распространена в западных странах.

Служба срочной социальной помощи центра социального обслуживания предусматривает широкий перечень услуг: разовое обеспечение остро нуждающихся бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами; обеспечение одеждой, обувью и предметами первой необходимости; разовое оказание материальной помощи; содействие в получении временного жилья; оказание экстренной психологической помощи, в том числе по “телефону доверия”; оказание юридической помощи в пределах своей компетенции; оказание других видов и форм помощи, обусловленных региональными и иными особенностями.

Существенное значение в условиях кризисной обстановки в России имеет адресная социальная защита пожилых людей. Она оказывается в первую очередь наиболее нуждающимся: одиноким пенсионерам, инвалидам, престарелым (старше 80 лет).

Отечественные социологические исследования показали, что основными направлениями обеспечения благосостояния престарелых (по их мнению) являются: повышение пенсий, совершенствование пенсионного обеспечения, развитие услуг по уходу за престарелыми на дому, увеличение числа домов для престарелых и улучшение условий жизни проживания в них. Эти задачи в разных странах решаются по-разному.

В одних странах пенсионеры получают пенсию и заработную плату полностью независимо от ее величины и отрасли народного хозяйства. В других странах широко распространены так называемые отложенные пенсии, т. е. увеличение пенсий на определенный процент в зависимости от числа трудовых лет после пенсионного возраста. Практиковалось и практикуется это и в нашей стране. Имеет перспективу и добровольное страхование по старости (право на дополнительную пенсию).

В ряде регионов страны значительную помощь пожилым людям оказывают местные органы власти: увеличиваются дифференцированные доплаты неработающим пенсионерам; различным категориям престарелых устанавливаются льготы по оплате жилья, телефона, бесплатно отпускаются лекарства по рецептам врачей и т. д.

Необходимо обратить внимание на социально-бытовое обслуживание престарелых. Важно, учитывая потерю способности к самообслуживанию, обеспечить их специальной удобной обувью, одеждой, различного рода приборами и приспособлениями, которые бы облегчили пожилым людям передвижение по улице, ведение домашнего хозяйства, выполнение некоторых гигиенических процедур.

Для решения этих проблем архитекторами, дизайнерами, геронтологами уже давно определены перспективные направления разработки и выпуска соответствующей бытовой техники. Предполагается создание:

- автоматизированных кухонных комплексов, позволяющих программировать операции по приготовлению пищи;
- системы подъемников для ухода за лежащими больными и оказания им санитарно-гигиенической помощи;
- специальной мебели и механизмов для уборки помещений с учетом возрастной специфики престарелых и т. п., а также ряда простых, но очень нужных устройств и приспособлений, создающих удобства людям преклонного возраста и повышающих безопасность бытовых операций;
- системы поручней и опорных скоб для принятия ванны;
- специальных подставок, облегчающих надевание обуви;
- пологих пандусов вместо порогов и т. п.

Одной из новых форм обслуживания одиноких престарелых людей, живущих в отдаленных и малонаселенных пунктах, является разнообразная помощь: медицинская, социальная, бытовая, консультативная и т. д.

Социальное обслуживание и обеспечение людей пожилого возраста предоставляют огромное поле деятельности для соци-

альных работников. Имея знания и опыт, соответствующие душевные качества, они в значительной мере могут содействовать улучшению образа жизни пожилых людей, обеспечению их независимости, чувства собственного достоинства, помочь им занять подобающее место в обществе. Арсенал таких возможностей у социальных работников достаточно широк. Главное — реализовать их.

### **Особенности работы с детьми, родителями и учителями.**

Правовая база социальной защиты подрастающего поколения, существующая в России, несовершенно.

Плата за содержание детей в яслях и детских садах дифференцирована в зависимости от благосостояния родителей: социально незащищенные лица совсем освобождены от нее. Время пребывания детей в дошкольных учреждениях варьируется в зависимости от потребностей и возможностей семьи.

Воспитание в детских учреждениях строится в соответствии с апробированными программами. Его необходимыми элементами являются обучение детей общению, деятельности в составе группы, подготовка к поступлению в школу.

Социальная защита дошкольников осуществляется во взаимодействии с медициной, педагогикой, производством. Органы социальной защиты населения способствуют оздоровлению и лечению дошкольников, для чего предоставляются льготные условия для пребывания дошкольников в санаториях, на летних дачах.

Воспитание дошкольников решает задачи их социализации. Дети усваивают правила поведения, включаются в групповую деятельность, овладевают начатками культуры.

Широкий круг мероприятий предусмотрен для детей с отклонениями в здоровье и развитии. Существуют специализированные детские сады, стратегическая цель которых — подготовка ребят к обучению в массовой школе. Некоторые дошкольники с сильными нарушениями здоровья подготавливаются к обучению в специальной школе.

Социальные службы крупных производств принимают деятельное участие в социальной защите дошкольников. Система

социальной защиты школьников органически включает разнообразные мероприятия, проводимые в школе и внешкольных учреждениях, работу с семьей и общественностью. Основным результатом этой деятельности являются формирование социальной защищенности школьников как устойчивого психического состояния, включающего уверенность в их успешном социально-профессиональном самоопределении, а также эффективная социализация. Социально-педагогическая работа способствует включению в производительный труд, в систему непрерывного образования.

Социальная защищенность школьников формируется, например, путем дифференциации индивидуальных планов развития личности, учебных заданий, образования. В результате дифференциации образования школьники приобретают знания, достаточные для реализации их профессиональных намерений, познавательных интересов.

Социально-педагогические подструктуры принимают активное участие в планировании общеобразовательной (например, физико-математическая, биологическая, гуманитарная и др.), трудовой (например, промышленная, сельскохозяйственная, сферы обслуживания), профессиональной (например, слесарная, токарная, медицинская, педагогическая и др.) дифференциации.

Задача дифференциации образования требует увеличения типов школ, учреждений образования. Эта работа ведется, но такими медленными темпами, что эффект от этих мероприятий появится весьма нескоро.

Уровень внутришкольной дифференциации тоже снизился, так как уменьшилось число факультативов и ухудшилась обеспеченность школ учебным оборудованием.

Социальная защита детства включает в себя предупреждение педагогического травматизма. Социальная работа такого плана носит профилактический и терапевтический характер. Широко используется практическая социально-психологическая работа.

В последнее время возрастают требования к детям, но изменяются способы воздействия на них, методы воспитания. Теперь к успеху в работе ведут не столько указания, распоряжения, приказы, сколько логика убеждения, пример. А это предъявляет повышенные требования к интеллекту, эрудиции педагога, к его психолого-педагогической подготовке. Возникает внутренний конфликт: необходимо, невзирая на объективные трудности, неустанно работать над собой, совершенствовать свое профессиональное мастерство и умение работать с детьми. Но не все участники контакта это понимают. Возникают столкновения между преподавателями и студентами, учителями и школьниками, нередко перерастающие в конфликт.

### **Особенности работы с безработными и малоимущими.**

Проблема занятости является одной из фундаментальных в развитии и функционировании человеческого общества. Безработица (незанятость) — явление, свойственное определенной стадии товарного производства. Это подтверждает и практика общественных преобразований в России.

Рынок, как и любой другой социальный институт, имеет и положительные, и отрицательные стороны. Рынок — самый эффективный регулятор общественных отношений, без него не обойтись, пока существует товарное производство. Однако нельзя забывать о негативных последствиях рыночных отношений: усиление дифференциации в обществе, ориентация не на производство социально необходимых товаров, а на удовлетворение запросов групп населения, имеющих деньги. Все это не способствует всеобщей занятости населения.

Безработицу предопределяют различные факторы: научно-технический прогресс обуславливает сокращение прежде всего работников ручного труда; структурные изменения в экономике вызывают уменьшение числа занятых в отдельных отраслях производства; повышение производительности труда также ведет к уменьшению числа занятых; сокращению живого труда способствует действие закона экономии времени. В условиях обострения экологических проблем закрываются также

некоторые производства, загрязняющие окружающую среду. Все это объективные факторы, имеющие место во всех странах независимо от их экономической системы.

В условиях системного кризиса проблемы безработицы обостряются из-за резкого падения производства и дестабилизации экономики (вследствие межнациональных конфликтов), в результате конверсии военного производства и сокращения вооруженных сил. Кроме того, к росту безработицы ведет социальная политика государства, защищающая интересы прежде всего зажиточных, разбогатевших слоев населения.

Для решения проблем безработицы важно определить ее суть, знать основные ее формы. Безработица понимается как отсутствие работы для трудоспособных и желающих работать, а безработным считается тот, кто может работать, но не работает. Безработица тесно связана с понятиями “занятость” и “занятый”.

Выделяют различные виды и формы безработицы. К текущей безработице относят незанятость в связи с переходом работников с одного предприятия на другое (фрикционная незанятость). Структурную безработицу трактуют как результат дисбаланса спроса и предложения на рынке труда, изменений в технологиях, структуре конечного потребления, географического размещения производительных сил, технической отсталости ряда отраслей и производств и т. д. Скрытая (латентная) безработица имеет место в России не только в сельском хозяйстве, но и в промышленности. Это избыточная занятость, обусловленная разными причинами: стремлением сохранить кадры, уменьшить число безработных, оказать соответствующую материальную поддержку людям и т. д.

При массовой безработице большое число членов общества, способных к труду, остается без работы.

Застойная форма безработицы характерна, как правило, для люмпенизированных слоев населения (бомжей), т. е. людей, которые работают нерегулярно. Вопрос о численности безработных непростой. В разных странах эти цифры неодинаковы. Это

объясняется различием трактовок понятия “безработный” официальными и неофициальными институтами общества. Официальные данные, как правило, занижены по сравнению с данными профсоюзов и других организаций. Это касается и России. Так, согласно Закону РФ “О занятости населения в Российской Федерации” гражданин может считаться безработным, если он потерял работу или не имеет доходов по причине невозможности получить постоянную работу в данной местности и зарегистрировался в службе занятости как способный и готовый трудиться.

В условиях формирования рыночных отношений государственная политика в области занятости должна быть нацелена на оптимизацию рынка труда, содействие мобильности рабочей силы, создание новых рабочих мест, подготовку и переподготовку кадров, стимулирование образования, создание гибкого рынка труда.

Законами и другими нормативными актами Российской Федерации предусматривается обеспечение равных возможностей в реализации права на труд и свободного его выбора всем гражданам России независимо от национальности, пола, возраста, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Государство в соответствии с законами должно помогать осуществлять трудовую и предпринимательскую инициативы граждан, содействовать развитию их способностей к производительному и творческому труду, соблюдению добровольности труда, свободному волеизъявлению в выборе вида занятости, обеспечивать социальную защиту в сфере занятости.

Особое внимание государство призвано уделять тем группам и слоям населения, которые потеряли работу по причине приостановки производства на предприятии. Вместе с тем приведенное толкование занятости имеет позитивное значение не только для решения проблем рынка труда вообще, но и для более адресной разработки социальной политики, определения приоритета социальных программ, источников их финансиро-

вания и формирования как на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Помимо создания специализированных предприятий для отдельных категорий населения, использования надомной формы работы, укороченного рабочего дня, неполной рабочей недели практикуются и отпуска без сохранения заработной платы, оказание финансовой помощи населению (молодежи, инвалидов и т. д.) на предприятиях.

Очень важна такая мера, как введение льготных налогообложения и кредитов предприятиям, создающим дополнительные рабочие места для женщин, молодежи и других категорий граждан. Органы службы занятости всех уровней должны осуществлять профориентационную работу с молодежью для подготовки ее к трудовой деятельности в условиях развивающегося рынка труда. Необходимо расширять сеть учебных центров профессионального обучения, профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации высвобождаемых работников и безработных граждан.

На современном уровне развития российского общества мало используется проведение общественных работ для отдельных категорий населения (освобожденных из мест заключения, бомжей и т. д.). Как правило, такие работы общедоступны, не требуют длительной специальной профессиональной подготовки. Их финансируют предприятия, для которых выполняются эти работы, а также используются средства местного бюджета и государственного фонда занятости.

В связи с переходом к рыночным отношениям и появлением безработицы была открыта служба занятости, имеющая разветвленную сеть.

Центры занятости всех уровней решают ряд задач, в числе которых:

- сбор и распространение информации о спросе и предложении на местном рынке труда;
- консультирование работников по вопросам профессионального обучения и трудоустройства, использования рабочей силы;
- оказание помощи в кадровом планировании предприятий;

– организация переподготовки высвобождаемой из производства рабочей силы.

Практика показывает, что важнейшим звеном в деятельности служб занятости является также социально-психологическая работа с клиентами.

Еще одна проблема, с которой приходится постоянно сталкиваться работникам и клиентам служб занятости, связана с понятием “подходящая работа”. Закон РФ “О занятости населения в Российской Федерации” признает подходящей такую работу, которая соответствует профессиональной пригодности работника с учетом уровня его профессиональной подготовки, опыта прежней работы, состояния здоровья, транспортной доступности рабочего места. Эта работа должна оплачиваться (не ниже средней заработной платы по последнему месту работы), протекать в условиях, соответствующих правилам и нормам охраны труда.

**Особенности работы с бездомными.** Бездомность — явление, с которым человечество сталкивалось на всем протяжении своего существования. Но особенно широкое распространение оно получает в периоды социальных потрясений и стихийных бедствий: войн, наводнений, землетрясений, кризисных процессов и т. д.

К причинам бездомности относятся:

– недостаточное количество жилищ, нехватка дешевого жилья;

– безработица, обуславливающая отсутствие средств для оплаты жилья;

– малодоходность многих семей и отдельных граждан;

– социальное здоровье общества (наличие душевнобольных, лиц с отклоняющимся поведением, наркоманов, алкоголиков; нездоровые отношения в семье; положение лиц, вышедших из мест заключения);

– ограниченные возможности реализации социальных программ, нацеленных на оказание материальной и другой помощи малообеспеченным семьям, группам риска и т. д.

В “Словаре русского языка” С.И. Ожегова слово “бездомный” трактуется как “человек, не имеющий жилья, приюта”.

Словарь синонимов проводит параллель между термином “бездомный” и термином “беспризорный, лишенный (или не имеющий) крова или крыши над головой”.

Согласно американской “Энциклопедии социальной работы” бездомным считается человек, “не имеющий постоянного жилища, не ведущий оседлого образа жизни”.

Бездомность трактуется и как отсутствие укрытия, проживание в убежищах без права на владение ими и под угрозой немедленного выселения, и как проживание в общежитиях, ночлежках, и как проживание в домах под снос, и как проживание на площади друга.

К числу бездомных в широком смысле слова можно отнести кочевые народы. Кочевничество как образ жизни, в основном скотоводов, ныне сохраняется в ряде стран Центральной и Западной Азии, Северной Африки.

Итак, в России к числу бездомных можно отнести тех, кто ютится на чердаках и в подвалах; кто проживает в общежитиях, ночлежках и домах, предназначенных под снос; кто проживает у друзей.

Значительную долю бездомных составляют так называемые бомжи, т. е. лица без определенного места жительства. В последние годы их число в России резко увеличилось.

Бездомный — это человек, лишенный порой не только крова, но и других элементарных условий жизни: медицинского обслуживания (нет прописки); постоянного места работы (нет паспорта или трудовой книжки; нет работы или не берут на работу) и т. д., не говоря уже о душевном комфорте, нормальном самочувствии.

К бездомным требуется особый подход. Не каждый человек (и даже не каждый социальный работник) может работать с ними, особенно с некоторыми категориями лиц, например опустившимися на “дно”. От социального работника требуется толерантность. Нужно уметь находить контакт с такими людьми, не унижая и не отталкивая их, дать им возможность почувствовать человеческое отношение к себе, предлагать элементарные услуги: ночлег, питание, медицинскую помощь.

В решении разнообразных проблем бездомности большую роль играют социальные работники, особенно те из них, кто трудится в соответствующих учреждениях: приютах, центрах социальной реабилитации, детских домах и т. д.

Самое же главное в решении рассматриваемой проблемы — это осуществление такой социальной политики, которая была бы нацелена на предупреждение социальной напряженности и социальных конфликтов.

### ***Вопросы и задания для самоконтроля***

1. Что такое социальная проблема, социальное противоречие и характер их развития?

2. Что обеспечивает “третья сторона” при вмешательстве в социальный конфликт?

3. Охарактеризуйте переговоры как способ достижения соглашения между конфликтующими сторонами, раскройте их содержание.

4. Что вы знаете о конфликтах в социальной сфере?

5. Назовите социальные проблемы мигрантов и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб.

6. Каковы социальные проблемы нетрудоспособных и инвалидов и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб?

7. Охарактеризуйте социальные проблемы пенсионеров и престарелых и пути их преодоления в рамках профессиональной деятельности социальных служб.

8. Каковы социальные проблемы детей и молодежи и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб?

