

М. С. МИРИМАНОВА

# КОНФЛИКТОЛОГИЯ

*Допущено  
Министерством образования Российской Федерации  
в качестве учебника для студентов образовательных учреждений среднего  
профессионального образования, обучающихся по специальности  
0322 — Организация воспитательной деятельности*

2-е издание, исправленное

Рецензенты:  
чл.-кор. РАО, д-р психол. наук, профессор,  
зав. кафедрой психологии личности МГУ *А. Г. Асмолов*;  
д-р психол. наук, д-р пед. наук,  
профессор кафедры психологии развития МПГУ *А. И. Савенков*

## ВВЕДЕНИЕ

Все возрастающий интерес к конфликту и конфликтологии имеет под собой два основания. Во-первых, рост конфликтов во всех сферах социального взаимодействия является уже приметой нашего времени. Отсутствие взаимопонимания между людьми, насилие, агрессия, разгул терроризма, страх перед будущим, т.е. постоянное усложнение самой проблемы конфликта в **реальной** жизни, делают данную дисциплину важной и **актуальной**. Во-вторых, мы сегодня оказались в совершенно новой точке эволюционного развития, когда человечество осознанно берет на себя ответственность за свое дальнейшее существование. Если раньше уповали на Бога, на высшие силы, на магов и волшебников, на коммунистическую партию, то сегодня все более очевидно, что девизом современной жизни становится выражение «Помоги себе сам». В этом аспекте конфликтология приобретает актуальность как «средство профилактики конфликта».

Конфликтология, имея в своем арсенале теоретические и практические знания, необходимые каждому человеку, стремится помочь людям эффективно действовать в конфликтных ситуациях, прежде всего не страшась конфликта. Она обучает средствам и методам их разрешения. Совершенно очевидно, что конфликт не только факт нашей жизни, но и фактор, который может внести в нее существенные коррективы. Так, семейный конфликт, доведенный до крайних проявлений, может сделать несчастными всех ее членов. В то же время семейный конфликт способен развязать тугой узел непониманий, психологической несовместимости. Конфликт, приведший к войне между странами, может разрушить их, повлиять на судьбы граждан не только этих стран, но и всего мира. Но тот же конфликт, конструктивно разрешенный, откроет новые возможности для развития сотрудничества.

Чтобы повысить качество нашей жизни, следует сначала признать существование конфликтов, оценить их важность в кризисные периоды и заняться их профилактикой путем обретения конфликтологической грамотности. Известно, что медикам удалось с помощью **профилактики** побороть многие болезни. И хотя конфликт не болезнь, для преодоления его необходима специальная работа и готовность к ней. Нужно знать и уметь действовать в ситуации конфликта, понимать, как направить его в конструктивное русло, но не менее важно «сознавать то, какие пути ведут к бла-

**М63** **Мириманова М. С.** Конфликтология: Учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений. — 2-е изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. — 320 с.

ISBN 5-7695-1029-3

Учебник подготовлен в рамках программы «Формирование установок толерантного сознания и профилактика экстремизма в российском обществе». Это первый учебник, где предпринята попытка показать существующие подходы к рассмотрению конфликта, систематизировать современные научные данные в соответствии с идеей воспитания и развития толерантности. В нем рассматриваются проблемы конфликтологии и психологии конфликта. Важная роль отводится проблеме личности, общения, эмоционального реагирования, а также методам самопознания и саморазвития.

Для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования. Рекомендуется также студентам вузов, школьным психологам и педагогам, социальным работникам.

УДК 301.162(075.32)

ББК 88.53я723

ISBN 5-7695-1029-3

© Мириманова М.С., 2003

© Издательский центр «Академия», 2003

гополучию, миру, сотрудничеству. Чем больше оставляем мы себе позитивных выборов, тем лучше может стать жизнь. Цели, которые мы ставим, связаны с наличием этих выборов.

Задача данного учебника — помочь студентам приобрести базовые знания по конфликтологии, сформировать практические умения и навыки, необходимые для будущей профессиональной деятельности.

Новым в данном учебнике является соединение двух важных понятий «конфликт» и «толерантность» (терпимость, взаимная помощь, поддержка). Как видно из исторического анализа, человечество много веков бьется над проблемой связи конфликта и терпимости. И каждый раз, когда оно делало выбор между войной и миром и гармонией, на следующем витке развития оно вновь возвращалось к тому же выбору.

В наше время очень важно соединение этих факторов. Для достижения мира и гармонии необходимо умение действовать в условиях конфликта. Это уже не проблема войны или мира, а, скорее, войны и мира. Сохранение, поддержание отношений (в обществе, в семье, между отдельными людьми) требует знания закономерностей и умения использовать их в конфликтных ситуациях.

Учебник нацелен на рассмотрение вопросов конфликтологии, ее базовых понятий, явлений, необходимых методов, открывает перспективы для самопознания и возвращения истинно человеческих отношений. Толерантность как человеческая ценность и норма сосуществования, как основа взаимопомощи, уважения прав других моделей, являющаяся источником нравственного развития личности и общества, вплетена в канву конфликтологических идей и понятий. В учебнике прослеживается простая мысль, что понимание другого и его проблем начинается с понимания себя, своих конфликтов, меры и границ собственной толерантности.

Предлагаемый учебник представляет собой полный курс теоретических, методических и практических материалов для проведения занятий со студентами, а также для самостоятельного изучения конфликтологии.

## Раздел 1 КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА

Одной из характерных примет нашего времени является обострение социальных конфликтов на фоне переживаемого российским обществом экономического кризиса. Опасность их разрастания на микро- и макроуровне и тяжелых последствий этих конфликтов для каждого человека и общества в целом — все это уже достаточные основания для признания особой роли конфликтологии в нашей сегодняшней жизни.

Сегодня «окультуривание» деловых и межличностных отношений является необходимым моментом развития экономики, цивилизованных форм конкуренции. Шансы на успех возможны только тогда, когда наше сознание будет открыто для диалога, а значит, и для возможного признания своей неправоты или неполной правоты. Чтобы достичь этого, человеку необходимо почаще заглядывать в свое «психологическое зеркало», т.е. рефлексировать.

*Рефлексия* — способность человека смотреть на себя со стороны. Она позволяет осознавать себя целостно как личность. Метафорически рефлексии можно представить как механизм, позволяющий, словно киноплёнку, прокрутить в сознании имеющийся опыт, знания, чувства, увидеть и понять это, а затем совершить необходимые преобразования в соответствии со своим выбором. Рефлексия является важным механизмом развития, причем достаточно универсальным. Как человеку, так и обществу периодически необходимо заглядывать в это «зеркало» для того, чтобы получить необходимую информацию о себе, об уровне своего развития и о своих отношениях.

Рефлексия воссоздает такую картину, а она может быть снова подвергнута наблюдению, анализу или критике как некая целостность, причем не только здесь и сейчас, но и как картина прошлого или возможного будущего. Когда с нами происходят важные события, мы часто мысленно возвращаемся к ним, видим это вновь и вновь и точно так же, планируя что-то лично значимое, заранее можем представить это как картину. Еще рефлексия позволяет нам обнаружить в себе необходимое знание, о котором мы даже не догадывались. Скрытое в глубинах сознания неявное знание позволяет нам принимать важные решения, де-

Лать открытия. Вот почему рефлексия, а не «самокопание» позволяет двигаться вперед, изменяя себя и мир вокруг.

Отношение к конфликту как к сугубо негативному явлению еще в недавнем прошлом сформировало в сознании советских людей своеобразный защитный механизм — вытеснение конфликта из сознания или полный отказ от него. Сокрытие самой возможности существования конфликта в реальной жизни человека или отказ от его признания как факта (в семье, в коллективе, в обществе) приводили к двойственности — к тому, что конфликты имели место, но говорить о них было нельзя, стыдно. При этом разбор семейных конфликтов часто становился делом партийных организаций, профсоюзов, трудовых коллективов и т.д. Двойственность той ситуации сегодня вполне очевидна. В сознании людей, живших постоянно в «соцсоревнованиях», «битве за урожай» и в «борьбе за правое дело», «борьбе за победу коммунизма», складывались конфликтующие структуры, превращавшие жизнь каждого в «борьбу во имя борьбы». Культивирование и внутреннее проращивание соперничества при одновременном сокрытии конфликтов создают благоприятную почву для разрастания и развития конфликтности. Все это в совокупности усугубляет и без того не простые отношения, которые сегодня дают о себе знать с удвоенной силой.

На смену крайне негативному отношению к конфликту пришло столь же позитивное. Конфликт стал буквально приветствоваться, называться «нормой жизни». Справедливости ради следует сказать, что такая ситуация наблюдалась прежде всего в работах западных исследователей. Как отмечает Ч.Диксон, «если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс» [34, с. 17]. Крайние позиции, как правило, не бывают истинными и наукой со временем отбрасываются — норма стремится к золотой середине. И хотя в определенном смысле конфликты иногда нужны, а часто и неизбежны, хуже, если вся жизнь превращается в череду бесполезных или бессмысленных конфликтов. При этом следует помнить, приветствуя или просто одобряя конфликты, мы формируем соответствующую социальную установку, которая в дальнейшем будет влиять на наши решения и выборы. Возможно, уже пора изменить свое отношение к конфликту, уйдя от крайностей, — когда конфликт неизбежен, его необходимо достойно встретить, зная, как следует действовать, чтобы не навредить. Стремиться же к конфликту, поощрять его, а уж тем более без особой надобности провоцировать не только нецелесообразно, но и просто вредно.

Противоположным полюсом конфликтности является не бесконфликтность (которая, по сути, та же конфликтность, но с обратным знаком), а толерантность, или терпимость, как ценность и социальное и личностное качество, ведущее к миру, со-

гласию, сплоченности. Известный психотерапевт Максвелл Мольц в книге «Я — это Я, или Как стать счастливым» рассматривает важные условия саморазвития, или, как мы бы сказали, обретения толерантности:

осознать образ собственного Я — знать о себе всю правду и уметь смотреть правде в глаза;

реагировать на факты, а не на представления о них;

больше доверять самооценке, а не оценке и стремиться позитивно относиться к другим;

реагировать менее эмоционально на внешние раздражители, уметь отсрочить свою реакцию («Я буду волноваться только завтра»);

избавиться от чувства обиды, жалости к себе;

уметь прощать себя и других — прощение действует исцеляюще;

уметь направлять свою агрессию в нужное русло. Для излишков эмоционального «пара» нужно иметь «предохранительный клапан» (физические нагрузки, творчество, пешие прогулки и т.д.);

реагировать по принципу «здесь и теперь», а не сражаться с ветряными мельницами;

уметь реально оценивать ситуацию со всеми вытекающими последствиями, не делая из мухи слона;

сформулировать собственные цели четко и неуклонно стремиться к их достижению. По возможности, ставить перед собой цели реальные.

Осознание и путь к толерантному сознанию открываются не сразу и не вдруг, а путем планомерного, целенаправленного самосовершенствования личности, через изменение установок и присвоение этой ценности. Как верно подметил один из ведущих отечественных психологов — А. Г.Асмолов: «Наряду с конфликтом биологи, историки, социологи и психологи все зорче начинают различать многочисленные феномены симбиоза непохожих друг на друга видов, этносов, конфессий, партий и личностей. Если бы не было толерантности как универсальной нормы существования различных форм эволюционного развития, то волны агрессии, конфликтов, нетерпимости, фанатизма, геноцида, ксенофобии, человекофобии давно бы стерли любые проявления разнообразия на Земле. И всеобщая гомогенность, однородность, тоталитарность, серость, неподвижность воцарились бы в мире» [8, с. 1].

Жить в мире и согласии хорошо и удобно, за что все мы ценим саму возможность такой жизни. Однако вплоть до нашего времени понятие *толерантности* остается в значительной мере чуждым российскому мышлению. Наше мышление характеризуется, скорее, полярностью, категоричностью. Анализируя формы этой нетерпимости, современные ученые усматривают их в проявлении неравенства, т.е. человек считает исключительной ценностью соб-

ственное мнение, которое он противопоставляет тому, что может думать или во что верить другой человек. Моделью толерантных отношений считается свобода мысли и слова, абсолютная терпимость к любому мнению.

Конфликты же чаще всего несут нам переживания и негативные эмоции. Они вредят делу, мешая совместным согласованным действиям, портят отношения между людьми. Они вызывают нервное напряжение и стрессы, что, в свою очередь, негативно влияет на здоровье человека. Неудивительно, что люди опасаются конфликтов и не любят их, но при этом вряд ли среди нас найдется тот, кто бы никогда не попадал ни в какие конфликты. Китайский мыслитель Конфуций, живший в 551 — 479 гг. до н.э., писал: *«Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды»*. При этом он полагал, что к нарушению справедливости в обществе, к нарушению норм человеческих взаимоотношений ведет необразованность и невоспитанность. Конфуций считал, что для «благородных мужей» основой взаимоотношений является порядок, а для «малых людей — выгода». Какими современными кажутся эти слова древнего мыслителя!

## **ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ**

Конфликтология как наука — еще молодая. Она встала на путь развития как самостоятельная научная дисциплина в XX в., и пока рано еще говорить о ее успешности, хотя путь к ее формированию был весьма долгим. Своими корнями конфликтология уходит в глубокую древность. На протяжении многих веков философы стремились понять суть противоречий в природе и обществе, в мышлении и в человеческой душе, между людьми, общественными классами, государствами. Начиная от Гераклита, Платона, Аристотеля, позднее в трудах Дж. Локка и Р. Декарта, И. Канта и Г. В. Гегеля, в трудах русских философов Вл. Соловьева и Н. Бердяева, а также многих других мыслителей можно найти много интересных рассуждений о конфликте как социальном явлении.

Конфликт поначалу был предметом изучения философов, а позднее, уже с конца XIX в., становится объектом психологии, искусствоведения, права, военных наук. Можно сказать, что на протяжении многих веков люди жили надеждой на более совершенное будущее, когда не будет войн, споров, ссор.

Философы древности по-разному относились к конфликту. Одни из них осуждали ссоры и столкновения и советовали их избегать, другие, наоборот, считали, что противоречия являются движущей силой всякого изменения и развития. Гераклит считал, на-

пример, что не только люди, но и боги, и весь космос существуют в противоречиях. Он был одним из первых, кто указывал на борьбу противоположных сил как на всеобщий закон, действующий в природе и обществе. «Вражда», «война», по его мнению, есть источник появления всего нового в мире: «Должно знать, что война общепринята, что вражда — обычный порядок вещей и что все возникает через вражду...» [70, с. 7].

Отсутствие взаимопонимания и согласия между людьми сегодня часто называют одной из характерных примет именно нашего времени. Однако, заглядывая в историческое прошлое человечества, мы повсюду обнаруживаем конфликты — распри, вражду, войны. Еще древние философы стремились понять роль конфликта в жизни людей. И хотя понятия «конфликт» еще не существовало, говоря о спорах и противоречиях, древние мыслители по-разному их оценивали: одни считали, что в спорах рождается истина, а другие осуждали ссоры и всячески советовали их избегать.

К сожалению, и сегодня остается множество вопросов, связанных с конфликтами, которые не имеют четких решений, нет единодушия ученых и в отношении оценки перспектив. Одни считают, что мир становится с каждым днем все опаснее и агрессивнее. «Возможно, XXI век поставит человечество перед альтернативой: либо он станет веком конфликтологии, либо он будет последним веком в истории цивилизации», — пишут А.Я. Анцупов и А. И. Шипилов [6, с. 51] — авторы первого отечественного учебника конфликтологии. Известный биолог К. Лоренц отмечал: «Есть веские основания считать внутривидовую агрессию наиболее серьезной опасностью, которая грозит человечеству в современных условиях» [55, с. 6]. Существуют, правда, и прямо противоположные утверждения. Как отмечает отечественный философ и психолог А. П. Назаретян, в динамике развития человечества явно заметны тенденции снижения агрессивности [67, с. 21]. Если посмотреть на процентное соотношение человеческих потерь, включая войны, по отношению к существующему числу живущего на планете населения, то с годами явно видны позитивные сдвиги. Хотя сами средства уничтожения стали мощнее и совершеннее, сегодня, оказывается, погибает в войнах значительно меньший процент людей. Война как бы перестает быть целью уничтожения людей. Примером могут служить точечные бомбардировки, когда уничтожаются военные объекты противника, а не люди, хотя, конечно, потери неминуемы. Итак, само явление *конфликт* старо как мир, при этом человечество живет и развивается.

Человек и человечество, стремясь сохранить себя, все больше осознают взаимосвязь и взаимозависимость всех составляющих нашего мира, его целостность. Оберегая этот мир, все глубже постигая эти взаимозависимости, люди изменяют свое отношение к

конфликту, совершенствуя при этом свое сознание и самосознание. Так, если на заре человечества действовал один только закон «око за око, зуб за зуб», то постепенно стали развиваться иные, более разумные и рациональные формы разрешения конфликтов. Во времена А.С.Пушкина, М.Ю.Лермонтова типичным способом разрешения конфликта была дуэль — почти единственная форма проявления и разрешения конфликта в «благородном обществе». Дуэль сопровождалась и обставлялась множеством ритуалов и в сознании людей того времени была вполне обычным явлением. Прошло определенное время, и люди отказались от дуэли, сочтя ее неадекватным средством разрешения конфликтов. Сегодня никому не придет в голову стреляться из-за любимой девушки, выяснять обиды или оскорбления с помощью пистолета или шпаги. Однако при этом существуют свои способы, как, например, подавать на обидчика жалобу в суд, требовать денежной компенсации за моральный ущерб, а иногда даже обращаться к криминальным структурам. Все это приметы нашего времени, хотя и не самые лучшие. Что же произошло? Изменились наши социальные установки, отношение к способу разрешения конфликта, а вместе с этим изменилось наше сознание.

Сегодня мы часто слышим недовольство людей по поводу того, как мы живем. Безусловно, хотелось бы жить лучше. Но ведь жизнь — это не только богатство, «не хлебом единым жив человек». В самые тяжелые годы человек учился и создавал то, чего еще не было. Сегодня для нас это прежде всего поле наших отношений. Неплохо было бы научиться уважать и любить друг друга, поступать так, чтобы можно было нас уважать, а также ценить то, что досталось от предков, к примеру наши традиции, научиться вести друг с другом диалог, проявлять терпение и толерантность. Хорошо нам было бы прийти к убеждению, что окружающий нас мир полон ресурсов и что «вселенная станет дружественнее», если каждый из нас будет стремиться проявлять дружеские чувства. Чувства, как бумеранг или эхо, возвращаются к нам обратно. Если посылать в мир негативные чувства — злость, ненависть, раздражение, нетерпимость, то и получишь в конечном счете их обратно.

На протяжении всей истории человечества конфликты неизменно сохраняются, меняются, однако, две вещи — *поведение в конфликте и его восприятие (отношение к конфликту)*. Изменить свое отношение к чему-то — значит изменить в определенной мере себя. Это внутренняя работа, требующая от человека усилий и времени.

В России всегда конфликты оказывали решающее влияние на судьбу страны. Вспомнить хотя бы Великую Отечественную войну, унесшую более 20 млн жизней, уничтожившую, возможно, лучшую часть генофонда, погубив самых сильных, смелых, умных молодых мужчин. Войной было разрушено много городов,

сел, порождена огромная армия сирот и беспризорных, и вместе с тем война как общая беда сплотила людей, укрепила их дух, сделала их истинными патриотами отечества. Как отмечают авторы учебника по конфликтологии А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов, «в России на всех этапах развития конфликты оказывали не просто заметное, а, как правило, решающее влияние на ее историю. Войны, революции, борьба за власть, борьба за собственность, межличностные и межгрупповые конфликты в организациях, убийства, бытовые и семейные конфликты, самоубийства как способы разрешения **внутриличностных** конфликтов — основные причины гибели людей в нашей стране. Конфликт был, есть и в обозримом будущем будет решающим фактором, влияющим на безопасность России и ее граждан» [6, с. 78].

## ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИИ

Конфликтология начала свой путь в США, затем развивалась в Западной Европе и являлась областью социологических исследований. Сегодня как западная, так и отечественная конфликтология все более и более тяготеют к психологии, к психологическому пониманию конфликта. Следует отметить, что в отечественной науке, в отличие от западной, лидирующую роль с самого начала играла психология. Для того чтобы проследить динамику развития конфликтологии, следует обратиться к истории.

Вплоть до конца XIX в. конфликт рассматривался предельно широко — как категория, охватывающая любые противоречия. Эти противоречия рассматривались либо в самом общем плане — как противостояние сил Добра и Зла, Инь и Янь, Света и Тьмы, либо, наоборот — как одно из проявлений конкретных противоречий (например, несовместимость органов или тканей и их отторжение при пересадке). Особым образом шло рассмотрение конфликта в художественном произведении (в картине, драме и т.д.); отдельная специфическая сфера — военные конфликты; еще одна сфера — психологическое изучение конфликта между бессознательным и сознанием. Совершенно очевидно, что разработки каждой отдельной области, использующей термин «конфликт», шли своим путем и не стыковались между собой. При этом если в первом случае оставалась вне поля зрения специфика конфликта, т.е. его связь с человеком как носителем сознания, то во втором — предметом исследования становились частные особенности того или иного конкретного конфликта. И в том и в другом случае сам конфликт как таковой, его суть и специфика не являлись специальным предметом исследования.

Понять суть конфликта как самостоятельного явления, обладающего набором собственных характеристик и особенностей, пронизывающего все сферы человеческой жизни и типичного для

различных ее аспектов, ставит своей задачей современная отечественная конфликтология.

Содержательный анализ идей и теорий позволяет выделить в развитии данной науки три основных этапа: *донаучный*, или *философский*; *монодисциплинарный*, т.е. когда каждая наука самостоятельно исследовала конфликт, и *междисциплинарный*, когда предпринимаются попытки создания дисциплины, комплексно исследующей конфликт. Эти этапы охватывают разные по длительности периоды.

### Донаучный этап

Наиболее длительный этап, охватывающий период от эпохи Античности и почти до конца XIX в., когда философы стремились понять, в чем сущность войн и какова их роль в жизни человека и общества.

Конфликт сначала находит отражение в древнем искусстве. Начиная с самых первых его форм — наскальной живописи, устного творчества (легенд, сказаний) — все несет на себе печать тех противоречий, той борьбы, которыми была пронизана реальная жизнь людей. Известно, например, что наскальные рисунки помимо изображенного сюжета хранят знания древних людей о расположении точек на теле животного, куда надо целиться во время охоты. Имеются находки, свидетельствующие о том, что первобытные люди устанавливали манекен медведя и совершали вокруг него ритуальные действия, танцы и, в частности, поражали его копьями. По этнографическим данным известно, что если во время охотничьего ритуального танца кто-то промахивался, то настоящая охота отменялась. Иными словами, уже тогда использовалась «психология человека», т.е., говоря современным языком, древние люди использовали своего рода «тренинги» для подготовки к борьбе.

Основной конфликт данного периода — конфликт человека и природы. В этом противостоянии и столкновениях с физически сильными животными вызревает понимание человеком природы, соответствующее уровню развития его сознания. Так, наскальные рисунки, роль которых трактуют по-разному, выполняют еще и функцию своеобразной карты, пользуясь которой люди учатся сражаться с более сильным противником и побеждать. Реальная борьба формирует определенную установку древнего человека — победить, выиграть, иначе будет побежден он сам. С целью победить природу человек ведет свое наступление, познавая и совершенствуя средства борьбы — вплоть до создания самых современных видов оружия.

Параллельно с этим человек создает психологические подпорки в своей борьбе и далее постоянно развивает их. Как уже отме-

чалось, на смену наскальным рисункам приходят манекены (глиняные и металлические), а затем соответствующие тексты, напоминающие инструкции. Мифы и легенды дают нам информацию о проблемах и противоречиях того времени. Так, миф о Прометее, в котором, как мы помним, герой приносит огонь людям, взятый у богов, может служить отличной метафорой конфликта человека с силами природы и высшими силами. В этих текстах огонь может символизировать потребность человечества в реальном свете, а может быть, это СИМВОЛ знания, развития и т.д. Сам конфликт предполагает участие сторон, где одна из них — власть. История, философия, литература и сегодня хранят идеи наших предков, которые могут не только дать представление об исторической динамике конфликта, но и открыть в нем еще непознанное. Важно отметить в этой динамике параллельное развитие идеи конфликта и толерантности, что мы рассмотрим дальше.

Особый интерес представляют собой труды философов, из которых становится ясно, как шло развитие социальных отношений, как менялись оценки и восприятие конфликта и как постепенно на этом пути появлялись предпосылки научного понимания конфликта. Древнегреческий философ Гераклит (530 — 470 гг. до н.э.) считал, например, что все в природе и мироздании подвержено «круговороту и взаимопревращению», но единственным всеобщим законом является война, которая превращает одних людей в рабов, а других делает богами. Разделяя в целом идеи Гераклита, другой греческий философ — Эпикур (341 — 270 гг. до н.э.) считал, что войны и их последствия вынудят в конечном счете людей жить в мире. Геродот (490—425 гг. до н.э.) также был убежден, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру». Далее в трудах философов появляется идея о насилии справедливом и несправедливом. Эта мысль Цицерона (106 — 43 гг. до н.э.) о войне как отмщении за причиненное зло, как о насилии справедливом была продолжена в Средние века Фомой Аквинским (1125 — 1274), хотя и с оговоркой, что война всегда грех.

Одновременно с этим мы можем видеть, как взгляды философов, развиваясь, переходят от позиции признания войны к пониманию значимости мира для человека, к осознанию важности его построения. Христианская философия в соответствии с заветами Евангелия с самого начала своего развития стремилась доказать преимущества мира, согласия и братства между людьми. Принцип несовместимости войн с учением Христа ставится под сомнение уже в IV в. Проблема насилия и ненасилия достаточно глубоко прорабатывалась и в других религиозных учениях.

До нас дошли изречения древних философов, которые, как считают авторы учебника «Конфликтология» [48], и ныне неплохо бы иметь в виду. Еще более важно, с нашей точки зрения, что

все приводимые там мысли содержат идеи толерантности: «Ссоры замирай», «Силой не делай ничего», «Обуздывай гнев», «Не хули ближних, а не то услышишь такое, от чего огорчишься» (*Хилон*); «Если ближние причиняли тебе маленький убыток — стерпи» (*Питтак*); «С женой не бранись и не любезничай при чужих: первое — признак глупости, второе — сумасбродства» (*Клеобул*); «Бранись с таким расчетом, чтобы скоро стать другом» (*Периандр*).

Русские пословицы также отразили отношение народа к конфликту: «Не рой другому яму, сам в нее попадешь», «Худой мир лучше доброй ссоры», «Сор из избы не выноси», «Не зная броду, не лезь в воду», «Не спеши языком, торопись делом», «Не надо делать из мухи слона», «Лошадь на четырех ногах и та спотыкается», «Слово — серебро, молчанье — золото», «Милые бранятся, только тешатся», «В мести будь улиткой, в хороших делах — птицей», «Гнев — плохой советчик», «Раздор зло творит» и т.д.

На данном этапе происходило осмысление роли конфликтов в человеческой жизни, хотя самого термина еще не существовало. В философии, по сути, вызревало отношение к конфликту через понимание войны и мира, насилия и подавления. Идеи древних философов достаточно долгое время развивались, акцентируя то неизбежность войны, то значимость мира. Сначала они видели в войне абсолютную силу, «бога всего». Именно война делала одних богатыми, а других — рабами. Впоследствии, то критикуя конфликты, то пытаясь понять, в чем их сила — разрушительная или созидательная, мыслители древности со всей очевидностью поставили вопрос о необходимости регулирования и предупреждения конфликтов, а в XV в. европейские философы поставили со всей ясностью вопрос о необходимости толерантности, веротерпимости в обществе.

### Монодисциплинарный этап

Вполне закономерно, что уже в XIX в. начинаются исследования конфликтов в рамках двух основных дисциплин — психологии и социологии. Затем еще в целом ряде других наук просыпается интерес к изучению конфликта. Монодисциплинарный этап характеризуется тем, что все исследования ориентированы на решение задач в рамках одной конкретной науки.

В психологии одним из первых, кто обратил внимание на внутриличностные противоречия, а также указал на необходимость поиска причин межличностных конфликтов в сфере бессознательного, был З.Фрейд. Согласно ему, конфликт составляет внутреннюю сторону жизни человека.

В 1820—1830-е гг. конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению американского социального психолога *У. Макдугалла* (1871—1938), конфликты в обществе не-

избежны, так как людям присущи врожденные инстинкты. Репертуар этих инстинктов определяется психофизической предрасположенностью. Они передаются по наследству, а люди, ведомые определенной целью и гормо (стремление, порыв), постоянно конфликтуют, вступают в противоборство. Опираясь на утверждение Ч.Дарвина о том, что инстинкт борьбы за выживание обеспечивает существование, развитие вида, *У. Макдугалл* распространил его и на человеческое общество. Созданная им теория инстинктов социального поведения имела сторонников, определивших *социотропное направление* в изучении конфликтов (*С. Сигеле* и др.).

В 30-е гг. XX в. было положено начало *этологическому подходу* к конфликту работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии *Конрада Лоренца* (1903—1989). Его гипотеза состояла в том, что главной причиной социальных конфликтов он считал агрессивность индивида и толпы. По мнению К. Лоренца, механизмы возникновения агрессивности у животных и человека однотипны. Эти идеи получили дальнейшее развитие в исследованиях *Н. Тинбергена* (1907—1988).

Источником конфликта *Курт Левин* (1890—1947) считал стиль взаимодействия лидера и группы. Он разработал *концепцию динамической системы*, в которой, когда нарушается равновесие между индивидом и средой, появляются конфликты.

Известным представителем поведенческого направления является американский психолог *Арнольд Басс*. Причины конфликтов он ищет не только в биологии человека, его врожденных качествах, но и в социальном окружении, которое эти качества изменяет.

В соответствии с социально-психологической теорией *Я. Морено* (1892—1974) и его методом *социометрии* межличностные конфликты определяются симпатиями и антипатиями людей по отношению друг к другу. Он считал, что любые конфликты (от межличностных до международных) можно устранить путем перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями. Для того чтобы исключить конфликты, достаточно соединить вместе людей, симпатизирующих друг другу.

Анализ подходов к исследованию конфликта в рассматриваемый период показывает, что они формировались в русле традиционных направлений психологии, отражая теоретические конструкции, свойственные определенному направлению.

В 1950—1960-е гг. XX в. на Западе появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к конфликту. Выделяются основные подходы, разрабатывается понятийный аппарат психологической теории конфликта. В этот период появляются публикации и отечественных ученых, посвященные анализу зарубежных исследований конфликта.

В 1960—1970-е гг. начинает формироваться самостоятельное направление — по *изучению переговорного процесса* как части конфликтного взаимодействия. В настоящее время теория и практика переговорного процесса рассматриваются как одно из перспективных направлений прикладной психологии. Исследования сосредоточены на решении двух проблем: выявлении совокупности условий, способствующих принятию конфликтующими сторонами решения приступить к переговорам, и изучении процесса переговоров, когда конфликтующие стороны уже приняли решение идти на поиск взаимных соглашений. Наиболее разработана технология переговорного процесса.

Еще на рубеже XIX—XX вв. влияние на разработку проблематики конфликта стала оказывать социология, которая перешла к теориям, полученным с помощью строго научных методов. Разработка проблем конфликта осуществлялась разными направлениями в социологии. Не все они признавали конфликт исходной категорией социологических концепций, но все определенно подчеркивали важное значение конфликтов в жизни общества. Социология занималась объяснением процессов жизни, функционирования и развития общественных систем и подсистем с помощью категории конфликта.

Накопленный на предыдущем этапе большой объем информации, работы выдающихся философов, а также потребности общества, связанные с войнами, экономическими кризисами, революциями, стимулировали разработку новых подходов к изучению социальных проблем. В социологии особо следует выделить социал-дарвинизм и марксистскую теорию.

Сторонники *социал-дарвинизма* отождествляли общество с организмом. В этот период возникают социологические теории совершенствования социальной системы, где важную роль играет конфликт. В работах английского социолога Герберта Спенсера (1820—1903), например в «*Основах социологии*», развивалась идея всеобщности и универсальности конфликта. Он утверждал, что борьба за выживание, конфликты между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивают процесс общественного развития.

Особое место в теории социального конфликта занимают работы Карла Маркса (1818—1883). Открытие им материалистического понимания истории дало возможность по-новому взглянуть на развитие социальных отношений. По К. Марксу, в обществе люди вступают друг с другом в необходимые социальные отношения, которые не зависят от их воли и сознания. Это главное условие формирования общества. Его развитие осуществляется в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей между большими социальными группами или классами. Основная проблема в их отношениях — система распределения ресурсов.

Постепенно появляются междисциплинарные контакты, однако зачастую лишь между отдельными парами дисциплин (философия и социология, психология и политология, психология и право). При этом ведущая роль объективно принадлежит психологии и именно в психологии поставлена (1992), а затем проработана проблема формирования конфликтологии на стыке одиннадцати отраслей знаний.

### Междисциплинарный этап

Конфликтология как самостоятельная дисциплина начинает оформляться на Западе с конца 50-х гг. XX в. Первоначально это область, в которой осуществляется поиск средств для ослабления и предотвращения конфликтов. Особое влияние на ее развитие оказал опыт Второй мировой войны. Развитие конфликтологии характеризуется постепенным соединением теории и практики.

В нашей стране переход к междисциплинарным исследованиям начинается с 1990 г., когда впервые появляются исследования такого типа и проходит конференция по конфликтологии в Красноярске. С этого момента резко повышается интерес к данной сфере, растет количество исследований и публикаций, а также число конфликтологов — специалистов, работающих с конфликтами на практике.

В 1999 г. вышел первый учебник по конфликтологии (авторы А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов), где предпринята попытка систематизации и интеграции научных знаний о конфликтах [6, с. 551]. Авторы стремились объединить практически все о конфликтах на основе общей методологии. Затем появляется большое количество разнообразной научной и учебной литературы. Хотелось бы отметить учебник Н.В. Гришиной «*Психология конфликта*» [27], в котором исчерпывающе рассматриваются все психологические проблемы конфликтов. Теоретическое рассмотрение ставит своей целью оказать практическую помощь специалистам, занимающимся конфликтами.

Обсуждение разнообразных проблем теории и практики конфликтологии позволило сделать выводы о том, что характер происходящих в стране конфликтов стихийный, неуправляемый. В связи с этим была сформулирована задача создания экспертно-консультационной службы, которая могла бы отслеживать зарождение и разворачивание конфликтных процессов. Такая служба необходима для локализации социальных конфликтов (этнических, межнациональных и т.п.), их рационализации и регулирования.

В этот же период появляется в России несколько проектов ЮНЕСКО, связанных с культурой мира в России и проблемой формирования толерантного сознания; начинает издаваться журнал «*Век ТОЛерАНТНОСТИ*»; выпускается серия топг «*На пути к тп-*

лерантному сознанию»; выходят работы самого разного плана, в которых активно обсуждается толерантность как явление и предпринимаются попытки его анализа. Понять роль этих двух важных факторов нашей жизни — конфликта и толерантности — предстоит в рамках данного учебника.

В настоящее время мы находимся внутри данного этапа, что усложняет объективность анализа. Со всей очевидностью можно сказать только одно, что не случайно переплелись эти два направления. Сначала (в древности) они сменяли друг друга, а сегодня оказались рядом, как бы предоставляя человечеству выбор — куда идти, как развиваться, понять, что хотя конфликт и играет очень важную роль в нашей жизни, он не может быть целью нашей жизни, нормой существования.

### МЕСТО КОНФЛИКТОЛОГИИ В СИСТЕМЕ НАУК

Конфликтология стремится не только помочь сохранить здоровье, благосостояние и жизнь людям, ежегодно несущим огромный ущерб в результате разрушительных последствий конфликтов. Она призвана способствовать лучшему пониманию самого себя и своего места в этом мире. Открывая новые пути к взаимопониманию, осознанию социальных установок, стереотипов, роли конфликтов в жизни отдельного человека (индивида) и группы (семьи, учебного коллектива, государства, общества), мы начинаем более качественно и эффективно использовать время нашей жизни. Развитие разнообразных аспектов данного знания привело к созданию специальной науки — конфликтологии, занимающейся изучением, прогнозированием и регулированием конфликтов.

Конфликтология уходит корнями в философию и активно взаимодействует с другими дисциплинами (рис. 1). На сегодняшний момент самая большая доля исследований в русле конфликтологии принадлежит социологии и психологии. Хотя эти две науки и являются взаимопроникающими, между социологическим и психологическим подходами к конфликту существуют различия. Если социология ориентирована в первую очередь на рассмотрение конфликтов в обществе, в системе общественных отношений, то психология изучает внутриличностные и межличностные противоречия, а также занимается поиском средств, способствующих разрешению конфликтов. В данном учебнике используется социально-психологический подход.

Конфликт является специфическим предметом изучения уже более десятка дисциплин, кроме социологии и психологии: философии, педагогики, социобиологии, политических наук, правоведения, военных и исторических наук, математики, искусствоведения.

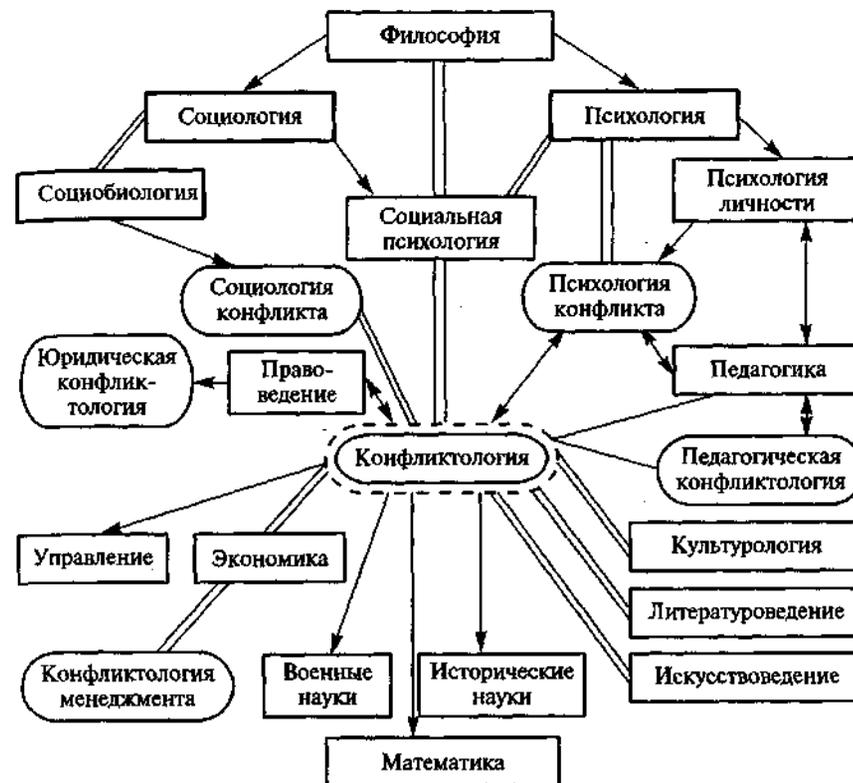


Рис. 1. Место конфликтологии в системе наук

Развитие этих дисциплин в отечественной науке, как видно из графика на рис. 2, шло неравномерно. Наибольшее количество публикаций и сегодня принадлежит психологии (26,5 %) и социологии (16,9%), что вполне понятно. Это ведущие дисциплины, откуда черпает конфликтология не только знания, но и идеи, на которые опирается в своем развитии, на чьи запросы и потребности реагирует молодая еще наука.

