

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ**

**ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Учебное пособие

Под ред. В. В. Вахниной

Москва • 2019

УДК 316.48:351.74
ББК 88.53
О-75

Одобрено редакционно-издательским советом
Академии управления МВД России

Рецензенты: *К.С. Колесник*, доцент кафедры психологии и педагогики Белгородского юридического института МВД России имени И. Д. Путилина, кандидат социологических наук; *С.Е. Борисова*, доцент кафедры уголовного права, криминологии и психологии Орловского юридического института МВД России имени В.В. Лукьянова, кандидат психологических наук, доцент.

Авторы: Вахнина В. В., Мальцева Т. В., Ульянина О. А., Михайлова Т. В.

О-75 **Основа** конфликтологии в деятельности руководителей органов внутренних дел: учебное пособие. *Вахнина В. В. и др.* / под ред. В. В. Вахниной – М. : Академия управления МВД России, 2019. – 100 с.

ISBN 978-5-907187-05-4

В учебном пособии обобщаются и систематизируются имеющиеся теоретические исследования и практические разработки в сфере конфликтологии в соответствии с современными требованиями, для выработки единого подхода к подготовке и проведению учебных занятий со слушателями, проходящими обучение по дисциплинам «Конфликтология», «Использование профайлинга в управленческой деятельности», «Формирование кадровой политики организации» по программе магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент», 38.04.03 «Управление персоналом», 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление».

Учебное пособие способствует повышению уровня социально-психологической компетентности руководителей и сотрудников органов внутренних дел.

УДК 316.48:351.74
ББК 88.53

ISBN 978-5-907187-05-4

© Вахнина В. В., Мальцева Т. В.,
Ульянина О. А., Михайлова Т. В., 2019
© Академия управления МВД России, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1. Конфликт как социально-психологическое явление.	6
1.1. Конфликтология как наука	6
1.2. Понятие и функции конфликта. Уровни и модели анализа социально-психологического конфликта	15
1.3. Причины и факторы возникновения конфликтных ситуаций.	21
Глава 2. Характеристика внутриличностных конфликтов	26
2.1. Подходы к научному пониманию внутриличностных конфликтов.	26
2.2. Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания	28
Глава 3. Групповые конфликты и их психологические особенности в органах внутренних дел.	41
3.1. Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах	41
3.2. Групповые конфликты, их типы и психологические особенности.	52
Глава 4. Организация, тактики, техники урегулирования конфликта	59
4.1. Переговоры как способ разрешения социально-психологического конфликта.	59
4.2. Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования	67
Заключение.	81
Список литературы	82
Нормативные правовые акты	82
Основная учебная литература	84
Дополнительная литература	84
Приложение	92

ВВЕДЕНИЕ

В юридической, социальной психологии и психологии управления рассматриваются различные виды социально-психологических конфликтов, которые объединяют конфликты, происходящие во внутреннем мире личности, между субъектами и группами.

Любые внешние изменения могут сопровождаться негативными психологическими последствиями, если не подкрепляются адекватными изменениями в системе ценностей самого индивида или группы и не находят опору в личностно-смысловых образованиях.

В этих случаях проявляется недостаточная сформированность механизмов личностной и групповой адаптации. В частности, одной из форм личностной дезадаптации является внутриличностный или личностно-групповой конфликт.

Каждый человек постоянно сталкивается с внутриличностными, межгрупповыми и личностно-групповыми конфликтами. Конструктивно разрешенные, они являются своего рода движущей силой развития личности/группы. В противном случае они могут сопровождаться такими негативными последствиями, как личностная деформация, потеря эмоциональной стабильности, устойчивости как в обычных, так и в экстремальных условиях деятельности.

В итоге личностная или групповая конфликтогенность может привести к различным кризисным состояниям.

Познание сущности социально-психологических конфликтов, причин и способов их разрешения может позволить эффективно преодолевать различные негативные психологические состояния, способствовать совершенствованию личностной/групповой адаптации, личностному росту и положительной групповой динамике.

Социально-психологические конфликты затрагивают все стороны деятельности человека, включая систему социальных отношений, профессиональную деятельность, определяют полноту самореализации, особенности личностного и профессионального роста. Повышенный уровень ответственности перед нормативами, организующими служебную деятельность в правоохранительных органах, ее негативные факторы и правовая регламентация профессионального поведения способствуют повышению внутриличностной и внутригрупповой конфликтности, и иным негативным проявлениям личности и группы сотрудников органов внутренних дел. Наличие социально-психологических конфликтов является при-

чиной снижения профессиональной активности, психологической уязвимости, негативно отражается на качестве исполнения профессиональных обязанностей, что в итоге может приводить к трудностям профессионального и личностного развития.

Учет различных форм проявления психологических закономерностей, механизмов возникновения, развития и конструктивного разрешения социально-психологических конфликтов может способствовать не только преодолению эмоционально-психологических перегрузок и стабилизации психологического равновесия, но и повышению профессиональной активности, успешному преодолению затруднений в профессиональной деятельности, а также оптимизации личностно-профессионального роста.

ГЛАВА 1. КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ

1.1. Конфликтология как наука

1.2. Понятие и функции конфликта. Уровни и модели анализа социально-психологического конфликта

1.3. Причины и факторы возникновения конфликтных ситуаций

1.1. Конфликтология как наука

Исследование конфликтов относится к наиболее динамично развивающейся в последние годы области психологии. Конфликтология представляет собой отдельную область научного знания. У нее свой предмет изучения — социальная природа, причины, типы и динамика конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования. Самое общее представление о предмете конфликтологии дает этимология слова «конфликтология» (от лат. *conflictus* — столкновение, противостояние, противоборство) — «наука о конфликтах».

