Академия управления МВД России

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И ИХ УРЕГУЛИРОВАНИЕ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Учебное пособие

Под редакцией доктора психологических наук В. В. Вахниной

Допущено Министерством внутренних дел Российской Федерации в качестве учебного пособия для курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России, сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации

Москва • 2021

УДК 316.48:351.74
ББК 88.53
О75

Одобрено редакционно-издательским советом Академии управления МВД России

Рецензенты: *С.Е. Борисова,* доцент кафедры уголовного права, криминологии и психологии Орловского юридического института МВД России имени В.В. Лукьянова, кандидат психологических наук, доцент; *А.А. Рожков,* начальник кафедры юридической психологии учебно-научного комплекса по исследованию проблем кадровой работы и морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Санкт-Петербургского университета МВД России, кандидат педагогических наук; *А.И. Семакова,* доцент кафедры юридической психологии учебно-научного комплекса по исследованию проблем кадровой работы и морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Санкт-Петербургского университета МВД России, кандидат психологических наук.

О75 **Виды** конфликтов и их урегулирование в органах внутренних дел Российской Федерации: учебное пособие / В.В. Вахнина, Т.В. Мальцева, О.А. Ульянина, Т.В. Михайлова; под ред. В.В. Вахниной. – Москва : Академия управления МВД России, 2021. – 172 с.

ISBN 978-5-907187-90-0

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 978-5-907187-90-0

© Вахнина В. В., Мальцева Т. В,
Ульянина О. А., Михайлова Т. В., 2021
© Академия управления МВД России, 2021

Оглавление

Введение 6

Глава 1. Конфликт как социально-психологическое явление 9
1.1. Конфликтология как наука 9
1.2. Понятие и функции конфликта. Уровни и модели анализа социально-психологического конфликта 20
1.3. Причины и факторы возникновения конфликтных ситуаций 31

Глава 2. Характеристика внутриличностных конфликтов 37
2.1. Подходы к научному пониманию внутриличностных конфликтов 37
2.2. Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания 39
2.3. Урегулирование и разрешение внутриличностных конфликтов 61

Глава 3. Групповые конфликты и их психологические особенности в органах внутренних дел 70
3.1. Исследования зарубежных и отечественных ученых, направленные на изучение психологических особенностей конфликтов в группах 70
3.2. Групповые конфликты, их типы и психологические особенности 80

Глава 4. Организация, тактики, техники урегулирования конфликта 96
4.1. Переговоры как способ разрешения социально-психологического конфликта 96
4.2. Особенности предупреждения и преодоления конфликта: стратегии реагирования 104

Заключение 119

Список литературы 121
Нормативные правовые акты 121
Основная учебная литература 122
Дополнительная литература 123
Интернет-ресурсы 132

Приложение 1. Тренинговая программа разрешения конфликтных ситуаций 133

Приложение 2. Рекомендации для руководителей ОВД по урегулированию конфликта. 146

Приложение 3. Модифицированный вариант методики А. И. Шипилова определения уровня внутриличностной конфликтности и наиболее конфликтной в данный период времени сферы для руководителей МВД России 151

Приложение 4. Диагностика ролевого конфликта в деятельности руководителя (С. И. Ерина). 157

Приложение 5. Доминирующие стратегии конфликтного поведения (метафорический вариант) 162

Приложение 6. Ситуации социально-психологических конфликтов 165

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.

Конфликты в деятельности сотрудников органов внутренних дел (далее – ОВД) сложны и многообразны. Зачастую причинами социально-психологических конфликтов в оперативно-служебной деятельности сотрудников ОВД являются особые, экстремальные условия деятельности, в которые вовлечены сотрудники в процессе несения службы.

Психологическая работа в МВД России, являясь одним из видов, частью системы морально-психологического обеспечения профессиональной деятельности ОВД, рассматривает три группы проблем, требующие безотлагательного решения и связанные с трудозатратами на проведение личностной психодиагностики и технологий ее реализации; с эмерджентным эффектом других факторов, сдерживающих развитие ведомственной психологической работы; с отрывом подразделений психологической работы от достижения основных целей системы морально-психологического обеспечения[1], что мешает качественно выполнять сотрудникам ОВД должностные обязанности, создает в служебных коллективах обстановку повышенной конфликтности.

Особенность оперативно-служебной деятельности во многом обусловлена специфическим характером социально-психологического конфликта, который динамично связан с изменениями в практической деятельности ОВД. В современных условиях формируются специфические виды конфликтных ситуаций, разрешение и урегулирование которых в настоящее время является особенно актуальным. Возникают специфические типы социально-психологических конфликтов и конфликтных ситуаций, решение которых осуществляется с использованием современных форм и методов по предупреждению и их разрешению.

---

[1] *Кубышко В. Л., Крук В. М., Караваев А. Ф., Богачев С.В.* Состояние, проблемы и пути совершенствования психологической работы в МВД: к итогам первой международной научно-практической конференции // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2017. № 4 (71). С. 5–12.