Знание конфликтологии необходимо сегодня каждому человеку, особенно тем, кто активно взаимодействует с другими людьми по роду своей деятельности, — педагогам и психологам, врачам, юристам, политологам и др. Для того чтобы оценивать конфликтогенность принимаемых решений, предупреждать возникновение и деструктивное развитие конфликтов, каждый человек должен обладать необходимыми знаниями о конфликте и уметь действовать в таких ситуациях. Как явление, постоянно сопровождающее человеческую жизнь и часто угрожающее ей, конфликт требует к себе внимания и понимания. Вместе с тем необходимы

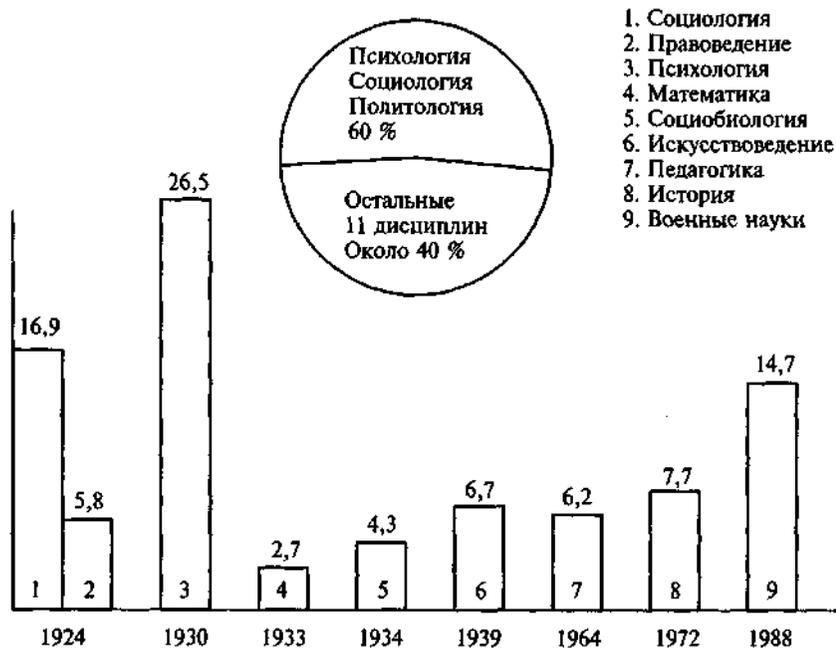


Рис. 2. Вклады разных дисциплин в развитие отечественной конфликтологии с момента первых публикаций

знания, связанные с противоположным полюсом конфликта — миром, миролюбием, гармонией. Чтобы не быть в ситуации водителя, который едет вперед, а смотрит назад, т.е., желая «уехать» от конфликта и конфликтности, оставляя конфликт позади, необходимо видеть, а что впереди, куда, в каком направлении, к какой цели будем двигаться. Только так мы сумеем регулировать собственное равновесие внутри себя (личности и общества).

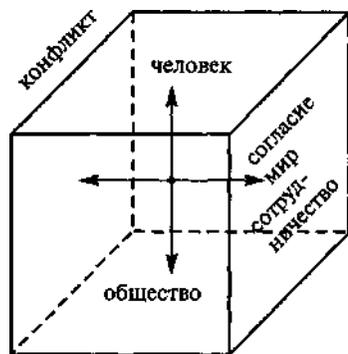


Рис. 3. Толерантность как фактор устойчивости систем

Толерантность, как показано на рис. 3, есть средняя позиция, позволяющая сохранять равновесие, устойчивость, как внутриличностную, так и социальную. Если эта средняя линия, или ось толерантности, сдвигается в одну или в другую сторону, равновесие, симметричность фигуры нарушается. Как мы видим, человек и общество находятся между полюсами конфликта и мира, гармонии. В своем историческом развитии человечество постоянно пытается выбрать лучшее, действовать эффективнее, более рационально, но неизменно сдвигает

фокус своего внимания то влево, то вправо. «Мы верим, что и человечество, и научное мышление неизбежно придут к открытию, что не только конфликт является универсальным двигателем эволюции, не только борьба за существование выступает как монополярная сила отмирания старых и появления новых видов на нашей планете», — пишет А. Г. Асмолов [8, с. 3]. Взаимная помощь в мире людей и животных также является фактором эволюции.

## СОВРЕМЕННОЕ ПОНИМАНИЕ ПРЕДМЕТА И ЗАДАЧ КОНФИКТОЛОГИИ

Проблема конфликта, на наш взгляд, является одной из тех, что связывают в узел многие сложности нашей жизни, все трудноплетения нашего прошлого, настоящего и будущего. Если посмотреть внимательнее, то станет ясно, что все существующие в нашем обществе проблемы не только, да и не столько экономические, сколько психологические. Сегодня, когда конфликты играют столь важную роль в жизни как отдельного человека, так и человечества в целом, необходимо знать закономерности их возникновения, развития и разрешения. В ответ на эту потребность появилась конфликтология, и возникла она на стыке таких дисциплин, как социология и психология.

**Конфликтология изучает конфликт: закономерности его возникновения и развития, способы разрешения, методы регулирования и профилактики.**

Профилактика конфликтов предполагает обретение конфликтологической грамотности, повышение эффективности общения, а также изменение социальных установок и норм, мешающих или просто не способствующих жизни в мире с собой и другими.

Перспективу конфликтологических исследований современная отечественная наука видит в раскрытии универсальности конфликта как явления, выявления его характеристик и особенностей, типичных для различных аспектов жизни.

В нашей стране конфликтология, являющаяся одновременно дисциплиной теоретической и практической, нацелена на решение задач, имеющих фундаментальный и прикладной характер. К их числу относятся:

- исследование конфликтов и развитие на этой основе теорий;
- создание системы конфликтологического образования в стране;
- популяризация конфликтологических знаний в обществе;
- организация системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

Появление в нашей стране конфликтологии как самостоятельной научной дисциплины, возможно, и является своеобразным

ответом на объективно сложившуюся конфликтогенную ситуацию, когда конфликты стали буквально захлестывать, создавая во всех сферах нашей жизни все новые и новые проблемы. Сначала конфликтология появилась как область прикладных исследований, как сфера деятельности конфликтологов, специалистов по решению важных практических задач: вести переговоры, разрешать назревшие в обществе проблемы, управлять взаимодействием людей и т.д. Вскоре стало ясно, что знание основ конфликтологии необходимо каждому независимо от возраста и положения. Сегодня специалисты отлично понимают, что стихийное обучение поведению в конфликте и «домашним» способам разрешения конфликтов, которое осуществляют родители, часто только усложняет жизнь. Современному человеку необходимо быть грамотным, и это ни у кого не вызывает сомнений, но то, что необходимо к тому же быть конфликтологически грамотным, предстоит еще понять.

Конфликтология изучает конфликты и ищет способы их разрешения и урегулирования, ставя вопросы чисто практические:

*как вести себя в ходе конфликта*, чтобы снизить его накал и сделать связанные с ним переживания менее болезненными;

*как завершить конфликт* с наименьшими потерями для сторон;

*как предупредить конфликт*, грозящий здоровью и жизни людей, готовый погубить мир и добрые отношения между людьми; как предупредить затягивание нас в бесконечные интриги, ссоры и беспощадные баталии.

Конфликтология сегодня занимается конфликтами, возникающими только в сфере человеческих отношений, в социальном взаимодействии. Она исследует конфликты в различных сферах жизни: деловой, профессиональной, бытовой, социальной; изучает конфликты различных уровней, их природу и динамику — возникновение, развитие и завершение; разрабатывает методы и способы разрешения и предупреждения конфликтов.

Конфликт как явление психологическое и социальное является объектом изучения конфликтологии, хотя в ее сферу пытаются иногда привлечь не только конфликты человеческого плана. Так, например, есть попытки включения в сферу конфликтологии зооконфликтов (конфликтов среди животных). Безусловно, мы хорошо знаем, как интересно бывает наблюдать за отношениями животных, в частности собак, кошек, обезьян и др., и мы находим черты, напоминающие социальные взаимодействия человека. Однако специфика социальной организации человека, его психики не позволяет механически переносить эти модели на животных. Возможно, в будущем будут найдены какие-то подходы к изучению общих конфликтологических закономерностей. Успешность такого изучения и работы с конфликтами во мно-

гом определяется качеством наших теоретических знаний и используемых методов.

Представляется, что сущность конфликта заключается не столько в возникновении противоречий или столкновении интересов, сколько в способе их осознания и разрешения, в системе противодействий в социальном взаимодействии. Всевозможные противоречия возникают везде и всегда, но только незначительная часть их становится конфликтом. Интересы и взгляды также могут расходиться и даже сталкиваться, но не превращаться в конфликт. Суть конфликта в способе взаимодействия, осознания и в формировании отношения, т.е. в формах противодействий людей.

### Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Соберите пословицы и поговорки, в которых присутствует прямо противоположное отношение к конфликту, например:

«Худой мир лучше доброй ссоры» — «Война — бог всего»;

«В споре рождается истина» — «Из двух спорящих один — подлец, а другой — дурак» и т.д.

Проанализируйте собранный группой материал и обсудите, чем объяснить такие противоречия, которые доносит до нас народная мудрость.

2. Вспомните мифы, притчи, сказки, в которых есть конфликт. Можно вспомнить самые популярные сказки («Колобок», «Красная Шапочка», «Репка», «Теремок» и т.д.) и посмотреть на поведение героев с точки зрения конфликта и толерантности.

3. Почему появлению конфликтологии как науки предшествовал столь длительный период исторического развития?

4. Изобразите схематически или нарисуйте развитие идей конфликтологии в рамках философии. Отобразите развитие идей на донаучном этапе.

5. Какие отрасли конфликтологии являются сегодня наиболее важными для дальнейшего развития нашего общества?

6. Попробуйте наметить конфликтологические задачи, необходимые, с вашей точки зрения, современному учителю и воспитателю.

7. Какова роль конфликтов в отечественной и мировой истории (рассмотрите аргументированно)?

8. Как вам кажется, чему из сферы конфликтов необходимо обучать в первую очередь детей?

9. Как вы понимаете, что такое рефлексия и для чего она нужна?

10. Для чего вам лично нужно знание конфликтологии? Чему бы вы хотели научиться?

### Контрольные вопросы и задания

1. Дайте определение конфликтологии (цели, задачи, предмет науки).

2. Какие задачи ставит перед собой на данном этапе развития отечественная конфликтология?

3. Охарактеризуйте основные задачи конфликтологии, особенно необходимые учителю.

4. С чем связано и чем обусловлено появление конфликтологии как науки в нашей стране?

5. Перечислите основные этапы развития конфликтологии и кратко охарактеризуйте их.

6. Как изменился облик наук, связанных с конфликтом? Появились ли новые стыки дисциплин? Чего еще можно ожидать в ближайшее время?

7. Покажите роль социологической конфликтологии и психологии конфликта в развитии данной науки.

8. Изобразите схематически развитие идей конфликта в рамках психологии и **социологии**.

9. Что такое в вашем представлении конфликт и толерантность? Приведите пример из собственного опыта, иллюстрирующий эти явления.

## Раздел 2

### СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ ТОЛЕРАНТНОСТИ

Осознание взаимозависимости людей на планете требует изменения сложившихся отношений. Уважение прав другого человека (в том числе права быть иным), осознание важности сохранения этого разнообразия и возможности жить вместе, не нанося друг другу ущерба, — все это связывают сегодня с понятием «толерантность». В последние десятилетия этот термин стал международным. Суть толерантности заключается в признании похожести и одновременно непохожести людей, их многообразия. Вред, причиняемый другому, означает вред для всех и для самого себя.

В журнале «Век толерантности» было опубликовано стихотворение Бориса Заходера, которое очень метко было переименовано в «Чутье толерантности».

Я собака — всего лишь собака!  
В голове у меня — пустота,  
Но другую собаку, однако,  
Никогда не приму за кога!  
Не нужны ни условные знаки,  
Ни слова — потому что чутьем  
Брата кровного в каждой собаке  
Мы и так за версту узнаем!  
Ни порода, ни масть, ни размеры  
С толку нас никогда не собьют:  
Даже крошечные тойтерьеры  
В сенбернарах своих признают...  
Мы вступаем и в драки, и в браки,  
Неизменную веру храня:  
Что бы ни было — все мы собаки,  
Все мы братья,  
Все мы родня.  
Вы же, умные, вашего брата  
Распознать не способны никак...  
Сразу видно — чутье слабовато.  
В этом вам далеко до собак.  
Если брат ваш — не вашей масти,  
Разве в этом он виноват?

Вы же рвете его на части,  
Словно он вам уже и не брат.

Сосуществование с людьми другой «масти», других убеждений, имеющих иные традиции и нормы, — это толерантность к другому, иному, не такому, как я сам. Толерантность может помочь каждому и всем вместе чувствовать себя более уверенно и устойчиво в этом изменчивом мире. При этом, лучше понимая другого, мы лучше понимаем себя. Явление *социальной рефлексии*, т. е. понимания себя через другого, позволяет человеку открывать в себе новые грани и новые возможности. Толерантность в обществе способствует внутренней устойчивости общества и каждого человека, создает условия для самораскрытия и саморазвития. Толерантность — взаимодействие разных культур, рас, наций, этносов и т.д., многообразие людей и вместе с тем принадлежность к общей группе — человечеству. Толерантность важна как форма сосуществования и существования.

## ОСНОВНЫЕ СМЫСЛЫ ПОНЯТИЯ «ТОЛЕРАНТНОСТЬ»

В русском языке существуют два слова со сходным значением — «толерантность» и «терпимость». Термин «толерантность» сначала укоренился в медицине, где он означает «отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию». Отсюда такие словосочетания, как толерантность к никотину, алкоголю, наркотику. Иными словами, человек, начинающий регулярно потреблять алкоголь, снижает чувствительность, нарушает собственные реакции. При этом организм, подверженный негативному влиянию, будучи не способным это контролировать, незаметно разрушается.

Слово «терпимость», употребляемое довольно часто в обыденной речи, означает «способность, умение терпеть, мириться с чужим мнением, быть снисходительным к поступкам других людей». Слово «терпимость» часто ассоциируется с пассивным принятием окружающей реальности, непротивлением злу, со способностью «подставить вторую щеку». Когда же мы говорим о толерантности, толерантных установках, напротив, речь идет об активной жизненной позиции, предполагающей формирование самосознания, ответственности, защиту прав любого человека, и своих прав не в последнюю очередь. Здесь позиция: «сделай так, чтобы не пришлось подставлять даже первую щеку», «уважай другого, умея уважать себя».

В зависимости от контекста толерантность наполняется особым, специфическим смыслом. В этическом плане подчеркивается ценность различных достоинств (в том числе отличающих одного че-

ловека от другого) и добродетелей человека, необходимых для сохранения единства в многообразии.

В разных языках в зависимости от исторического опыта народов толерантность имеет различные смысловые оттенки [9, с. 7], в большинстве связанные с мирным сосуществованием и развитием общественных отношений. В английском языке толерантность — «готовность и способность без протеста воспринимать личность или вещь»; во французском — «уважение свободы другого, его образа мысли»; в арабском — «мягкость, сострадание, терпение»; в персидском — «готовность к примирению»; в китайском языке быть толерантным значит «проявлять великодушие в отношении других».

*Толерантность — готовность к принятию иных логик и взглядов, право на отличия, непохожесть, инаковость.*

Термин «толерантность» (от лат. *tolerantia* — терпение, терпеливость, устойчивость, выносливость, терпимость к чужому, чужеродному) появился в Европе в XVI в., и именно в этот период начинается его обсуждение в работах философов в связи с религиозной терпимостью.

Идея толерантности является одной из основополагающих ценностей европейской культуры. На протяжении многих веков европейские мыслители разрабатывали различные аспекты толерантности. Ее первой исторической формой было стремление к свободе мысли и вероисповедания. Принципы разграничения *политической и духовной власти* с позиции уважения свободы человека были разработаны еще в трудах Д. Локка. Значение его философии состоит в том, что он разграничил сферы деятельности государства и церкви и провозгласил принцип свободы воли человека в качестве основы религиозной толерантности. Спасение души никоим образом не зависит от деятельности церкви, которая не должна действовать силой. Согласно Локку, толерантность с политической точки зрения важна для разграничения государства и церкви, а с нравственной — важна идея, что принуждение в религиозной сфере противоречит цели спасения души.

*В политическом плане сегодня толерантность — готовность власти допускать инакомыслие в обществе* и даже в своих рядах, разрешать в рамках конституции деятельность оппозиции, способность достойно признать свое поражение в политической борьбе, принимать политический плюрализм как проявление разнообразия в государстве.

Майкл Уолцер, профессор Гарвардского университета, видит в толерантности разные аспекты [87, с. 27]:

- 1) отстраненно-смирненное отношение к различиям во имя сохранения мира;
- 2) милостивое равнодушие к различиям («Пусть расцветают все цветы»);

3) принципиальное признание того, что и «другие» обладающие правами, даже если их способ пользования этими правами вызывает неприязнь;

4) открытость в отношении других, любознательность, уважение, желание прислушиваться и учиться;

5) восторженное одобрение различий (они **воспринимаются** как культурная ипостась многообразия творений Божьих);

6) одобрение функциональное, предоставляющее любому мужчине и любой женщине всю полноту свободы выбора, ибо именно свобода выбора составляет смысл их автономии.

Для понимания психологической сущности толерантности в современных условиях необходимо представление о **внутренней** стабильности систем **при** изменениях внешних. Человек как живая система существенно отличается от других систем такой особенностью, как устойчивость, т.е. способностью в одно и то же время активно сохранять свою организацию и развиваться. Такая устойчивость для личности определяется как относительная независимость от внешних воздействий и перемен, что не **исключает** развития личности. Устойчивость имеет активный характер, т.е. активность системы подразумевает поддержание **достигнутых** ею состояний в ходе развития и сохранение самого процесса развития.

**Толерантность — это фактор, стабилизирующий систему (личность, общество) изнутри.** Толерантность личности связана с устойчивостью к внешним воздействиям и с внутренней устойчивостью. Представьте себе, что кто-то в метро вас неожиданно резко толкнул. Если это ситуация обычная, вы не ожидаете **никакой** опасности, не ждете подвоха, да еще у вас нормальное состояние и настроение, тогда достаточно услышать слова извинения — и все в порядке, конфликта нет. Если же ситуация иная, например, вы слышали о том, что в метро воришки выхватывают сумочки, то в этом случае реакция может быть резко негативной и страх может дестабилизировать вас. Причем один человек может **остолбенеть**, онеметь, а другой — кинуться с кулаками на обидчика. Толерантность в этом случае способствует сохранению внутренней устойчивости. Выработанная толерантность к стрессовым ситуациям позволит вам не бежать в страхе и не бороться, а сначала понять, в чем дело, а потом уже действовать. Конечно, пример этот чрезвычайно упрощенный, но, надеюсь, дает возможность понять, как работает толерантность в качестве стабилизирующего фактора.

Толерантность — это и социальный фактор, направляющий межличностные отношения в обществе к сотрудничеству, связывающий индивидов между собой, а также с традициями, нормами, культурой и т.д. Предположим, оказавшись в какой-то стране, имеющей совсем иные традиции, непривычные вам, вы мо-

жете попадать в конфликтные ситуации, сами того не желая. Различия в социальных нормах также могут стать поводом для конфликта. Например, многочисленные русские, приехавшие из бывших советских республик, отличаются от живущих в России своими обычаями, традициями, что часто вызывает непонимание местных жителей, а иногда и откровенно агрессивные реакции. В этом случае толерантность помогает осуществлять саморегуляцию, сохраняя внутреннюю устойчивость и внешнюю терпимость к инаковости.

Толерантность как результат развития и саморазвития — собственный выбор и позиция, способствующие принятию другого и сохранению внутреннего равновесия системы (индивида, общества). В связи с этим выделяются два вида **толерантности**:

**внешняя толерантность** (к другим) — убеждение, что другие люди могут иметь свою позицию, способны видеть вещи с иных (разных) точек зрения, учитывать разные аспекты и аргументы; внешняя толерантность как социальное качество характеризует культуру отношений в обществе, построенную на важных принципах, таких, как отказ от насилия, принятие другого, подчинение законам, а не воле властелина или большинства и т.д.;

**внутренняя толерантность** (внутренняя устойчивость) — способность сохранять равновесие к различным неожиданным ситуациям: к конфликтам, неопределенности, риску, стрессу; способность принимать решения и действовать в этих условиях, даже если не известны все факты и возможные последствия.

Люди, поддаваясь внешнему и внутреннему воздействию (управлению), различаются по уровню устойчивости своих реакций и поведению. Устойчивость эта зависит как от воздействий окружающей среды, так и от внутренней структуры системы.

Толерантность как фактор устойчивости системы, который может быть рассмотрен как ценность, установка и личностное качество, играет немаловажную роль.

Эффективность поведения в конфликтной ситуации толерантной личности в сравнении с интолерантной значительно выше. Толерантная личность отличается психологической устойчивостью (стрессоустойчивостью, конфликтоустойчивостью). Дальнейшее применение концепций толерантности в различных сферах бытия и познания весьма необходимо нам после десятилетий тоталитарного режима. **Способность самостоятельно действовать и думать, ставить перед собой осознанные цели является одной из самых нужных.** Для того чтобы чувствовать себя хозяевами собственной судьбы, стремиться к успеху, к определенному уровню достижений, необходимо осознавать и развивать самого себя, свою внутреннюю устойчивость и быть одновременно толерантным к другим. Все это, став частью нас, постепенно входя в нашу жизнь, поможет многое изменить.

## КОНФЛИКТ И ТОЛЕРАНТНОСТЬ В ТЕЗАУРУСЕ ЧЕЛОВЕКА

Управляйте вашими обстоятельствами, и  
вы увидите закономерности.

И. П. Павлов

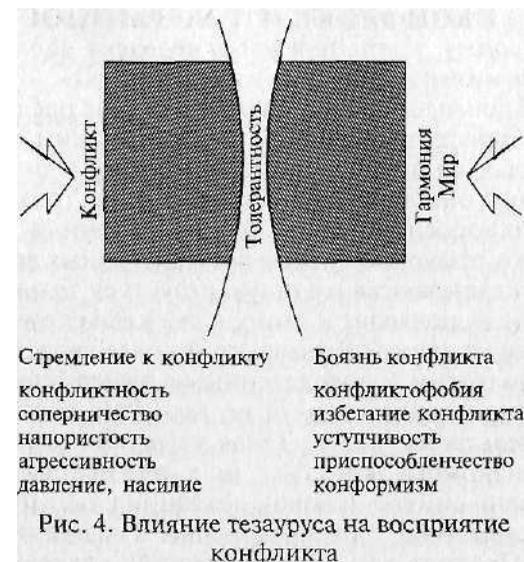
Начнем этот параграф с небольшой истории о древнегреческом баснописце Эзопе. Однажды хозяин велел ему принести самое лучшее, что есть на свете. Эзоп принес ему язык со словами, что именно он позволяет выразить тончайшие нюансы мысли, благороднейшие порывы человеческой души. В ответ на требование хозяина принести самое худшее из существующего в мире Эзоп снова принес язык. Поскольку с его помощью можно лгать, оскорблять, унижать и еще многое другое.

*Тезаурус человека* — все богатство, весь запас его знаний, опыта, определенным образом организованный в голове человека. Это и сам запас, и определенная «карта», позволяющая отыскивать нужное слово для того, чтобы свободно пользоваться им. Важно обратить внимание на то, что тезаурус обеспечивает взаимодействие внутреннего мира человека с окружающей действительностью, при этом храня знания и о том, и о другом.

Важной частью тезауруса, его основой является наш язык, те слова и выражения, которые мы произносим, а также слышим и воспринимаем. Благодаря тому наполнению, которое мы усваиваем и затем успешно используем, тезаурус будет оказывать влияние на наше поведение, поступки, принимаемые решения. Если схематически представить тезаурус как пространство с двумя крайними позициями — «конфликт» и «гармония, мир», где каждая из частей наполнена соответствующим образом структурированной лексикой, то между ними будет узкая полоса — пространство толерантности. Почему же узкая? Прежде всего потому, что мы еще мало об этом думаем, не акцентируем на этом внимание, а значит, проскакиваем мимо очень важных вещей.

*Язык* — знаковая система, с помощью которой мы обозначаем все существующие внешние предметы, события и явления. Именно язык позволяет, обозначив некий предмет словом «стол», в последующем, воспринимая слово, воссоздавать в своем сознании образ стола, отождествлять его с реальным столом и передавать свое знание другим с помощью этого знака — «стол». И если в нашем общем тезаурусе, например русского языка, имеется более или менее четкая система, она всем владеющим данным языком обеспечивает понимание. Ее отсутствие приводит к непониманию, потере общих смыслов. Вот почему ученые очень часто подолгу бьются над определением научных понятий, стремясь уточнить вкладываемые в них смыслы.

Язык и устройство нашего тезауруса (его структура) влияют на восприятие окружающего мира, на его категоризацию, в том числе влияют и на восприятие конфликтов. Понятия «конфликт» и «толерантность» являются для нашего тезауруса пока не очень четкими, за последние годы интерес к ним постоянно растет, они уточняются и развиваются, но отношения к ним мы еще не выработали. Ясно одно — каждое из них обозначает определенную категорию, или, можно сказать, является категориальным. Понять, какова роль таких понятий, какое влияние они оказывают на восприятие и оценку соответствующих явлений, мы попытаемся с помощью примеров.



Начнем с простого примера категоризации. Как известно, в раннем возрасте ребенок осваивает содержание утверждений вида: кукла, кубики, мячик — все это игрушки; медведь, лиса, заяц — это звери; чашка и стакан — посуда; карандаш, мел, ручка — это то, чем пишут; мама, папа, учительница — взрослые. Такие группы обычно называют *категориями*. Объединяя объекты (и их имена) в подобные группы на основе своих знаний о мире, ребенок получает возможность эти знания структурировать, учиться обобщать и строить свой тезаурус. Соответственно акт отнесения слова (объекта) к группе называется *актом категоризации*. Накопление знаний у ребенка сопровождается постоянными попытками категоризации, что проявляется, в частности, в классических «детских» вопросах: «Почему ты говоришь, что мы купили овощи и укроп? Разве укроп не овощ?», «Канистра — это такой бидон?», «Сливки — это слитое молоко?», «Ослик — это маленькая лошадь?»

Зачастую сами категории тезауруса и система символов определяют наше отношение к поступающей информации в большей степени, чем само реальное окружение. Проблема категоризации восходит к известной формулировке Уорфа о членении мира на категории: «Мы выделяем в мире явлений те или иные категории и типы совсем не потому, что они (эти категории и типы) самоочевидны» [88, с. 174]. Впоследствии наличие или отсутствие в языке слова для наименования некоторого смысла влияет на восприятие.

Иногда говорят, что символ содержит в свернутом виде программу, закон поведения человека. В самом деле, мы же с детства помним: «Это стул — на нем сидят», «Это стол — за ним едят...» Взаимодействуя с материальными предметами, рука ребенка вторит прадедовские жесты и таким образом овладевает социальным значением этих предметов. Однако такой материализованный опыт приобретает ребенком только в предметном общении со взрослыми, а обобщенные данные опыта становятся частью его тезауруса. Разные реакции разных людей и в разных ситуациях складываются в единую структуру только благодаря тому, что все; люди подходят к этому классу объектов так, как будто последний, имеет определенные устойчивые свойства. К любому объекту мы подходим с определенными ожиданиями. На стул мы садимся в уверенности, что он не взлетит в воздух, — это не вертолет, не дельтаплан и т.д. Такая уверенность относится не только к уже знакомому нам стулу, но к любому стулу вообще, поскольку данный символ (слово) объединил целый класс предметов в одну категорию, а ей предписаны в сознании определенные свойства: «Предмет или вещь в сознании человека есть единица, часть сущего, все то, что обладает совокупностью свойств, занимает объем в пространстве и находится в отношении с другими единицами; сущего», — отмечает В. С. Мухина [65, с. 12]. Человек научился не только создавать предметы, использовать их и сохранять, но он создал параллельный мир в своем сознании. Тезаурус, куда он ввел не только сами эти предметы и взаимосвязи между ними, но и свое отношение к ним, через систему языка и его категорий может исследоваться.

Категоризация начинается с того, что люди разделяют весь свой опыт на сходные и различающиеся части: «то — не то», а затем обозначают сходные общим символом. С помощью последнего опыт собственного поведения передается другим людям. Отсюда и понимание значения как единства обобщения и общения. Поясним примером. В лесу ребенок заметил яркие бусинки на кустах и потянулся к ним, но его одернули; «Нельзя, это волчьи ягоды». Данным термином жители обозначают несколько десятков сортов растений, которые объединяет то, что с ними обращаются, как будто все они содержат сходные (ядовитые) вещества.

Слово «конфликт», смею утверждать, в нашем тезаурусе является категориальным, а вот что стоит за ним, какие связи начинают активизироваться, какое отношение к данному явлению, какие ассоциации всплывают, когда мы его произносим, и т.д. — все это связано еще и с нашим опытом. На детской площадке в песочнице ребенок заметил у играющего рядом ребенка красивую игрушку и тут же взял ее. Сосед попробовал ее вернуть, но не вышло, тогда он заплакал и пошел к своей маме, — дескать, помоги мне. В ответ на это мама говорит: «Чего ревешь? Дай сдачи». Вот первый опыт

поведения в конфликте, который сигнализирует ребенку о том, что он действует не так, а надо уметь «постоять за себя», «дать сдачи», «наказать обидчика» и т.д. Мы не будем пока оценивать маминьы реакции и собственно сам конфликт, важно заметить, как ребенок, не зная еще и такого слова — «конфликт», учится вести себя в конфликтных ситуациях, а обучаясь, обобщает и категоризирует.

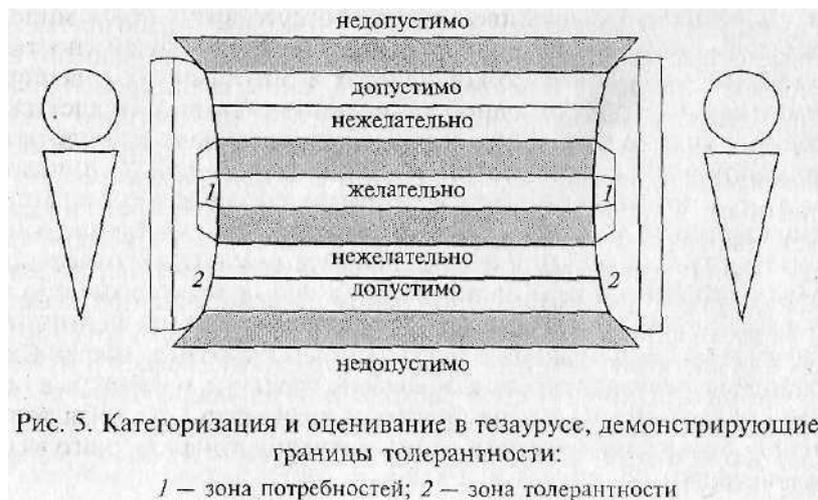
Если в культуре демонстрируются образцы силы как положительные, т.е. «быть сильным» означает «быть на уровне», то ценность силы возрастает, причем иногда и непомерно. Тогда появляется мечта о «сильной власти», «сильном руководителе», о «сильной личности» и т.д. Эти стереотипы неявно означают применение силы, а человек, стремясь к соответствию своего поведения распространенным культурным образцам, будет использовать силовые методы. В.Лефевр, подчеркивая культурное, нормативное происхождение этого явления, называет его «ритуальной агрессивностью» [53, с. 67]. Явление такой ритуальной агрессивности сейчас можно наблюдать довольно часто в форме вербальной агрессии в молодежных сообществах, где сквернословие и ругань выполняют роль весьма негативного ритуала, который совсем не так уж безопасен для нашего сознания.

Возвращаясь к тезаурусу, следует сказать, что категоризация позволяет человеку ориентироваться в бесконечно разнообразном мире. Человек объединяет различные, но функционально сходные объекты, помещая их в собственный тезаурус. Этот процесс абстрагирования и вербального опосредования составляет основу психологического понимания «значения» и является важной составляющей тезауруса. А теперь воспользуемся примером из работы В.Б.Ольшанского [69, с. 87]. Попробуйте сгруппировать попарно четыре слова — «поцелуй», «соловей», «таракан», «кашель». Наверное, кто-то объединит первое слово с четвертым, поскольку речь идет о действиях, а второе с третьим — обозначаются живые существа. Другие же с тараканом объединят кашель, а с соловьем — поцелуй. В первом случае в основу группировки положена близость *денотатов* (означаемых), или предметного значения этих слов. В основе же другой группировки лежит близость *коннотатов* (означающих): поцелуй и соловей связаны с чем-то приятным, а таракан и кашель вызывают чувство брезгливости. Насколько важен другой аспект, судите сами. Слова «аромат», «запах», «вонь» имеют одно и то же предметное значение, но эмоционально воспринимаются по-разному. Аналогично про женщину можно сказать, что она «пожилая» или «старуха», она «веселая» или «легкомысленная». Чувствуете разницу? Говоря о мужчине, что он «планирует» свои расходы или их «калькулирует», мы самим использованием слов вносим оценочный элемент. Одно дело сказать о человеке, что он экономный, другое — жадный, скаредный, жмот.

Психика предполагает обобщение и классификацию не только понятийного, но и чувственного, аффективного характера. Следовательно, дети, обучаясь логике понятий, усваивают и «логик; чувств» и «систему оценок». Помните «Что такое хорошо и что такое плохо?» В.Маяковского, еще крохами люди учатся оценивать и обобщать свои оценки. «Культура — явление коллективное исторически обусловленное, сконцентрированное прежде всего в знаково-символической форме» [65, с. И].

Если в тезаурусе заложено «конфликт — это плохо», то и категоризировать воспринимаемые события человек будет соответствующим образом; если же, напротив, «конфликт — это хорошо», то соответственно будут восприниматься вновь поступающая информация и события. Как показано на рис. 5, восприятие информации интолерантным, или категоричным, субъектом будет соответствовать зоне 1 — «желательно», а вся остальная информация оказывается отброшенной, игнорируется. Толерантность расширяет сферу, включая восприятие информации нежелательной и допустимой. Следовательно, позиция толерантности создает возможности для дополнительных выборов, открывая путь к гибкости, «безоценочным» суждениям и адекватности восприятия. Толерантность позволяет воспринимать нечто как факт, необязательно приклеивать к нему ярлык.

Если задуматься об этом серьезно, язык (слово) как важная составляющая нашего тезауруса — мощное средство. Именно слово «иногда лечит, а иногда калечит». Порождая злобу, ненависть, вражду, слово становится конфликтогеном, т.е. источником конфликта. Таких слов, к сожалению, в нашей речи довольно много и порой мы просто их не замечаем. При этом в конфликтологии



появилось даже понятие «конфликтогенный экстремизм», вполне приложимое и к языку.

*Конфликтогенный экстремизм языка* проявляется, например, в том, что у нас в памяти хранится больший запас «ругательной лексики», нежели «ласкательной», значительно больше «репертуар» отрицательных оценок, чем положительных. Как отмечается в исследовании Н.А.Лукьяновой, в нашем словаре гораздо больше слов, выражающих негативные эмоциональные оценки: неодобрение, насмешка, порицание, пренебрежение, осуждение, презрение, отвращение, омерзение, недовольство, возмущение, негодование, сарказм и т.д. Они составили достаточно длинный список, а перечень положительных оценок оказался гораздо короче: одобрение, поощрение, ласка, удовольствие, восторг, восхищение [56, с. 49].

Аналогичную работу мы провели в студенческой группе, предложив в течение трех минут вспомнить и записать все добрые, ласковые слова, которые они говорят обычно своим близким (родителям, друзьям, любимым). Мы получили списки, включающие от 3 до 12 слов, причем следует сказать, что многие из них повторялись и были достаточно шаблонными (кисонька, лапочка, ласточка, зайка). В следующие три минуты надо было записать все бранные слова, ругательства, которые студенты используют в речи. Списки оказались длиннее предыдущих более чем в два раза. Один студент успел записать за три минуты 22 таких слова — какое разнообразие и виртуозность импровизации! Студентам было предложено сравнить собственные данные по двум спискам и дать их интерпретацию. Они очень живо обсуждали результаты эксперимента и пришли к выводу, что этот репертуар явно сказывается на их общении, затрудняя подбор ласковых и хороших слов.

Если для вас конфликт — только спор, драка, сражение, война, сопротивление, противостояние и отсутствует связь с миром, согласием, гармонией, а также с консенсусом, толерантностью, то и новая информация о конфликтах и они сами будут восприниматься более плоско, однобоко и часто негативно. Представьте себе, что всю поступающую информацию вам надо разделить по принципу черный или белый, хороший или плохой. Все, что не попадает в тот и другой класс, отбрасывается. А если добавить еще одну категорию, обозначив ее, например, словом «нейтральный»? Тогда все, не попавшее в первые две категории, будет отнесено к третьей. Когда в тезаурусе появляются новые связи и категории, то появляются и иные возможности для принятия решений, новые выборы, расширяющие наши внутренние возможности. Следовательно, толерантность как золотая середина необходима нам хотя бы для того, чтобы не впасть в крайности, как иная точка отсчета, как расширение выборов в ситуации конфликтного взаимодействия.

Субъектный тезаурус, или весь запас знаний и опыта каждого человека, имеет структуру (форму) и содержание. Выбирая что-то из окружающего мира, присваивая социальный опыт, мы стремимся упорядочить его внутри себя. Систематизируя содержательное, мы строим в тезаурусе определенные конфигурации, обеспечивающие нам впоследствии доступ к необходимым данным. В результате получается так, что можно от содержания идти к форме; а можно, наоборот, идти от формы, или структуры, тезауруса к содержанию. Для пояснения этого воспользуемся примером известного отечественного лингвиста Л. С. Щербы. Возьмем его знаменитую фразу: «Глокая куздра штеко буданула бокра и кудрячит бокренка». Думаю, что почти каждый, прочитав эту фразу, представил себе красивую корову, которая толкнула своего мужа и ласкает теленка. Так или приблизительно так мы от структуры (формы) перешли к содержательному ее наполнению. Вся фраза составлена из квазислов, слов, отсутствующих в нашем тезаурусе, но их форма и структура фразы, а следовательно, и место каждого элемента в тезаурусе позволяют нам понять смысл всей фразы, приписав ей реальные смыслы. Аналогичным образом возникают сленги, которыми пользуется молодежь. «Это круто», «этот лох», «клево» говорите вы и не подозреваете, что это те же квазислова, что и в «глокой куздре». Все это нам очень важно для понимания того, что происходит с нами в конфликтных ситуациях; как мы воспринимаем эту ситуацию и как иногда оказываемся в конфликтных ситуациях только благодаря структуре и конфигурациям нашего тезауруса.