Конфликтология является одной из самых молодых отраслей научного знания, которая развивалась на стыке многих наук и прежде всего — социологии и психологии.

Конфликтология — это система знаний о закономерностях, механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Она выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в кон. 50-х гг. XX в. и изначально получила название «социология конфликта». Это событие связывается с работами Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957), а также Л. Козера (США) — «Функции социальных конфликтов» (1956).

Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов: сначала — в рамках философии, а позднее — социологии, психологии и других наук.

Период со второй половины XIX по нач. XX вв. занимает исключительное место в становлении конфликтологии как отно-

сительно самостоятельной теории, т. к. был накоплен достаточно большой объем информации по проблемам конфликта, кроме того, это время характеризовалось сильнейшими социальными потрясениями и возникновением целого ряда новых наук и концепций.

Особый интерес представляют взгляды Георга Зиммеля (1858–1918), полагавшего, что конфликт в обществе неизбежен. Именно он ввел термин «социология конфликта» («Социология», 1908). Его по праву считают основоположником функциональной теории конфликта.

Представители разных направлений науки единодушно признавали важную роль конфликтов в жизнедеятельности общества, настоятельную потребность их внимательного исследования. Но все более очевидным оказывались несхожесть подходов отдельных мыслителей к конфликтам, серьезные расхождения между выдвигаемыми ими концепциями.

Например, Эмиль Дюркгейм утверждал, что конфликт – универсальное явление социальной жизни, и если он разрешается эффективно и мирно, то это играет двоякую роль – выступает симптомом социальных проблем и является одновременно средством восстановления социального равновесия.

По мнению Макса Вебера, идеальная модель организации представляет собой надежно устроенную и отлаженную машину, в которой конфликтов быть не должно.

Особо следует отметить работы Зигмунда Фрейда (1856–1939) в области психологии, – в отличие от социологов, объясняя природу конфликтного поведения, он ставил конфликт в зависимость от психологических факторов. Следует сказать, что его приверженцы позднее перенесли центр внимания на межличностные отношения, на приспособление человека как индивида к социальной среде.

С нач. 50-х гг. в США, Германии, Франции и в ряде других западных стран сложились и получили распространение современные концепции конфликта.

Первой по времени появления следует назвать концепцию позитивно-функционального конфликта американского социолога Льюиса Козера, основы которой он изложил в работе «Функции социального конфликта» (1956). Суть этой концепции в том, что конфликты не есть нечто чужеродное, аномальное для общества, – это продукт, элемент внутреннего состояния социальной системы, существующего в нем порядка вещей и самих отношений между отдельными личностями и социальными группами.

Л. Козер, предлагая понимать под конфликтом «борьбу за ценности и претензии», усматривал в нем некую социальную напря-

женность 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 внутригрупповых и межгрупповых отношений, созданию и сохранению баланса сил, сигнализации о тех или иных социальных проблемах и недостатках.

Немецкий социолог Ральф Дарендорф (1929–2009) предложил концепцию конфликтной модели общества («Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе», 1957).

Конфликты, полагает Р. Дарендорф, в принципе, неустранимы 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, взаимоприемлемость определенных правил, соблюдение которых позволяет сохранять или поддерживать отношения между сторонами, участвующими в конфликте.

Кстати, и Козер, и Дарендорф сегодня считаются *современными классиками конфликтологии* и последователями Карла Маркса (1818–1883) и Георга Зиммеля. Их идеи положены в основу конфликтологии, осуществившей переход от теоретических описаний конфликтов к практической работе с ними.

Подобно Марксу, Зиммель полагал, что конфликт в обществе неизбежен, и считал одной из его основных форм конфликт между индивидом и обществом (“The Sociology of Georg Simmel”, 1950). Зиммелю приписывается и авторство самого термина «социология конфликта», и приоритет в ее основании. В отличие от Маркса, Зиммель проявлял интерес к более широкому спектру конфликтных явлений, описывая конфликты и между этническими группами, и между разными поколениями людей и культурами.

В этот же период в психологии, благодаря исследованиям М. Шерифа, А. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотт и других, психология конфликта выделяется как относительно самостоятельное направление.

Исследования в области социологии конфликта, и особенно в области психологии конфликта, способствовали развитию конфликтологической практики, становление которой происходило в 70-е гг. XX ст.

В формировании конфликтологической практики особое место заняли переговорные методики разрешения конфликта. Разработка технологий переговоров с участием посредника-медиатора (В. Линкольн, Л. Томпсон, Р. Рубин) привела к созданию в США в 1970–1980-х гг. учебных заведений по подготовке специалистов-медиаторов. В это времена всемирную известность приобрел Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

В 1980-е гг. возникают конфликтологические центры в США и других странах, а в 1986 г. в Австралии по инициативе ООН создается Международный центр разрешения конфликтов. В России первый центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в нач. 90-х гг. XX в.

Исследованию и разработке проблемы конфликтов в отечественной психологии предшествовала непростая история. Для российской психологической науки всегда был характерен глубокий интерес к внутреннему миру человека, к духовному измерению и наиболее сущностным аспектам его существования.

В психологии сложилась определенная неравномерность в изучении различных видов конфликта. Около 83 % работ приходится на изучение межличностных конфликтов.

Внутриличностным конфликтам посвящено около 8 % публикаций. Психологическая характеристика конфликтов между малыми, средними и большими группами международных конфликтов представлена в 3–4 % работ.

К середине 1980-х гг. сформировались три подхода к изучению конфликта:

1) *организационный подход* – конфликт рассматривается как процесс или как следствие определенных рассогласований в функционировании организации, как нарушение связей, обеспечивающих стабильность данной системы;

2) *деятельностный подход* – исследуется проявление в конфликтах предметно-деловых связей, характерных для совместной деятельности;

3) *личностный подход* – рассмотрение личности как центральной звена конфликтного взаимодействия.

