ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

серия основана в 1 996 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации Государственный университет управления

*Удостоен премии Правительства Российской Федерации в области образования*

А.Я. КИБАНОВ

И.Е. ВОРОЖЕЙКИН

Д. К. ЗАХАРОВ

В. Г. КОНОВАЛОВА

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

УЧЕБНИК

Издание второе, переработанное и дополненное

Рекомендовано Министерством образования и науки

Российской федерации в качестве учебника

для студентов высших учебных заведений,

обучающихся по специальностям

«Менеджмент в организации»,

«Управление персоналом»,

«Экономика труда»

Москва

инфра-м

2009

ББК65.240я73

УДК331.1(075.8)

К38

Рецензенты:

Кафедра управления человеческими ресурсами

Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова,

зав. кафедрой заслуженный деятель науки РФ, д.э.н., проф. Одегов Ю.Г.,

заслуженный экономист РФ, д.э.н., проф. Зубкова А.Ф.

Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.

К38 Конфликтология: Учебник / Под ред. А.Я, Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2009.- 302 с. — (Высшее образование).

ISBN 978-5-16-002275-8

Учебник подготовлен учеными кафедры управления персоналом Государственного университета управления. В нем излагаются основы конфликтологии, характеристика конфликтов, источники их возникновения и стадии развития, формы проявления, функции и значимость в социально-экономической и4 других сферах жизни общества. Трактуются вопросы предупреждения конфликтов, стратегии их разрешения с участием третьей стороны. Рассматривается технология управления конфликтами, выбора оптимальных методов преодоления конфликтных ситуаций, роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.

Книга предназначена для студентов экономических вузов, а также для аспирантов и преподавателей управленческих дисциплин. Она может быть полезной руководителям организаций, менеджерам по управлению персоналом, всем, кто проявляет интерес к управленческой конфликтологии.

ББК 65.240я73

© А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин,

ISBN 978-5-16-002275-8 Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова, 2003, 2005

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

**РАЗДЕЛ I. КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗВИТИЕ**

**Глава 1. Формирование основ конфликтологии**

1. Накопление знаний о конфликтах
2. Становление конфликтологии как науки
3. Современные концепции конфликта

Контрольные вопросы и задания

**Глава 2. Характеристика и диагностика конфликтов**

1. Определение конфликта
2. Функции конфликта
3. Классификация конфликтов
4. Методы диагностики конфликтов

Контрольные вопросы и задания

**Глава 3. Источники конфликтов и стрессов**

1. Факторы поведения человека
2. Групповые интересы и цели
3. Причины конфликтов
4. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний Контрольные вопросы и задания

**Глава 4. Развитие конфликта**

1. Структура конфликтной ситуации
2. Динамика конфликта
3. Этапы и фазы конфликтной стадии

Контрольные вопросы и задания

**РАЗДЕЛ II. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ**

**Глава 5. Предупреждение конфликтов**

1. Методы профилактики конфликтов в организации
2. Примирительные процедуры при трудовых спорах
3. Забастовка — крайняя форма социально-трудового конфликта

Контрольные вопросы и задания

**Глава 6. Стратегия разрешения конфликтов**

1. Стили конфликтного поведения
2. Способы разрешения конфликтов
3. Методика урегулирования конфликтов

Контрольные вопросы и задания

**Глава 7. Сотрудничество при преодолении конфликтов**

1. Роль коллектива в преодолении конфликтов
2. Правила ведения переговоров по спорным проблемам
3. Социальное партнерство

Контрольные вопросы и задания

**Глава 8. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны**

1. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта
2. Форма участия третьей стороны в разрешении конфликта
3. Условия эффективного участия третьей стороны в урегулировании конфликтов

Контрольные вопросы и задания

**РАЗДЕЛ III. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ**

**Глава 9. Технология управления конфликтами**

1. Модели поведения и типы конфликтных личностей
2. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтного противостояния
3. Технология управления процессом протекания конфликта

Контрольные вопросы и задания

**Глава 10. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами**

1. Организация управления конфликтами и стрессами
2. Методы управления конфликтами
3. Управление нейтрализацией стрессов

Контрольные вопросы и задания

**Глава 11. Нормативное регулирование конфликтов**

1. Разновидности норм и их роль в урегулировании конфликтов ...
2. Образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов

Контрольные вопросы и задания

**Глава 12. Роль руководителя в управлении конфликтами**

1. Руководитель как субъект конфликта
2. Руководитель — посредник в конфликте
3. Личный пример руководителя в преодолении конфликтов и стрессов

Контрольные вопросы и задания

**ПРИЛОЖЕНИЕ. Тест «Поведение в конфликте»**

Краткий терминологический словарь

Список литературы

Посвящается

15-летию основания в 1990 году

кафедры управления персоналом

Государственного университета управления,

положившей начало профессиональной

подготовке специалистов в области

управления персоналом в России

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

Предметом изучения конфликтологии, представляющей собой отдельную область научного знания, является социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования. Как важная отрасль обществознания и человековедения конфликтология возникла, формировалась и развивается в настоящее время в тесной связи с социальной философией, социологией, психологией, политэкономией, историей, правом, этикой, рядом других социальных и гуманитарных наук. Она опирается на достижения этих наук, синтезирует все то, что непосредственно относится к ее предмету.

Практическое применение конфликтологии вызывается уже тем простым житейским обстоятельством, что, соглашаясь с распространенным утверждением «худой мир лучше доброй ссоры», люди тем не менее не могут избежать дисгармонии, обходиться без конфликтов. Нередко конфликт оказывается не только неизбежным, но и приемлемым «выходом» из сложившейся ситуации, едва ли не единственным способом восстановить нарушенное равновесие во взаимоотношениях людей, позволить им прийти к согласию относительно совместных дел, частных и общих интересов, норм поведения.

Нужно учиться распознавать объективную и субъективную природу конфликтов, их непосредственные причины и мотивы, ориентироваться в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются, овладевать искусством управления ими. Эта задача особенно важна для менеджеров, руководителей любого уровня.

Можно, пожалуй, утверждать, что для них научиться правильно вести себя в конфликтных ситуациях, уметь управлять конфликтами столь же обязательно, как умение читать и писать.

Несомненна прикладная направленность конфликтологии наряду с ее теоретическим значением. Эта область науки реально помогает распознавать конфликты, принимать надлежащие меры для их профилактики и разрешения. Она дает возможность лучше ориентироваться в сложностях социальной жизни, искать оптимальные решения в конфликтных ситуациях, находить наиболее эффективные способы воздействия на поведение людей, так или иначе вовлеченных в конфликтное противоборство.

Отсюда и проистекает спрос на конфликтологию во многих жизненных обстоятельствах, при решении совершенно конкретных проблем. Сведения, почерпнутые из этой области социального и гуманитарного знания, облегчают выбор средств для того, чтобы в наибольшей мере использовать положительный потенциал конфликтов и вместе с тем сводить к минимуму их негативные последствия.

Основы научных знаний о конфликтах необходимы для всех видов управленческой деятельности. Применительно к управлению основное предназначение конфликтологии заключается в том, чтобы побудить руководителя смотреть на конфликтные ситуации, что называется, открытыми глазами, не довольствоваться интуицией и здравым смыслом, а следовать в работе с людьми определенным, наукой установленным правилам и приемам управления конфликтами.

Научный подход предполагает системно организованные, принципиально структурированные, методологически точные знания о предмете (в данном случае — о конфликтах), ориентацию на познание закономерностей реального мира и постижение объективной истины. Любая наука, включая конфликтологию, конструктивна, рассчитана на возможность практического применения полученных знаний, на выработку и внедрение новых проектов. Научное управление социальными процессами, в том числе и регулирование конфликтов, осуществляется, как правило, на основе анализа конкретных ситуаций, планомерного и многостороннего влияния на участников конфликтного взаимодействия, практического применения выверенных наукой рекомендаций.

