

**Лекция.**

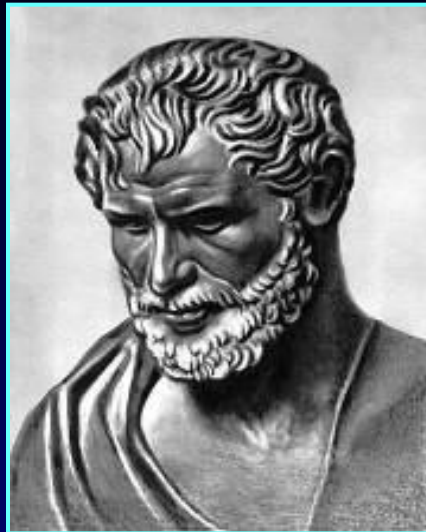
**Введение в  
конфликтологию**

**Рассказова Ольга Анатольевна, к.э.н.,  
доцент ВШТУБ, ИПМЭИТ СПбПУ**

# ДРЕВНЕГРЕЧЕСКИЕ ФИЛОСОФЫ О ПРИЧИНАХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТА



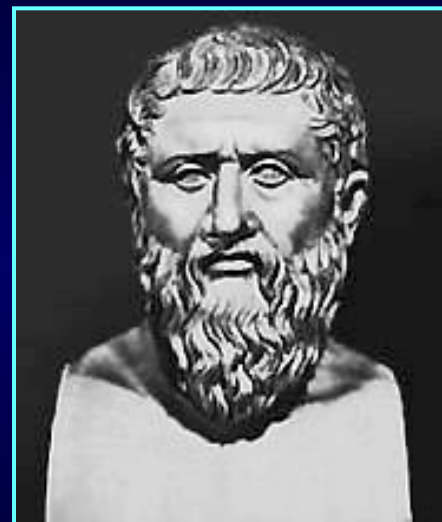
Анаксимандр  
(ок. 610 – 540 гг.  
до н.э.)



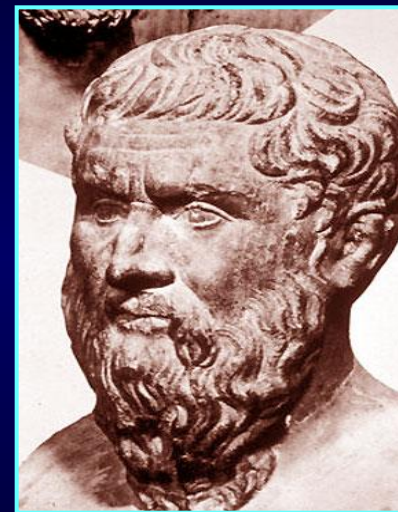
Гераклит  
(ок. 540 – 480 гг.  
до н.э.)

считали, что конфликт органически присущ всем предметам и явлениям, а потому *неизбежен* и в силу этого - не может получить отрицательной или положительной оценки

*отрицательно оценивали конфликты (в основном социальные)*



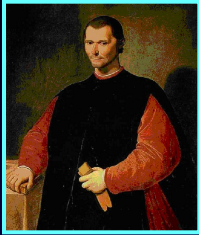
Платон  
(ок. 428 – 348 гг.  
до н.э.)



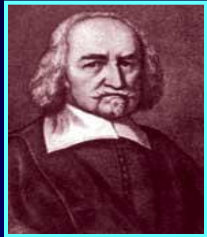
Геродот  
(ок. 490 – 425 гг.  
до н.э.)

У древнегреческих философов – единства не было

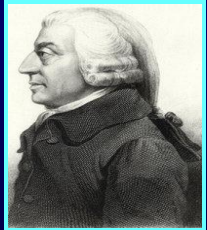
# УЧЕНЫЕ XV – XIX ВЕКОВ О ПРИЧИНАХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА



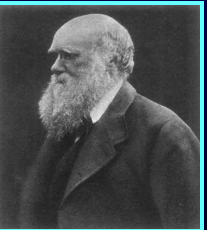
**Николло Макиавелли (1469 – 1527)** считал конфликт *универсальным и непрекращающимся состоянием общества* ввиду порочной природы человека, стремления различных групп людей к постоянному и неограниченному *материальному обогащению*.  
Главный источник конфликта – *знать, которая сосредотачивает в своих руках всю полноту государственной власти*.