Если теория является обобщенным и системно представленным результатом процесса познания, то методология определяет верные способы получения знания. Эта мысль А. Я. Анцупова усиливается другим известным отечественным специалистом в области психологии конфликтов – Н. В. Гришиной (2000), которая подчеркивает, что методы изучения каких-либо явлений – это принципиальный вопрос любой науки, во многом определяющий ее развитие, поскольку получаемые результаты в немалой степени зависят от того, насколько эффективны используемые наукой методы.

В основе исследования конфликта выступили: базовые положения системно-ситуационной модели изучения конфликтов (А. Я. Анцупова, А. Н. Сухов, В. Н. Куницина и др.) и оптимизации межличностного взаимодействия (Л. Беланже, А. И. Гончаров, Н. В. Гришина, У. Зартман, Р. Клаттербак, В. Мастенбрук, А. В. Мощенко, Я. Нереш, Дж. Ниренберг, Л. А. Петровская, И. Б. Пономарев, Д. Рубин, Э. П. Утлик, В. В. Федотов, Р. Фишер, У. Юри); разработки мер превенции конфликтных и кризисных ситуаций (А. Я. Анцупов, К. Левин, Д. Магнуссон, Э. Мишина, М. Пфайффеер, М. Тышкова, Б. Я. Шведин, А. И. Шипилов, Х. П. тер Шмалцл).

В постсоветский период в отечественной науке существенно активизировались исследования, посвященные анализу сущности и специфики политических конфликтов. Среди авторов, занимавшихся методологическим и теоретическим осмыслением обозначенной проблемы, следует отметить М. С. Джунусова (1990)¹, М. М. Лебедеву (1991, 2010)², А. С. Анискевича (1994)³, Д. М. Фельдмана (1998)⁴ и др.

В постсоветской России конфликтология как комплексная отрасль знания стала развиваться усиленными темпами, включив в свою предметную область различные виды конфликтов.

Конфликтологами проведено значительное количество исследований по изучению закономерностей возникновения, развития и разрешения прежде всего межличностных конфликтов. Следует отметить диссертационное исследование Н. И. Фрыгиной (1980), в котором проанализированы факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный. Столкновение мнений и точек зрения в ходе груп-

¹ *Джунусов М. С.* Национализм в различных измерениях. Алма-Ата, 1990. С. 23–28.

² *Лебедева М. М.* Уметь вести переговоры. М., 1991. Она же: Конфликты внутри и вокруг России: применять силу или вести переговоры? М., 2010. С. 14.

³ *Анискевич А. С.* Политический конфликт. Владивосток, 1994. С. 32–47.

⁴ *Фельдман Д. М.* Политология конфликта. М., 1998. С. 26.

пового обсуждения проблемы рассматривается автором как когнитивный конфликт. Основным механизмом превращения этого конфликта в межличностный является неадекватное восприятие ситуации¹.

Позже появились работы, посвященные общетеоретическим проблемам конфликтов. Среди них можно отметить научную публикацию А. В. Дмитриева и С. В. Кудрявцева (1993)², посвященную переговорам как методу разрешения конфликтов, в т. ч. рассмотрению их особенностей при захвате заложников. Учеными выделены *три основных стиля воздействия на преступников*: ритуальный, манипулятивный и гуманистический (Г. М. Андреева, 1996)³.

Н. В. Гришина (2000) реализует ситуационный подход, сопрягая его с субъектным подходом, в центре внимания которого находятся категория субъекта и его активность. Это предполагает возможность целостного изменения ситуации за счет модификации тех или иных ее базисных черт, что влечет за собой изменения в поведении и взаимодействии участвующих в этой ситуации людей⁴. Кроме того, анализируя модели конфликта, она выделила три типа взаимодействия: сотрудничество, кооперацию и конкуренцию. Основанием для предложенной типологии являются различия в параметрах «цели – средства». При сотрудничестве его участники хотят не только решить проблему, но и договориться, прийти к взаимопониманию; при кооперации – просто решить проблему; при конкуренции – «победить», и типы взаимодействия в конкретных ситуациях реализуются в определенном стиле поведения⁵.

М. Галликер и Д. Ваймер посвятили свое исследование психологии взаимопонимания, в котором обосновывают шаги партнеров, результаты, формы взаимопонимания⁶.

¹ Фрыгина Н. И. Факторы превращения когнитивного конфликта в межличностный конфликт в условиях группового обсуждения: дис. ... канд. психол. наук. М., 1980. С. 39.

² Дмитриев А. А., Кудрявцев С. В. Введение в общую теорию конфликта. М., 1993. С. 8, 42.

³ Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1996. С. 37.

⁴ Гришина Н. В. Психология ситуаций как область социально-психологических исследований. СПб., 2000. С. 512–578; Grishina N. V. Problems of the perception of situations // Journal of Russian and East European Psychology. 2010. Vol. 48 (3). P. 7–16. Гришина Н. В. Человек как субъект жизни: ситуационный подход // Субъектный подход в психологии / под ред. А. Л. Журавлева и др. М., 2009. С. 161–172. Гришина Н. В. Ситуационный подход к анализу и разрешению конфликтов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 16. Психология. Педагогика. 2012. Вып. 3. С. 15–21.

⁵ Sophisticated negotiation in multi-agentsystem / sit by Zhang, Xiaoqin, Ph.D., University of Massachusetts. Amherst, 2012. P. 21.