Разумеется, разные типы конфликтных столкновений, проявления в них избыточной социальной напряженности изучаются не ради удовлетворения любопытства и простого обогащения знаний о перипетиях жизни, а для того чтобы овладеть методами (приемами и правилами) профилактики и урегулирования конфликтов, получить конкретное представление о примирительных процедурах, позволяющих привести к согласию участников трудовых споров, имущественных тяжб, других социальных конфликтов. Важно быть готовым к характеристике и оценке соответствующих стилей конфликтного поведения, созданию и поддержанию в отношениях между людьми высокой культуры общения, взаимопонимания и сотрудничества, функционального и социального партнерства.

Главное, конечно, в том, чтобы научиться не только распознавать конфликты, предвидеть их последствия, но и управлять ими, четко представляя задачи и функции такого управления. При этом, безусловно, выделяется роль руководителя в конфликтных ситуациях, его интеллектуальные, волевые и эмоциональные качества, которые требуются для профилактики и разрешения конфликтов.

В данном учебнике, предлагаемом вниманию читателей, дается систематический свод научных и прикладных знаний о конфликтах. Учебник открывается кратким историческим обзором формирования основ конфликтологии. Затем следует изложение теоретических подходов к определению конфликта и его функций. В соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования Российской Федерации раскрываются классификация конфликтов, методы их диагностики, источники и причины возникновения конфликтных ситуаций, структура, стадии и этапы развития конфликтов, разнообразные формы их проявления, роль и значимость в социально-экономической и других сферах жизни общества.

Большое внимание уделено предупреждению конфликтных столкновений, выбору стилей поведения в конфликтах и способов их разрешения, созданию условий для урегулирования конфликтов с участием третьей стороны.

В учебнике рассматриваются организационный механизм и технология управления конфликтами и стрессами, методы профилактики и нормативного регулирования конфликтных ситуаций, роль руководителя в предупреждении и разрешении конфликтов.

Для удобства пользования книгой в учебно-методических целях даются тесты, таблицы, рисунки, все главы завершаются перечнем контрольных вопросов и заданий. Приводятся образцы документов, применяемых при разрешении конфликтов, краткий терминологический словарь и список рекомендуемой литературы по дисциплине.

Текст учебника между авторами распределяется следующим образом: д.э.н., проф. А.Я. Кибанов (предисловие, J.3, 2.3, 3.3, 4.3, 6.3, гл. 9, i л. 10, гл. 11, тест, краткий терминологический словарь); д.и.н., проф. И.Е. Ворожейкин (предисловие, гл. 1, 2.1, 2.2, 2.3, гл. 3, 4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 12.1, 12.2, краткий терминологический словарь); д.э.н., проф. Д.К. Захаров (5.1, гл. 7, 12.3, краткий терминологический сло-марь); к.э.н., доц. В.Г. Коновалова (1.3,2.4,5.2,5.3, гл. 8, краткий терминологический словарь).

Руководитель авторского коллектива — зав. кафедрой управления персоналом ГУУ, заслуженный деятель науки РФ, лауреат премии Правительства РФ в области образования А.Я. Кибанов.

**РАЗДЕЛ I КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗВИТИЕ**

**ГЛАВА 1 ФОРМИРОВАНИЕ ОСНОВ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**1.1. Накопление знаний о конфликтах**

Конфликты как существенная сторона социальных связей, взаимодействия и отношений людей, их поведения и поступков всегда, с незапамятных времен притягивали к себе пытливое внимание человека. Свидетельства тому — мифология и религия разных народов, фольклор и памятники древней литературы, суждения античных и средневековых мыслителей, достижения социальных и гуманитарных наук.

Взять, к примеру, сюжет с «яблоком раздора» и «судом Париса» в греческой мифологии. Это поэтический рассказ о том, как богиня раздора и вражды Эрида бросила на пиршественный стол золотое яблоко с лаконичной надписью «прекраснейшей» и как заспорили, кому предназначено яблоко, бывшие среди пирующих три влиятельные богини: Гера — супруга Зевса, верховная олимпийская богиня; Афина — богиня мудрости и справедливой войны; Афродита — богиня любви и красоты. За разрешением спора они обратились к Парису — юному царевичу из Трои. Тот отдал предпочтение Афродите, признав ее прекраснейшей из богинь...

Впечатляет библейское сказание о раздоре между Каином и Авелем — сыновьями Адама и Евы. Конфликт между ними произошел тогда, когда братья приносили жертвы Богу каждый по своим занятиям: Каин как земледелец «от плодов земли»; Авель как пастух «из первородных стада своего». Бог благосклонно отнесся к дару Авеля, а «на Каина и его дар не призрел». Это обстоятельство сильно расстроило последнего, вызвало у него ревность и зависть к брату. Произошла ссора, которая закончилась трагически — убийством Авеля...

Можно вспомнить также русские былины. Отражая события, происходившие в пору становления Древней Руси, они красочно повествуют о защите рубежей своей земли от врагов, общественно-политических конфликтах того времени, богатырских подвигах Ильи Муромца, Добрыни Никитича, Алеши Поповича, одолевших в трудных противоборствах Соловья-разбойника, Идолище поганое и других чудищ...

Издавна была нащупана связь объяснения конфликтов с пониманием сущности самого человека и общества. Потому-то корни конфликтологии уходят в глубокую древность, к истокам социальной философии.

Так, Конфуций — знаменитый мудрец Древнего Китая — еще в VI в. до н.э. в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают, в первую очередь, неравенство и несхожесть людей. Oh говорил: «Трудно бедняку злобы не питать и легко богатому не быть заносчивым». Вредят нормальному общению также корысть, необузданное стремление к выгоде, упрямство, лживость, лесть, краснобайство. Напротив, полезны строгое отношение к себе и снисходительность к другим, почтительность к высшим и старшим, благосклонность к простым и малым. Поэтому, наставлял мудрец, надо улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор, достигать того, чтобы «тяжбы не велись». От дурных помыслов и поступков удерживает человечность, прежде всего доброта, справедливость, чистосердечие, благожелательность.

Отвечая на вопрос о том, что составляет человечность, Конфуций пояснил: это значит «держать себя с почтительностью дома, благоговейно относиться к делу и честно поступать с другими»; вести себя одинаково как с простым человеком, так и при встрече с важной персоной; не делать другим того, чего не хотят себе; не вызывать ропота ни в семействе, ни в стране. Нужно платить за зло по справедливости, а за добро — добром.

Сам Конфуций, как представлялось его многочисленным ученикам, обладал несомненными достоинствами, был «ласков, добр, почтителен, бережлив и уступчив». Ему были чужды по крайней мере четыре недостатка: «склонность к домыслам, излишняя категоричность, упрямство, себялюбие».

В одно время с Конфуцием попытку рационально1рсмыслить природу конфликта предпринял древнегреческий философ-диалектик Гераклит. Он считал, что в мире все рождается через вражду и распри. Конфликты представлялись ему как важное свойство, непременное условие общественной жизни, ибо противоборство, в том числе и война, есть «отец всего и царь всего»\*

Идеи Гераклита о конфликтах и борьбе как основе всех вещей разделяли и другие философы-материалисты древности. При этом некоторые из них (например, Эпикур) высказывали мысль о том, что враждебные столкновения своими тяжкими последствиями в конце концов убедят людей жить в мире и согласии.

Конфликтам уделяли внимание и такие выдающиеся умы античности, как Платон и Аристотель, жившие в V—IV вв. до н.э. Они полагали: человек по природе своей существо общественное; отдельный человек представляет собой лишь часть более широкого целого — общества; заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми.

Не исключалась при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию. В своем трактате «Политика» Аристотель указывал на источники распрей (конфликтов), которые, по его мнению, состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей, а также в наглости, страхе, пренебрежении, происках, несходстве характеров, чрезмерном возвышении одних и унижении других.

Нужно заметить, что коллективизм в его примитивной, грубой, а нередко принудительной формах долгое время, вплоть до эпохи Возрождения, преобладал в общественных связях. Он освящался религией. Христианство, например, исповедовало библейское представление о человеке как создании Бога, о внутреннем его раздвоении вследствие первородного греха, о противоборстве в обществе ниспосланного людям свыше «добра» и неизбежного в земной жизни «зла». В условиях средневековья коллективизм означал подчинение человека феодальному государству, поглощение личности крестьянской общиной, ремесленным цехом, купеческой корпорацией, рыцарским или монашеским орденом.

