

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ. СПОРТА И ТУРИЗМА»

Факультет Сервиса и Туризма

Направление

Гостиничное дело

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине «Социальная психология»

На тему:

«Социальные конфликты».

Студентка: Лопарева Регина

Группа: 4341

Руководитель:

к. психолог. н.,

ст. преподаватель кафедры СЭиГД

Пайгунова Юлия Викторовна

Казань 2015

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.	3
Глава I.	7
Теоретические аспекты социальных конфликтов.	7
1.1. Понятие, сущность и функции социального конфликта.	7
1.2. Виды конфликтов.	12
Глава II.	18
Основные характеристики социальных конфликтов.	18
2.1. Причины возникновения конфликтов.	18
2.2. Условия успешного разрешения конфликтов.	24
Глава III.	33
Изучение степени конфликтности личности.	33
Перечень источников.	40
Приложение.	41

ВВЕДЕНИЕ.

Актуальность. В современном мире социальная неоднородность общества, различия в уровне доходов, собственности, власти, престижа, горизонтальная и вертикальная мобильность закономерно приводят к обострению общественных противоречий и конфликтам. Конфликты представляют собой особый тип социального взаимодействия, субъектами которого являются общности, организации и отдельные личности с реально или предположительно несовместимыми целями.

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода. Мы хотим чего-то достичь, но цель оказывается трудно достижимой. Мы переживаем неудачу и готовы обвинить окружающих нас людей в том, что мы не смогли достичь желаемой цели. А окружающие - будь то родственники или те, с кем мы вместе работаете, полагают, что мы сами виноваты в собственной неудаче. Либо цель была нами неверно сформулирована, либо средства ее достижения выбраны неудачно, либо мы не смогли верно оценить сложившуюся ситуацию и обстоятельства нам помешали. Возникает взаимное непонимание, которое постепенно перерастает в недовольство, создается обстановка неудовлетворенности, социально-психологического напряжения и конфликта. Социальные конфликты в современном российском обществе органически связаны с его переходным состоянием и противоречиями, которые лежат в основе конфликтов. Корни некоторых из них лежат в прошлом, но свое основное обострение они получают в процессе перехода к рыночным отношениям.

Образование новых социальных групп, класса предпринимателей и собственников, растущее неравенство, становятся базой возникновения новых конфликтов. Формируется новое социальное противоречие в обществе между элитой, представляющей различные группы новых собственников и огромной массой народа, которого отстранили от собственности и от власти.

Конфликты в современных условиях отличаются остротой и частым применением насилия. На основе углубления кризисного состояния общества, приводящего к столкновениям различных сил и общностей, обостряются социальные противоречия и их результатом становятся социальные конфликты.

Конфликты формируются в различных сферах жизни общества и обычно именуется как политические, социально-экономические, духовные, национальные и т.п. Все они относятся к категории социального конфликта, под которым понимается любой вид борьбы и противоборства между общностями и социальными силами.

Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении. Этим и объясняется актуальность выбранной темы.

В рамках социологии даже сложилось специальное направление, которое ныне обозначается как “социология конфликта”. Изучение конфликтов означает в первую очередь ознакомление с весьма богатой и многообразной литературой по этой проблематике, усвоение теоретических и практических знаний, накопленных в рамках данного направления социологической мысли. Разумеется, и в других областях обществоведения накапливались знания о конфликтах. Речь идет о психологии, политической науке, истории, об экономических теориях, об этнологии. Но в первую очередь надо обратить внимание на социологию конфликта, в рамках которой разрабатываются, с одной стороны, общетеоретические проблемы конфликта, а с другой - практические методы анализа и разрешения конфликтов разного рода.

В современной литературе по социальным конфликтам сложившиеся социологические направления подразделяются на две большие группы в зависимости от того какое место в теоретических построениях занимает проблема социального конфликта. Такое подразделение мы находим прежде всего у весьма авторитетного историка социологии Джеффри Александера.

Теории Маркса, Вебера, Парето, а из ныне живущих - Дарендорфа с этой точки зрения рассматриваются как те, в которых проблематика конфликта занимает доминирующее место при объяснении социальных процессов и изменений. Дюркгейм, Парсонс, Смелзер преимущественное внимание уделяют проблеме стабильности и устойчивости. Их теории ориентированы не столько на изучение конфликта, сколько на обоснование консенсуса.

Это деление направлений социологических теорий можно признать верным лишь с определенной долей условности. Главным образом оно основывается на противопоставлении функционализма и социологии конфликта, сформулированным Ральфом Дарендорфом. Тему социальных конфликтов можно отнести к числу хорошо разработанных тем в социологии, но в условиях постоянно меняющегося общества эта проблема не может быть решена раз и навсегда, социальные конфликты по-новому проявляются в жизни общества, предстают в новом качестве, требуют новых подходов к своему решению.

Исходя из этих предпосылок и актуальности темы мы можем определить основную цель настоящей работы – изучить социальный конфликт как комплексное социальное явление. В соответствии с поставленной целью в работе также решаются следующие конкретные задачи:

1. Определить место социального конфликта в современном мире и в российском обществе в частности
2. изучить и дать краткую характеристику существующим теориям социальных конфликтов на основе изученных различных концепций и теоретических подходов к пониманию социального конфликта дать свое комплексное определение данного термина
3. рассмотреть основные характеристики социальных конфликтов, причины и последствия, структуру, этапы
4. выявить способы разрешения социальных конфликтов, как классические, универсальные, так и методы решения специфических социальных

конфликтов, возникающих в современном российском обществе на фоне его коренной реформации

Таким образом, в ходе работы будет уделяться особое внимание социальным конфликтам в современном, сложном, постоянно меняющемся российском обществе.

Целью написания данной работы является изучение природы социального конфликта и конфликтной личности.

В процессе работы нами были выдвинуты следующие задачи:

1. изучить понятие виды, и подходы к исследованию социальных конфликтов;
2. рассмотреть этапы протекания социальных конфликтов;
3. проанализировать причины возникновения конфликтов;
4. выявить условия успешного разрешения и регулирования конфликтов

Объектом исследования является: конфликт как одно из состояний отношений людей.

Предмет исследования: особенности возникновения социальных конфликтов и пути его разрешения.

Глава I.

Теоретические аспекты социальных конфликтов.

1.1. Понятие, сущность и функции социального конфликта.

Конфликты всегда были неотъемлемой частью жизни общества. Конфликт – это столкновение между людьми или большими социальными группами, которое выступает как повсеместное явление, т.е. любое общество подвержено конфликтам. Они могут привести к разрушению не только экономических или политических систем, но и самого общества в целом. Поэтому внутри социологии образовалась специальная отрасль – конфликтология, перед которой стоит ряд научных и практических проблем. [1, с.5]

Термин "конфликт" произошёл от латинского слова *conflictus* – столкновение. Понятие "социальный конфликт" – это сложное явление. Конфликт- явление социальное, порождаемое самой природой общественной жизни. [3,с.34] Это определённая форма социального взаимодействия между людьми в виде столкновения противоположных целей, ценностей, взглядов, потребностей, интересов. Конфликт – есть одновременное развёртывание действия и контр-действия. Это исключительно сложное действие двух или большего числа сторон, объединённых противодействием.

Термин "социальный конфликт" введён немецким социологом Георгом Зиммелем, который назвал его "спором". М. Вебер называл конфликт "борьбой". Английский социолог Энтони Гидденс определяет конфликт как "реальную борьбу между действующими людьми или группами".