⁶ Галликер М., Ваймер Д. Психология взаимопонимания. Взаимность и диалог. Харьков, 2013. С. 24.

Более широкий подход реализует Н. В. Вохменцева (2000), рассматривая переговорное посредничество как метод разрешения межличностного конфликта¹. Автор утверждает, что осмысление социального конфликта в социальной философии традиционно ведется с двух точек зрения: «гоббсовская модель», согласно которой вражда и, в частности, конфликт принимаются в качестве естественного состояния общества; «аристотелевская (диалектическая) модель», в соответствии с которой социальный конфликт предстает как следствие некоторой причины и как причина некоторого следствия.

Согласно позиции Н. В. Вохменцевой, институт переговорного посредничества в межличностном конфликте может выполнить функцию его урегулирования, если он окажется способным ввести конфликтующие стороны в рамки норм права и взаимных обязательств. Если же институту переговорного посредничества ставится задача устранить конфликт, то он должен выявить причину конфликта и иметь возможность устранить эту причину.

Интересны работы Д. П. Зеркина (2004)², посвященные рассмотрению структуры конфликта, его сущности и понятийному аппарату конфликтологии. Особо следует отметить монографическое исследование А. Я. Анцупова (2004), в котором представлена вся история конфликтологии XX в. – от зарождения к развитой научной отрасли³.

В целом анализ публикаций по конфликтологии позволяет констатировать, что переговоры следует рассматривать как возможность позитивного разрешения конфликтов, которые возникают из-за непримиримости позиций сторон, неумения найти путь к разумному компромиссу⁴.

В социальной психологии конфликт как конкурентный тип взаимодействия активно изучается последние несколько десятков лет. Н. Н. Обозов одним из первых указал, что «проблема внутри субъектных и межсубъектных противоречий представляет огромный интерес, но пока слабо разработана в психологической науке».

Почти за 40 лет отечественными психологами подготовлено и издано более 600 работ по проблеме конфликта и кризиса, около 90 % которых посвящены изучению социальных конфликтов – межличностных и межгрупповых. Весомый вклад в разработку данной проблемы в последние годы внесли: Н. В. Гришина, А. И. Дон-

¹ *Вохменцева Н. В.* Переговорное посредничество в межличностном конфликте: социально-философский анализ: дис. ... канд. филос. наук. Красноярск, 2000. С. 129.

² *Зеркин Д. П.* Основы конфликтологии. Ростов н/Д., 2004. С. 53–55.

³ *Анцупов А. Я., Прошанов С. Л.* Российская конфликтология: аналитический обзор 607 диссертаций – XX век. М., 2004. С. 95.

⁴ *Акофп Р., Эмери Ф.* О целеустремленных системах. М., 1974. С. 18–19.

цов, А. А. Ершов, С. И. Ерина, Н. В. Крогиус, И. Б. Пономарев¹, С. В. Кудрявцев, Л. А. Петровская, Б. И. Хасан.

Целесообразно выделять психологические моменты, которые позволят предотвратить развитие конфликтной ситуации.

В конфликте, как правило, снижаются и деформируются позитивные процессы, обеспечивающие результативное межличностное взаимодействие. Необходимо дальнейшее изучение, научный поиск, что позволит профилировать негативные межличностные процессы и имеет немаловажное значение для практики, в частности, в исследовании перцептивного (или, точнее, социально-перцептивного) акта как первичного структурного компонента межличностного отношения (главным образом, диадного), заметно влияющего на его последующее развертывание. Это направление, с одной стороны, включает в себя давние исследования 1960-х гг., выполненные учеными с целью выявления детерминант и специфики «восприятия человека человеком».

Психологию конфликтного поведения изучал Н. И. Леонов (2002), им проведен анализ конфликтного поведения руководителей разного уровня конфликтности и обоснован онтологический подход к исследованию такого поведения, который способствует решению проблемы всестороннего и многоуровневого выявления закономерностей и механизмов работы внутреннего мира, и его влияния на актуальное поведение человека, особенно в конфликтных ситуациях. Разработанная автором методика исследования образа конфликтной ситуации позволяет диагностировать содержание образа конфликтной ситуации и осуществлять коррекцию конфликтного поведения руководителя.

В теоретическом плане настоящего исследования важен научный вклад Н. И. Леонова, сделанный в дальнейшее развитие понятийного аппарата социальной психологии; сформулировано новое содержание базовых понятий: «конфликт», «конфликтное поведение», «образ конфликтной ситуации». Впервые в качестве принципиального основания предложено соотношение номотетического и идеографического способов исследования конфликтного поведения, что является попыткой преодоления методологического разрыва, существующего между этими подходами. Выявлена и теоретически обоснована оригинальная типология конфликтных руководителей².

¹ Пономарёв И. Б. Конфликты в деятельности и общении работников органов внутренних дел. М., 1988. С. 102.

² Леонов Н. И. Психология конфликтного поведения: дис. ... д-ра психол. наук. Ярославль, 2002. С. 311–315.

С начала 1990-х гг., благодаря исследованиям А. Я. Анцупова, начинает интенсивно развиваться системно-ситуативный подход к изучению конфликтного взаимодействия военнослужащих. Были разработаны основы междисциплинарного подхода к исследованию конфликтов, определено место психологии в создании междисциплинарной области науки – конфликтологии, существенно расширен понятийно-категориальный аппарат, уточнено понимание сущности конфликта. В ряде исследований реализован ретроспективный анализ исследований конфликтов. На большом массиве эмпирических данных выявлены и изучены основные закономерности возникновения, развития и разрешения конфликтов в отношениях различных категорий военнослужащих: офицеров (А. Я. Анцупов, 1992; Ю. И. Мягков, 1994), солдат и сержантов (Ю. А. Канатаев, 1995; Е. Г. Баранов, 1995), курсантов (В. В. Синеок, 1997), суворовцев (И. А. Ламанов, 1998).