9. Охарактеризуйте социальные проблемы безработных и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб.

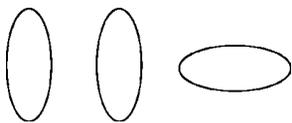
10. Каковы социальные проблемы бездомных и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб?

## ПРАКТИКУМ ПО КОНФЛИКТОЛОГИИ

---

### ЗАДАНИЯ

**Задание 1.** Посмотрите на изображенные фигуры и опишите их “отношения” друг с другом.



Что вам бросилось в глаза? Заметили ли вы, что все фигуры подобны, т. е. что все они являются овалами, или вы заметили, что две из них вытянуты по вертикали, а одна — по горизонтали? В сущности, важно то, что вы старались обнаружить: их сходство или их различие.

Человек, склонный искать подобие, будет думать о сходстве людей, сходстве ситуаций, о том, какие у них есть общие черты, опираясь на свой жизненный опыт. Если человек склонен искать различия, то он будет стремиться определить, чем отличаются люди или ситуации, сравнивая их с другими ситуациями и с самим собой.

Засеките время и запишите все слова, связанные с термином “конфликт”.

**Задание 2.** Известно, что значения слов приобретают новый смысл в сознании каждого человека. Исследования психологов свидетельствуют о том, что человек активно структурирует мир, создавая свой тезаурус (описание) и тем самым собственную проекцию этого мира. Восприятие партнеров по конфликту характеризуется особенностями их тезаурусов, связями между словами, а также эмоциональными и оценочными характеристиками.

Обратите внимание на то, сколько слов пришло в голову сразу в течение первых трех минут. Отделите их линией, когда вам покажется, что список исчерпан.

Отложите список и вернитесь к нему через некоторое время (через пару часов, на следующий день) и попытайтесь его дополнить. По окончании работы проанализируйте, каких слов в вашем списке оказалось больше:

- а) отражающих противостояние, противоборство;
- б) отражающих конфликтные действия (драка, война);
- в) отражающих что-то другое.

**Задание 3.** Структурируйте поле понятия “конфликт”, разделив все слова на части: слева будут располагаться синонимы слова “конфликт” (по степени близости для вас к “конфликту”), начиная от самого близкого к самому отдаленному; справа — антонимы (противоположные по смыслу слова).

Взгляните на предлагаемый ниже список и распределите все слова на отрезке прямой (лучше это проделать на листе бумаги формата А4).

\_\_\_\_\_ Конфликт \_\_\_\_\_

В центре — слово “конфликт”, а слева и справа от него будут располагаться слова по степени близости к этому термину. Может оказаться, что в одной точке будет располагаться сразу несколько слов, если вы сочтете, что они очень близки.

Расположите в три столбика те же слова, но по эмоциональным характеристикам. Определите, какие чувства вызывает у вас то или иное слово: негативные, позитивные или нейтральные.

Диспут; стычка; раздор; перебранка; столкновение; распри; брань; размолвка; сражение; несогласие; дискуссия; разлад; скандал; неладья; разногласия; ссора; схватка; неполадки; перепалка; драка; спор; потасовка; битва; свалка; рукопашная; война; переговоры.

Подумайте и определите на основе проделанных упражнений, чем для вас является конфликт.

Обсудите результаты сначала с близким другом (подругой), а затем с тем, кто вам наименее близок.

**Задание 4.** Ответьте на следующие вопросы.

1. Что такое конфликт, с вашей точки зрения? (Дайте определение.)

2. Как и у кого вы учились действовать в конфликтах?

а) у родителей;

б) у друзей;

в) на собственном опыте;

г) у литературных героев;

д) у средств массовой информации;

е) ваш вариант ответа.

3. Каким образом справляются с конфликтами члены вашей семьи?

4. Как родители справляются с конфликтами?

5. Что вы думаете о своем поведении в конфликте? Довольны ли вы собой?

6. Какое поведение типично для вас в конфликтной ситуации?

а) возмущаюсь, раздражаюсь;

б) делаю вид, что все в порядке;

в) сразу уступаю;

г) бью кого-нибудь;

д) стараюсь доказать свою правоту;

е) молчу (использую молчание как средство воздействия);

ж) кричу, ругаюсь;

з) жалуясь кому-нибудь;

и) отшучиваюсь или подшучиваю над окружающими;

к) стремлюсь обсудить проблему;

л) сдерживаюсь внешне, но весь киплю внутри;

м) действую по обстоятельствам, оценивая силы партнера;

н) плачу от обиды или несправедливости;

о) ухожу и чувствую себя несчастным;

п) прошу прощения, извиняюсь;

р) упрекаю, вспоминаю все прошлые грехи;

с) дуюсь;

т) стремлюсь отомстить;

у) стараюсь не вспоминать и не думать о конкретной ситуации;

ф) стараюсь быть благоразумным и прекратить конфликт;

- х) пишу записку;
  - ц) бесконечно перебираю в памяти случившееся и переживаю;
  - ч) предлагаю компромисс;
  - ш) игнорирую проблему;
  - щ) думаю, что необходимо что-то изменить в себе;
  - э) стараюсь доказать партнеру, что ему следует измениться.
7. Что бы вы посоветовали человеку, если нарушаются его права?
- а) не портить нервы, отвлечься;
  - б) высказать возмущение в кругу друзей;
  - в) выступить на собрании;
  - г) обратиться к общественности;
  - д) обратиться к вышестоящему руководству;
  - е) обратиться в средства массовой информации;
  - ж) свой вариант ответа.

## ТЕСТЫ

### Тест “Умеете ли вы слушать?”

**И н с т р у к ц и я.** Отвечая на вопросы данного теста, оцените по девятибалльной шкале, в какой степени вы обладаете умением слушать.

9 баллов — это качество присуще вам в наивысшей степени;

1 балл — это качество присуще вам в наименьшей степени;

5 баллов — средний уровень проявления этого качества.

Вопрос	Баллы
Как часто вы делаете вид, что слушаете, в то время как сами думаете о чем-то другом?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится «закруглять» тему беседы, разговора, если собеседник вам не интересен?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто манера речи и поведения вашего собеседника вас раздражает?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто в процессе общения у вас возникают конфликтные ситуации?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вы прерываете своего собеседника, чтобы вставить свою реплику, акцентировать внимание на сути обсуждаемого вопроса?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится поправлять собеседника, если он неправильно использует термины, ударения?	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Вопрос	Баллы
Как часто в процессе беседы, общения вас провоцируют на то, чтобы вы повысили голос или грубо ответили?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вы перебиваете собеседника в разговоре, и не превратилась ли эта особенность в привычку?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится говорить с собеседником в назидательном тоне?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится уходить от разговора, если ваш собеседник касается тем, проблем, которые вам неприятны?	1 2 3 4 5 6 7 8 9

При ответе на вопросы теста будьте предельно искренни, если вас интересует истинное положение вещей.

Подсчитайте сумму баллов, которую вы набрали, и определите степень умения слушать собеседника.

Сумма баллов	Степень умения выслушать собеседника
79—90	1 — очень низка
71—78	2 — низкая
63—70	3 — ниже средней
55—62	4 — чуть ниже средней
47—54	5 — средняя
39—46	6 — чуть выше средней
31—38	7 — выше средней
23—30	8 — высокая
10—22	9 — очень высокая

После того как вы определите свое умение слушать собеседника, проанализируйте, каковы ваши недостатки, и постарайтесь их исправить.

### Тест “Я-высказывания”

**И н с т р у к ц и я.** Проанализируйте следующие ситуации, сообщая воображаемому партнеру о своих чувствах и мыслях.

1. Вы одолжили на время свои конспекты студенту из вашей группы.

Он обещал вернуть их на следующий день. Два дня спустя, когда вам понадобились конспекты, обнаружилось, что ваш приятель их еще не вернул.

Я чувствую \_\_\_\_\_  
Когда ты \_\_\_\_\_  
Потому что \_\_\_\_\_  
Я хотел бы \_\_\_\_\_  
Мне важно \_\_\_\_\_

2. Два студента из вашей группы разговаривают во время объяснения нового материала и мешают всем слушать.

Я чувствую \_\_\_\_\_  
Когда ты \_\_\_\_\_  
Потому что \_\_\_\_\_  
И я хочу/мне надо \_\_\_\_\_

3. Ваш друг уже третий раз на этой неделе опаздывает на встречу, из-за чего вы опаздываете на спектакль, затем отказываетесь от интересной встречи и получаете нагоняй от мамы.

Я чувствую \_\_\_\_\_  
Когда ты \_\_\_\_\_  
Потому что \_\_\_\_\_  
И я хочу/мне надо \_\_\_\_\_

4. Собака соседа лает на любой звук. Последние две ночи ее лай не давал вам спать почти всю ночь.

Я чувствую \_\_\_\_\_  
Когда вы \_\_\_\_\_  
Потому что \_\_\_\_\_  
И я хочу/мне надо \_\_\_\_\_

### **Тест “Стратегии поведения в конфликте” (по Т. Килману)**

И н с т р у к ц и я. Предлагается 30 пар вопросов, содержащих в разных комбинациях 12 утверждений о стратегиях поведения человека в конфликтной ситуации. В каждой из пар надо выбрать то утверждение, которое является наиболее типичным для вашего собственного поведения.

Читая подряд эти утверждения, отмечайте характерные для вас.

#### **Опросник**

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить проблему с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Разрешая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь определить все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и интересуюсь его взглядами.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моей точки зрения.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои интересы.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю “среднюю” позицию.

Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю “среднюю” позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Подсчитайте количество баллов по каждой шкале в соответствии с ключом.

## Ключ

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б		А	

Подсчитав количество совпадений по каждому столбцу, составьте график предпочитаемых вами стратегий, используя предложенную таблицу.

Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость

Каждая клеточка соответствует двум совпадениям. Итак, если по стратегии “соперничество” у вас семь совпадений, поставьте точку в середине четвертой снизу клетки. Если по стратегии в “сотрудничестве” у вас пять совпадений, то следующая точка будет в середине третьей снизу клеточки второго столбца, и т. д.

*Соперничество.* Человек, прибегающий к данной стратегии поведения, склонен к давлению, а иногда и к принуждению партнера.

Он напорист, идет своим путем, не проявляя особой заинтересованности в других людях, открыто борется за свои интересы, упорно отстаивает свою позицию.

Данная стратегия тем не менее оправдана в следующих ситуациях:

- если требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных (экстремальных) ситуаций и если человек готов взять на себя всю ответственность;

- если решение необходимо принять быстро (времени на дискуссии нет) и имеется достаточно полномочий или устойчивый авторитет;

- если другие оказывают чрезмерное давление на вас и все средства уже исчерпаны; могут быть нарушены границы вашей толерантности, необходимо обособление.

Недостатком данной стратегии является то, что в обычных условиях она подавляет инициативу других людей, создает большую вероятность ошибок, поскольку не учитываются все необходимые при принятии решения факторы (так как представлена лишь ваша точка зрения).

Хорошо, если такая стратегия сопровождается сохранением нормальных эмоциональных отношений. И все же соперничество не следует культивировать в личных отношениях, с близкими людьми. Даже если приходится ее использовать, необходимо “разбавлять” ее юмором, шутками, самоиронией.

*Сотрудничество.* Сотрудничество — идеал, “высший пилотаж” бесконфликтного взаимодействия и выработанная толерантность.

Иными словами, не всегда достижимый, но вечно желаемый исход конфликта. Следует помнить: другой имеет полное право быть таким, каким он хочет быть, и только от нас вместе зависит согласие. Если мы будем стараться, наши цели окажутся вполне совместимыми, а отношения в процессе разрешения этого маленького противоречия станут более ясными и прочными.

*Избегание.* Избегание — это стратегия, к которой человек прибегает при очевидном недостатке личных ресурсов (экономических, юридических, психологических и т. д.).

*Уступчивость.* Уступчивость — это стратегия, которая применяется людьми, когда предмет конфликта не является жизненно важным и значительным.

*Компромисс.* Компромисс — взаимные уступки. Данная стратегия часто необходима для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда интересы сторон действительно невозможно совместить. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение, поскольку каждая из сторон приносит что-то в жертву. Любые варианты дележа (пополам, поровну, по-братски) создают напряжение. Эта стратегия эффективна в ситуациях, когда в данный момент нет иного выхода и если необходимо быстро принять решение.

## Тест “Кто я?”

**И н с т р у к ц и я.** На предлагаемом ниже бланке вы видите 20 пронумерованных пустых линеек. Напишите, пожалуйста, на каждой из них краткий ответ на вопрос: “Кто я?” Употребите 20 различных существительных (можно с прилагательными). Отвечайте так, как будто отвечаете самому себе. Располагайте ответы в том порядке, в котором они приходят вам в голову. Не заботьтесь об их логичности. Пишите быстро, так как время ограничено.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_
14. \_\_\_\_\_
15. \_\_\_\_\_
16. \_\_\_\_\_
17. \_\_\_\_\_
18. \_\_\_\_\_
19. \_\_\_\_\_
20. \_\_\_\_\_

“Я-концепция” — одно из важнейших новообразований подросткового возраста. Оно связано с развитием социальных установок личности. Число и характер собственных качеств, осознаваемых личностью, определяют уровень развития “Я-концепции”, т. е. чем больше качеств личность осознает, чем обобщеннее эти качества, чем более цельной и последовательной эта

концепция выражена, тем выше уровень развития личности. “Я-концепция” представляет собой целостный, но не лишенный внутренних противоречий образ собственного “Я”. Важно обратить внимание на то, какие из перечисленных ниже критериев самоидентификации используются.

1. Социальная принадлежность (ученик, студент и т. д.).
2. Нравственные характеристики (добрый, неуживчивый, целеустремленный и т. д.).
3. Семья (дочь, сын, внук и т. д.).
4. Значимая деятельность, профессия (будущий психолог, учитель, воспитатель, рыболов, собаковод и т. д.).
5. Особенности мироощущения (счастливый, гармоничный, мечтатель, философ и т. д.).
6. Лидерская позиция (староста, ответственный, готовый принимать решения и т. д.).
7. Эмоциональные проявления (влюбленный, ласковый).
8. Сам собой (совестливый, бессовестный, ловкий, хвостун).
9. Физические данные (красивый, высокий, толстая, блондинка).

Иногда эти характеристики сводят к следующим трем основным показателям: социальные роли, личностные характеристики, индивидуальные особенности. Обратите внимание, какие из этих показателей у вас больше всего представлены. Привычными и наименее значимыми для “Я-концепции” считаются социальные характеристики. Особенно ценно, если человек осознает свои нравственные характеристики, особенности мироощущения.

### **Тест “Определение уровня самооценки”**

**И н с т р у к ц и я.** Выберите (подчеркните разными цветами) последовательно из каждого набора качеств сначала качества, которые более значимы для вас лично, затем качества, которым вы отдаете предпочтение, и, наконец, качества, которые представляют, по вашему мнению, наибольшую ценность для человека. Просмотрите еще раз список качеств и последовательно в каждой группе подчеркните те из них, которыми вы

обладаете сами. Допишите в каждую колонку, если сочтете нужным, важные качества, которые не учли авторы методики.

№ п/п	Группа I	Группа II	Группа III	Группа IV
1	Вдумчивость	Вежливость	Активность	Бодрость
2	Деловитость	Заботливость	Гордость	Бесстрашие
3	Мастерство	Искренность	Добродушие	Веселость
4	Понятливость	Коллективизм	Порядочность	Душевность
5	Скорость	Отзывчивость	Смелость	Милосердие
6	Собранность	Радушие	Твердость	Нежность
7	Точность	Сочувствие	Уверенность	Свободолюбие
8	Трудолюбие	Тактичность	Честность	Сердечность
9	Увлеченность	Терпимость	Энергичность	Страстность
10	Усидчивость	Чуткость	Энтузиазм	Стыдливость
11	Аккуратность	Доброжелательность	Добросовестность	Взволнованность
12	Внимательность	Приветливость	Инициативность	Восторженность
13	Дальновидность	Обаятельность	Интеллигентность	Жалостливость
14	Дисциплинированность	Общительность	Настойчивость	Жизнерадостность
15	Исполнительность	Обязательность	Решительность	Любвеобильность
16	Любознательность	Сострадательность	Принципиальность	Оптимистичность
17	Находчивость	Откровенность	Самокритичность	Сдержанность
18	Последовательность	Справедливость	Самостоятельность	Удовлетворенность
19	Работоспособность	Совместимость	Уравновешенность	Хладнокровие
20	Скрупулезность	Требовательность	Целеустремленность	Чувствительность

При обработке данных подсчитывается количество идеальных качеств (И), которые следует подчеркнуть в каждой колонке, количество реальных (Р), которые есть у вас и подчеркнуты другим цветом, и еще количество дополнительно вписанных качеств. Затем вычисляется их процентное соотношение. Допустим, что идеальных качеств — 3, реальных — 12.