И только на излете средних веков — в XVI—XVII вв. — сформировался в мощную силу индивидуализм. Как один из главнейших принципов общественного взаимодействия и нравственности он стал своего рода катализатором социально-экономических преобразований, создания условий для творческих устремлений и самоутверждения личности. Это нашло свое выражение в западноевропейском гуманизме, постулатах христиан-протестантов, умении об естественном праве и общественную договоре, идеях раннего либерализма.

К примерУ, Томас Мор, Эразм Роттердамский, Фрэнсис Бэкон и другие гуманисты выступали с резким осуждением средневековой смуты, социальных беспорядков и кровопролитных междоусобиц. Они ратовали за мир и доброе согласие между людьми, признавая их решающим фактором развития общества.

Иной заметно отличной от гуманистов точки зрения придерживались Джон Локк, Томас Гоббс и другие ревнители буржуазных свобод, частных форм жизни, равенства стартовых возможностей. Они полагали, что человек есть отдельное самоценное существо, для которого другие люди — только среда его обитания. В соотнесении с обществом приоритет принадлежит личности. Естественное состояние общественных связей — это «война всех против всех», в которой люди выступают в качестве либо врагов, либо партнеров.

По этим суждениям конфликты предопределены естественным равенством людей как в их способностях, так и в своих требованиях. Невозможность же реально удовлетворить разом все притязания создает в отношениях между ними конфликтные ситуации. Конечно, путь к согласию не закрыт, но сотрудничество возможно не в силу естественных свойств человека, как считали древние мыслители, а в результате принуждения, угрозы наказания за ослушание, нарушение общественного договора.

XVIII в. — век Просвещения — не принес существенных перемен в разноголосице суждений относительно причин конфликтов и мер по их преодолению. Пожалуй, весьма характерно в этом плане мнение Адама Смита — родоначальника классической политэкономии. Он в своей книге «Теория нравственных чувств» выступил последовательным сторонником некоей степени эгоизма, т.е. «любви к себе», но при непременной гармонии своекорыстных интересов с общими устремлениями людей к благополучию и счастью.

Смит полагал, что основная причина, которая движет человеком в стремлении улучшить свое положение, повысить социальный статус, состоит в том, чтобы «отличиться, обратить на себя внимание, вызвать одобрение, похвалу, сочувствие или получить сопровождающие их выгоды». Впоследствии в ставшем всемирно известном «Исследовании о природе и причинах богатства народов» он вместо моральных отношений между людьми во главу угла поставил экономические интересы, считая, однако, главным, чтобы приоритетная забота человека о собственном материальном благополучии не была помехой на пути к всеобщему благу, чтобы мысль о благоденствии всего общества преобладала над личными мотивами.

Автор «Теории нравственных чувств» определенно исходил из той посылки, что «человек может существовать только в обществе» и «имеет естественную склонность к общественному состоянию», а потому для него «уважение к общим правилам нравственности и есть собственно так называемое чувство долга». Отмечая, что благоразумие, справедливость, человеколюбие — качества, приносящие людям наибольшую пользу, Смит писал: «Наше собственное благополучие побуждает нас к благоразумию; благополучие наших ближних побуждает нас к справедливости и человеколюбию; справедливость отстраняет нас от всего, что может повредить счастью наших ближних, а человеколюбие побуждает нас к тому, что может содействовать ему».

Вполне допустимо считать, что смитовская нравственная позиция была по-своему эффективной для его времени — периода становления и утверждения капитализма эпохи свободной конкуренции. Она служила достаточно значимым средством предупреждения и улаживания конфликтов в ту переходную пору, когда набирал силу индивидуализм и сохраняли прочность коллективистские традиции прежнего общественного устройства.

**1.2. Становление конфликтологии как науки**

Как следует из вышеизложенного, преимущественно эмпирическое восприятие конфликтов держалось долго. По-настоящему научный подход к ним проявился только со второй четверти XIXв. Именно с того времени конфликты выдвинулись в ряд предметов для специального изучения. Формирование конфликтологии как особой области такого рода исследований происходило вместе с развитием истории, социологии, права, этики, психологии и других социальных наук.

Вначале для объяснения конфликтных ситуаций, как, впрочем, и других общественных явлений, использовали понятия, привычные для естественных наук. Естествознание служило как бы образцом построения социальных наук, рассмотрения общества по аналогии с живым организмом в виде органического целого, состоящего из взаимозависимых частей. Часто ссылались на наследственные признаки, инстинкты и иные психофизиологические свойства людей.

Борьба, конфликтные столкновения представлялись не просто возможными, а неизбежными явлениями человеческого бытия. Вслед за Чарльзом Дарвиным, который выдвинул теорию биологической эволюции, появился так называемый социальный дарвинизм — направление, сторонники которого объясняли развитие общества биологическими законами естественного отбора наиболее приспособленных к выживанию и борьбы за существование.

Фундамент конфликтологии закладывался при участии основателей социологии, к числу которых по праву относят Огюста Конто, Герберта Спенсера, Карла Маркса. Их труды стали, с одной стороны, общетеоретической базой конфликтологии, а с другой — методологическим руководством для разработки практических приемов анализа, оценки и разрешения социальных конфликтов.

Конт, к примеру, уделял большое внимание приметным в истории человечества проявлениям разделения и кооперации труда. Неизбежные следствия отмеченной им закономерности: образование социальных и профессиональных групп; концентрация богатства в руках немногих и эксплуатация значительной части людей; возникновение в разных формах корпоративных объединений; усиление эгоистической морали, которая разрушительно воздействовала на естественное для человека чувство солидарности и согласия.

Спенсер, в свою очередь, последовательно отстаивал взгляд на общество как на единый организм, целостную систему, каждая часть которой выполняет присущие ей специфические функции. Ориентируясь, хотя и в социологическом аспекте, на принцип борьбы за существование, он считал состояние противоборства, конфликты универсальными, усматривал в них всеобщий закон общественного развития, который обеспечивает равновесие не только в пределах отдельно взятого общества, но также между всем социумом и его природным окружением.

При этом Спенсер сформулировал существенной важности положения того методологического подхода к анализу общественных явлений, который в социологии определяется как функционализм. Суть положений в следующем: а) каждый элемент общественной системы может существовать только в рамках целостности, выполняя строго определенные функции; б) функции частей единого социального организма означают удовлетворение какой-либо общественной потребности и вместе направлены на поддержание устойчивости общества, его стабильности; в) сбой в деятельности той или иной части общественной системы создает ситуацию трудно-невосполнимого нарушения каких-то жизненно необходимых функций; г) сохранение целостности и стабильности, а следовательно, и преодоление конфликтов возможно, обеспечиваются они социальным контролем, согласием большинства с принятой в обществе системой ценностей. В конечном счете конфликты, будучи неизбежными, заметно стимулируют общественное развитие.

Маркс, как известно, истолковывал развитие общества с материалистических позиций. В соответствии с марксистской концепцией социального детерминизма, общество предстает как целостная интегральная система, состоящая из подсистем — экономической, социальной, политической, идеологической. Все подсистемы находятся в объективно обусловленной причинно-следственной зависимости одна от другой. Главенствующую, определяющую роль среди них выполняет экономика, которая основана на материальном производстве с тем или иным характером отношений собственности. Изменение социальной системы означает переход ее из одного качественного состояния в другое как результат разрешения противоречий, скопившихся в ходе поступательного развития общества. Доминирующей формой конфликта выступает борьба классов, характерная для всей истории человечества, особенно для так называемых антагонистических формаций.

Идеи классиков, заложивших основы конфликтологии, были восприняты и развиты следующим поколением представителей наук об обществе. На рубеже XIX—XX вв. социология, являясь наукой о закономерностях и движущих силах общественного развития, совокупностью знаний о функционировании различных социальных систем, переходила от постулатов социальной философии к конкретному анализу данных, получаемых в результате выборочной статистики, анкетных опросов, сравнительно-исторических обобщений, моделирования изучаемых процессов. И хотя представители разных направлений в социологии единодушно признавали важную роль конфликтов в жизнедеятельности общества, настоятельную потребность их внимательного исследования, все более очевидными оказывались несхожесть подходов отдельных мыслителей к конфликтам, серьезные расхождения между выдвигаемыми ими концепциями.