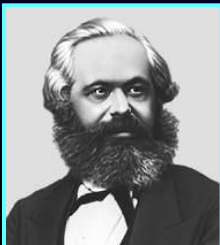
**Томас Гоббс (1588 – 1679)** считал главной причиной конфликта *стремление к равенству*, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желанию завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие.



**Адам Смит (1723-1790)** впервые рассмотрел конфликт *как многоуровневое социальное явление* и считал, что причина его кроется в *делении общества на классы и экономическое соперничество*.



**Чарльз Дарвин (1809 – 1902)** считал, что развитие живой природы осуществляется в *постоянной борьбе за выживание*, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов.



**Карл Маркс (1818 - 1883).** *Глубина конфликта между господствующим и подчиненным классом прямо пропорциональна неравномерности распределения в системе дефицитных ресурсов.*

# ПРОБЛЕМА КОНФЛИКТА В НАРОДНОМ ТВОРЧЕСТВЕ



**Поговорки и фразеологизмы:** "Что за шум, а драки нет?", "Полно браниться, не пора ли мириться?", "Я тебе покажу кузькину мать!"

*В русском языке с интерпретацией конфликтных ситуаций связано свыше 700 фразеологизмов. Среди них 21.2% имеют ключевое слово "согласие", а 52.7% - "драка".*

**Пословицы:** "Чем ругаться, лучше собраться и подраться", "Больше дерутся, так смирнее живут" и т.п.

В 184 пословицах прослеживается прямой призыв к драке: "Горе горюй, а руками воюй! И т.п." В 157 содержится призыв к миру и согласию: "Замахнись, да не ударь« и т.п.

Общий анализ русских пословиц и поговорок позволил установить, что 902 из них посвящены проблеме "насилие - согласие". **Приоритеты распределились так:**

- 24.1% - одобрение насилия;
- 29.6% - осуждение насилия;
- 16.4% - призыв к насилию;
- 9.1% - одобрение мира;
- 4.5% - призыв к миру.

**В целом в 40.5% пословиц и поговорок насилие одобряется, а в 43.2% одобряется согласие.**

- **КОНФЛИКТОЛОГИЯ** - КОМПЛЕКСНАЯ НАУЧНАЯ ДИСЦИПЛИНА, ИЗУЧАЮЩАЯ ПРИРОДУ, СУЩНОСТЬ, ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ, ЗАКОНОМЕРНОСТИ ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И РАЗВИТИЯ, ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

**Конфликтология зародилась в 50-60-х годах XX века.**



# Понятие «конфликт»

- **Конфликт** – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами; когда каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать то же самое. (Альберт Хедоури)
- **Конфликт** – это трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями (Психологический словарь, 1983 г.)
- **Конфликт** - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.
- **Конфликт** = конфликтная ситуация + инцидент.

# Характерные черты конфликта

Из всех представленных определений можно выделить следующие *характерные черты конфликта как явления*:

- 1) при определении конфликта, *оперируют термином «согласие»*. Конфликт отождествляют с состоянием «согласие/несогласие». Чем выше разногласия, тем острее конфликт;
- 2) выделяют *участников конфликта*: лица или группа лиц;
- 3) конфликт есть *процесс во времени*;
- 4) *цель* конфликта – *преодоление противоречий*.

# ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК НАУКИ

**Объект конфликтологии** - социальные противоречия и социальные конфликты в самых разнообразных своих проявлениях во всех сферах жизнедеятельности общества.

**Предмет конфликтологии** - изучение природы, причин, механизмов действия конфликтов в обществе, а также разработка технологий их выявления, отслеживания и урегулирования или разрешения.

## **Уровни знания конфликтологии:**

- **теоретического объяснения конфликта**, как социального феномена, анализа его природы, динамики, взаимосвязи со всеми общественными отношениями, его места и функций в системе действий и взаимодействий;
- **изучения конкретных видов конфликтов**, возникающих в различных формах социальной жизни (семья, коллектив, фирма, и т.д.);
- **технологии их урегулирования и разрешения**. На этой основе конфликтология разрабатывает необходимые ориентиры, которыми можно воспользоваться в процессе управления социумом.



# КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК МЕЖДИСЦИПЛИНАРНАЯ НАУКА

## **Экономика**

Это фокус интересов в обществе, здесь, как правило, концентрируются основные противоречия, нередко перерастающие в конфликт.

## **Политология**

Проблема власти, овладения ею - это всегда как правило конфликт между партиями, движениями или личностями.

## **Право**

Основная проблема, возникающая на стыке этих дисциплин противоречия, возникающие между законом и личностью, вследствие неисполнения закона либо государством, либо личностью.

## **Социология**

Изучая проблемы социума и общества, в целом, она самым тесным образом сталкивается с конфликтами, а ее методологическая база служит фундаментом конфликтологических исследований.

**ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩ  
ИЕ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

## **Философия**

Она выступает как методология конфликтологии, в первую очередь, философские исследования противоречия и конфликта, законы и категории философии.

## **Психология**

Личность, коллектив, поведение и т.д. дают ключ к пониманию психологических истоков конфликта и т. д.

**КАТЕГОРИИ  
КОНФЛИКТОЛОГИ  
И**

**Социальное  
противоречие**

**Конфликт**

**Социальная  
напряженность**

**Субъект  
конфликта**

**Объект  
(предмет)  
конфликта**

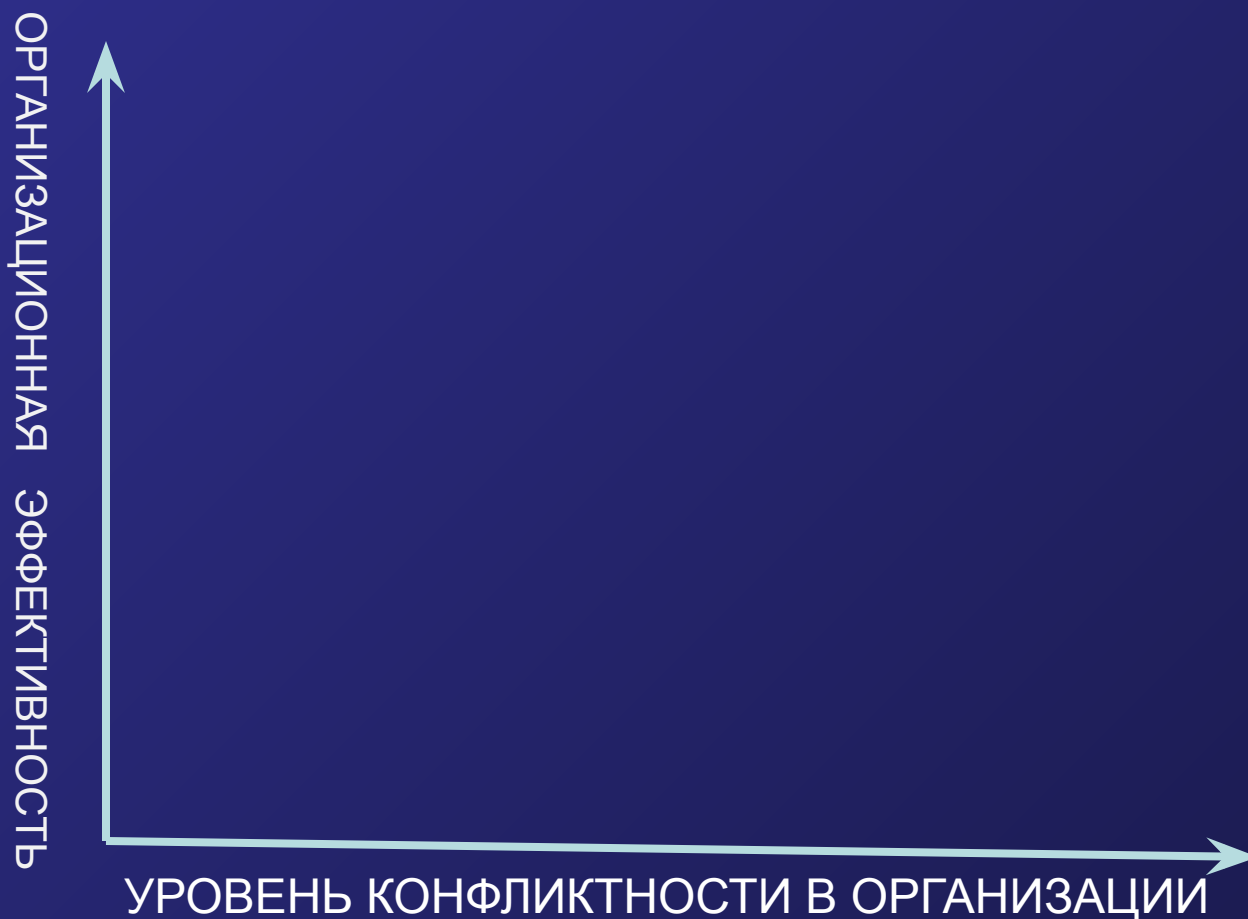
**Структура и  
динамика  
конфликта**

**Управление  
конфликтом**

**Противоположные  
общественные  
интересы, цели,  
ценности**

**ЗАДАНИЕ:** Перед вами координационная сетка, увязывающая две переменные **уровень конфликтности в организации** и **эффективность ее деятельности**.

Как бы вы представили *зависимость* этих двух переменных?



# Оптимальный уровень конфликта в организации



**Задача менеджеров** – уметь своевременно *урегулировать и разрешать* конфликты (стрелка справа налево), а при необходимости – *стимулировать и моделировать* их (стрелка слева направо) для организационного развития и максимального раскрытия позитивного потенциала конфликта в целях организационной эффективности.

# Подходы в менеджменте к оценке конфликта

1 подход (30-40гг XX в.) Конфликт рассматривается как негативное, разрушительное для организации явление, которое надо избегать любой ценой.