Внешние изменения, характеризующиеся отрицательными психологическими последствиями, значительны, в том случае если не сопровождаются адекватными изменениями в системе ценностей и ценностных ориентаций сотрудников ОВД или служебного коллектива, не формируются личностные смыслы. Высоки риски нарушения социально-психологической адаптации, причем как индивидуально-личностной, так и личностно-групповой. Очевидно, что наличие социально-психологической дезадаптации влечет развитие внутриличностного, межличностного или межгруппового социально-психологического конфликта.

Важно отметить, что сотрудники системы ОВД регулярно вынуждены участвовать в разрешении, предупреждении и недопущении социально-психологических конфликтов, получая богатый опыт работы с различными видами социально-психологических конфликтов: внутриличностный, межличностный, личностно-групповой, межгрупповой.

В случае конструктивного урегулирования социально-психологического конфликта, формируется мощная движущая сила профессионального развития личности и формирования служебного коллектива. В ситуации деструктивного течения социально-психологического конфликта усиливаются процессы личностной деформации, формирования синдрома эмоционального выгорания, который особенно интенсивно развивается вследствие хронического стресса, низкой психоэмоциональной устойчивости как в обычных, так и в экстремальных условиях служебной 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 и групповой адаптации, личностному росту и положительной групповой динамике.

Социально-психологические конфликты затрагивают все стороны профессиональной деятельности сотрудника ОВД, включая систему взаимоотношений, оперативно-служебную деятельность, измеряют потенциал профессиональной самореализации, выявляют психологические характеристики личностного и профессионального роста. Высокий уровень социальной ответственности, соблюдение групповых норм и следование групповым ценностям позволяет эффективно организовать оперативно-служебную деятельность, учитывать негативные факторы и следовать правовой регламентации профессионального поведения. Соблюдение вышеназванных

условий способствует снижению рисков формирования внутриличностной и внутригрупповой конфликтности, и других деструктивных проявлений.

Совокупность социально-психологических конфликтов влияет на уменьшение профессионально-значимой активности, психологической неустойчивости, негативно отражается на качестве исполнения служебных обязанностей, т. е. формируются затруднения и трудностям профессионального, и личностного развития.

Важно отметить, что перспективам совершенствования профессионально-личностного развития специалиста уделяется особое внимание. Современные интервенции востребованы, особенно в рамках подхода к психологической подготовке, основанного на межведомственной модели второго уровня и заключающегося в целостной концепции профессионально-личностного развития подготовленного специалиста. Ее теоретико-методологическими основами выступают непрерывный цикл системно-ситуативного анализа трудностей выполнявшихся задач, а также выработки и реализации с определенных позиций разноуровневых рекомендаций по их учету в системах профессионального психологического отбора, профессиональной подготовки и повышения квалификации, других видов подготовки, специализированных психофизических тренингов под руководством инструктора – опытного профессионала и психолога[1].

Учет различных форм проявления психологических закономерностей, механизмов возникновения, развития и конструктивного разрешения социально-психологических конфликтов позволяет оптимизировать психоэмоциональное состояние, не допустить развитие синдрома профессионального выгорания, способствовать эффективному преодолению сложностей в повышении эффективности оперативно-служебной деятельности, а также интенсифицировать процесс личностно-профессионального развития.

---

[1] *Кубышко В. Л., Крук В. М., Федотов А.Ю.* Психологическая подготовка: уроки и перспективы в контексте профессионально-личностного развития специалиста // Психология и право. 2018. Т. 8. № 4. С. 219–235.

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».

Конфликтологическая наука – относительно молодая отрасль наук, ее развитие, формирование, становление происходило в рамках философии, социологии, психологии и других наук. Конфликтология рассматривается нами как совокупность научных знаний о закономерностях, механизмах преодоления, предупреждения, разрешения, урегулирования и, конечно, возникновения конфликтов. При особом выделении этапов развития социально-психологических конфликтов, а также основных принципов и психотехнологий урегулирования социально-психологических конфликтов, происходит формирование конфликтологической компетентности личности.

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

Возникновению конфликтологии как относительно самостоятельной теории и практики предшествовал длительный период формирования.

Особенно интенсивно конфликтологическая наука развивалась в конце 50-х гг. XX в. Конфликтология формировалась как самостоятельное направление в социологии и была названа «социология конфликта». С начала 50-х гг. в США, Германии, Франции и в ряде других западных стран сложились и получили распространение современные концепции конфликта.

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.

Первые работы, посвященные проблематике социального конфликта, принадлежат Р. Дарендорфу и Л. Козеру. Работы ученых были изданы в середине XX в. – это, в частности, «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» Р. Дарендорфа в 1957 г. и исследование Л. Козера «Функции социальных конфликтов» в 1956 г.

Интересна концепция позитивно-функционального конфликта американского социолога Льюиса Козера, основы которой он изложил в работе «Функции социального конфликта» (1956). Данная концепция утверждает, 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 трактовал конфликт как «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 конфликтном противостоянии присутствует не только негативный, но и позитивный ресурс. Конфликт оказывает влияние на процесс социализации индивидов и способствует 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 Р. Дарендорф предложил концепцию конфликтной модели общества в работе «Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе» (1957). Конфликты, полагает Р. Дарендорф, в принципе, неустранимы из общественной жизни, они присутствуют повсеместно. Присутствует вероятность управления конфликтами, профилактирование социальной напряженности. Выделяются три основных условия: ценностно-смысловые установки; их различия у конфликтующих сторон; степень организованности сторон. В случае высокой организованности сторон быстрее достигается договоренность, переговорный процесс осуществляется с высокой степенью эффективности; достигается принятие конфликтующими сторонами общих правил взаимодействия.