Например, Эмиль Дюркгейм — один из основоположников французской социологической школы — ставил знак равенства между общественным состоянием и социальной солидарностью. Он считал, что люди объединяются в общества не ради индивидуальной и групповой вражды, а вследствие взаимной потребности друг в друге. В его трактате «О разделении общественного труда», увидевшем свет в 1893 г., утверждалось: конфликт — универсальное явление социальной жизни, но не менее универсальны сотрудничество, взаимообмен и сплоченность людей; конфликт, если он разрешается эффективно и мирно, играет двоякую роль — выступает симптомом социальных проблем и является одновременно средством восстановления социального равновесия.

В отличие от последователей Маркса Дюркгейм отводил решающую роль в жизни общества не материальному производству, не экономике, а культуре. Последняя понималась им как специфическая совокупность средств, способов, форм и ориентиров взаимодействия людей со средой своего существования, или — почти то же самое — как система коллективно разделяемых ценностей, убеждений, образцов и норм поведения, присущих определенной группе людей. Налицо — идеалистическая позиция.

По Дюркгейму, общество — это прежде всего основанная на коллективных представлениях духовная реальность, которая стоит над индивидом; каждый человек, появляясь на свет, застает общество и его составляющие в готовом виде. То, что неким образом соединяет людей в социальную целостность, и есть солидарность. Она может быть либо механической, выражающей одинаковость отношения индивидов к обществу, либо органической, фиксирующей неодинаковость самих индивидов, различия между ними, что особенно явственно проявляется при углублении общественного разделения труда.

Наибольшее значение в сближении людей имеет не интерес (ибо всякая гармония интересов таит в себе скрытый и только отложенный на время конфликт), а нравственное самосознание, понимание человеком своих прав и обязанностей. Именно нравственность как конкретная совокупность норм, воздействующих на реальное поведение людей, обладает свойством регулирования конфликтов. «Единственная сила, способная умерять индивидуальный эгоизм, — отмечал Дюркгейм, — это сила группы; единственная сила, способная умерять эгоизм группы, — это сила другой, охватывающей их группы».

Для Макса Вебера — одного из ярких представителей немецкой социологии — субъектом социального действия являлось не общество в целом, а больше индивид, положение которого связано с определенным социальным статусом. С его точки зрения, общество — это взаимодействие людей, являющихся продуктом социальных, т.е. ориентированных на других людей, действий; это арена, на которой действуют позитивно и негативно привилегированные статусные группы. Они озабочены тем, чтобы в условиях конфликта материальных и идеальных интересов сохранить или даже упрочить свое влияние, отстоять свои экономические позиции, а также амбиции и жизненные ориентиры.

Вебер от объяснения социальных явлений действием законов, свойственных природной среде, сделал шаг вперед в интерпретации социальной жизни, способов ее упорядочения. Он, скажем, полагал, что капитализм — это рациональный тип хозяйствования, отличительной чертой которого является наличие хорошо организованного предприятия, где тот или иной индивид занимает свое место, ему отведенное.

Веберовская идеальная модель организации (еще ее называют бюрократической) представляет собой надежно устроенную и отлаженную машину. Все функции в ней регламентированы, а люди выполняют роль отдельных частей, колесиков, передаточных механизмов и т.п. Управление такой организацией сводится к выработке соответствующих инструкций и контролю за их неукоснительным исполнением. Какие-либо отклонения от предписанного порядка этой машине просто противопоказаны. Следовательно, и конфликтов в ней вроде бы не должно быть.

Практика, однако, демонстрировала ограниченность и существенные недостатки идеальной модели, повторявшей требования к функционированию организации как к режиму обычного технологического процесса. В реальной действительности компоненты предприятия оказываются связанными не столь жестко, его отдельные части функционируют с большей естественностью, автономно, хотя и преследуют общую цель. А это значит, что при любом виде организации наличествует питательная почва для конфликтов.

Георг Зиммель — современник и соотечественник Вебера — специально занялся разработкой теории конфликта, исходя при этом не только из ее социальной значимости, но и позитивной ценности как стимулирующего средства, фактора. Он был основателем так называемой формальной социологии, предметом которой служат те формы людского взаимодействия, что сохраняются при любых изменениях конкретно-исторических условий.

Именно Зиммель ввел в научный оборот термин «социология конфликта». Его работы в этой области признаны основополагающими. Среди них — фундаментальный труд «Социальная дифференциация». В нем обстоятельно проанализированы «чистые формы социализации», весь процесс усвоения человеческим индивидом определенной системы знаний, норм и ценностей. В ряду «чистых форм» значится и конфликт как одно из проявлений разногласия, объединяющих противоборствующие и вместе с тем взаимосвязанные стороны, включая отношения между рабочим и предпринимателем, лицами наемного труда и владельцами капиталов.

По Зиммелю, социальное — это прежде всего и главным образом межиндивидуальные отношения. Через их призму следует анализировать как дифференциацию общества, так и повторяющиеся в людской среде процессы — такие, например, социальные формы, как контакт и договор, конфликт и сотрудничество, господство и подчинение, авторитет, адаптация и т.д. Конфликт, хотя и является одной из форм разногласия, в то же время выступает интегрирующей силой, которая объединяет противоборствующих, способствует стабилизации общества, укрепляет конкретные организации.

Это в известной мере закрепляло в общественном сознании житейскую мудрость об опасности для человеческого общения ничем не обузданных эмоций — мудрость, которую аккумулировал Артур Шопенгауэр и которая со второй половины XIX в. обрела популярность на Европейском континенте, в том числе и в России. В частности, она сводилась к ряду нравственных предостережений: кто желает, чтобы его мнение было встречено с доверием, тот пусть высказывается хладнокровно и без горячности; запас снисходительности полезен, ибо предохраняет от пустых споров и ссор; надо, если это возможно, ни к кому не питать неприязни, никогда не выказывать своего гнева либо ненависти.

В отличие от социологов психологи, объясняя природу конфликтного поведения, ставили его в зависимость от психологических факторов. Например, хорошо известно, что это послужило Зигмунду Фрейду основанием для того, чтобы в развитии индивида, в формировании характера человека выдвинуть на первый план определенные влечения, в первую очередь сексуальное, предложить идею расчленения личности на три инстанции, т.е. ступени, звенья — «Оно», «Я» и «Сверх-Я».

Следует, однако, заметить, что очень скоро приверженцы психологического учения Фрейда стали отвергать его идею о биосексуальности. Они перенесли центр внимания на межличностные отношения, на приспособление человека как индивида к социальной среде.

Так, крупный австрийский психолог Альфред Адлер в противовес Фрейду безусловное предпочтение в человеческом поведении отдавал социальным факторам, единству, а не расчленению личности. Он утверждал, что личность нельзя брать в отрыве от общества, ибо человек — прежде всего социальное существо.

Лучше ориентироваться в человеческих характерах помогала ставшая популярной во всем мире типология, разработанная швейцарским психиатром и социологом, основателем аналитической психологии Карлом Юнгом. Отказавшись от фрейдистской теории сексуальности, он в то же время придавал огромное значение влечениям и тенденциям индивида как на «поверхности» сознания, так и на подсознательном уровне, полагая, что поведение и поступки личности определяют психическая энергия человека, ее обращенность на внешнюю среду или внутрь самой личности.

В широко известной книге Юнга «Психологические типы», 1 увидевшей свет в 1921 г. (русский перевод появился уже в 1924 г.), учитывались, с одной стороны, общая преобладающая направленность личности на внешний или внутренний мир (экстравертивный и интровертивный типы), а с другой — выделение доминирующей у данной личности психической функции (мышление, чувство (эмоции), ощущение и интуиция). Различались соответственно мыслительный, эмоциональный, сенсорный и интуитивный типы характера.