Известно, что человек всегда стремился зафиксировать существующую в его голове систему — субъектный тезаурус, используя для этого различные способы. Одним из таких способов является разработка самых разных словарей. Словари и их разнообразные формы ярко демонстрируют, как развивается наше знание, как трансформируются в них категории, которыми мы обозначаем внешний мир и тем самым отражаем наш внутренний мир — наше сознание, влияющие, в свою очередь, на изменение внешнего мира посредством нашего общения.

Понятие «толерантность», уже достаточно широко используемое в отечественной и зарубежной философско-психологической литературе, сегодня все чаще звучит в русском варианте как «терпимость». Следует сказать, что, безусловно, эти термины не эквивалентны и расхождения в их смыслах усиливаются семантическими связями и ассоциациями каждого из этих понятий в разных языках. Так, русское слово «терпимость» в отличие от его европейского аналога имеет, скорее, негативный оттенок и в числе ассоциаций содержит такие, как «терпеть наглость», «терпеть позор», «терпеть надругательства», «потерпеть поражение» и т. д.

Возможно, именно это привело к тому, что сегодня подвергается сомнению само значение толерантности для нас. Давайте посмотрим, какова же роль толерантности в предупреждении конфликтов и их профилактике, хотя следует предупредить, что добиться толерантности в одночасье невозможно. Ее придется проращивать постепенно и, возможно, довольно долго. Важнее не спорить о необходимости воспитания толерантности, а определить, какие всходы может дать нам посеянное семя, понять, каковы перспективы толерантности для каждого из нас и для общества и каковы сегодня наши стартовые возможности для ее развития.

Тезаурус человека влияет на восприятие окружающего мира, в том числе и конфликтов.

- Категории тезауруса определяют наше отношение к поступающей информации в большей степени, чем само реальное окружение.
- Слово как символ и элемент тезауруса содержит в свернутом виде программу поведения человека.
- Структура тезауруса с выраженной полярностью порождает категоричность суждений и оценок, нетерпимость к иному.
- Толерантность позволяет расширить наши выборы в конфликтных ситуациях.
- Толерантность как золотая середина влияет на принятие решений и сбалансированность динамической системы.

#### Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Обратитесь к материалам собранных сказок и мифов и подумайте над толерантностью и конфликтностью в поведении героев этих сказок.
2. Запишите за одну минуту все реакции, которые приходят в голову на агрессию (оскорбили, ударили, унизили) по отношению к вам. Что будете делать в ответ на агрессию извне?
3. Запишите за одну минуту все ласковые слова, которые обычно вы говорите своим близким в хорошие минуты. Затем дайте себе еще одну минуту и запишите все грубые слова, ругательства, которыми вы пользуетесь, когда сильно сердитесь.
4. Подведите итог всем трем упражнениям — «нуждаюсь в развитии толерантности» или «не нуждаюсь, но хочу». Это ответ самому себе. Если сумеете, попытайтесь объяснить, для чего нам необходима толерантность (приведите веские аргументы), словно перед вами собеседник, упорно не соглашающийся с вашей позицией.
5. Обратитесь к практикуму и протестируйте свой тезаурус.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Что такое тезаурус?
2. Как вы понимаете выражение «конфликтотенный экстремизм языка»?

3. Раскройте с помощью своих примеров понятие «категоризация».
4. Что такое толерантность и интолерантность?
5. Проиллюстрируйте примерами из вашей жизни толерантность и интолерантность.
6. Какие виды толерантности выделяют? Поясните примерами.
7. Изобразите схематически поле понятий «конфликт» и «толерантность». Расположите вышестоящие и нижестоящие понятия, а также одноуровневые так, как это существует в вашем собственном тезаурусе.
8. Проанализируйте конфликтогенную лексику в вашем тезаурусе.

### Раздел 3

## КОНФЛИКТ: ЕГО СУЩНОСТЬ И ОСНОВНЫЕ СТРУКТУРНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

### ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА

Понятие «конфликт» является одновременно научным и обыденным. В обыденной речи оно используется в различных контекстах и даже метафорически. Говорят, например, о конфликте взглядов, цветовых сочетаний, о конфликте поэзии и прозы жизни и т.д. В науке оно применяется также широко, получая в различных сферах разнообразные толкования и трактовки.

Термин «конфликт» произошел от латинского *conflictus*, что означает буквально «столкновение, серьезное разногласие, спор». Как показывает анализ специальной литературы, понятие «конфликт», несмотря на его широкое распространение и актуальность, не имеет четкого и более или менее универсального определения.

В русском языке понятие «конфликт» появилось только в конце XIX в. В «Толковом словаре живого великорусского языка» Владимира Даля его еще нет, а «Толковый словарь русского языка» С.И.Ожегова приводит это слово, поясняя множеством примеров. Это свидетельствует о том, как за сравнительно короткое в историческом масштабе время сильно расширилась сфера его применения, а одновременно изменилось и понимание самого явления.

«Энциклопедический словарь» определяет конфликт как *столкновение сторон, мнений, сил*. «Философский словарь» толкует его как *предельный случай обострения противоречий*. «Психологический словарь» рассматривает конфликт как *столкновение противоположно направленных сил*, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельного индивида, в межличностных отношениях или между группами людей, что сопровождается обычно острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Как показывает практика тренинговой работы, конфликт часто ассоциируется с негативными эмоциями и такими состояниями, как напряжение, беспокойство, зависть, ревность, враждебность, обида, досада, боль, травма, стресс, апатия, ярость, гнев и т.д. Но иногда встречаются высказывания, которые звучат просто

странно: «Я не знаю, что такое конфликт»; «У меня не бывает конфликтов даже тогда, когда я ругаюсь», «когда я ругаюсь даже матом». Есть случаи, когда люди признаются: «Даже подраться могу, а конфликта нет». Очевидно, очень многое зависит от нашего отношения к этому явлению, от его восприятия.

Несмотря на то что конфликт стал уже объектом изучения отдельной дисциплины, отношение к нему в обществе в целом меняется не так быстро. Одни люди стремятся избежать конфликта любыми способами, другие доказывают, что в их жизни конфликтов нет, третьи считают, что ругаться, драться с кем-то — это еще не конфликт. Давайте попробуем разобраться во всем по порядку. Начнем с самого термина «конфликт» и попытаемся понять, с чем он связан в нашем сознании, с какими понятиями ассоциируется.

**Семантическое поле данного понятия** включает такие слова, как «скандал», «вражда», «борьба», «драка», «война», «вооруженный конфликт», «единоборство», «столкновение», «соперничество», «соревнование», «конкуренция», «диспут» и т.д. Однако в него включены и такие слова, как «мир», «согласие», «соглашение», «компромисс», «консенсус», «кооперация» и т.д. Да и действительно, ведь не бывает войн без мира, рано или поздно война завершается и наступает мир; борьба или вражда всегда кончается хоть каким-то соглашением; споры, разногласия приходят к консенсусу или компромиссу.

Анализ семантического поля понятия «конфликт» четко показывает, как взаимосвязаны «война и мир», «конфликт и корректные отношения», «конфликт и обмен мнениями» и т.д. Вместе с тем совершенно очевидно, что они всё также бесконечно далеки друг от друга, потому что реальный мир или тот, который мы видим по телевидению, выглядит и сегодня не столь мирно, устойчиво и корректно, как нам хотелось бы. На наших глазах рушатся башни «Близнецы» в Нью-Йорке, террористы захватывают автобус с пассажирами, сбежавшие солдаты расстреливают свое начальство, две девочки прыгают с десятого этажа — и все это конфликты, а точнее, последствия конфликтов. Именно потому, что все это есть и не так просто уходит из нашей жизни, мы и должны лучше их понимать.

Возвращаясь же к понятию «конфликт», нам показалось интересным и важным заглянуть в словари и тезаурусы на разных европейских языках и понять, как развивается человеческое знание. Глядя на эти зафиксированные в словарях изменения, прежде всего можно сказать, что сегодня понятие «конфликт», углубляясь, расширяя свою сферу, все теснее связывается с «миром», «переговорами», «разрешением», «управлением конфликтом».

В английском словаре Уэбстера понятие «конфликт» исходно трактовалось как «драка, сражение, борьба», т.е. как физическое противостояние сторон, как явление внешнее. Позже, в 1983 г., в

него было включено «резкое расхождение или противопоставление интересов, идей и т.п.». Мы видим изменение прежних акцентов, понимание того, что конфликт — это не только действия, но **И идеи и их восприятие**.

Западные ученые неоднократно предпринимали попытки упорядочить разнообразие толкования конфликта, но к единому определению прийти им так и не удалось. Это действительно непросто, ведь наука постоянно развивается, движется. Здесь можно сослаться и на попытки наших отечественных авторов, которые также тщетно ищут единое определение конфликта, устраивающее всех или хотя бы большинство специалистов. Как отмечает Ф. Е. Василюк, если задаться целью найти определение, которое не противоречило бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, то оно звучало бы абсолютно бессодержательно: «конфликт — это столкновение чего-то с чем-то» [21, с. 42]. В работе Н. В. Гришиной отмечается, что анализ определений конфликта показывает: при всей близости характеристик, или признаков, конфликта ни одно из определений не может быть принято в качестве универсально-го [27, с. 14].

Среди имеющихся определений конфликта можно выделить два основных подхода. *Обобщенный* (широкий), или *конфликтологический*, подход рассматривает конфликт как любое столкновение противоположных сторон, сил и т.д. Тогда о конфликте можно говорить как о явлении не только живой, но и неживой природы. В таком случае падение камня на землю, столкновение двух движущихся шаров, удар мячика о теннисную ракетку — все это тоже конфликт. Иными словами, происходит как бы отождествление понятия «конфликт» со столкновением, а «конфликт» и «противоречия» становятся сопоставимыми по объему понятиями.

Другой подход, где конфликт рассматривается как столкновение мнений, позиций, взглядов и т.д., предполагает обязательно наличие субъекта конфликта, т.е. человека, обладающего сознанием, умеющего оценивать себя и свое окружение, умеющего эмоционально откликаться на поступающую информацию, имеющего свое личное мнение. Иными словами, это *подход психологический*, акцентирующий человеческую сущность взаимодействующих сторон. В этом смысле конфликт — феномен психологический.

В рассмотрении конфликта как психологического феномена можно выделить три основных направления: одно из них акцентирует в конфликте его *поведенческий аспект*, другое — *восприятие противоречий*, а третье рассматривает его как вид *взаимодействия*.

Направление, акцентирующее *поведенческий антагонизм*, или Конфликтные действия, считает их необходимой составляющей Конфликта, или, попросту, если есть противоречия, но нет кон-

Фликтных действий (драки, сражения, войны и т.д.), то можно считать, что конфликта, собственно, и нет. Конфликт становится таковым только благодаря поведению или совершаемому действию. Тогда все негативные эмоции, переживания, связанные с тем, что вас обижает, не являются конфликтом.

Другое направление признает наличие конфликта уже при объективно сложившемся *антагонизме интересов, целей, мотивов* и т.д. Конечно, вполне очевидно, что там, где есть разные точки зрения, возможны столкновения. Люди, имеющие разные цели, ценности, мнения и представления о способах достижения этих целей, о планах и принципах жизнедеятельности и т.д., — потенциальные носители конфликта. Однако, как известно, мы можем придерживаться диаметрально противоположных взглядов, иметь различные мотивы и цели, но при этом не враждовать, не ссориться, не проявлять агрессии. Именно внешняя реализация этих противоречий придает им социальную значимость, возражают авторы первого направления. Мы можем стоять на противоположных позициях и при этом уважительно относиться друг к другу, стремиться найти понимание, общие точки, а можем упорно бороться вплоть до взаимного уничтожения, даже без достаточных на то оснований.

Третье направление подчеркивает не столько сами противоречия, сколько отношение субъекта к ним, их восприятие. Американский исследователь Д. Майерс в своей книге «Социальная психология» рассматривает этот важный аспект — восприятие конфликта. Он определяет конфликт как «*воспринимаемую несовместимость действий или целей*» [58, с. 632]. Очень часто именно воспринимаемая несовместимость не позволяет людям взглянуть на сложившуюся конфликтную ситуацию как на задачу, требующую решения, а их внимание оказывается прикованным к ее неразрешимости. вспомните, как, возможно, вы сами попадали в ситуации, когда казалось, что по-другому поступить невозможно, а потом оказывалось, что выход был прост и находился так близко.

Здесь хорошим примером была бы весьма распространенная в конфликтологии история о дележе апельсина. Студенты решили устроить вечеринку. Во время приготовления угощения две девушки не смогли поделить апельсин и стали громко спорить, каждая доказывая, что именно ей необходим этот апельсин. В конечном счете выяснилось, что одной из девушек для приготовления сока нужна была мякоть апельсина, а другой для кекса нужна была цедра (кожура). То есть конфликта могло и не быть, так как потребности этих девушек были вполне совместимы. Однако каждый реагирует на ситуацию и ведет себя в ней в зависимости от того, как ее воспринимает и оценивает.

В понятии «конфликт» исходно, как и в самом конфликте, увязаны противоположности, разные, полярные смыслы. Подобно

тому как истинная точка зрения может существовать, только если с ней сосуществует ложная, добро предполагает существование зла (хорошее — плохое и т.д.). Стоило бы обратить внимание на то что это также задается самой структурой нашего языка и тезауруса, причем эти отношения противоположностей хорошо выражены даже лингвистически. Попробуйте сами: какое слово вспоминается или какая ассоциация возникает на слово «война»? Чаще всего это будет слово «мир». А на слова «черный», «зло», «небо»?

«Конфликт выступает как *биполярное явление* — противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия» [27, с. 16]. Один из видных современных теоретиков в области социологии конфликта — Р. Дарендорф считает, что любой конфликт сводится к «отношениям двух элементов». Даже если в конфликте участвуют несколько групп, между ними образуются коалиции, и конфликт вновь приобретает биполярную природу [32, с. 6—21].

Стороны конфликта взаимосвязаны и одновременно противоположны. Ведь невозможно же представить себе конфликт двух никак не связанных между собой людей. Наличие общих и одновременно взаимоисключающих интересов, пересекающихся целей, ценностей, мотивов взаимодействий — непереносимое условие. Противостояние интересов предполагает существование минимум двух несовместимых друг с другом позиций, мотивов и т.д. и невозможность принять общее решение. Эти «полюса» взаимно предполагают друг друга — как левое и правое, добро и зло, высокое и низкое и т.д., а их противостояние становится возможным только во взаимодействии.

Конфликт характеризуется борьбой сторон за свою единственность, что разрешается или снимается либо принятым решением, либо сделанным выбором. Двое спорящих из-за игрушки детей, двое дерущихся молодых людей, даже две страны, борющиеся за свои права на определенную территорию, отстаивают свою единственность, стремясь при этом сохранить собственную *идентичность*.

Термин «идентичность» означает *тождественность самому себе, целостность, определенность*. Механизм идентификации, или уподобления, имеется в любом сообществе, даже у животных. Дети, подражая, повторяют поведение взрослых, имитируют их Действия, что называется «обезьянничают». Таким образом, происходит идентификация, т. е. отождествление себя с другими, или, как говорит В. С. Мухина, «присвоение» индивидом человеческой сущности [65, с. 84]. Однако человек идентифицируется не только с человеком или с человечеством, но и с самим собой, как бы проверяя, сохранился ли я таким, как был, все ли со мной в порядке.

Когда вас оскорбляют, вы стремитесь сохранить идентичность, отстаивая, защищая, сохраняя целостное представление о себе, о собственном Я. Когда вас неверно оценивают, вы также стремитесь защитить свое Я, доказывая или покидая, например, данное поле взаимодействий, ища других друзей, другую работу и т.д. Мы не обсуждаем сейчас правильность выбранного метода, речь идет только об идентичности. Конфликт предполагает *осознанную активность*, направленную на сохранение этой идентичности. Один из классиков социологии конфликта — Г. Зиммель утверждал: «Конфликт — это способ достижения своеобразного единства, даже если оно достигается ценой уничтожения одной из сторон, участвующих в конфликте» [42, с. 112—114].

Таким образом, наряду с биполярностью, являющейся носителем противоречия, в качестве обязательной составляющей конфликта выступает активность выбора, направленная на принятие решения и преодоление противоречия. Однако сама по себе биполярность, как считает Н. В. Гришина, еще не означает столкновения двух разных начал. Их подлинная противоположность обнаруживается в их противостоянии, предполагающем борьбу. Южный и Северный полюсы, при всей их полярности, «полюсности» в буквальном смысле слова, не борются, а следовательно, и не находятся в конфликте друг с другом [27, с. 17].

«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», — считает А. Г. Здравомыслов [38, с. 94].

Одним из известных отечественных исследователей — Б. И. Хасаном дана трактовка конфликта, в которой также подчеркивается динамический аспект. Он считает: «Конфликт — это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия *взаимодетерминируют и взаимозменяют друг друга*, требуя для этого специальной организации. При этом важно учитывать, что действие можно рассматривать и во внешнем, и во внутреннем плане. Вместе с тем любой конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, т. е. воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях, в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальный или мыслимый, противоречие себя и являть» [94, с. 33]. В этом определении конфликт рассматривается прежде всего как взаимодействие, в котором действия сторон взаимозменяют друг друга. И действия могут быть как внешними, так и внутренними.

Авторы первого отечественного учебника по конфликтологии А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов предлагают следующее определение конфликта: «Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [6, с. 8]. Следовательно, в данном определении конфликта его обязательными компонентами являются негативные чувства и противодействие субъектов. Если есть противодействие, но отсутствуют негативные чувства или, наоборот, переживаются негативные эмоции, но нет противодействия, то такая ситуация считается предконфликтной. Поскольку противодействие может быть скрытым, внутренним, а эмоции зависят от множества факторов, в том числе и от установок, системы ценностей и т.д., здесь возникают сомнения. Так, верующий, сталкиваясь с мощным сопротивлением, может воспринять его как заблуждение оппонента и не противодействовать, а пожалеть или посочувствовать ему, не испытывая и не проявляя негативных эмоций. Точно так же взрослый человек в ответ на неоправданный гнев подростка может сочувствовать ему и молчать, не оказывая противодействия в данный момент, ожидая, когда он выплеснет эмоции.

Исследование конфликта в его внутренних и внешних взаимосвязях как некой целостности — довольно сложный и многоплановый процесс. Возьмем простейший пример из сферы семейных отношений, связанный с воспитанием. Семья, в которой двое детей — пятилетний Саша и трехлетняя Даша. Саша строит из кубиков домик, Даша переодевает куклу. Кофточка с куклы не снимается. Девочка пытается всеми силами справиться самостоятельно, но, рассердившись на то, что ничего не выходит, она направляется к маме и наступает на Сашин домик — кубики рассыпались. Саша в ярости кидается с кулаками на Дашу, а та в слезах — к маме. Мама как высшая власть или третейский судья наказывает Сашу за то, что тот «обидел маленькую», уговаривает успокоиться Дашу и считает, что конфликт исчерпан. На самом же деле это не так. Сочтя, что мальчик виновен — он не должен обижать сестренку, да еще младшую, мама его наказала. Даша воспринимается ею как пострадавшая, и мама сочувствует девочке, ведь она девочка, и притом маленькая. Теперь давайте посмотрим, как это отзовется в будущем. Саша может счесть, что его права в доме не учитываются, что к нему несправедливо относятся, что мама его не любит и т.п. Даша может воспринять этот результат как свое право мешать брату, право разрушать все мешающее ей на пути, что ей все можно, что Саша плохой, он дерется и т.д. Оценки участников данного конфликта в определенном виде будут зафиксированы в их тезаурусах. Это будет основой для дальнейших построений. Желая сделать как лучше, мама на самом деле поступи-

ла интолерантно по отношению к обоим детям: во-первых, сняла полностью с них ответственность за свои поступки, а во-вторых, применила насилие, вместо того чтобы дать возможность осознать им конфликт и самостоятельно найти верное решение. А самое главное, она определенным образом повлияла на их будущие оценки, выборы, конфликты.

А как нужно было бы поступить? Вероятно, можно было обсудить с Дашей, как она могла пройти, чтобы не помешать брату в его игре. С Сашей можно было обсудить, как ему лучше расположиться в следующий раз, чтобы не мешать другим и обезопасить свое строительство. Таким способом мама одновременно решает две важные задачи — воспитывает в детях ответственность за свои поступки и формирует внимательное отношение к окружению, умение учесть интересы не только свои, но и другого человека, т.е. так воспитывается толерантность к другому. Одновременно поведение мамы учит детей, как действовать в конфликте. Дети, «списывая» эти модели, будут так же вести себя с другими.

Конфликт необходимо рассматривать не изолированно, а как фактор системы, в частности системы взаимодействий, т.е. *динамической системы*. Помимо происходящих конфликтных взаимодействий у системы всегда есть прошлое, настоящее и будущее. Важно подчеркнуть, что конфликты являются частью систем взаимодействия, фиксирующих не сиюминутные состояния, а *закономерности изменений*.

Рассмотрим для начала очень простую динамическую систему ~ наполнение стакана водой. Заполняя стакан, мы следим за уровнем воды, за «разрывом» между действительным уровнем и нашей целью, «желаемым уровнем воды». Когда поверхность воды приближается к нужному уровню, мы прикрываем кран и уменьшаем струю, а когда стакан полон, мы закрываем кран совсем. В нашем сознании имеется цель, соответствующая данной цели программа действий и способ контроля. Наполняя стакан водой, мы фактически являемся частью (элементом) динамической системы и одновременно управляем ею. В этом кроется важная особенность таких систем. Особо подчеркнем еще и то, что в каждый данный момент мы являемся представителем такой системы и действуем в рамках минимум двух таких динамических систем — «я сам как индивид, личность» и «я как представитель группы, общества, т.е. социальной системы». В процессе взаимодействия, получая информацию, мы воспринимаем и обрабатываем ее с учетом двух этих систем — Я-индивидуальное и Я-социальное, внутреннее (я сам как целостность) и внешнее (мир, в котором я живу).

Система, в которой осуществляется «регулирование струи воды», включает один проект управления и пять переменных (нужный уровень воды, реальный уровень воды, разрыв между этими

уровнями, положение крана и напор струи). Управляющая система (в данном случае моя голова) соотносит внутренний план с возможностями внешней системы (стаканом), переменные связаны с управлением так называемой обратной связью, т.е. информацией об уровне воды. Так, внешнее и внутреннее становятся единой динамической системой, где обратная связь начинает играть определяющую (изменяющую) роль.

В конфликтных ситуациях, где присутствует минимум две стороны и каждая из них пытается управлять, эти системы управления приходят в противоречие. Представьте себе, что вы стали бы регулировать эту струю вдвоем, как каждый сочтет нужным, не учитывая мнения другого. Или другой вариант: вы готовы учесть интересы другого, но у вас нет возможности об этом договориться, нет возможности сообщить партнеру о ваших намерениях или, как говорят психологи, дать ему «обратную связь».

В психологии понятие *обратной связи* является весьма важным. Для взаимодействия на уровне мыслей или чувств мы должны обмениваться информацией. Чтобы сообщить партнеру о том, как я к нему отношусь, я должен знать об этом сам, а затем дать ему узнать об этом. Если же мне хочется понять его реакцию на сообщение, я жду от партнера обратной связи. Ведь именно с помощью обратной связи (слов, жестов, мимики и т.д.) мы стараемся дать нашему партнеру понять, как мы восприняли его сообщение. Если бы мы не предоставляли обратную связь друг другу, давно перестали бы понимать, о чем вообще идет речь. Пытаясь что-то объяснить другому человеку, донести до него свою мысль, мы и сами всегда стремимся узнать, как нас понимают. С этой целью иногда задаем вопрос, понятно ли, или просто смотрим на слушающего, пытаюсь угадать по выражению лица, насколько правильно нас понимают. Все виды взаимного влияния в конфликтном взаимодействии осуществляются с помощью обратной связи. Обратная связь, если она нарушена или имеет дефект, может способствовать эскалации (нарастанию) конфликта, и, наоборот, с ее помощью можно прийти к согласию и пониманию.

Думаю, что метафорой системного рассмотрения конфликта мог бы быть перекресток. Представьте себе нерегулируемый перекресток в небольшом городе. Пока машин мало, все очень просто, нет никаких проблем. Каждый водитель видит пешеходов и другие машины. Как поступить — пропустить или самому проехать, он решает по ходу действия. Аналогичным образом поступают и пешеходы. Иными словами, если ресурс достаточен, то конфликтов не возникает.

В данном случае машины и пешеходы образуют единую систему. Она характеризуется тем, что машины и пешеходы все время разные, но суть в том, что как элементы системы машины, пешеходы и сам перекресток постоянны. Конфликтные ситуации нач-

нут возникать, когда сильно увеличится поток машин и едущие со всех четырех сторон водители будут спешить проехать это «узкое место». Такая гипотетическая ситуация может решаться по-разному. Можно поставить регулировщика, установить светофор или и то, и другое. Это аналог социального регулирования в рамках государства. Чтобы мы эффективно трудились и спокойно жили, нужны правила, нормы и соответствующие законы. Но кроме светофора и регулировщика, т.е. правил, которым мы должны подчиняться, есть еще мы сами, в данном случае водители и пешеходы и их отношение к этим нормам, их желание или нежелание им следовать, стремление их нарушить, есть их установки и ценности. Вот здесь и будет включаться психологический пласт конфликта, иначе говоря, конфликт каким-то образом будет восприниматься сторонами, они будут испытывать «негативные переживания», искать способы его разрешения или предупреждения, будут принимать решение, которое может либо сохранить сложившуюся систему взаимодействий, либо ее разрушить, т.е. либо будут изменения, либо все останется по-прежнему.

Представьте себе, что на нашем перекрестке появится «крутой» водитель на сверхмощной машине и решит, что правила не для него, а для «слабаков», тогда... А если все начнут действовать по принципу «Я и мои дела самые важные»? Ситуацию может каждый дорисовать, но главное — конфликт неизбежен, и рано или поздно система будет разбалансирована. Чтобы изменить эту ситуацию, придется разрешать конфликты и предупреждать их. Светофор и регулировщик, — безусловно, средства предупреждения, но это не все. Необходимо будет заняться формированием культуры вождения, обучением водителей не только правилам вождения и четкого их соблюдения, но и умению предвидеть ситуации и их предупреждать. Как известно, в Европе водитель уступает дорогу пешеходу, если тот сделал шаг с тротуара, что очень удивляет нас. Эта установка, выработанная у европейских водителей, еще одно средство предупреждения конфликта. Только не надо думать, что европейцы полностью свободны от проблем и возможных конфликтов. Однако чем больше мы воспитанны, вежливы, а главное — терпимы или толерантны по отношению друг к другу (можем учесть интересы, цели, потребности других людей), тем меньше острых, негативных переживаний в нашей жизни, тем больше времени у вас лично и общества как целостной системы на созидание и радость.

*Конфликт — разбалансированность динамической системы, проявляющаяся в несовместимости позиций или действий сторон, воспринимаемых ими как угроза себе (собственной идентичности). Конфликт — всегда выбор, сохранять существующую систему взаимодействий в неизменном виде или реконструировать, демонтировать, изменить ее.*

Когда человек действует в свободном пространстве, когда он сам по себе, он может руководствоваться собственными правилами. Как только он оказывается в социальном пространстве, важно уметь учитывать другого, быть толерантным к нему. Представьте себе ситуацию, когда долго не было автобуса и вот он подходит. Люди, стоявшие на остановке каждый сам по себе, сейчас же самоорганизуются (станут системой): они либо станут в очередь, либо будут действовать по принципу: «Сначала старики и дети, затем женщины, а потом уже мы, сильные мужчины». И хотя вслух эти правила не проговариваются, каждый знает, как следует действовать. Как только кто-то решит нарушить сложившиеся социальные нормы, предположим, полезет без очереди, может произойти разбалансирование сложившейся системы, возникнет конфликт.

Важно, конечно, что в конфликте исходно заложены противоречия, но не менее важно и то, что эти противоречия являются частью еще одной подсистемы — нашего тезауруса. Тезаурус как все богатство знаний и опыта человека — такая его подсистема, которая определяет процесс взаимодействия, влияет на восприятие происходящего и способна изменяться сама. Человек и социальные системы способны к самоизменениям. Осознавая важность тех или иных факторов для дальнейшего развития, общество может ставить новые цели и изменять себя, меняя свои законы, нормы, ценности, социальные установки.

Анализ содержания понятия «конфликт» обнаруживает:

1) что конфликт является проявлением нарушения баланса динамической системы, где действия сторон взаимовлияют, взаимозменяют друг друга;

2) как психологический феномен конфликт рассматривается в следующих основных направлениях:

как вид взаимодействия, который характеризуется борьбой сторон за свою единственность и сохранение собственной идентичности;

как поведенческий антагонизм или конфликтные действия;

как антагонизм интересов, целей, ценностей, мотивов;

как воспринимаемая несовместимость действий или целей.

## СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Структура конфликта — это совокупность характеристик, обеспечивающих целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни. Без наличия этих компонентов и связей конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс.

Понимание структуры конфликта, т.е. его составных элементов, во многом определяет сам способ анализа конфликта и поиск

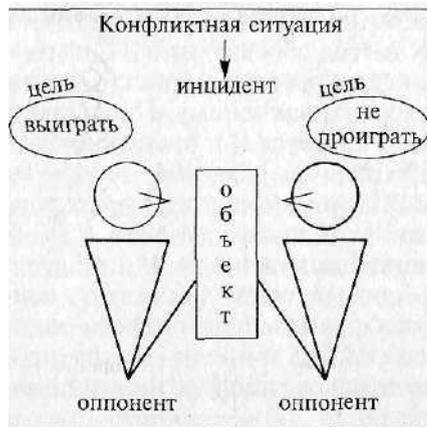


Рис. 6 а. Структура конфликта (по Бородкину, Коряк)

ки путей его конструктивного разрешения. При всем многообразии существующих трактовок конфликта объединяет их представление о структуре конфликта. А что же необходимо для появления конфликта? Без чего он невозможен? Рассмотрим несколько наиболее известных представлений о структуре конфликта, предлагаемых отечественными психологами.

Один из вариантов структуры конфликта — основой, или базой, конфликта является конфликтная ситуация, включающая инцидент. Как считают авторы этой концепции

Ф. М. Бородкин и Н. М. Коряк, для того чтобы ситуация переросла в реальный конфликт из потенциально возможной, необходимо открытое столкновение, т.е. *инцидент*. Каждая из противоборствующих сторон, стремясь обладать объектом конфликта, нацелена на получение позитивного результата только для себя, т.е. на выигрыш только одной из сторон [15, с. 11 — 40].

*Конфликтная ситуация* появляется тогда, когда можно зафиксировать противоречия и разнонаправленные тенденции (цели, интересы и т.д.) реально существующих «носителей» этих противоположностей (оппонентов). В структуре данной ситуации выделяют участников конфликта, именуемых *оппонентами*. У них есть определенные цели, которые сводятся к тому, чтобы «выиграть» или хотя бы «не проиграть». Весь конфликт разворачивается из-за определенного объекта конфликта. *Объект конфликта* — это то, чем хотят обладать или завладеть оппоненты (власть, авторитет, влияние, должность, деньги и т.д.).

Конфликтная ситуация включает в себя: инцидент, объект конфликта, участников конфликта (оппоненты), цель «выиграть» или «не проиграть».

Усилия сторон направлены на достижение собственных целей и на воспрепятствование противнику в удовлетворении его потребностей. При таком рассмотрении конфликтная ситуация является «зоной», в которой еще возможна профилактика конфликта или его разрешение, причем в формах более безопасных, чем непосредственно во время инцидента, в процессе открытой борьбы.

Другой вариант структуры конфликта рассматривается в работе Л.А.Петровской [73, с. 126 — 143]. Здесь выделяются следующие элементы:

стороны (участники) конфликта (личности и социальные группы);

условия протекания конфликта (социально-групповая и социально-психологическая среда);

образы конфликтных ситуаций — идеальные картины конфликтных ситуаций, а не сама реальность, которые определяют выбор стратегии поведения участников. Они влияют на содержание их представлений, оценок и суждений. Образ конфликтной ситуации включает *представления о себе* (мотивы, цели, эмоции и т.д.),

*о противоположной стороне* (мотивы, цели, эмоции и т.д.) и *о среде*, в которой разворачиваются конфликтные взаимоотношения. При этом представление о себе является более сложным, чем об оппоненте, который, как правило, представляется схематичным, упрощенным, стереотипным, поверхностным. Представления о среде также ограничены, бедны деталями;

возможные действия участников конфликта. Переход к конфликтному взаимодействию предполагает выбор стратегий поведения, т.е. определенной совокупности действий, направленных на оппонента;

исходы конфликтных действий зависят как от выбора стратегии поведения, так и от всех остальных элементов структуры.

Еще один вариант структуры конфликта, который акцентирует восприятие конфликта и отношение к нему участников, предлагает Н. В. Самоукина [77, с. 68—70]. Она выделяет в структуре конфликта элементы:

внутренняя позиция участников;

взаимодействие внешней и внутренней позиций; объект конфликта.

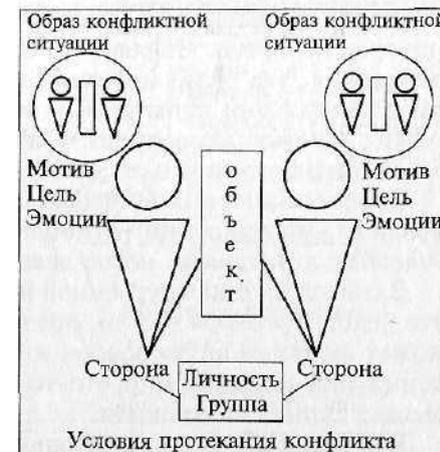


Рис. 6 б. Структура конфликта (по Петровской)

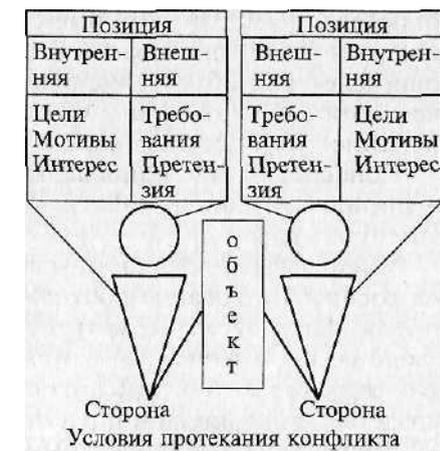


Рис. 6 в. Структура конфликта (по Самоукиной)

Внутренняя позиция участников конфликта включает их цели, мотивы, интересы. Являясь основными причинами конфликтного поведения, эти цели, мотивы, интересы скрываются от оппонента, а иногда они скрыты и от самого участника. Определить их можно с помощью вопроса: «Зачем, для чего человек участвует в этом конфликте и что-то делает?»

Внешняя позиция проявляется в открытом предъявлении требований, утверждений, отношений и т.п.; это то, что говорит участник конфликта, но не всегда то, чего он хочет.

Взаимодействие внутренней и внешней позиций состоит в том, что человек, говоря что-то, предъявляя свою внешнюю позицию, может «иметь в виду» совсем иное, и это означает, что он намеренно или ненамеренно что-то скрывает. За внешней позицией бывает скрыта внутренняя.

В работе Н. В. Гришиной дано еще одно представление о структуре конфликта [27, с. 156]. На основе анализа понятий, выделенных специалистами для описания конфликтов, категорий, существующих в обыденном сознании, а также конфликтных ситуаций ею были выделены следующие элементы:

- стороны (участники) конфликта;
- условия конфликта;
- предмет конфликта;
- действия участников конфликта;
- исход (результат) конфликта.

Для выделения этих структурных компонентов людям разного возраста и разных профессий предлагалось письменно рассказать о каком-либо своем конфликте или конфликте, свидетелем которого они являлись, причем без ограничений его сферы (семейный, деловой, служебный и т.д.). Они должны были описать и указать наиболее существенные с их точки зрения моменты. Впоследствии эти ситуации в систематизированном варианте были использованы для выделения в них экспертами (психологами) наиболее важных структурных элементов конфликта.

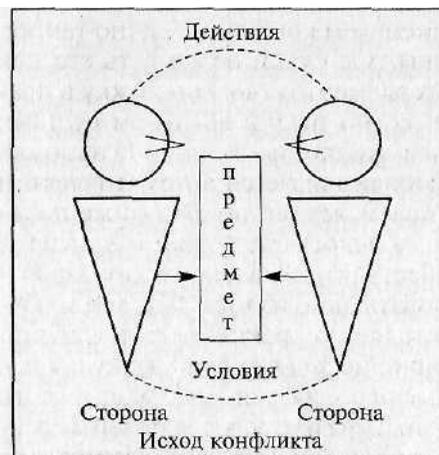


Рис. 6 г. Структура конфликта (по Гришиной)

Как видно из приведенных выше примеров структур конфликта, несмотря на их сходство, имеются и различия (терминологические и содержательные). Анализ существующих

подходов показал, что при описании структуры конфликта практически все авторы стремятся к рассмотрению конфликта как системы, т. е. к раскрытию ее элементов и взаимосвязей между ними.

Если бы нам нужно было таким образом описать любой статичный объект (здание, предметы мебели и т.д.), то мы получили бы вполне приемлемую картину данного объекта. Однако, как сегодня становится все более очевидно, само по себе такое описание мало что дает для рассмотрения кон-

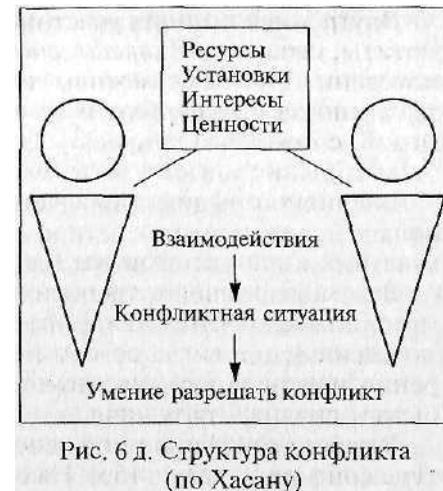


Рис. 6 д. Структура конфликта (по Хасану)

фликта. Вероятно, именно поэтому стали появляться работы, стремящиеся отразить динамичность системы. В частности, в работе Б. И. Хасана отмечается: «Конфликт не существует как вещь независимо от нас. С ним нельзя столкнуться, как с другим человеком, на него не натолкнуться, как на стенку. В него нельзя попасть, как в темную комнату, и т.д. и т.п.» [94, с. 31]. Он формируется как субъективная реальность одной из сторон.