Американцы Т. Парсонс и Р. Мертон рассматривали конфликт как дисфункцию отдельных структур в социальной системе. Л. Козер считает конфликт важнейшим элементом социального взаимодействия, который способствует укреплению или разрушению социальных связей. В целом, в

социологии конфликт определяется как форма взаимодействия между различными социальными общностями.

Природа конфликтов обусловлена наличием в обществе объективных и субъективных противоречий, которые пронизывают экономику, политику и культуру. Одновременное обострение всех противоречий создаёт кризис общества, нарушение механизма стабилизации системы. Проявлением кризиса общества является рост социальной напряжённости, столкновение классов, наций, народных масс с государством.

Но не следует объективные противоречия отождествлять с конфликтом. Противоречия порождают открытые и закрытые конфликты только тогда, когда осознаются людьми, как несовместимые интересы, потребности. Социальный конфликт есть способ взаимодействия индивидов, общностей, социальных институтов, обусловленный их материальными и духовными интересами, определенным общественным положением, властью.

Динамика социальных систем есть процесс, который реализуется в различных типах социального взаимодействия: соревновании, приспособлении, ассимиляции, конфликте. Заметим, что конфликт здесь выступает как некая связующая переходная форма, скажем, к соревнованию (конкуренции), консенсусу. Консенсус – один из методов принятия экономических, социально-политических и иных решений, заключающийся в выработке согласованной позиции, не вызывающей принципиальных возражений у сторон.

Так или иначе, конфликт был и остается постоянным спутником общественной жизни, столь же соответствуя природе общества и человека, сколь и консенсус. Выделим две основные концепции социального конфликта.

"Концепция позитивно-функционального конфликта" (Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг, Ю. Гальтунг и др.) является собственно социологической. В ней конфликт рассматривается как проблема общения и

взаимодействия. Его социальная роль – стабилизация. Но устойчивость общества зависит от количества существующих в нем конфликтных отношений и типов связей между ними. Чем больше разных конфликтов пересекаются, чем сложнее групповая дифференциация общества, тем труднее разделить всех людей на два противоборствующих лагеря, не имеющих никаких общих ценностей и норм. Значит, чем больше независимых друг от друга конфликтов, тем лучше для единства общества.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений. А также состояние противоборства между ними.

Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций, или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, то такие ситуации являются предконфликтными. Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности.

Функции конфликта имеют двойственный характер. Один и тот же конфликт может играть положительную и отрицательную роль в жизни противоположных, конфликтующих сторон, он может быть конструктивен и деструктивен в разные моменты своего развития. Необходимо учитывать, для кого из участников этот конфликт конструктивен, а для кого деструктивен. Если целью одной из сторон может быть устранение противоречия, то целью другой стороны может быть сохранение статус-кво, уклонение от конфликта или разрешение противоречия без противоборства.

Итак, по отношению к участникам конфликта, он может выполнять конструктивные и деструктивные функции.

Конструктивные функции:

Конфликт устраняет полностью или частично противоречия, возникающие в силу несовершенства организации деятельности, ошибок управления, выполнения обязанностей и т.п. [13]

Конфликт позволяет более полно оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем.

Конфликт позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию.

Конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений.

Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности.

При отстаивании справедливых целей повышается авторитет одного из участников, заметно улучшается отношение сослуживцев к нему.

Межличностные конфликты служат средством социализации человека, способствуют самоутверждению личности. [6,стр 19]

Деструктивные функции:

Выраженное негативное воздействие большинства конфликтов на психическое состояние участников.

Неблагополучно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием, травмированием оппонентов.

Конфликт сопровождается стрессом. Конфликт формирует негативный образ другого - "образ врага".

Признавая конфликты неотъемлемой чертой коллективных отношений, специалисты изучают их, чтобы уметь предотвратить нежелательные для организации последствия. Функция конфликта выражает, с одной стороны, его социальное назначение, а с другой – зависимость, которая возникает между ним и другими компонентами общественной жизни. В первом случае – это снижение негативных последствий конфликта, во втором – улучшение отношений конфликтующих субъектов социальных связей.

Различают позитивные и негативные функции конфликтов в организации (см. приложение 1).

Положительными, функционально полезными результатами конфликта считаются решение проблемы, которая породила противоречие и вызвала столкновение, с учетом взаимных интересов и целей всех сторон, а также достижение понимания и доверия, укрепление партнерских отношений и сотрудничества, преодоление конформизма. К дисфункциональным последствиям конфликта относятся неудовлетворенность людей общим делом, уход от решения назревших проблем, нарастание враждебности в межличностных и межгрупповых отношениях, ослабление сплоченности сотрудников и т. п.

По своему содержанию функции конфликта охватывают как материальную, так и духовно-нравственную сферы.

Разрешение конфликта возможно на любой из его стадий. При этом чем раньше будет выявлено напряжение во взаимодействии сторон, тем меньшие возможные материальные и культурные потери ожидаются для участников конфликта и всей организации в целом. Иначе говоря, конфликтом можно и нужно управлять.[13]

Управление конфликтами, т. е. устранение (минимизацию влияния) причин, породивших конфликт, коррекция поведения его участников, включает в себя:

- диагностику, прогнозирование конфликта;
- предупреждение одних конфликтов и стимулирование других;
- регулирование и разрешение конфликтов. [3,с.42]

Каждый из видов действия представляет собой акт сознательной активности субъектов – одного из конфликтующих либо обоих, или же третьей стороны, не включенной в конфликтное действие. Самое простое и важное в управлении конфликтом – это его профилактика.

1.2 Виды конфликтов.

Классификация конфликтов необходима для того, чтобы понять существенные причины конфликтов. Каждый вид конфликта имеет свои особенные причины и поэтому требует определенной тактики его разрешения или предупреждения.

В конфликте всегда принимают участие несколько сторон (не важно, отделы ли — это психики одного человека, или разные люди, или группы людей). Поэтому базисная классификация конфликта производится именно по характеру и особенностям участвующих в конфликте сторон. Конфликты разделяют по различным признакам в зависимости от подхода и целей анализа. Существует обобщенная классификация конфликтов (см. приложение 2).

В организации более предпочтителен открытый реальный (реалистический) конфликт, в котором разногласия сторон четко выражены, а цели не выходят за рамки возможного в данных конкретных условиях. Открытый конфликт чаще всего разворачивается на деловой основе, но многие кажущиеся «деловыми» конфликты основаны на чувствах и взаимоотношениях. Это скрытые, «тлеющие» конфликты. Они скрыты от наблюдателя и распознаются по косвенным признакам, главный из которых — напряженность в межличностном общении. [12]

Нереальные конфликты чаще всего обусловлены выражением накопившихся отрицательных эмоций, обид. Конфликтное поведение в таком случае не преследует конструктивной цели, не ведет к развитию отношений и всегда дисфункционально. Часто в организации возникают мотивационные конфликты, конфликты интересов, коммуникации и т. п.