Если попытаться выразить типологию, обоснованную Юнгом, то получатся примерно следующие характеристики двух общих и четырех специальных типов характера.

Экстравертивный тип — это чуждая самосозерцанию, самоанализу обращенность сознания на внешний мир и деятельность в нем, преобладающая установка, интерес в направлении к внешним факторам, в движении от субъекта к объекту. Экстраверт в обычных условиях сначала говорит, а уж потом думает; всегда спешит поделиться своим мнением, высказать свою точку зрения; предпочитает находиться в центре внимания; нуждается в постоянном поощрении.

Интровертивный тип — это обращенность на внутренний мир и протекающие в нем процессы, преобладающая установка, интерес в направлении к субъекту, его собственным мыслям и переживаниям. Интроверт в обычных условиях не торопится говорить, предпочитая сначала продумать то, что хочет сказать; внимателен к тому, что говорят другие, но когда высказывается сам, не терпит, чтобы его прерывали; чувствует себя особенно комфортно, когда предоставлен самому себе, остается наедине с самим собой; после напряженного общения, как правило, нуждается в одиночестве и «самоперезарядке».

Понятно, названные качества есть лишь предпочтения. Они далеко не всегда имеют явную выраженность, поскольку чистых психологических типов не бывает, как нет хороших и плохих, а есть только различающиеся между собой.

В пределах общей установки, общего типа — экстравертивного или интровертивного — проявляют себя специальные типы, выступающие как функциональные; Это связано систем, что основные психические функции практически никогда не имеют равной силы или одинаковой степени развития у одного и того же человека. Чаще та или иная функция превышает другие, может иметь преимущественное, первостепенное значение. Чем же примечательны специальные типы характера?

Мыслительный тип — способность человека оставаться невозмутимым и сдержанным, не терять самообладания в сложных ситуациях; стремление улаживать спор, конфликт не ради какого-то блага, а прежде всего во имя истины; решительное проявление воли; достижение объективного подхода к фактам, полагаясь больше на логику и научные обоснования.

Эмоциональный тип считает наилучшим то решение, которое принимает во внимание чувства других людей; охотно и даже с удовольствием оказывает услуги другим, боясь кого-либо обидеть; предпочитает согласие, а потому старается избегать конфликтов или сглаживать их, если они случаются.

Сенсорный тип, ориентированный преимущественно на ощущения, предпочитает точные ответы на точные вопросы и тот вид работы, который приносит вполне осязаемый результат; как правило, удовлетворен тем, что есть, и не особенно стремится к усовершенствованиям, нововведениям; понимает все буквально, легче воспринимает детали, чем картину в целом; относится к тем людям, которые исповедуют мнение: «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать».

Интуитивный тип — это нередко рассеянный человек, имеющий обыкновение думать сразу о нескольких вещах; не лишенный фантазии и воспринимающий будущее без страха, а больше с интригующим интересом; не склонный вдаваться в конкретику, довольствующийся общими ответами на поставленные вопросы.

Специалисты-психологи не без основания полагают, что черты специальных типов характера, соединяясь в тех или иных пропорциях, проявляются в темпераменте человека. Они, кроме того, установили, что деление людей на экстравертов и интровертов не является постоянным; человек через определенный промежуток времени (примерно, 5—8 лет) может менять «кожу», т.е. превращаться из экстраверта в интроверта, и наоборот.

Нужно отметить, что свою лепту в становление конфликтологии вносили и отечественные мыслители. Они, испытывая влияние разных зарубежных течений, вместе с тем отразили своеобразие российского общества во второй половине XIX и начале XX в.

Можно назвать имена Петра Лаврова и Николая Михайловского — представителей так называемого субъективного идеализма.

В центре их внимания находился общественный прогресс, но главным движителем и, следовательно, мерилом прогресса признавалась личность, ее всестороннее развитие в кооперации с равными себе. Отсюда выводилась необходимость предотвращать возникновение антагонистического конфликта между личностью и обществом. Утверждалось, что прогрессу служит не борьба за существование, а больше взаимопомощь и солидарность людей, приспособление социальной среды к потребностям личности.

Схожие положения лежали в основе социологических концепций идеологов народничества — Михаила Бакунина, Петра Кропоткина, Петра Ткачева. Они (правда, в разных вариантах) утверждали, что человек — часть природы и потому должен повиноваться ее законам, в том числе принципу борьбы за существование, понимаемому как борьба человека с природой; законы природы не распространяются на общественную жизнь, которую творят сами люди и закономерности которой являются «продуктом человеческой воли и расчета»; коренная цель и критерий социального прогресса — постоянное приращение свободы личности, приведение в соответствие потребностей человека с возможностями их удовлетворения; на пути к идеалу приходится преодолевать антагонизм индивидуальных, частных интересов, порождающих конфликты между теми или иными общественными силами.

Максим Ковалевский, опираясь на ставший популярным в России сравнительно-исторический метод, также усматривал сущность социального прогресса в упрочении солидарности между людьми. При этом он ориентировался больше не на личность, а на социальные группы и классы, стремился выявить общее и особенное в общественных явлениях, видел критерий прогресса во все более полном воплощении в человеческом общежитии идей равенства и справедливости.

Свое видение проблемы социального конфликта высказывали и российские сторонники марксизма. В потоке идейной борьбы их взгляды были представлены двумя направлениями — ортодоксальным (Г.В. Плеханов, В.И. Ленин и др.) и «легальным» (П.Б. Струве, М.И. Туган-Барановский и др.). При значительных расхождениях им присуще и нечто принципиально общее — детерминистский подход к историческому процессу, когда в развитии общества приоритет отдается сфере материального производства, а ведущая роль отводится производственным отношениям, борьбе противостоящих классов, когда крупномасштабный социальный конфликт рассматривается как непременное условие разрешения социальных противоречий и приведения общества в новое качественное состояние.

Заметный вклад в относительно новую область научного знания внес Питирим Сорокин, ставший одним из самых выдающихся представителей «социокультурной школы» в социологии, выразителем идей интеграции социальных и культурных систем. Будучи руководителем кафедры Петроградского университета, он определял социологию как науку о формах, причинах и результатах поведения людей, живущих в среде себе подобных.

Сорокин подчеркивал: без знания общества и культуры, в которых рождается и растет данный индивид, никакие его личные черты — верования, идеи, убеждения, вкусы, пристрастия и то, что вызывает неприязнь, — не могут быть поняты. Без такого знания непостижимы поведение человека, образ его мыслей, манеры и нравы. Иными словами, конфликт непременно связан с удовлетворением потребностей людей, его источник заключен как раз в подавлении определенных, преимущественно базовых потребностей человека.

К ним, безусловно, относятся и определенные черты национального характера, на которые обращал серьезное внимание видный философ и правовед Иван Александрович Ильин. Он отмечал, что фактически каждый народ индивидуален, ему присущи свои особенные качества, проявления неповторимой природы, истории, души. Обобщая свои наблюдения, ученый писал: «Каждый народ по-своему вступает в брак, рождает, болеет и умирает; по-своему лечится, трудится, хозяйствует и отдыхает; по-своему горюет, плачет, сердится и отчаивается; по-своему улыбается, шутит, смеется и радуется; по-своему ходит и пляшет; по-своему поет и творит музыку; по-своему говорит, декламирует, острит и ораторствует; по-своему наблюдает, созерцает и творит живопись; по-своему исследует, познает, рассуждает и доказывает; по-своему нищенствует, благотворит и гостеприимствует; по-своему строит дома и храмы; по-своему молится и геройствует...; по-своему возносится духом и кается; по-своему организуется. У каждого народа свое особое чувство права и справедливости, иной характер, иная дисциплина, иное представление о нравственном идеале, иной семейный уклад, иная церковность, иная политическая мечта, иной государственный инстинкт. Словом: у каждого народа иной, особый душевный уклад и духовно-творческий склад».

Так, самобытность духовно-творческого склада россиян, т.е. их способность чувствовать, думать, желать и действовать, формировалась под влиянием специфических условий страны. Ильин относил к ним своеобразие природно-климатических условий и крупномасштабность территории, трудную историческую судьбу российской государственности, пережившей множество войн и провалов в социально-экономическом развитии, широту славянской души, преимущественное (среди других религий) влияние православия, укорененность общинных, артельных начал как в быту, так и в хозяйствовании.

