

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

**Е. В. Драпак**

# **Психология общения и управление конфликтом**

*Методические указания*

*Рекомендовано  
Научно-методическим советом университета для студентов,  
обучающихся по специальности Психология*

Ярославль 2010

УДК 159.9:316.77

ББК Ю 95я73

Д 72

*Рекомендовано*

*Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2009/10 года*

Рецензент

кафедра консультационной психологии Ярославского  
государственного университета им. П. Г. Демидова

**Драпак, Е. В. Психология общения и управление  
Д 72 конфликтом:** метод. указания / Е. В. Драпак; Яросл. гос.  
ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2010. –  
52 с.

Управление конфликтом является одним из направлений деятельности психолога-консультанта, что требует знания об основных закономерностях конфликта, умения использовать методы и технологии диагностики, конструктивного выхода из конфликта, владения навыком посреднической деятельности. Такие знания, умения студенты должны получить в процессе изучения курса «Психология общения и управление конфликтом», и методические указания помогут сделать этот процесс более эффективным.

Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 030301.65 Психология (дисциплина «Психология общения и управление конфликтом», блок СД), очной формы обучения.

УДК 159.9:316.77

ББК Ю 95я73

© Ярославский государственный  
университет им. П. Г. Демидова,  
2010

## Введение

Конфликт – важная составляющая социальной жизни – представляет собой одну из форм отношения между людьми, группами людей. Конфликт существует с тех пор, как существует человечество, и вряд ли когда-либо потеряет статус имманентной составляющей общественного бытия. Осмысление реальности, ныне называемой конфликтом, началось, когда человек позволил себе задуматься над окружающим миром. Древних интересовали те же вопросы, на которые ищет ответы современный человек и современная наука: зачем, почему, как с этим бороться. Известно, что исследования конфликта относятся уже к VII–VI вв. до н. э. И тогда конфликт рассматривался как неизбежность. В частности, конфликт лежит в основе построения философской системы Китая, в которой провозглашается противоборство присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) свойств, приводящее, в свою очередь, к конфронтации их носителей. Для Анаксимандра конфликт органически присущ всем предметам и явлениям, а потому неизбежен и не может получить отрицательной или положительной оценки. Тем не менее Конфуций утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают в первую очередь неравенство и несхожесть людей, и наставлял, что нужно улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор, достигать того, чтобы «тяжбы не велись». Гераклит же считал, что в мире все рождается через вражду и распри, и конфликты представлялись ему как важное свойство, неперемненное условие общественной жизни, ибо противоборство, в том числе и война, есть «отец всего и царь всего». Причины конфликтов обсуждались Аристотелем, который полагал, что человек по природе своей существо общественное; отдельный человек представляет собой лишь часть более широкого целого – общества; в человеке заложена способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. Не исключалась при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию. По мнению Аристотеля, источники распрей состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей,

несходстве характеров, чрезмерном возвышении одних и унижении других, а также в наглости, страхе, пренебрежении, происках [7; 11].

Не рассматривая подробно становление взглядов на проблему конфликта, хотелось бы отметить вслед за А. Я. Анцуповым [1], что в истории конфликтологии (как науки, предметом которой является конфликт) можно выделить несколько этапов развития.

*Первый период* – с первых дошедших до нас источников о конфликтах (VI–VII в. до н. э.) до середины XIX в. В течение этого периода формируются и развиваются практические знания людей о конфликтах; начинают накапливаться и первые научные знания о конфликтах в рамках философии, права, психологии.

*Второй период* – середина XIX в. – 1920-е гг. Период зарождения, становления и развития конфликтологических теорий и частных отраслей конфликтологии. Он охватывает первую «волну» публикаций по проблеме конфликта.

*Третий период* – 1920–1950-е гг. В это время конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках других наук (социальной философии, психологии, педагогики, политологии и социологии). Интенсивность исследования конфликта сначала постоянно увеличивается, а к концу периода публикации почти прекращаются в связи со Второй мировой войной.

*Четвёртый период* – 1950–1980-е гг. Ежегодно публикуются работы по проблеме конфликта, защищаются первые диссертации, появляются междисциплинарные исследования. Конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку.

*Пятый период* – 1980 г. – настоящее время – увеличивается ежегодное количество публикаций по конфликтологии, создаются конфликтологические посреднические центры, региональные и международные группы по исследованию и урегулированию конфликтов.

Основной вклад в развитие теоретических конфликтологических знаний внесли социологи, психологи и политологи.

А. Социология конфликта: социал-дарвинизм (Г. Спенсер, У. Самнер, Л. Гумплович); конфликтный функционализм (Г. Зиммель, Т. Парсонс, Л. Козер); диалектическая концепция конфликта (К. Маркс, Р. Дарендорф, К. Боулдинг).

Б. Психология конфликта: психоаналитический подход (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, Г. Салливан); социотропное направление (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле); этнологический подход (К. Лоренц, Н. Тинберген); теория групповой динамики (К. Левин, Л. Линдслей); фрустрационно-агрессивная концепция (Л. Берковитц, Д. Доллард, Н. Миллер); поведенческое направление (А. Басс, А. Бандура); теория социометрии (Я. Морено, Г. Гурвич, Э. Дженингс, С. Додд); интеракционистское направление (Д. Мид, Т. Шибутани); теория трансактного анализа (Э. Берн).

В. Политологические теории конфликта: теории политических групп (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли); теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерс); этнополитические теории (М. Гектер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд).

Н. В. Гришина [5], анализируя современные исследования конфликтов, отмечает относительное единство взглядов на ряд вопросов конфликтологии. В частности, это касается проблемы ценности конфликта.

1. Конфликт – это не аномалия, конфликт – это норма.
2. Конфликт – это не обязательно плохо. Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого.
3. Конфликт – это может быть хорошо. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.
4. Конфликт – это то, с чем можно работать. Конфликт может быть управляем, причем управляем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы или элиминированы, а конструктивные возможности усилены.

Однако, несмотря на столь однозначную оценку ученых, практики в разных сферах жизнедеятельности воспринимают