Управление конфликтами в организации предполагает воздействие на людей, участвующих в конфликте. В зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия выделяют внутриличностный, межличностный, межличностно-групповой и межгрупповой конфликты. Среди внутриличностных конфликтов доминируют ролевые, которые разделяются на межролевые и внутриволевые. Межролевой конфликт

возникает, если сотруднику приходится «играть» сразу несколько ролей, которые ему не удастся гармонизировать (например, роль друга и руководителя по отношению к одному и тому же человеку). Внутрирольевой конфликт возникает в случае, если представление работника о роли (поведении в соответствующей должности) не совпадает с требованиями или ожиданиями организации (должностными инструкциями) или вышестоящего руководителя (часто это выражается в конфликте нравственных ценностей). Такие конфликты могут быть функциональными или дисфункциональными в зависимости от того, какую роль выберет для себя человек как главную и сможет ли он гармонизировать свое поведение в соответствии с ожиданиями окружающих. [2, стр 13]. Кроме ролевых выделяют следующие внутриличностные конфликты:

- 1) конфликт выбора в условиях изобилия, когда человек испытывает сомнения, следовательно, имеет место внутриличностный конфликт;
- 2) конфликт выбора наименьшего зла, когда все варианты вызывают внутреннее сопротивление, но выбирать необходимо именно из них;
- 3) конфликт противоположного восприятия, который возникает из-за противоположного восприятия одной и той же ситуации работником и, например, членами его семьи, от решения которых зависит его положение.

Межличностный конфликт в организации является наиболее распространенным. Это может быть борьба руководителей за ограниченные ресурсы (финансы или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта и т. д.) или ссора двух сотрудников, имеющих различные характеры, взгляды и ценностные ориентации, что приводит к невозможности взаимодействия друг с другом в трудовом процессе. Пример. Описание межличностного конфликта:

Планово-экономический отдел, в котором работают 11 женщин, возглавляет женщина предпенсионного возраста, проработавшая на предприятии более 20 лет и давно занимающая руководящую должность. В отдел приходит молодая сотрудница, активная, общительная, с хорошим образованием. Она быстро проявила способность самостоятельно решать производственные вопросы на высоком качественном уровне. Многие увидели в ней будущего начальника отдела. Начальник отдела, которая первоначально тепло приняла новую сотрудницу, стала необоснованно к ней придирается, делать обидные замечания на виду у всех, постоянно критиковать, вызывая слезы, обиду у молодой сотрудницы. Другие работники отдела не вмешивались в происходящие события. Начальник отдела была женщиной властной, привыкшей к администрированию и не допускающей каких-либо обсуждений своих действий. Молодая перспективная сотрудница оказалась перед выбором: уйти в другое подразделение или как-то изменить сложившуюся ситуацию? Это пример вертикального межролевого межличностного конфликта, основанного на опасении конкуренции.[12]

Конфликт может возникнуть между личностью и группой, если личность займет позицию, отличающуюся от групповой. Конфликт между группой и руководителем наиболее тяжело протекает при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт возникает из-за несовпадения интересов различных формальных и неформальных групп, входящих в структуру организации. Примером межгруппового конфликта являются разногласия между руководством и персоналом. Это дисфункциональный конфликт.

Деление конфликтов на виды достаточно условно, жесткой границы между различными видами не существует. Кроме того, один и тот же конфликт может быть и межличностным, и межгрупповым.

1.3. Особенности социальных конфликтов в современном российском обществе.

Социальная неоднородность общества, различие в уровне доходов, власти, престиже и т. д. нередко приводят к конфликтам. Конфликты являются неотъемлемой частью общественной жизни. Особенно богата на конфликты современная жизнь российского общества. Все это обуславливает пристальное внимание социологов к исследованию конфликтов.

В нашей стране сложилась традиция объяснения социальных конфликтов через объективное противоречие интересов больших социальных групп, которые диктуют сторонам логику, продолжительность, степень напряженности борьбы за удовлетворение насущных потребностей. Но не следует объективные противоречия социальных групп отождествлять с конфликтами. Конфликт всегда связан с субъективным осознанием людьми противоречивости своих интересов как членов тех или иных социальных групп. Обостренные противоречия порождают открытые или закрытые конфликты только тогда, когда они глубоко переживаются людьми, осознаются как несовместимость интересов, целей.

Противоречия пронизывают все сферы жизни: социально-экономическую, политическую, духовную. Одновременное обострение всех этих видов противоречий создает кризис общества. Кризис общества - это результат глубоких изменений в содержании и формах жизни различных социальных групп, серьезное нарушение механизма контроля в экономике, политике, культуре. Проявлением кризиса общества служит резкий подъем социальной напряженности. Социальное напряжение нередко перерастает в конфликт.

Конфликтами охвачены все сферы жизни российского общества. Наиболее острыми и опасными являются конфликты в политической сфере, особенно в сферах власти, социально-экономических и межнациональных отношений.

Природа социальных конфликтов долгое время была связана с его переходным состоянием и противоречиями, которые лежат в основе конфликтов, развивающихся в новых условиях в новом российском государстве и обществе после распада СССР. Хотя в некоторых из них (например, в межэтнических) можно обнаружить и “остаточные” противоречия, уходящие в тоталитарное прошлое, но и они свои основные импульсы получили от процессов перехода к рынку и рыночным отношениям.

Глубокие корни конфликтной ситуации в России прослеживаются, прежде всего, через отношения неравенства крупных социальных групп - субъектов соответствующих интересов. Интенсивное образование новых социальных групп, прежде всего класса собственников и предпринимателей, “новых русских”, создавших свои политические организации, консолидация на новой основе бывшей номенклатуры и формирование соответствующей политической и правящей элиты и т.д., стало основой возникновения множества конфликтов. Действует новое социальное противоречие в обществе между элитой, представляющей различные группы новых реальных собственников, господствующих в рыночных отношениях, и огромной массой народа, отстраненной в ходе приватизации от собственности, а в ходе политической борьбы за власть - от самой власти.

Конфликты в России отличаются особой остротой, частым применением насилия и т.д. И дело не только в отсутствии институциональных основ регулирования и легитимности принятых решений. В России исторически утвердилась “конфронтационная политическая культура”, несущая в себе нетерпимость к инакомыслящим и инакодействующим. Тоталитарная идеология и формулы “кто не с нами, тот против нас”, “если враг не сдается, его уничтожают” и другие, пустили глубокие корни в обыденном сознании. Такая политическая “культура” как бы воспроизводится в различных структурах и институтах общества, государственной власти, не просто затрудняя, но и делая порой невозможным переход от состояния конфронтации к диалогу.

Социальный конфликт в переходном обществе России явился результатом и практическим выражением такого обострения социальных противоречий в ходе углубления его кризисного состояния, которое приводит к столкновению различных политических и социальных сил и общностей - классов, демографических и профессиональных групп, наций, этносов и этнических групп, движений и т.д. - на основе осознания индивидами, составляющими эти общности и силы, противоположности своих интересов, целей и социальных позиций в их противостоянии с другой стороной. Именно в условиях кризиса и экономического упадка, разгула инфляции объективные противоположности быстро перерастают в субъективные противостояния.

Социальные конфликты в России обычно эмоционально сильно окрашены, в них много иррационального (особенного в межэтнических конфликтах), надуманного в представлениях индивида о своих интересах как о противоположных интересам другой стороны. Но эти представления и составляют реальность, они двигают и обостряют конфликт. Они в любом случае реально выражают, пусть не всегда четко, полно, пусть даже деформировано, суть, главные особенности социальных противоречий, лежащих в основе данного конфликта. [13]

Наконец, конфликты в России называют социальными, хотя они формируются в различных сферах жизни общества и обычно именуется как политические, социально-экономические, духовные, национальные и т.д.. Важно, чтобы индивиды, участвующие в конфликте, выражали не свои сугубо личные цели, интересы и ценности, а выступали как типичные представители большой социальной группы. Иначе конфликт носил бы не социальный, а социально-психологический, межличностный, индивидуальный характер. [4,с 55]

Глава II.