Важно отметить, что Л. Козер и Р. Дарендорф и в настоящее время считаются современными классиками конфликтологии и последователями К. Маркса и Г. Зиммеля. Именно их идеи положены в основу современной конфликтологии, осуществившей переход от теоретических описаний конфликтов к практической работе с ними.

Особый интерес представляют взгляды Г. 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.

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

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, Э. 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 М. Вебера, идеальная модель организации представляет собой надежно устроенную и отлаженную машину, в которой конфликтов быть не должно.

Особо следует отметить работы З. 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.

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 время всемирную известность приобрел Гарвардский метод «принципиальных переговоров» Р. Фишера и У. Юри.

Важно отметить, что в середине 1980-х гг. создаются различные конфликтологические центры. В частности, в США, в Австралии создаются Международные центры разрешения конфликтов. В Российской Федерации Центр по разрешению конфликтов был создан в Санкт-Петербурге в начале 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 результате, 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 центрального звена конфликтного взаимодействия.

Также важно отметить, что теория является обобщенным и системно представленным результатом процесса познания, а методология определяет верные способы получения нового знания. Именно эта идея А.Я. Анцупова усиливается другим известным отечественным специалистом в области психологии конфликтов – Н.В. Гришиной, которая подчеркивает, что методы изучения каких-либо явлений – это принципиальный момент, определяющий ее развитие, т. к. результаты, которые были получены, зависят от эффективности используемых методов.

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, З. Мишина, М. Тышкова, Б.Я. Шведин, А.И. Шипилов).

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[1], М.М. Лебедеву[2], А.С. Анискевича[3], Д.М. Фельдмана[4] и др.

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

Почти за 40 лет отечественными психологами подготовлено и издано более 600 работ по проблеме конфликта и кризиса.

Весомый вклад в разработку данной проблемы в последние годы внесли:

– в области конфликтологии: Н.В. Гришина (1995), Г.М. Андреева (1996), А.Я. Анцупова (1999, 2001), М.М. Лебедева (1999), А.И. Шипилов (1999);

---

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

[2] *Лебедева М.М.* Уметь вести переговоры. Москва, 1991; *Лебедева М.М.* Конфликты внутри и вокруг России: применять силу или вести переговоры? Москва, 2010. С. 14.

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

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

– в области социальных конфликтов – межличностных и межгрупповых: И. Б. Пономарёв (1988); А. Н. Сухов (1991);

– в отношениях различных категорий военнослужащих – офицеров: А. Я. Анцупов (1992), Ю. И. Мягков (1994), А. И. Шипилов (2000, 2013); солдат и сержантов: Ю. А. Канатаев (1995), Е. Г. Баранов (1995); курсантов: В. В. Синеок (1997); суворовцев: И. А. Ламанов (1998);

– в области психологии общения и делового общения: А. Г. Караяни (2011), В. Л. Цветков (2011);

– в области развития коммуникативной и социально-психологической компетентности применительно к правоохранительным органам: Л. Б. Филонов (1979), И. Б. Пономарёв, (2002), В. Л. Кубышко (2018, 2019), В. М. Крук (2018, 2019), А. Ю. Федотов (2018, 2019), Л. Н. Костина, С. Е. Борисова (2018, 2019), В. А. Юренкова (2017, 2019), А. С. Душкин (2017, 2019).

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 группового обсуждения проблемы рассматривается автором как когнитивный конфликт. Основным механизмом превращения этого конфликта в межличностный является неадекватное восприятие ситуации[1].

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 реализует ситуационный подход, сопрягая его с субъектным подходом, в центре внимания которого находятся категория субъекта и его активность. Это предполагает воз-

---

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

[2] *Дмитриев А. А., Кудрявцев С.В.* Введение в общую теорию конфликта. Москва, 1993. С. 8, 42.

[3] *Андреева Г.М.* Социальная психология. Москва, 1996. С. 37.

можность 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 людей[1]. 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 поведения[2].

М. Галликер и Д. Ваймер посвятили свое исследование психологии взаимопонимания, в котором обосновывают шаги партнеров, результаты, формы взаимопонимания[3].

Более широкий подход реализует Н. В. Вохменцева (2000), рассматривая переговорное посредничество как метод разрешения межличностного конфликта[4]. 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

---

[1] *Гришина Н.В.* Психология ситуаций как область социально-психологических исследований. Санкт-Петербург, 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. Москва, 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.

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

[3] *Галликер М., Ваймер Д.* Психология взаимопонимания. Взаимность и диалог. Харьков, 2013. С. 24.

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

посредничества ставится задача устранить конфликт, то он должен выявить причину конфликта и иметь возможность устранить эту причину.

Интересны работы Д. П. Зеркина[1], посвященные рассмотрению структуры конфликта, его сущности и понятийному аппарату конфликтологии. Особо следует отметить монографическое исследование А. Я. Анцупова, в котором представлена вся история конфликтологии XX в. – от зарождения к развитой научной отрасли[2].