А. И. Шпилов (2000) изучал психологические процессы, закономерности, механизмы, принципы и средства взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях и пути их оптимизации¹. В итоге им представлено системное видение трудных ситуаций жизнедеятельности офицеров, введен в психологическое описание концепт «трудная межличностная ситуация», разработаны психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях, которые представляют собой систему научных знаний практической направленности и включают в себя: сущность взаимодействия в трудных ситуациях, генезис трудных межличностных ситуаций, структуру взаимодействия, его психологические закономерности, эффекты и механизмы. Впоследствии ученый проанализировал особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный» (А. И. Шпилов, 2013).

Психология делового общения тоже пополнила инструментарий. Среди трудов ученых, изучающих деловое общение, представляет несомненный интерес работа А. П. Егидеса (2004), который изучал концепции и технологии оптимизации делового общения². Автором предложена концепция психогенеза межличностных конфликтов в процессе делового общения. В этой работе инициальное коммуникативное поведение в деловом общении рассмотрено как

¹ Шпилов А. И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях: дис. ... д-ра психол. наук. М., 2000. С. 35.

² Егидес А. П. Психология конфликтов в деловом общении (концепции технологии): дис. ... д-ра психол. наук. М., 2004. С. 79–85.

баланс детально описанных конфликтогенных и синтонных¹ посылов. Предложена *стратегия оптимального коммуникативного поведения*, которая включает в себя:

- самоактуализацию с отказом от любых форм эксплуатации (психологической и экономической);
- изъятие конфликтогенных посылов из инициального коммуникативного поведения и насыщение его синтонными посланиями;
- мягкую конфронтацию, жесткую конфронтацию, управляемый конфликт при конфликтогенном инициальном поведении партнера;
- смягчение и переход на синтонность.

Другим направлением, которое рассматривает проблему конфликтов на современном этапе, стала социологическая наука. В социологии проблемами конфликтов занимались А. Г. Здравомыслов (1996), А. А. Осеев (2002), А. Л. Стрёмовская (2003), Т. Н. Кильмашкина.

А. Г. Здравомыслов изучал особенности межнациональных конфликтов на стыке социологии и философии, в т. ч. в социальном контексте советского и постсоветского периодов².

А. А. Осеев особое внимание уделил анализу индикаторов (проявлений) социальной напряженности в обществе, приводящих к конфликту и к кризису, а именно, индикаторов экономического и социального характера, выделяя в качестве одного из основных число совершенных преступлений³.

1.2. Понятие и функции конфликта. Уровни и модели анализа социально-психологического конфликта

А. Л. Стрёмовская исследовала методологические проблемы конфликтов как формы социального взаимодействия⁴. Она провела сравнительный анализ понятия конфликт.

¹ Синтонность (от греч. *syntonia* – созвучность, согласованность) – особенность склада личности: сочетание внутренней уравновешенности с эмоциональной отзывчивостью и общительностью.

² *Здравомыслов А. Г.* Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. М., 1996. С. 132.

³ *Осеев А. А.* Социальная напряженность и социальные конфликты в российском обществе: предпосылки, стадии развития и индикаторы // Социальная политика и социология. 2014. Т. 1. № 4 (105). С. 69–83.

⁴ *Стрёмовская А. Л.* Переговорный процесс как форма социального взаимодействия (философско-методологический анализ): дис. ... канд. филос. наук. М., 2003. С. 62–63.

Т. Н. Кильмашкина как конфликтолог изучала: проблему социального конфликта как социального явления; вопросы, касающиеся анализа, предупреждения и разрешения социальных конфликтов; социальный конфликт – его виды и функции. В ее исследованиях раскрывается своеобразие социально-экономического, социально-политического, религиозного и межнациональных конфликтов в современной России и роль органов внутренних дел в их урегулировании.

Термином «конфликт» обозначают довольно широкий спектр явлений. Это объясняется тем, что конфликт – это достаточно сложный, многоплановый и многоуровневый социальный феномен, присущий всем сферам жизнедеятельности человека.

Слово «конфликт» пришло к нам из латинского языка (от лат. *conflictus* – дословно столкновение), в русском языке появилось в XIX ст. и впервые встречается в толковом словаре русского языка С. И. Ожегова.

Ввиду разнообразия конфликтов и их специфичности, разные отрасли научного познания наделяют понятие «конфликт» своим собственным, специфическим содержанием. Экономисты отождествляют его с конкуренцией, психологи – с трудностями и напряженностью в общении, социологи – с оппозицией, военные – с «войной», «вооруженным столкновением» и др.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в их основе всегда лежит отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

Существенная сторона конфликта состоит в том, что эти субъекты действуют в рамках некоторой более широкой системы связей, которая модифицируется (укрепляется или разрушается) под воздействием конфликта. Если интересы разнонаправлены и противоположны, то их противостояние будет обнаруживаться в массе самых разных оценок – они сами найдут для себя «поле столкновения», при этом степень рациональности выдвигаемых притязаний будет весьма условной и ограниченной.

Таким образом, конфликт можно рассматривать как социально-психологическое явление, способ социального взаимодействия.

В современной конфликтологической литературе существуют самые различные определения конфликта, так что вопрос о классическом определении конфликта остается открытым.

Одно из наиболее популярных определений конфликта в западной конфликтологии принадлежит Л. Козеру: «Социальный конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достиже-

ние желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника».

В структуре конфликта определяется:

- 1) борьба из-за: ценностей, ресурсов;
- 2) претензии на: Статус, Власть.