Основные характеристики социальных конфликтов.

2.1. Причины возникновения конфликтов.

Конфликты могут принимать самую разную форму – от простой ссоры двух людей до крупного военного или политического столкновения с участием миллионов. Несмотря на столь многочисленные проявления конфликтных взаимодействий в социальной жизни, все они обладают рядом общих характеристик, изучение которых позволяет классифицировать основные параметры конфликтов, а также выявить факторы, влияющие на их интенсивность. Всем конфликтам присущи четыре основных параметра: причины конфликта, острота конфликта, длительность конфликта и последствия конфликта. Рассматривая эти характеристики, можно определить сходства и различия в конфликтах и особенности их протекания.

Определение характера конфликта и последующий анализ его причин имеет важное значение в изучении конфликтных взаимодействий, так как причина является тем пунктом, вокруг которого разворачивается конфликтная ситуация. Ранняя диагностика конфликта в первую очередь направлена на отыскание его реальной причины, что позволяет осуществлять социальный контроль за поведением социальных групп на предконфликтной стадии.

Анализ причин социального конфликта целесообразно начинать с их типологии. Можно выделить следующие типы причин.

1. Наличие противоположных ориентаций. У каждого индивида и социальной группы имеется определенный набор ценностных ориентации относительно наиболее значимых сторон социальной жизни. Все они различаются и обычно противоположны. В момент стремления к удовлетворению потребностей, при наличии блокируемых целей, достичь которых пытаются несколько индивидов или групп, противоположные ценностные ориентации приходят в соприкосновение и могут стать причиной возникновения конфликта. [12]

Конфликты по причине противоположных ценностных ориентации крайне разнообразны. Они могут возникать из-за различного отношения к любви, семье и браку, манере поведения, искусству, спорту, а также из-за противоположных ориентации по отношению к любым социальным институтам. Наиболее острые конфликты появляются там, где существуют различия в культуре, восприятии ситуации, статусе или престиже. Конфликты, причиной которых служат противоположные ориентации, могут протекать в сферах экономических, политических, социально-психологических и других ценностных ориентации.

2. Идеологические причины. Конфликты, возникающие на почве идеологических разногласий, являются частным случаем конфликта противоположности ориентации. Разница между ними состоит в том, что идеологическая причина конфликта заключается в разном отношении к системе идей, которые оправдывают и узаконивают отношения субординации, доминирования и основополагающие мировоззрения у различных групп общества. В данном случае элементы веры, религиозные, социально-политические устремления становятся катализатором противоречий.

3. Причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства. Этот тип причин связан со значительным различием в распределении ценностей (доходов, знаний, информации, элементов культуры и т.п.) между индивидами или группами. Неравенство в распределении ценностей существует повсеместно, но конфликт возникает только при такой величине неравенства, которая расценивается одной из социальных групп как весьма значительная, и только если такое значительное неравенство приводит к блокаде важных социальных потребностей у одной из социальных групп. Возникающая в этом случае социальная напряженность может послужить причиной социального конфликта. Она обусловлена появлением дополнительных потребностей у людей, например, потребности обладать одинаковым количеством ценностей.

4. Причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры, появляются в результате разного места, которое занимают структурные элементы в обществе, организации или упорядоченной социальной группе. Конфликт по этой причине может быть связан, во-первых, с различными целями, преследуемыми отдельными элементами. [10, стр 75]

Например, одна область (административная единица) государства стремится к самостоятельности, а другая (скажем, административный центр), наоборот, пытается не допустить самостоятельности. На этой основе, может развиваться конфликт между центром и периферией. Во-вторых, конфликт по этой причине бывает связан с желанием того или иного структурного элемента занять более высокое место в иерархической структуре. Например, подразделение организации стремится стать влиятельнее и занять более высокое место в структуре организации с целью получения большей доли ресурсов. Конфликт происходит, когда другие подразделения стремятся к той же цели при ограниченных ресурсах. Любая из перечисленных причин может послужить толчком, первой ступенью конфликта только при наличии определенных внешних условий.

Действительно, у людей часто существуют противоположные ценности и желание занять более высокое место в статусной иерархии. Однако конфликты, несмотря на наличие причин и даже на недовольство людей сложившимся положением, происходят далеко не всегда. Что же должно случиться, чтобы возник конфликт, чтобы актуализировалась соответствующая причина? Очевидно, что помимо существования причины конфликта вокруг нее должны сложиться определенные условия, служащие питательной средой для конфликта. Поэтому нельзя рассматривать и оценивать причину конфликта без учета условий, в разной мере влияющих на состояние отношений индивидов и групп, которые попали в сферу действия этих условий. [9, стр 86]

Когда говорят об остром социальном конфликте, то, прежде всего, подразумевают конфликт с высокой интенсивностью социальных столкновений, в результате которых в короткий промежуток времени расходуется большое количество психологических и материальных ресурсов. Для острого конфликта характерны в основном открытые столкновения, которые происходят настолько часто, что сливаются в единое целое.

Острота конфликта в наибольшей степени зависит от социально-психологических характеристик противоборствующих сторон, а также от ситуации, требующей немедленных действий. Другими словами, острота конфликта, обусловлена главным образом внутренними психологическими причинами (например, нетерпение, ярость, ненависть), и в то же время каждая из сторон стремится пополнять свои ресурсы извне. Например, в трамвае два эмоционально настроенных пассажира вступают в острый конфликт. Если посторонние поддерживают одного из них, то конфликт может приобрести еще более острый характер.

Таким образом, впитывая энергию извне, конфликтная ситуация заставляет участников действовать немедленно, вкладывая в столкновение всю свою энергию. В результате острота конфликта возрастает. Очевидно, что острый конфликт бывает гораздо более кратковременным, чем конфликт с менее сильными столкновениями и с большими перерывами между ними. Однако острый конфликт безусловно более разрушителен, он наносит значительный урон ресурсам противников, их престижу, статусу и психологическому равновесию. Особенно острыми бывают конфликты в системах с первичными связями. Это понятно: ведь в таком случае противники постоянно видят друг друга. Острыми являются также конфликты, которые подогреваются прежними непримиримыми противоречиями, серьезными обидами или основаны на мести, кровавых инцидентах.

Каждый индивид в своей жизни неизбежно сталкивается с конфликтами разной длительности (проходит разное время от возникновения конфликта до

его разрешения). Это может быть короткая, длящаяся несколько минут стычка между начальником и подчиненным, а может быть и противостояние различных религиозных групп, длящееся на протяжении жизни нескольких поколений. Длительность конфликта имеет большое значение для противоборствующих групп и социальных систем. Прежде всего, от нее зависит величина и стойкость изменений в группах и системах, являющиеся результатом расходования ресурсов в конфликтных столкновениях. Кроме того, в длительных конфликтах увеличивается расходование эмоциональной энергии и повышается вероятность возникновения нового конфликта из-за накопленных обид, неотомщенных действий, а также из-за разбалансировки социальных систем, отсутствия равновесия в них.

Итак, вопрос о затягивании конфликта становится нередко жизненно важным для существования социальной группы или организации, Исследование конфликтных ситуаций показывает, что длительные, затяжные конфликты нежелательны при любых обстоятельствах. [7, стр 11]

Последствия социального конфликта весьма противоречивы. Конфликты, с одной стороны, разрушают социальные структуры, приводят к значительным необоснованным затратам ресурсов, а с другой – являются тем механизмом, который способствует решению многих проблем, сплачивает группы и в конечном счете служит одним из способов достижения социальной справедливости. Двойственность в оценке людьми последствий конфликта привела к тому, что социологи, занимающиеся теорией конфликтов, или, как еще говорят, конфликтологией, не пришли к общей точке зрения по поводу того, полезны или вредны конфликты для общества.