Таким образом, можно констатировать, что к началу ХХ в. интерес ученых, прежде всего социологов и психологов, к исследованию конфликтов определился со всей отчетливостью. Конфликт признавался нормальным социальным явлением. Указывалось на ряд биологических, психологических, социальных и других факторов, которые с неизбежностью порождают конфликты. Отмечалось, что, в свою очередь, конфликты могут выполнять позитивную роль, когда при их посредстве удается взаимно уравновешивать несовпадающие интересы социальных групп и общественных сил.

**1.3. Современные концепции конфликта**

В новейшее время теория конфликтов обрела дополнительную конкретизацию. Проблематика конфликтологии получила более четкие очертания.

Важное место в разработке теоретических аспектов исследования конфликтов заняла структурно-функциональная модель организации, обоснованная американским социологом Толкоттом Парсонсом. Вслед за Спенсером и не без влияния Сорокина (тот в 1922 г. вынужденно покинул Россию, обосновался в США, где с 1930 г. возглавил им же созданный социологический факультет Гарвардского университета) он рассматривал общество как систему отношений между людьми, связующим звеном которой являются нормы и ценности. Парсонс следовал следующим положениям: а) любая социальная система представляет собой относительно устойчивую, стабильную и хорошо интегрированную структуру; б) каждый элемент этой системы имеет определенную функцию, внося тем самым вклад в поддержание ее устойчивости; в) функционирование социальной структуры базируется на ценностном согласии членов общества, которое обеспечивает необходимую стабильность и интеграцию.

По Парсонсу, нормативный компонент социального действия разворачивается на четырех уровнях: организм, личность, социальная система, культура. Возможность конфликта заложена в самом процессе социализации, в ходе которого человек оказывается приобщенным не только к способам функционирования социальной системы, но и к нормам и ценностям соответствующей культуры. В конфликт может перерасти несоответствие, определенная напряженность, складывающаяся при социализации между внутренними физиологическими потребностями организма и потребностями человека в социальных отношениях.

Парсонс понимал социальную систему как определенного типа коллективность, предъявляющую четыре функциональных требования: адаптацию к внешним объектам, целедостижение, интеграцию подсистем, воспроизводство структурных форм нормативно-ценностного образца. При этом считалось, что адаптацию обеспечивают экономические отношения, достижение цели — политические условия, интеграцию — правовые нормы и обычаи, воспроизводство структуры — социальные институты, верования и мораль.

Весьма существенно то, что признавались внутренняя противоречивость социальной системы и, следовательно, реальность возникновения конфликтов. Но в целом Парсонс выступал за поддержание «гармонического», т.е. бесконфликтного отношения между элементами системы. Конфликт представлялся ему социальной аномалией, своего рода болезнью, которую необходимо преодолевать.

Близкую с Парсонсом точку зрения на природу и преодоление конфликтов высказывали представители так называемой индустриальной школы в социологии управления с ее доктриной «человеческих отношений», популярной в 1930—1940-е гг. Конфликты рассматривались ими также как опасная «социальная болезнь», которая нарушает состояние общественного равновесия и сотрудничества.

Например, Элтон Мэйо, изучая влияние различных факторов на повышение производительности труда, показал, сколь важны, с одной стороны, взгляд на человека как на социальный организм, ориентированный и включенный в контекст группового поведения, а с другой — несовместимость самой природы человека с жесткой иерархией подчиненности в строго регламентированной организации. Результатом исследований стали последовавшие руководителям индустриальных предприятий рекомендации:

• держать равновесие на людей в большей степени, нежели на выпуск продукции;

* идти смелее на замену индивидуального вознаграждения групповым (коллективным);
* дополнять экономическое стимулирование социально-психологическим, имея в виду поддержание благоприятной моральной атмосферы, повышение удовлетворенности работой, следование демократическому стилю руководства;
* использовать такие средства повышения производительности, как «гуманизация труда», «групповые решения», «просвещение служащих», паритетные отношения с профсоюзами и т.п.

Определенное влияние на развитие конфликтологии оказали социологи известной Чикагской школы. Они отводили конфликтам место в ряду четырех взаимосвязанных типов социального взаимодействия — соревнования, конфликта, приспособления и ассимиляции, указывая на то, что конфликтам принадлежит переходная роль от соревнования к другим типам взаимодействия, а значит, и место существенного источника социальных перемен. Отсюда шло формулирование практических целей, важных и для управленцев: способствовать трансформации конфликтов в сотрудничество, содействовать гармоничным отношениям между социальными группами, осуществлять разработку конкретных методик по разрешению конфликтных ситуаций.

Ученые разных стран обратили внимание на то, что конфликты неизменно возникают даже в тех организациях, которые функционируют и управляются безупречно. Это обстоятельство вновь и вновь заставляло усомниться в том, что какая-либо модель социальной системы способна обеспечить стабильный консенсус (единодушие, единогласие). Вместе с тем крепло понимание необходимости учитывать естественную неизбежность и закономерный характер социальных противоречий, перерастающих в конфликты. В итоге с начала 1950-х гг. в США, Германии, Франции, ряде других западных стран сложились и получили распространение современные концепции конфликта.

Первой по времени появления следует назвать концепцию позитивно-функционального конфликта американца Льюиса Козера. Суть этой концепции в том, что конфликты не есть нечто чужеродное, аномальное для общества; они — продукт, элемент внутреннего состояния социальной системы, существующего в нем порядка вещей и самих отношений между отдельными личностями и социальными группами.

Козер предлагая понимать под конфликтом «борьбу за ценности и претензии», усматривал в нем некую социальную напряженность между тем, что есть, и тем, что должно быть, в соответствии с чувствами, взглядами, интересами определенных социальных групп и индивидов. Конфликты, по его мнению, выполняют важные функции; они необходимы как способ, которым общество время от времени разряжает напряженную обстановку, разрешает коллизии и противоречия между отдельными людьми и социальными группами.

В любом конфликтном противоборстве заложен позитивный потенциал. Это связано с тем, что конфликт способствует социализации индивидов и образованию социальных групп, установлению и поддержанию относительно стабильной структуры внутри групповых и межгрупповых отношений, созданию и сохранению баланса сил, сигнализации о тех или иных социальных проблемах и недостатках.

Представляется очевидным, что Козер, оставаясь на позициях функционализма, сделал акцент на сотрудничестве. Он подчеркнуто выделил значение конфликтов в обеспечении устойчивости и стабильности социальной системы, той или иной организации.

Своей точки зрения — четко выраженного критического отношения к структурно-функциональному анализу, скептического восприятия «равновесно-интегральной» модели общественного устройства — придерживаются некоторые западноевропейские ученые. Среди них выделяется немецкий социолог Ральф Дарендорф, предложивший концепцию конфликтной модели общества.

Позиция Дарендорфа заключается в том, что общество в каждый момент подвержено изменениям, в любой своей точке пронизано рассогласованием и конфликтом. Всякий элемент социальной системы в той или иной степени вызывает изменение и дезорганизацию. Каждое общество основано на господстве, на том, что одни принуждают и подчиняют других. Противостояние, конфликты происходят из-за того, что людей разделяет не только социальное неравенство, т.е. неодинаковый доступ к ресурсам, их обладанию и распределению, но и борьба за власть, престиж и авторитет, неравное положение в отношениях управления и организации, когда одни наделены правом командовать, а другие принуждены подчиняться и выполнять отдаваемые им приказы.

Конфликты, полагает Дарендорф, в принципе не устранимы из общественной жизни, они вездесущи как неизбежное следствие всякой иерархически организованной системы. Однако люди имеют возможность для регулирования конфликтов, упреждения «социальных потрясений». Для этого важны по крайней мере три условия: во-первых, наличие ценностных установок, признание различий и противостояния конфликтующих; во-вторых, уровень организации сторон — чем выше степень организованности, тем легче достичь согласия и исполнения договоренностей; в-третьих, взаимо приемлемость определенных правил, соблюдение которых позволяет сохранять или поддерживать отношения между сторонами, участвующими в конфликте.