2 подход (кон. 40-х – сер. 70-х гг XX в.) Конфликт – это естественное явление, без которого группа не может успешно функционировать.

3 подход (сер. 70-х гг XX в. по наст.вр.) Конфликты допустимы и желательны, поскольку позволяют выявить проблемы и необходимы для творческой инновационной деятельности в организации. Им следует управлять для достижения целей организации (извлекать положительное, и не давать возможности распространяться негативному).

✓ Постоянное согласие, отсутствие новых идей неизбежно ведет к застою, тормозит развитие организации.



# Установлено, что когда начальник::

- ✓ *спокойно, не повышая голоса, убедительно, тактично и с глазу на глаз* высказывает претензии подчинённым, то у 83 % работников дисциплина, результативность работы возрастают, 10 % работников продолжают вести себя по-прежнему, а 7 % раскритикованных трудятся ещё с меньшим усердием.
- ✓ *критикует подчинённых в присутствии других сотрудников в таком же тоне*, улучшение дела наблюдается только у 40 % работников, никаких заметных изменений не происходит у 44 %, а у 16 % - дело не ладится хуже прежнего.
- ✓ *даёт волю своим эмоциям, пребывает в возбуждении и гневе, обрушивает критику в резкой форме, громко, подчас насмешливо*, а то и грубо, улучшение дела достигается лишь у 7 % работников, 24 % оказываются индифферентными, а у 65 % наступает дальнейший спад деловой активности.

# Основные элементы конфликтного взаимодействия:

1. Объект и предмет конфликта.
2. Субъекты (участники) конфликта.
3. Социальная среда, условия конфликта,
4. Субъективное восприятие конфликта.

**1. Объект конфликта** – ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов противоборствующих сторон.

Ценности могут быть:

- материальными,
- социальными,
- духовными.

**Предмет конфликта** – противоречия, которые возникают между взаимодействующими сторонами и которые они пытаются разрешить посредством противоборства.



# Различия между объектом и предметом конфликта

## Объект конфликта

1. Конфликт возникает по поводу какого-либо объекта.