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 компромиссу[3].

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».

В конфликте, как правило, снижаются и деформируются позитивные процессы, обеспечивающие результативное межличностное взаимодействие. Необходимо дальнейшее изучение, научный поиск, что позволит профилактировать негативные межличностные процессы. Немаловажное значение имеет 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», а с другой стороны – психологию конфликтного поведения.

Длительное время 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 внут-

---

[1] *Зеркин Д. П.* Основы конфликтологии. Ростов-на-Дону, 2004. С. 53–55.

[2] *Анцупов А. Я., Прошанов С. Л.* Российская конфликтология: аналитический обзор 607 диссертаций – XX век. Москва, 2004. С. 95.

[3] *Акофф Р., Эмери Ф.* О целеустремленных системах. Москва, 1974. С. 18–19.

реннего мира, и его влияния на актуальное поведение человека, особенно в конфликтогенных 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 руководителей[1].

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.

А. И. Шипилов (2000) изучал психологические процессы, закономерности, механизмы, принципы и средства взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях и пути их оптимизации[2]. 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, эффек-

---

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

[2] *Шипилов А.И.* Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях: дис. ... д-ра психол. наук. Москва, 2000. С. 35.

ты и механизмы. Впоследствии ученый проанализировал особенности конфликтов в звене «руководитель – подчиненный» (А. И. Шипилов, 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 общения[1]. Автором предложена концепция психогенеза межличностных конфликтов в процессе делового общения. В этой работе инициальное коммуникативное поведение в деловом общении рассмотрено как баланс детально описанных конфликтогенных и синтонных[2] 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 посылами;

– 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. Стремовская (2003), Т. Н. Кильмашкина (2013).

А. Г. Здравомыслов изучал особенности межнациональных конфликтов на стыке социологии и философии, в т. ч. в социальном контексте советского и постсоветского периодов[3].

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 преступлений[4].

---

[1] *Егидес А. П.* Психология конфликтов в деловом общении (концепции технологии): дис. ... д-ра психол. наук. Москва, 2004. С. 79–85.

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

[3] *Здравомыслов А. Г.* Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. Москва, 1996. С. 132.

[4] *Осеев А. А.* Социальная напряженность и социальные конфликты в российском обществе: предпосылки, стадии развития и индикаторы // Социальная политика

В современных школах управления и школах конфликтологии (научное управление; «человеческие отношения»; структурно-функциональный анализ; конфликтная модель развития общества; психоанализ; аналитическая психология; трансактный анализ; математическая школа конфликтологии; отечественная школа конфликтологии и др.), определяющих методологические подходы современной науки и практики управления социальными конфликтами устанавливается, что социально-психологический конфликт управляем. Управление конфликтом подразумевает учет субъективных особенностей, которые определяют возможности и способы противодействия социально-психологическому конфликту, т. е. использование комплекса мероприятий, способствующих организации переговоров противоборствующих сторон в целях снижения эмоциональной напряженности, вызванной возникающими непримиримыми противоречиями, стабилизации ситуации для достижения взаимовыгодных соглашений, достижения компромисса и согласия.

Управление конфликтом осуществляется в процессе целенаправленного воздействия субъектов на причины конфликта в целях осознанного изменения характера противостояния. В частности, предупреждение возникновения конфликтогенных противоречий (проблем) на предконфликтной стадии; разрешение противоречий на этапе открытого противоборства; урегулирование послеконфронтационных коммуникаций в постконфликтный период.

Суть управления социально-психологическим конфликтом проявляется в необходимости и возможности его преобразования в процессе развертывания противоборства, который включает:

– создание психологических условий для предупреждения и предотвращения конфликта на латентной, предконфликтной стадии (изменение направленности противоборств, устранение или локализация конфликтогенных противоречий);

– разрешение возникшего противостояния на стадии открытого противоборства с использованием переговоров путем удовлетворения потребностей конфликтующих сторон;

– регулирование постконфликтной ситуации после завершения конфликтного взаимодействия.

Управление конфликтом – деятельность, которая выражается в управленческом воздействии на субъектов, находящихся в ситуации конфликтного взаимодействия и перевод в желаемое целевое состояние.

и социология. 2014. Т. 1. № 4 (105). С. 69–83.

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

Социально-психологический конфликт представляет собой противоречие (проблему), осознаваемую и оцениваемую сторонами конфликтного взаимодействия как острое, трудноразрешимое, связанное с неудовлетворением базовых или дефицитных потребностей и поэтому требующее разрешения. Анализируя сущность и функции социально-психологического конфликта, уровни и модели его анализа, важно выделить основные направления изучения данного явления. А. Л. Стремовская исследовала методологические проблемы конфликтов как формы социального взаимодействия[1]. Она провела сравнительный анализ понятия конфликт. 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.

Термин «*конфликт*» заимствован 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,

---

[1] *Стремовская А.Л.* Переговорный процесс как форма социального взаимодействия (философско-методологический анализ): дис. ... канд. филос. наук. Москва, 2003. С. 62–63.