Так, многие считают, что общество и отдельные его составные части развиваются в результате эволюционных изменений, т.е. в ходе непрерывного совершенствования и возникновения более жизнеспособных социальных структур на базе накопления опыта, знаний, культурных образцов и развития

производства, и вследствие этого предполагают, что социальный конфликт может носить только негативный, разрушительный и деструктивный характер.

Сторонники диалектического метода признают конструктивное, полезное содержание всякого конфликта, так как в результате конфликтов появляются новые качественные определенности. По мнению сторонников этой точки зрения, любой конечный объект социального мира с момента своего зарождения несет в себе собственное отрицание, или собственную гибель. По достижении определенной границы, или меры, в результате количественного роста противоречие, несущее отрицание, вступает в конфликт с существенными характеристиками данного объекта, в связи с чем образуется новая качественная определенность.

Итак, существуют две крайние, полярные точки зрения на последствия конфликта. В каждом конфликте существуют как дезинтегративные, разрушительные, так и интегративные, созидательные моменты, определяющие его последствия. Прежде всего, следует отметить, что конфликт способен разрушать социальные общности. Многие социальные конфликты являются высокодестабилизирующими событиями в социальных системах. Забастовки могут оставить бездеятельными тысячи людей и нанести серьезный урон предприятиям и организациям; супружеские конфликты мешают объединению супругов и взаимопониманию между ними; национальные конфликты нарушают взаимосвязи между народами. И, наконец, атомный конфликт грозит уничтожить все человечество.

Даже когда конфликты достигают нового равновесия, когда образуются новые структуры, цена за это может быть слишком большой. Кроме того, внутренний конфликт разрушает групповое единство. Конфликт внутри группы ставит препятствия для ее членов в деле согласования групповых целей или создания кооперации, необходимой для их достижения. Государство часто не способно противостоять захватчикам из-за того, что его раздирают внутренние противоречия. Организации с сильно выраженными

внутренними противоречиями крайне неустойчивы и потому не могут приспособиться к условиям внешней среды.

Говоря об интегративных, позитивных сторонах конфликта, следует отметить, что ограниченным, частным последствием конфликта может явиться усиление группового взаимодействия. Поскольку интересы и точки зрения внутри группы время от времени изменяются, необходимы новые лидеры, новая политика, новые внутригрупповые нормы. В результате конфликта возможно скорейшее внедрение нового лидерства, новой политики и новых норм.

Конфликт может оказаться единственным выходом из напряженной ситуации. Если в группе проявляется несправедливость, ущемляются права личности, нарушаются общепринятые нормы, то часто только конфликт приводит к достижению равновесия и снятию напряженности в группе.
[10, стр 72]

2.2. Условия успешного разрешения конфликтов.

Трактовать конфликт только как положительное или только как отрицательное явление можно не всегда. С целью предотвращения или, по крайней мере, уменьшения возможного ущерба, более целесообразным, чем прекращение или разрешение конфликта, является его предупреждение. Но эффективность предупреждения межгосударственных и этнических конфликтов невелика, вследствие препятствий, встречающихся на латентной и ранней стадии развития конфликта. Часто конфликт рассматривается как частное дело сторон, и принуждать стороны к соглашению или определенному поведению неэтично и несправедливо. Считается, что вмешательство возможно только при приобретении конфликтом общественно значимых масштабов.

Некоторые элементы межгруппового напряжения и потенциального конфликта имеются в каждом обществе. Анализ социальных изменений

привлекает внимание к обеспечивающим их элементам. Напряжение может быть управляемым, так как проявляется, как правило, в узаконенных интересах групп. Социальные изменения могут быть проанализированы только в связи со специфическими структурами. Поэтому необходимо различать изменения, происходящие внутри определенных структур.

В любой иерархически построенной системе социальные отношения существуют в рамках, навязанных индивидам социальных ролей, которые ощущаются как принуждение. Любая норма, правило, традиция предполагают исполнителя и того, кто следит за исполнением. Конфликт есть форма проявления свободы, возникает он из отношений господства и подчинения в системе отношений неравенства. Любая регуляция социальных отношений, основанная на законе, норме, правиле включает элемент принуждения и может вызвать конфликт.

Если общество не хочет признавать саму возможность возникновения конфликта как порождения свободы, то оно загоняет конфликт внутрь, что делает его проявление в будущем более разрушительным. Конфликт необходимо выявить, осознать, сделать его предметом общественного сознания и внимания. Это поможет определить реальные причины конфликта, область его возможного распространения. Конкретный конфликт имеет относительный характер и локализуется в определенной области. Конфликт есть универсальная форма человеческого общежития. Он абсолютен. Осознание этого обстоятельства есть условие индивидуальной свободы. [5,стр 167]

В современной конфликтологии сформулированы следующие условия разрешения конфликтов.

- 1) Своевременный и точный диагноз причин конфликта. Это предполагает вычленение объективных противоречий, интересов, целей и очерчивание "деловой зоны" конфликтной ситуации. Создаётся модель

выхода из конфликтной ситуации.

2) Обоюдная заинтересованность в преодолении противоречий на основе взаимного признания интересов каждой из сторон.

3) Совместный поиск компромисса, т.е. путей преодоления конфликта. Решающее значение приобретает конструктивный диалог между противоборствующими сторонами.

Постконфликтная стадия предполагает устранение противоречий конфликтных интересов, целей, установок, ликвидацию социально-психологической напряжённости в обществе. Постконфликтный синдром при обострении отношений может оказаться началом повторных конфликтов на другом уровне с иными участниками.

Процесс разрешения любого конфликта складывается, как минимум, из трех этапов. Первый – подготовительный – это диагностика конфликта. Второй – разработка стратегии разрешения и технологии. Третий – непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта – реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта включает: а) описание его видимых проявлений (стычки, столкновения, кризисы и т.п.), б) определение уровня развития конфликта; в) выявление причин конфликта и его природы (объективной или субъективной), г) измерение интенсивности, д) определение сферы распространенности. Каждый из отмеченных элементов диагностики предполагает объективное понимание, оценку и учет основных переменных конфликта – содержания противоборства, состояния его участников, целей и тактики их действия, возможных последствий. Конфликт диагностируется в структурном и функциональном планах, в ситуационном и позиционном аспектах, как состояние и процесс.

В зависимости от возможных моделей разрешения конфликтов, интересов и целей конфликтующих субъектов применяются пять основных стилей

разрешения конфликта, описанных и используемых в зарубежных программах обучения управлению. Это: стили конкуренции, уклонения, приспособления, сотрудничества, компромисса.

Стиль конкуренции используется, когда субъект весьма активен и намерен идти к разрешению конфликта, стремясь удовлетворить прежде всего собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать его решение проблемы.

Стиль уклонения применяется в ситуации, когда субъект неуверен в положительном для него решении конфликта, или когда он не хочет тратить силы на его решение, либо в тех случаях, когда чувствует себя неправым.