Соотношение идеальных и реальных качеств 3/12 — ниже среднего; 4/2 — выше среднего; 14/6 — высокий.

Соотношение качеств показывает уровень самооценки по “Идеальному Я” и “Реальному Я”.

Результаты сопоставляются с оценочной шкалой, включающей пять уровней: низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий.

В случае заниженной самооценки можно фиксировать неуверенность в себе, робость, мотивацию неуспеха, что является причиной блокирования механизмов саморазвития, самосовершенствования, поскольку такая самооценка подавляет внутреннюю активность человека.

Личность, будучи пластичной, меняется в соответствии с ситуацией. Тогда, проявляя определенную толерантность, гибкость, она оказывается способной к саморазвитию, приложению максимума усилий для достижения поставленных целей, таким образом формируются волевые способности человека.

### **Тест “Ваша самооценка”**

Нарисуйте лестницу, идущую вверх и имеющую девять ступенек. Попробуйте расставить на этой лестнице ваших друзей, знакомых, родственников или сотрудников в соответствии с какой-либо характеристикой, например по уровню интеллекта. Люди самые умные и способные окажутся на верхних ступеньках, а наименее умные — на нижних.

А теперь постарайтесь быстро найти свое место на этой лестнице. Посмотрите повнимательнее на тех, кто оказался рядом с вами. Хорошо ли вы чувствуете себя в этом месте? Не хочется ли что-то изменить? Может быть, переместить кого-то или себя куда-нибудь?

Аналогично можно распределить всех и по другим показателям, например по таким, как ответственность, доброта, конфликтность, прямолинейность, трудолюбие, гибкость и т. д.

В эту игру можно сыграть и с друзьями, попросив их определить свое место на лестнице и расставить своих друзей и одноклассников.

Стремясь понять самого себя, мы с детства пытаемся оценивать свои возможности. Можно с уверенностью утверждать, что людей, равнодушных к собственному “Я”, просто не суще-

ствуется, однако люди довольно сильно различаются по самооценке.

Высокая самооценка является основанием для уверенности в себе, самоуважения, а ее снижение может спровоцировать неуверенность в себе, в собственных силах, порождая мысли о своей неспособности, никчемности, бесперспективности. Слишком высокая самооценка способствует возникновению высокомерия, пренебрежительного отношения к окружающим. Иными словами, как слишком низкая самооценка, так и слишком высокая самооценка могут привести к негативным изменениям нашей личности. Как же понять, какова эта самооценка, насколько она адекватна?

О неадекватности самооценки свидетельствует чувство дискомфорта или беспокойства от того, что вы оказались на одной ступени с людьми, которые на самом деле по данному показателю вам не столь и близки. Определить уровень вашей самооценки можно также с помощью других тестов, сравнив затем полученные показатели с вашей самооценкой. Например, вы поставили себя на пятую ступеньку по уровню интеллекта, что означает, что вы оцениваете свой уровень как средний, а по тесту на интеллект вы получили высокий балл, следовательно, ваша самооценка занижена.

### **Психометрический тест (по Е.И. Рогову)**

Психометрия — уникальная практическая система анализа личности, которая сложилась в США. Автор этой системы С. Деллингер — специалист по социально-психологической подготовке управленческих кадров. Точность диагностики с помощью психометрического метода достигает 85%.

По мнению А.А. Алексеева и Л.А. Громовой, она позволяет:

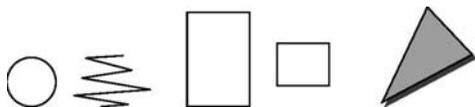
- мгновенно определить форму (или тип, хотя здесь есть различия) личности интересующего человека и, естественно, форму вашей личности;

- дать подробную характеристику личных качеств и особенностей

поведения любого человека на обыденном, понятном каждому языке;

– составить сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях.

**И н с т р у к ц и я.** Посмотрите на пять фигур, изображенных на рисунке. Выберите из них ту, которая, на ваш взгляд, отражает вашу личность. Постарайтесь почувствовать свою форму. Если вы испытываете сильное затруднение, выберите ту фигуру, которая первой привлекла ваше внимание. Запишите ее название под № 1. Теперь проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке вашего предпочтения и запишите их названия под соответствующими номерами.



Итак, самый трудный этап работы закончен. Какую бы фигуру вы ни поместили на первое место, это ваша основная фигура, или субъективная форма. Она дает возможность определить доминирующие черты характера и особенности поведения. Остальные четыре фигуры — это своеобразные модуляторы, которые могут окрашивать основную линию вашего поведения. Последняя фигура указывает на форму личности, взаимодействие с которой будет представлять для вас наибольшие трудности. Однако может оказаться, что ни одна фигура вам полностью не подходит: тогда вас можно описать комбинацией из двух или даже трех форм.

**Квадрат.** Если вашей основной формой оказался квадрат, то вы неутомимый труженик! Трудолюбие, усердие, потребность доводить начатое дело до конца, упорство, позволяющее добиваться завершения работы, — вот чем прежде всего отличаются истинные “квадраты”. Выносливость, терпение и методичность обычно делают “квадрата” высококлассным специалистом в своей области. Этому способствует и неутолимая потребность в информации. “Квадраты” — коллекционеры всевозможных данных. Все сведения они систематизируют, раскладывая

ют по полочкам. “Квадраты” способны выдать необходимую информацию моментально, поэтому они слынут эрудитами, по крайней мере в своей области.

Мыслительный анализ — сильная сторона “квадрата”. Если вы твердо выбрали для себя квадрат — фигуру линейную, то, вероятнее всего, вы относитесь к “левополушарным” мыслителям, т. е. к тем, кто перерабатывает данные, говоря языком информатики, в последовательном формате: а—б—в—г и т. д. “Квадраты” скорее “вычисляют” результат, чем догадываются о нем. Они чрезвычайно внимательны к деталям, подробностям.

“Квадраты” любят раз и навсегда заведенный порядок. Идеал таких людей — распланированная, предсказуемая жизнь, им не по душе “сюрпризы” и изменения привычного хода событий. “Квадрат” постоянно “упорядочивает”, организует людей и вещи вокруг себя.

Все эти качества способствуют тому, что “квадраты” могут стать отличными администраторами, исполнителями, но редко бывают хорошими распорядителями, менеджерами. Чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в дополнительной, уточняющей информации для принятия решения лишают “квадрата” оперативности. Аккуратность, порядок, соблюдение правил и приличий могут развиться до парализующей крайности. И когда приходит время принимать решение, особенно связанное с риском, с возможной потерей статус-кво, “квадраты” вольно или невольно затягивают его принятие. Кроме того, рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают “квадратам” быстро устанавливать контакты с людьми. Они неэффективно действуют в ситуации неопределенности.

*Треугольник.* Эта форма символизирует лидерство, и многие “треугольники” ощущают в этом свое предназначение. Самая характерная особенность истинного “треугольника” — способность концентрироваться на главной цели. “Треугольники” — энергичные, неудержимые, сильные личности, которые ставят четкие цели и, как правило, достигают их.

Они, как и их родственники — “квадраты”, относятся к линейным формам и близки к “левополушарным” мыслителям,

способным глубоко и быстро проанализировать ситуацию. Однако в противоположность “квадратам”, ориентированным на детали, “треугольники” сосредоточиваются на главном, на сути проблемы. Их прагматическая ориентация направляет мыслительный анализ и ограничивает его поиском эффективного в данных условиях решения проблемы.

“Треугольник” — очень уверенный человек, который хочет быть правым во всем. Потребность быть правым и управлять положением дел, решать не только за себя, но и по возможности за других, делает “треугольника” личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими. Доминирующая установка в любом деле — установка на победу, выигрыш, успех. “Треугольник” часто рискует, бывает нетерпеливым и нетерпимым к тем, кто колеблется в принятии решения.

“Треугольники” очень не любят оказываться неправыми и с большим трудом признают свои ошибки. Можно сказать, что они видят то, что хотят видеть, поэтому не любят менять своих решений, часто бывают категоричными, не признают возражений и в большинстве случаев поступают по-своему. Однако они весьма успешно учатся тому, что соответствует их прагматической ориентации, способствует достижению главных целей, и впитывают, как губка, полезную информацию.

“Треугольники” честолюбивы. Если делом чести для “квадрата” является достижение высшего качества выполняемой работы, то “треугольник” стремится достичь высокого положения, приобрести высокий статус, иначе говоря — сделать карьеру. Прежде чем взяться за дело или принять решение, личности этого типа сознательно или бессознательно ставят перед собой вопрос: “А что я буду с этого иметь?” Из “треугольников” получаются великолепные руководители самого высокого уровня управления. Они прекрасно умеют представить вышестоящему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных, за версту чуют выгодное дело и в борьбе за него могут столкнуть лбами своих противников. Главное отрицательное качество “треугольника” — сильный эгоцентризм,

направленность на себя. “Треугольники” на пути к вершинам власти не проявляют особой щепетильности в отношении моральных норм и могут добиваться своей цели любыми средствами, не считаясь с интересами других. Это характерно для “зарвавшихся” “треугольников”, которых никто вовремя не остановил. “Треугольники” заставляют все и всех вращаться вокруг себя, без них жизнь потеряла бы остроту.

*Прямоугольник.* Прямоугольник символизирует состояние перехода и изменения. Это временная форма личности, которую могут “носить” остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. “Прямоугольники” — люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они ведут в данный момент, и поэтому занятые поисками лучшего положения. Причины “прямоугольного” состояния могут быть самыми различными, но объединяет их одно — значимость изменений для определенного человека.

Основным психическим состоянием “прямоугольника” является более или менее осознаваемое состояние замешательства, запутанности в проблемах и неопределенности на данный момент времени. Наиболее характерные черты “прямоугольников” — непоследовательность и непредсказуемость поступков в течение переходного периода. Личности этой формы могут сильно меняться изо дня в день и даже в пределах одного дня. Они имеют, как правило, низкую самооценку, стремятся стать лучше в чем-то, ищут новые методы работы, стиля жизни. Если внимательно присмотреться к поведению “прямоугольника”, то можно заметить, что он примеряет “одежду” других форм — треугольную, круглую и т. д. Молниеносные, крутые и непредсказуемые изменения в поведении “прямоугольника” обычно смущают и настораживают других людей, и они могут сознательно уклоняться от контактов с “человеком без стержня”. “Прямоугольникам” общение с другими людьми просто необходимо, и в этом заключается еще одна сложность переходного периода.

Тем не менее, как и у всех людей, у “прямоугольников” обнаруживаются позитивные качества, привлекающие к ним ок-

ружающих. Это прежде всего любознательность, пытливость, живой интерес к происходящему и смелость. “Прямоугольники” пытаются делать то, чего никогда раньше не делали, задают вопросы, задать которые прежде у них не хватало духу. В данный период они открыты для новых идей, ценностей, способов мышления и образа жизни, легко усваивают все новое. Правда, обратной стороной этого является чрезмерная доверчивость, внушаемость, наивность. Поэтому “прямоугольниками” легко манипулировать. “Прямоугольность” всего лишь стадия, которая рано или поздно заканчивается.

*Круг.* Круг — это мифологический символ гармонии. Тот, кто уверенно выбирает круг, искренне заинтересован прежде всего в хороших межличностных отношениях. Высшая ценность для “круга” — люди, их благополучие. “Круг” — самый доброжелательный из пяти форм личности. Он чаще всех служит тем “клеем”, который скрепляет и рабочий коллектив, и семью, т. е. стабилизирует группу.

“Круги” — самые лучшие коммуникаторы из всех пяти форм прежде всего потому, что они лучшие слушатели. Они обладают высокой чувствительностью, развитой эмпатией — способностью сопереживать, сочувствовать, эмоционально отзываться на переживания другого человека. “Круг” ощущает чужую радость и чувствует чужую боль как свою собственную. Естественно, что люди тянутся к “кругам”. Такие личности великолепно “читают” людей и в одну минуту способны распознать притворщика, обманщика.

“Круги” “болеют” за свой коллектив и популярны среди коллег. Однако они, как правило, плохие менеджеры и руководители в сфере бизнеса. Во-первых, “круги” в силу их направленности скорее на людей, чем на дело, слишком стараются угодить каждому. Они пытаются сохранить мир и ради этого иногда избегают занимать “твердую” позицию и принимать непопулярные решения. Для “круга” нет ничего более тяжелого, чем вступать в межличностный конфликт. Он счастлив тогда, когда все ладят друг с другом. Поэтому когда у “круга” возникает с

кем-то конфликт, наиболее вероятно, что именно он уступит первым. Во-вторых, “круги” не отличаются решительностью, слабы в “политических играх” и часто не могут подать себя и свою команду должным образом. В результате над “кругами” часто берут верх более сильные личности, например “треугольники”. “Круги” не слишком беспокоятся о том, в чьих руках будет находиться власть, лишь бы все были довольны и вокруг царил мир. Однако в одном отношении “круги” проявляют завидную твердость: если дело касается вопросов морали или нарушения справедливости.

Круг — это нелинейная форма, и те, кто уверенно идентифицируют себя с кругом, скорее, относятся к “правополушарным” мыслителям. “Правополушарное” мышление более образное, интуитивное, эмоционально окрашенное, скорее интегративное, чем анализирующее. Поэтому переработка информации у “кругов” осуществляется не в последовательном формате, а, скорее, мозаично, прорывами, с пропуском отдельных звеньев, например:  $a \dots I \dots - \dots I \dots d$ . Это не означает, что “круги” не в ладах с логикой. Просто формализмы у них не получают приоритета в решении жизненных проблем, стиле мышления. Главные черты их стиля мышления — ориентация на субъективные факторы проблемы (ценности, оценки, чувства и т. д.) и стремление найти общее даже в противоположных точках зрения.

Можно сказать, что “круг” — прирожденный психолог. Однако, чтобы возглавить крупный бизнес, ему не хватает “левополушарных” организационных навыков своих “линейных братьев” — “треугольника” и “квадрата”.

*Зигзаг.* Эта фигура символизирует креативность, творчество, хотя бы потому, что она самая уникальная и единственная разомкнутая фигура из пяти фигур. Если вы выбрали зигзаг в качестве основной формы, то вы, скорее всего, истинный “правополушарный” мыслитель, инакомыслящий.

Как и вашему ближайшему родственнику “кругу”, только в еще большей степени, вам свойственны образность, интуитивность, интегративность. Строгая, последовательная дедукция —

это не ваш стиль. Мысль “зигзага” делает отчаянные прыжки: от “а” к “я”. Поэтому многим линейным, “левополушарным” личностям трудно понять “зигзагов”. “Правополушарное” мышление не фиксируется на деталях, поэтому оно, упрощая в чем-то картину мира, позволяет строить целостные, гармоничные концепции и образы, видеть красоту. “Зигзаги” обычно имеют развитое эстетическое чувство.

Доминирующим стилем мышления “зигзага” чаще всего является синтетический стиль. Комбинирование абсолютно различных, несхожих идей и создание на этой основе чего-то нового, оригинального — вот что нравится “зигзагам”. В отличие от “кругов” “зигзаги” вовсе не заинтересованы в консенсусе и добиваются синтеза не путем уступок, а, наоборот, путем заострения конфликта идей и построения новой концепции, в которой этот конфликт получает свое разрешение, “снимается”. Причем, используя свое природное остроумие, они могут быть весьма язвительными, открывая глаза другим на возможность нового решения. “Зигзаги” склонны видеть мир постоянно меняющимся. По этой причине нет ничего более скучного для них, чем рутинная, шаблонная, правила и инструкции, статус-кво или люди, всегда соглашающиеся или делающие вид, что соглашаются.

“Зигзаги” просто не могут продуктивно трудиться в хорошо структурированных ситуациях. Их раздражают четкие вертикальные и горизонтальные связи, строго фиксированные обязанности и использование одних и тех же методов работы. Им необходимо иметь большое разнообразие и высокий уровень стимуляции на рабочем месте. Они также хотят быть независимыми от других в своей работе. Тогда “зигзаг” оживает и начинает выполнять свое основное предназначение — генерировать новые идеи и методы работы. “Зигзаги” никогда не довольствуются старыми методами, они устремлены в будущее и интересуются больше возможностью, чем действительностью. Мир идей для них также реален, как мир вещей для остальных. Немалую часть жизни они проводят в этом идеальном мире, с чем

связаны такие их черты, как непрактичность, нереалистичность и наивность.

“Зигзаг” — самый восторженный, самый возбудимый из всех пяти фигур. Когда у него появляется новая и интересная мысль, он готов поведать ее всему миру! “Зигзаги” — неутомимые проповедники своих идей и способны мотивировать всех вокруг себя. Однако им не хватает дипломатичности: они несдержанны, очень экспрессивны (режут правду-матку), что наряду с их эксцентричностью часто мешает им проводить свои идеи в жизнь. К тому же они не сильны в проработке конкретных деталей, без чего невозможна материализация идеи, и не слишком настойчивы в доведении дела до конца, так как с утратой новизны теряется и интерес к идее.