Рассматривая конфликт как вид взаимодействия (внешнего или внутреннего), автор вместе с тем подчеркивает, что не любое взаимодействие можно считать конфликтом, а лишь то, в котором появляется трудность разрешения сложившейся ситуации. Иными словами, если взаимодействие не реализуется по известным схемам автоматически, тогда мы фиксируем конфликт. Точно так же, говоря, например, о процессе еды, мы будем описывать его как процесс, состоящий из отдельных элементов (возьми ложку в правую руку, крепко удерживай ее, согни руку в локтевом суставе, опусти ложку в тарелку, погрузи в жидкость, зачерпни, наполни до краев и т.д.). Если этот процесс реализуется автоматически и без трудностей, мы его проскакиваем незаметно. Когда же появляются трудности, предположим, жидкость из ложки выливается на одежду, тогда придется осуществлять рефлексию последовательности действий и корректировать одно из них. Так, мать, обучая ребенка есть ложкой, осуществляет коррекцию его движений, подсказывая: «Держи ложечку ровно, не поворачивай ручку и т.д.». Итак, здесь есть все необходимые условия для реализации этого процесса. Во взаимодействии, состоящем из последовательных действий, все протекает автоматически, если же при реализации этих действий возникает трудность, требуются иные формы или что-то не удовлетворяет требованиям данного взаимодействия, то оно

считается конфликтным. Отсюда Б.И.Хасан делает вывод: «Конфликт — это такая характеристика взаимодействия, в которой немогут сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействующих и взаимозменяют друг друга, требуя для этого специальной организации» [94, с. 33].

Б.И.Хасан выделяет такие элементы конфликта:

материал конфликта (ресурсы, установки, интересы, ценности);

конфликтующие стороны (персоны, подстанции Я, агенты, замещающие реальных субъектов);

конфликтная ситуация (субъективная действительность, чье видение);

конфликтный акт (тактика);

конфликтная деятельность (стратегия).

Развитие конфликта в конструктивном или деструктивном направлении прямо зависит прежде всего от двух факторов — места противоречия в иерархии личностных ценностей, т.е. от уровня значимости материала конфликта, и умения разрешать конфликты, а также способности к этому.

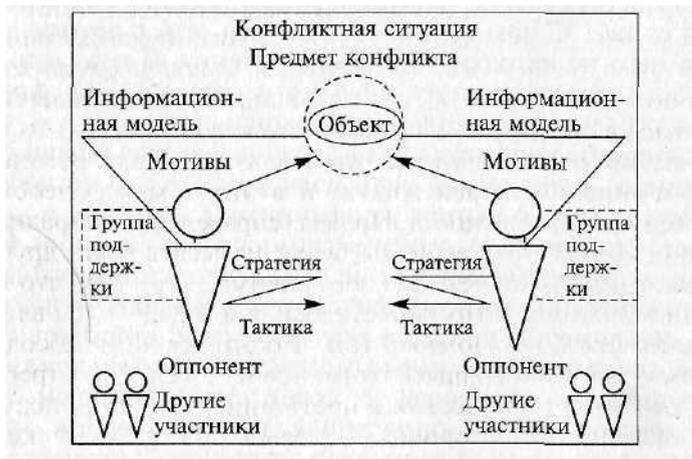


Рис. 6 е. Структура конфликта (по Анципову, Шипилову)

Подводя итог, можно сказать, что существует много различных концепций, в основе которых лежит рассмотрение структуры конфликта, даже более точно — практически каждая концепция в том или ином варианте рассматривает эту структуру, делая акцент на ее отдельных элементах. Развиваясь, наука постоянно предлагает все новые модели, которые уточняют имеющееся знание, одновременно с этим развивается и расширяется терминология, иногда создавая читателю трудности. Попытаемся уяснить структуру конфликта, рассмотрев более подробно основные наиболее употребительные понятия.

## Стороны конфликта

Тот, кто научился понимать в себе человека, понимает его и в других.

С. Цвейг

*Стороны, участники конфликта* — конфликтующие стороны, конфликтанты, оппоненты, соперники, конкуренты, противники, враждующие стороны, субъекты конфликта и т.д. В разных контекстах эти термины употребляются как синонимы.

В конфликтологической литературе чаще их называют оппонентами, противостоящими сторонами, реже — конкурентами или соперниками. Иногда их именуют противниками, противоборствующими сторонами, что обычно относится к конфликтам, протекающим в острой форме, где взаимодействие участников действительно больше напоминает борьбу враждующих сторон. На самом же деле опасно даже так думать, а особенно для сферы психолого-педагогической конфликтологии. Недаром же говорят: «Как пароход назовешь, так он и поплывет». Так вот, если мы мысленно обозначим врагом близкого друга, с которым произошел неожиданный конфликт, когда столкнулись наши интересы или позиции, то он из друга может превратиться во врага. Слово как знак лишь обозначает нечто в нашем сознании, но, обозначив, мы становимся в определенном смысле его «пленниками». От нас зависит выбор слов, которыми мы пользуемся для обозначения фактов и явлений нашей жизни, и в этом смысле необходима определенная осторожность. Правда, справедливости ради стоит, очевидно, сказать, что если мы будем называть врага другом, то он, возможно, им станет. Важнее, видимо, заметить, что проявление такой категоричности в оценках и в выборе слов влияет на восприятие события. Помня о том, что это все же не абсолютные синонимы, следует обращать внимание на их словоупотребление. Когда говорят о сторонах как о противниках, оппонентах, соперниках, враждующих сторонах — неявно присутствует контекст борьбы, противостояния. Признавая конфликт как факт, в то же время не следует делать акцент на то, что он связан с борьбой, противостоянием, враждой.

Термин «участники конфликта» некоторые считают не очень удачным, так как он не различает, например, среди участников сторонников и противников в конфликте. Вместо него предлагается употреблять понятие «оппонент» (в переводе с латинского — «противопологающий, возражающий, спорящий»). Участниками конфликта могут быть люди, вовлеченные или сознательно участвующие в нем, сочувствующие одной из сторон. Известно, что сторонники и противники в конфликте, как и оппоненты, под влиянием обстоятельств могут менять свои позиции, иногда на

диаметрально противоположные, не переставая быть его участниками. Нам представляется, что термин «участники (субъекты) конфликта» вполне подходит. Он не несет в себе оценочного компонента, как исходно очень важно и позволяет говорить о всех людях как об участниках конфликтов (реальных или потенциальных). Тем более что даже невольные наблюдатели конфликта становятся в определенной мере участниками, переживая или сопереживая реальным исполнителям этой роли. Эта проблема достаточно хорошо показана в разных фильмах, когда кто-то случайно становится свидетелем конфликта и его как свидетеля потом преследуют преступники. Так человек невольно становится участником конфликта.

В реальной жизни мы также иногда невольно из свидетеля чужого конфликта превращаемся в его участника. Комичная роль тещи из многих анекдотов в значительной мере связана именно с тем, что она быстро становится участником конфликтов дочери и ее мужа. Сохранить позицию толерантности или хотя бы отстраненно-нейтральную и не включаться в конфликт, позволить молодым самим найти нужный выход из ситуации, принять важное решение нужнее, чем вмешиваться и навязывать собственное мнение. Однако это вопросы не только конфликтологические, но еще и этические. Важно понимать, что всю жизнь мы учимся, меняемся, но никогда не можем сказать: «Я уже достиг вершины». Наша конфликтность и толерантность проходят проверку именно в конфликтных ситуациях, когда хочется вмешаться, дать совет, навести порядок и т.д. или надо подождать, дать возможность участникам самим прийти к согласию, дать выпустить пар и понять, чего не следует делать.

Сторонами, или участниками, конфликта могут быть отдельные индивиды и группы (малые и большие). *Малые группы* — семья, школьный класс, студенческая группа, спортивная команда и т.д., *большие группы* — государства, этнические и религиозные образования, нации, партии. Когда участниками конфликта становятся большие группы, то речь идет о социальном конфликте.] В нашем рассмотрении акцент будет сделан на конфликтах в малых группах, но вначале коснемся понятия группы как важнейшей формы объединения людей. На протяжении жизни человек постоянно включен в разнообразные группы, которые оказывают на него влияние. Посудите сами, человек приходит в этот мир в определенной семье (малая группа), в конкретной стране (большая группа), вырастая, ходит в детский сад, учится в школьном классе, занимается спортом, приобретает близких друзей в своем дворе (все это малые группы) и т.д. Личность и ее самосознание, нормы и ценности конкретного человека, его система представлений о мире складываются в процессе взаимодействия в эти группы.

В конфликтологии, ориентирующейся на систему образования, т.е. в психолого-педагогической конфликтологии, участниками конфликта могут быть школьники разного возраста, студенты, их родители, педагоги школ, колледжей, университетов, а также учащиеся и сотрудники образовательных учреждений. Различают прямых и косвенных участников конфликта.

*Прямые участники* — те, кто непосредственно участвует в конфликте и открыто заявляет свои позиции.

*Косвенные участники* — люди, силы, преследующие в чужом конфликте свои интересы, иногда даже неосознанно. Косвенные участники могут:

- а) провоцировать конфликт и способствовать его эскалации;
- б) содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению;
- в) поддерживать ту или иную сторону либо обе стороны одновременно.

Косвенные участники конфликта составляют определенную часть социальной среды, т.е. они определенным образом формируют *условия, в которых протекают конфликты*. Социальная среда может ускорять процесс развития конфликта, сдерживать его или быть нейтральной. Вот здесь следует сказать о конфликтности и толерантности. Конфликтность социальной среды будет способствовать развитию конфликта, а толерантность — сдерживать его. Однако, что еще более важно, нейтральность среды по-разному будет проявляться, если сами участники конфликтны или толерантны. В первом случае нейтральная среда будет способствовать *эскалации* конфликта, а во втором — способствовать снижению накала конфликта, т.е. *деэскалации* конфликта. Представьте себе двух драчунов и их конфликтное взаимодействие, которое протекает в нейтральной среде. Используя термин «участники конфликта», можно иметь в виду и его инициаторов, и исполнителей, и подстрекателей, и «жертв», случайных лиц, оказавшихся втянутыми в конфликт. Участники любого конфликта обладают определенным статусом в группе.

*Статус* ~ совокупность психологических характеристик, определяющих место данного человека в группе и то, как он воспринимается другими ее членами. В каждой группе есть лидеры и отвергаемые, т.е. высокостатусные и низкостатусные члены группы. Есть еще и среднестатусные. По отношению к каждому члену группы есть система ожиданий в отношении его поведения. Поведение, соответствующее принятому образцу, поощряется, а не соответствующее — наказывается. Система ожиданий строится на *основе групповых норм и правил* и контролируется группой с помощью поощрений и наказаний, т.е. *санкций*.

В конфликте статус человека влияет на то, как его воспринимают другие участники. Они приписывают ему в собственном вос-



Рис. 7. Ранги оппонента в конфликте

приятии определенный ранг. Участники конфликта используют эти ранги для оказания давления на партнера, для подкрепления собственных сил и т.д.

*Ранг* в переводе с немецкого — «звание, чин, разряд, категория». В книге «Внимание: конфликт!» ее авторы (Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк [15]) предложили следующие ранги оппонентов:

1) нулевой ранг — человек выступает от своего имени: «Я считаю, что...»;

2) первый ранг — человек, говоря о своих интересах, целях, привлекает на свою сторону мнение группы: «Не только я считаю, но и весь наш класс знает, что ты...»;

3) второй ранг — человек привлекает на свою сторону мнение большей части группы или лиц с более высоким статусом: «Все колледже знают, что...»;

4) третий ранг — привлекаемая на свою сторону группа вырастает в своем ранге: «Все в нашем городе знают...»;

5) четвертый ранг — привлекаемая группа вырастает в своем ранге до уровня страны, всего мира, планеты, всего прогрессивного человечества.

В реальном конфликте каждая из сторон стремится понизить ранг противника и повысить свой.

Успешное разрешение конфликта требует учета интересов всей его участников. В этой связи важно иметь в виду не только непо-

средственных участников, между кем собственно и развивается конфликтное взаимодействие, но и других лиц, чьи интересы могут быть затронуты и чья позиция может иметь влияние на исход конфликта. В сущности, они являются пассивными участниками данной конфликтной ситуации. Чтобы помочь разобраться в ней или самому благополучно разрешить свой конфликт, необходимо определить, что делает вас участником конфликта и каковы ваши разногласия. Здесь важно обратить внимание на то, какие это разногласия — объективные или обусловленные нашим восприятием.

### Влияние толерантности на позиции в конфликте

Начнем этот параграф с восточной притчи о вороне и павлине.

Ворона сидела на ветвях апельсинового дерева, а по ухоженному газону дворцового парка расхаживал павлин. Ворона возмущенно каркала: «Как только можно разрешать такой странной птице входить в этот парк? Она вышагивает так надменно, будто это сам султан, а ведь у нее ужасно безобразные ноги, а перья — какой жуткий синий цвет! Я ни за что не стала бы носить такой, а хвост — она тащит его за собой, словно лиса».

Ворона выжидающе замолчала.

Павлин несколько мгновений ничего не отвечал, а потом заговорил с грустной улыбкой: «Я думаю, твои слова не соответствуют действительности. Ты говоришь, что я надменный, только потому, что хожу с высоко поднятой головой. На самом же деле я знаю, что мои ноги в кожаных складках, и это доставляет мне столько горя, поэтому я поднимаю повыше голову, чтобы не видеть их. Ты видишь только мою безобразность, а на красоту ты закрываешь глаза. Ты никогда не задумывалась, почему люди восхищаются тем, что ты называешь во мне безобразным? Почему ты не видишь меня таким, какой я есть?»

Восприятие партнера в конфликтной ситуации зависит от многих факторов, установок, стереотипов восприятия, ожиданий, опыта и т.д. Следствием этого является субъективность в восприятии партнеров, у сторон появляются толкования, которые напоминают мысли вороны. Довольно часто у каждой из сторон возникают смутные догадки относительно причин поведения другой стороны, приписываются мотивы поведения, как в случае с поднятой головой павлина ему приписывается надменность. Толерантность как установка, в отличие от ориентации на «борьбу во имя борьбы», позволяет при восприятии искать не то, что нас отличает друг от друга, а то, в чем мы схожи. Стремление вороны найти отличия в такой прекрасной птице, как павлин, позволило ей, сравнивая павлина с собой, найти в нем массу недостатков. Замечательна, на мой взгляд, здесь и позиция павлина, который проявил истинную толерантность. Прежде всего

он не стал действовать по принципу «сама такая». Он признал] некрасивость своих ног, при этом показал, что ворона ищет в нем те недостатки, которых в нем на самом деле нет. Каждая из сторон конфликта имеет свое видение ситуации, складывающееся из понимания этой ситуации, оценки ее и сформированного на этой основе отношения (или позиции) в конфликтной ситуации. Иными словами, каждая из сторон формирует у себя образ конфликтной ситуации, включающий позицию каждой из сторон.

*Внешняя позиция* — это та мотивировка участия в конфликте, которая открыто предъявляется сторонами своим оппонентам. Она может совпадать или не совпадать с внутренней позицией, представляющей собой набор истинных интересов, мотивов, ценностей, вынуждающих индивида или группу участвовать в конфликте.

*Внутренняя позиция* часто скрыта не только от оппонента, но и от самого субъекта, поскольку может быть неосознаваемой. Внутренняя позиция часто обнажает установки. Так, установка «я взрослый» у подростка, характеризующаяся как его неосознаваемое стремление к самоутверждению, к самоопределению, проявляется часто в непримиримых разногласиях с родителями, и его категоричных суждениях и т.д. И хотя он может и не произносить того, что он взрослый, ему каждый раз важно дать себе это почувствовать. Девушка, которая ждет подарка или цветов от любимого и не получает их, обижается, сердится. Ее внешняя позиция — желание получить этот подарок, цветы и т.д., а во внутренней позиции — ее ожидание подтверждения его любви (в такой форме). Ей сами цветы, возможно, и не нужны, но это символ его чувств.

Когда учитель сердится на учеников за прозвище, данное ему учениками, он, скорее всего, переживает о своем авторитете в их глазах. В одной из школ дети прозвали учительницу «эскимо на палочке» за то, что она, будучи худенькой, надевала массу одежды и от этого выглядела даже полной. Стремление учительницы не признать свою худобу, скрыть ее от других стало предметом насмешек. Чтобы подразнить учительницу, дети приходили с мороженым «эскимо» и демонстративно ели его у нее на глазах, заставляя ее нервничать и раздражаться. Очень часто такое поведение во внутренней позиции содержит неуверенность в себе, в своем авторитете и большое желание скрыть это. Если бы учительница, подобно павлину из притчи, своим поведением показала бы «да, я такая, принимайте меня такой, какая я есть, у меня есть и другие достоинства», это явно вызвало бы больше уважения. В конфликтных ситуациях рассогласование внешней и внутренней позиций особенно хорошо видно со стороны, но часто остается не замеченным самими участниками.

## «Взрослый — взрослый» как позиция толерантности

В связи с рассмотрением соотношения внешней и внутренней позиций стоило бы сказать и о транзактном анализе Э.Берна, который считает, что каждый человек обладает набором поведенческих схем, соотносящихся с определенным состоянием его сознания. Каждый человек располагает определенным набором этих состояний, в котором автор выделяет следующие категории: *родитель, взрослый, ребенок* [13, с. 20 — 24].

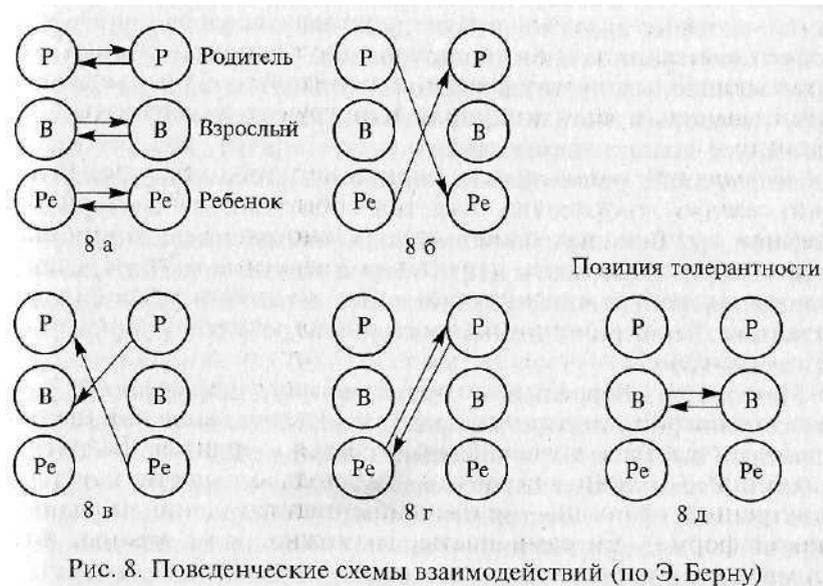


Рис. 8. Поведенческие схемы взаимодействий (по Э. Берну)

*Родитель (P)* — все, что воспринято еще в детстве или сформировалось в результате родительского воспитания. Если даже посмотреть на играющих в песочнице малышей, то можно увидеть, что один с удовольствием поучает других, командует; другому трудно угодить, он постоянно к чему-то придирается, кого-то вечно укоряет и т.д. Понаблюдайте за ролевыми играми детей младшего возраста, вот где особенно ярко они демонстрируют поведение родителей. Девочки произносят фразы, адресованные своим куклам, повторяя не только слова, интонации мамы, но часто копируя ее мимику, жесты. То же самое делают мальчики, повторяя папу, копируя его поведение, вставляя смачные словечки.

Родитель — состояния, сходные с образами родителей, повторяющие их. Каждый человек хранит в себе набор состояний, повторяющих его родителей. Так, в частности, модели поведения в конфликте зачастую повторяют родительские. Обратите внимание,

когда вы ссоритесь с подругой или другом, когда сердитесь на кого-то из сверстников, как звучит ваш голос, каковы интонации и даже слова. Очень часто именно в такие минуты вы замечаете, как повторяете слова своих родителей, их тон и манеру говорить, даже если сознательно их отрицаете, не хотите быть в этом на них похожими. Итак, Родитель — *это область нашего «надо»*.

*Ребенок (Ре)* — состояния, действующие с момента их фиксации в раннем детстве и представляющие архаические модели. Все капризы, неожиданные взрывкивания во взрослом возрасте Э.Берн относит на счет ребенка. Каждый таит в себе мальчика или девочку, которые вдруг начинают действовать, мешая нам осуществлять контроль за своими поступками. Очень часто взрослые даже немолодые люди начинают капризничать, делая, например, покупки в магазине, требуя именно вот такую упаковку или к ней только такую ленточку. Это значит, что внутренний ребенок не дает рационально действовать. Ребенок — сфера эмоций, юмора, творчества, чувства собственного достоинства, любви и т.д. Всем нам знакомы люди, настроение которых меняется от одной крайности к другой за считанные минуты, капризные, очень вспыльчивые, мнительные и т.п. Это люди со сверхразвитым, неконтролируемым состоянием ребенка. Ребенок — *это область «хочу»*.

И наконец, Взрослый — сфера знаний, информации, самостоятельного принятия решений, рассудительного поведения. Взрослый выступает своеобразным судьей между «надо» Родителя и «хочу» Ребенка. Взрослый — *это область «возможно, разумно»*.

*Взрослый (В)* — состояние объективной оценки реальности, передачи и восприятия информации такой, какая она есть. Взаимодействуя с партнером по общению, люди используют различные варианты транзакций (рис. 8). Пока транзакции дополнительные, т.е. линии не пересекаются, процесс общения протекает гладко. В случае пересекающихся транзакций возникает конфликт, который можно легко прогнозировать.

Транзактный анализ важен для понимания конфликта и еще более важен для понимания и различения внешней и внутренней позиций. Внутренняя, часто неосознаваемая позиция субъекта, провоцирующая конфликт, может быть продиктована неверным выбором одного из состояний с перекрещивающимися транзакциями. Для того чтобы предупредить возникновение конфликта или начать движение к его разрешению, надо перейти на позицию «взрослый — взрослый», предполагающую устойчивость эмоциональных реакций, терпимость к другим мнениям, т.е. толерантность. Но даже тогда, когда конфликта еще и в помине нет, все три персонажа активно действуют, направляя нас в ту или иную сторону. Когда мы впервые встречаемся с кем-нибудь, нас оценивают, причем сразу три человека — Родитель, Ребе-

нок, Взрослый. Представим себе ситуацию. Вы входите в новую для вас аудиторию. Все смотрят и замечают вашу красивую одежду, ее аккуратность или, наоборот, ее неаккуратность, некрасивость. Оценка внешности — это функция Ребенка. Затем появляются на сцене запахи — приятные или неприятные. Представьте, что от вас резко запахло духами, у кого-то возникли определенные ассоциации: приятные или не слишком приятные. Предположим, вы использовали весьма обильно хорошие духи, но чей-то Родитель этого не терпит. Еще менее приятно, если это оказался запах грязи, невымытой кожи и т.д. Далее начинается разговор, звучит ваш голос, но внутренний Ребенок слушателей уже выставил свою оценку. Как считают отечественные психологи, наибольших успехов в общении достигает тот, кто умеет расположить к себе Родителя своего собеседника и особенно сделать другом его Ребенка. Они считают, что главное искусство нравиться другим — *делать «подарки» Ребенку и не дразнить Родителя своего собеседника*.

Специалистами замечено, что, для того чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно сделать ему минимум три психологических «плюса», иными словами, сделать приятные «подарки» его Ребенку. (То же касается и окончания беседы.) Кстати, существуют методы, которые построены на этом принципе, используются и весьма неплохо работают даже в таких сложных случаях конфликтов, как переговоры с террористами. Наиболее универсальные психологические «плюсы»: *улыбка, комплимент, имя собеседника*. Улыбка как выражение хорошего отношения к собеседнику дает и нам психологический «плюс» и создает условия для того, чтобы сделать маленький шаг к толерантному взаимодействию. Один из психологических «плюсов», как мы уже сказали, — *Имя собеседника*. Как считают С. Дерябо и В. Ясвин в своей книге «Искусство нравиться людям», все мы пытаемся оставить свой след на Земле, но каждый делает это по-своему: кто-то совершает великие открытия, кто-то пишет картины, а кто-то просто царапает на стенах: «Здесь был Вася» и т.п. При внешнем различии суть этих поступков одна — желание оставить в памяти людей свое имя. Во время конфликтов, подсознательно желая снять остроту, люди начинают чаще использовать имя собеседника. «Дима, послушай меня, пожалуйста!» И действительно, фраза, где упоминается имя собеседника, имеет больше шансов быть услышанной. Если в споре, где каждый отстаивает свое мнение, чаще называть своих оппонентов по имени, можно значительно быстрее прийти к согласию. Однако сам транзактный анализ позволяет достаточно просто выявить, где произошел сбой, где перекрестились линии транзакций, и, перейдя в позицию «взрослый — взрослый», восстановить пошатнувшееся равновесие.

## Объект конфликта: **реальный** и идеальный

Один видит в луже только лужу, а другой, глядя в лужу, видит звезды.

Объектом, или предметом, конфликта называют то, из-за чего, собственно, возникли разногласия. Как правило, объект конфликта тесно связан с целями конфликтующих сторон. Если вспомнить нашу метафору перекрестка, на котором могут возникнуть столкновения машин, то понятно, что спор о соблюдении правил, о нарушениях порядка на дороге, о совести водителей в конце концов — все это увязано с объектом конфликта — узким местом на дороге и в конечном счете с целями водителей проехать его быстрее.

Объект конфликта может быть *реальным*, т. е. конкретным материальным предметом (стул, стол, комната, книга и т.д.), на который претендуют обе стороны, или *идеальным*. В роли идеального объекта конфликта выступают, как правило, чувства, привязанности или возможности. Когда ссорятся два ревнивца — объект конфликта идеальный, поскольку оба притязают на любовь, чувства одного и того же человека. Когда жена ругает мужа за опоздание с работы, объектом конфликта тоже может быть **идеальный** объект. Ведь если она переживает за его здоровье или волнуется от том, что с ним что-то случилось, то речь идет о ее чувствах. Конфликт учителя и ученика, окончившийся изгнанием ученика из класса, это тоже может быть конфликт с идеальным объектом. Предположим, ученик проявил банальное непонимание, а учитель в ответ задел его представление о самом себе, назвав тупым, Здесь можно говорить о многих аспектах конфликта, но хочется обратить внимание на то, как очень многие конфликты имеют своей основе идеальные объекты.

В качестве идеального объекта могут быть рассмотрены и возможности, например: изменение статуса, получение новой должности, на которую претендуют два человека, и т.д. Можно, конечно, представить все это как чисто материальные вещи — должность и зарплата, статус и опять же иные денежные возможности, но думаю, что все значительно сложнее. Именно **идеальные** объекты конфликта связаны с психологией человека, с его личностными особенностями, и умение понять и определить, каков именно данный объект, весьма важно. Иногда объектом конфликта является вполне материальный объект, но за этим скрыт объект идеальный. Вспомните фильм «Переходный возраст» с участием А. Фрейндлих, где ее героиня весьма болезненно разводится с мужем, а когда все закончено, они оказываются одиночками. Стоя на платформе, по разные стороны железнодорожных путей, они переговариваются жестами и взглядами, а мимо проносятся по-

езда, постоянно их разделяя... Вот только тут становится совершенно ясно зрителю, что они продолжают любить друг друга. Объект конфликта оказывается вовсе не материальный, не квартира и даже не их сын, а чувства, которые были скрыты друг от друга, да и от самих себя. Еще одна история, рассказанная в американском фильме «Миссис Даутфайер», когда супруги разошлись, а привязанность к детям заставляет героя фильма преобразиться в гувернантку своих собственных детей, чтобы иметь возможность видаться с ними. Удивительно добрый фильм, который хочет нам сказать: с любимыми не расставайтесь, учитесь разрешать конфликты, понимайте другого, не такого, как вы сами. Ведь этот другой тоже может быть по-своему хорош.

Объект конфликта — это именно то, из-за чего спорят, что становится предметом переговоров или борьбы участников взаимодействия. Важно помнить, что любой реальный объект конфликта скрывает или даже содержит в себе идеальное, т.е. наши чувства, нашу жизнь. Когда люди не могут разделить нечто, возможно, за этим скрываются их привязанность, чувства.

Для анализа конфликта необходимо уметь понимать скрытые чувства, но ни в коем случае их не следует приписывать другому. Очень важно научиться понимать себя и другого, подмечая в объекте его реальную и идеальную составляющие.

## Возникновение конфликтной ситуации и инцидент

Переход участников к конфликтному взаимодействию начинается с инициативы одной из сторон в борьбе за объект конфликта. На этом этапе инициатор конфликта, явно или неявно преследующий свои цели, проявляет определенную активность (в виде угроз или попыток выяснить отношения, прояснить позиции). Другая сторона при этом может также проявлять активность или оставаться пассивной.

*Конфликтная ситуация* — объективная ситуация, фиксирующая обострение реально существующих противоречий у участников в определенной сфере, выявляющая отношение сторон к объекту конфликта и их позиции. Какое-то время конфликтная ситуация может существовать как потенциальный конфликт для одной или для обеих сторон. Подлинное значение она обретает лишь после осознания значимости предмета разногласий для сторон. Именно это оказывает решающее влияние на процесс их включения в конфликт и на степень его жесткости. Конфликтная ситуация включает острую форму противоречия, являющуюся основой конфликта, при которой существующие противоположности не могут больше существовать в рамках прежнего единства.

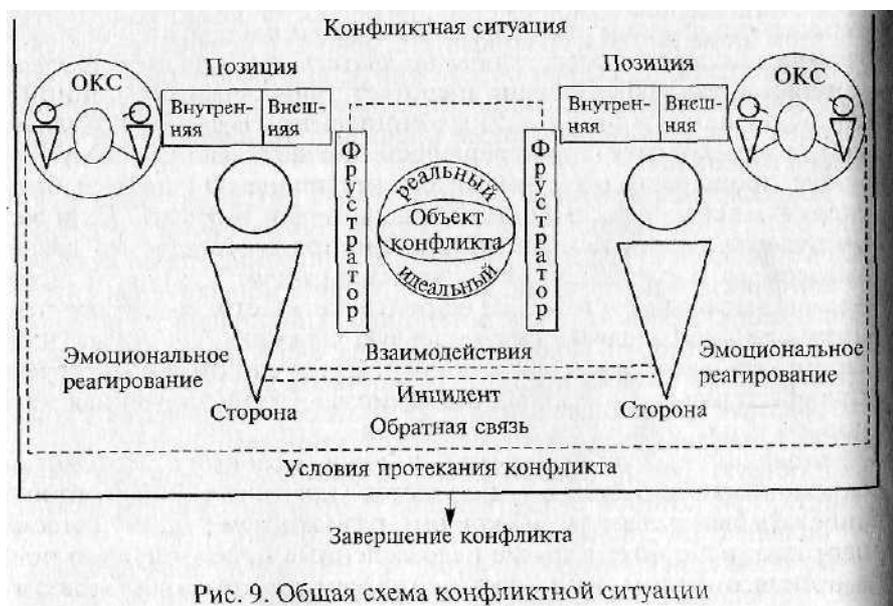
В любой конфликтной ситуации существуют *границы разногласий*, что, к сожалению, не всегда легко распознается. Иногда *внеш-*

не все выглядит легко и просто, но в реальности за этой простотой скрываются огромные сложности. Типичным примером неясности этих границ является ссора, которая начинается с какого-либо пустяка, допустим из-за невымытой посуды, а заканчивается воспоминанием всех близких и дальних родственников, на которых вы, оказывается, похожи, т.е. когда к этому добавляется негативная оценка личности. В результате реальные расхождения, из-за которых возник спор, и сопутствующие моменты в форме обвинений и оскорблений переплетаются, создавая все новые и новые очаги спора.

Осознание ситуации как конфликтной всегда сопровождается эмоциональным напряжением, что активно влияет на течение конфликта и его исход. Структура конфликтной ситуации схематически изображена на рис. 9.

Для перерастания конфликтной ситуации в конфликт необходимо, чтобы хоть один из участников воспринял ее как значимую для себя, т.е. чтобы для одного из них она приобрела личностный смысл.

*Инцидент* — конфликтный эпизод, завязка конфликта, начало конфликтной ситуации — ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников будущего конфликта. Именно с этого момента конфликт становится для участников психологической реальностью. Иными словами, инцидент — именно тот момент в конфликте, который позволяет осознать собственную включенность в конфликт.



Инцидент может быть спровоцирован случайным поводом, но чаще он является последней каплей, переполняющей чашу терпения. Именно там, где кончается это самое терпение, мы и получаем сигнал о границах нашей толерантности. Появление таких сигналов есть системная реакция на определенное воздействие.

Приведем показательный пример из «Трех мушкетеров», свидетельствующий о границах толерантности. Испытывая дискомфорт от вида собственного коня, д'Артаньян «не менее десяти раз на день хватался за эфес своей шпаги», пока не произошла его стычка с графом Рошфором. Итак, герой, сознавая, что он смешон, готов был в любую минуту ринуться в бой для защиты собственной чести. Формулой такого взаимодействия можно было бы считать следующее: «Я знаю, что я смешон, но ты не смеешь об этом сказать. Я смешон, но силен и готов это доказать». Иными словами, глядя на героя романа Дюма глазами психолога, можно сказать, что у него существенно сузились границы толерантности, или он стал проявлять нетерпимость к любому, кто попадался на его пути. В результате и произошел инцидент с Рошфором.

Именно недостаточное осознание собственных недостатков или изъянов, которые «должны не замечать» другие, приводит часто современных подростков к агрессии, конфликтности. А надо сказать, что человечество потратило немало усилий и времени, чтобы понять, как вредна интолерантность для человека и человечества.

В нынешний век, который начался с чудовищного разгула терроризма, каждому необходимо задуматься над этим, осознать границы толерантности, чтобы не хвататься каждый момент за оружие, а реагировать точно в соответствии с нашими принципами, не провоцируя случайных инцидентов. В старой германской армии солдату не разрешалось подавать жалобу сразу же после происшествия, давшего для нее повод. Он должен был сдерживать первое чувство обиды, «заспать» его и остыть. Если же он подавал жалобу немедленно, в день происшествия, его наказывали. Так воспитывали в солдатах сдержанность. В нашей стране известный педагог А. С. Макаренко также стремился научить подростков не выдавать самую первую реакцию. Он считал, что «тормозить себя нужно на каждом шагу, и это должно превратиться в привычку... человек без тормоза — это испорченная машина».

Конфликт требует сил, умения управлять своими реакциями и самопонимания. Когда нам не удастся управлять собой, контролировать свои реакции, мы кричим, размахиваем руками, ругаем партнера, используем другие недозволенные приемы для его подавления, а потом очень часто сожалеем об этом, испытываем

неловкость за такое поведение, стремимся «сбежать» от этих воспоминаний. Вероятно, если бы в этот момент возможно было остановиться и посмотреть на себя со стороны и увидеть то, что потом даже и вспоминать не хочется, мы были бы явно иного мнения о своих добродетелях. Иными словами, осуществить рефлексию необходимо для того, чтобы *понять, что мешает мне и как лучше действовать*, чтобы быть довольным собой и своими отношениями с другими людьми.

Инцидент может быть *открытым* и *скрытым*. *Скрытый* инцидент проходит на уровне эмоциональном, как скрытые воздействия на оппонента или реакции на них. Человек осознает существование конфликта или просто эмоционально переживает его но не проявляет своих чувств. *Открытый* инцидент либо находится на грани конфликтных действий, либо представляет собой серию таких действий.

Может ли быть разрешен конфликт на стадии инцидента? Да естественно, может, особенно если это случайный инцидент. Инцидент демонстрирует участникам существование проблемы, суть которой им может быть и не ясна, но возникновение размолвок, ссор, обид сигнализирует о необходимости обратить внимание и принять своевременно меры — прежде всего важно прояснить что является причиной, возможно, это просто неверно истолкованное поведение, не так понятый сигнал.

Поведение толерантной и интолерантной личностей в этих ситуациях сильно различаются.

Толерантная, или обладающая установками толерантного сознания, личность не склонна к самообвинению и обвинению другого, она стремится сохранить отношения и собственную личность, свою внутреннюю устойчивость. С этой целью она ориентирована на ясность и открытость, не навязывает своей позиции, учитывает мнение другого человека, его потребности и возможности.

Конфликтная личность всегда ищет изъяны и отрицательные черты в другом человеке. Она подозрительна и не способна гибко и творчески искать пути решения конфликта, долго не успокаивается, в мыслях вновь и вновь возвращается к случившемуся, многократно проговаривает и прокручивает ситуацию, «жует интеллектуальную жвачку». При этом она даже близко не подходит к мысли, что занимается самоуничтожением, саморазрушением. Ведь возврат в прошлое нужен только для того, чтобы найти на будущее способ сосуществования, найти эффективное изменение, т.е. тот ресурс, те силы в себе, которые будут этому способствовать.

Толерантная личность видит в конфликте новые возможности и их решение, а конфликтная — загоняет себя в тупик и ненавидит весь мир.

## Влияние толерантности на образ конфликтной ситуации

В жизни есть две цели: сначала получить то, что вы хотите, а потом насладиться этим. Только самые мудрые достигают второй цели.

*Логан Пирселл Смит*

*Образы конфликтной ситуации* — своеобразные идеальные карты, которые включают в себя представления участников конфликта:

о себе (о своих потребностях, возможностях, целях, ценностях и т.п.);

о противоположной стороне (о потребностях, целях, ценностях и т.п.);

о среде и условиях, в которых протекает конфликт.

Необходимо отметить следующее весьма существенное обстоятельство. Никто не знает, как представляет себе данную ситуацию другой, пока тот не сообщит об этом. Но для возникновения конфликта не имеет значения ни то, действительно ли ситуация такова, какой ее видят участники, ни то, верно ли судят вовлеченные в нее люди об образе мыслей друг друга.

Вполне понятно, что участники конфликта видят ситуацию по-разному, что определяется уже самой включенностью в конфликт, но их тезаурусы могут различаться иногда очень сильно. Замечательный пример приводится в книге «Конфликтология» [48, с. 31], где описан эпизод из жизни А.П.Чехова. Писатель встретился однажды с преступником, который убил совершенно незнакомого человека, сидевшего с ним за одним столом в ресторане. «За что же ты его?» — спросил Чехов. «Да он так противно чавкал, что я не выдержал», — ответил убийца. Видимо, у погибшего был иной образ конфликтной ситуации, его позиция (представление о собственной манере еды и восприятии ее другими) состояла, скорее всего, в том, что он не заслуживает столь сурового наказания. Вероятно, убитый не мог предполагать, что это настолько страшно или может так сильно повлиять на окружающих. Но, к несчастью, у убийцы оказалось другое представление.