Особую позицию в отношении конфликтов занимает известный французский социолог Ален Турен. Одна из его книг «Возращение человека действующего», написанная в начале 1980-х гг., в переводе на русский вышла в 1998 г. Этот труд интересен тем, что автор, выступая решительным критиком классической социологии, приверженности структурному функционализму и эволюционизму, полагает, что в условиях перехода к постиндустриальному обществу нужно ориентироваться на другое — на социологию действия, активизацию субъекта как действующего лица, способность общества к само конструированию через конфликты и общественные движения.

Он призывает отказаться от иллюзорных, по его мнению, попыток анализировать роль субъектов вне всякого отношения к общественной системе или от описания социальной системы без действующих лиц. В первом случае, считает он, происходит преобладание либерального подхода, общество сводится к рынку, а во втором — система облекается в форму чрезмерного функционализма. В действительности же, как полагает автор книги, свойство человеческих систем заключается в выдвижении и изменении собственных целей, что и дает основания ориентироваться на социологию действия, на анализ механизмов самопроизводства общественной жизни.

По Турену, механизмами изменения являются конфликты между субъектами общества — действующими лицами — из-за общих культурных ориентации и управления ими. Общественная организация должна быть понята как результат конфликтных отношений между общественными силами по поводу контроля за культурными моделями, в соответствии с которыми общность, коллектив организует нормативным образом отношения со своим окружением. Следовательно, конфликт существует на уровне социальной и культурной организации, т.е. определенным образом установленного порядка. Повсюду, где есть такой порядок, должно наличествовать и его оспаривание. Не общественная ситуация управляет действием и сознанием людей, а она сама является следствием культурных инноваций и общественных конфликтов.

«Конфликт, — отмечает социолог, — имеет значение и подтверждает себя в качестве реального общественного конфликта только в той мере, в какой действующие лица, каждый со своей стороны, стремятся управлять областью своего взаимодействия». И добавляет: конфликт не означает ни противоречия, ни бунта, а является социальной формой самопроизводства общества; конфликт не связан с какой-либо одной сферой социальной действительности, он повсюду и должен признаваться во всех областях общественной жизни.

Совокупность оригинальных идей, изложенных Туреном, можно с некоторой долей условности охарактеризовать как концепцию всеобщности социального конфликта, свойственного постиндустриальному обществу.

Еще одну достаточно известную концепцию, названную общей теорией конфликта, выдвинул американский социолог и экономист Кеннет Боулдинг. Он также исходит из противоположных функциональному подходу установок, а именно: конфликты вездесущи, стремление к постоянной вражде и борьбе с себе подобными непреодолимо, эскалация насилия лежит в самой природе человека. Вместе с тем утверждается, что конфликты возникают и развиваются по общим образцам, проявляются через единые элементы, неотделимы от социальных условий, их можно предупредить и преодолеть. По Боулдингу, основу «социальной терапии» по «снятию», предотвращению конфликтов составляют три момента: понимание причин возникающих противоборств; разумный выбор согласованных способов их устранения; нравственное совершенствование людей.

Часть зарубежных психологов, следующих неофрейдистскому направлению[[1]](#footnote-2)\*, считает, что источник конфликта кроется в стремлении человека, с одной стороны, к безопасности, а с другой — к реализации собственных желаний. Причины конфликтов коренятся в серьезном противоречии между ценностями личности и ее реальным положением в обществе, между завышением, искусственным стимулированием потребностей и совсем нередкой физической невозможностью их удовлетворить. Согласно мнению некоторых психоаналитиков, конфликт находит свое разрешение в разного типа моделях («стратегиях») поведения человека: либо это «стремление к людям», т.е. поиск привязанности, желание обрести чувство сопричастности к той или иной общности; либо это «стремление от людей», характерное доминированием чувства отчуждения от остального мира, сужением базы соприкосновения с социальной средой; либо это «стремление против людей», которое выражается в конфронтации с другими и борьбе с ними, в готовности жить по «закону джунглей».

Отечественная же наука пока отстает с концептуальной разработкой теории конфликтов. Нужно иметь в виду, что в бывшем Советском Союзе с конца 1920-х и вплоть до 1970-х гг. социология, социальная психология, кибернетика находились в загоне, почти в полном забвении. Конфликтология не получала признания и не развивалась. Поэтому научные исследования, посвященные описанию, анализу и оценке конфликтов, стали появляться у нас лишь с конца 1980-х гг.

Среди них следует отметить монографию В. В. Дружинина, Д. С. Конторова и М.Д. Конторова «Введение в теорию конфликта». Выступая с технократических позиций, ее авторы сконцентрировали внимание на своеобразных, так называемых эргатических конфликтах, происходящих в техносфере, т.е. там, где применяются сложные системы управления с участием человека-оператора.

В книге подчеркивается, что на пороге XXI в. мир стал эргатическим, человечество приобрело грандиозные энергетические и информационные ресурсы. Но и при возросших возможностях человек пока не в состоянии совладать с самим собой. В результате неизбежны конфликты различного масштаба, значимости и свойства; они — стимул и тормоз прогресса, добро и зло одновременно.

Продолжительное время, считают авторы книги, конфликт рассматривался как гуманитарная проблема, не поддающаяся точному исследованию. Но развитие прикладной математики и вычислительной техники расширили применение количественных методов. На рубеже 1980-х гг. интуитивизм и умозрительная логика уступили новым веяниям. Человечество вышло еще на один виток спирали общественного прогресса, и теперь почти все конфликты так или иначе связаны с техникой. Социальные конфликты, ведущая роль в которых принадлежит человеческому фактору, протекают как в социальной, так и в технической сферах. Собственно понятие «эргатический» предполагает единство трех компонентов — индивида, социума, техники.

Другой коллектив авторов (А.В. Дмитриев, В.Н. Кудрявцев) в своих публикациях — «Введение в общую теорию конфликтов», **«Конфликтология»** — рассматривает природу, причины, субъекты, объекты и наиболее распространенные виды конфликтов в рамках, ограниченных преимущественно юридической конфликтологией. Прежде всего под этим углом зрения они анализируют конфликтные ситуации, напряженность конфликта и механизм его развития, систематизируют способы предупреждения и разрешения конфликтов. При этом ученые-юристы придерживаются той методологической позиции, по которой конфликты относятся к нежелательным явлениям, поскольку сдерживают позитивное решение назревших проблем социальной жизни.

Иной — социально-политический — ракурс выдержан в книге А.Г. Здравомыслова «Социология конфликта». В ней природа, движущие силы и мотивация конфликтных противостояний, формы развертывания и способы разрешения конфликтов исследуются и освещаются главным образом в тесной увязке с анализом социально-политических процессов, происходящих в современном мире, и той ситуации, которая складывается ныне в российском обществе.

По Здравомыслову, социология конфликта исходит из того, что конфликт — вполне нормальное явление общественной жизни, его выявление и развитие являются полезным и нужным делом. Всеобщая гармония интересов — это миф, вводящий людей в заблуждение. Общество, органы власти и отдельные лица могут достичь более эффективных результатов в своих действиях, если не будут закрывать глаза на конфликты и конфликтные ситуации, а последуют определенным правилам, направленным на регулирование конфликтов.

В последние годы издано немало монографий, учебников и учебных пособий по конфликтологии, содержащих уже не только критические обзоры западных теорий и практики, но и материалы исследований отечественных ученых, анализ практики разрешения конфликтов в условиях современной российской действительности. Популярными становятся работы, посвященные переговорам, стратегиям и тактикам их успешного проведения, а также переговорной компетентности.

В учебнике А.Я. Анцупова и А.И. Шипшова «Конфликтология» проведен фундаментальный обзор работ в области конфликтов, сделана попытка обобщения и систематизации научных знаний о конфликтах, полученных в различных областях российской науки. С позиции междисциплинарного подхода излагаются основы отечественной конфликтологии, характеризуется история развития ее отраслей, предлагается универсальная понятийная схема описания конфликтов, рассмотрены методологические принципы конфликтологии, методы и методики изучения конфликтов, условия и способы их предупреждения и конструктивного регулирования.