### Тест Г. Айзенка

Для определения индивидуальных психофизиологических свойств предлагается тест английского психолога Г. Айзенка (EPI-Eysenc Personality Inventory), направленный на выявление двух основных характеристик личности: экстраверсии — интроверсии и эмоциональной неустойчивости (тревожности) — эмоциональной устойчивости (стабильности).

*Экстраверты* — люди, обращенные во внешнюю среду; они общительны, стремятся к новым впечатлениям, склонны к риску, любят перемены, готовы к быстрым реакциям; их отличают раскованность поведения, оптимистичность, веселость, вспыльчивость и агрессивность, поверхностность в восприятии людей и явлений.

*Интраверты* — люди, черпающие жизненную активность изнутри; живут своим богатым внутренним миром; замкнуты, малообщительны, медлительны, серьезны, сдержанны, любят порядок, склонны к самосозерцанию, дружат преданно, но с немногими, избегают шумных компаний.

В жизни редко встречаются “чистые” экстраверты или интраверты, все мы занимаем в этом диапазоне позицию ближе к тому или иному полюсу.

*Эмоциональная нестабильность* характеризуется постоянным эмоциональным напряжением, переживанием личной угрозы, повышенной чувствительностью к неудачам и ошибкам, самообвинением, стремлением к самосовершенствованию.

*Эмоциональная стабильность* характеризуется противоположными чертами — уравновешенностью, помехоустойчивостью, холодностью, неспособностью сочувствовать переживаниям других. Крайние значения этого свойства у человека редки, чаще они представлены в той или иной пропорции.

**И н с т р у к ц и я.** Ответьте, пожалуйста, “Да” или “Нет” на следующие 57 вопросов.

### **Опросник**

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы “встряхнуться”, испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы беспечный человек?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать “Нет”?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, даже если вам это не выгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Вы могли бы сделать почти все что угодно на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием сиюминутного настроения?

14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Вы предпочитаете чтение книг встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Вы предпочитаете иметь небольшое количество друзей, которые вам действительно близки?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли вы дать волю чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если хотите узнать о чем-нибудь, то вы лучше прочитаете об этом в книге, нежели спросите у кого-нибудь?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Вас иногда бросает в дрожь?
36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?

37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Вам нравится работа, которая требует быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. По вашему мнению, вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы бессонницей?

## Ключ

### Экстраверсия

“Да” — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

“Нет” — 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

За каждое совпадение ответов начисляется 1 балл.

Подсчитайте количество баллов и отложите их по шкале экстраверсии.

### Эмоциональная устойчивость

“Да” — 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Проверьте, насколько вы были искренны при ответах на вопросы 6, 24, 36 — “Да” и на вопросы 12, 18, 30, 42, 48, 54 — “Нет”. Подсчитайте количество совпадений. Если вы набрали свыше 4 баллов, результаты тестирования считаются недостоверными, так как вы были не до конца честны с самим собой и пытались представить себя в более выгодном свете. Если вы набрали менее 4 баллов, результаты тестирования достоверны, вы можете наглядно отразить их в “Круге Айзенка”, представленном ниже.



Отметьте свой результат точкой: по горизонтали — баллы по экстраверсии; по вертикали — баллы по эмоциональной устойчивости.

### **Тест “Различные стороны вашей личности”**

(по К. Леонгарду)

Данный тест позволяет определить выраженность темперамента, характера и стиля мышления. Черты, присущие каждой личности согласно теории К. Леонгарда можно разделить на основные и дополнительные. Основные черты — стержень, ядро личности. Они могут быть ярко выражены (акцентированы), и тогда их называют акцентуациями характера, а личностей, имеющих такие акцентуации, — акцентуированными. В случае воздействия неблагоприятных факторов эти акцентуации могут приобрести патологический характер.

Данный опросник поможет вам выявить направленность этих сторон вашей личности. Акцентуации не следует рассматривать как патологию, но стоит обратить на них внимание, чтобы они не оказали на вас разрушающего воздействия.

Опросник разработан А.А. Барановым на основе типологии акцентуаций личности К. Леонгарда. Он состоит из 72 утверждений, которые опрашиваемый должен принять (“Да”) или отвергнуть (“Нет”) как соответствующие или не соответствующие его поведению.

#### ***Опросник***

1. Он любит украшения, которые выделяют его среди других людей.
2. Он долго помнит неприятные переживания.
3. Он стремится к тому, чтобы все было на своих местах и в строгом порядке.
4. Он легко впадает в гнев.
5. Инициативность — его главная черта.
6. Бывает так, что у него без видимых причин меняется настроение.

7. Чаще он бывает пассивным.
8. Он выделяется яркостью и искренностью чувств.
9. Можно сказать, что он человек робкий.
10. Он человек мягкосердечный.
11. У него преимущественно приподнятое настроение.
12. Он отличается своеобразием мышления.
13. Ему легко удается вступать в контакты с незнакомыми людьми.
14. Можно сказать, что он человек честолобивый.
15. Он всегда придерживается правила: перед началом какого-либо дела тщательно все взвесить.
16. Он бывает прям и резок в отдельных суждениях.
17. Он может и умеет ловчить и изворачиваться в затруднительном положении.
18. Он способен на неожиданный поступок.
19. Склонен все усложнять всевозможными условностями и моральноэтическими запретами.
20. Он склонен к альтруизму.
21. Он не умеет лгать.
22. Хотя он человек настроения, крайние реакции ему не свойственны.
23. Его высказывания и поступки большей частью импульсивные, нецениваемые предварительно внутренне, мысленно не оцененные.
24. Он несколько оторван от жизни.
25. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, старается быть таким, каким его хотят видеть.
26. Ему нелегко переключаться на новое дело, но потом, разобравшись, он справляется с ним лучше других.
27. Он отличается надежностью и точностью своих решений и действий.
28. В коллективе он почти всегда претендует на роль лидера.
29. Ему удается быстро находить выход из тупиковых ситуаций.
30. Можно сказать, что он человек ситуации.

31. Он склонен подчиняться и уступать.
32. Он легковверен.
33. Он избегает ответственности.
34. Он не переносит вида крови.
35. Его нрав прямой и открытый.
36. Он может придерживатьсь мнения, которое резко отличается от мнения большинства.
37. Он анализирует свое поведение в общении.
38. Он может бороться за свои взгляды, убеждения, идеи, не боясь потерять авторитет.
39. Он склонен к нерешительности, рассуждательству.
40. Главным он считает свой напор, а не силу противника.
41. Иногда он недостаточно серьезно относится к своим обязанностям.
42. Иногда на некоторое время или несколько дней, а то и недель он уходит в себя.
43. Его поведение определяется в первую очередь морально-политическими нормами общества.
44. Он склонен к паникерству.
45. Он доверчив в общении с друзьями.
46. Он исполнительен, имеет развитое чувство долга.
47. Его кредо — “Куда подует ветер, туда и я”.
48. Он человек малообщительный, общается преимущественно по необходимости.
49. Без особого труда он может изменить свое настроение.
50. Он не делает первым шаг к примирению в случае конфликта.
51. Нередко он переносит исполнение дела на более поздний срок или на другой день недели.
52. Он предпочитает жить реальной жизнью, а не строить планы на будущее.
53. Он может быть душой общества.
54. Иногда он сам не знает, что ему нужно.
55. Он избегает шумного общества.
56. Он обладает художественным вкусом.
57. Он весьма тонко чувствует, кто и как к нему относится.

58. Его легко обидеть.
59. Для достижения цели он предпочитает использовать апробированные способы, приемы, шаблоны, наборы действий.
60. Он склонен раздумывать, как сделать лучше, быстрее, с меньшими затратами труда и сил.
61. Можно сказать, что он человек демонстративный.
62. Он человек злопамятный.
63. Можно сказать, что он человек педантичный.
64. Он импульсивен.
65. Можно сказать, что он оптимист.
66. Он то оптимистичен, то вдруг пессимистичен.
67. Можно сказать, что он выраженный пессимист.
68. Он, скорее, человек пылкий, эмоциональный.
69. Можно сказать, что он достаточно тревожный человек.
70. Он слишком миролюбивый.
71. Он человек непосредственный, спонтанный.
72. Можно сказать, что он человек обособленный.

### Ключ

При обработке результатов опроса учитываются лишь утверждения, на которые вы ответили утвердительно (“Да” соответствует вашему поведению). Ниже в таблице приведены цифры акцентуаций и номера утверждений, которые соответствуют этим акцентуациям. Так, например, педантичность (шифр — 03) будет наблюдаться у человека, который считает, что утверждения 3, 15, 27, 39, 41, 53, 65 соответствуют его поведению.

Баллы за утверждения, соответствующие поведению обследуемого	Цифры акцентуаций личности (01–12) и номера соответствующих утверждений											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
2	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
1	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
6	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Сумма баллов												

То или иное утверждение в разной степени отражает выраженность акцентуации, поэтому следует присваивать им разные баллы. Например, утверждения с 49-го по 60-е в наименьшей степени характерны для соответствующих акцентуаций, поэтому за них присваивается 1 балл; утверждения 61—72 характерны в наибольшей степени, поэтому за них присваивается 6 баллов. Все остальные утверждения имеют промежуточные значения баллов.

Руководствуясь описанной шкалой можно подсчитать общую сумму баллов, набранных испытуемым, и определить типы акцентуаций темперамента (05—10), характера (01—04) и стиля мышления (11—12).

### **Типы акцентуаций личности**

*Демонстративный тип* характеризуют развитая способность к вытеснению из памяти неприятных сведений и фактов, вследствие чего корректируются все сферы деятельности, эмоциональность, раскованность, способность увлечь, наличие актерских способностей, яркость выражения чувств, эгоизм в маске участия, фантазерство, неискренность, способность уходить от решения важных вопросов, уходить в болезнь.

Для *злопамятного типа* характерно преобладание стойкости эмоциональных состояний гнева или страха, которые держатся очень долго, хотя никакие новые переживания их не активизируют. Иногда этот тип называют застревающим, неуравновешенным. Люди данного типа отличаются неустойчивым поведением, определяемым то одним, то другим “застреванием”. Если складывается система застреваний, то человек становится “борцом за идею, за правду”.

Злопамятный тип характеризуют, с одной стороны, принципиальность, несгибаемость, сдержанность, хозяйственность, чувство долга, самопожертвование, а с другой — подозрительность, мстительность, самонадеянность, непомерные требования к окружающим, желание, чтобы другие следовали его примеру.

*Педантичный тип* отличается негибкостью, инертностью психических процессов, чрезмерной упорядоченностью внутреннего и внешнего, аккуратностью и добросовестностью, пунктуальным выполнением заданий, допускающим, однако, манкирование, если в срок и качественно они объективно невыполнимы, обязательностью, надежностью, порядочностью. Также для него характерны занудство, буквөөдство, формализм, ненужная и дотошная проверка других, нерешительность в неопределенных ситуациях. Личности педантичного типа долго хранят в памяти неприятности, травмирующие переживания.

В основе поведения *возбудимого типа* лежат влечения, инстинкты и неконтролируемые побуждения, приводящие к разрядке в большей мере физической, нежели духовной. Поведение таких людей иногда непредсказуемо. В гневе они могут совершать поступки, о которых впоследствии сожалеют. Контроль за своим поведением вообще ослаблен вследствие увлеченности какой-либо идеей, мыслью. Возбудимые личности характеризуются энергичностью, деловитостью, инициативностью, домовитостью, хозяйственностью, добросовестностью, любовью к детям и животным, но также раздражительностью, склонностью к гневу, нетерпимостью к противоречию и самостоятельности других, способностью “поднять на кого-нибудь руку”, безудержностью, склонностью работать в одиночестве.

*Оптимиста* отличают приподнятость настроения, жажда деятельности, словоохотливость, живость мышления и возникновение идей по ходу беседы. Оптимисты общительные, энергичные, предприимчивые, увлекающиеся люди, хорошие собеседники, часто меняющие свое окружение, место работы.

Для них характерны общительность, энергичность, оптимизм, инициативность, несерьезное отношение к жизненным проблемам, эрудированность, импульсивность, необдуманность поведения, высказываний, необязательность, леность, легкомыслие, раздражительность, склонность к позе и фразе.

*Циклический, или циклотимный, тип* характеризуется сменой состояний энергичности и подавленности.

*Пессимиста* отличают низкий основной уровень настроения, сосредоточенность больше на негативных сторонах жизни, чем на положительных (иногда они просто лелеют отрицательные переживания), серьезность, ответственность, добросовестность, пунктуальность, чувство справедливости.

*Экзальтированный тип* характеризуется резкими переходами от восторга по поводу радостных событий к тревоге и отчаянию по поводу негативных.

*Тревожный тип* отличается тревожностью, повышенной робостью и пугливостью. Даже незначительные события, нарушающие сложившийся порядок вещей, вызывают у них переживания. Самооценка таких людей снижена, а оценка других людей завышена.

Эти люди обязательны, впечатлительны, самокритичны, эмоциональны, заинтересованы, дружелюбны, надежны и отличаются постоянством привязанностей.

Тенденция “прилипнуть” к обстоятельствам и людям, неумение давать отпор, растерянность перед новым, безынициативность, несамостоятельность, молчаливое согласие на несправедливое, но зато привычное течение событий.

*Мягкосердечный тип* характеризуют повышенная чувствительность и глубина переживаний в области тонких эмоций, связанных с проявлениями душевности, гуманности и отзывчивости, впечатлительность, отсутствие полутонов в эмоциях и чувствах, быстрый переход от “мирной скорби” к “безоблачному счастью”, причем совершенно искренне переживаются все полярные отношения независимо от их порядка и мнений окружающих людей. Со стороны такое поведение воспринимается как поза, но, например, глубокая религиозность или страсть к искусству таких людей исключает притворство.

*Экстраверт* больше обращен в сторону восприятий, чем представлений, может легко поддаваться влиянию окружения, стимулам извне.

*Интраверт* “обращен внутрь”, погружен в свой внутренний мир. Для него характерны субъективность оценок, инди-

видуальный темп труда, отшельнический образ жизни, высокий уровень тревожности и ригидности, нестандартное отношение к миру, сочетание серьезности и романтичности. Он мало контактен, молчалив, с трудом заводит новые знакомства, не любит рисковать, сильно переживает разрыв старых связей, живет не столько восприятиями и ощущениями, сколько своими представлениями. Внешние события на него влияют мало. Склонен к раздумьям, но имеет невысокую готовность к деятельности.

**Примечание.** Названия вышеперечисленных акцентуаций представлены в общепотребительных (бытовых) терминах.

### **Тест “Уровень субъективного контроля (УСК)”**

Этот тест позволяет оценить уровень субъективного контроля человека над разнообразными жизненными ситуациями. Тест построен в соответствии с разработанной В.А. Ядовым иерархической моделью регуляции социального поведения личности и подготовлен в НИИ им. В.М. Бехтерева.

Люди различаются между собой по тому, как они относятся к значимым событиям своей жизни. Человек экстерналистического типа полагает, что происходящие с ним события от него не зависят, а являются результатом действия внешних сил — случая, других людей и т. д. Человек интерналистического типа считает происходящие с ним события результатом своей деятельности и винит за происходящее самого себя. Уровень субъективного контроля любого человека постоянен и определяет его поведение в любых ситуациях — как в случае успеха, так и в случае неудачи.

**Инструкция.** Вам предлагаются 44 утверждения. Прочитайте их и ответьте, пожалуйста, “Да” или “Нет” в соответствии с вашим согласием или несогласием с ними.

1. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от особенностей и усилий человека.

2. Большинство разводов происходят оттого, что люди не захотели приспособливаться друг к другу.

3. Болезнь — дело случая: уж если суждено заболеть, то ничего не поделаешь.

4. Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.

5. Осуществление моих желаний часто зависит от везения.

6. Бесполезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.

7. Внешние обстоятельства — родители и благосостояние — влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.

8. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.

9. Как правило, руководитель оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.

10. Мои отметки в школе часто больше зависели от случайных обстоятельств, например настроения учителя, чем от моих собственных усилий.

11. Когда я строю планы, я верю, что смогу осуществить их.

12. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.

13. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.

14. Если люди не подходят друг другу, то как бы они ни старались наладить семейную жизнь, все равно не смогут.

15. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.

16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.

17. Думаю, что случай и судьба не играют большой роли в моей жизни.

18. Я стараюсь не строить планов на будущее, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.

19. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий, степени подготовленности.

20. В семейных конфликтах я чаще чувствую себя виноватым.

21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.

22. Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.

23. Думаю, что мой образ жизни ни в коем случае не является причиной моих болезней.

24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха.

25. В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.