- Ты мне больше не звони  
- Почему?  
- А когда ты вчера ушел, у меня ложки пропали,  
я их потом нашла,  
но всё равно осадок нехороший остался.

## Предмет конфликта

1. Однако сущность конфликта выражается в предмете конфликта. То есть его разрешение или урегулирование в первую очередь связано с устранением предмета конфликта.

**Интересно:** объекта конфликта уже может и не быть, а противоречие между субъектами конфликта остается!

2. Объект конфликта может быть как реальным, истинным, так и потенциальным, ложным (например, призрачные идеи, идеалы).

3. Объект конфликта может быть как явным, так и скрытым.

2. Предмет конфликта всегда реален и актуален (порой «не на жизнь, на смерть»).

3. Противоречие всегда явное (факт беспокойства, обиды и т.п. проявляется отчетливо).

## 2. УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ

Участниками конфликта в организации могут выступать как частные, так и **официальные лица** (представители учреждений и организаций), как отдельные **сотрудники**, так и целые **группы**. Степень участия сторон в конфликте может быть различна: *от непосредственного противодействия до опосредованного воздействия на ход конфликта.*

**Осн  
овн  
ые  
учас  
тник**



**И** это *противодействующие стороны*, их интересы несовместимы, и действия направлены друг против друга

**Кос  
вен  
ные  
Уча  
стн**



это участники конфликта, но играющие *второстепенную роль*

**Дру  
гие  
уча  
стн**



это *посредники (медиаторы) и судьи*

**Они могут:**

- ✓ влиять на ход конфликта и иметь свои интересы;
- ✓ не преследовать корыстных интересов и не влиять на ход борьбы;
- ✓ быть случайно втянуты в конфликт или могут манипулировать другими для достижения своих целей

**Они стремятся:**  
предотвратить,  
остановить или  
разрешить  
конфликт.



## РОЛИ КОСВЕННЫХ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА

Противоборствующие стороны



Противоборствующие стороны

**1. Организаторы**

**2. Подстрекатели**

**3. Союзники**

**4. Жертвы**

*Организаторы* – группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу.

*Подстрекатели* - участники социального конфликта, которые сами в нем не участвуют, но подталкивают к нему противоборствующие стороны.

*Союзники (пособники, соучастники)* – это опосредованные участники конфликта, которые через *советы, идеологическую, экономическую, военную и другую помощь* оказывают содействие одной из конфликтующих сторон.

*Жертвы* – это в той или иной мере *невинно пострадавшие* в ходе конфликта люди, либо пострадавшие, ставшие причиной или предлогом для возникновения конфликтной ситуации и конфликта **люди.**

### 3. ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА КОНФЛИКТА

- ЭТО СОВОКУПНОСТЬ *объективных условий* конфликта.

#### **Масштаб микросреды**

— это малая социальная группа.

Совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на конфликт.

**Микросреда**

Внешняя социальная среда

#### **Масштаб макросреды**

— это большие социальные группы и государства.

Опосредствовано макросреда влияет, на развитие конфликтов на уровне отдельных личностей и малых групп.

**Макросреда**



### Виды среды конфликта

#### 1. Физическая среда -

совокупность физических, географических, климатических и экологических факторов, в которых протекает

#### 2. Общественно-

психологическая среда - совокупность настроений, мнений, чувств и переживаний, в которых развивается конфликт (заданных участникам изначально -

#### 3. Социальная среда -

совокупность социокультурной реальности, общественных условий: тип цивилизации, социально-политическое устройство общества и

**4. Субъективное восприятие (или образа конфликта),** создается у действующих субъектов конфликта в конфликтной ситуации. Надо понимать, что характер конфликта зависит, *как от объективных так и субъективных причин.*

*Основные причины искажения восприятия:*

1. Тенденция к самооправданию.
2. Фундаментальная ошибка атрибуции.
3. Предубеждение в пользу самих себя (интерпретации событий в мире, которое действует в пользу своего).
4. Восприятие и фильтрация информации в соответствии с предубеждениями.
5. Симптом группового мышления – восприятие своей группы как нравственной, а противников как злонамеренных (внутригрупповая предрасположенность).
6. Негативные стереотипы мышления.