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 за ценности и ресурсы или претензии на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника».

В структуре конфликта определяется:

1) борьбу за: ценности, ресурсы;

2) претензии на: социальный статус, властные полномочия.

Выделяются *цели конфликта:* достижение желаемого, нейтрализация соперника, нанесение ущерба, устранение соперника.

В отечественной конфликтологии большинство определений также носит ярко выраженный социологический характер. А.Г. Здравомыслов предлагает 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 харак-

теризуется 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 конфликта[1]. Этот конфликт должен рассматриваться с учетом возможности непримиримого противостояния конфликтующих сторон 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. Мастенбрук 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, 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 ситу-

---

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

ациях[1]. Позже, В.Н. Куницина, которая изучала психологические трудности и условия успешности неформального межличностного доверительного общения[2], 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, и на большом эмпирическом материале показана структура трудностей общения.

В.Н. Куницина предлагала 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. к. существует различие культурно-обусловленных норм общения, когда общаются представители разных культур, классов, наций, особенно имеющих стойкие предубеждения, установки и стереотипы, различие поколений[3].

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 коррек-

---

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

[2] *Куницина В.Н.* Трудности межличностного общения: дис. ... д-ра психол. наук. Санкт-Петербург, 1991. С. 324.

[3] *Там же.* С. 324.

тируемы, 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 «определение ситуации»[1]. Автором изложено ситуационное понимание переговорного подхода в практике разрешения конфликтов, и данное понятие рассматривает диалог как средство их разрешения. 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.

Таким образом, сущность социально-психологического конфликта как субъективно-объективного, закономерного, типологического, универсального, повторяющегося явления проявляется не столько в возникновении острых трудноразрешимых противоречий (проблем, дисбалансов), связанных с неудовлетворением потребностей и блокированием ожиданий субъектов конфликта, но и в их столкновении и способах предупреждения, разрешения и урегулирования, т. е. социально-психологический конфликт может выполнять как конструктивные, так и деструктивные функции.

Социально-психологический конфликт является средством совершенствования взаимоотношений, в т. ч. управленческих. Критерием выхода такого конфликта за пределы оптимальности является возникновение кризиса. Кризис – крайнее, дисфункциональное состояние системы. Неразрешенные системные конфликты провоцируют возникновение системного кризиса, и наоборот, кризис порождает множество новых конфликтов. Вместе с тем важен не конфликт или кризис сам по себе, а то, как, с помощью каких психотехнологий они разрешаются, т. е.

---

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

конфликт – это то, с чем можно работать. Таким образом, работа с конфликтом осознается как общая социальная и личная необходимость[1]. Так, согласно проведенным исследованиям, в 85 % случаев использования сотрудником ОВД своих прав возникают конфликтные ситуации, в т. ч. в 16 % – выражающиеся в открытом неповиновении[2].

При исследовании конфликта в рамках социально-психологического подхода важно учитывать, что участники конфликта при взаимодействии исходят из своих субъективных представлений о конфликтной ситуации и социальном контексте, хотя эти представления могут не совпадать с объективной реальностью; конфликтное взаимодействие детерминируется первоначальными мотивами участников конфликта, но сам конфликтный процесс формирует новые мотивы и изменяет старые. Необходимо также учитывать более широкий социальный контекст конфликтного взаимодействия (учет исторических, экономических, политических и иных факторов, на фоне и в условиях которых протекает конфликт); закономерности конфликтной динамики на индивидуальном уровне применимы для анализа конфликтов как на групповом, так и на международном уровне.

В современных условиях выделенные постулаты позиционируются в качестве основных теоретических посылок при проведении различных экспериментов и практико-ориентированных исследований. На основе этого подхода была разработана и в определенной мере экспериментально подтверждалась социально-психологическая теория конфликта-сотрудничества (М. Дойч, 1973; В. А. Соснин, 1979, 1995).

Именно социально-психологическая теория анализирует теоретические и экспериментальные данные о механизмах и возможных способах формирования социально-психологических конфликтов по конструктивному или деструктивному пути. Анализируя возможный способ развития социально-психологического конфликта, можно выработать методические рекомендации, позволяющие эффективно разрешать, преодолевать и не допускать конфликтное противостояние. Данная теория доказала

---

[1] *Юренкова В. А., Душкин А. С., Кораблёв С.Е.* Психология конфликта: учебное пособие. Санкт-Петербург, 2014.

[2] *Юренкова В. А., Душкин А.С.* Возникновение и разрешение конфликтных ситуаций с гражданами при несении службы по охране общественного порядка и обеспечении общественной безопасности: методические рекомендации. Санкт-Петербург, 2015.

свою востребованность и эффективность в процессе использования на всех уровнях: личностном, групповом и организационном.

В современных условиях для исследователей представляет особый интерес адисциплинарный подход или структурная теория конфликта. В частности, Дж. Бёртон утверждает, что выделенный подход является новой современной парадигмой изучения социально-психологического конфликта. Появилось желание изучать социально-психологический конфликт на более широкой сравнительной основе. В конце 80-х гг. прошлого века возникла новая парадигма в подходах к анализу и урегулированию конфликтов в социуме. В первую очередь, ученые определяли предпосылки и формулировали гипотезы, им было необходимо сформулировать теоретические и экспериментальные гипотезы в рамках данного подхода. Ученые А. Л. Журавлёв, В. А. Соснин, М. А. Красников пришли к выводу, что группы имеют ряд универсальных социальных потребностей[1]: потребность в национально-этнической идентичности; потребность в безопасности; в независимости принятия решений; в участии и признании; в самореализации и развитии собственного социокультурного потенциала[2].