27. Если я очень захочу, то смогу расположить к себе почти любого.

28. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

29. То, что со мной случается, — это дело моих собственных рук.

30. Трудно бывает понять, почему руководители поступают так, а не иначе.

31. Человек, который не смог добиться успеха в своей деятельности, скорее всего, не проявил достаточно усилий.

32. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, чего я хочу.

33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.

34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.

35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы разрешатся сами собой.

36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.

37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.

38. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.

39. Я всегда предпочитаю принимать решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других или на судьбу.

40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.

41. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.

42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только себя.

43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.

44. Большинство неудач в моей жизни произошли от неумения, незнания или лени и мало зависели от везения или невезения.

### **Ключ**

Баллы по шкале субъективного контроля начисляются:

если дан ответ “Да” на следующие вопросы: 2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44

и если дан ответ “Нет” на следующие вопросы: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43.

Максимальный балл — 44.

**В ы с о к и й п о к а з а т е л ь** по шкале интернальность — экстернальность соответствует высокому уровню интернальности, контролю над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни являются результатом их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, чувствуют ответственность за свою жизнь и судьбу.

**Н и з к и й п о к а з а т е л ь** по шкале интернальность — экстернальность соответствует низкому УСК (интернальности). Люди с таким уровнем УСК не видят связи между своими поступками и значимыми для них событиями их жизни, не счита-

ют себя способными контролировать развитие этих событий и полагают, что большинство из них — результат случая или действий других людей.

### **Тест “Мотивация к успеху” (по Т. Элерсу)**

С помощью данного теста определяется сила мотивации к достижению цели, к успеху.

**И н с т р у к ц и я.** Ответьте на предложенные вопросы в зависимости от вашего согласия (“Да”) или несогласия (“Нет”). Рядом с каждым номером вопроса, который соответствует ответу “Да”, поставьте знак “+”. Не раздумывайте долго. Ответьте искренно.

### ***Опросник***

1. Когда есть выбор между двумя вариантами, лучше сделать его быстрее, не откладывая.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Я работаю так, будто на карту жизнь поставлена.
4. Если возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Если мне два дня подряд нечем заняться, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом осуждаю себя, так как знаю, что я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.
11. Усердие — не основная моя черта.
12. Мои достижения в учебе не всегда равномерны.
13. Меня больше привлекает другое занятие, а не то, чем я занимаюсь сейчас.
14. Порицание стимулирует меня сильнее, чем похвала.

15. Я знаю, что мои однокурсники считают меня дельным человеком.
16. Препятствия укрепляют мои решения.
17. Я честолюбив.
18. Если я выполняю задание без вдохновения, это обычно заметно.
19. Выполняя задание, я не рассчитываю на помощь других.
20. Бывает, что я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце каникул я обычно радуюсь, что скоро снова пойду в колледж (школу, университет).
26. Когда я расположен к учебе, я делаю все лучше, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые умеют упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне как-то не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь взвесить все “за” и “против”.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих товарищей.
33. Бессмысленно противодействовать воле учителя.
34. Иногда не знаешь, что придется делать.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпим.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. По сравнению с другими я учусь более результативно.
38. Много, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не загружены работой.

40. Я не завидую тем, кто стремится достичь власти и положения.

41. Когда я уверен в своей правоте, то готов отстаивать ее до конца, вплоть до крайних мер.

### **Ключ**

За ответ “Да” на вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41 начисляется 1 балл. Также начисляется по 1 баллу за ответ “Нет” на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 не учитываются. Подсчитайте сумму набранных баллов.

**Обработка результатов**

От 1 до 10 баллов — низкая мотивация.

От 11 до 16 баллов — средний уровень мотивации к успеху.

От 17 до 20 баллов — умеренно высокий уровень мотивации к успеху.

Свыше 21 балла — слишком высокий уровень.

Результат теста “Мотивация к успеху” анализируется вместе с результатами тестов “Мотивация к избеганию неудач” и “Готовность к риску”.

Люди, умеренно или сильно ориентированные на успех, предпочитают средний уровень риска, а тот, кто боится неудач, предпочитает малый или, наоборот, слишком большой уровень риска. Чем выше мотивация человека к успеху — достижению цели, тем ниже готовность к риску. При этом мотивация к успеху влияет и на надежду на успех. При сильной мотивации к успеху надежды на успех обычно меньше, чем при слабой мотивации к успеху.

К тому же людям, мотивированным на успех и имеющим большие надежды на него, свойственно избегать высокого риска. Тот, кто сильно мотивирован на успех и имеет в большой степени готовность к риску, реже попадает в несчастные случаи, чем тот, кто имеет высокую готовность к риску, но высокую мотивацию к избеганию неудач (защите). И наоборот, когда у человека имеется высокая мотивация к избеганию неудач (защита), то это препятствует мотиву к успеху (достижению цели).

### Тест “Мотивация к избеганию неудач” (по Т. Элерсу)

И н с т р у к ц и я. Перед вами таблица — список слов. В каждой строке выберите только одно слово, наиболее точно характеризующее вас, и пометьте его.

№ п/п	Группа I	Группа II	Группа III
1	Смелый	Бдительный	Предприимчивый
2	Кроткий	Робкий	Упрямый
3	Осторожный	Решительный	Пессимистичный
4	Непостоянный	Бесцеремонный	Внимательный
5	Неумный	Трусливый	Недумающий
6	Ловкий	Бойкий	Предусмотрительный
7	Хладнокровный	Колеблющийся	Удалой
8	Стремительный	Легкомысленный	Боязливый
9	Незадумывающийся	Жеманный	Непредусмотрительный
10	Оптимистичный	Добросовестный	Чуткий
11	Меланхолический	Сомневающийся	Неустойчивый
12	Трусливый	Небрежный	Взволнованный
13	Опрометчивый	Тихий	Боязливый
14	Внимательный	Неблагодарный	Смелый
15	Рассудительный	Быстрый	Мужественный
16	Предприимчивый	Осторожный	Предусмотрительный
17	Взволнованный	Рассеянный	Робкий
18	Малодушный	Неосторожный	Бесцеремонный
19	Пугливый	Нерешительный	Нервный
20	Исполнительный	Преданный	Авантюрный
21	Предусмотрительный	Бойкий	Отчаянный
22	Укрошенный	Безразличный	Небрежный
23	Осторожный	Беззаботный	Терпеливый
24	Разумный	Заботливый	Храбрый
25	Предвидящий	Неустранимый	Добросовестный
26	Поспешный	Пугливый	Беззаботный
27	Рассеянный	Опрометчивый	Пессимистичный
28	Осмотрительный	Рассудительный	Предприимчивый
29	Тихий	Неорганизованный	Боязливый
30	Оптимистичный	Бдительный	Беззаботный

## Ключ

1/2; 2/1; 2/2; 3/1; 3/3; 4/3; 5/2; 6/3; 7/2; 7/3; 8/3; 9/1; 9/2;  
10/2; 11/1; 11/2; 12/1; 12/3; 13/2; 13/3; 14/1; 15/1; 16/2; 16/3;  
17/3; 18/1; 19/1; 19/2; 20/1; 20/2; 21/1; 22/1; 23/1; 23/3; 24/1;  
24/2; 25/1; 26/2; 27/3; 28/1; 28/2; 29/1; 29/3; 30/2.

## Обработка результатов

За каждое совпадение вы получаете по 1 баллу. Первая цифра перед косой чертой означает номер строки, вторая цифра (за косой чертой) — номер столбца, в котором находится нужное слово. Например, 1/2 означает, что слово находится в первой строке во втором столбце (“бдительный”). Если вы отметили именно его, то получаете 1 балл. За другие выборы баллы не засчитываются.

Чем больше сумма баллов, тем выше уровень мотивации к избеганию неудач, к защите.

2–10 баллов — низкая мотивация.

11–16 баллов — средний уровень мотивации.

17–20 баллов — высокий уровень мотивации.

Свыше 20 баллов — слишком высокий уровень мотивации.

Результаты данного теста анализируются вместе с тестами “Мотивация к успеху” и “Готовность к риску”. Люди с высоким уровнем защиты, т. е. со страхом перед несчастными случаями, чаще попадают в подобные неприятности, чем те, которые имеют высокую мотивацию достижений. Люди, избегающие неудач (высокий уровень защиты), предпочитают малый или, наоборот, чрезмерно большой риск, где неудача не угрожает престижу. Немецкий ученый Ф. Буркард утверждает, что установка на защитное поведение в работе зависит от трех факторов: степени предполагаемого риска, преобладающей мотивации и опыта неудач на работе.

Установка на защитное поведение усиливается: когда без риска не удастся получить желаемый результат; когда рискованное поведение ведет к несчастному случаю. Достижение же результата без негативных последствий при рискованном по-

ведении ослабляет установку на защиту, т. е. мотивацию к избеганию неудач.

### **Тест “Готовность к риску” (по А. Шуберту)**

**И н с т р у к ц и я.** При ответе на каждый из 25 вопросов поставьте соответствующий балл по следующей схеме: 2 балла — полностью согласен, полное “Да”; 1 балл — больше “Да”, чем “Нет”; 0 баллов — ни “Да”, ни “Нет”, нечто среднее; 1 балл — больше “Нет”, чем “Да”; 2 балла — полное “Нет”.

### **Опросник**

1. Превысили бы вы установленную скорость, чтобы быстрее оказать необходимую медицинскую помощь тяжелобольному человеку?
2. Согласились бы вы ради хорошего заработка участвовать в опасной и длительной экспедиции?
3. Встали бы вы на пути убегающего опасного преступника?
4. Могли бы вы ехать на подножке товарного вагона при скорости более 100 км/ч?
5. Можете ли вы на следующий день после бессонной ночи нормально работать?
6. Стали бы вы первым переходить очень холодную реку?
7. Одолжили бы вы другу большую сумму денег, будучи не совсем уверенным, что он сможет вам их вернуть?
8. Вошли бы вы вместе с укротителем в клетку со львами при его заверении, что это безопасно?
9. Могли бы вы под чьим-либо руководством залезть на высокую фабричную трубу?
10. Могли бы вы без тренировки управлять парусной лодкой?
11. Рискнули бы вы схватить за уздечку бегущую лошадь?
12. Могли бы вы после нескольких стаканов пива ехать на велосипеде?
13. Могли бы вы совершить прыжок с парашютом?
14. Могли бы вы при необходимости проехать без билета от Санкт-Петербурга до Москвы?

15. Могли бы вы совершить автотурне, если бы за рулем сидел ваш знакомый, который совсем недавно пережил серьезное дорожное происшествие?

16. Могли бы вы прыгнуть с 10-метровой высоты на тент пожарной команды?

17. Могли бы вы пойти на опасную для жизни операцию, чтобы избавиться от тяжелой болезни?

18. Могли бы вы спрыгнуть с подножки товарного вагона, движущегося со скоростью 50 км/ч?

19. Могли бы вы в виде исключения вместе с семьей другими людьми подняться в лифте, рассчитанном только на шесть человек?

20. Могли бы вы за большое денежное вознаграждение перейти с завязанными глазами оживленный уличный перекресток?

21. Взялись бы вы за опасную работу, если бы за нее хорошо платили?

22. Смогли бы вы после 10 рюмок водки вычислить проценты?

23. Могли бы вы по указанию начальника взяться за высоковольтный провод, если бы он заверил вас, что провод обесточен?

24. Могли бы вы после некоторых предварительных объяснений управлять вертолетом?

25. Могли бы вы, имея билеты, но не имея денег и продуктов, доехать из Москвы до Хабаровска?

### Обработка результатов

Подсчитайте сумму набранных вами баллов в соответствии с инструкцией.

Общая оценка теста дается по непрерывной шкале как отклонение от среднего значения. Положительные ответы свидетельствуют о склонности к риску. Значения теста: от -50 до +50 баллов.

Если вы набрали меньше -30 баллов — вы слишком осторожны, от -10 до +10 баллов — вы в меру осторожны, а если свыше +20 баллов — вы склонны к риску.

Высокая готовность к риску сопровождается низкой мотивацией к избеганию неудач (защите). Готовность к риску прямо пропорциональна числу допущенных ошибок.

Исследования показали следующие результаты:

- с возрастом готовность к риску падает;
- у более опытных работников готовность к риску ниже, чем у неопытных;
- у женщин в отличие от мужчин готовность к риску реализуется только в определенных условиях;
- у военных командиров и руководителей предприятий готовность к риску выше, чем у студентов;
- с ростом отверженности личности в ситуации внутреннего конфликта растет готовность к риску;
- в условиях группы готовность к риску проявляется сильнее, чем при действиях в одиночку, и зависит от групповых ожиданий.

### **Тест “Мотивация одобрения”**

(шкала лживости Д. Марлоу и Д. Крауна)

Для оценки правдивости высказываний испытуемых в опросники нередко включают так называемые шкалы лживости или шкалы стремления к одобрению. Ниже приводится один из вариантов такой шкалы, разработанной Д. Марлоу и Д. Крауном.

**И н с т р у к ц и я.** Внимательно прочитайте каждое из приведенных ниже суждений. Если вы считаете, что оно верно и соответствует особенностям вашего поведения, то напишите “Да”; если же оно неверно — “Нет”.

1. Я внимательно читаю каждую книгу, прежде чем вернуть ее в библиотеку.
2. Я не испытываю колебаний, когда кому-нибудь нужно помочь в беде.
3. Я всегда внимательно слежу за тем, как я одет.
4. Дома я веду себя за столом так же, как и в столовой.
5. Я никогда ни к кому не испытывал антипатии.

6. Был случай, когда я бросил что-то делать, потому что не был уверен в своих силах.

7. Иногда я люблю позлословить об отсутствующих.

8. Я всегда внимательно слушаю собеседника, кем бы он ни был.

9. Был случай, когда я придумал вескую причину, чтобы оправдаться.

10. Случалось, я пользовался оплошностью человека.

11. Я всегда охотно признаю свои ошибки.

12. Иногда вместо того, чтобы простить человека, я стараюсь отплатить ему тем же.

13. Были случаи, когда я настаивал на том, чтобы делали по-моему.

14. У меня не возникает внутреннего протеста, когда меня просят оказать услугу.

15. У меня никогда не возникает досады, когда высказывают мнение, противоположное моему.

16. Перед длительной поездкой я всегда тщательно продумываю, что взять с собой.

17. Были случаи, когда я завидовал удаче других.

18. Иногда меня раздражают люди, которые обращаются ко мне с вопросами.

19. Когда у людей неприятности, я иногда думаю, что они получили по заслугам.

20. Я никогда никому не говорил неприятных вещей с улыбкой.

### **Ключ**

За ответы “Да” на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 14, 15, 16, 20 и за ответы “Нет” на вопросы 6, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, 19 начисляется 1 балл.

Общий итоговый показатель мотивации одобрения по шкале получают суммированием всех “работающих” вопросов. Чем выше итоговый показатель, мотивация одобрения, следовательно, тем выше готовность человека демонстрировать себя в лучшем свете как полностью соответствующего социальным нор-

мам. Низкие показатели могут свидетельствовать как о неприятии норм, так и об излишней требовательности к себе.

### **Анализ личностного профиля**

#### **I. Авторитарный**

13–16 баллов — диктаторский, властный, деспотический характер; тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее.

9–12 баллов — доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах; любит давать советы, требует к себе уважения.

0–8 баллов — упорный, настойчивый и уверенный в себе человек, но необязательно лидер.

#### **II. Эгоистический**

13–16 баллов — стремится быть над всеми, но одновременно в стороне ото всех; самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности перекладывает на окружающих, но сам относится к ним только отчужденно; хвастливый, самодовольный, заносчивый.

9–12 баллов — эгоистичный, ориентированный на себя, склонный к соперничеству.

#### **III. Агрессивный**

13–16 баллов — жесткий и враждебный по отношению к окружающим; агрессивность может доходить до асоциальности.

9–12 баллов — требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0–8 баллов — упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

#### **IV. Подозрительный**

13–16 баллов — отчужденный от мира, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно жалуется на всех.

9–12 баллов — критичный, испытывает трудности в межличностных контактах из-за подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный; свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0–8 баллов — критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

#### *V. Подчиняемый*

13–16 баллов — покорный, слабовольный, склонный к самоуничтожению, готовый уступать всем и во всем, всегда считает себя хуже других и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-то более сильном.

9–12 баллов — застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0–8 баллов — скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

#### *VI. Зависимый*

13–16 баллов — очень неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения.

9–12 баллов — послушный, боязливый, беспомощный, не может проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0–8 баллов — конформный, мягкий; ожидает помощи и советов; доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

#### *VII. Дружелюбный*

9–16 баллов — дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования других, быть хорошим для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогруппы, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально неустойчивый.