Вероятно, нечасто встретишь столь интолерантного человека (категоричного, нетерпимого к чужим недостаткам), как этот преступник. Установка преступника, выражающаяся в том, что Другой человек должен соответствовать его требованиям, как бы запускает процесс, который убирает с пути все несоответствующее его эталонам. Точно так же фашистская идеология формировала установки, по которым всех, кто не попадал в категорию «арийской расы», следовало уничтожать. Для того чтобы не оказаться в ситуации, когда слишком категоричные суждения о дру-

гих людях, их манерах, поведении могли бы все разрушить, следует контролировать собственное поведение.

Необходимость анализа образов конфликтной ситуации определяется двумя важными обстоятельствами: во-первых, именно они определяют конфликтное поведение, а не сама по себе реальность, пусть даже и противоречивая; а во-вторых, воздействие на участников конфликта и изменение их образов ситуации можно рассматривать как средство предупреждения и разрешения конфликта. Ведь если есть установка толерантности, то она влияет на отбор или фильтрацию поступающей информации, создавая более благоприятные условия для отказа от агрессии, категоричности оценок, способствует проявлению гибкости.

Именно картины конфликта, а не сама реальность, определяют поведение сторон. Как отмечает Н.В.Гришина, человек не просто реагирует на ситуацию, но «определяет» ее, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, и тем самым создает, «конструирует» конфликтную ситуацию [26, с. 17 — 34]. Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. А.Я.Анцупов и А.И.Шипилов выделяют четыре варианта:

*адекватно воспринимаемый конфликт* (конфликтная ситуация существует и адекватно воспринимается участниками);

*неадекватно воспринимаемый конфликт* (конфликтная ситуация существует, стороны воспринимают ее как конфликт, но в их представлении он в определенной мере отличается от реального);

*ложный конфликт* (конфликтной ситуации нет, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные);

*конфликта как факта нет* (конфликтная ситуация участниками не осознается, не воспринимается, хотя объективно существует) [6, с. 246].

Психологически конфликт начинается с восприятия и реакции друг на друга как на препятствие, мешающее достижению каких-то целей. Такой процесс в любом конфликте, по мнению многих авторов, сопряжен с искажениями и «неопределенностью» исхода, что провоцирует его участников. Это позволяет вступать в конфликт даже тем, кто с самого начала обречен на поражение. Наше восприятие вообще всегда сопряжено с определенными искажениями и потерей информации, но в конфликтной ситуации особенно изменяется — возрастает степень субъективности восприятия.

В конфликте искажается восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная ситуация в целом. Как отмечают А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов, существует несколько основных видов искажений: *схематизация, категоричность оценок*

*суждений, явления каузальной атрибуции* (приписывание несуществующих причин поведения) [6, с. 248].

Конфликтная ситуация упрощается и схематизируется, последствия, как правило, не просчитываются, а оценки становятся без полутонов, «черно-белыми». Собственные суждения о партнере не подвергаются сомнению. Информация фильтруется и интерпретируется в соответствии со своими предубеждениями. Собственные цели оцениваются как возвышенные и поэтому достойные реализации, а цели, намерения оппонента — как подлые и низменные. Себе приписываются, как правило, социально одобряемые качества (справедливость, честность, благородство и т.д.), а оппоненту — исключительно негативные (подхалимство, ябедничество, нахальство и т.д.). При этом, если даже ввиду несомненной очевидности приходится признать положительные качества оппонента, то возникают ошибки, связанные с каузальной атрибуцией.

*Каузальная атрибуция* — приписывание причин поведения в процессе восприятия социальных объектов. Когда мы встречаем бегущего человека в спортивном костюме, мы предполагаем, что он спортсмен или старается похудеть. Если такого человека мы замечаем в неожиданном месте, предположим в театре, мы тоже пытаемся понять причины его появления здесь: может быть, это человек, работающий в театре, предположим, электрик или слесарь, а может быть, у него не было никакой иной одежды, но очень хотелось посмотреть спектакль и т.д.

Каузальная атрибуция предполагает приписывание как существующих, так и нереальных причин поведения. В конфликте это явление начинает играть особую роль. Часто приписываются оппоненту несуществующие причины поведения. «Да, может быть, он и не дурак, — рассуждает участник конфликта, — но посмотрите, как он поступает!» Акцентируя исключительно собственные положительные качества, а в противоположной стороне подмечая только негативные, постепенно образ оппонента у нас превращается в образ врага. Признаки образа врага: недоверие, возложение вины на врага, негативное ожидание, отождествление его со злом, отказ ему в сочувствии. Этот образ начинает формироваться в самом начале конфликта. При этом нейтральные действия рассматриваются как агрессивные («он делает только то, что мне во вред»), непреднамеренные действия воспринимаются как умышленные («это только мне назло»), поступкам оппонента приписывается аморальное, противоправное содержание («это подлые поступки, это удары ниже пояса»).

Итак, искажение образа партнера в конфликтной ситуации приводит к формированию искаженного образа конфликтной ситуации. *Факторы, влияющие на искажение образа конфликтной ситуации*, могут быть представлены следующим образом.

Наибольшему искажению подвергаются *мотивы поведения сторон, их действия, высказывания и поступки, личностные качества оппонентов.*

*Эмоциональное реагирование* и такие состояния, как стресс, агрессивность, высокий уровень негативных эмоций, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т.д., влияют на возникающие искажения в конфликте. Человек, испытывая все эти и подобные им состояния, искажает образ конфликтной ситуации.

*Уровень интеллектуального развития.* Ограниченность кругозора, низкий уровень развития характеризуются категоричностью оценок, что ведет к ошибкам прогнозирования развития конфликта.

*Установки.* Ориентация на себя, на власть, доминирование, жесткость установок и т.д. искажают объективное понимание ситуации.

*Оценка — самооценка* (их неадекватность). Если человек неверно оценивает себя или другого, занижая или завышая оценку, то неминуемо искажает и образ конфликтной ситуации.

*Уровень информированности участников друг о друге.* Чем меньше информации о другом имеется у человека, тем больше он домысливает и «достраивает» недостающие фрагменты информации, формируя искаженный образ конфликтной ситуации.

Если в сознании участника конфликта сложилось представление, что мир опасен, агрессивен, а людей следует остерегаться, «лучше, чтобы поменьше обо мне знали» и т.д., т.е. в случае «агрессивной концепции среды», ошибочное восприятие в конфликте неминуемо.

*Негативное отношение к партнеру,* сформировавшееся в доконфликтный период, служит своеобразным фильтром для адекватного восприятия.

*Особенности восприятия* также влияют на полноту информации в конфликте. Выявлено, что только в 15 % случаев люди точно или почти точно прогнозируют развитие событий. Неспособность правильно оценить и спрогнозировать развитие конфликта ведет к увеличению ошибок в восприятии самой конфликтной ситуации.

Имеет значение и фактор *времени* — не во всем можно быстро и притом досконально и объективно разобраться.

Подводя итог сказанному, предлагаем схему анализа структуры конфликта, удобную для межличностных и групповых конфликтов, с которыми чаще всего приходится иметь дело любому человеку в обыденной жизни. Способ ответов на простые вопросы, на наш взгляд, тоже полезен. Такое, слегка упрощенное понимание структуры конфликта делает ее при этом ясной и доступной каждому.

## Анализ структуры конфликта

Кто конфликтует?	Участники (стороны) конфликта: прямые — инициаторы, жертвы; косвенные — подстрекатели, случайные лица; отдельные индивиды; группы (большие, малые)
Из-за чего конфликтуют?	Объект (предмет) конфликта: реальный (вещный), мир идеальный (чувства) мир
Как стороны воспринимают друг друга?	Позиции в конфликте: внешняя, внутренняя. Образ конфликтной ситуации
Что скрыто за участием сторон в конфликте?	Внутренняя позиция (потребности и опасения сторон) Поведенческие схемы Р—В—Ре
Что влияет на искажение восприятия в конфликте и самого конфликта?	Оценка и самооценка, категоричность оценок Каузальная атрибуция Схематизация, стереотипы Установки Эмоциональное реагирование Уровень интеллектуального развития Временной фактор
Чем все завершилось?	Способ разрешения конфликта

## Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Запишите все слова, которые приходят вам в голову, когда вы думаете о конфликте. Их может быть достаточно много, но не менее 20. Теперь рассортируйте их по степени близости к конфликту и толерантности. Проанализируйте роль этих слов в вашем тезаурусе.

2. Метафоры конфликта и толерантности:

Что представляется, когда вы думаете о конфликте?

«Если бы конфликт был мебелью, то какой?»

«Если бы конфликт был одеждой, то какой?»

«Если бы конфликт был цветком (домом), то каким?»

Что представляется, когда вы думаете о толерантности?

«Если бы толерантность была мебелью, то какой?»

«Если бы толерантность была одеждой, то какой?»

«Если бы толерантность была цветком (домом), то какой?»

3. Вспомните и запишите примеры конфликтов из собственного опыта (не менее трех разных) и предложите разные (возможные) пути решения.

4. Проанализируйте структуру этих конфликтов, пользуясь схемой.

5. Посмотрите, что было пусковым механизмом вашего конфликта.

6. Каков был образ конфликтной ситуации в то время и сейчас?

7. Каковы расхождения во внешнем и внутреннем образах конфликтной ситуации и для чего это важно?

8. Что влияет на искажение образа конфликтной ситуации?

9. Что повлияло на эскалацию вашего конфликта?

10. Пользовались ли стороны «рангами оппонента» в данном конфликте?

11. Какова роль явления каузальной атрибуции в данном конфликте?

12. Какую роль играет категоричность суждений в конфликте?

### Контрольные вопросы и задания

1. Охарактеризуйте основные подходы к рассмотрению конфликта.

2. Рассмотрите основные элементы структуры конфликта.

3. Какие бывают виды инцидентов?

4. Что такое объект конфликта и каковы его виды?

5. Что такое тезаурус?

6. Что такое идентичность?

7. Что такое восприятие в конфликте и как оно влияет на протекание конфликта?

8. Охарактеризуйте основные позиции в конфликте.

9. Рассмотрите позицию Р—В—Ре и проиллюстрируйте примерами. Покажите, как переводить сообщение из позиции Р—Ре или Ре—Р в позицию В—В.

10. Что такое «ранги оппонента»? Попробуйте изменять «ранги».

11. Что влияет на искажение образа конфликтной ситуации?

## Раздел 4

# ДИНАМИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНФЛИКТА

## (Основные стадии развития конфликта)

Процесс развития конфликта, или его динамика, включает *основные стадии* развития и процессы, возникающие на этих стадиях. Описание этих характеристик предполагает рассмотрение регуляторов динамики конфликта, определяющих его возникновение и развитие.

Динамические характеристики — это все изменения, которые происходят в конфликте, все особенности развития данного процесса. Они оказывают решающее влияние на исход конфликта — его разрешение и последствия (конструктивные или деструктивные). Очевидно, именно поэтому вопросы, связанные с динамикой конфликта, рассматриваются в литературе значительно детальнее, чем его структурные характеристики. Безусловно, четко отделить структурные и динамические параметры конфликта иногда бывает довольно сложно. Например, цели участников конфликта, с одной стороны, являются показателями взаимодействия (его регуляторами), т. е. динамическими характеристиками, с другой — они характеризуют стороны конфликта, т. е. являются его структурными элементами.

Зарождение конфликта связано с появлением объективного противоречия в целях, интересах, мотивах и т.д. участников. Он



Рис. 10. Основные стадии конфликта: полное и частичное его разрешение

становится для них психологической реальностью после осознания этого противоречия в реальном инциденте. Далее конфликт проходит стадию конфликтных действий и приходит к определенному завершению. Иными словами, в развитии конфликта выделяются четыре основные стадии:

*возникновение конфликтной ситуации* — латентный (скрытый) период, или предконфликтная стадия. Это процесс, часто протекающий на неосознаваемом уровне, по крайней мере для одной из сторон;

*осознание конфликта* — условия конфликта восприняты, стороны знают о своем участии в конфликте;

*конфликтные действия* — открытые антипатии, приклеивания ярлыков, негативная оценка противниками друг друга, так называемая стадия открытого (манифестантного) конфликта;

*завершение конфликта* — готовность к разрешению конфликта, выбор стратегии или стиля поведения в конфликте, способов разрешения.

Традиционно динамика конфликта рассматривается как последовательная смена этих четырех стадий — от возникновения объективной конфликтной ситуации через осознание ее хотя бы одним из участников к переходу к конфликтному взаимодействию. Конфликтное поведение усиливает эмоции, обостряет эмоциональный фон. Действия, направленные как на усиление собственной позиции (достижение и удовлетворение своих целей и интересов), так и на противодействие другой стороне, приводят к усилению негативных эмоций, обид и влияют на эскалацию конфликтного взаимодействия. Стадия завершения конфликта предполагает полное или частичное *разрешение конфликта* (см. рис. 10). *Полное разрешение* — устранение объективных противоречий, составляющих основу конфликта, что сопровождается удовлетворенностью сторон его исходом. *Частичное разрешение* появляется тогда, когда имеется субъективная удовлетворенность при неустранимых противоречиях либо при сохранении субъективной недовольности хотя бы одной из сторон при исчезновении объективных причин противоречий.

Существует и иная точка зрения на динамику конфликта. Считается, что любой конфликт состоит из мелких, «элементарных» конфликтов, или конфликтных шагов. Конфликт начинается с появления основной проблемы конфликта, в которой заложено противоречие. Исходное противоречие порождает самые разнообразные действия участников, вызывающие недовольство друг другом. Этот этап в развитии конфликта, называемый *предконфликтным*, может быть быстротечным или растянутым во времени. Переход к следующему этапу связан с инцидентом, т. е. появляется какой-то повод, факт, событие, которое приводит к *столкновению, противоборству*. После того конфликтная ситуация становится откры-



Рис. 11. Динамика конфликта

той. В ходе конфликта его участники добиваются различных результатов, но рано или поздно они вынуждены принимать решение и разрешать конфликт. Знание стадий развития конфликта позволяет выбрать нужные методы, способы и средства для его предупреждения, регулирования и управления.

## ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ И СИГНАЛЫ КОНФЛИКТА

Конфликтная ситуация, являясь основой конфликта, фиксирует появление противоречий уже в начальном периоде и дает возможность уловить сигналы конфликта. Х. Корнелиус и Ш. Фэйр выделяют пять основных сигналов конфликта [49, с. 216]. Одним из первых является чувство *дискомфорта*, или интуитивное ощущение, что что-то не так. Получив такой сигнал, можно поразмыслить и сознательно выбрать способ реагирования на надвигающийся конфликт. Для этого прежде всего следует задать себе вопрос: могу ли я что-то сделать или буду оставаться начеку, ничего не предпринимая? Важно сразу задавать себе вопросы, а не делать вид, будто ничего не происходит. Чаще всего именно в этом случае люди используют привычные им стратегии поведения. Если для человека привычной будет стратегия ухода от конфликта или его избегание, тогда он сам, того не сознавая, будет стремиться уйти от трудной ситуации. Конфликтологи сегодня считают такое поведение неэффективным. Целесообразно видеть ситуацию и уметь ее разрешать, а значит, уметь вступать в диалог, уметь вести переговоры.

Другим сигналом конфликта может быть *напряжение*. Оно влияет на восприятие, появляются искажения слов и поступков парт-

нера, и постепенно изменяется сам образ конфликтной ситуации. Все это влияет на наши чувства и поведение, изменяя их к худшему. В любой момент здесь может возникнуть *недоразумение*. Все чувства обострены, восприятие искажено, а мысли постоянно возвращаются к одной и той же проблеме. Попадая в порочный круг собственных негативных мыслей и чувств, человек не может из него вырваться. Сказанное слово, невольный жест, взгляд могут быть вовсе не нацелены на обострение ситуации, но противоположная сторона, неверно истолковав их или приписав нечто, усугубляет ситуацию. Недоразумения — частые спутники конфликтов, особенно семейных и деловых.

Если напряжение в течение определенного времени нарастает, оно с неизбежностью ведет к *кризису*. На этой стадии человек порывает с деловым или любовным партнером, часто теряет контроль над собственными эмоциями, становится способным на крайности, с ожесточением спорит и ссорится, оскорбляет, а в воображении иногда «готов убить».

Кризис в отношениях, как правило, сопряжен с инцидентом — ситуацией, которая провоцирует партнеров к конфликтным действиям.

Итак, основные сигналы конфликта: дискомфорт, напряжение, недоразумение, кризис, инцидент.

Все эти сигналы являются свидетельством *психического состояния* человека в ситуации конфликта — степени его напряжения. Ощущение дискомфорта, как правило, сопровождается нарастанием *неудовлетворенности, недовольства*, что проявляется в интонациях, жестах, мимике и, конечно, в речи. И хотя ощущение недовольства еще само по себе не конфликт, всё же это скрытая, латентная его форма.

К примеру, учитель просит его заменить, поскольку ему необходимо попасть к врачу. Коллега соглашается, но, испытывая напряжение, раздражение, бурчит: «Всё я, да я». Его недовольство такой момент может превратиться в следующий раз в *разногласие* или в *противодействие*. Скажем, в следующий раз он может сказать, что и самому срочно куда-то надо или что пусть кто-то другой его заменит и т.д. Когда возник симптом противостояния, в нем звучат нотки категоричности: «Все равно не буду» или «Кто хочет, только не я». Иногда конфликт развивается как череда конфликтных событий. Противостояние может довольно долго сохранять допустимые пределы, но может перерасти в противоборство, когда возникает ситуация, в которой действует принцип «Все средства хороши».

Многие авторы считают, что обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией [6, с. 263], суть которой состоит в возникновении противоречия между людьми (их целями, действиями, мотивами, стремлениями и т.д.). Так называемые

организационные, или трудовые, конфликты могут возникать вследствие неожиданного появления таких объективных ситуаций, которые становятся угрозой для конкретного человека или группы людей. Предположим, возникла ситуация, когда производство должно быть сокращено, а соответственно это грозит увольнением. Сотрудники начинают волноваться: чьи интересы будут затронуты, кого уволят, сократят? Безусловно, такие объективные ситуации могут быть, но хочется сказать еще о том, что в любой объективной ситуации присутствует субъективный фактор — то, как это будет сделано. Одно и то же увольнение может быть осуществлено максимально справедливо, на основе определенных, открыто предъявленных принципов, предположим, сокращению подлежат все специалисты со стажем работы на данном предприятии до одного года, имеющие низкие производственные показатели и т.д. Тогда каждый может понять и принять эти правила. Другое дело, когда одного человека оставляют, а другого с такими же данными увольняют. Тогда возникает ситуация, которая может привести к конфликту между администрацией и работниками и между самими работниками. Вот здесь этот *субъективный психологический фактор* будет играть большую роль.

Причины конфликтов, порождаемые этим фактором, связаны с *личностными особенностями, состояниями и условиями*. Представьте себе ситуацию: вы встречаете знакомого или приятеля и говорите: «Привет! Как дела? Как твои успехи?» В ответ он огрызается, говоря: «Последил бы лучше за своими». В свою очередь он мог бы услышать: «У тебя, что, крыша съехала?» Тогда он посылает вас далеко, разворачивается и уходит. В чем дело, что же произошло? А оказывается все довольно просто. Он возвращается из колледжа, где последнее время у парня были неприятности и только что решился вопрос о его исключении. Но вы действительно об этом ничего не знали. То состояние, тот психологический настрой, который был у этого человека, и ваша неосведомленность привели к конфликту. Сыграли свою роль и условия, в частности то, что это событие произошло с ним только что, он еще не успел справиться со своими эмоциями, вылил свой гнев на того, кто первым попал под руку. Вероятно, и личностные особенности человека, допустим его эмоциональная нестабильность, могли тоже иметь здесь место.

Исходное столкновение порождает самые разные реакции участников, приводя часто к нарастанию недовольства друг другом.

Данный этап — возникновение объективной конфликтной ситуации — называют иногда *предконфликтной фазой*. Она может быть как растянутой во времени, так и быстротечной. Толчком к переходу к следующему этапу служит какой-то случай, повод, факт — инцидент. Именно инцидент переводит конфликт на следующую стадию. Здесь партнеры обнажают свои чувства и мысли, демонст-



Рис. 12. Возникновение конфликтной ситуации

рируя до того скрытые потребности. В процессе эскалации конфликта каждая из сторон может увеличивать его накал на каждом этапе, но может и способствовать снижению напряжения.

Толерантность как индивидуальное и социальное качество, вероятно, могла бы весьма помочь. Как считает Д. Г. Скотт, «необходимо уметь распознавать истинные потребности, интересы другого человека, особенно тогда, когда они не совпадают с вашими собственными» [81, с. 98]. Она считает, что наибольшие трудности возникают именно из-за неспособности людей отдавать приоритет интересам другого человека, уметь уважать не только свои, но и чужие потребности. Если относиться к миру, вселенной, обществу как к системе дружественной, а не как к врагу, с которым надо бороться, многое будет восприниматься иначе. Ведь если вы считаете, что другие люди к вам настроены враждебно, проверьте сначала свое отношение к ним. Недаром ведь пословица гласит: «Для того чтобы иметь друга, надо самому стать другом».

## ОСОЗНАНИЕ КОНФЛИКТА И ЕГО ИСТОЧНИКИ

Многие конфликты могут быть разрешены еще на начальной стадии, когда объективное их возникновение ведет к переосмыслению сложившихся отношений. Осознание причин и содержания конфликтов определяется источниками конфликтов, а также; психологическими реакциями участников, опытом разрешения конфликтов (унаследованным, «списанным» с родителей или приобретенным «на собственной шкуре»). Иными словами, от того, что мы думаем о конфликте, чему мы научились и как привыкли; поступать в таких ситуациях, в значительной мере зависит даль-

нейшая эскалация конфликта. Не следует забывать и о том, что не все противоположности обнаруживают несовместимость и не всякая конфликтная ситуация перерастает в конфликт. Верно подметил физик Н. Бор: «Противоположности — не противоречия, они дополнения». Очень часто, будучи разными, непохожими, мы можем дополнять друг друга. Когда же мы этого не умеем делать, то отношения перерастают в конфликт. Так что же способствует такому перерастанию?

Многие отечественные и зарубежные авторы рассматривают объективные и субъективные факторы, являющиеся *конфликтгенами*, или *источниками конфликтов*.

Поскольку любой конфликт разворачивается в процессе межличностного взаимодействия или общения, нам представляется важным рассмотреть эти факторы с двух позиций: в аспекте *источников конфликтов*, заложенных в общении, и с точки зрения *личностных особенностей* конфликтующих. Рассмотрим процесс общения и те его характеристики, которые способствуют порождению конфликтов, а также те *личностные особенности*, которые становятся источниками конфликтов. Как показывают исследования, большая часть конфликтов (по некоторым данным [84, с. 300], около 80 %) происходит из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей не знают о них или не придают им должного значения.

Есть личности, исходно ориентированные на сотрудничество, а есть конфликтные личности. Ценности первых включают восприя-



Рис. 13. Осознание конфликта

тие другого человека как уникального и в то же время единого со всем человечеством. Преобладающими установками такой личности являются готовность к удовлетворению интересов обеих сторон, к совместной деятельности, стремление открывать в другом человеке позитивные стороны, по возможности не замечая негативных проявлений. Иными словами, исходная толерантность к другому (иному) способствует развитию отношений. Как отмечается в работе «Социальная психология личности в вопросах и ответах» [84, с. 300], «характерными качествами сотрудничающей личности является система отношений, включающая отношения принятия себя таким, какой есть, самоуважение, преобладание положительного самоотношения, веру в собственные силы, возможность, способности, самореализацию и т.п.; уважение, доверие, открытость, прощение, уверенность как поведенческая характеристика».

Характерными особенностями, преобладающими установками конфликтной личности являются стремление победить любой ценой, борьба только за собственные интересы, нежелание найти решения, которые удовлетворяли бы обе стороны, отсутствие умения устанавливать контакты и эффективно взаимодействовать, эмоциональная вовлеченность, затрудняющая самоанализ, отсутствие коммуникативных навыков. Именно конкретные качества личности порождают часто противостояние, противоборство, и именно они и могут стать той основой, которая изменит взаимодействие, приведет людей к объединению.

**Конфликтогены** — факторы, способствующие возникновению и развитию конфликтов. К их числу относят слова, речь, интонации, а также невербальные (телесные) проявления (гримасы, агрессивные позы, жесты), действия (или бездействие), которые могут провоцировать возникновение или эскалацию конфликта.

Думаю, что сюда же следовало бы отнести специфику восприятия и эмоционального реагирования. Посудите сами, если на агрессивный жест один человек реагирует так же агрессивно, а другой смотрит спокойно, на крик, повышение голоса один человек неминуемо повторяет ту же модель поведения, а другой, несколько отстраняясь, как будто это происходит не с ним, напротив уменьшает тембр голоса, начинает говорить еще медленнее, и результат такого взаимодействия будет разным. Один человек будет реагировать с повышенной бдительностью, видеть во вселичную угрозу (о таких людях часто говорят, что они тревожат мнительны), а другой, используя юмор, «нейтрализует» ситуацию. Естественно, и конечный результат таких взаимодействий будет отличаться.

Кроме того, есть такой показатель, как условия, которые могут стимулировать или тормозить возникновение конфликтов. Под условиями обычно понимают те обстоятельства или факторы, которые влияют на саму возможность его возникновения и опреде-

ляют характеристики явления. Условия конфликта, входящие в число его структурных характеристик, включают в себя условия его возникновения и условия его протекания.

Под условиями возникновения конфликта понимают объективные особенности внешней ситуации, которые считаются существенными для возникновения конфликта. Описывая причины социальных конфликтов, Р.Дарендорф, например, пишет о «технических условиях» (появление руководящих лиц в подгруппах), «политических» (возможность организации противоположных интересов) и «социальных» условиях возникновения конфликтов (возможности общения и увеличение числа членов подгрупп) [31, с. 142—147]. В возникновении социальных явлений, как правило, существенную роль играют факторы, связанные с людьми (с их особенностями). И в этом случае очень трудно или даже невозможно определить те факторы, которые могут рассматриваться как необходимые или достаточные для возникновения конфликта.

В межличностных ситуациях можно говорить об отношениях людей. Любая ситуация взаимодействия при этом независимо от отношения людей к ней или оценки своих отношений характеризуется взаимозависимостью людей — *позитивной* {кооперативная ситуация} или *негативной* (конкурентная ситуация). Стремится ли индивид к правде и справедливости, или он любыми способами хочет достичь своей цели, готов ли он к тому, чтобы услышать «правду и справедливость» другой стороны, может ли учитывать не только свои переживания, но и чувства другого? Как гласит русская пословица: «Чтобы понять друг друга, надо вместе съесть пуд соли». Иногда люди не один год едят эту соль и не один пуд ее уже съели, но понимание так и не приходит к ним. Известно, что есть семьи, можно сказать построенные на любви—ненависти. Супруги постоянно воюют друг с другом, причиняя множество неудобств, создавая друг другу много проблем, но при этом остаются вместе, продолжая так «любить». Бывают и другие ситуации, когда люди принимают решение быстро и категорично. Все в их жизни происходит, как в песенке из фильма «Карнавальная ночь»: «Но бывает, что минута все меняет очень круто, все меняет раз и навсегда». Известны случаи, когда люди разводились, делили все до мелочей, а потом не могли вспомнить, что послужило причиной этого события. Более того, по прошествии времени обе стороны с сожалением говорили о том, что зря потеряли друг друга. Правда, бывают ситуации, когда гибкость сторон, в противовес предыдущему примеру, приобретает какие-то причудливые черты. Мне знакома пара, которая официально разводилась четырежды, и трижды они снова расписывались. Последний раз оказался роковым — они расстались окончательно. Это уже трудно назвать гибкостью и совсем нельзя считать толерантностью.

Конфликтогены и сопутствующие условия делают свое дело, если мы не умеем управлять ситуацией. Сами люди могут не рассматривать свои отношения как противоречивые или конкурентные, однако считается, что объективно именно конкурентные отношения являются одним из условий, способствующих возникновению конфликтов. Известно, что с появлением в семье второго ребенка, все внимание отдается маленькому, а старший который тоже может быть небольшим, начинает страдать, обижаться и конфликтовать. Сам того не понимая, он попадает в ситуацию конкуренции.

Разнообразные соревнования внутри труппы или между группами также создают благоприятные условия для возникновения конфликтов. Когда детей в детском саду вовлекают в игры соревновательного типа «Кто дальше?», «Кто больше?», «Кто смелее?» и т.д., необходимо понимать, что эти игры закладывают условия для будущих конфликтов, что соревнования активизируют детей. Какой же выход из этой противоречивой ситуации? Использовать соревновательные игры необходимо, но в них обязательно должны быть элементы, ориентированные на учет интересов партнера, требующие взаимодействия с ним, к примеру, игры в футбол, баскетбол и т.д. предполагают конкуренцию и сотрудничество одновременно. Как показывает анализ, детские игры, в которых присутствует такая идея (невозможно выиграть, если не учитывать партнера), эффективны для воспитания толерантности.

Как правило, тесные контакты между людьми (например, супружеские отношения) потенциально содержат в себе и множественные виды кооперативных связей, и одновременно — в явном или скрытом виде — противоречия в целях и интересах. Отсюда ясно, что в этих отношениях обязательно будут конфликты. Поэтому, когда люди говорят, что в их семье не бывает конфликтов, стоит задуматься о правдивости этих высказываний или подумать об искренности отношений. Иными словами, эти люди либо что-то скрывают, либо отношений попросту нет, и в целом они сохраняют только видимость семейных отношений. III следует только забывать, что форма внешнего проявления конфликтов здесь очень важна. Люди воспитанные и толерантные используют внешне более приемлемые формы и не столь сильно травмирующие.

Причины возникновения конфликта всегда связаны с какими-то конкретными действиями участников или возникшими обстоятельствами. Какие бы проблемы в их общении ни существовали, какие бы объективные ситуации ни возникали, в конечном счете в конфликт конкретные люди. Выявить причину конфликта — это значит понять, что именно в действиях или поведении участников привело к переходу их взаимодействия в конфликтные формы.

Осознание конфликта связано с осознанием своих интересов, целей и осознанием препятствия, мешающего их достижению. Эти препятствия, или *фрустраторы*, могут быть:

объективные, т.е. они могут не иметь никакого отношения к людям, с которыми в дальнейшем будет конфликт';  
собственные личностные характеристики;  
внешнее препятствие.

Пример такой *объективной ситуации*, которая может быть фрустратором, — захлопнувшаяся перед носом дверь поезда метро, разделившая вас с любимой девушкой или любимым молодым человеком. Эта дверь становится раздражающим фактором, препятствием, которое сейчас невозможно преодолеть. Нередко можно наблюдать сцену, когда человек, оказавшийся в такой ситуации, ударяет кулаком по двери, хотя дверь здесь вовсе ни при чем. Девушка же, которая уехала и в силу сложившихся обстоятельств в этот вечер потерялась, может стать молодому человеку партнером по конфликту. Таких примеров достаточно много и в социальной сфере. Например, завод нарушает требования экологической службы, загрязняет воду. Причина в том, что у завода нет очистных сооружений, поскольку промышленность чего-то не выпускает. При этом все негативные моменты конфликта будут у представителей завода, а фрустрирующий фактор — то самое оборудование, которое необходимо для очистных сооружений.

Появление *внешнего препятствия* может быть персонифицировано, например, в машинисте, который закрыл дверь, в руководителе, чиновнике высокого ранга и т.д., которые не дают согласия на дополнительные расходы на очистные сооружения для завода. Иными словами, когда мы ругаем машиниста, чиновника и т.д., мы, по сути, персонифицируем фрустратор.

Вторая ситуация, связанная с *личностными особенностями*, выводит на поверхность прежде всего собственную конфликтность, категоричность и т.д. Это все подробно будет рассмотрено ниже. Здесь же отметим только, что авторитарные личности, люди с жесткими установками, категоричные и т.п. воспринимаются как фрустраторы. Когда учитель, родитель, руководитель категорично что-то запрещает или, напротив, что-то навязывает, это может вызывать фрустрацию. Когда мама категорично заявляет уже одетому взрослому сыну: «Ты никуда не пойдешь!», то, естественно, возникает фрустрация и, как следствие, возникает агрессия.

Характер и осуществление любого разногласия: существенно определяются той внешней средой, в которой протекает конфликт. Как отмечает А. Минделл, «если мир — это сплав объективного и субъективного, то работа в мировом масштабе с внешней реальностью должна начинаться с наших внутренних переживаний этой Реальности. Это можно представить себе таким образом. Если из-под камня, лежащего на краю скалы, обвалится почва, он непре-

менно упадет со скалы под действием силы тяжести. Однако, если человек почувствует, что земля уходит из-под ног, когда он стоит на краю той же самой пропасти, у него еще, в отличие от этого камня, есть выбор — упасть под действием этой силы или противостоять ей, зацепившись за край скалы, чтобы спастись» [59]. Иными словами, если конфликт возникает как некая неизбежность, право за нами на него по-разному реагировать, тем не менее в зависимости от того, где мы в этот момент находимся, кто и что нас окружает, как эти обстоятельства будут способствовать эскалации конфликта или его затуханию, — это и есть те самые условия протекания конфликта. К сожалению, их характеристики еще недостаточно изучены, но наиболее важной можно считать совокупность следующих условий протекания конфликта:

пространственно-временных (место и время, в течение которого должны быть разрешены возникшие противоречия, разногласия);

социально-психологических (стиль общения, степень конфронтации и состояние участников конфликта);

социальных (вовлеченность в конфликт других людей или групп: семейных, клановых, половых, профессиональных, этнических).

Каждому с детства известны моменты, когда временные характеристики создают дополнительное напряжение. Например, подросток, опаздывая, торопится выйти из дома, а мать начинает выяснять, почему он не надел «вот эту шапку», иди, когда мать спешит, а сын буквально в дверях задает ей вопросы, связанные с решением задачи или выполнением задания. Такие же сложности появляются в ситуациях деловых взаимодействий. Выполнение деловой задачи и разрешение возникшей конфликтной ситуации требуют определенного времени, их невозможно выполнить одновременно. Если они накладываются, то происходит эскалация конфликта. Что касается социальных условий, то здесь в первую очередь надо сказать о третьей стороне, которая уже одним своим присутствием меняет ситуацию. Представьте себе: мама отругает за что-то «по делу» наедине или в присутствии значимого для вас человека (подруги, друга, соседа). Замечание учителя наедине и в присутствии класса тоже звучит иначе. Любой конфликт в молодой семье мог бы быть довольно просто разрешен, но осложняется присутствием родителей одной из сторон. Точно так же надо быть готовым к эскалации конфликта, если конфликт начальника и подчиненного происходит в присутствии других сотрудников. Более того, сами участники конфликта ищут поддержки у окружающих, «вербуют» себе сторонников. Этот факт влияет на разрастание конфликта. С вовлечением новых людей конфликт обрастает все новыми противоречиями, эмоциями. Разумные аргументы

перестают действовать, превращая жизнь в способ существования — конфликт.

## ТОЛЕРАНТНОСТЬ И КОНФЛИКТНОСТЬ В ДЕЙСТВИЯХ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА

Осознание конфликтной ситуации, как правило, сопровождается переходом к следующей стадии — к конфликтным действиям. Конфликтные действия направлены либо на достижение собственных целей, либо на блокирование целей, намерений, стремлений противоположной стороны. Любое действие одной стороны нарушает равновесие, устойчивость противоположной, тем самым вызывая ее противодействие. Сила, с которой это действие совершается (акция), вызывает соответствующий ответ, т.е. непосредственную реакцию. Взаимообусловленность действий участников вынуждает говорить не столько о действиях, сколько об их взаимодействии. Причем тот, кого втягивают в конфликт, часто считает себя свободным, самостоятельным в своих решениях, совершаемых выборах, хотя на самом деле он уже зависит как от акций партнера, так и от собственных реакций.

В конфликтном взаимодействии участники, преследуя цели, связанные с объектом конфликта, воздействуют друг на друга. Наступательные действия могут быть пассивными и активными. Стороны либо стремятся добиться чего-то, либо пытаются «сохранить лицо» и т.д. Например, две женщины, работающие в одном отделе, обвиняют друг друга в исчезновении важных деловых бумаг. При этом каждая из них аргументирует свою непричастность к этому факту: одна занималась другими делами, и ей эти

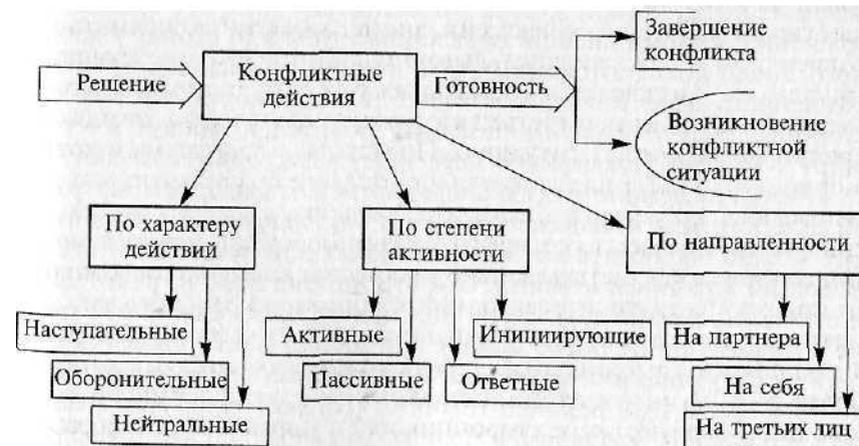


Рис. 14. Стадия конфликтных действий

бумаги были не нужны, другая столь же рьяно доказывает, что это могла сделать только она — ее коллега, а сама она никак к этому не причастна. Обвинения так и сыплются в адрес друг друга, все сопровождается приклеиванием «ярлыков» («чего можно ждать от такой растяпы», «ты сама неряха, да еще и забываха — никогда ничего не находишь на месте»). В разгар слишком жаркого спора одна из них садится на стул, хватается за сердце и молчит. Весь спор внезапно прекращается, так как это «откровенное» предъявление слабости обезоруживает партнера, а «заболевшая» женщина втайне празднует свою победу. К числу способов, которые люди аналогичным образом используют в конфликтных ситуациях, т. е. ведут «активные наступательные действия», демонстрируя слаботи, относятся слезы, болезни, недомогания, видимое бессилие.

*Наступательные действия могут проходить с демонстрацией силы и устрашения.* «Бряцание оружием», ультиматумы, угрозы, шантаж и т.п. — это предупреждающие действия, которые должны символизировать превосходство одной из сторон. При демонстрации превосходства, уверенности как составляющей активных наступательных действий очень часто используются такие феномены, как авторитет, власть, статус. Так, неожиданное появление директора школы без всяких угроз останавливает драчунов. Учитель, которого уважают и любят, тоже своим появлением меняет ситуацию конфликта. Дети очень часто пользуются всем этим, «беря займы» у взрослых — родителей, старших братьев и сестер, старших друзей — их силу, авторитет, власть. Кто не пробовал в детстве угрожать обидчику, обещая позвать на помощь отца, старшего брата, да еще и приписать им воображаемую огромную силу? Устрашение противника — наиболее простой, даже примитивный способ, унаследованный человечеством от животных. Угрожающие позы, крики, жесты, ругательства — все это арсенал устрашения, напоминающий оскаленные зубы или стойку у животного. Люди пользуются всем этим, не задумываясь над их происхождением. Даже малыши, которых только что развели в разные стороны, будучи уверены в защите родителей, машут из-за их спин кулаками, показывают друг другу язык, гримасничают.