Цели конфликта: достижение желаемого, нейтрализация соперника, нанесение ущерба, устранение соперника.

В российской конфликтологии большинство определений также носит ярко выраженный социологический характер. А. Г. Здравомыслов дает следующее определение: «Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями».

Конфликт – это форма взаимодействия (S,) обусловленная противостоящими ценностями, нормами, интересами и потребностями.

Попытка дать наиболее общее теоретическое определение конфликта, приемлемое для конфликтов различного уровня в различных сферах жизнедеятельности человека, была предпринята Н. В. Гришиной. Проанализировав определения конфликта большинства зарубежных и российских конфликтологов, она сформулировала его понятие следующим образом: «...конфликт выступает как биполярное явление – противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем стороны конфликта представлены активным субъектом (субъектами)». Дальнейшее развитие и применение этого термина, по ее мнению, определяется тем, в каких сферах бытия и познания развертывается противоречие, каков характер противостоящих друг другу сторон, как происходит их взаимодействие и т. д.

С точки зрения функционального менеджмента, интерес представляет определение конфликта, данное А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями».

Вместе с тем следует отметить, что, несмотря на разнообразие определений конфликта, их объединяет то, что практически все авторы исходят из следующих посылок:

- конфликт – неизбежное, широко распространенное социально-психологическое явление;
- конфликт – способ, форма социального взаимодействия;
- конфликт – динамичное явление, имеющее свое начало и конец;
- конфликт – одновременно деструктивен и конструктивен по своим функциям;
- конфликт – сложное, разноуровневое, системное социально-психологическое явление;
- конфликт – столкновение противоречий.

Конфликт – управляемое явление, что обусловлено следующим:

- противостояние в конфликте является связующим звеном;
- обоснование своих позиций, прогнозирование результатов и последствий;
- конфликт – прогнозируемое явление, подверженное регулированию.

В китайском языке «кризис», «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает «риск», «опасность», а другой – «благоприятная возможность».

Таким образом, конфликт – это столкновение противоположных целей, позиций, субъектов взаимодействия. Вместе с этим конфликт является важнейшей стороной взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточкой социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями. Это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия.

Разработке проблем пенитенциарной конфликтологии посвятил свою научную деятельность А. П. Детков (2013), который рассматривал пенитенциарную конфликтологию как новое междисциплинарное научное направление, объединяющее в себе знания в области социологии, психологии, уголовного, уголовно-исполнительного права и криминологии. Автор сформировал понятие пенитенциарного конфликта как разновидности юридического конфликта¹. Этот конфликт должен рассматриваться с учетом возможности непримиримого противостояния конфликтующих сторон

¹ Детков А. П. Теоретико-методологические основы пенитенциарной конфликтологии как науки // Прикладная юридическая психология. 2013. № 4. С. 69.

в учреждении, поэтому часто требуется эффективное проведение переговоров.

Подводя промежуточный итог анализа, важно констатировать то, что отечественные исследователи в последние два десятилетия рассматривали проблему конфликтов с позиций различных отраслей науки.

С конца 50-х гг. XX в. и по настоящее время в зарубежных исследованиях разрабатывались концептуальные основы стратегии и тактики поведения в конфликте как внутри, так и вне организации, в рамках межгосударственного, межличностного и делового взаимодействия.

Особый интерес для исследования проблемы преодоления конфликтов в профессиональной деятельности представляет анализ психологических исследований, посвященных переговорам как универсальному средству общения и преодоления или недопущения конфликта (Л. Беланже, В. Мاستенбрук и др.), в т. ч. по зарубежному опыту сотрудников полиции (W. D. Salewski, K. Schaefer, Z. Misina, J. Cech).

В социальной психологии изучались межличностные конфликты, среди которых известна работа Л. Б. Филонова (1986), посвященная психологии развития контактов в условиях затрудненности общения. Ученый концентрирует внимание на анализе особенностей коммуникативного взаимодействия людей в условиях затрудненности общения, характерной для сферы юридической практики.

Л. Б. Филоновым была разработана методика установления контактов в ситуации допроса свидетелей, а также в отношении лиц, подозреваемых в совершении преступлений, и выявлены основные этапы, принципы и способы взаимодействия в затрудненных ситуациях¹. Позже, В. Н. Куницина (1991), которая изучала психологические трудности и условия успешности неформального межличностного доверительного общения², предложила теоретическую модель межличностного неформального доверительного общения. В ее исследовании дана характеристика психологической и коммуникативной (процессуальной) стороны трудностей; разграничены такие понятия, как «нарушения», «трудности», «коммуникативные барьеры»; обоснована возможность построения доверительного общения,

¹ Филонов Л. Б. Контактное взаимодействие в затрудненных условиях общения сотрудника ОВД // Энциклопедия юридической психологии / под общ. ред. А. М. Столяренко. М., 2003. С. 296–297.

² Куницина В. Н. Трудности межличностного общения: дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 1991. С. 324.

и на большом эмпирическом материале показана структура трудностей общения.

В. Н. Куница (1991) предлагает рассматривать конфликт как трудности достижения соглашения. Автор понимает трудности общения как явления субъективной природы, острые эмоциональные переживания субъекта в ходе общения, сопровождающиеся нервно-психическим напряжением. Нарушения, трудности, барьеры – общие принципы их выделения состоят в том, что все они возникают без предварительного намерения, протекают внешне бесконфликтно и при этом сопровождаются внутренними напряжениями, неудовлетворенностью общением, отрицательными эмоциями. Они различаются по степени тяжести протекания и психологическим последствиям, по степени неудовлетворенности общением и вовлеченности обоих партнеров, по возможности и способам устранения. Кроме того, следует выделять в них сугубо психологический и коммуникативный аспекты.