Стиль приспособления характеризуется тем, что субъект действует совместно с другими, не стремясь отстаивать свои интересы. Следовательно, он уступает своему оппоненту и смиряется с его доминированием. Данный стиль следует использовать в случае, если вы чувствуете, что, уступая в чем-то, вы мало теряете. Наиболее характерны некоторые ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления: субъект стремится сохранить мир и хорошие отношения с другими; он понимает, что правда не на его стороне; у него мало власти или мало шансов победить; он понимает, что итог разрешения конфликта намного важнее для другого субъекта, чем для него. [8, стр 66]

Таким образом, в случае применения стиля приспособления субъект стремится выработать решение, удовлетворяющее обе стороны.

Стиль сотрудничества. Реализуя его, субъект активно участвует в разрешении конфликта, отстаивая при этом свои интересы, но стараясь совместно с другим субъектом искать пути достижения обоюдного результата. Некоторые типичные ситуации, когда используется данный стиль: оба конфликтующих субъекта обладают равными ресурсами и возможностями для решения проблемы; разрешение конфликта очень важно для обеих сторон,

и никто не желает от этого устраниваться; наличие длительных и взаимозависимых отношений у субъектов, вовлеченных в конфликт; оба субъекта способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга, оба умеют объяснить свои желания, выразить свои мысли и выработать альтернативные варианты решения проблемы.

Стиль компромисса. Он означает, что обе стороны конфликта ищут решение проблемы, основанное на взаимных уступках. Этот стиль наиболее эффективен в тех ситуациях, когда оба противоборствующих субъекта хотят одного и того же, но уверены, что одновременно для них это невыполнимо. Некоторые случаи, в которых стиль компромисса наиболее целесообразен: обе стороны обладают одинаковыми ресурсами и имеют взаимоисключающий интерес; обе стороны может устроить временное решение; обе стороны могут воспользоваться кратковременной выгодой.

Стиль компромисса зачастую является удачным отступлением или последней возможностью найти какое-то решение проблемы. Всю совокупность методов в зависимости от типов моделей разрешения конфликтов, целесообразно разделить на две группы.

Первую условно назовем группой негативных методов, включающую все виды борьбы, преследующей цель достижения победы одной стороны над другой. Термин «негативные» методы в данном контексте обоснован ожидаемым конечным результатом завершения конфликта: разрушением единства конфликтующих сторон как базового отношения. Вторую группу назовем позитивными методами, поскольку при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи (единства) между субъектами конфликта. Это – в первую очередь разнообразные виды переговоров и конструктивного соперничества.

Различие негативных и позитивных методов относительно, условно. В практической деятельности по управлению конфликтами эти методы нередко

дополняют друг друга. Кроме того, понятие «борьба» как метод разрешения конфликта весьма обще по своему содержанию. Известно, что принципиальный переговорный процесс может включать в себя элементы борьбы по тем или иным вопросам. В то же время самая жесткая борьба конфликтующих агентов не исключает момента переговоров по определенным правилам борьбы. Без борьбы нового со старым нет творческого соперничества, хотя последнее предполагает наличие в отношениях между соперниками и момента сотрудничества, поскольку речь идет о достижении общей цели – прогресса в конкретной сфере общественной жизни.

Как ни разнообразны виды борьбы, им присущи некоторые общие признаки, ибо любая борьба – это действие с участием, по крайней мере, двух субъектов (индивидуальных или коллективных, массовых), где один из субъектов препятствует другому.

Основным позитивным методом разрешения конфликтов являются переговоры. Переговоры – это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Они выступают некоторым продолжением конфликта и в то же время служат средством его преодоления. В том случае, когда делается акцент на переговоры как часть конфликта, их стремятся вести с позиции силы, с целью достигнуть односторонней победы.

Естественно, такой характер переговоров, обычно, приводит к временному, частичному разрешению конфликта, и переговоры служат лишь дополнением к борьбе за победу над противником. Если же переговоры понимаются преимущественно как метод урегулирования конфликта, то они приобретают форму честных, открытых дебатов, рассчитанных на взаимные уступки и взаимное удовлетворение определенной части интересов сторон.

При такой концепции переговоров обе стороны действуют в рамках одних и тех же правил, что способствует сохранению основы для согласия.

Применение позитивных методов разрешения конфликтов воплощается достижением компромиссов или консенсусов между противоборствующими субъектами.

Компромисс (от лат. *compromissum*) – означает соглашение на основе взаимных уступок. Различают компромиссы вынужденные и добровольные. Первые неизбежно навязываются сложившимися обстоятельствами. Скажем, соотношением противоборствующих политических сил явно не в пользу тех, кто идет на компромисс. Или же общей ситуацией, угрожающей существованию конфликтующих сторон (например, смертельной опасностью термоядерной войны, если она когда-либо будет развязана, для всего человечества). Вторые, то есть добровольные, компромиссы заключаются на основе соглашения по определенным вопросам и соответствуют какой-то части интересов всех взаимодействующих сил.[10, стр 101]

Консенсус (от лат. *consedo*) – форма выражения согласия с аргументами противника в споре. Консенсус становится принципом взаимодействия противоборствующих сил в системах, основанных на демократических началах. Поэтому степень консенсуса – показатель развитости общественной демократии. Естественно, что ни авторитарные, ни тем более тоталитарные режимы не предполагают обращение к рассматриваемому методу разрешения социальных и политических конфликтов.

Технология достижения консенсуса – особая проблема. Она, по-видимому, не проще, а сложнее технологии компромиссов. Существенными элементами этой технологии являются:

- а) анализ спектра социальных интересов и выражающих их организаций;
- б) выяснение полей тождества и различия, объективного совпадения и противоречия приоритетных ценностей и целей действующих сил; обоснование общих ценностей и приоритетных целей, на основе которых возможно согласие;

в) системная деятельность институтов власти и общественно-политических организаций с целью обеспечения общественного согласия относительно норм, механизмов и путей регулирования общественных отношений и достижения тех целей, которые признаны общезначимыми.

Во всех этих ситуациях разнообразные методы урегулирования и разрешения конфликтов могут быть эффективными при условии ликвидации деформаций в структурах и функциях управленческих систем и институтов власти.

Современная конфликтология в демократических странах выделяет главные приоритеты разрешения конфликтов. Особенностью демократического общества является признание допустимости конфликтов и множественности несовпадающих интересов. В России особенностью разрешения конфликтных ситуаций является максимализм сторон, что не позволяет достичь консенсуса, снять мотивы, глубинные источники социальной напряжённости. Данный максимализм наиболее отчётливо проявляется в России в этно-национальных конфликтах, где одна из конфликтующих сторон отстаивает принцип суверенитета. Этот принцип суверенитета действительно является наиболее авторитетным в разрешении национальных конфликтов, но может повлечь ухудшение материального положения местного населения и вызвать не межнациональный, а внутренний конфликт. Лучше всего в межнациональных конфликтах действует принцип права наций на самоопределение.

В итоге, какой способ решения конфликта является наиболее рациональным? – Это интеграция сторон, политические решения, учитывающие интересы всех сторон. В теории конфликтов Р. Дарендорфа для успешного регулирования конфликтов необходимо наличие ценностных предпосылок, уровень организации сторон, равенство возможностей для обеих сторон конфликта. Перспективы разрешения социальных конфликтов связаны как с демократическими процедурами легализации результатов

проводимых преобразований в российском обществе, так и с легитимацией демократичных способов смены носителей политической власти (элит).

Гражданское общество в России нуждается в стабильном политическом и правовом порядке, поддерживающем принципы справедливого распределения национального богатства и поощряющем одновременно высокую эффективность в экономической сфере. Социально ориентированная экономика и культурное правовое государство вместе механизмами поиска социального компромисса на разных уровнях – это минимальные условия перспектив снижения остроты общественных конфликтов в России и превращения их негативной энергии в конструктивное созидание собственной жизни.