В результате исследования учеными был выдвинут социально-психологический подход к анализу и разрешению конфликтов.

Необходим научный анализ степени удовлетворения базовых потребностей существования социальных групп, анализ стиля управления, который использовался субъектами, облеченными властью. Важно учитывать причину возникновения конфликтного противостояния, разрабатывать комплекс мер по их устранению. При принятии управленческих решений исключать возможности зарождения, развития конфликтных взаимоотношений в будущем.

Системность формируется с постановки проблемы, определения оптимальных средств устранения противостояния, минимизировать возникшие противоречия.

В отечественной психологии социально-психологический конфликт подробно изучался В. А. Сосниным (1979, 1995). Он исследовал системный многоуровневый характер конфликта,

---

[1] *Burton J.* Conflict: resolution and prevention. New York, 1990; *Burton J. W., Ducke S. F.* Conflict: Practices in management and resolution. New York, 1990.

[2] *Журавлёв А. Л., Соснин В. А., Красников М. А.* Социальная психология: учебное пособие. Москва, 2006.

что является методологической основой для понимания и анализа содержательной дефиниции и типологии конфликтов.

Концептуальную схему можно представить в матричном виде, по горизонтали – это уровни анализа социального конфликта; по вертикали – структурные элементы социально-психологического конфликта.

Концептуальная схема дает обобщенный комплект оснований для типологий, определений, систематизации и сравнения эмпирических результатов исследований конфликтных явлений *(табл. 1)*.

Таблица 1

Концептуальная схема, отражающая системный характер объекта исследования «Социальный конфликт» (принципиальная основа для содержательного определения и классификации явления)

Уровни исследования	**Структурные элементы процесса**				
	Участники	**Причины и цели конфликта**	**Формы взаимодействия**	**Физическая и социальная среда**	**Последствия**
Социально-философский	Общественно-экономическая формация (классы)	Противоречие между способом производства и общественными отношениями	Диалектика единства и борьбы противоположностей. Эволюционно-революционный скачок	Уровень развития науки и техники, общественно-политическая надстройка	Смена общественно-экономической формации
Социологический	Большие общности– классы, расовые и этнические группы, нации, государства	Классовые, этнические, расовые, межгосударственные противоречия, типологические характеристики общностей	Отдельные выступления, бунт, переговоры, революционная борьба	Материальные, социальные, интеллектуальные ресурсы и значимые другие	Изменение или неизменение «позиции» в социальной структуре общества

Уровни исследования	Структурные элементы процесса				
	Участники	**Причины и цели конфликта**	**Формы взаимодействия**	**Физическая и социальная среда**	**Последствия**
Социально-психологический	Организация, группа, диада	Объективные противоречия материального производства, различия групповых интересов, типологические и личностные характеристики	Регулируемая – нерегулируемая, мирная –агрессивная, направленная на дефицитный объект – на конкурента и т. д.	То же самое	Изменение или неизменение материальных условий совместной деятельности, «позиций» индивидов и групп в структуре, адаптация к наличным условиям, эскалация конфликта
Индивидуально-психологический	Индивид	Противоречия типа «субъективное – объективное»; «индивидуальное – общественное», типологические и индивидуальные характеристики личности	Уход, компромисс, принуждение, сглаживание, конфронтация	То же самое	Достижение – недостижение цели

Эффективный метод классификации конфликтного противостояния основывается на критериях «тип участника» и «вид структурных отношений». Анализ различных конфликтных типологий, основанных на выделенных критериях, позволили выделить дихотомии: по типам

участников – отдельные индивиды и групповые образования; по типам отношений – принадлежность участника к группе или его автономия.

Оптимальная типология конфликта разработана М. Дойчем. Выделялись на первом структурном уровне: личность, группа и организация (нация); по видам отношений – внутри- и межсистемный (межорганизационный) уровень.

В результате создана типология: внутри- и межличностный конфликт (индивидуально-психологический уровень); внутри- и межгрупповой конфликт (социально-психологический уровень); внутринациональный и международный тип конфликтов (социальный уровень).

Важно отметить, что не учитывалась системность социально-психологического конфликта и тип участников конфликта не является единственным основанием для типологии.

В частности, типология ролевых конфликтов в социально-психологических исследованиях основаны на дифференциации элемента «причина конфликта», типология реальных – невротических конфликтов, выделение «последствия конфликта» и «интегративный» и «разрушительный» (конструктивный, деструктивный) типы конфликтов.

Выделяют конфликтные типологии, основанные на уровнях анализа конфликтов (социально-психологический, социологический и семантический уровни); их видах (борьба, игры, дебаты) и степени структурированности (полностью неструктурированные, частично структурированные, полностью структурированные и революционные конфликты).

