

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

М.М. Кашапов

ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета
для студентов специальности Психология*

Ярославль 2006

УДК 159.9(075.6)

ББК Ю 953я73

К 31

Рекомендовано

*Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2006 года*

Рецензенты:

кафедра общей и социальной психологии ЯГПУ им. К.Д. Ушинского;
В.И. Панов, д-р психол. наук, член-кор. РАО

К 31

Кашапов, М.М. Основы конфликтологии : учебное пособие
/ М.М. Кашапов ; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2006. – 116 с.
ISBN 5-8397-0483-0

Учебное пособие ориентировано на осмысление вопросов формирования конфликтологической компетентности. Представлено подробное описание теоретических основ конфликтологии. Основное содержание характеризуется рассмотрением творческого подхода к разрешению конфликтных ситуаций. Особое внимание уделено контролю знаний студентов: творческие задания, проблемные вопросы и ситуации. Имеется перечень технических рекомендаций по узловым вопросам современной конфликтологии, словарь специальных терминов, список литературы.

Учебное пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 030301 Психология (дисциплина «Основы конфликтологии», блок СД), очной формы обучения, а также для практических психологов.

Рис. 4. Библиогр.: 68 назв.

УДК 159.9(075.6)

ББК Ю 953я73

ISBN 5-8397-0483-0

© Ярославский
государственный
университет, 2006
© М.М. Кашапов, 2006

Оглавление

3

Введение.....	5
Глава I. Предмет конфликтологии	8
1.1. <i>Определение конфликта</i>	8
1.2. <i>Основные модели конфликта</i>	10
1.3. <i>Конфликтологическая и конфликтная компетентность.....</i>	20
1.4. <i>Психологическая характеристика конфликтоустойчивости (факторы, структура, повышение)</i>	26
1.5. <i>Соотношение понятий «коммуникативная ситуация», «конфликтная ситуация» и «конфликт»</i>	31
<i>Самопроверка.....</i>	34
Глава II. Психологическая характеристика конфликта	35
2.1. <i>Универсальные и специфические функции конфликта</i>	35
2.2. <i>Анатомия конфликта</i>	39
2.3. <i>Основные показатели конфликта.....</i>	40
2.4. <i>Соотношение объективных и субъективных причин конфликтов</i>	42
2.5. <i>Динамика конфликта</i>	43
2.6. <i>Типология конфликта.....</i>	46
<i>Самопроверка.....</i>	50
Глава III. Оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации	51
3.1. <i>Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации.....</i>	51
3.2. <i>Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации</i>	53
3.3. <i>Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации.....</i>	54
3.4. <i>Критерии оптимального способа решения конфликтной ситуации.....</i>	55
3.5. <i>Основные алгоритмы оптимального способа</i>	56
<i>Самопроверка.....</i>	62

Глава IV. Творчество в разрешении конфликтов.....	63
4.1. Творческий подход к решению конфликтной ситуации	63
4.2. Влияние креативности на процесс разрешения конфликтных ситуаций.....	71
4.3. Как эффективно разблокировать творческий потенциал личности?	78
4.4. Способы творческого разрешения конфликтной проблемы.....	82
4.5. Практикум по общению в условиях конфликтной ситуации.....	96
Самопроверка.....	99
Глава V. Управление конфликтом как средство противостояния манипулированию.....	100
5.1. Управление конфликтом	100
5.2. Функции конструирования конфликта	104
5.3. Особенности превращения конструктивного конфликта в деструктивный.....	107
Самопроверка.....	109
Практические задания и рекомендации.....	110
Литература.....	112

Введение

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

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

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

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

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

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

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

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

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