Иногда на демонстрацию силы партнер отвечает демонстрацией слабости или *нейтральным, слегка отстраненным* поведением. Это можно наблюдать в семейных сценах или при выяснении отношений мужчин и женщин. Оба эти приема демонстрации силы и слабости, сменяя друг друга, повторяются, пока одна из сторон не одержит решительную победу или найдет в себе силы посмотреть на ситуацию иначе, поискать иного способа решения. После долгого спора муж наконец говорит: «Ну все, делай как знаешь, мне все равно!» Это выход в позицию нейтральности, позволяющий избавиться от давления, вовсе не означающий, что ему безразлично решение.

Важно сказать и о действиях с позиции их *иницирующей силы*. Человек может выбирать разные стратегии и тактики поведения, например: цепляться к словам, выражениям или, напротив, демонстрировать якобы покорность, а на самом деле критиковать, «подкалывать», провоцируя другую сторону. Иными словами, одна из сторон намеренно или неосознанно провоцирует другую. Это хорошо видно у подростков, когда они «задираются». Часто, разбирая конфликты, особенно школьные, начинают искать виновного, зачинщика, того, кто первый начал. Найти такой источник конфликта довольно просто, «назначив» виновного, но сам конфликт этим не разрешится. Учителя, к сожалению, грешат именно такими решениями. Важнее знать механизмы, которые приводят в движение эти силы.

Далеко не всегда это осознается участниками и тем более не часто формулируется в терминах достижения конкретных результатов. Вместе с тем образ желательного исхода конфликта может стать регулятором конкретных действий участников конфликтной ситуации. Идеальный образ этого результата, имеющийся у участников конфликтного взаимодействия, в конечном счете и определяет его *направленность*. Особенности взаимодействия человека с другими людьми определяются разными факторами, в том числе мотивами, побуждающими участников так или иначе строить свое поведение. Как показано в работах Ч. Маклинтока и его сотрудников, люди, вступая во взаимодействие с другими, стремятся либо увеличить (максимизировать) свои возможности, либо уменьшить (минимизировать) возможности других людей [см.: 14, с. 184]. Авторы выделяют следующие мотивы:

- максимизация собственного выигрыша — индивидуализм, эгоизм;
- максимизация общего выигрыша — кооперация;
- максимизация выигрыша другого — альтруизм;
- минимизация относительного выигрыша — соперничество;
- минимизация выигрыша другого — агрессия;
- минимизация различий в выигрыше — равенство.

Глядя на эти мотивы, можно сказать, что только мотивы кооперация и равенство нацелены на учет интересов обеих сторон, но, если подумать, равенство обеспечивает сторонам «одинаковый невыигрыш», кооперация же создает условия для выигрыша обоим сторонам. При этом важно рассмотреть взаимодействия участников и завершение конфликта как характеристики динамической системы, где каждая из сторон не может точно прогнозировать исход конфликта. Ситуация неопределенности исхода присутствует в любом конфликте. Иногда направленность на партнера сменяется направленностью на себя. «Ну ударь, ударь», — кричит один; «Да, конечно, я самая большая дура, сама во всем виновата»; «Да меня за это выдрать надо», — говорит другая. Если «Победа не светит» или имеются какие-то другие соображения, то

одна из сторон может остановиться, тем самым меняя иногда ход событий.

Толерантность и, как следствие, направленность на кооперацию позволяют отказаться не только от самой победы, но и от стремления к ней. Как отмечает Н. В. Гришина, ссылаясь на М. Дойча, «в кооперативных отношениях человек склонен воспринимать другого позитивно, иметь доверительные, доброжелательные установки по отношению к другому, быть психологически открытым, быть ответственным за другого и за совместный кооперативный процесс и т. д. и при этом ожидать от другого схожей ориентации». В конкурентной ситуации существует тенденция воспринимать другого негативно, у индивида возникают подозрительные и враждебные установки по отношению к другому, психологическая закрытость, тенденция быть агрессивным, добиваться односторонних преимуществ для себя, рассматривать другого как противника» [27, с. 235].

Мы сегодня живем в быстро меняющемся мире. Правильное понимание и оценка позволяют изменять его, не приводя к хаосу, беспорядку, сохраняя лучшее, прежде всего начиная с себя. Вопрос о кооперации и конкуренции, так же как о толерантности конфликтности, создает возможность разумного, осознанного выбора для каждого человека. Сделанный выбор определит поведение на таком важном этапе конфликта, как *конфликтные действия*.

Подводя итог, можно сказать, что этот этап может быть исследован по трем основаниям:

1) характер действий (наступательные, оборонительные, нейтральные);

2) степень активности в их осуществлении (активные — пассивные, иницирующие — ответные);

3) направленность этих действий (на партнера, на самого себя, на третьих лиц).

## ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА И ГОТОВНОСТЬ СТОРОН К ЕГО РАЗРЕШЕНИЮ

Благополучное разрешение конфликта определяется возможностями сторон и их доброй волей. Конфликт, перейдя в стадию действий, часто становится помехой для принятия конструктивного решения, которое пошло бы на пользу сторонам. Каждый участник конфликта усматривает в действиях противоположной стороны злые намерения и воспринимает любое новое действие как следующую атаку. Каждый чувствует, что раздражается все больше и больше. Отрицательные эмоции противоположной стороны также нарастают. Все это провоцирует стороны к эскалации конфликта: то затухая, то снова разгораясь, накал его постоянно

растет. У сторон существенно меняются представления друг о друге, во рано или поздно конфликт придется завершать. Даже столетняя война имела свой конец.

Конфликты весьма разнообразны по своей природе, они неоднозначны и изменчивы, не похожи один на другой, поэтому говорить о единой форме завершения конфликта или о каких-то универсальных способах его разрешения не приходится.

Прежде всего здесь стоило бы различить понятия *завершение конфликта* и *разрешение конфликта*. Завершение конфликта более широкое понятие, чем его разрешение. Ведь конфликт может завершиться гибелью обеих сторон, но это не будет означать, что он разрешился. Для разрешения конфликта необходимы усилия, внутренняя работа. Сам по себе он не разрешается. Если семейный конфликт, допустим, связан с неверностью одного из супругов (или обоих), то его разрешение связано с их психологическими особенностями, способностью каждого преодолеть эти проблемы и вернуться к совместной жизни. Факт, который одной из сторон был оценен, допустим, как предательство, можно также преодолеть, переосмыслить, понять, но для этого нужны усилия, а главное — готовность разрешить конфликт.



Рис. 15. Стадия завершения конфликта

Американский исследователь Р. Даль выделяет три варианта завершения — применение насилия, мирное урегулирование, тупик [30, с. 135].

Если посмотреть на этот выбор, то наилучшим из имеющихся вариантов представляется мирное урегулирование. Однако всем хорошо известно, как трудно сделать необходимые первые шаги, хотя бы потому, что мешают эмоции. Для того чтобы достичь готовности к разрешению, прежде всего необходимо себе скомандовать: «Стоп. Мне надо остановиться, мне необходимо подумать!» Если это межличностный конфликт, то можно попробовать сказать себе: «Да, мы оба раздражены, но это раздражение никуда

нас не приведет. Случилось то, что случилось. Теперь следует подумать, как же достичь позитивных изменений». Если вы видите, что раздражение препятствует пониманию и разрешению конфликта, значит, надо остановиться. Только овладев эмоциями, можно продуктивно работать над конфликтом.

Готовность к разрешению конфликта начинает проявляться, когда в минуту спокойного размышления человек задумывается над его сутью. В тех случаях, когда вы воспринимаете ситуацию как факт, вы сталкиваетесь лишь с трудностью разрешения самой ситуации. Если же она воспаляет вас, вам нужно заняться рефлексией еще до того, как вы решите вводить какие-либо позитивные изменения. Чем больше вы раздражены поступком или поведением другого человека, тем больше вы узнаете о себе. Постарайтесь понять: почему вы на это так остро реагируете? Если кто-то вызывает у вас гнев, эта эмоция говорит о вас столько же, сколько и о нем. Когда же человек не готов к разрешению конфликта, важно понять: в чем для него смысл или выгода от неразрешенной проблемы? Иногда, вероятно, больно заглянуть в суть своей проблемы, а может быть, *важно остаться принципиальным или непримиримым человеком*. Излишняя категоричность, принципиальность, жесткость в противоположность гибкости, мягкости свидетельствуют об интолерантности.

Иногда разрешать конфликт мешают *негативные эмоции* — боль, гнев, страх. Боль и гнев — две стороны одной медали. Если гнев не выражается, это вовсе не означает, что его нет. Он может проявляться в форме недоброжелательства или затаенной злобы, своего рода «замороженного гнева», который может долгое время оставаться в таком состоянии. Многим из нас знакома способность «беречь» старые раны и обиды. Очень часто, даже не сознавая этого, мы ждем, когда «уступят нам они», и тем самым оказываемся намертво привязанными к ним. И чем дольше мы не способны освободить себя от этих пут, тем большую свободу для маневра получает противоположная сторона. Перемена одной из сторон дает шанс изменения другой. Очень часто родители агрессивных детей оказываются еще более сильно с ними связанными. Попытки изменить поведение ребенка ни к чему не приведут, если не изменится отношение родителей к своим детям. Другой пример: родители наркоманов страдают рядом с детьми; ми, но их привязанность настолько сильна, настолько сильно желание помочь, что именно этим они поддерживают устойчивость этой конфликтующей структуры. Работа с такими семьями начинается с того, что именно родителей психологи учат жить иначе, используя эти изменения для позитивных изменений самих детей. Иногда бывает очень трудно самому признать свою роль в возникновении конфликта, что мы также «подливали масла в огонь», «ломали копыя».

Готовность к разрешению — один из ключевых факторов, определяющих исход конфликта («Где хотенье, там умение»), но эта готовность порой не приходит к нам так легко. Как считают Х. Корнелиус и Ш.Фэйр, важно понять, как можно изменить сложившуюся ситуацию [50, с. 126]. Авторы выделяют факторы, влияющие на эту готовность, а иногда и определяющие ее: умение прощать; умение управлять эмоциями; понимание себя, своих потребностей; знание собственных защитных реакций (проекция, вытеснение, подавленные потребности, неприемлемые личностные качества),

Другой автор — Д. Майерс считает, что эта готовность определяется социальными нормами и установками, регулирующими эгоистическое поведение (ответственность друг за друга, эффективность общения, установки на сотрудничество) [58, с. 651].

Для разрешения конфликта необходима готовность обеих сторон. Что можно сделать, чтобы создать эту готовность у другой стороны? Как считают некоторые авторы, когда кто-то провоцирует вас, то и вы в определенной мере в этом виновны [50]. Вспомним одну известную притчу, когда к известному мастеру по восточным единоборствам пришел ученик и обратился с вопросом: «Мастер, говорят, ты можешь победить любого тысячу разных способов. А вот что бы ты сделал в такой ситуации: ты идешь по узкой тропе, справа обрыв, слева пропасть, а навстречу тебе хорошо обученный и вооруженный враг. Что будешь делать?» — «Не понял тебя», — отвечает мастер. «Ну что тут не понимать: тропа, обрыв, пропасть, напротив — опасный враг. Что будешь делать?» — «Снова тебя не понял», — говорит мастер и прерывает ученика, когда тот вновь пытается объяснить. «Я прекрасно понял, что ты предлагаешь: тропа, обрыв, враг и т.д. Я не понял только одного: какого черта я окажусь на этой тропе?»

Но уж коль скоро вы оказались на этой тропе, неважно, насколько вы правы и насколько ужасными кажутся они. Конфликт — «танец в паре» или это «наше танго вдвоем», и не пытайтесь перед зеркалом станцевать «умирающего лебедя». Для разрешения проблемы необходимо будет изменить что-то прежде всего в себе. Для начала необходимо будет пересмотреть приоритеты и понять: что же важнее — отстаивать правоту, доказывая нечто, или разрешить конфликт и быть счастливым? Сама по себе готовность к его разрешению вовсе не означает, что вы не правы, скорее, означает, что вы отказались от попытки доказать, что Другая сторона не права, и вы готовы начать все сначала. Счастье проистекает скорее от наличия хороших человеческих отношений, чем от доказательства собственной правоты. Когда вы допускаете мысль о том, что другой может думать иначе, вы проявляете толерантность и одновременно открываете путь к разрешению конфликта.

Стремление разрешить конфликт требует прежде всего умения анализировать конфликты, участниками которых мы оказываемся. Первым шагом на этом пути становится умение анализировать собственные конфликты, извлекая из них важную для себя информацию о самом себе (получать обратную связь).

#### Анализ динамических характеристик конфликта

Кто конфликтует?	Участники (стороны) конфликта
Из-за чего конфликтуют?	Объект (предмет) конфликта
Как объяснить причину вступления в конфликт?	Предъявляемые цели сторон (внешняя позиция)
Что скрыто за участием сторон в конфликте?	Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция). Мотивы взаимодействия
Каковы действия сторон?	Направленность на себя или другого: конкуренция (конфликтность), кооперация (толерантность). Характер действий. Степень активности действий
Что предшествовало возникновению конфликта?	Предконфликтная фаза. Сигналы конфликта. Личностные особенности (конфликтность, толерантность). Фрустраторы. Специфика общения
Желаемый результат (цели сторон)	Каких изменений хотят стороны?
Какие возможности для этого есть у каждой стороны?	Имеющиеся и недостающие ресурсы. Потребности и опасения
К чему это приведет?	Ожидаемый в будущем эффект. Вероятные последствия
Готовность сторон к разрешению конфликта	Умение управлять эмоциями. Понимание себя и своих потребностей. Знание собственных защитных реакций. Умение прощать. Ответственность. Социальные нормы. Установки на сотрудничество
Чем все завершилось?	Способ разрешения конфликта

#### Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В предложенных ситуациях определите, на какой стадии находится данный конфликт, и аргументируйте, по каким признакам вы это определили.

Продолжите эти ситуации и предложите разные варианты их решения. Дайте анализ структуры конфликта: участники конфликта, объект конфликта, конфликтная ситуация и образы конфликтной ситуации сторон.

- Девятому Классу была поручена уборка школьной территории. Один из учеников отказался остаться с классом и попытался уйти. Его оставил классный руководитель, беседует с мальчиком, но даже после этого он уходит. В результате ученик несколько дней не появляется в школе.

- Ребята уговорили молодого преподавателя английского языка вместе с ними уйти с урока в кино на английский фильм. Директор вызвал к себе весь класс, но они не признались и не выдали учителя.

- Классу поручили подготовку и проведение школьной викторины. Классный руководитель поделила всех учеников на группы и каждой группе отдала определенный участок работы. Одна из групп, рьяно взявшись за дело, стала предъявлять претензии другим, высказывать недовольство их медлительностью, нетворческим отношением. Те, в свою очередь, приняли эти высказывания как оскорбления. В результате возник конфликт.

- Ученица седьмого класса Люда на перемене подметила, что ее одноклассник Сережа похож на древнего человека. Класс стал подтрунивать над мальчиком, а тот злился и готов был в любой момент насолить Люде. Вдруг девочка допустила оплошность, и класс начал смеяться. Сережа смеялся громче всех. Тогда Люда подошла с учебником к мальчику и показала ему картинку с древним человеком. Тот разозлился и грубо обозвал ее. В ответ на грубость она стукнула его книжкой по голове.

- Директор школы выстроил учениц десятого класса и, показывая пальцем на Таню, сказал, что у нее самая короткая юбка в классе. По рядам прошел шепот. Таня покраснела, заплакала и выбежала из класса.

- На слова старшеклассницы о том, что она к уроку не готова, учительница зло сказала, что ходить на дискотеки и отирать там стены она успевает, а приготовить урок ей некогда.

- Учительница химии, заметив, что мальчик и девочка, сидящие на последней парте, что-то обсуждают, прервала объяснение урока словами: «Лена, самки в природе выбирают яркую окраску для привлечения самцов, а как ты думаешь, для чего это делают девочки нашего класса?» Класс повернулся, и все обратили внимание на новую, яркую кофточку Лены.

2. Проведите ролевою игру в группе, разделенной на подгруппы по 4–5 человек. Каждая подгруппа предлагает конфликт для анализа и решения сначала в форме психодраматизации ролевой игры. Затем группы анализируют конфликт и совместно обсуждают.

### Контрольные вопросы и задания

1. Определите основные динамические характеристики конфликта.
2. Назовите основные стадии конфликта. Чем характеризуется стадия, завершения конфликта?
3. Когда может быть завершен конфликт? Только ли на стадии завершения? Какие возможности завершения конфликта существуют?
4. Какова роль готовности в разрешении конфликта?
5. Чем завершение конфликта отличается от разрешения?
6. Назовите основные сигналы конфликта.
7. Рассмотрите основные источники конфликта.
8. Что такое фрустраторы (приведите примеры)?
9. Дайте классификацию действий участников конфликта. Пока на примерах влияние условий на возникновение конфликта.

## Раздел 5

# КОНФЛИКТНОСТЬ И ТОЛЕРАНТНОСТЬ В ОБЩЕНИИ

Борьба не может стать движущей силой развития, если она становится самоцелью.

*Д. Швальбе*

## ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕНИЯ

В научной литературе толерантность рассматривается прежде всего как уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия. Толерантность предполагает готовность человека принять других такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия. При этом толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она не предполагает и жертвенной позиции — полного отказа от собственных интересов, или альтруизма. Это активная позиция сторон, заинтересованных в совместном результате, сотрудничестве. В слове «общение» изначально заложен смысл «поиск общего», т.е. предполагается как бы цель — достижение определенного совместного результата. Этот результат должен способствовать пониманию, развитию отношений и т.д. Однако, как нам уже известно, конфликты — явление совсем не случайное. Они имеют корни в различных сферах — в самой природе человека, его генетических особенностях, возрастных, личностных, социальных и т.д.

Толерантность *в общении* ~ позиция личности зрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей. Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом Попросят. Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с интолерантностью — нетерпимостью. Как отмечают многие отечественные и зарубежные авторы, проявлениями нетерпимости являются:

- предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы — представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) — национализм, шовинизм, расизм;

- насилие в поступках и в речи — преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;

- экстремизм во взглядах и поступках — терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;

- эксплуатация;

- дискриминация, изоляция в обществе — по половому признаку, мигрантофобия [см.: 9, 18, 58, 80 и др.].

Нетерпимость носит зачастую не открыто высказанную позицию, а скрытую, неявную. При изучении толерантности наших студентов, например, задавали всем один и тот же вопрос: следует ли человеку соблюдать законы, должен ли человек в нашей стране подчиняться определенным правилам, нормам поведения? Почти все отвечали утвердительно. Когда же задавали вопросы более конкретные, касающиеся каждого лично (как поступить с тобой, если ты нарушил правила дорожного движения; как ты будешь действовать, если твоего друга будут наказывать за нарушение правил, и т.д.), за категоричностью правильных суждений появлялись двойственные позиции, за осуждением другого человека проступала нетерпимость. Причем речь идет не о юношеской нетерпимости, а о категоричности суждений.

*Основные критерии толерантности:*

- позиция на равных и учет интересов другого;
- отказ от насилия;
- осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;
- подчинение правилам, законам (не по принуждению, а по доброй воле);
- позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);
- способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;
- способность личностного выбора.

В данном разделе попытаемся проследить, как эти критерии отражаются в различных видах и формах общения и какие функции общения способствуют развитию толерантности и конфликтности.

## Конфликтность и толерантность в разных формах общения

Для рассмотрения влияния толерантности на процесс общения сначала постараемся понять, каковы особенности данного процесса, кратко рассмотрим существующие формы и виды общения, а затем покажем, какова роль интересующего нас фено-

мена толерантности в нем, каково влияние толерантности и как это связано с конфликтами, конфликтностью и толерантностью.

*Общение* — весьма сложный и многоплановый процесс, который включает в себя *взаимодействие людей, обмен информацией, восприятие и понимание друг друга*. Общение служит объединению людей и одновременно развитию каждого отдельного человека. Именно поэтому Г. М. Андреева называет его способом «цементирования» и развития индивидов [4, с. 374]. По своей форме общение может быть непосредственным и опосредованным.

*Непосредственное общение* предполагает естественный контакт «лицом к лицу» и передачу информации при помощи речи (вербальная информация), а также жестов, мимики, поз (невербальная информация).

*Опосредованное общение* — помимо передаваемой в непосредственном общении информации (вербальной и невербальной) включает технические устройства (телевизор, телефон, компьютер и т.д.) или другие средства (Интернет, картины, театральные постановки, книги), опосредующие это общение. Если посмотреть на такие формы общения и сравнить их с непосредственным общением, то сегодня их доля все более увеличивается, вытесняя непосредственное взаимодействие людей. Сегодняшние школьники и даже дошкольники проводят много времени за компьютером, с бабушками и родителями общаются чаще по телефону, сказки смотрят по телевизору или слушают их с помощью магнитофона и т.д. Эти средства или опосредующие устройства стали столь привычны, что мы перестали их замечать. Сама техническая среда стала привычной, но она влияет на человека. Изменяя способы общения, человек изменяется сам.

Сегодня компьютер тоже незаметно делает свое дело. Люди, взаимодействующие друг с другом через Интернет, привыкают к сжатости и лаконичности информации, к обмену мнениями с помощью письменных текстов, к выражению эмоций с помощью смайликов и т.д. Влияет ли это? Конечно, влияет. «Компьютерщики» и от других часто требуют того же поведения. Обостряется вечная проблема отцов и детей — дети считают, что родители «слишком все детализируют», а родители думают, что дети разучились читать, чувствовать, понимать и т.д. С одной стороны, компьютер бесконечно расширяет наши возможности, позволяя общаться с людьми, находящимися за тысячи километров от нас, а с другой — ограничивает наше общение с теми, кто рядом. С одной стороны, он делает нас более гибкими, терпимыми к взглядам и позициям людей совершенно иных культур, а с другой — обостряет нашу категоричность к тем, кто рядом. Но как человечество не отказалось от радио, телефона, телевизора и т.д., оно не откажется и от компьютера. Другое дело, необходимо понимать и предвидеть, что нам принесет очередное средство, как отзо-

вется на наших отношениях, и постараться смягчить недостатки и сполна воспользоваться предоставляемыми достоинствами. Компьютер не только факт нашей сегодняшней жизни, но уже и фактор.

Различают также межличностное и массовое общение. *Межличностное общение* связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников, т.е. общение в семье, школе, с друзьями.

*Массовое общение* — это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также общение, опосредованное различными видами средств массовой информации.

Выделяют, кроме того, *межперсональное* и *ролевое* общение. 1

В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие индивидуальными качествами. В случае ролевого взаимодействия его участники являются носителями определенных ролей: учитель—ученик, родитель—ребенок, начальник—подчиненный и т. д. Роль, исполняемая в данный момент, — это фактически место, которое занимает человек в обществе, в системе социальных отношений. Конечно, сама по себе социальная роль в деталях не определяет все поведение человека. Многие зависят от понимания своей роли — от ее исполнения. Например, все или почти все женщины становятся матерями, берут на себя роль матери, точно так же все мужчины берут на себя роль отца, но как по-разному исполняются разными людьми эти роли. Есть родители, которые жертвуют ради детей абсолютно всем, а есть такие, которые могут их бросить, не думают, не заботятся о них. Есть и такие, кто достойно воспитывает своих детей, стремится передать им все лучшее. Они не только исполняют свои роли, но и включены в процесс общения лично, искренне и глубоко. Но ведь и дети по отношению к своим родителям по-разному исполняют взятые ими роли. То же самое можно сказать о ролях учителей, учеников, руководителей, друзей и т. д. Таким образом, в общении люди проявляют себя, раскрывают свои психологические качества для себя и других. Но эти качества не только проявляются через общение, в нем они возникают и формируются.

## Основные функции общения

Общение выполняет много различных функций, среди которых можно выделить пять основных.

1. *Прагматическая функция общения*, которая необходима прежде всего для осуществления совместной деятельности. Эту функцию называют жизненно важной или витальной. Действительно, чтобы выжить, необходимо хотя бы есть, а чтобы есть, надо трудиться, при этом невозможно отказаться от взаимодействия и общения с коллегами. Жизненно важное значение этой

функции для человека состоит в том, что если создать совершенно одинаковые условия для людей, которые будут отличаться только фактом общения с близкими людьми, то люди общающиеся получают значительные преимущества. Это было доказано на примере сравнения трудно излечимых больных двух клиник США. В этих клиниках с внешне совершенно одинаковыми условиями (квалификация персонала, внимательный уход) лечились дети, но в одной больнице родственников к малышам не пускали, а в другой членов семьи в определенные часы приглашали в специально отведенную комнату, где они могли немного пообщаться или поиграть со своим ребенком. Сравнив показатели эффективности лечения, обнаружили, что в первой клинике смертность была в три раза выше, несмотря на все усилия врачей. Во второй, где лечили так же, но дополнительно к малышам пускали родителей, смертность резко снизилась. Аналогичные эксперименты были проведены и на обезьянах. В разных клетках находились матери со своими детенышами. Когда в некоторых клетках заменили маму-обезьянку на чучело (причем в одном случае это было чучело просто безмолвное, в другом — колючее, в третьем — бьющее током и т. д.), выяснилось, что детки, у которых не было живой общающейся мамы, болели, причем со временем у них развивалась шизофрения.

2. *Формирующая функция общения*, которая проявляется в процессе формирования и развития личности. Известно, что отношение ребенка к миру и к самому себе опосредовано его общением со взрослыми. Общение ребенка и взрослого — это не только передача умений, навыков и знаний, которые он механически усваивает, но и сложный процесс взаимных влияний, обогащений и изменений. Для построения собственного тезауруса и собственной непротиворечивой картины мира ребенок часто весьма критично перерабатывает поступающую информацию. Вспомните «От двух до пяти» Корнея Чуковского, телепередачу «Устами младенца» и др. Ребенок перенимает и по-своему воспроизводит опыт других, реализует в жизни накопленные знания человечества.

3. *Функция подтверждения*, благодаря которой человек получает возможность, познавая себя, постоянно подтверждать свое существование, подкреплять свою ценность. Еще древние философы отмечали важность подтверждения для человека. Позднее об этом всерьез задумались психологи, понимая, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть представленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным». Очевидно, и наказание в форме камеры-одиночки является неслучайным. Известный отечественный философ и замечательный человек Ю.А. Шрейдер, перефразируя Декарта, писал: «Меня ругают, значит, я существую» [101, с. 32—41]. И это совершенно верно, иногда лучше получить негативную реакцию на

какой-то поступок, чем никакой не получить. Неподтверждение, означающее, что «ты не существуешь», травмирует гораздо сильнее. Возможно, именно поэтому дети и женщины, обижаясь или желая наказать партнера по общению, молчат, игнорируют, так демонстрируя ему свое неподтверждение. В неподтверждении у нас матрица и важный источник многих психических заболеваний, прежде всего шизофрении, эндогенного психоза. Чаще всего эти Ями болезнями заболевают дети, которых родители подвергают едва заметному, но неотвратимо преследующему ребенка отвержению.

Важно рассмотреть здесь и другой аспект — подтверждение. Люди неосознанно используют для постоянного подтверждения друг друга определенные ритуалы, например: приветствия (кивок головой, улыбка, рукопожатие, поцелуй), именованья (имя, кличка), оказание различных знаков внимания (уступить место в транспорте, пропустить вперед, подарить цветы и т.д.). Эти процедуры важны для отдельного человека, поддерживая определенный «минимум подтвержденности», но еще важнее они для здоровья каждого человека и общества. Как недорого обходится заметить другого и улыбнуться, поприветствовать, а сколько это прибавит всем нам вместе. Видимо, не зря об этом подумали западные психологи и научили приветствовать улыбкой и возгласом даже постороннего, просто прохожего, с которым случайно встретился взглядом. Многие люди говорят о неискренности, дежурности этих улыбок, но ведь *что* мы делаем, зависит от принятых норм, а *как* мы это делаем, зависит от каждого из нас. Сохранять и поддерживать таким образом позитивный настрой в обществе, подтверждение каждого важно для всех.

Толерантность и воспитанность как качества цивилизованного общества начинаются с малого — умения заметить другого, отдать ему должное, а если это будет делаться с искренним теплом и добром, то будет еще лучше. Обратите внимание, что происходит, как вы реагируете, встретив незнакомого человека в лифте. Попробуйте в следующий раз улыбнуться, поприветствовать.

4. *Эмоциональная функция* направлена на поддержание межличностных и социальных отношений. Конечно, эмоциональные, межличностные отношения не единственный вид социальной связи, доступный современному человеку, однако они пронизывают всю систему взаимоотношений между людьми, часто накладывая свой отпечаток и на деловые, и даже на ролевые отношения. Восприятие других людей и поддержание отношений (особенно интимно-личностных до сугубо деловых) для любого человека неизменно связаны с оценкой людей. Категоричность оценок либо он хороший, либо плохой, либо друг, либо враг — часто мешает установлению позитивных эмоциональных отношений. Я теми, кто попал в категорию оценок со знаком «минус». С этой точки зрения установки толерантности позволяют сохранить рав-

новесие и не выбирать из этих «либо—либо», а принимать человека таким, какой он есть.

5. *Внутриличностная функция* реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю или внешнюю речь, построенную по типу диалога. Такое общение может рассматриваться как универсальный способ мышления человека. Здесь толерантность важна, поскольку создает условия для внутреннего контроля собственного диалога. Каждый знает, как это бывает, когда сталкиваешься с несправедливостью или непониманием. Возникающее чувство обиды может привести к раздражению, агрессии, а иногда и к мести. Толерантность остановит и заставит подумать о том, что другой человек может ошибаться так же, как ты, даст возможность по-иному увидеть события и т.д., и тогда появится скорее желание искать пути к пониманию, нежели, ведя внутренний диалог, распалая свой гнев.

### Корни толерантности и конфликтности в разных видах общения

Сама возможность достижения взаимопонимания между людьми определяется видом или формой общения. В процессе общения, говоря, необходимо передать информацию, а слушая, получать ее, понимать и интерпретировать. По данным некоторых исследователей, умением слушать обладают не более 10 % людей, а остальные предпочитают говорить. Они слушают, но не слышат, поскольку заняты больше собственными мыслями. В отечественной социальной психологии выделяют три вида межличностного общения [14, с. 71; 84, с. 262], но, вероятно, точнее было бы говорить о четырех его видах: *монологическое* и *диалогическое* общение, а также *ритуальное* и *рефлексивное*. В каждом из этих видов в сжатой форме представлены цели, мотивы, способы общения партнеров.

*Монологическое общение* — монолог, который ведет человек, взаимодействуя даже с большой массой людей. Такое общение предполагает, что партнеры находятся в неравных условиях. Один из них имеет больше возможностей для выражения собственных мыслей и чувств, больше шансов для оказания воздействия на Другого. Другой в это время оказывается в ситуации, когда он не может проявить свою активность, возразить или выразить свою мысль, ответно воздействовать. Примером такого монологического общения может служить телевизионная передача. Вы включили и слушаете, не имея возможности возразить, можно воспользоваться только кнопкой включения. В определенном смысле все средства массовой информации монологичны, но мы можем их не воспринимать, не слушать, выключать, т.е. выбор все же за читателем, зрителем. Более того, постепенно все эти средства информации обретают форму диалога, развиваются интерактив-

ные радио- и телепередачи и т.д. В реальной жизни монологическое общение в чистом виде не существует, хотя в той или иной мере эти формы присутствуют в любом общении. Когда учитель объясняет серьезный материал, он часто использует монолог, но при этом он тоже получает информацию о том, как его понимают учащиеся, что видно по тому, как они слушают, как реагируют и т.д. К числу монологических форм общения относят императив и манипуляцию.

*Императивное общение* — это приказ, указание, предписание, требование и их исполнение или авторитарная форма воздействия на партнера по общению, принуждение его к определенным действиям или решениям. Императив — такой вид монологического общения, который позволяет одной стороне осуществлять контроль над поведением и внутренними установками другой, причем принуждение партнера открыто, незавуалированно. Существуют даже определенные виды деятельности, где такое общение целесообразно. Работа в чрезвычайных обстоятельствах, в сложных и экстремальных условиях, военные, уставные отношения, отношения «начальник—подчиненный» и другие аналогичные формы деятельности позволяют использовать императив как вполне оправданный вид общения. При этом следует сказать, что нецелесообразно его использовать, например, в практике воспитания как основное педагогическое средство, в семейных отношениях, в дружеских и интимно-личностных отношениях. Хотя, конечно, при определенных обстоятельствах и здесь может оказаться необходимым приказ или требование. Например, видя, что ребенок готов совершить непоправимую ошибку, а времени на размышления нет, остановить его императивно возможно, хотя и не всегда эффективно.

*Манипуляция* — вид монологического общения, предполагающий воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений. Манипуляция — психологическое воздействие на человека, в процессе которого он выступает объектом определенных действий, направленных с помощью отвлекающих приемов или уловок на достижение собственных целей. Он пытается таким образом контролировать поведение партнера. В той или иной мере все люди хотя бы изредка пользуются приемами манипулирования. Часто этим пытаются пользоваться маленькие дети. Обращаясь к маме и желая добиться своей цели, ребенок говорит: «Мамочка, любименькая, самая красивенькая, купи мне мороженое». Желая добиться чего-то от продавца, врача, чиновника, мы становимся чрезмерно вежливыми, обходительными, а иногда и льстивыми, также пытаемся манипулировать.

Сферой, «разрешенной» для манипуляции, считается реклама, пропаганда, в некоторой степени бизнес. При этом мы не обходимся без манипулирования и в ряде других «запрещенных»

сферах. Например, вполне безобидная на первый взгляд манипуляция учителя, когда он в процессе обучения, стремясь привлечь внимание учеников к изучаемому предмету и данному материалу, использует различные средства поощрения, стимулирования, мотивирования, наказания. «Преимущества» манипулятора за счет использования им привычек, черт характера партнера, его особенностей для оказания на него воздействия лишь на первый взгляд кажутся односторонними. Как выясняется, манипулируя другими людьми, сам манипулятор оказывает еще большее воздействие на самого себя, разрушая собственную личность. Известно, что педагоги часто приобретают склонность поучать, объяснять, а главное, поправлять, корректировать, выглядеть значительными и т.д. Перенос этого навыка в сферу семейных и личных отношений разрушительно сказывается на их межличностных отношениях с другими людьми. Сильнее всего страдают от манипуляции отношения, построенные на любви, дружбе и взаимной привязанности.

Профессиональные деформации учителя оказывают влияние как на него самого, так и на его ближайшее окружение. Манипулируя в процессе обучения, учитель перестает воспринимать учащихся целостно, как уникальные личности, а ориентируется лишь на определенные, «нужные» ему качества. Однако, выбрав в качестве основного именно этот тип отношений с другими, в итоге часто он сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, стереотипно, руководствуется ложными представлениями о себе, мотивами и целями, теряет стержень собственной жизни.

В отличие от императива, где ясно и недвусмысленно складываются отношения подчинения и управления, в данном случае управление осуществляется с помощью хитрости, ловкости, а это взаимодействие формирует такие качества, как неискренность, изворотливость. Известные в нашей стране книги Дейла Карнеги «Как завоевывать друзей», «Как оказывать влияние на людей» и др. являются образцом такого манипулирования. На вопрос о том, хорошо или, возможно, выгодно быть манипулятором, можно дать отрицательный ответ. Как отмечает Э. Шостром, манипулятор отличается лживостью и примитивностью чувств, Цинизмом и недоверием, излишним самоконтролем, делающим его совершенно несвободным, и в конце концов у него появляется апатия к жизни и неудовлетворенность [100, с. 73].

Императив и манипуляция — виды монологического общения, в которых никакой толерантности нет, отсутствует учет не только интересов другого, но и сам этот другой. Монолог — это, по сути, общение с самим собой, глядя на окружающих, человек их не видит и не слышит другие голоса, звучит только его собственный голос, только его мнение.

*Диалогическое общение* — это равноправное взаимодействие, самопознание и взаимопознание одновременно каждым из партнеров по общению. Здесь происходит открытие другого человека, иного, чем сам, его мыслей, чувств, представлений о мире и расширение благодаря этому собственных горизонтов. Как отмечал известный отечественный культуролог и философ М.М.Бахтин, именно в диалоге человек не только проявляет себя, а «впервые становится тем, что он есть... и не только для других, но и для себя» [72, с. 73 — 74]. Понятие *диалог* М.М.Бахтин перевел в «философскую категорию», показал «мертвящий характер монолога», долгие десятилетия господствовавшего в нашем обществе, благодаря авторитарному режиму власти.

«Жизнь — это общение», — не уставал утверждать Л. Н. Толстой. Несомненно, это не только понимал, но и глубоко раскрывал М.М.Бахтин. Его анализ творчества великих писателей — Рабле, Гёте, Достоевского — еще одно убедительное свидетельство важности осознания толерантности как общечеловеческой ценности.

Принципиально важно то, что такая интерпретация диалога закономерно ведет к проблеме формирования толерантной личности. Личность не замкнутая, самодостаточная и изолированная вещь в себе. Напротив, она открыта для общения, вне общения, вне «напряженной встречи» с другими личностями ее не существует. Диалог на «высшем уровне» — это есть, как утверждает ученый, *диалог личностей*. И это не противоречит тому, что ядром личности является «я — для себя»: личность живет изнутри, но ориентирована вовне, открыта — и прежде всего миру людей. Межличностное взаимодействие имеет для личности важнейшее значение.

Равноправие в диалоге — это взаимное отношение собеседников друг к другу как к личностям, в отличие от монолога, рассматривающего другого как объект своего воздействия. Не видя истинного собеседника, игнорируя его, человек воспринимает людей как своих «двойников».

Диалог строится на иных принципах. Целью и ценностью диалога является понимание другого человека, его слушание и слышание, смотрение и видение.

Диалогическое общение возможно лишь в случае соблюдения следующих правил:

- настрой на состояние собеседника и собственное психологическое состояние (следование принципу «здесь и теперь»);
- безоценочное восприятие личности партнера, установка на доверие к его намерениям;
- восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и решение;
- общение должно включать проблемы и нерешенные вопросы, а не сводиться к поучениям и догмам;

- вести диалог следует от своего имени, не ссылаясь на авторитеты, не прикрываясь чужими мнениями.

Процесс взаимопонимания, как это ни странно, начинается с понимания себя. Чем лучше человек осознает себя, свое «бытие в мире», тем лучше он осознает не только свои цели и мотивы поведения, но и цели другого человека, его мотивы. Процесс понимания себя осуществляется путем самопознания — понимания своих достоинств и недостатков, принятия себя. Ощущение ценности собственной личности, уверенность в себе, самоуважение, самопринятие способствуют пониманию другого, уважению этого другого как личности. Поэтому путь человека к эффективному общению лежит через самопознание и познание другого.