Иные ориентиры присутствуют в адисциплинарном подходе, в котором есть ключевые положения об объяснительном потенциале человеческих потребностей и подходе к анализу конфликта как к системному явлению. Разработана классификация конфликтов, основанная на дифференциации психологических причин: «споры», «конфликты» и «проблемы управления», которые преодолеваются разными способами. В основе конфликтов – столкновения базовых социальных потребностей, в основе проблем организации и управления – разные представления о средствах достижения совпадающих целей и интересов.

Для различных противоречий необходимо использовать разнообразные психотехнологии с помощью методов, опирающихся на проблемно-ориентированные методы; для решения проблем управления – проведение дискуссий, улучшение коммуникации.

Завершая научный анализ проблемы, необходимо отметить, что конструктивное разрешение, профилактирование, недопущение социально-психологического конфликта целесообразно изучать как возможность взаимодействия оппонентов с юридико-значимыми ситуациями развития конфликта и социальным окружением в соответствии

с его психологическими возможностями. Важно отметить, что профессиональное общение, социально-психологические конфликты, неизменно возникающие в рамках профессионального взаимодействия, должны приобрести статус социального феномена, в рамках которого сотруднику ОВД необходимо эффективно функционировать[1].

Таким образом, социально-психологический конфликт является одним из средств совершенствования взаимоотношений, взаимодействий до тех пор, пока не происходит дестабилизации общей обстановки, отсутствуют угрозы целостности, безопасности и функциональности субъектов социально-психологического конфликта, в противном случае, он не становится тормозом развития.

Пути выхода из конфликта находят отражение в специальных программах, в которых, на основе социально-психологического и организационно-управленческого анализа, определяются стратегия и механизмы, субъекты управления, которые способны вывести управляемую систему из конфликтного или кризисного тупика и активировать ее позитивный потенциал на развитие.

1.3. Причины и факторы возникновения конфликтных ситуаций

Рассматривая социально-психологический конфликт как 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). Проявляемые негативные эмоции могут стать

[1] *Душкин А. С., Юренкова В. А., Кораблёв С.Е.* Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан: учебно-практическое пособие. Санкт-Петербург, 2017.

причиной конфликтов. Использование сотрудником навыков визуальной диагностики личности гражданина необходимо для определения типа нервной системы и темперамента, что позволяет прогнозировать его возможные реакции и настрой на соответствующие отношения, а также готовность к профилактике и разрешению конфликтной ситуации[1].

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.

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

а) по обратимости – обратимые и необратимые;

б) по стадиям конфликта: диагностическая, установление психологического контакта, обсуждение условий, реализация стратегической линии, достижение соглашения;

в) по причинности – конфликта, причиной возникновения которого стали действия одной стороны, и конфликта, причиной которого стали ошибочные действия другой стороны.

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.

---

[1] *Борисова С. Е. и др.* Спецкурс «Профессиональные действия сотрудников подразделений в условиях провокационного поведения участников дорожного движения»: учебное пособие / под общ. ред. В.Л. Кубышко. Москва, 2017. С. 29.

Причинами конфликта являются следующие:

– 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 труд-

ностями 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 цикличный 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 свойством конфликта.

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 наихудший 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, а также 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, в результате чего 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.

Психологически грамотный анализ социально-психологического конфликта позволит определить эффективную стратегию поведения в конфликте и поиска путей его разрешения. Для разрешения конфликта субъектам нарушенного взаимодействия необходимо выбрать эффективную стратегию, приемлемый стиль поведения: уклонение, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество.

Вопросы и задания

1. Что такое социально-психологический конфликт, какова его структура?

2. По каким основаниям классифицируют конфликты? Составьте схему типов конфликтов, выделенных по разным критериям.

3. Вспомните социально-психологический конфликт, в который Вы попали, и опишите его, какой способ поведения Вы выбрали?

4. Сравните такие стили поведения в конфликтной ситуации, как сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс, конкуренция. Приведите примеры.

5. Что мешает и что помогает адекватному восприятию социально-психологического конфликта?

6. Какие приемы способствуют открытому и эффективному общению участников при разрешении социально-психологического конфликта?

7. Какие качества личности руководителя ОВД способствуют бесконфликтному общению и конструктивному разрешению конфликтов? Как Вы думаете, какие из этих качеств присущи Вам?

Глава 2. Характеристика внутриличностных конфликтов

2.1. Подходы к научному пониманию внутриличностных конфликтов

2.2. Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания

2.3. Урегулирование и разрешение внутриличностных конфликтов

2.1. Подходы к научному пониманию внутриличностных конфликтов

Проблема внутриличностных конфликтов в той или иной мере постоянно рассматривается в науке.

В наибольшей степени внутриличностный конфликт изучен зарубежными исследователями. Здесь прослеживается разнообразие терминов, используемых для описания данного феномена: «базальный конфликт» (З. Фрейд), «невротический конфликт» (К. Хорни), «экзистенциальная дихотомия» (Э. Фромм), «неконгруэнтность» (К. Роджерс), «экзистенциальная фрустрация» (В. Франкл), «духовный кризис» (Р. Ассаджиоли) и др.