Конфликт – сложное и противоречивое явление. Поэтому при моделировании социальных конфликтов для более точного диагноза, прогноза и т.п. нужно использовать все имеющиеся способы и методы: синергетический подход, принцип золотого сечения, теорию катастроф, периоды солнечной активности и т.д. В этом случае можно эффективнее предупреждать, разрешать, управлять, а если надо создавать конфликтные ситуации. [2, стр 6]

Глава III.

Практическая часть.

Изучение степени конфликтности личности.

Конфликтность – это, по мнению психологов, всегда проявления наших внутренних качеств. Чем более человек конфликтен, чем чаще происходят в его жизни ссоры и склоки, тем более нетерпим он сам, не гибок и взрывается по любым мелочам. Если Вы такой человек, то Вам надо учиться держать себя в руках. Если же Вас трудно заставить конфликтовать, даже если Вам принесли совсем не то блюдо, что Вы заказали, если Вам грубо отдавили ногу в общественном транспорте, то, скорее всего Вам сложно даже отстоять собственную точку зрения в споре. [11 , стр 5]

Не дерзить старшим, уступать место в общественном транспорте, быть скромными – вот неполный список заповедей, которым учили нас родители. Но иногда конфликтность и умение отстоять свое мнение любой ценой помогает в жизни лучше, чем вежливость.

Взрослый человек, суммировав все внешние конфликты в своем социальном опыте и обладая неизвестным ему набором внутренних конфликтов, которые, как и в детстве, как правило, им не осознаются, является в той или иной степени конфликтной личностью.

Понятие конфликтной личности существует в психологической литературе, но является очень слабо разработанным. Можно, пожалуй, сослаться на уже цитированную работу Е. С. Романовой и Л.Р.Гребенникова, в которой приводятся некоторые характеристики конфликтной личности. Первая связана с особенностями социального поведения, которое относится в той или иной степени к девиантному поведению, т.е. отклоняющемуся от принятой в данной социокультурной среде норме (стандарту). Вторая характеристика сопряжена с первой, но касается состояния физического и нервно-психического здоровья. В медицинской практике накоплено достаточно наблюдений, согласно которым дети и подростки с

девиантным и еще в большей степени с деликвентным поведением — малолетние преступники, бродяги, токсикоманы — имеют различные психосоматические заболевания, чей генез и развитие, так или иначе, запускаются нарушениями в поведении.

Иногда конфликтная личность, не демонстрируя нозологически определенных форм нарушения поведения, тяжело страдает от психосоматических заболеваний. Например, в психологической и медицинской литературе описан характерный тип личности (А), поведение которого характеризуется преобладанием определенных психосоматических аномалий в сочетании с высокой ответственностью и профессиональными амбициями. Человек с этим типом поведения, как правило, претендует на лидерскую позицию в коллективе и действительно реально может являться руководителем в той или иной системе управления.

Можно утверждать, что человек с большим числом нерешенных и (или) неосознаваемых внутренних конфликтов, а также с высокой частотой внешних конфликтов редко бывает здоров. Большая часть свойств конфликтной личности и связанных с ними психосоматических расстройств описаны как симптомы профессионального выгорания и известны в медицинской литературе под общим названием профессиональных болезней.

Безусловно, что у руководителей и управленцев крайне высок риск профессионально обусловленных психосоматических болезней. В связи с этим высококонфликтная личность управленца — основа не только личного неблагополучия, но и утраты здоровья: ему приходится «обороняться» от реальных противников в лице своих партнеров по личному и профессиональному общению либо от части своего собственного «Я», что, в конечном счете, приводит к растрате жизненных сил и невозможности полноценной самореализации.

Возвращаясь к характеристике конфликтной личности, следует полнее представить себе особенности ее внутренней системы, которые проявляются в девиантном поведении и плохом нервно-психическом здоровье. В настоящее время в связи с конфликтами описана специальная психологическая система эгозащитных механизмов, которые действуют независимо от желания и степени развития интеллекта человека в ситуации острого конфликта. Необходимо признать, что включение ослабляющих эмоциональное напряжение механизмов психологической защиты является абсолютно объективным и обычным.

Другими словами, высокая конфликтность в первую очередь зависит от конкретной системы мотиваций, реализация которой встречается с социальными задачами и с сопротивлением со стороны общества.

Менее конфликтогенной, но также выступающей достаточно часто в виде конечной причины профессиональных конфликтов является мотивация самоутверждения. Известно, что люди с такой доминирующей мотивацией отличаются обостренным чувством самолюбия, обидчивости и подозрительности ко всем, в ком можно усмотреть соперника. Естественно, что человек, стремящийся во всех случаях жизни, и прежде всего в профессиональной среде, установить свое первенство и превосходство, порождает достаточно большое количество конфликтных ситуаций, так как далеко не всегда превосходство такого человека будет признаваться бесспорным. Хорошо известно, что тактика соперничества детерминирована наличием таких черт личности, что и определяет уже рассмотренные проблемные стороны данной тактики разрешения конфликтных ситуаций руководителями с авторитарным стилем управления.

Различную степень конфликтности личности в определенной степени определяет специфика ее самооценки, которая складывается в течение всей жизни, однако наиболее интенсивное ее формирование приходится на дошкольное детство и подростковый возраст. Если вспомнить учение о

кризисах развития Э.Эриксона и Л.С.Выготского, то можно предположить, что сенситивной фазой формирования самооценки, степени ее адекватности является как раз период кризиса, когда вскрываются основные противоречия между новыми возможностями и потребностями ребенка и старой системой отношений со взрослыми. В зависимости от принципиального разрешения этого противоречия закладывается либо адекватная, либо неадекватная самооценка, впоследствии с трудом поддающаяся коррекции изменениям.

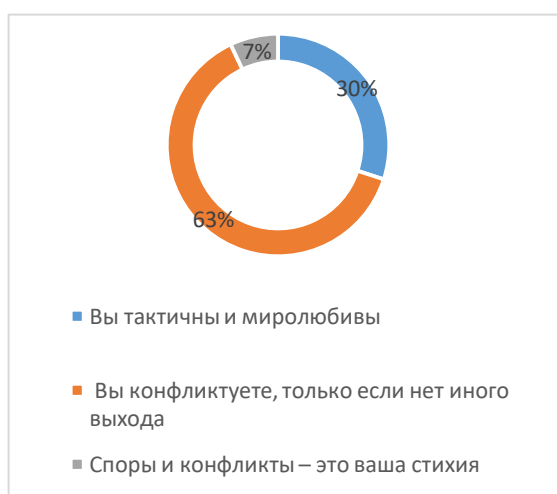
Каждый человек имеет свою меру конфликтности, которая определяется набором мотиваций, в первую очередь характером доминирующей мотивации. Наиболее конфликтогенной является мотивация активно-оборонительного поведения, затем самоутверждения; эти конфликтогенные мотивации входят в мотивационно-потребностную систему руководителя, потенциально определяя, как меру конфликтности его личности, так и ведущие цели, и ценности. Кроме того, большой вклад в степень конфликтности вносит характер самооценки человека, неадекватная самооценка порождает внешние и внутренние конфликты.

В значительной степени конфликтогенность поведения личности, характер ее поведения в конфликтной ситуации зависят от функционирования системы психологической защиты, описание которой как неотъемлемого механизма конфликта, прежде всего внутреннего, служит логическим развитием темы внешних и внутренних конфликтов.