Недостаток времени общения и близости между партнерами ограничивает получение нужной информации о личности партнера, тогда на помощь приходит ритуальное общение, которое позволяет находиться близко с малознакомым человеком, не испытывая серьезных неудобств, дискомфорта. Вспомните разговоры о погоде, об известных актерах, о музыкальных пристрастиях в новой компании.

Вместе с тем близкое общение и длительное знакомство могут приводить к переоценке качеств общающихся. Нередко мы сталкиваемся с тем, что наши предубеждения мешают видеть реальное положение, истинные отношения. Схема суждений о лучшем друге, лучшей подруге мешает взглянуть на них открытыми глазами, видя их негативные и позитивные качества. На процесс взаимопонимания и на возникновение конфликтов влияют различные факторы, но в первую очередь — способность к рефлексивному общению. Процесс такого общения позволяет партнерам выходить во внешнюю позицию по отношению к себе, смотреть на себя со стороны и одновременно пользоваться социальной рефлексией, в которой отражена позиция партнера. Это знание того, как другой воспринимает меня, своеобразный процесс зеркальных отражений.

Далее мы рассмотрим еще два вида общения, которые выделены по другому основанию — по степени активности и осознанности: ритуальное и рефлексивное общение.

*Ритуальное общение* выполняет важные функции — снимает необходимость постоянного анализа и контроля собственных действий. Ведь, как и любые другие действия, общение требует от человека мысленного напряжения для понимания и осуществления выбора, принятия решения. Многие наши действия и решения подсказываются логикой. Логика — это алгоритм, система правил, однозначно предписывающих выбор в определенной ситуации. Отдавшись во власть этого алгоритма или наших внутренних «программ», мы приобретаем возможность думать о чем-то

еще, дополнительно что-то другое делать. Вспомните, как, просыпаясь утром, вы приветствуете близких словами «доброе утро» или «здравствуйте». Вы даже не задумываетесь, зачем это происходит, просто так принято. В то же самое время вы можете строить планы на сегодняшний день, думать о важных встречах, не лишая близких подтверждения. Сейчас, когда мы уже знаем, что такое приветствие и какую роль оно играет в нашей социальной жизни, можно сказать, что все эти ритуальные формы направлены на поддержание отношений в обществе. Иными словами, в них исходно, возможно, и неосознанно заложена была определенная доля толерантности, умение учитывать другого. И хотя каждый человек обладает свободой выбора, логика или наши внутренние «программы» делают многое за нас. Все богатство наших знаний, или тезаурус, строим мы сами. Знание, которое мы выбираем из окружающего мира, те понятия, факты, оценки, а также способы, с помощью которых это знание организуется, — это наш личный выбор. Когда же оно включено в структуру тезауруса, от этой структуры зависит в дальнейшем логика наших рассуждений и поступков. Так вот, если толерантность, что в данном случае очень близко воспитанности, станет для вас ценностью, вы, не замечая этого, будете доставлять людям удовольствие, используя многие ритуальные формы. Если вы улыбнетесь, приветствуя человека, разговаривая, будете смотреть на собеседника, а не в пол, если подождете, когда вам протянет руку женщина, и т.д. — все это может быть ритуальным общением.

Включая в свой тезаурус такое понятие, как толерантность, мы начинаем постепенно иначе действовать и думать. Студенты, которые вместе со мной стали заниматься проблемой толерантности, не раз отмечали, что они сами изменились. Признаюсь, что и я не раз замечала, как хочется сделать что-то не то, допустим, не закрыть кран или бросить бумажку от конфетки, а урны нет. «Внутренний голос» спрашивает: «А как же другие, а толерантность?» Сама необходимость поступать толерантно означает действовать по определенным правилам, снимая категоричность рассуждений, отказываясь от экстремизма поступков, учитывая других.

Усвоив в процессе воспитания эти нормы, мы освобождаем себя от обдумывания того, что следует делать и что не следует. Таких ритуальных форм достаточно много в нашей жизни, и в значительной мере они полезны для человека и общества. Чтобы логика «заработала», необходимо предварительно организовать логическое пространство. Обдумывая партию, шахматист обнаруживает открытые линии, слабые поля у противника, и только тогда, когда видит ситуацию целостно, он понимает, какие шаги следует сделать для достижения цели. Ритуальность шахматиста — в исполнении каждого отдельного хода, в том, как двигается каждая фигура (слон — по диагонали, конь — буквой Г), не связанн

идеей целостной партии. Однако, не зная этих правил, невозможно вести никакую партию. Так же и в общении: уметь приветствовать, вежливо разговаривать, протягивать и пожимать партнеру руку, поощрять продолжение разговора, забывать о своих неудобствах, если рядом кто-то нуждается в твоей помощи, и т.д. — все это элементарные «кирпичики» нашего общения, необходимые ритуалы, которых вовсе не достаточно для общения.

*Рефлексивное общение* связано прежде всего с самостоятельным принятием решения, с «бременем свободного выбора», с личной ответственностью. Если ритуальное общение позволяет, действуя по правилам, ждать определенного результата, «рассчитывать» на него, то рефлексивное предполагает, что мы берем ответственность за все свои шаги. В этом виде общения человек не только общается, а как бы еще наблюдает за собой со стороны. Рефлексия — это умение не только что-то делать, но и знать, как ты это делаешь, т.е. не просто общаться, а знать (контролировать), как ты общаешься; это способность смотреть на себя со стороны собственными глазами и глазами своего партнера. По реакциям партнера мы всегда можем понять, правильно ли поступили, так ли были восприняты и т.д. Классическая русская литература культивировала способность к душевному контакту, истинному общению, где рефлексивное общение занимает особое место. Радость существования появляется, когда возникает отклик в другом. Для успешного диалога нужно осознавать себя и партнера в диалоге, а для этого необходим иной вид общения — рефлексивный.

В процессе общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий — «слушать» и «слышать». К сожалению, достаточно часто люди, слушая, не слышат друг друга, поскольку заняты исключительно собой, собственными мыслями. Как уже отмечалось, умением слушать обладают не более 10% людей.

В научном плане мы можем говорить об эффективном и неэффективном слушании. Слушание эффективно в тех случаях, когда оно обеспечивает понимание собеседника, его слов, действий и чувств; когда у говорящего есть ощущение, что его слышат, не подменяя его проблему другой, не считают его переживания «пустяшными», незначительными, что обеспечивает продвижение партнеров в понимании обсуждаемой проблемы, ведет к ее решению или способствует установлению доверительных отношений между ними.

*Эффективное* слушание, или, как его еще называют, *активное* слушание, — это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого. Существуют два вида эффективного слушания, различаю-

щихся по ситуации их использования, — рефлексивное и неререфлексивное.

*Нерефлексивное (эмпатическое) слушание*, или внимательное молчание, особенно ценно, когда люди хотят «выпустить пар», высказать наболевшее, как это часто бывает, скажем, между супругами или близкими друзьями. Иногда внимательно выслушать партнера оказывается вполне достаточным. Правда, в ряде случаев, например, когда собеседник ошибочно принимает молчание за ваше согласие, необходимо вступить в беседу и высказать свою точку зрения, нежели сказать «угу» или просто кивать, т. е. перейти к рефлексивному слушанию.

Нерефлексивное слушание используется в тех случаях, когда говорящий сообщает о своей проблеме на этапе ее постановки, а также когда целью разговора является стремление выговориться, «выпустить пар», т. е. для эмоциональной разрядки. Этот вид слушания весьма важен при разрешении конфликтов. Не углубляясь в многочисленные источники психологического характера, описывающие нюансы «языка тела» и «языка глаз», отметим, что установление с партнером хорошего невербального контакта способствует лучшему пониманию. Известно, что большая часть информации (38 %), которую мы можем получить в процессе общения, передается с помощью невербальной информации и всего 7 % — с помощью слов. Даже ребенку известны слова мамы: «Дай, погляди тебе в глаза и сразу узнаю, правду ли ты говоришь». Коня такт глаз или намеренное его избегание, безусловно, может сигнализировать о человеке (о его заинтересованности, включенности или невнимании, о чрезмерной скромности или лживости и т. д.). Жесты, мимика, контакт глаз помогают определить искренность партнера. Невербальные средства, являясь важным дополнением к речевой информации, могут влиять на процесс общения, не только усиливая или ослабляя речевое воздействие, но и делая его более открытым и искренним. Психологи накопили уже значительный опыт считывания невербальной информации и знают, что именно она помогает партнерам лучше понять намерения друг друга.

Итак, нерефлексивное слушание, или внимательное молчание, — это слушание с активным использованием невербальных средств — кивков, мимических реакций, контакта глаз и поз, внимательного интереса, а также специальных приемов типа «угуреакций», повторения последних слов говорящего, или «зеркаления».

*Рефлексивное слушание* используется в ситуациях диалогического общения, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в решении определенных задач, рассмотрении проблем. Здесь слушатель предоставляет говорящему обратную связь (свободную от оценок или собственных сужде-

ний). Иногда важно, чтобы нас просто выслушали. Форма и содержание сообщения зависят от особенностей говорящего, его представлений о партнере, от отношения к нему и от самой ситуации общения. При этом само сообщение под влиянием особенностей личности реципиента, отношения его к автору, к самому тексту, к ситуации общения меняется. Одни и те же слова приобретают разный смысл в зависимости от того, кто, когда и как их произносит. Если фразу: «Ну какую чушь ты говоришь» — скажет вам мама, учитель, близкий друг или любимый человек, вы воспримете ее по-разному. Точно так же книги, телепередачи воспринимаются людьми по-разному, в зависимости от их пристрастий, культурных привычек и предпочтений. Одно и то же высказывание учителя один ученик воспримет как руководство к действию, другой — как несправедливую критику, а третий даже не услышит его.

Отечественные авторы выделяют целый ряд условий, влияющих на этот процесс: общественно-исторические условия жизни людей, уровень их культуры, умственного развития, принадлежность к одним и тем же социальным группам, общность языка, сходство представлений о себе и о своей группе, представления о других группах. Кроме этих общих условий некоторые добавляют другие, как, например: а) человек понимает только то, что находит отклик в его памяти; б) человек воспринимает только то, что соответствует его предположениям, гипотезам, прогнозам; в) нельзя понять человека, не проявив к нему сочувствия, эмпатии; г) общающиеся должны иметь общие эталоны, нормы [84, с. 264].

В целом «настроенность» восприятия, готовность (установка) являются условиями понимания. Различия в установках могут создавать условия для порождения конфликтных ситуаций. Рассмотрим пример. Семья сидит вечером дома: мама вяжет что-то, папа смотрит телевизор, сын читает, а дочь ждет телефонного звонка от своего приятеля. Она то и дело поглядывает на телефон и вздрагивает, когда он звонит. В это время мимо дома с воем проносятся пожарные машины. Папа, поглощенный игрой футбольной команды, ничего не слышит. Мама продолжает спокойно отсчитывать петли. Молодой человек (или подросток) поднимает голову, и мысли его уносятся вместе с пожарной машиной. В мечтах он чувствует себя героем, спасающим из огня прекрасную девушку. Вот его уже награждают медалью. Тем временем сестра его подбегает к окну и вся впивается взглядом в улицу. Ее приятель (тот, чьего звонка она ждет) пару дней назад поступил работать в пожарную охрану. Перед ее взором проплывают самые ужасные картины. Она плачет, утирает тихонько слезы, чтобы никто не заметил. Историю можно продолжить, но нам важно отметить, что один и тот же сигнал — звук пожарной сирены — приобрел совершенно разные смыслы в тезаурусе каждого члена семьи.

Информация в общении не просто передается от одного партнера к другому или обменивается. Основной задачей общения является выработка общих смыслов, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной проблемы. Затрудняется дело тем, что слова и жесты имеют много значений, а в контексте тезаурусов могут приобретать разные дополнительные оттенки смысла. Как же тогда приходится реципиенту — слушающему? Чтобы правильно понимать, он должен периодически давать знать, как он понял. Именно такой обмен сигналами прямой и обратной связи и представляет собой процесс рефлексивного, «отражающего» слушания.

Обратная связь дается в форме вопросов по теме разговора, перефразирования мыслей собеседника другими словами (парафраз), резюмирования (подведение итогов) и изложения промежуточных выводов. Просьба дать пояснения направлена на то, чтобы получить дополнительные факты, уточнения говорящего. Зачастую такой реакции достаточно, чтобы привлечь его внимание к тому, что он выражается недостаточно ясно. Следует новое, дополняющее и разъясняющее сообщение — и коммуникация становится. Здесь используются обычно фразы: «К сожалению, я не все понял», «Уточните, пожалуйста», «Что вы имеете в виду?», «Не могли бы вы пояснить это (примером)?», «Не могли бы вы повторить?», «Может, вы сформулируете по-другому?» Пытаясь заново сформулировать собственную мысль, коммуникатор — говорящий ее уточняет.

*Парафраз* — это шаг вперед по сравнению с пояснением того, что мы услышали. Мы перефразируем, т.е. возвращаем говорящему суть его сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли мы его поняли. Здесь уместны такие фразы: «Правильно ли я вас понял, что...», «Вы имеете в виду...», «Насколько я мог вас понять...», «Значит, с вашей точки зрения...», «Итак, вы полагаете...», «Иными словами, вы считаете...» После этого добавляются слова, выражающие то, как вы восприняли смысл сообщения говорящего.

*Резюмирование* (обобщение) помогает понять и уточнить целостный смысл. Такая проверка может показать, что вы уловили лишь часть сообщения, возможно, лишь ту, которую ожидали услышать. Резюмирование может вводиться такими фразами: «Итак ваша основная мысль...», «Если я правильно вас понял, все сводится...», «Обобщая то, что вы сказали...»

Рефлексивное слушание, как и любой новый навык, пока осваивается, кажется искусственным, неуклюжим. Нужно терпеливо практиковаться и приучать себя к этому способу реагирования, чтобы он органично вошел в ваш повседневный стиль общения. Наградой вам будет уважение, которым всегда пользуются люди, умеющие слушать.

Психологи утверждают, что, слушая собеседника, важно воспринимать две вещи — содержание и чувства говорящего. В конфликтной ситуации многие чувства могут быть скрыты не только от реципиента (воспринимающего информацию), но и от самого коммуникатора. Очень важно обнаружить и понять их. Для разрешения конфликта необходимо прежде всего признать эти чувства. Например, человека могут мучить ревность, невыраженная агрессия, гнев. Часто, например, одна из сторон говорит: «Ну ладно, поступай как знаешь» — только для того, чтобы прекратить спор. Это вовсе не означает истинного согласия, а совсем наоборот, означает, что чаша переполнена. Или другая ситуация, когда, доказывая свою точку зрения, вдруг резко замолкают, прекращают говорить, играют в «молчанку». Если вы попадали в ситуацию, в которой кого-то одолевали подспудные негативные эмоции, то вполне вероятно, что вы замечали гнев или обиду в голосе говорящего. Пытаясь уйти от этого, чтобы поддержать внешнее спокойствие, тем самым можно усугубить ситуацию. Лучше все-таки понять и признать существование таких скрытых чувств, а если не удастся понять, то хотя бы признать их.

С этой целью можно использовать метод *Я-высказываний* (Я-посланий, Я-сообщений). Его суть — донести до собеседника свои чувства, не оценивать ни его, ни его поведение, отказаться от угроз. Например, кто-то (учитель, родитель, друг и т.д.) кричит на вас, а вы, не повышая голоса в ответ, реагируете следующим образом: «Когда вы повышаете на меня голос, я чувствую себя обиженным, униженным. Мне хотелось бы понять, что случилось, и обсудить спорные вопросы в спокойной обстановке».

В данном примере содержится схема *Я-высказывания*, вот ее составляющие:

*КОГДА...* — объективное описание ситуации или проблемы (в данном примере — «когда вы повышаете на меня голос»);

*Я ЧУВСТВУЮ...* — объяснение своего эмоционального состояния, переживаний, сомнений, причем без осуждения других как причины этих эмоций («я чувствую себя обиженным, униженным»);

*МНЕ ХОТЕЛОСЬ БЫ...* — формулировка просьбы, предложения по выходу из ситуации или решению проблемы («мне хотелось бы обсудить спорные вопросы в спокойной обстановке»);

*ПОТОМУ ЧТО (ТЕМ БОЛЕЕ ЧТО)...* — дополнительная информация (дается в случае необходимости) о значимости проблемы или ее последствиях («тем более что я готов постараться изменить ...»).

Человек видит, что вы к нему небезразличны, что здесь нет предубеждений и вы беспокоитесь о решении проблемы, а не о ее замалчивании. После этого собеседник может дать вам понять, насколько вы близки к истине в своих предположениях, и осознает, что действительно услышан и понят.

После обнаружения скрытых чувств, их открытого обсуждения и сознательного овладения ими у вас появляется намного больше шансов выработать удовлетворяющее обоим решение.

Предположите, например, что вы слушаете человека и понимаете, что он говорит не то, что думает. Можно задать вопрос или сделать замечание, свидетельствующее о том, что вы действительно обеспокоены этим, а также предоставить возможность человеку выразить свои истинные чувства или нужды.

Предложенная схема поможет вам быстрее сориентироваться в подобных ситуациях.

Что бы вы сказали в ситуации, когда преподаватель на экзамене недоволен уровнем ваших знаний и говорит следующее: «Медведя можно научить ездить на велосипеде, а тебя нельзя даже простеньким правилам научить...» Или: вы готовите номер к праздничному выступлению. Преподаватель останавливает вас и говорит, что вы неудачно копируете ребят из другой группы, хотя на самом деле вы даже об этом и не догадываетесь... Попробуйте сформулировать ваш ответ с помощью предложенной выше схемы.

Думаю, что после нескольких проб вы поймете: метод Я-высказывания весьма прогрессивен, поскольку направляет ваши душевные порывы и слова исключительно в конструктивное русло. В то же время деструктивный потенциал (встречная агрессия, обида, разрыв отношений и т.п.) в значительной мере нейтрализуется.

Немало ценной информации о человеке и его намерениях можно получить, наблюдая не только за его речью, словами, но и за невербальной информацией, невербальным поведением (позы, мимика, жесты, интонации), обладающим огромной степенью достоверности. Доказано, что этот язык появился у человека много раньше словесного, но, в отличие от него, обладает уникальными свойствами. Часто произвольный жест, тон сказанного много правдивее всех произнесенных слов. Как метко сказал Ф. Шиллер: «Из слов человека можно только заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать из его мимики, ужимок при высказывании слов, из тех, следовательно, движений, которые он делает произвольно».

Многое о человеке можно узнать по его походке. Люди, которые быстро ходят, слегка размахивая руками, обычно энергичны; имеют ясные цели, готовы действовать, причем немедленно. Быстрая и неровная походка свидетельствует об увлекающейся натуре. Неуверенная походка — свидетельство слабой воли, заниженной самооценки, подавленного состояния. В настоящее время существует много книг, в которых изложены результаты анализа невербального поведения. В популярных работах А. Пиза, Д. Ниренберга, Г. Калеро и др. даны характеристики невербальных проявлений поведенческих реакций.

Наблюдая за невербальной коммуникацией общающихся людей, можно практически в любых ситуациях заметить выражение толерантности или интолерантности.

#### ***Невербальные проявления толерантности:***

стремление при малейшей возможности продемонстрировать партнеру невербальное согласие — кивки головой, взгляд, направленный на него, и т.д.;

ободряющие жесты, улыбка;

поза открытая (ноги и руки не скрещены), корпус чуть наклонен в направлении говорящего, что свидетельствует о стремлении к диалогу и сотрудничеству;

жесты открытые, соответствуют произносимым словам, речи (конгруэнтны);

мягкость, сомнения, а в речи чаще звучит союз «и».

#### ***Невербальные проявления конфликтности:***

напряженность позы и жестов, закрытость, сжатые кулаки, иногда руки, спрятанные под мышку;

подозрительность во взгляде;

стремление к несогласию;

в позе сохраняется постоянная «готовность к бою»;

протест, скепсис в мимике;

в речи часто встречается союз «но».

## **КОНСТРУКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

Обмениваясь информацией в процессе общения, люди не просто передают информацию и получают нечто в ответ, а вырабатывают общую точку зрения, стремятся к пониманию и общим смыслам. Для решения этой задачи важна обратная связь.

**Обратная связь** — реакция реципиента на поведение коммуникатора. Реакция слушающего содержит не только само сообщение, т. е. содержательную информацию и отношение к полученной от говорящего (коммуникатора) информации, но еще и оценку поведения коммуникатора. Цель обратной связи — сообщить партнеру о том, как понято его сообщение и как его поведение воспринимается реципиентом. Механизм обратной связи состоит в том, что в процессе взаимодействия информация как бы удваивается. Необходимым условием конструктивного разрешения конфликтов психологи считают открытое и эффективное общение конфликтующих сторон. Но известно и то, что в конфликтной ситуации общение, как правило, резко ухудшается, поэтому обратная связь и ее конструктивность приобретают особое значение. Психологи различают прямую обратную связь и косвенную.

**Прямая обратная связь** предполагает, что реципиент в открытой, недвусмысленной форме реагирует на поведение говорящего. Это могут быть открытые высказывания типа: «Мне обидно, что

ты так думаешь», «Я плохо понял, что это значит» и т.д. — или искренне выражающие ваши чувства жесты (досады, раздражения, сочувствия). Такая обратная связь позволяет понимать лучше друг друга, если не содержит конфликтогенов (оскорбительных слов или жестов, провоцирующих партнера, и т.д.).

*Косвенная обратная связь* — передача партнеру психологической информации в завуалированной форме. Для этого используют часто иронические замечания, риторические вопросы, усмешки, ухмылки и т.д. При этом коммуникатору самому приходится догадываться о том, что эти реакции могли бы значить, и именно они очень часто приводят к эскалации конфликтов.

Конструктивному взаимодействию и предупреждению конфликта могут способствовать следующие формы обратной связи:

- высказывания, передающие конкретно то, как человек **Понял** слова и действия, и готовность получить подтверждение того, что он понял их правильно;
- открытые **Я-высказывания**, касающиеся состояний, чувств и намерений; реакция, описывающая переживаемые чувства и мысли: «Я думаю, что...», «Мне кажется...», «У меня такое чувство...» В отличие от **Я-высказываний** **Вы-сообщения** (Ты-сообщения) играют прямо противоположную роль. Обвиняющий элемент оценки другого человека, присутствующий в них, создает чувство вины, вызывает раздражение, побуждая оппонента к защитной реакции. В назревающем или разыгравшемся **конфликте** **Вы-сообщения** полезно превращать в более эффективные **Я-сообщения**. Например: «Ты никогда не делаешь то, чего я хочу, ты всегда поступаешь по-своему». Вместо этого можно использовать **Я-сообщение**: «Мне кажется, что ты недостаточно учишь наши общие интересы» или «Мне бы хотелось, **чтобы** были учтены и мои интересы»;
- обратная связь, содержащая информацию о том, как **участник** конфликта воспринимает партнера и его поведение.

Высказывания должны относиться к конкретному, **отдельному** поступку, а не к поведению вообще, к конкретному **человеку**, а не к людям вообще, не оценивать личность в целом. Это называют «принципом Буратино»: «Конечно, ты хороший, ты **Буратино**, но в данном конкретном случае ты поступил, как **Карабас-Барабас!**» [49, с. 101];

• демонстрация того, что партнер воспринимается как личность вопреки критике или сопротивлению в отношении его конкретных поступков. Прежде чем говорить, спросите себя: для чего вы это делаете? А может быть, вы просто пытаетесь **самоутвердиться** или обидеть? Если вы говорите с желанием обидеть (пусть даже неосознанно), человек это мгновенно почувствует и «закроется», ваши слова не приведут ни к чему, кроме как к **ответной** агрессии;

• обратная связь, учитывающая потребности партнера. Здесь важно понимание, нужны ли ваши слова партнеру, значимо ли для него ваше мнение и т.д. Ожидание им обратной связи может быть выражено как словами, так и невербально (просто выжидающе посмотреть, например);

• своевременность реакции. Часто, затаив обиду, человек спустя какое-то время вдруг раздражается гневной исповедью и встречает удивленную реплику: «Ты что? Я тебе такого не говорил! Тебе только показалось!» и т.д. Отсроченная обратная **связь** по поводу чего-то, происшедшего давно, может быть просто искажена восприятием, памятью.

## Правила конструктивной обратной связи

Для повышения конструктивности взаимодействия необходимо пользоваться правилами конструктивной обратной связи. Их в целом можно было бы свести к нескольким пунктам.

*Начинайте всегда с того, в чем вы совпадаете*, в каких вопросах вы солидарны и понимаете **друг друга**; не ищите сразу те точки, которые вас разъединяют.

*Начинайте с позитивного высказывания о партнере, даже если чувствуете его неправоту в данный момент.* Оставьте дверь между вами открытой. Это позволит взять инициативу в свои руки и повернуть назревающий или начавшийся конфликт в конструктивное русло. Например, если однокурсник одолжил у вас тетрадь и вовремя ее не вернул, что привело к замечанию или даже потере балла во время сдачи предмета, начните с того, что хорошее сделал этот человек, или хотя бы признайте в нейтральной форме сам факт: «Петя, конечно, понятно, что человек может забывать, такое бывает, но на сей раз ты меня сильно подвел. Ты это понимаешь?»

*Любое критическое высказывание начинайте с искренней позитивной оценки партнера.* Например: «Я тебя уважаю за многие хорошие качества — за твою верность в дружбе, надежность в делах, но...». Еще лучше изменить и вторую часть высказывания, которая содержит все же определенный упрек. Формулой такого высказывания могла бы быть такая: *То и то хорошо, а вот это можно было бы еще добавить.*

*Никогда не критикуйте личность, а говорите о конкретных делах или поступках.* Если сказать человеку, что он плохой, глупый и т.д., — это будет апелляция к его личности и вызовет, скорее всего, только его раздражение; если же сказать, что он поступил плохо или глупо, то это обращение к его поступкам. Поступки **можно** подвергать сомнению, а личность — нет.

В самом начале конфликта желательно дать возможность как **можно** полнее высказать друг другу то, что *чувствуете*. Обратите

внимание, это будут Я-высказывания, а не обвинения или Ты-высказывания. Это снимает эмоциональный накал, позволяя «выпустить пар», и человек успокаивается. Взаимное выражение чувств может в таком случае создать условия для конструктивного обмена мыслями и поиска решений. Хорошо, если бы каждый из оппонентов мог сообщить другому информацию о том, что он готов сделать, чтобы разрешить конфликт; каких реакций он хотел бы со стороны партнера; на какие последствия он надеется в случае, если будет достигнуто соглашение.

Совместная деятельность во имя достижения общей цели сближает партнеров, позволяет открывать новые, дополнительные способы преодоления трудностей. Определение существа конфликта важно для нахождения средств эффективного поведения. Каждый конфликт воспринимается людьми как неповторимый. Перефразируя Л.Н.Толстого, можно сказать, что в счастливые моменты все люди похожи друг на друга, а в минуты горестные и трудные каждый несчастлив по-своему. Попадая в конфликтные ситуации, мы все — и победители, и побежденные — испытываем яркие эмоции и чувства. Именно они накладывают на восприятие печать неповторимости. В конфликт при этом вовлекается вся личность, которая изменяется в процессе этого взаимодействия. В таком саморазвитии и самовоспитанию через столкновение и преодоление мы идем по жизни. Именно сама жизнь обучает каждого, только учатся все по-разному: одни, пройдя испытание конфликтом, огорчаются или озлобляются, рассматривая это как собственное поражение; другие, напротив, укрепляются и понимают, что если что-то получилось не так, как я ожидал или как бы мне хотелось, то надо поступать иначе, не бросаясь из одной крайности в другую. Необходимо помнить, что сохранить себя и свою личность возможно, сохраняя собственную позицию и толерантность к другим. Важно помнить, что в жизни не будет поражений, если только все, что кажется нам проигрышной ситуацией, рассматривать как обратную связь, благодаря которой мы обучаемся и укрепляем свой дух и свою волю. Именно в процессе самовоспитания личность избавляется от негативных качеств, порождающих деструктивные конфликты, и утверждает то позитивное в себе, что дает ей силу отстаивать и развивать собственную личность.

## ТОЛЕРАНТНОСТЬ В ПРЕОДОЛЕНИИ КОММУНИКАТИВНЫХ БАРЬЕРОВ

От чего же еще зависит эффективность нашего общения или что мешает взаимопониманию людей? Одна из важнейших причин — коммуникативные барьеры.

*Коммуникативные барьеры* — психологические препятствия на пути передачи информации в процессе человеческого взаимодействия и общения. Возникновение таких барьеров приводит к потере или искажению информации.

Все существующие барьеры психологи пытаются сгруппировать. Наиболее важными в аспекте рассмотрения конфликтов являются барьеры лингвистические, социокультурные и барьеры отношения.

Среди *лингвистических барьеров*, возникающих по ряду причин, можно выделить следующие.

*Языковой барьер* появляется, когда люди разговаривают на разных языках или диалектах. Может ли какую-то роль играть при снятии этого барьера толерантность? Как ни странно, да, даже если вы совершенно не знаете языка. Предположим, вы попали к представителям неизвестного племени, но видите их расположенность, стремление понять вас, и постепенно этот барьер преодолевается. Помните, как научились общаться герои Д. Дефо Робинзон и Пятница? В знаменитом фильме «Тарзан» мальчик, в джунглях попавший в стаю обезьян, благодаря их поддержке научился говорить на одном языке с ними и стал, по сути, их предводителем. Известный всем герой Р. Киплинга Маугли тоже прошел школу обучения законам джунглей у обезьян. Однако, нам известно много случаев, когда человек знает, как следует сказать, но боится произнести готовую речь вслух. В школе нередко ученик при изучении иностранного языка «немее» и не может произнести ни звука. Этот барьер осознается прежде всего как реакция на партнера. Попав в новую ситуацию общения, сначала мы ощущаем, как этот барьер растет, но довольно быстро он может быть снят той толерантностью, которую проявят наши реципиенты. Нечетко и неточно произносимые слова, ошибочные конструкции компенсируются иногда очевидным стремлением другой стороны понять, услышать. Когда мы пытаемся говорить на иностранном языке на уроке, а потом говорим с носителями данного языка, четко осознаем эту разницу. Толерантность носителя языка и его настрой на понимание, общение снижают этот языковой барьер.

*Искаженный грамматический строй речи* появляется, когда человек нарушает грамматические конструкции, и получается текст типа «твоя моя ни понимай». Особенно хорошо видны такие искажения в некачественных переводах обучающихся иностранному языку, а также в быденном языке людей, плохо им владеющих. Зачастую такие искажения вызывают смех, насмешки, хотя толерантность подсказала бы более внимательное отношение к другому. Ведь когда ошибаемся мы сами и нас стараются понять — это Помогает, стимулирует нас.

*Фонетический барьер* возникает из-за плохой дикции, когда участники общения имеют существенные дефекты речи, используют большое количество звуков-паразитов. (Вспомните героя Р. Быко-

ва, произносившего «на улице Койкого» вместо «на улице Горького», «фефочка» вместо «девочка» и т.д.) Фонетический барьер может иметь место, если люди заикаются, говорят с сильным акцентом, скороговоркой, быстро и невыразительно или, наоборот, медленно и монотонно. Особенно это мешает профессиональному общению, например учителю, психологу, врачу. Многие люди интуитивно учитывают эти особенности и старательно отработывают речь, когда предстоит общение с большой аудиторией или важной персоной. Однако такие барьеры иногда создают специально, для того чтобы разговор стал непонятным для непосвященных. Примером искусственного создания фонетических барьеров могут быть детские «языки» с добавлением после каждого слога дополнительного слога «пи» (пиМАпиМА), язык Мумми-троля и т.п.

*Семантический барьер* связан с различиями «смысловых полей» или систем значений в тезаурусах участников общения, например профессиональные жаргоны и молодежные слэнги (хиппи, панки и т.д.). В таких языках известные всем обычные слова часто приобретают иные значения, например: в студенческом жаргоне родной дом называется стойлом, общежитие — резиденцией и т.д. Использование блатных жаргонов, слэнгов в присутствии других людей превращает последних в ничего не понимающих статистов. Чтобы избежать такой роли, иногда приходится специально их изучать. Вспомните, как в фильме «Джентльмены удачи» герой Леонова — директор детского сада, желая помочь следователям найти шлем, учит слова: «редиска» — плохой человек, «капуста» — деньги, «перо» — нож и т.д. К каким курьезам могут приводить семантические барьеры, хорошо показано в книге Ю.С. Крижанской, В.П. Третьякова «Грамматика общения». Рабочие должны были поправить балконную стойку, искривившуюся на видном месте. Бригадир с новичком взялись за дело. Бригадир поддел стойку ломом и скомандовал: «Бей по ребру». Новичок удивился и спросил: «Ты что, с ума сошел?» Тут он услышал снова ту же команду, сопровождаемую матом, и дал бригадиру кувалдой по ребрам, вместо того чтобы ударить по ребру балки.

Следует сказать, что иногда люди целенаправленно стремятся к созданию таких барьеров, например: профессиональный язык, доступный только специалистам. Медицинские термины и названия, непонятные любому пациенту, создают возможность врачам обсудить что-то важное, не задевая чувств больного. Однако иллюзия доступности, понятности профессионального языка может иногда негативно сказываться на развитии данной области, привлекая дилетантов. Тогда специалисты начинают наращивать этот барьер, делая его все более осязаемым, защищая свои границы таким образом. После чего возникает ситуация обратная — язык профессиональный начинает мешать взаимодействию со специалистами из других сфер. Сегодня такой трудный для преодоления

барьер наблюдается, например, в математике, физике, информатике и даже в психологии. Осознание того, что нарушение естественных контактов специалистов может привести к Вавилонской башне в науке, уже подтолкнуло специалистов к снижению уровня этого барьера. В обыденной жизни этот барьер также мешает взаимопониманию. Именно здесь позиция толерантности, забота о другом человеке, стремление открыть ему собственный тезаурус, давая обратную связь, могут сыграть большую роль.

*Стилистический барьер* возникает при несоответствии стиля речи говорящего стилю речи партнера; напомним, что стиль — это отношение формы сообщения к его содержанию. Если стиль слишком тяжелый или, наоборот, легковесный, т.е. не соответствующий содержанию, то слушающий его не воспринимает. Стилистический барьер очень часто мешает учителю, если он не учитывает возможностей своих учеников, т.е. его речь может восприниматься ими как слишком сложная, высокопарная, недоступная и т.д. Все, что было сказано о толерантности коммуникатора к реципиенту по поводу снятия семантического барьера, в той же мере относится и к стилистическому. Если коммуникатор проявляет толерантность, то он учитывает своего партнера, в том числе его стиль и логику.

*Логический барьер* появляется в тех случаях, когда логика рассуждения либо слишком сложна для восприятия, либо кажется неверной, противоречит привычной манере доказательства. Выделяют два основных приема структурирования информации в общении — *правило рамки* и *правило цепи*. Любое сообщение заключено в рамку, т.е. имеет начало и конец. Вначале формулируются цели сообщения, а в конце подводятся итоги, результат достигнутых целей. Даже когда мы просто говорим на бытовые темы, можно заметить эту рамку. Еще более очевидно она выражена в школьных сочинениях, изложениях, в литературных произведениях и научных опусах, т.е. где есть введение и заключение.

Логический уровень непонимания, который вызывается неприятием одним из участников общения логики и аргументов другого, может быть еще одной причиной неэффективности общения. Если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то противоречащее правилам логики, то мы его не только отказываемся понимать, но и эмоционально не принимаем, при этом неявно полагая, что правильная логика только одна — наша. Однако ни для кого не секрет, что есть и «женская», и «детская» логика, и каждый человек живет и думает в своей логике. Но если в общении эти логики не соотнесены, т.е., если у человека нет ясного представления о собственной логике и ее отличиях от логики партнера, тогда и срабатывает барьер логического уровня. Примеров Несовпадения логических правил, используемых разными людьми, достаточно много. Когда ребенок говорит, например, что «солн-

це живое, раз оно движется», он мыслит в своей логике. Другое дело, что взрослый обладает большими возможностями, он может учитывать эти расхождения и тем самым быть толерантным к иной логике — логике ребенка. Чаще всего это не вызывает проблем с детьми. Взрослые здесь просто умиляются. Когда же речь идет о другом человеке, с иной логикой, могут возникать серьезные проблемы. В этом-то как раз и проявляется недостаточная толерантность.

Социокультурные различия между партнерами по общению могут также стать барьером, Сегодня в нашей стране появилось много мигрантов — людей, приехавших из стран ближнего зарубежья. Непонимание обеими сторонами традиций, норм поведения, привычек может стать социокультурным барьером, порождающим интолерантность. В этом случае нам может помочь наше сознание и Я как «прививка» установки толерантного сознания, которая предохраняет от неприятия другого, иного, чем я сам. Типичный социокультурный барьер описан в работе американских психологов с детьми русских эмигрантов, которых поначалу сочли тупыми и неспособными к учебе. Впоследствии выяснилось, что плохое знание английского языка и незнание реалий американской жизни послужили тому причиной. Использование рисуночных методов позволило выявить достаточные способности и даже талантливость этих детей. Следовательно, не надо спешить с оценкой другого человека, даже тогда, когда кажется, что уже все ясно. Различия социальные, политические, религиозные, профессиональные могут порождать барьеры. Помня об этом, лучше не наращивать эти барьеры, а снижать существующие, способствуя пониманию.

*Барьеры отношения* — это прежде всего психологическая защита от чужеродного воздействия. (Подробнее о психологических защитах см. подраздел «Внутриличностный конфликт и защитные механизмы».) Эти барьеры можно охарактеризовать как *внешние* и *внутренние* в том смысле, что они имеют фильтр, не пропускающий воздействия «внутри» и сохраняющий уже сложившуюся систему внутренних взаимосвязей. Это охрана на входе и на выходе тезауруса человека, его внутреннего мира. Что же происходит, если эти барьеры сняты? В таком случае человек доверяет собеседнику, значит, воздействие состоится, а во внутреннем мире будут происходить нежелательные изменения.

Общение всегда предполагает попытку воздействия на партнера, на его поведение, поэтому внимание в процессе общения — важная задача как для говорящего, так и для слушающего, особенно если они хотят друг друга понимать, причем именно то, что говорит и делает его партнер, а не что-то иное. Любая информация содержит в себе элемент влияния на поведение, мнения, установки другого человека. Ведь даже самое нейтральное

сообщение партнера, допустим: «Мне хочется пить», может частично или полностью изменить ход наших мыслей, отношение к событию и т.д. В ответ может появиться ряд соображений: возможно, он намекает на то, что мне следует принести ему воды, а может быть, это знак того, что ему не хочется уходить, но, возможно, речь идет вовсе не о воде и т.д. и т.п. Барьеры отношения связаны часто с возникновением чувства недоверия, антипатии, неприязни к говорящему, что распространяется и на саму информацию.