0–8 баллов — склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных

ситуациях; стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, нормам и правилам хорошего тона в отношениях с людьми; инициативный энтузиаст в достижении целей группы; стремится помогать, быть в центре внимания, заслужить признание и любовь; общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

### VIII. *Альтруистический*

9–16 баллов — гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помогать и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, неадекватно принимает на себя ответственность за других (такое проявление может быть лишь маской, скрывающей личность противоположного типа).

0–8 баллов — ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый; эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке; умеет подбодрить и успокоить окружающих; бескорыстный и отзывчивый.

## **Тест “Социально-психологическая адаптация”**

(по К. Роджерсу и Р. Даймонду)

**И н с т р у к ц и я.** Вам предлагается перечень высказываний о человеке, его образе жизни, переживаниях, мыслях, привычках, стиле поведения.

Прочитайте высказывания, определите, в какой степени каждое из них может быть отнесено к вам. Обозначьте свой ответ в бланке, выбрав один из следующих семи вариантов оценок (от 0 до 6 баллов):

- 0 — это ко мне совершенно не относится;
- 1 — скорее, это ко мне не относится;
- 2 — сомневаюсь, что это можно отнести ко мне;
- 3 — не решаюсь отнести это к себе;
- 4 — это можно отнести ко мне, но я не уверен;
- 5 — это можно отнести ко мне;
- 6 — это точно про меня.

Выбранный вами вариант ответа отметьте в бланке для ответов в ячейке, соответствующей порядковому номеру высказывания, или напишите рядом с соответствующим номером вопроса в самом опроснике.

### **Опросник**

1. Испытывает неловкость, когда вступает с кем-нибудь в разговор.
2. Нет желания раскрываться перед другими.
3. Во всем любит состязание, соревнование, борьбу.
4. Он предъявляет к себе высокие требования.
5. Он часто ругает себя за сделанное.
6. Он часто чувствует себя униженным.
7. Он сомневается, что может нравиться лицам противоположного пола.
8. Всегда выполняет свои обещания.
9. Поддерживает теплые, добрые отношения с окружающими.
10. Он человек сдержанный, замкнутый; держится ото всех чуть в стороне.
11. В своих неудачах он винит себя.
12. Он человек ответственный; на него можно положиться.
13. Он чувствует, что не в силах хоть что-нибудь изменить, что все его усилия напрасны.
14. На многое он смотрит глазами сверстников.
15. Принимает в целом те правила и требования, которым надлежит следовать.
16. Он не имеет собственных убеждений и правил.
17. Он любит мечтать, с трудом возвращается к действительности.
18. Он всегда готов к защите и даже нападению: “застревает” на переживаниях обид, обдумывает способы мщения.
19. Он умеет управлять собой и собственными поступками, самоконтроль для него не проблема.
20. У него часто портится настроение, накачивает уныние, хандра.

21. Все, что касается других, его не волнует: он сосредоточен на себе, занят собой.
22. Люди, как правило, ему нравятся.
23. Он не стесняется своих чувств, открыто их выражает.
24. В толпе он иногда чувствует себя немного одиноко.
25. Сейчас ему не по себе: хочется все бросить, куда-нибудь спрятаться.
26. С окружающими он обычно ладит.
27. Ему труднее всего бороться с самим собой.
28. Его настораживает доброжелательное отношение окружающих.
29. В душе он оптимист, верит в лучшее.
30. Он человек неподатливый, упрямый; таких называют “трудными”.
31. К людям он критичен и судит их, если считает, что они этого заслуживают.
32. Обычно он чувствует себя не ведущим, а ведомым: ему не всегда удается мыслить и действовать самостоятельно.
33. Большинство из тех, кто его знает, хорошо к нему относятся, любят его.
34. Иногда у него бывают такие мысли, которыми не хотелось бы ни с кем делиться.
35. Он человек с привлекательной внешностью.
36. Он чувствует себя беспомощным, нуждается в ком-то, кто был бы рядом.
37. Приняв решение, он следует ему.
38. Он принимает, казалось бы, самостоятельные решения, но не может освободиться от влияния других людей.
39. Он испытывает чувство вины, даже когда винить себя как будто бы не в чем.
40. Он чувствует неприязнь к тому, что его окружает.
41. Он всем доволен.
42. Он выбит из колеи, не может собраться, взять себя в руки, организовать себя.

43. Он чувствует вялость; все, что раньше волновало, стало вдруг безразличным.

44. Он уравновешен, спокоен.

45. Разозлившись, он нередко выходит из себя.

46. Он часто чувствует себя обиженным.

47. Он человек порывистый, нетерпеливый, горячий, ему не хватает сдержанности.

48. Он иногда сплетничает.

49. Он не очень доверяет своим чувствам, которые иногда подводят его.

50. Ему довольно трудно быть самим собой.

51. На первом месте у него рассудок, а не чувство; прежде чем что-либо сделать, он подумает.

52. Происходящее с ним он толкует на свой лад, способен напридумать того, чего нет на самом деле, словом, он не от мира сего.

53. Он терпим к людям и принимает каждого таким, каков он есть.

54. Он старается не думать о своих проблемах.

55. Он считает себя интересным человеком — привлекательным как личность, заметным.

56. Он человек стеснительный, легко тушуетя.

57. Чтобы он довел дело до конца, его обязательно нужно подталкивать.

58. В душе он чувствует превосходство над другими.

59. Нет ничего, в чем бы он выразил себя, проявил свою индивидуальность, свое “Я”.

60. Он беспокоится о том, что подумают о нем другие.

61. Он честолюбив, равнодушен к успеху, похвале; в том, что для него существенно, старается быть среди лучших.

62. Он человек, у которого в настоящий момент много того, что достойно презрения.

63. Он человек деятельный, энергичный, инициативный.

64. Он пасует перед трудностями и ситуациями, которые грозят осложнениями.

65. Он себя недостаточно ценит.
66. Он вожак по натуре и может влиять на других.
67. В целом он хорошо относится к себе.
68. Он человек настойчивый, напористый; ему всегда важно настоять на своем.
69. Он не любит, когда с кем-нибудь портятся отношения, особенно если разногласия грозят стать явными.
70. Он подолгу не может принять решение, а потом сомневается в его правильности.
71. Он часто пребывает в растерянности.
72. Он доволен собой.
73. Он невезучий человек.
74. Он человек приятный, располагающий к себе.
75. Он может быть не очень привлекателен внешне, но интересен как человек, как личность.
76. Он презирует лиц противоположного пола и не связывается с ними.
77. Когда нужно что-то сделать, его охватывает страх: “А вдруг не справлюсь, а вдруг не получится”.
78. На душе у него легко и спокойно, нет ничего, что сильно его тревожило бы.
79. Он умеет упорно работать.
80. Он чувствует, что растет, взрослеет, что меняется сам и что меняется его отношение к окружающему миру.
81. Случается, что он говорит о том, в чем совсем не разбирается.
82. Он всегда говорит только правду.
83. Он встревожен, обеспокоен, напряжен.
84. Чтобы заставить его хоть что-то сделать, нужно как следует нажать на него, и тогда он уступит.
85. Он чувствует неуверенность в себе.
86. Обстоятельства часто вынуждают его защищать себя, оправдываться и обосновывать свои поступки.
87. Он человек уступчивый, податливый, мягкий.
88. Он человек толковый, любит размышлять.

89. Иной раз он любит прихвастнуть.

90. Он принимает решения и тут же их меняет; презирует себя за безволие, а сделать с собой ничего не может.

91. Он старается полагаться на свои силы, не рассчитывает на чью-то помощь.

92. Он никогда не опаздывает.

93. Он испытывает ощущение скованности, внутренней несвободы.

94. Он выделяется среди других.

95. Он не очень надежный товарищ, на него не во всем можно положиться.

96. Он хорошо понимает себя.

97. Он общительный, открытый человек, легко сходится с людьми.

98. Его силы и способности вполне соответствуют тем задачам, которые он решает; он со всем может справиться.

99. Он себя не ценит; никто его всерьез не воспринимает; в лучшем случае к нему снисходительны, его просто терпят.

100. Он беспокоится, что лица противоположного пола слишком занимают мысли.

101. Все свои привычки он считает хорошими.

### **Бланк ответов**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101									

## Обработка результатов

Показатель	Номера высказываний	Нормы (баллов)
Адаптивность	4, 5, 9, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 72, 74, 75, 78, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98	(68–170) 68–136
Деадаптивность	2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 36, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 69, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100	(68–170) 68–136
Лживость	34, 45, 48, 81, 89, 8, 82, 92, 101	(18–45) 18–36
Приятие себя	33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96	22–52
Неприятие себя	7, 59, 62, 65, 90, 95, 99	22–42 (14–35)
Приятие других	9, 14, 22, 26, 53, 97	(14–35)
Неприятие других	2, 10, 21, 28, 40, 60, 76	(14–35) 14–28
Эмоциональный комфорт	23, 29, 30, 41, 44, 47, 78	(14–35) 14–28
Эмоциональный дискомфорт	6, 42, 43, 49, 50, 83, 85	(14–35) 14–28
Внутренний контроль	4, 5, 11, 12, 13, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79, 91, 98	(26–65) 26–52
Внешний контроль	25, 36, 52, 57, 70, 71, 73, 77	(18–45) 18–36
Доминирование	58, 61, 66	(6–15) 6–12
Зависимость	16, 32, 38, 69, 84, 87	(12–30) 12–24
Избегание проблем	17, 18, 54, 64, 86	(10–25) 10–20

По каждой шкале для подростков показатели приводятся в скобках, для взрослых — без скобок.

Результаты ниже нижней границы нормы интерпретируются как чрезвычайно низкие, а выше самого высокого показателя — как высокие.

### Тест “Главные жизненные цели”

Данный метод позволяет любому человеку осознать собственные жизненные цели в настоящий момент. Искренние ответы помогут увидеть даже те цели, которые скрыты от человека, но в их желательности осуществления мы не признаемся даже самим себе. Этот метод рекомендуется применять не реже одного раза в полгода.

**И н с т р у к ц и я.** На листе бумаги напишите ответы на три представленные ниже вопроса. Время ответа на каждый вопрос — строго две минуты. За это время постарайтесь написать как можно больше ответов. Пожалуйста, будьте искренни.

1. Чего я хочу добиться (сделать) в жизни начиная с сегодняшнего дня?

Отложите листок или переверните его и переключитесь на что-нибудь другое, а через две минуты еще раз просмотрите свои ответы и отметьте три главные цели.

2. Что я хочу сделать в ближайшие три года? Через две минуты отметьте три главные цели.

3. Если бы я знал(а), что через полгода меня ждет смерть, что бы я хотел(а) успеть сделать?

Через две минуты отметьте три главные цели.

Затем выпишите по три главные цели. Полученные девять ответов являются вашими главными жизненными целями.

По “закону якорей” (“узелок на память”) необходимо постоянно напоминать самому себе об этих целях. Можно поместить “записочки-напоминания” на самых видных местах — на рабочем месте, дверце холодильника, в записной книжке, в бумажнике и т. д. Это поможет достижению целей и будет напоминать о них при решении вопроса о главном и второстепенном в вашей жизни, т. е. будет способствовать развитию целеориентированности.

### **Тест “Какова ваша толерантность?”**

Для диагностики у себя или у других людей этого умения можно использовать несложную методику.

Ответьте, как вы поступите в следующих случаях, моделирующих определенную ситуацию взаимодействия.

1. Вы собираетесь идти в поход и выступаете на собрании, пытаясь четко обрисовать возможную картину предстоящих событий. Вдруг до вашего слуха доносится чей-то голос из зала: “Ну и зануда же ты. Как это все надоело!”

2. Учитель или кто-то из родителей произносит по поводу вашей работы, над которой пришлось попотеть, следующую фразу: “Какая чепуха! Ты не знаешь элементарных вещей”.

3. Вы в группе о чем-то увлеченно рассказываете, а одноклассник говорит вам: “Опять ты все врешь!”

4. Руководитель колледжа говорит вам: “Похоже, из тебя все-таки ничего не выйдет”.

5. Кто-то из ребят говорит вам: “Знаешь, по-моему, ты слабак по жизни” (для мальчиков).

6. Кто-то из девочек говорит вам: “С такой внешностью ты все еще на что-то рассчитываешь?” (для девочек).

7. Учитель по поводу вашей работы говорит: “Легче слона научить ходить по веревочке, чем тебя грамоте”.

8. Подруга говорит вам: “Все мальчишки говорят, что тебе ничего не светит”.

9. Кто-то из ребят говорит вам: “А слабо тебе его поколотить?”

10. Кто-то из мальчиков говорит про вашу близкую подругу: “Все знают, что она дура” (для девочек).

11. Кто-то из девочек говорит вам: “А слабо тебе с моста прыгнуть, если я тебе нравлюсь?” (для мальчиков).

Исследуя ситуацию предлагаемого потенциально конфликтного взаимодействия, постарайтесь понять, что оставляет “открытой дверь” для нормального общения. После этого проанализируйте, насколько ваши ответы свидетельствуют об умении управлять ситуацией, демонстрируя вашу внутреннюю толерантность. К сожалению, большинство людей теряются или начинают защищаться по типу: “Ты сам дурак”.

### **Тест “Агрессивны ли вы?”**

(методика диагностики агрессии по А. Бассу и А. Дарки; адаптация А.К. Осницкого)

Прочитайте или прослушайте утверждения. Определите, насколько они соответствуют стилю вашего поведения, образу жизни, выбрав один из четырех возможных ответов: “Да”, “Пожалуй, да”, “Пожалуй, нет”, “Нет”.

1. Временами я не могу справиться с желанием навредить кому-либо.
2. Иногда я могу посплетничать о людях, которых не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но легко и успокаиваюсь.
4. Если меня не попросить по-хорошему, я просьбу не выполняю.
5. Я не всегда получаю то, что мне положено.
6. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если я не одобряю поступков других людей, я даю им это почувствовать.
8. Если мне случается обмануть кого-нибудь, я испытываю угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы разбрасывать вещи.
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Когда установленное правило мне не нравится, хочется его нарушить.
13. Другие почти всегда могут использовать благоприятные обстоятельства.
14. Менястораживают люди, которые относятся ко мне более дружелюбно, чем я этого ожидаю.
15. Я часто бываю не согласен с людьми.
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь ударит меня, я не отвечу ему тем же.
18. В раздражении я хлопаю дверьми.
19. Я более раздражителен, чем кажется со стороны.
20. Если кто-то корчит из себя начальника, я поступаю ему наперекор.
21. Меня немного огорчает моя судьба.
22. Думаю, что многие люди не любят меня.
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.

24. Отлынивающие от работы должны испытывать чувство вины.

25. Те, кто оскорбляет меня или мою семью, напрашиваются на драку.

26. Я не способен на грубые шутки.

27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.

28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались.

29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь из тех, кто мне не нравится.

30. Многие завидуют мне.

31. Я требую, чтобы люди уважали мои права.

32. Меня огорчает, что я мало делаю для своих родителей.

33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.

34. От злости я иногда бываю мрачным.

35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не огорчаюсь.

36. Если кто-то пытается вывести меня из себя, я не обращаю на него внимания.

37. Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.

38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.

39. Даже если злюсь, я не прибегаю к нецензурным выражениям.

40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены.

41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.

42. Я обижаюсь, если получается не так, как я хочу.

43. Иногда люди раздражают меня своим присутствием.

44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.

45. Мой принцип: “Никогда не доверять чужакам”.

46. Если кто-то раздражает меня, я готов сказать ему, что о нем думаю.

47. Я делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.

48. Если я разозлюсь, могу ударить кого-нибудь.
49. С десяти лет у меня не было вспышек гнева.
50. Я часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.
51. Если бы окружающие знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать для меня приятное.
53. Когда на меня кричат, кричу в ответ.
54. Неудачи огорчают меня.
55. Я дерусь не реже и не чаще других.
56. Я могу вспомнить случаи, когда был настолько зол, что хватал первую попавшуюся под руку вещь и ломал.
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку.
58. Иногда я чувствую, что жизнь со мной поступает несправедливо.
59. Раньше я думал, что большинство людей говорят правду, теперь я так не считаю.
60. Я ругаюсь, только когда я зол.
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.
62. Если для защиты своих прав нужно применить физическую силу, я применяю ее.
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу по столу.
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.
65. У меня нет врагов.
66. Я не могу поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.
67. Часто я думаю, что живу неправильно.
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей.
70. Мне редко приходит в голову мысль о том, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.
71. Часто я угрожаю людям, не собираясь приводить угрозы в исполнение.

72. В последнее время я стал занудой.

73. В споре я часто повышаю голос.

74. Я стараюсь скрывать плохое отношение к людям.

75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

При обработке данных в обычных условиях ответы “Да” и “Пожалуй, да” объединяются (суммируются как ответы “Да”), так же как и ответы “Нет” и “Пожалуй, нет” (суммируются как ответы “Нет”).