Конфликт является реальным и объективным проявлением противоречий, постоянно существующих в жизни людей, так как без них невозможны развитие ни отдельного человека, ни групп людей, ни общества в целом. Конфликт является довольно острой фазой вероятного разрешения противоречий через реальные действия людей. У руководителей этот способ поведения является более частым по сравнению с большинством членов коллектива, так как управление и руководство принуждают его

использовать властные функции в процессе своей профессиональной деятельности.

Мною был проведен социальный опрос среди студентов (см. приложение 3). Им было предложено пройти небольшой тест, состоящий из 8 вопросов, по результатам которого, было выявлено, являются ли они конфликтной личностью или нет. Результаты опроса представлены в форме диаграммы.



Вывод: По результатам анкетирования, можно сделать вывод, что большинство студентов, (63 %) конфликтуют, только если нет иного выхода. Они твердо отстаивают свое мнение, при этом вы не выходите за рамки. Также значительная часть студентов (30%) тактичны и миролюбивы, уходят от споров и конфликтов, избегают критических ситуаций. А 7% любят критиковать других.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Всякий конфликт между людьми, поскольку он возникает по поводу тех или иных вопросов общественной жизни, является социальным. Уровень и масштабность социального конфликта зависят от вида социальных общностей, выступающих конфликтующими сторонами. Социальные конфликты возникают и развиваются в недрах социальной структуры. Социальное неравенство и отношения господства – основная детерминанта социального конфликта, реализующаяся во взаимоотношении общностей и групп. Современность вносит существенное разнообразие в эту общую закономерность социального конфликта.

Социальный конфликт – это конфликт по поводу общезначимых интересов, ценностей, позиций, наконец, условий жизни. Разнообразные конфликты и противоречия аккумулируются в объективном процессе «перехода от интеграции и дифференциации одного типа к социальной интеграции и дифференциации другого типа. Именно это глубинное противоречие является связующим звеном всех конфликтов, и его разрешение, если оно возможно, или хотя бы ослабление создаст предпосылки для установления согласия в обществе и стабильности системы, для выхода из всеобщего кризиса.

Итак, на основе вышеизложенного, мы можем сделать вывод, что успешное регулирование конфликтов предполагает ряд условий. Для этого нужно, чтобы конфликты вообще, а также данные отдельные противоречия признавались всеми участниками как неизбежные и, более того, как оправданные и целесообразные. Тому, кто не допускает конфликтов, рассматривает их как патологические отклонения от воображаемого нормального состояния, не удастся совладать с ними. Покорного признания неизбежности конфликтов также недостаточно. Скорее, необходимо осознать плодотворный, творческий принцип конфликтов.

Это означает, что любое вмешательство в конфликты должно ограничиваться регулированием их проявлений и что нужно отказаться от бесполезных попыток устранения их причин. Причины конфликтов в отличие от их явных конкретных предметов устранить нельзя; поэтому при регулировании конфликтов речь всегда может идти только о том, чтобы выделять видимые формы их проявления и использовать их вариабельность. Это происходит вследствие того, что данные конфликты обязательно канализируются.

Нужно подчеркнуть еще раз, что конфликты не исчезают путем их регулирования. Там, где существует общество, существуют также конфликты. Однако формы регулирования воздействуют на насильственность конфликтов. Регулируемый конфликт является в известной степени смягченным: хотя он продолжается и может быть чрезвычайно интенсивным, он протекает в формах, совместимых с непрерывно изменяющейся социальной структурой. Возможно, конфликт является отцом всех вещей, т.е. движущей силой изменений, но конфликт не должен быть войной и не должен быть гражданской войной. Пожалуй, в рациональном обуздании социальных конфликтов заключается одна из центральных задач конфликтологии, социологии, политики.

Приложение.

Приложение 1

<i>Позитивные</i>	<i>Негативные</i>
<i>Интеграция коллектива организации</i> (при противоборстве с внешним врагом происходит сплочение персонала)	<i>Свертывание деловых контактов</i> (конфликт стимулирует поиск новых партнеров взамен деловых связей, его порождающих)
<i>Сигнализация</i> (конфликт свидетельствует о возникновении проблем, противоречий, отставании отдельных звеньев в организации от общего процесса)	<i>Падение мотивации к труду</i> (неудовлетворенные интересы персонала, ставшие причиной конфликта, снижают его деловую активность).
<i>Инновационная</i> (разрешение конфликта ведет к прогрессивному изменению в организации, внедрению новых техники, технологии или методов управления)	<i>Фактические потери рабочего времени</i> (противостояние сторон в конфликте отвлекает персонал от выполнения своих профессиональных функций)
<i>Информационная</i> (конфликт ведет к получению сторонами информации, которая до этого могла быть скрытой)	<i>Умышленное деструктивное поведение</i> (в случаях, когда стороны не намерены идти на взаимные уступки)
<i>Стабилизирующая</i> (внедрение инноваций и согласование интересов конфликтующих сторон стабилизирует работу организации)	<i>Разрушение коллектива</i> (конфликтное противоборство приводит к психологической разобщенности группы, которую трудно преодолеть в будущем)
<i>Социализация</i> (конфликтное противоборство ведет к повышению информированности, правовой грамотности сторон, развитию навыков общения с людьми и т.п.)	<i>Запутывание проблемы</i> (стремление достичь своей цели любым путем порождает уход от основной проблемы к частным вопросам, в результате чего не происходит ее разрешения).

Приложение 2

<i>№ п/п</i>	<i>Признак классификации</i>	<i>Виды конфликтов</i>
1	По сферам проявления	Производственно-экономические Идеологические Социально-психологические Семейно-бытовые
2	По масштабам, длительности и напряженности	Общие и локальные Бурные быстротекущие, кратковременные Острые длительные, затяжные Слабовыраженные и вялотекущие Слабовыраженные и быстротекущие
3	По субъектам конфликтного взаимодействия	Внутриличностные Межличностные Межличностно-групповые Межгрупповые
4	По предмету конфликта	Реальные (предметные) Нереальные (беспредметные)
5	По источникам и причинам возникновения	Объективные и субъективные Организационные Эмоциональные и социально-трудовые Деловые и личные
6	По коммуникативной направленности	Горизонтальные Вертикальные Смешанные
7	По социальным последствиям	Позитивные и негативные Конструктивные и деструктивные Созидательные и разрушительные
8	По формам и степени столкновения	Открытые и скрытые Спонтанные, инициативные и спровоцированные Неизбежные, вынужденные, нецелесообразные
9	По способам и масштабам урегулирования	Антагонистические и компромиссные Полностью или частично разрешаемые Приводящие к согласию и сотрудничеству

Приложение 3

«Конфликтная ли я личность?»

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
 - 1) не принимаю участия;
 - 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
 - 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?
 - 1) нет;
 - 2) только если имею для этого веские основания;
 - 3) критикую всегда и по любому поводу.
3. Часто ли вы спорите с друзьями?
 - 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
 - 2) лишь по принципиальным вопросам;
 - 3) споры - моя стихия.
4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?
 - 1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
 - 2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;
 - 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
 - 1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
 - 2) молча возьму солонку;
 - 3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...
 - 1) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
 - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.
- 1) промолчу;
 - 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
 - 3) выскажу все, что я об этом думаю.
8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?
- 1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;
 - 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
 - 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки.

Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Постарайтесь обуздать свой характер.