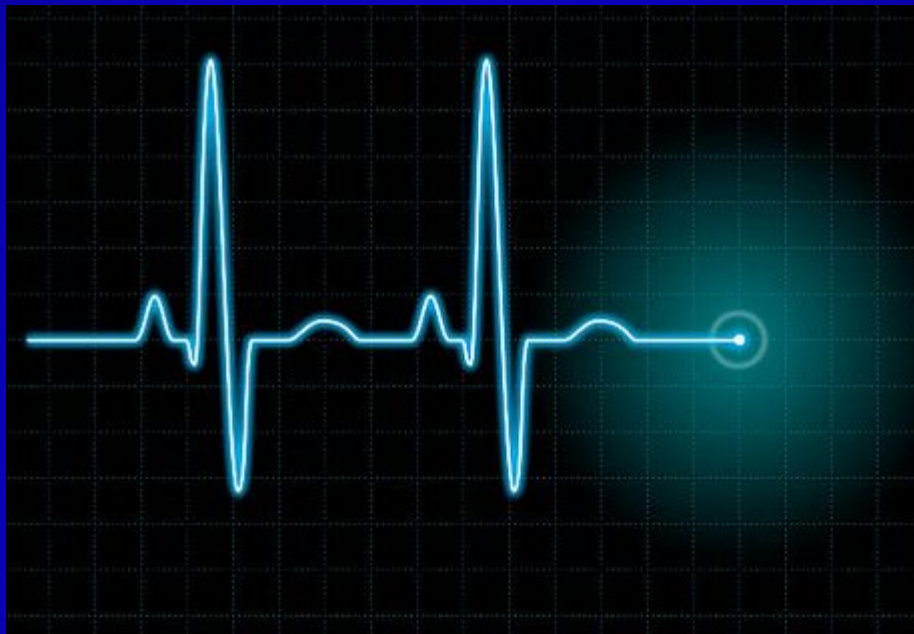
# Субъективное восприятие участников конфликта (жизненные позиции по Э. Берну).

Представление о себе	Представление о «другом»	Название жизненной позиции
Я – ОК	Ты – ОК	здоровая
Я – не ОК	Ты – ОК	депрессивная
Я – ОК	Ты – не ОК	параноидная
Я – не ОК	Ты – не ОК	шизоидная





Профессиональная **шутка конфликтологов**:  
«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте,  
есть ли у вас пульс?!»



Наши желания и объективная реальность не всегда совпадают между собой. И необходимо признать, что состояние конфликта так же естественно для человеческого взаимодействия, как и мир!



**Спасибо за внимание!**

**Конфликтоустойчивость** - способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

### ***ЗАДАНИЕ.***

Напишите, что помогает человеку (его качества, особенности, умения) в ситуациях социального взаимодействия бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

Назовите с вашей точки зрения 5 важнейших характеристик личности.

**Конфликтоустойчивость** - способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми.

## **Структура конфликтоустойчивости личности**

<b>1. Эмоциональный компонент</b>		<b>2. Волевой компонент</b>
	<b>5. Психомоторный компонент</b>	
<b>3. Познавательный компонент</b>		<b>4. Мотивационный компонент</b>

# Компоненты конфликтоустойчивости личности

Компоненты	Суть компонента
1. <b>Эмоциональный</b>	Человек умеет управлять своим эмоциональным состоянием в конфликтной ситуации; способен открыто проявлять свои эмоции без пренебрежения личностью оппонента; не переходит в депрессивное состояние в случае длительного конфликта или проигрыша в нем.
2. <b>Волевой</b>	Способность к сознательной мобилизации сил соответствующей ситуации взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и своим психическим состоянием.
3. <b>Познавательный</b>	Умение определять анализ причин конфликта, прогнозировать его развитие и возможные последствия, способность выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы, способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора.
4. <b>Мотивационный</b>	Сосредоточение на решении проблем, возможность коррекции отстаиваемых взглядов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил.
5. <b>Психомоторный</b>	Умение управлять своей экспрессией: контролировать тело, жесты, мимику, позу, не допускать дрожание голоса, нарушения координации и скованности движений.