### **Ключ 1**

Шкала 1. Физическая агрессия ( $k = 11$ ): 1+ , 9-, 17-, 25+, 33+, 41+ , 48+, 55+, 62+, 68+.

Шкала 2. Вербальная агрессия ( $k = 8$ ): 7+, 15+, 23+, 31+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74-, 75-.

Шкала 3. Косвенная агрессия ( $k = 13$ ): 2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+.

Шкала 4. Негативизм ( $k = 20$ ): 4+, 12+, 20+, 28+, 36-.

Шкала 5. Раздражение ( $k = 9$ ): 3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+.

Шкала 6. Подозрительность ( $k = 11$ ): 6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-.

Шкала 7. Обида ( $k = 13$ ): 5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+.

Шкала 8. Чувство вины ( $k = 11$ ): 8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+, 67+.

Номера вопросов со знаком “-” требуют регистрации ответа с противоположным знаком: если был ответ “Да”, то мы его регистрируем как ответ “Нет”; если был ответ “Нет”, мы регистрируем его как ответ “Да”. Сумма баллов, умноженная на коэффициент  $k$ , указанный в скобках при каждом параметре агрессивности, позволяет получить удобные для сопоставления — нормированные — показатели, характеризующие индивидуальные и групповые результаты (нулевые значения не просчитываются).

## Ключ 2

Шкала 1	Шкала 3	Шкала 5	Шкала 4	Шкала 7	Шкала 6	Шкала 2	Шкала 8
1+	2+	3+	4+	5+	6+	7+	8+
9-	10+	11-	12+	13+	14+	15+	16+
17-	18+	19+	20+	21+	22+	23+	24+
25+	26-	27+	28+	29+	30+	31+	32+
33+	34+	35-	36-	37+	38+	39-	40+
41+	42+	43+		44+	45+	46+	47+
48+	49-	50+		51+	52+	53+	54+
55+	56+	57+		58+	59+	60+	61+
62+	63+	64+			65+	66+	67+
68+		69-			70-	71+	
		72+				73+	
						74-	
						75-	
11	13	9	20	13	11	8	11

Суммарные показатели:

(Баллы по шкале 1 + Баллы по шкале 2 + Баллы по шкале 3): 3 = ИА (индекс агрессивности).

(Баллы по шкале 6 + Баллы по шкале 7) : 2 = ИВ (индекс враждебности).

1. *Физическая агрессия* — использование физической силы против другого лица.

2. *Вербальная агрессия* — выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание словесных обращений к другим лицам (угроза, проклятия, ругань).

3. *Косвенная агрессия* — использование окольным путем направленных против других лиц сплетен, шуток и проявление ненаправленных, неупорядоченных взрывов ярости (крик, топание ногами и т. п.).

4. *Негативизм* — оппозиционная форма поведения, направленная обычно против авторитета и руководства, которая мо-

жет нарастать от пассивного сопротивления до активных действий против требований, правил, законов.

5. *Раздражение* — склонность к раздражению, готовность при малейшем возбуждении излиться во вспыльчивости, резкости, грубости.

6. *Подозрительность* — склонность к недоверию и осторожному отношению к людям, проистекающим из убеждения, что окружающие намерены причинить вред.

7. *Обида* — проявления зависти и ненависти к окружающим, обусловленные чувством гнева, недовольства кем-либо или всем миром за действительные или мнимые страдания.

8. *Аутоагрессия*, или *чувство вины*, — отношение и действия по отношению к себе и окружающим, проистекающие из возможного убеждения самого обследуемого в том, что он является плохим человеком, поступает неправильно.

Данный тест не свободен от мотивационных искажений (например, в связи с социальной желательностью), его результаты требуют дополнительной проверки. Применение данного метода в работе с учащимися школы (начиная с шестого класса) и учителями (предметниками и проходящими подготовку по специальности “Практический психолог”) показало достаточную диагностичность.

## СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

---

**Авторитет** — принятое широкими слоями населения и узаконенное право руководить поведением и действиями других людей. Авторитет выражает особого рода общественные отношения между людьми и их общностями, которые основаны на доверии к качествам и достоинствам его субъекта.

**Агрессия** — 1) враждебная внутренняя установка, враждебный тип действий индивида, социальной группы или страны по отношению к другому индивиду, группе, стране, выражающиеся в нанесении вреда, ущерба, поражения сопернику в конфликтных взаимодействиях; 2) применение вооруженной силы одним государством против суверенитета, территориальной или политической независимости другого государства или народа (нации), сопровождаемое различными видами конфликтов. Включает в качестве обязательных компонентов первенство или инициативу, умысел, агрессивное намерение по отношению к противнику.

**Администратор** — профессионал, который способствует выполнению решения, принятого в ходе конфликта.

**Акцентуация локуса контроля** — чрезмерно выраженное стремление человека переложить ответственность за результаты своей деятельности, в том числе и конфликтной, на внешние силы и обстоятельства либо связать их с особенностями своего поведения.

**Анализ социального конфликта прикладной** — необходимое условие правильного понимания и разрешения конфликта; предполагает выяснение следующих факторов: 1) причин конфликта; 2) объекта конфликта; 3) сторон конфликта (его субъектов, конфликтогенов); 4) их интересов, в том числе противополо-

ложных и совпадающих; 5) целей субъектов конфликта; 6) соотношения сил, ресурсов субъектов конфликта; 7) поводов и предлогов конфликтного поведения; 8) возможных сценариев развития конфликта и его последствий. Итогом прикладного анализа конфликта выступают: 1) выбор стратегии конфликтного поведения; 2) определение тактики конфликтного взаимодействия; 3) построение оптимальной модели разрешения конфликта; 4) выбор адекватной социальной технологии (приемов, способов) реализации данной модели.

**Анализ социального конфликта теоретический** — построение системы идей, концепций, принципов, ориентированных на изучение, осмысление и интерпретацию основных тенденций и закономерностей развертывания конфликтных взаимодействий. Различают несколько взаимосвязанных уровней такого анализа.

*Социально-философский уровень* является методологической основой теоретического рассмотрения социального конфликта на всех последовательных уровнях его анализа и представляет собой синтез теоретических представлений о противоречиях как источнике любого развития.

*Социологический уровень* представляет собой системное исследование причин, социодинамики развертывания конфликтных взаимодействий, их типов, видов, форм проявления и способов разрешения.

*Социально-психологический уровень* — совокупность исследовательских процедур и методов изучения особенностей поведения и деятельности индивидов и малых групп (семья, трудовой коллектив и др.), включенных в конфликтные процессы, с точки зрения социально-психологических особенностей внутриличностных, межличностных, межгрупповых конфликтов и конфликтов между личностью и группой.

*Политологический уровень* — системные исследования самых интенсивных и напряженных социальных конфликтов в политической сфере общества, направленных на удержание государственной власти или ее ниспровержение, завоевание и т. п., на анализ разнообразия и противоборства политических

общностей (социальных групп, классов, общественно-политических движений, партий и т. д.), способов осуществления политических конфликтов, их разрешение и урегулирование.

*Юридически-правовой уровень* — совокупность методов и процедур исследования конфликтов с точки зрения нормативно-правовой регуляции взаимодействий между индивидами, группами и социальными институтами, такими, в частности, как государство и право, и, следовательно, рассмотрение конфликтных ситуаций и процессов в их реальной связи с действующими правовыми структурами и институтами, с эффективной деятельностью последних.

**Арбитраж** — способ урегулирования трудовых, имущественных, политических, международных конфликтов, при котором субъекты конфликта обращаются к независимым арбитрам (третейским судьям), избираемым самими сторонами или назначаемым по их соглашению из числа авторитарных лиц, организаций либо международных органов.

**Барьеры коммуникации** — помехи, препятствующие налаживанию контакта между коммуникатором и реципиентом, способные привести к непониманию и возникновению конфликтных взаимодействий между ними. Существуют различные типы барьеров. Психологические барьеры связаны с отрицательными установками реципиента на коммуникатора, на канал и способ общения, форму или содержание сообщения. Социальные барьеры возникают вследствие принадлежности коммуникатора и реципиента к различным социальным группам, социально-го ограничения доступа к информации и возможностей ее использования. Культурные барьеры возникают главным образом в межнациональной коммуникации, где могут быть порождены различиями национальных традиций общения, систем и ценностей.

**Безработица** — отсутствие работы для трудоспособных и желающих работать.

*Безработица массовая* — состояние, когда большое число членов общества, способных к труду, остается без работы.

*Безработица скрытая (латентная)* — избыточная занятость, обусловленная разными причинами: стремлением сохранить кадры, уменьшить число безработных, оказать соответствующую материальную поддержку людям.

*Безработица структурная* — безработица, вызванная отсутствием спроса и предложения на рынке труда, изменениями в технологиях, структуре конечного потребления, географического размещения производительных сил, технической отсталостью ряда отраслей и производства.

*Безработица текущая (фрикционная незанятость)* — незанятость в связи с переходом работников с одного предприятия на другое.

**Блокада** — любое вмешательство враждебно настроенных лиц, социальных групп, стран, создающее преграду намечаемым или уже осуществляемым действиям другого человека, группы или государства.

**Взаимодействие конфликтное** — процесс взаимных негативных воздействий индивидов, групп, партий, этносов, стран друг на друга, в результате которых сталкиваются интересы, цели, устремления, ценностные ориентации соперничающих субъектов конфликта.

**Взаимодействие социальное** — процесс взаимного влияния людей или групп на сознание, ценностные ориентации, установки и поведение друг друга, характеризующийся согласованием действий, благодаря чему усиливается эффективность действий участвующих во взаимодействии индивидов и групп.

**Группа конфликтная** — совокупность людей, объединяемая общими интересами, целями и задачами деятельности, осознающая их противоположность интересам, целям и задачам соперничающей группы и ведущая с последней активную борьбу.

**Группа социальная** — совокупность людей, объединяемая наличием общих интересов, целей и задач деятельности и выполняющая общественно необходимую функцию в структуре разделения труда и деятельности, способная вступить в конфликтное взаимодействие с другими группами.

**Движение социальное** — массовые действия представителей одной или нескольких больших социальных групп, одного или нескольких социальных слоев, направленные на поддержку социальных изменений или на сопротивление этим изменениям.

**Дезорганизация социальная** — процесс разрушения социальной системы или отдельных ее частей, предполагающий нарастание дисфункций социальных норм, правил и институтов, ослабление или разрушение социального контроля, возрастание социальной напряженности и увеличение социальных конфликтов.

**Действие конфликтное** — самый активный и напряженный этап развертывания конфликтного процесса, проявляющийся в активном действии одной или всех сторон, участвующих в конфликте, и направленный на блокирование, ослабление, нанесение ущерба, устранение и уничтожение соперника.

**Действия медиатора** — специфический акт вмешательства, “техника влияния”, направленная на субъектов конфликта, которая способствует выбору участниками конфликта положительных действий и тормозит выбор отрицательных действий.

**Деятельность социальная** — специфическая форма активного отношения индивида, социальной группы (общности) или слоя, выражающаяся в целесообразном изменении и преобразовании общества, его социальной структуры, функционирующих в нем стандартов, норм, правил и ценностей.

**Дискриминация** — несправедливое, принижающее личность или группу, нарушающее их права обращение с членами определенной общности (территориальной, политической, этнической, субкультурной, религиозной) со стороны господствующего социального слоя или властных структур, нередко приводящее к возникновению политических, этнонациональных и иных конфликтов.

**Дистанция социальная** — величина, характеризующая степень социальной близости или отчуждения в социальном пространстве отдельных индивидов и социальных групп.

**Дифференциация социальная** — расслоение общества на различные, часто враждующие группы по национальному, имущественному, социокультурному, религиозному и иным признакам, приводящее к возникновению конфликтных ситуаций в соответствующей сфере общественной жизни.

**Иерархия социальная** — иерархическая структура, характеризующаяся неравенством социальных статусов, доходов, престижа, отношений власти и подчинения, составляющая один из основных источников социальных конфликтов.

**Изоляция социальная** — социальный процесс, характеризующийся отстранением индивида или социальной группы от других индивидов или социальных групп в результате резкого сокращения или прекращения социальных контактов и взаимодействий.

**Ингибция** — торможение, подавление активности индивида.

**Инициатор конфликта** — сторона, которая первой начала конфликтные действия.

**Институт социальный** — организованная система социальных норм, предписаний, установлений и требований, посредством которых общество регулирует и контролирует деятельность людей в наиболее важных сферах общественной жизни.

**Институционализация** — процесс формирования устойчивых ценностно-нормативных образцов деятельности, социальных статусов и ролей, приведения их в систему, способную действовать в направлении интеграции и координации поведения индивидов, групп и общностей.

**Институционализация конфликта** — процесс включения конфликтных взаимодействий в существующую в обществе систему ценностно-нормативных образцов действия, приведение их в соответствие с требованиями и установлениями Конституции и других правовых актов.

**Инцидент** — действие, затрагивающее интересы одной или обеих враждующих сторон и используемое ими для развязывания конфликтных действий.

**Источники конфликта** — явления, ситуации, которые предшествуют конфликту и вызывают его.

**Коммуникабельность** — способность индивидов устанавливать социальные контакты, связи, отношения.

**Конкуренция** — стремление к достижению успеха, получению вознаграждения, власти путем опережения, отстранения или устранения соперников, стремящихся к идентичным целям; вызывает конфликтные взаимодействия в обществе.

**Консенсус** — социальное согласие и определенная степень согласованности в действиях, благодаря чему обеспечивается социальная интеграция и совместные коллективные действия, в том числе и групп, находившихся до этого в конфликтных противоречиях.

**Консультант** — специалист, который обеспечивает информацией, советом одну или обе заинтересованные стороны, помогая им разрешить конфликт.

**Конфликт бытовой** — конфликтное столкновение индивидов и/или групп в бытовой сфере, возникающее из-за обладания жизненно важными ресурсами (пища, одежда, жилище, поддержание здоровья, проведение досуга и т. п.); интересы, потребности и цели одних лиц и социальных групп сталкиваются с потребностями, интересами и целями других.

**Конфликт вертикальный** — специфический тип конфликтного взаимодействия, направленного вдоль оси политической или организационно-управленческой иерархии (например, против органов власти или руководителя предприятия, любой другой организации), разрешение которого может привести либо к компромиссу, либо к изменению стиля руководства, либо к смене последнего, либо к устранению инициаторов конфликта и его участников.

**Конфликт внеинституциональный** — вид конфликтного противоборства, содержание и направленность которого резко расходятся с существующими в данной стране системой социальных институтов и ценностно-нормативной структурой ре-

гулирования поведения граждан и их групп (например, государственный переворот и т. п.).

**Конфликт внутригрупповой** — тип конфликтного противоборства, возникающего внутри социальной группы вследствие борьбы отдельных индивидов и их общностей за групповое доминирование, за лучшие условия и более высокую степень вознаграждения деятельности в группе, за престиж, авторитет, а также ситуационной и психологической несовместимости двух или большего числа членов данной группы, их личной неприязни друг к другу.

**Конфликт внутриличностный** — специфический тип конфликтного процесса, развертывающегося внутри личности (вследствие дисгармоничности, противоречивости стремлений, присущих различным подсистемам и структурам психологической системы индивида), между его сознательными и бессознательными влечениями, между требованиями совести и стремлением к получению удовольствия, между инстинктивными позовами и нормами культуры и нравственности.

**Конфликт внутрисистемный** — тип конфликтного противостояния между различными социальными группами и общностями, функционирующими в одной социальной системе, вследствие противоположности и несовместимости их интересов, целей, стремлений, например конфликт между правящей и оппозиционной партиями.

**Конфликт горизонтальный** — специфический тип конфликтного противоборства, развертывающегося вдоль горизонтальной оси взаимодействия равноправных партнеров: двух предприятий, спортивных команд, сослуживцев, находящихся на одной ступени служебной лестницы. Чаще всего завершается поисками компромисса, взаимными уступками, но иногда приходится прибегать и к вмешательству извне — со стороны суда, органов власти и т. д.

**Конфликт деструктивный** — разновидность конфликтного противоборства, способного привести к снижению эффективности соответствующей системы, общности или организации

либо к ее разрушению; возникает, как правило, вследствие некавалифицированных, непрофессиональных действий руководителей или их подчиненных.

**Конфликт дисфункциональный** — конфликтное взаимодействие индивидов или общностей в пределах одной социальной группы или организации, приводящее к ослаблению устойчивости и стабильности данной группы или организации, к резкому снижению эффективности ее функций либо к их угасанию.

**Конфликт конструктивный** — тип конфликтного взаимодействия, в процессе и результате разворачивания которого происходит устранение недостатков в функционировании социальной системы, группы или организации, повышается эффективность выполняемых ею функций, ее адаптация к изменяющимся условиям внутренней и внешней среды, усиливаются сплоченность ее членов и их единство.