Коммуникативные барьеры преимущественно возникают со стороны объекта или ситуации взаимодействия: общение ведется на «разных языках», т. е. существует различие культурно-обусловленных норм общения, когда общаются представители разных культур, классов, наций, особенно имеющих стойкие предубеждения, установки и стереотипы, различие поколений¹.

Психологическая сторона разнообразных трудностей и помех связана с личностным фактором, мотивационно-содержательной стороной общения и охватывает разные явления, начиная с отчужденности и аутизма и заканчивая поверхностным контактом, избыточностью и бессодержательностью общения. Все трудности, связанные с личностными особенностями, менее корректируемы, более устойчивы, и можно говорить о неумении установить контакт и о неспособности его установления, связанной с личностью.

На базе анализа теоретических выводов В. Н. Куницыной можно установить одну из составляющих конфликта – трудности в общении, испытываемые субъектами, приводящие к нарушению взаимодействия – рассогласованию в совместной деятельности.

Интересна также работа Н. В. Гришиной (1995), в которой рассмотрена ситуация межличностного конфликта и возможности ее преобразования, сформулировано представление о сотрудничающей, кооперативной и конкурентной моделях конфликтного взаимодействия; введен в психологическое описание концепт «опре-

¹ Там же. С. 324.

деление ситуации»¹. Автором изложено ситуационное понимание переговорного подхода в практике разрешения конфликтов. Данное понятие рассматривает диалог как средство разрешения конфликтов. Н. В. Гришина обосновывает и дает описание психологического посредничества как формы медиативного подхода к разрешению межличностных конфликтов, определяет границы применения такого посредничества и формулирует основные принципы поведения медиатора.

1.3. Причины и факторы возникновения конфликтных ситуаций

Итак, социально-психологический конфликт – это нарушение совместной коммуникативной деятельности, которое характеризуется по следующим признакам: непримиримым в данный момент противоречием, возникающим между участниками ситуации; обострением конфликта мотивов, срывом согласования целей и интересов участников, стремлением одной или обеих сторон вернуться к конфликтному способу взаимодействия, отдалением достижения результата деятельности, а также характеризуется возможной потерей достигнутого психологического контакта и доверия в отношениях; ростом аффективных проявлений и противодействия. При этом нарушается взаимодействие субъектов и возникает конфронтационное противостояние.

Если субъекты противодействуют, но не испытывают негативных эмоций, или испытывают, но внешне их не проявляют, или не противодействуют друг другу, то ситуация – предконфликтная (докризисная зона). Психологическим содержанием конфликта является комплекс психических состояний обеих или одной из сторон переговорного процесса, когда субъективно отвергаются все предлагаемые пути разрешения ситуации или в качестве единственного способа ее разрешения рассматриваются насильственные действия.

Типология конфликтов имеет большое значение для их распознавания, а следовательно, и успешного управления ими. Классификационные признаки реального конфликта могут рассматриваться и как его параметры, подсказывающие или определяющие оценку ситуации, разработку и выбор удачных стратегий переговоров. Опасность конфликта существует всегда, даже когда его нет.

¹ *Гришина Н. В.* Психология межличностного конфликта: дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 1995. С. 347.

В основе классификации лежат следующие параметры конфликта: длительность протекания конфликта, содержание конфликта, источник возникновения, объект конфликта, сила воздействия на участников, форма проявления, предполагаемые и реальные последствия, особенности сторон, участвующих в кризисе.

В основании классификации конфликта есть три основания:

- а) по обратимости – обратимые и необратимые;
- б) по стадиям переговорного процесса – конфликта стадий: диагностическая, установление психологического контакта, обсуждение условий, реализация стратегической линии, достижение соглашения.
- в) по причинности – конфликта, причиной возникновения которого стали действия с1 и конфликта кризиса, причиной которого стали ошибочные действия с2.

В распознавании конфликта большое значение имеет оценка взаимосвязи проблем и ключевые характеристики оценки конфликта. Существование и характер такой взаимосвязи могут многое сказать об опасности конфликта и его характере.

В межличностном взаимодействии должен функционировать т. н. мониторинг антикризисного развития. Это контроль процессов развития переговоров и отслеживание их тенденций по критериям антикризисного ведения межличностного взаимодействия.

Причинами конфликта является следующее:

- сама природа социальной жизни;
- природа и сущность социального взаимодействия;
- природа и способ самоудовлетворения.

Рассмотрим особенности зарождения и последующего развития конфликта как результата действия определенной системы причин и факторов развития. *Причины конфликта объединены в четыре группы:* объективные, функциональные, организационно-управленческие, психологические.

Следует учитывать специфику межличностного взаимодействия. Основываясь на базовых теоретических предпосылках, можно выделить *специфические характеристики конфликта:* низкая прогнозируемость, системная рассогласованность, неопределенность, нелинейность, цикличность, высокая эмоциональность, взаимная рефлексия.

Низкая прогнозируемость конфликта заметна в невозможности точно предсказать момент возникновения и развития ни при каком глубоком знании его структурного построения, – ни при каком длительном наблюдении за его развитием. Трудности прогнозирования возникают не потому, что не хватает логических, математических

или каких-то других методов, а из-за неопределенности относительно того, что следует прогнозировать. Следует отметить, что низкая прогнозируемость отмечается и в отношении действий субъектов взаимодействия.