Исследования отечественных ученых, затрагивающих проблему внутриличностного конфликта, можно разделить по следующим направлениям:

• *Внутриличностный конфликт в контексте феномена «Я-концепции»* (Л. С. Выготский, И. С. Кон, В. С. Мерлин, Ю. М. Орлов и др.), где данный феномен рассматривается как противоречивость представлений личности о себе и связей в «Я-концепции».

• *Внутриличностный конфликт в контексте нарушения адаптивных функций личности* (А. Г. Амбрумова, В. А. Тихоненко, Л. Л. Бергельсон, В. И. Гарбузов, Н. В. Крогиус, Т. Н. Юферова и др.), где он есть форма нарушения адаптационных механизмов и утраты приспособительного смысла поведения, результат защитной реакции на неуспех, несоответствие средового влияния врожденному

типу реагирования, что в итоге и приводит к аффектам неадекватности и нарушению прежней приспособленности к деятельности.

• *Внутриличностный конфликт во взаимосвязи со смыслообразованием и внутренними противоречиями* (Л. И. Анцыферова, А. Г. Асмолов, Д. В. Грешнев, Е. С. Калмыкова и др.), где данный феномен – это этап развития внутриличностных противоречий, антагонистических по своей сущности и представляющих собой разнонаправленные личностные смысловые образования.

• *Взгляд на внутриличностный конфликт через взаимосвязь различных внутренних структур личности* как комплексные образования (В. Н. Мясищев, С. Л. Рубинштейн, В. В. Столин, А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов и др.), где данный феномен рассматривается как нарушение связей подсистем и отношений структуры личности.

• *Деятельностный подход к внутриличностному конфликту* (А. Н. Леонтьев, Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко и др.), рассматривающий данный феномен как противоречие мотивов, порожденных различными видами деятельности, а также нарушение соответствия между сторонами деятельности личности (мотивационно-целевой, операционально-смысловой).

• *Внутриличностный конфликт как мотивационный конфликт* (В. С. Мерлин, Т. Д. Немчин, С. В. Цыцарев, Е. С. Кузьмин, В. Е. Семенов, Н. Д. Левитов, Л. И. Божович, Б. В. Зейгарник, А. Б. Холмогорова, Е. С. Мазур и др.), где в той или иной интерпретации под внутриличностным конфликтом понимают, прежде всего, борьбу мотивов, потребностей, интересов, влечений, отражающих противоречивые связи с социальной средой и «результат острого неудовлетворения глубоких и актуальных мотивов и отношений личности»[1].

• *Внутриличностный конфликт как фрустрационная реакция* (С. Б. Каверин, Е. Б.Фанталова и др.), т. е. психологическое явление разрыва между потребностью в достижении внутренне значимых ценностных объектов и возможностью такого достижения в реальности.

• *Внутриличностный конфликт как ролевой конфликт* (И. С. Кон, М. Л. Гомелаури, Ю. Г. Алешина, Е. В. Лекторская и др.), где данный феномен рассматривается как противоречие между различными ролевыми позициями личности, «конфликт ролей».

Таким образом, под внутриличностными конфликтами в работах исследователей обычно понимаются противоречия, проявляющиеся в столкновении различных личностных образований (моти-

[1] *Мерлин В. С.* Очерк интегрального исследования индивидуальности. Москва, 1986. С. 125.

вов, целей, интересов, способностей и т. д.), и представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями[1]. Многие исследователи считают причиной возникновения противоречий дисгармонию в *самосознании* личности.

Ключевой «единицей» внутриличностного конфликта считают конфликтный личностный смысл, отражающий возникновение значительных расхождений между реальным и социальным образом «Я», в т. ч. под влиянием определенных жизненных обстоятельств (В. В. Столин, Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко и др.). Конструктивное разрешение внутриличностного конфликта признается источником развития человека, приобретения им качественно новых образований (Л. И. Божович, Л. М. Митина, О. В. Кузьменкова, Е. С. Калмыкова, Э. Эриксон и др.). Острота протекания внутриличностного конфликта зависит от субъективного восприятия значимости ситуации и личностной устойчивости.

Конкретные внутриличностные конфликты затрагивают разноплановые стороны личности и предопределяют особенности личностного и профессионального роста, полноту самореализации.

Рассогласование в «Я-концепции» личности, противоречивость между различными ролевыми позициями личности, рассогласование образов «Я» в самосознании приводит к внутриличностным конфликтам.

На основе изложенного, *под внутриличностным конфликтом* следует понимать феноменологически многоплановое психологическое явление, характеризующееся противоречивыми тенденциями внутри самосознания, которые отражают, прежде всего, диссонанс между мотивационно-смысловыми образованиями и возможностями личности и возникают под влиянием ситуации взаимодействия личности и социальной среды, внешне проявляясь на фоне негативных переживаний через затруднения в общении и деструктивное поведение.

2.2. Особенности внутриличностных конфликтов и динамика их протекания

Внутриличностный конфликт имеет ряд особенностей, отличающих его от других конфликтов. В структуре данного вида конфликта отсутствуют субъекты конфликтного взаимодействия, он интрасубъектен, а также характеризуется латентностью.

---

[1] Краткий психологический словарь / под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. Москва, 1985. С. 152.