**Конфликт латентный (скрытый)** — особый случай конфликтного процесса, который основывается на противоречиях более глубоких, чем те, которые служат предметом противоборства в своих внешних проявлениях.

**Конфликт межгрупповой** — распространенный тип конфликтного противоборства, субъектами которого выступают различные социальные группы (политические, демографические, профессиональные, спортивные и т. п.), конкурирующие между собой по различным причинам, в различных условиях и формах, с различной степенью напряженности и интенсивности за обладание различными объектами. Такие конфликты обусловлены не только реально существующими социальными противоречиями и противостоянием интересов, целей, стремлений, но и особенностями индивидуальной и групповой идентификации, производящей разделение взаимодействующих социальных групп на “своих” и “чужих” и влекущей за собой их конфликтное противостояние.

**Конфликт между личностью и группой** — своеобразная форма конфликтного взаимодействия. Предполагает столкновение интересов и притязаний отдельного индивида, с одной

стороны, и целей группы — с другой; чаще всего возникает вследствие того, что экспектации (ожидания) группы вступают в противоречие с ожиданиями и стремлениями отдельной личности.

**Конфликт межличностный** — наиболее распространенный тип конфликтных взаимодействий. Его субъектами выступают две или более личности, враждующие между собой вследствие конкуренции за жизненно важные ресурсы (собственность, власть, должность, престиж и т. п.), а также вследствие психологических особенностей участников конфликта и социально-психологической специфики их социального окружения — семьи, трудового коллектива, субкультурной группы и т. д.

**Конфликтная ситуация** — противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие ситуацию для реального противоборства субъектов конфликта.

**Конфликтная ситуация** — специфическое состояние социальной системы, группы или взаимодействий между ними, в котором проявляются противоречия интересов, целей, мотивов поведения, жизненных установок, осознание этого противоречия, сопровождаемое негативными эмоциями, побуждающими субъектов потенциальных конфликтов искать повод для конфликтного действия, вырабатывать стратегию, тактику и технологию предстоящей конфликтной борьбы.

**Конфликтное поведение** — поступки субъектов конфликта с целью реализации своих намерений.

**Конфликтные отношения** — связи между субъектами конфликта в процессе конфликта.

**Конфликт социальный** — тип социальных взаимодействий, характеризующихся противоборством социальных субъектов (индивидов, групп, общностей, движений), обусловленным противоречием их потребностей, интересов, целей, а также социальных статусов, ролей и функций и ориентированным на достижение вознаграждения путем навязывания своей воли, подчинения, ослабления, устранения и даже уничтожения соперника, стремящегося добиться того же вознаграждения.

**Конфликтогены** — слова, действия, ситуации, которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, гнев и другие отрицательные эмоциональные состояния.

**Конфликтологическая стратегия** — теоретическая концепция о целях конфликтной борьбы, о совокупности методов, приемов и способов разрешения социальных конфликтов, ориентированных на достижение стратегической цели конфликтного противоборства. Различают четыре основные стратегии конфликтного взаимодействия: 1) уклонение от конфликта; 2) компромисс; 3) одностороннее доминирование (подавление); 4) интегративную стратегию разрешения конфликта.

**Конфликтология** — область научного знания, опирающаяся на синтез философских, социологических, психологических, педагогических, политологических и юридических знаний. Объектами конфликтологии являются изучение причин, особенностей, тенденций и закономерностей возникновения, развития и функционирования конфликтов, методов и способов их разрешения и предотвращения, преодоление их отрицательных последствий и использования их конструктивных функций в целях совершенствования соответствующих социальных систем, общностей, организаций, институтов, повышения эффективности их деятельности.

**Критическая точка конфликта** — момент или период наивысшей интенсивности конфликтного взаимодействия, после которого уровень конфликтного соперничества снижается.

**Личность** — устойчивая совокупность социально значимых качеств, присущих человеку как социальному существу, представляющая собой продукт общественного развития и включения индивида в систему социальных отношений и деятельности.

**Личность маргинальная** — индивид, занимающий промежуточное положение на границе между двумя или более культурами, частично ассимилированный в каждую, но полностью — ни в одну, занимающий в силу этого неустойчивый социальный статус, вследствие чего чаще других вовлекается в социальный конфликт.

**Медиация** — вмешательство “третьей стороны”, которая не имеет право принимать решения и лишь помогает конфликтующим сторонам договориться о приемлемом варианте решения проблемы.

**Переговоры** — один из эффективных способов делового общения, в результате которого враждующие стороны обмениваются мнениями, сближают свои позиции и достигают соглашения о способах урегулирования конфликта путем взаимных уступок друг другу.

**Повод** — событие или обстоятельство, которое активно ищется или придумывается кем-либо из потенциальных субъектов конфликта для использования в качестве толчка к развязыванию конфликтного взаимодействия.

**Разрешение конфликта** — выбор альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия субъектов конфликта сосредоточены на обострении конфликтного взаимодействия и расширении масштабов и интенсивности конфликта, на использовании всех имеющихся возможностей, сил и средств для ослабления, устранения соперника, а если удастся, то и нанесения ему поражения, либо такой альтернативы, при которой противоборствующие стороны стремятся к урегулированию конфликта.

**Соперничество** — разновидность межличностного и межгруппового конфликта, проявляющаяся в стремлении опередить, победить оппонента в движении к общей с ним цели.

**Субъект конфликта** — личность, группа или организация, находящиеся в столкновении с кем-либо.

**Толерантность** — терпимость по отношению к людям.

## ЛИТЕРАТУРА

---

*Аверьянов Л.Я.* Социальная напряженность / Социология: что она знает и может. — М., 1993.

*Агеев В.С.* Межгрупповое взаимодействие: Социально-психологические проблемы. — М., 1990.

*Амелин В.Н.* Сущность, структура, типология и способы разрешения социальных конфликтов // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 12. Социально-политические исследования. — 1991. — № 6.

*Андреев В.И.* Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов). — М., 1995.

*Андреев В.И.* Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — Казань, 1992.

*Андреева Г.М.* Социальная психология. — М., 1997.

*Андреева Г.М.* Социальная психология: Учебник для вузов. — М., 1996.

*Андриади И.П.* Конфликты, причины их возникновения и некоторые аспекты педагогического вмешательства в конфликт. — М., 1990.

*Анцупов А.Я., Шишилов А.И.* Конфликтология. — М., 1999.

*Арефьева Г.С.* Социальная активность. Проблема субъекта и объекта в социальной практике и познании. — М., 1974.

*Арон Р.* Демократия и тоталитаризм. — М., 1993.

*Асмолов А.Г.* Психология личности. — М., 1990.

*Бабосов Е.М.* Конфликтология. — Минск, 2000.

*Белкин А.С., Жаворонков В.Д., Зимина И.С.* Конфликтология: наука о гармонии. — Екатеринбург, 1995.

*Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — М., 1996.

*Битянова М.Р.* Социальная психология. — М., 2001.

- Бодалев А.А. Личность в общении. — М., 1983.
- Боровиков А.П. Проблема демократизации в концепции перестройки. — М., 1988.
- Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! — Новосибирск, 1989.
- Бэкон Ф. Сочинения: в 2 т. — М., 1979. — Т. 2.
- Бэрон Р., Ричардсон Д. Агрессия. — СПб., 1997.
- Варламова Н.В., Пахоленко Н.Б. Общественный консенсус: подходы к проблеме // Государство и право. — 1992. — № 9.
- Васильюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис: Типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал. — 1995. — № 3.
- Васильюк Ф.Е. Психология переживания. — М., 1984.
- Витюк В.В. Становление идеи гражданского общества и ее историческая эволюция. — М., 1995.
- Вишнякова Н.Ф. Конфликт — это творчество. — Минск, 1996.
- Геллнер Э. Нации и национализм. — М., 1991.
- Гицалев А.А. Восприятие человека человеком. — Л., 1965.
- Глазл Ф. Самопомощь в конфликтах. — Калуга, 2000.
- Глухова А.В. Типология политических конфликтов. — Воронеж, 1997.
- Грин Б. Измерение установки // Математические методы в современной буржуазной социологии. — М., 1966.
- Гришина Н.В. Общение в конфликтных ситуациях / Гришина Н.В. и др. Общение в трудовом коллективе. — Л., 1990.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
- Давыдов А.А. Измерение социальной напряженности. — М., 1992.
- Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технологии сотрудничества и противоборства. — Белгород, 1993.
- Дарендорф Р. Дорога к свободе: демократизация и ее проблемы в Восточной Европе // Вопросы философии. — 1990. — № 9.
- Дарендорф Р. Современный социальный конфликт // Иностранная литература. — 1993. — № 4.

*Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н., Кудрявцев С.В.* Введение в общую теорию конфликтов. — М., 1993.

*Донцов А.И., Полозова Т.А.* Проблема конфликта в западной социальной психологии // Психологический журнал. — 1980. — Т. 1. — № 6.

*Донченко Е.А., Титаренко Т.А.* Личность: Конфликт, гармония. — Киев, 1989.

*Дюркгейм Э.* О разделении общественного труда. — М., 1995.

*Дюркгейм Э.* Самоубийство: Социологический этюд: пер. с франц. с сокр. — М., 1994.

*Ерина С.И.* О роли субъекта в возникновении и развитии конфликта: На примере руководителей с разным уровнем ролевого конфликта // Мышление и общение: Активное взаимодействие с миром. — Ярославль, 1988.

*Ермаков Ю.А.* Манипуляция личностью: Смысл, приемы, последствия. — Екатеринбург, 1995.

*Ершов А.А.* Личность и коллектив: Межличностные конфликты в коллективе и их разрешение. — Л., 1976.

*Запрудский Ю.Г.* Социальный конфликт (политологический анализ). — Ростов, 1992.

*Здравомыслов А.Г.* Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. — М., 1996.

*Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта. — М., 1994.

*Зеленов Л.А.* Становление личности. — Горький, 1987.

*Зеркин Д.П.* Основы конфликтологии: Курс лекций. — Ростов н/Д, 1998.

*Карпентер С.Л., Кеннеди У.Дж.Д.* Урегулирование споров в обществе (реферат). — М., 1992.

*Касьян Н.Ф.* Консенсус в современных международно-правовых отношениях: международно-правовые вопросы. — М., 1983.

Конфликты в условиях системных трансформаций в странах Восточной Европы. — М., 1994.

*Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. — М., 1992.

*Корон Л., Гудман П.* Искусство торговаться, или Все о переговорах: пер. с англ. — М., 1995.

*Кочетков А.П.* На пути к гражданскому согласию. — М., 1992.

*Ксейчук Е.В., Киянова М.К.* Технологии успеха. — М., 1993.

*Кэмпбелл Д.Т.* Реалистическая теория группового конфликта // Психологические механизмы регуляции социального поведения. — М., 1979.

*Лебедева М.М.* Вам предстоят переговоры. — М., 1993.

*Лебедева М.М.* Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. — М., 1997.

*Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. — М., 2000.

*Леонтьев А.А.* Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы психологии. — М., 1975.

*Леонтьев А.Н.* Проблемы развития психологии. — М., 1981.

*Липсет С.М.* Консенсус и конфликт. Очерки по политической социологии (реферат). — М., 1987.

Лучшие психологические тесты. — Харьков, 1994.

*Мертон Р.* Социальная структура и аномия / Социология преступности. — М., 1965.

*Морецкий Д.Ф.* Общение в конфликтной ситуации / Формирование потребности личности в общении. — Новосибирск, 1981.

*Мушакодзи К.* Политическая и культурная подоплека конфликтов и глобальное управление // Политические исследования. — 1991. — № 3.

Проблемы общения и психологии / под ред. Б.Ф.Ломова. — М., 1981.

*Роджерс К.Р.* Взгляд на психотерапию: становление человека. — М., 1994.

*Романенко Л.М.* Конфликты гражданского общества: экзистенциальная дилемма современной России. — М., 1996.

Российский социум в 1994 году: конфликтологическая экспертиза. — М., 1994.

Российский социум в 1995 году: конфликтологическая экспертиза. — М., 1995.

*Ростиашивили К.Д.* Федеральная служба посредничества и примирения // США. Экономика, политика, идеология. — 1991. — № 4.

*Рукавишников В.О.* Социальная напряженность // Диалог. — 1990. — № 8.

*Семенова Л.А.* О методологических принципах исследовании социального конфликта в американской социологии // Социологические исследования. — 1971. — № 2.

*Семигин Г.Ю.* Социальное партнерство в современном мире. — М., 1996.

*Сикевич З.В.* Этносоциология: национальные отношения и межнациональные конфликты. — СПб., 1994.

*Скотт Дж.Г.* Конфликты, пути их преодоления. — Киев, 1991.

*Скотт Дж.Г.* Сила ума: Описание пути к успеху в бизнесе. Способы разрешения конфликтов. — СПб., 1993.

*Скотт Дж.Г.* Способы разрешения конфликтов. — Киев, 1991.

*Смульский С.В.* Идентификация военного конфликта (методологические и теоретические ориентиры) // Политические исследования. — 1995. — № 4.

*Соловьев А.И.* Противоречия согласительных процессов в России // Политические исследования. — 1996. — № 5.

*Соснин В.А., Лунев П.А.* Как стать хозяином положения? Анатомия эффективного общения: Руководство практического психолога. — М., 1996.

*Соснин В.А., Лунев П.А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. — М., 1993.

Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие для студ высш. учеб. заведений / под ред. Е.И. Холостовой. — М., 2001.

Социальное партнерство. Коллективные переговоры. — М., 1992.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 1: Методологические, общетеоретические, технологические подходы. — М., 1991.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 2: Межнациональные конфликты в посттоталитарном обществе. — Ч. 1. Общие проблемы. — М., 1992.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 3: Межнациональные конфликты в посттоталитарном обществе. — Ч. 2. Панорама этнических напряжений и противостояний. — М., 1993.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 6: Конфликты в политике и экономике: мониторинг и менеджмент. — М., 1994.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 7: Регулирование социальных конфликтов: теоретические и прикладные аспекты. — М., 1994.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 11: Предпринимательство: коллизии становления. — М., 1996.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 12: Российское образование: перед лицом кризиса. — М., 1997.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 13: Региональная конфликтология: Казахстан. — М., 1997.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 10: Политика в зеркале конфликтологии. — Ч. 2. Политическо-экономические и этнополитические проблемы. — М., 1995.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 8: Насилие: тенденции и альтернативы. — М., 1995.

Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. — Вып. 9: Политика в зеркале конфлик-

тологии. — Ч. 1. Методологические и социально-политические проблемы. — М., 1995.

*Степанов Е.И.* Конфликтология переходного периода: методологические, теоретические, технологические проблемы. — М., 1996.

*Сулимова Т.С.* Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. — М., 1996.

*Тернер Дж.* Теория конфликта. Структура социологической теории. — М., 1985.

*Фарушкин М.Х., Юртаев Л.П.* От культуры конфронтации к культуре диалога // Политические исследования. — 1992. — № 3.

*Федорищева О.П.* Некоторые методы разрешения социально-политических конфликтов. — Орел, 1995.

*Фирсов М.В., Студенова Е.Г.* Теория социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М., 2000.

*Фишер Р., Эртель Д.* Подготовка к переговорам. — М., 1996.

*Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или Переговоры без напряжения. — М., 1995.

*Фролов С.С.* Социология. — М., 1994.

*Чернобай П.Д.* Социальная напряженность: опыт измерения // Социологические исследования. — 1992. — № 7.

Главный редактор — *А. Е. Илларионова*  
Художник — *В. А. Антипов*  
Верстка — *К. Б. Ушаков*  
Корректор — *М. Д. Писарева*  
Ответственный за выпуск — *М. Д. Писарева*

*Учебное издание*

**Сорокина** Евгения Григорьевна,  
**Вдовина** Маргарита Владимировна

Конфликтология в социальной работе

Санитарно-эпидемиологическое заключение  
№ 77.99.60.953.Д.007399.06.09 от 26.06.2009 г.

Подписано в печать 10.09.2013. Формат 60×84 1/16.  
Печать офсетная. Бумага газетная. Печ. л. 17,75.  
Тираж 1500 экз. (2-й завод 701–1500 экз.) Заказ №

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»  
129347, Москва, Ярославское шоссе, д. 142, к. 732.  
Для писем: 129347, Москва, п/о И-347.  
Тел./факс: 8 (495) 741-34-28;  
8 (499) 182-01-58, 182-42-01, 182-11-79, 183-93-01.  
E-mail: sales@dashkov.ru — отдел продаж;  
office@dashkov.ru — офис;  
<http://www.dashkov.ru>

Отпечатано в ГУП Академиздатцентр «Наука» РАН,  
ОП Производственно-издательский комбинат «ВИНИТИ»-«Наука»,  
140014, Московская обл., г. Люберцы, Октябрьский пр-т, д. 403.  
Тел./факс: 554-21-86, 554-25-97, 974-69-76.