В работе Н.А. Гришиной «Психология конфликта» рассматриваются психологические проблемы конфликтов: виды конфликтов, психологические подходы к их пониманию, взаимодействие людей в конфликтных ситуациях, особенности переживания человеком конфликтов, закономерности реакций людей на трудные ситуации в общении, переговорные модели разрешения конфликтов и психологическая помощь людям при возникновении конфликтов.

В книге «Конфликтология», подготовленной группой конфликтологов-медиаторов под руководством А. С. Кармина, рассматриваются основные типы конфликтов, причины возникновения и варианты развития конфликтных ситуаций, методы диагностики и анализа конфликтов, поведение людей в конфликте. Особое внимание уделяется технологии разрешения конфликтов, анализу разнообразных методик и процедур преодоления разногласий, в том числе и одной из наиболее эффективных форм решения конфликтов — медиации. В книге Э.Э. Линчевского «Контакты и конфликты: общение в работе руководителя» рассматриваются проблемы компетентности руководителя в общении и его действия в условиях служебного конфликта.

В учебнике И.Е. Ворожейкина, А.Я. Кибанова и Д.К. Захарова «Конфликтология» излагаются научные и прикладные знания о конфликтах, источниках их возникновения, структуре и стадиях развития, формах проявления, функциях и значимости в социально-экономической и других сферах жизни общества, рассматриваются вопросы управления конфликтами, выбора оптимальных методов предупреждения и преодоления конфликтных ситуаций, роли руководителя в профилактике и разрешении конфликтов.

В учебном пособии Б.И. Хасана и Щ.А. Сергоманова «Психология конфликта и переговоры» представлены взгляды ведущих психологических школ на проблему и феноменологию конфликта, основные понятия современной конфликтологии; предложены способы описания и анализа конфликтных ситуаций, рассмотрены способы подготовки, организации и проведения переговоров как основной формы взаимодействия заинтересованных сторон для продуктивного разрешения конфликтов.

В практикуме, подготовленном СМ. Емельяновым, представлен обширный материал для проведения практических занятий по курсу «Конфликтология», а также для самостоятельной работы над содержанием данного курса: деловые, дидактические и ситуационно-ролевые игры; дидактические тренинги; тренинговые упражнения; описания конфликтных ситуаций для последующего обсуждения. В учебном пособии Н.Н. Васильева «Тренинг преодоления конфликтов» описываются методические приемы и техники, использование которых продвигает к интегральному решению конфликтных ситуаций.

Отечественные психологи полагают, что человек объективно выступает в системе самых многообразных и противоречивых качеств. Важнейшее из них — быть субъектом, т.е. творцом своей истории, вершителем своего жизненного пути: инициировать и осуществлять изначально практическую деятельность, общение, поведение, созерцание и другие виды специфической человеческой активности — творческой, нравственной, свободной. Под субъектом психологи понимают как отдельную личность, которая действует в высшей степени активно, настойчиво стремится к целям, поставленным перед собой, так и сообщество людей, объединенных общими интересами.

За последние годы в России и теоретическая, и прикладная значимость конфликтологии возросла. В известной мере это вызвано социально-экономическими реформами в стране, становлением рыночных отношений и, в частности, усложнением взаимосвязи экономических партнеров, сталкивающимися интересами предпринимателей и вообще хозяйствующих субъектов, обострением разного рода противоречий между производителями и потребителями товаров и услуг, нестыковками в распределении и потреблении благ, соблюдении социальных гарантий, прав и обязанностей граждан. На интересе к проблеме конфликтов, практическим путям их улаживания также сказываются кризисное состояние экономики и социальной сферы, снижение нравственных требований в обществе, рост социальной напряженности в стране.

Во всех современных концепциях конфликта содержится утверждение, что любые действия людей, включая и конфликтность, социальны, так или иначе связаны с социальной средой. Конфликт, его причины, формы проявления и способы урегулирования доступны пониманию только на основе глубокого уяснения природы общества и особенно человека, закономерностей социальных отношений и взаимодействия людей.

Вопрос о сущности человека, его роли и предназначении в мире и в настоящее время остается фундаментальным, базовым для понимания конфликтов. Сохраняют свое значение сформулированные немецко-американским социологом Эрихом Фроммом идеи о постижении в равной мере как закономерностей, которые определяют развитие общества, так и законов, управляющих жизнью индивида. «Самые прекрасные, как и самые уродливые наклонности человека, — утверждал ученый, — не вытекают из фиксированной, биологически обусловленной человеческой природы, а возникают в результате социального процесса формирования личности». Людские страсти, заботы и тревоги — это продукт культуры, развития цивилизации.

Именно отсюда следует формулирование цели «гуманистического преобразования» и социума, и самого человека. На вопросы «кто есть человек, что движет им, чем определяется поведение как отдельной личности, так и достаточно больших групп людей?» сегодня наука отвечает следующим образом: основной движущей силой человеческого поведения являются потребности людей — витальные (сугубо жизненные, обеспечивающие существование), социальные (общественные) и идеальные (духовные); эти потребности изначально заложены в человеке и не происходят одни из других.

Мировое развитие в XIX, а еще более в XX столетии убедительно показало правоту приверженцев социальной справедливости, согласия и мира между людьми. Утверждение этой исторической тенденции закреплено во Всеобщей декларации прав человека, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 10 декабря 1948 г. Соответствующие статьи международного документа первостепенной важности, в частности, гласят: «Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг друга в духе братства... Каждый человек имеет обязанности перед обществом, в котором только и возможно свободное и полное развитие его личности».

Как в России, так и в странах Запада до сих пор не сложилась общепризнанная теория конфликта, имеются существенные расхождения в методологических подходах к характеристике роли и значения конфликтологии. Приходится считаться с наличием несовпадающих по содержанию принципиальных положений и разнообразием концепций, с необходимостью самостоятельно выбранного взгляда на конфликты, их сущность и предназначение.

В заключение приведем перечень этапов, характеризующих становление конфликтологии как теории и практики (табл. 1.1).

**Таблица 1.1**

**ХАРАКТЕРИСТИКА ЭТАПОВ СТАНОВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ КАК ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ этапов** | **Характеристика этапов** | **Исторические периоды** | |
| 1-й этап | Конфликты как существенная сторона социальных связей, взаимодействия и отношения людей | Древнейшие времена |
| 2-й этап | Конфликтологические идеи носят в основном религиозный характер | Средние века |
| 3-й этап | Конфликтологические идеи пронизаны верой в силу, гуманизм, разум и гармонию человека, способность преодолеть конфликты | Эпоха Возрождения (XIV-XVI вв.) |
| 4-й этап | Появление предпосылок к системному подходу в познании и изучении конфликтов | Новое время и эпоха Просвещения (XVII-XVIII вв.) |
| 5-й этап | Проявление системного научного подхода к изучению конфликтов | Первая половина XIX в. |
| 6-й этап | Становление теории конфликтов как относительно самостоятельной теории | Вторая половина XIX — первая половина XX в. |
| 7-й этап | Развитие теории конфликтов, четкое определение ее проблематики, формирование конфликтологии как науки и дисциплины | Новейшее время  (конец XX — начало XXI в.) |

**Контрольные вопросы и задания**

1. В каких формах с древности и до Нового времени шло в мире накопление знаний о конфликтах?
2. Когда начала складываться конфликтология как отдельная область научных исследований?
3. Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX—XX вв., внесших заметный вклад в разработку теории конфликтов.
4. Изложите сущность концепции позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
5. Какие принципы положены в основу концепции конфликтной модели общества Р. Дарендорфа?
6. Укажите особенности концепции А. Турена и всеобщности социального конфликта.
7. Охарактеризуйте основное отличие «общей теории конфликта» К. Боулдинга от других концепций конфликта.
8. Чем определяется возросший интерес к теории и практике конфликтов в современной России?
9. Назовите этапы, характеризующие становление конфликтологии как теории и практики.

1. \* Направление названо по имени австрийского психолога Зигмунда Фрейда. [↑](#footnote-ref-2)