Системная рассогласованность. Многочисленные наблюдения показывают, что под воздействием конфликта структура диалога изменяется в двух противоположных направлениях: дифференциации (разъединения) и интеграции (объединения). В результате интеграции, система, пребывающая в состоянии без кризиса, приобретает целостность и инерционность, и диалог идет успешно, стороны достигают взаимопонимания. Из-за структурной дифференциации она дробится на подсистемы, приобретая т. н. фрактальный характер. Фрактальность (дробность) порождает переходные внутрисистемные процессы, связанные с образованием новых обратных связей как отрицательного, так и положительного характера. В результате происходит устойчивое развитие конфликта по ансамблю неустойчивых траекторий, конфликт порождает кризисное состояние – рассогласованность в сферах мотивационного, коммуникативного, перцептивного, эмоционального и поведенческого компонентов.

Неопределенность конфликта характеризуется тем, что его субъекты никогда не имеют полной информации о намерениях, планах, располагаемых ресурсах и возможных стратегиях поведения противостоящей стороны. Неопределенность связана с трудностями достоверной оценки субъектами конфликта не только результатов исхода конфликта в целом, но даже ближайшего шага противодействующего субъекта. В общем случае эти трудности обусловлены слабой предсказуемостью кризисных процессов, а конкретно – неведением субъектов конфликта относительно того, какие новые (ранее скрытые) ресурсы будут активизированы в ходе развития конфликта и какие контрдействия последуют за каждым действием сторон.

Нелинейность конфликта очевидна и проявляется в резком (скачкообразном) изменении траектории их развития под действием как внутренних, так и внешних факторов. Это свойство характерно для многих явлений, но в конфликте оно усиливается низкой прогнозируемостью.

Цикличность означает, что наблюдаемая, внешняя сторона развития конфликта носит циклический характер и один завершившийся конфликт может стать началом другого.

Высокая эмоциональность характерна для конфликта уже на стадии его возникновения. Повышение эмоциональности, тона, появление резких высказываний могут быть точным определяющим конфликтом свойством.

Взаимная рефлексия (от лат. *reflexio* – отражение) проявляется в особой специфике взаимодействия сторон, участвующих в конфликте, когда противостоящие стороны не только реагируют друг на друга, но и стараются навязать противнику выгодную им стратегию его поведения. Рефлексия есть не что иное, как разновидность взаимного управления, конфликт (при прочих равных условиях) завершается в пользу той стороны, которая обладает более высоким рангом рефлексии.

Ситуация осложняется еще и тем, что в конфликтных ситуациях возникает фактор взаимной рефлексии: стороны, не имея достоверной информации о противнике, могут руководствоваться в своем поведении гарантированными стратегиями, т. е. из всех возможных вариантов поведения противника выбирать наилучший для себя и в нем вести себя наилучшим образом. Однако они могут поступить по-другому: каждая из сторон вправе считать, что противник обладает нулевым рангом рефлексии, – тогда имеет смысл рискнуть и отказаться от стандартного варианта ведения диалога, резко поменять стратегию. В такой ситуации риск повышается, но и эффективность может оказаться выше.

Динамика конфликта включает в себя три этапа.

Этап I. Развитие кризисной ситуации (возникновение объективной проблемной ситуации, ее осознание и попытка разрешить неконфликтными способами, возникновение предкризисной ситуации (начало противодействия или появление негативных эмоций у оппонентов по отношению друг к другу).

Этап II. Развитие собственно конфликта (переход из предконфликтной ситуации в конфликтную – инцидент), взаимодействие или его отсутствие, попытки завершить конфликт, завершение конфликта.

Этап III. Развитие послеконфликтной ситуации. Частичная или полная нормализация взаимодействия участников конфликта.

Фазы протекания конфликта позволяют спланировать стратегию и тактику, установить очередность решения задач, определить аргументы, спрогнозировать возможные тупики. Движение от одного этапа преодоления к другому возможно не только при наличии интереса, воли субъекта, но и при получении первичного комплекса информации. Выделенный механизм позволяет начать движение в виде спирали, по которой продвигается диалог от конфликта к взаимоприемлемым решениям.

Совокупность факторов, воздействующих на межличностное взаимодействие и вызывающих конфликт, переходящий в кризис, – конфликтогенные, они могут вызывать нарушения динамики процесса совместной деятельности.

Они могут быть специфическими показателями внешних условий, которые провоцируют конфликт: неконструктивные проявления деятельности одного из субъектов, провоцирующие кризис; искаженное восприятие деятельности одного из субъектов, которое воспринято субъектом не так, как ожидалось другим субъектом.

В результате можно сформулировать следующие выводы:

1. К конфликту, переходящему в кризис, приводят специфические факторы, внешние условия, психологические особенности субъектов. Конфликтогенные факторы, вызывающие нарушения, имеют экзогенную либо эндогенную природу. Экзогенные конфликтогенные факторы могут быть специфическими показателями внешних условий, которые провоцируют конфликт и в дальнейшем кризис. Эндогенные конфликтогенные факторы делятся на первичные и вторичные. К первичным относятся проявления деятельности одного из субъектов взаимодействия, провоцирующие конфликт. Ко вторичным можно отнести искаженное восприятие деятельности одного из субъектов, которое воспринято субъектом не так, как ожидалось другим субъектом.

2. Конфликт – нарушение взаимодействия субъектов, и в результате возникает непримиримое противоречие, непреодолимые трудности достижения цели.

3. Конфликтная ситуация в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел – это совокупность факторов и условий, создающих потенциальные непреодолимые трудности для ее осуществления.

4. Структура конфликта, переходящего в кризис, представляет собой: субъектный состав, нарушенное взаимодействие между субъектами и внешними условиями. При этом степень нарушенности взаимодействия (рассогласованности) и будет степенью тяжести кризиса, а процесс налаживания взаимодействия – достижением согласованности между субъектами, – соответственно, будет способом преодоления конфликта.