Вопрос о доверии к собеседнику связан с его *авторитетностью*: если партнер признается неавторитетным, то его воздействие не будет иметь успеха, если же авторитет есть — коммуникация будет эффективной. Обычно считают, что авторитетность источника информации зависит от его *надежности, компетентности, привлекательности, искренности, полномочий* и *объективности*. Обычно чем больше человек доверяет своему собеседнику, тем выше оценивается его надежность, чем меньше слушающий думает, что его хотят убедить, тем больше он доверяет говорящему. Так, одно и то же высказывание о вреде алкоголя из уст родителей, учителей и друзей имеет разную силу. Большим доверием будет пользоваться наименее заинтересованный человек. В ряде исследований Уолтерса и Фестингера были выявлены различия в эффективности сообщений при следующих условиях: испытуемые слушали сообщение по определенной проблеме, в котором звучали мысли, призванные убедить их. При этом одна группа считала, что коммуникатор не знает того, что его подслушивают, а другая считала, что знает. В первом случае коммуникатор оценивался как более искренний, а его сообщение — как более эффективное.

В ряде экспериментов (Бауэра, Ховленда, Джаниса, Келли) было показано, что в зависимости от того, кому приписывалось авторство — авторитетному человеку или нет, — одно и то же сообщение оценивалось аудиторией как более (или менее) объективное, логически стройное, фактически обоснованное и даже грамматически правильное. Этот факт весьма важен для учителей при проверке, например, школьных сочинений. Отсюда вытекает, что если ученик хороший, то его авторитет в глазах учителя соответственно выше, а следовательно, и любое его сочинение кажется учителю более логичным, фактически обоснованным и грамматически правильным.

Но самый интересный факт влияния авторитета был выявлен в исследованиях, где оказалось, что если реципиент доверяет коммуникатору, то он очень хорошо воспринимает и запоминает его выводы и практически не обращает внимания на ход рассуждений. Если же доверия недостаточно, то и к выводам он относится прохладнее, зато очень внимателен к аргументам и ходу рассуждения.

Как отмечают некоторые отечественные авторы (Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков и др.), все это позволяет по-разному управлять доверием реципиента. Так, при обучении лучше иметь «средний» авторитет, а при агитации — «высокий».

Однако не только внешние условия важно учитывать в поисках основ доверия слушающего к говорящему, но и то, насколько слушающий соотносит говорящего с собой, насколько считает его своим, представителем своей общности. Основным механизмом воздействия здесь является использование чувства общности «мы». Поэтому тот, кто хочет убедить, должен в первую очередь демонстрировать общность интересов и целей со слушателями, показывать, что он «свой».

Взаимная согласованность тезаурусов является предпосылкой успешности общения, т. е. для адекватного понимания какого-либо сообщения необходима определенная общность тезаурусов коммуникатора и реципиента. Желательно не иметь больших различий в уровнях их тезаурусов. Например, текст очень содержательной математической статьи не несет никакой информации для человека, который не является специалистом в данной области. Различия в уровнях развития их тезаурусов не позволяют им эффективно взаимодействовать. Однако, если эти тезаурусы совершенно одинаковы, полностью отсутствуют различия, то общения тоже не получится.

Согласованность тезаурусов может существовать на разной основе. Представители одного поколения понимают друг друга лучше, чем «отцы и дети». Люди, которые читали одни и те же книги, смотрели одни и те же фильмы, жили одной жизнью, имеют не только похожий жизненный опыт, но и один и тот же духовный багаж. Но даже в тех случаях, когда люди владеют общим культурным контекстом и контекстом своей эпохи, несогласованность их тезаурусов все равно может иметь место. Она будет определяться тогда другими причинами — уровнем образования, профессией, индивидуальными особенностями.

Помимо рассмотренных нами барьеров общения далее сконцентрируем свое внимание на тех моментах, которые не просто мешают общению, а являются своеобразными провокаторами конфликтов. Опираясь на работу Х. Корнелиус и Ш. Фэйр [50, с. 46], В перечислим конфликтогены, или так называемые саботажники общения:

*угрозы*, которые вызывают обиду, страх, враждебность и не-подчинение («Если ты будешь опаздывать, придется вызвать родителей» или «Если это еще раз повторится, ты будешь исключен из группы»);

*приказы*, вызывающие аналогичные чувства, когда кто-то пытается продемонстрировать власть над другими («Не задавайте лишних вопросов, выполняйте, как велено»);

*критика*, часто негативная, направленная на личность («У тебя плохой характер» или «Ты просто ленив»);

*прозвища*, навешивание оскорбительных ярлыков («Ну и чего можно ждать от такого...», «Этого следовало ждать от этих дерьмократов», «Такое может предлагать только этот крокодил»);

*слова-должники* («Вы должны вести себя ответственно», «Жена должна любить своего мужа», «Вы не должны так сердиться», «Дети должны уважать родителей» и т.д.);

*сокрытие важной информации* — один из важных факторов, влияющих как на деловое, так и на интимно-личностное общение. Здесь особо отмечают роль реплик-ловушек, дающих эмоциональную оценку, но не содержащих конкретных информативных характеристик и того, что с ними связано («Вам этот проект придется по душе», «Тебе это понравится»);

*допрос с пристрастием* («Почему так поздно? И что ты там делал? Кто еще был там?»);

*похвала с подвохом* («Ну как же может быть иначе с таким гением, как ты!»);

*диагноз мотивов поведения* («Конечно, этого следовало ожидать, потому что ты не в состоянии понять другого человека»);

*несвоевременные советы* («Я всегда знала, что такой «друг» тебя рано или поздно подведет»);

*убеждение логикой* («Ну ты сам подумай, это же глупо влюбляться в таких» и т.д.);

*позиция сверху*, или проявление снисходительности, превосходства, прикрываемого мнимой доброжелательностью (учитель, обращаясь к расстроенному его словами родителю: «Не обижайтесь, успокойтесь, из этого ребенка скорее всего ничего путного не выйдет»);

*категоричность, безапелляционность*: «Вам русским языком говорят», «Неужели не ясно, что это следует сделать так»; *хвастовство*, вызывающее раздражение;

*подтрунивание, подшучивание*, задевающее личность («Да, конечно же ты большой писи-холог» или «Ты же наш «ге-ний»»);

*обобщения и стереотипы*, глобализация там, где в этом нет никакой необходимости («Все мужчины — подлецы», «Все женщины — обманщицы», «Не стоит жертвовать жизнью ради детей», «В стране все воруют» и т.д.);

*неприятные воспоминания* о каких-то фактах или событиях («А помнишь, как Ленка тебе при всех сказала...»);

*навязывание своей позиции* («Нет, ты ничего не понимаешь. Знаешь, как надо было сказать...»).

Обобщая все эти проявления конфликтогенов, можно с уверенностью говорить, что они свидетельствуют об интолерантности или недостаточной толерантности, за которой скрываются следующие основные тенденции:

стремление к превосходству, к власти;  
неумение учитывать другого, или просто эгоизм;  
стремление к демонстрации силы, агрессивность;  
неумение управлять собственными эмоциями, инстинктами;  
стереотипность мышления, т.е. отсутствие искреннего отношения и оценки окружающих, использование для этого готовые клише.

## СТИЛИ ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТЫ

Стиль общения проявляется в манере говорить, слушать других людей, в отношении к другому человеку, часто не такому, как ты сам, в умении руководить, управлять другими людьми. В конфликтных ситуациях стиль общения может играть весьма важную роль. Так, авторитарный родитель и стремящийся к автономии подросток попадают в подобные ситуации только потому, что сказано что-то «не тем тоном», «не так ответил» и т.д. Учитель — прежде всего руководитель в своем классе, и стиль его руководства и общения может оказывать существенное влияние на этот процесс, стать одним из факторов конфликтов.

В 1930-е гг. К. Левин [52, с. 93] выделил три основных стиля — авторитарный, демократический и попустительский. До сих пор этот подход к анализу и классификации стилей является наиболее распространенным.

*Авторитарный (директивный)* стиль характеризуется централизацией власти в руках одного человека. Он единолично принимает решения, жестко определяет всю деятельность группы, не давая другим возможности проявить инициативу. Контроль целиком основан на силе и власти такого человека, который пресекает всякую критику в свой адрес.

*Демократический* стиль связан с децентрализацией власти, стремлением распределить равномерно права и обязанности. Человек с таким стилем общения согласовывает свои позиции при выработке общих решений, передает некоторые функции и полномочия, всячески стимулируя инициативу каждого члена группы. Деятельность контролируется не только властью руководителя, но и самим коллективом.

*Попустительский (либеральный)* стиль руководства характеризуется минимальным вмешательством руководителя в деятельность подчиненных. Обычно дела он пускает на самотек, действуя только тогда, когда оказываются давление — либо сверху, либо снизу. Склонен к уговорам, налаживанию личных контактов. Критику выслушивает и соглашается с ней, ничего не предпринимая.

Ни один стиль не может считаться универсальным, применимым в любых ситуациях, поэтому важно владеть разными стилями, пользоваться ими в зависимости от обстоятельств.

Еще в конце 60-х гг. XX в. проблемой стиля в нашей стране стал заниматься А. А. Бодалев [69, с. 234]. Педагоги в его исследованиях (22 воспитателя VII — X классов) были условно разделены на три группы по стилю общения. Эти учителя должны были оценить своих учеников. Учителя *авторитарного типа* часто недооценивали учеников по таким качествам, как инициативность, самостоятельность, требовательность к себе и другим. Они характеризовали детей как импульсивных, ленивых, неорганизованных, недисциплинированных, безответственных и т. п. Этими представлениями они как бы оправдывали свой жесткий стиль руководства. Учителя с *демократическим стилем* давали ученикам более разнообразные и индивидуализированные оценки.

Позднее эксперименты со стилями общения в школьных группах проводились В. Б. Ольшанским [69, с. 237]. Ребятам объединяли в группы, которые мастерили игрушки. Группами руководили учителя с разными стилями общения. В результате было выявлено, что:

при *попустительском стиле* руководителя объем выполненной работы был меньше и хуже качеством. Обстановка скорее напоминала безалаберную игру. Участники не получали удовлетворения и в своих интервью отмечали, что предпочли бы другого руководителя;

*демократический стиль* был эффективнее, хотя количественные показатели здесь были ниже, чем при авторитарном стиле, а творческий компонент был выше. Это проявлялось, например, в том, что дети были самостоятельны и свободны, продолжали работать с прежним усердием даже тогда, когда руководитель уходил из комнаты (при авторитарном стиле в подобных случаях они сразу бросали работу). При демократическом стиле значительно повышалось качество и оригинальность исполнения, развивался творческий подход к делу. Более того, появлялись ростки толерантности — дружеские обращения, сочувственные замечания, приятельские заигрывания, гордость общими успехами и готовность разделять трудности других;

при *авторитарном стиле* чаще проявлялась покорность в сочетании с заискиванием. Темы разговора в группе не выходили за пределы работы, Наблюдались агрессивность, враждебность во взаимоотношениях. Напряжение и недовольство часто выплескивались на «козла отпущения» — самого слабого члена группы.

При рассмотрении конфликтов стиль общения важен, поскольку влияет на восприятие и оценки, создает определенный фон взаимодействия. Толерантность как установка и личностное качество позволяет не ограничивать себя каким-то одним стилем взаимодействия, а использовать в зависимости от обстоятельств любой, следуя при этом важным принципам.

1. Конфликты в межличностных отношениях неизбежны, поэтому необходима компетентность в общении и конфликтологическая грамотность.

2. Ориентация на диалог, взаимодействие, которое позволит прояснить и уточнить позиции.

3. Необходимо отказаться от насилия, принуждения, приживаясь убеждения, что другие люди могут иметь свою позицию, способны видеть вещи с иных (разных) точек зрения, учитывать разные факторы.

4. Отказ от категоричности суждений, гибкость и стремление понять иную точку зрения при сохранении своей позиции.

5. Открытость общения. Никому не нравится, когда им манипулируют, когда с ним хитрят, обманывают, пытаются на чем-то подловить.

6. Способность принять другого таким, какой он есть, что во все не требует одобрения любого поступка. Но безучастное, безразличное отношение к человеку, подчеркивание дистанции вызывают недоверие.

7. Безоценочное отношение к личности, которое предполагает отказ от оценок, обращенных к личности («Ты плохой, черствый, умный, глупый» и т.д.), отказ от навешивания ярлыков (тупица, двоечник, прогульщик). Можно оценивать поступки других людей, их поведение, но не личность.

К. Ответственность за принятое решение и его результат, за все вытекающие последствия.

Вряд ли что-либо из сказанного противоречит здравому смыслу, однако не все так просто, не столь легко входит в нашу жизнь, в особенности в школе. Молодые учителя вначале дружелюбные стремятся к сотрудничеству с учащимися, не хотят быть авторитарными, апеллируют к разуму. Учащиеся, однако, воспринимают подобное поведение как признак слабости и используют предоставленную им свободу для выхода накопившихся страстей. Администрация же требует от учителя, чтобы он владел ситуацией. И тогда он обращается к «проверенным» средствам: «Раз по-другому нельзя, тогда я...» Думается, причина в том, что у молодого педагога еще недостаточно сформирована собственная позиция, он не всегда умеет принять эффективное решение, а кроме того, его представление о демократическом стиле как о прямо противоположном авторитарному оказывает свое влияние.

Демократический же стиль, подлинное сотрудничество учителя с учениками предполагают толерантность, когда довольно сильна собственная позиция, а также нормы и ценности, ориентируясь на которые он может корректировать свое поведение, не попадая в зависимость от учеников и их отношения, от других людей, от ситуации. Надо еще помнить и о том, что этот стиль, обладая многими достоинствами, вовсе не обещает нам спокойствия, отсутствия конфликтов и т. д., что было бы не так уж и хорошо. Главное его достоинство — в том воздействии на каждую из сторон, которое он оказывает, создавая исходно условия «на равных».

## СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

В основе существующих стратегий лежит стремление каждой из сторон выиграть или найти иной способ сосуществования. Стремление к выигрышу одной стороны неминуемо ведет к проигрышу другой. Известно, что если где-то «прибудет», то в другом месте «убудет». Если представить, как могут разворачиваться события при использовании этих стратегий, то можно обобщенно записать это так:

выиграть/проиграть,  
проиграть/выиграть,  
проиграть/проиграть,  
выиграть/выиграть.

Первые две стратегии ориентированы исключительно на собственный выигрыш одного из участников и проигрыш другого. Третья предполагает, что каждый из участников настолько стремится помешать другому выиграть, что сам готов проиграть, лишь бы достичь этой цели. Четвертая стратегия наиболее эффективна, поскольку ориентирует людей на взаимный учет интересов (даже в ситуации открытого столкновения). Это стратегия, базирующаяся на толерантности, где каждый ориентирован на согласование позиций, интересов, целей, мнений и т.д., а не «на борьбу во имя борьбы».

Стратегиями поведения в конфликте обозначают выделенные К. Томасом пять основных способов поведения — противоборство (соперничество), приспособление (уступчивость), избегание, компромисс (взаимные уступки), сотрудничество (взаимный учет интересов) [27, с. 190]. Иногда эти пять способов поведения называют *стилями поведения* или *тактиками* в конфликте. Для описания стратегий поведения в конфликтах К. Томас применил двухмерную модель, где основными измерениями являются внимание человека к интересам других людей (ориентация на других) и защита собственных интересов (*ориентация на себя*).

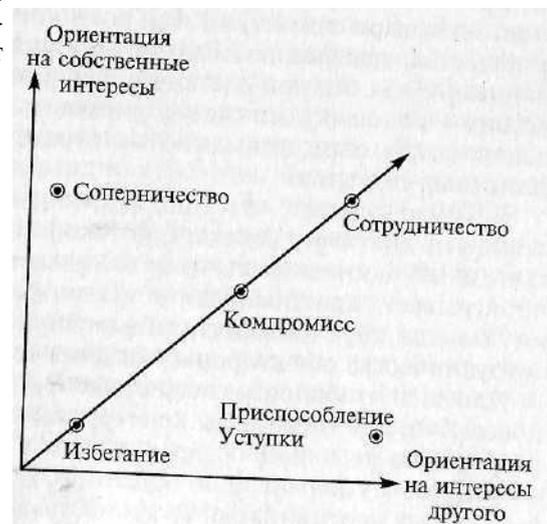


Рис. 16. Стратегии поведения в конфликте

Соответственно этим двум измерениям К. Томас выделяет следующие стратегии поведения в конфликте:

**С** — *соперничество*, конкуренция или стремление к доминированию. Все усилия направлены на достижение только собственного выигрыша, не учитывая интересы другого. Это стратегия *выиграть/проиграть*;

**П** — *приспособление*, в противоположность соперничеству принесение в жертву собственных интересов ради другого; подчинение, уступчивость, не учитывающая собственных интересов; тенденция сглаживания противоречий, поступаясь своими интересами. Это стратегия *проиграть/выиграть*;

**И** — *избегание*, уход от конфликта, игнорирование интересом своих и интересов другого человека. Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее. Это стратегия *проиграть/проиграть*;

**С** — *сотрудничество*, интеграция, направленная на поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон; не уступая своего, но и не настаивая на своем. Это стратегия *выиграть/выиграть*;

**К** — *компромисс*, урегулирование разногласий через взаимные уступки и взаимные потери. Это стратегия *частично проиграть/проиграть* и частично *выиграть/выиграть*.

Вначале К. Томас считал необходимым полностью «разрешать конфликты». Термин «разрешение конфликта» подразумевает, что конфликт можно и необходимо решать так, чтобы полностью быть от него свободным, чтобы таким образом достичь состояния, где люди сосуществуют в полной гармонии. Однако в последнее время произошли существенные изменения во взглядах специалистов. Благодаря осознанию ими роли конфликтов в жизни людей и общества, выявлению позитивных функций конфликта и пониманию его как важной составляющей развития был сделан новый акцент — конфликтами следует управлять. Поэтому К. Томас сконцентрировал свое внимание на стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при такой стратегии, как соперничество, лишь один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает; приспособление и компромисс — оба проигрывают, так как идут на вынужденные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Для того чтобы сознательно выбирать ту или иную стратегию поведения, для того чтобы конструктивно разрешать конфликты, необходимо не только осознавать свои стратегии, но и замечать и понимать их у партнера по общению. Естественно, если вы сталкиваетесь с противником, во много раз превосходящим ваши возможности, вы не будете бороться за выигрыш во что бы то ни стало. Верно оценивая свои возможности и шансы, можно отка-

заться от борьбы из соображений здравого смысла. Но, люди тратят впустую много сил и времени, доказывая, «кто в доме хозяин», «кто сильнее», «кто умнее», т.е. самоутверждаясь в конфликте. Такая ориентация только на собственный выигрыш, связанная с желанием во что бы то ни стало доказать собственную правоту, продемонстрировать, что противная сторона не права, и т.д., может иметь скрытые потребности. Так, в основе выбора стратегии может быть стремление к власти, желание подчинить партнера, а иногда подсознательное стремление оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, потери определенных позиций в группе и т.д. Авторы считают, что данная стратегия малоэффективна и недолговечна.

Сегодня уже общепризнанным считается, что стратегия выиграть/выиграть является стратегией успеха. Одновременно можно сказать, что это именно та стратегия, в основе которой лежат установки толерантности. Она помогает найти взаимовыгодные решения в конфликтной ситуации. Ведь, несмотря на существующий конфликт, толерантность предписывает уважительное отношение к интересам, взглядам, мнениям противоположной стороны, не совпадающим с нашими собственными. Здесь уважение сродни воспитанности — желание и умение соблюдать правила, социальные нормы, учитывать другого. Сотрудничество не терпит суеты и спешки, но, требуя времени, позволяет решать конфликты полностью. Но если времени нет, можно прибегнуть к компромиссу как «заменителю» сотрудничества.

Предположим, в силу разных обстоятельств у вас с другом произошел конфликт из-за того, что тот нарушил обещание или, с вашей точки зрения, подвел вас. Вы целый год мечтали, обсуждали все в деталях, как пойдете вместе в поход на байдарках. В самый последний момент он отказался, и выясняется, что он собирается идти работать на хорошо оплачиваемую работу, желая приобрести нужную ему вещь. Ваши планы полностью разрушены. Вы испытываете чувство досады, раздражения. Если вы будете действовать в рамках стратегии выиграть/проиграть, то, естественно, проявите реальную или мысленную агрессию. Вы будете либо мешать ему в осуществлении новых планов, либо отговаривать его, либо просто мысленно пожелаете, чтобы у него ничего не получилось.

Стратегия выиграть/выиграть, или сотрудничество, с заложенной в ней позицией толерантности ориентирует стороны на учет интересов другого человека в конкретных действиях. Это активная жизненная позиция, которая помогает избежать крайностей, категоричности, не позволяет «рубить с плеча», а заставляет остановиться и подумать, сделать свой выбор, принять взвешенное решение, глядя в будущее, а не оборачиваясь в прошлое.

Однако толерантность вовсе не означает, что мы обязаны терпеть предательство, подлость или соглашаться со всем подряд и

без разбора. Понятие «толерантность» сопряжено с понятием «обособление», обеспечивающим возможность отказа от конкретного взаимодействия, самостоятельный выбор и принятие ответственности за него. Как отмечает В. С. Мухина: «Обособление — прежде всего механизм установления с другим человеком отношений на социально приемлемых началах, дающих возможность общающимся сохранять свою индивидуальность, чувство собственного достоинства и тем самым реализовывать свои притязания на признание» [65, с. 93].

Стратегия выиграть/выиграть считается сегодня наиболее эффективной. В частности, западная философия менеджмента и бизнеса строится именно на этой основе. В нашей стране ею профессионально пользуются политики и некоторые бизнесмены, психологи и др. Следует отметить, что к ее использованию склонны умные женщины и дети, а иногда даже некоторые подростки, в особенности в отношениях с родителями. Желая достичь собственной цели, предположим поехать с друзьями, вместо того чтобы ехать с родителями на дачу и копать картошку, подросток, проявляя определенную гибкость, предлагает свой вариант, учитывая интересы его и родителей: «Давайте я помогу вам в тех, тех и еще других делах, а потом вы отпустите меня с друзьями». Чем не стратегия выиграть/выиграть?

Для реализации данной стратегии необходимы следующие шаги:

- прояснить потребности противоположной стороны;
- в требованиях сторон выявить взаимодополняющие моменты;
- найти новые варианты решений, учитывающие потребности

обеих сторон;

- обеспечить партнерство, а не противостояние.

Там, где выигрывают обе стороны, люди более склонны к исполнению решений. Однако перечисленные шаги и упомянутая стратегия могут использоваться лишь в случае готовности сторон идти на сближение. Достичь же этой готовности можно двумя путями: постоянной, планомерной *воспитательной работой* (прежде всего *самовоспитанием*), которая приведет в нужный момент к срабатыванию установок толерантности, и путем *обучения* конкретным шагам.

Первые шаги по преодолению конфликта наиболее сложны и необходимо преодолеть ряд барьеров: агрессию, страх, недоверие, опасения, затрудняющие адекватное восприятие конфликтной ситуации, понять позиции противоположной стороны и даже собственные потребности. Последующие шаги — переговоры для поиска позитивного решения, основой которого является новая удачная альтернатива.

Для учителя предпочтительно сотрудничество, однако по тактическим соображениям может использоваться и соперничество, когда необходимо, например, отстаивать собственную ценность и

жизненно важную позицию. Избегание используется для тех ситуаций, когда педагог чувствует свою несостоятельность в решении проблем, например, с администрацией, родителями и даже с учениками. Однако надо помнить, что оно приносит положительные плоды только как временная отсрочка, временный уход от решения проблемы, чтобы со временем разрешить ее окончательно. Это зачастую единственно верная стратегия, позволяющая, избегнув «лобового столкновения», двинуться к сотрудничеству.

Компромисс и уступчивость в работе с классом иногда просто необходимы, а иногда могут использоваться только как тактический прием. Уступчивость естественна в ситуациях, когда затронутая проблема не столь важна для учителя как руководителя детского коллектива, но в целом это непредсказуемая по своим последствиям стратегия. Иногда уступчивость может положительно сказаться на его самооценке и отношениях с классом, но иногда может создать почву для эмоционального конфликта.

В целом хотелось бы подчеркнуть, что владение всеми стратегиями поведения в конфликте и умение осознанно ими пользоваться важны для каждого человека. По сути, нет хороших или плохих стратегий, а есть целесообразное или нецелесообразное их использование. Каждая из стратегий в какой-то ситуации незаменима, но, если делается акцент на одну из них, желательно знать о ее преимуществах.

#### Вопросы и задания

1. Обратитесь к практикуму и протестируйте свои стратегии поведения в конфликте с помощью методики К. Томаса,

2. Используя схему Я-высказывания, поговорите с людьми в следующих ситуациях:

• Учитель обещал поставить зачет по предмету «автоматом» за постоянное активное участие в текущей работе, но, когда пришло время сдачи, велел всем явиться на зачет.

• Товарищ пригласил вас на день рождения, а когда все собрались, игнорирует вас, не замечает, не реагирует на ваши шутки, как будто вас здесь и нет.

• Подруга уговорила вас поехать к ней на дачу вместе с ее родителями, а когда те стали отмечать ваши отличные качества, умение хозяйничать и ладить с людьми, начала демонстративно уходить от вас.

3. Группа делится на подгруппы по 3 человека и в тройках отрабатывает навыки эмпатического и рефлексивного слушания: один исполняет роль говорящего, т.е. рассказывает о конфликте, который хотелось бы разрешить, другой его слушает, соблюдая правила эмпатического и рефлексивного слушания, третий наблюдает за ними, подмечая все ошибки. Через три минуты дается время на обсуждение, и затем участники меняются местами. Важно, чтобы каждый побывал во всех трех позициях.

4. Группа делится на подгруппы по 3 человека и в тройках отрабатывает навыки конструктивной обратной связи. Точно так же как и с преды-

душем упражнении, один говорит, другой слушает и дает конструктивную обратную связь, третий наблюдает за ними, подмечая все ошибки. Через три минуты дается время на обсуждение, и затем участники меняются местами. Важно, чтобы каждый побывал во всех трех позициях. В конце подводятся итог и каждый говорит о том, что ему удалось извлечь для себя, что он понял об обратной связи.

5. Группа делится на пары, и отрабатывается навык конструктивной критики.

6. Группа делится на пары. Рисуют в парах одновременно на свободную тему на общем листе бумаги. В ходе работы проявляются навыки конструктивного взаимодействия, а также конфликтность и толерантность. По окончании рисования обсуждают чувства, которые испытывали учащиеся в ходе процесса. Далее пары объединяются в четверки и рисуют с четырех сторон.

7. Умение реагировать, сохраняя толерантность, чувство собственного достоинства, внутреннюю устойчивость и эффективность общения в конфликтных и проблемных ситуациях.

Полезно дать серию упражнений на отработку таких реакций в обычной жизни: на хамство в транспорте, на некорректное поведение в споре, на гнев, агрессию в деловой сфере.

#### Контрольные вопросы

1. Как проявляются в общении толерантность и конфликтность?
2. Назовите и охарактеризуйте основные виды общения.
3. Сравните манипуляцию и императив и покажите, чем они отличаются.
4. Как вы понимаете роль ритуального общения в нашей жизни?
5. В чем особенность рефлексивного общения и как оно влияет на поведение сторон в конфликте?
6. Почему человеку необходимо уметь слушать и слышать? Рассмотрите особенности эмпатического и рефлексивного слушания.
7. Покажите, какова роль барьеров общения в конфликтных ситуациях.
8. Что мешает эффективному общению? Рассмотрите саботажников общения.
9. Какие стили общения вы знаете и как они отражаются на конфликтах?
10. Что такое стратегии поведения в конфликте, какие из стратегий открывают путь к конфликту, а какие — к толерантности?
11. Вспомните сказки или художественные произведения (литературные, кинофильмы и т.д.), где есть примеры различных стратегий. Так, «Колобок» — яркий пример стратегии избегания, «Красная Шапочка» — соперничества, «Репка» — сотрудничества. А «Геремок», «Три поросенка», «Емеля», «Сказка о рыбаке и рыбке»?

## Раздел 6

# КОНФЛИКТНОСТЬ И ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ

## ОСНОВНЫЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ ЛИЧНОСТИ

Понятие «личность» (от рус. *личина* — маска, образ) уходит корнями в глубокую древность, а психологическим термином оно стало в XIX в. В Древнем Риме «личность», или *persona*, — театральная маска, которую актер надевал во время представления, чтобы скрыть ею себя (не только от других, но и от самого себя). Одновременно это и роль, которую он играл. Иными словами, исходно с понятием «личность» ассоциировалось нечто внешнее, что позволяло скрыть от себя и от других что-то важное, внутреннее.

Сегодня с этим понятием связано представление о целом комплексе устойчивых внутренних признаков, таких, как темперамент, чувствительность, мотивации, способности, установки, нравственность, определяющих свойственные человеку ход мыслей и поведение. Более того, *личность* — это весь человек с его отношениями с миром, это социальное и индивидуальное бытие человека.

Описать личность или объяснить ее происхождение пытались многие теории, из которых одни акцентировали отдельные компоненты личности, другие же стремились изучить все сразу во всех аспектах. Отечественная и зарубежная психология, считая личность «исходным предметом психологического изучения», сделала данное понятие одним из самых обсуждаемых. В работах отечественных и зарубежных авторов даются самые разные определения понятия «личность» (Г. Оллпорт приводит более 50 таких определений), предпринимаются многочисленные попытки его анализа, но единого понимания так и нет. На уровне здравого смысла тем не менее любой человек как-то понимает, что такое личность, и практически каждый может сказать; «Это сильная личность», а «Этого личностью не назовешь». При всем многообразии существующих подходов и трактовок понятия «личность» попытаемся разобраться, что может дать обычному человеку (не специалисту) психология личности для самопознания, развития и личностного роста.

Еще с античных времен люди пытались связать отдельные аспекты личности с физическими особенностями человека, выделяя таким образом различные *типы личности* и совокупности личностных черт, которые должны быть присущи этим типам. Считалось, например, что высокие и худые люди скорее всего робкие, заторможенные, склонные к одиночеству (*экторморфный тип*); сильные, мускулистые люди отличаются динамичностью и стремлением к доминированию (*мезоморфный тип*); невысокие люди с признаками полноты общительные, веселые и спокойные (*эндоморфный тип*).

Другие исследователи пытались скорее выявить те черты личности, которые заставляют одних людей вести себя более или менее сходным образом в различных ситуациях. В результате таких исследований были созданы классификации личностных черт. Айзенк пытался определить личностные черты по двум основным осям: замкнутость — открытость, стабильность — нестабильность. Кеттелл выделяет уже 16 факторов, по которым строится типология. *Теории личностных черт* позволяют получить информацию о типичном поведении данного человека, но ничего не говорят о том, как формируются эти черты.

Такие попытки в западной психологии были предприняты *бихевиористами*. Они считали, что личность является результатом взаимодействия между индивидом (его способностями, опытом, ожиданиями и т.д.) и окружающей средой, которую он хочет познать и к которой стремится приспособить свое поведение через поощрения и наказания. Бихевиоризм объясняет, как может изменяться поведение человека в зависимости от научения, однако не позволяет понять личность в целом и малопригоден для понимания, например, смысла жизни личности.

Такие попытки предпринимает другой подход — *когнитивный*. Его представители считают, что человек не пассивное существо, находящееся под контролем внешней среды, а характер его реакций зависит значительно больше от самой личности, ее знаний, опыта, убеждений, верований и т.д. Они рассматривают развитие личности с позиций изменения ее внутреннего мира, «внутренней реальности». Свою теорию индивид стремится упорядочить и согласовать с концепцией благополучного мира, в которой он видит себя удачливым и неуязвимым.

Люди различаются представлениями о том, откуда исходит контроль за их поступками. Так, к примеру, американский психолог Роттер делит людей на контролируемых изнутри — *интерналов* и извне — *экстерналов*. Первые убеждены в том, что в любой момент они способны повлиять на свое окружение, и в конечном итоге они всегда берут на себя ответственность за то, что с ними случается. Это активные, динамичные люди, склонные анализировать свои задачи и контролировать поступки, в случае неудач они упрекают себя в недостаточных усилиях, в отсутствии на-

стойчивости. *Экстерналы*, напротив, верят в то, что во всех их бедах повинны другие люди, отсутствие везения или обстоятельства. Это личности более пассивные, менее дееспособные, с легкостью объясняющие свои неудачи недостатком собственных способностей. Описанный подход констатирует сложность взаимодействий между человеком и возникающими ситуациями, но не объясняет, отчего, по каким причинам один склонен видеть причины своего поведения в себе самом, а другой — в других. На этот вопрос пытаются ответить психодинамические, гуманистические и психосоциальные теории.

Представители *психодинамического подхода* считают, что воздействие человека на окружающую среду в том или ином направлении определяется конфликтом между силами его подсознания и внешней реальностью. Данный подход представлен прежде всего психоаналитической теорией З.Фрейда, индивидуальной психологией А.Адлера и аналитической психологией К. Юнга.

*Теория психоанализа* З. Фрейда (1856—1939) базируется на предположении, что мысли и поведение человека по большей части имеют бессознательную природу. Чаще всего они возникают в результате конфликта между сознанием (связанным с реальностью) и подсознательными, сексуальными или агрессивными побуждениями. Кроме того, Фрейд выделил три структуры личности, связанные с разными уровнями сознания. Поступок является результатом конфликта между этими психическими структурами, обозначенными как «Оно», «Я», «Сверх-Я». «Оно» представляет собой совокупность биологических влечений и потребностей (в том числе сексуальных), составляющих часть наследственного багажа ребенка; имеет по преимуществу подсознательную природу и руководствуется принципом удовольствия. «Я» — структура, постепенно приобретающая контроль над «Оно», определяющая, какие влечения могут найти удовлетворение, а какие нет. «Я» руководствуется принципом реальности, позволяющим ему в любой момент оценить уместность и выполнимость действий, мотивируемых потребностями «Оно». «Сверх-Я» — структура, образующаяся под влиянием социальной среды и ее запретов. Она постепенно принимает на себя функцию нравственного сознания, оценивающего каждый поступок человека.

Согласно З.Фрейду, развитие личности соответствует психосексуальному развитию человека, причем каждый из этапов этого развития характеризуется определенным способом проявления. В детстве удовлетворение либидо (влечений) связано с различными зонами: оральной (рот), анальной (анус — задний проход) и генитальной (половых органов). Если либидо не получает удовлетворения или удовлетворяется неадекватным образом, человек рискует остановиться на определенной стадии, и у него фиксируются определенные черты личности.

На оральной стадии (до 1 года) удовлетворение либидо достигается за счет сосания, покусывания, жевания. Застревание на этой стадии приводит впоследствии к таким порокам, как курение, гурманство, словесная агрессия, а иногда еще и к развитию зависимости от окружения.

Приучают ребенка к горшку, чистоплотности на анальной стадии (от 1 до 2 лет). В этот момент происходит смещение источника удовлетворения либидо с оральной на анальную сферу. Если ребенка, например, наказывают или слишком жестко требуют соблюдения правил, то может появиться страх наказания. Фиксация ребенка на этой стадии, часто связанная со страхом потерять контроль над сфинктерами, приводит к формированию таких черт, как педантичность, скупость, упрямство.

На фаллической стадии (от 2 до 5 лет) ребенок манипулирует своими половыми органами и органами других детей, обнаруживая разницу между мальчиками и девочками. На этой стадии развивается так называемый Эдипов комплекс (у мальчиков) и комплекс Электры (у девочек). Эти комплексы характеризуются нежной привязанностью к родителю противоположного пола и агрессивностью к родителю своего пола. Психоналитики считают, что застревание на этой стадии провоцирует гомосексуализм.

В возрасте от 5 до 11 лет снижаются активность и интерес к сексу, на первый план выходит школьное обучение и освоение социальных норм. Вместе с половым созреванием происходит перенос интереса на партнера противоположного пола. Генитальная стадия начинается с половым созреванием. На этой стадии, по Фрейду, человек «нарабатывает» ценности, способность любить другого человека ради него самого.

- Теория Фрейда вызвала множество возражений как в момент ее создания, так и сегодня, особенно за роль, приписываемую полу в развитии личности, а более всего — за представление о более совершенном развитии мальчиков в сравнении с девочками. «Неполноценность» девочек, по его мнению, происходит от подсознательного переживания ими своей «обделенности» мужскими половыми органами. Такое представление отражало и оправдывало предрассудки о различиях между полами в ту эпоху, когда превосходство мужчин рассматривалось как нечто само собой разумеющееся, но, не найдя научного подтверждения, сегодня от этих взглядов отказались.

Австрийский врач и психолог Альфред Адлер (1870—1937), отойдя от своего учителя З.Фрейда и психоаналитического движения, к которому он принадлежал, разработал представления о важной роли чувства неполноценности в развитии личности. Адлер как основатель школы *индивидуальной психологии* не отводил либидо столь важной роли в развитии личности, а основное значение придавал «воле к власти». По его мнению, стремление к

власти в качестве главного импульса с самого рождения присутствует в каждом человеке. С первых лет жизни этот импульс вступает в конфликт с требованиями взрослых, заставляя ребенка чувствовать собственную неполноценность. Именно из этого *чувства неполноценности* впоследствии развивается стиль жизни, благодаря которому человек определенным образом решает социальные, профессиональные и другие проблемы.

У ребенка, страдающего от своей физической неполноценности (маленький рост, физическая слабость, недостаточность физического или умственного развития и т.п.), излишне опекаемого семьей или, наоборот, недостаточно опекаемого, легко может развиться комплекс неполноценности, делающий человека неспособным бороться с трудностями жизни. У некоторых такой комплекс, как сверхкомпенсация, может перерасти в комплекс превосходства, заставляющий в любых обстоятельствах стремиться к доминированию. Примерами индивидуальных стратегий человека для привлечения внимания к собственной персоне, по мнению Адлера, служат потребность в восхищении, опоздания на встречи или бесконечные жалобы на здоровье.

Еще одним последователем З.Фрейда, отошедшим от психоанализа, был швейцарский медик и психолог Карл Густав Юнг (1875 — 1961). Он разрабатывает собственную гипотезу о существовании *коллективного бессознательного* (хранилище скрытых воспоминаний, унаследованных от предков) и *архетипов*, являющихся результатом опыта, накопленного человечеством за долгие тысячелетия.

Содержание коллективного бессознательного составляют, в частности, архетипы — первичные образы, проявляющиеся в основном в сновидениях и заставляющие человека вести себя в определенных ситуациях так, как это свойственно представителям данной культуры. Один из таких архетипов — тень (которая в сновидениях может принимать вызывающий беспокойство вид темного существа с походкой дикаря) — олицетворяет собой все то, что отвергала наша личность, или же то, что не смогло в нас развиваться. Сказанное относится как к женским образам, скрытым в каждом мужчине (*анима* — архетип души), так и к мужским (*анимус* — архетип духа), присутствующим во всех женщинах.

В сознании каждого человека в разной степени представлены четыре типа умственных операций: мышление и чувство (они имеют рациональный характер), ощущение и интуиция (они иррациональны). К сожалению, наша культура способствует развитию только ощущений и восприятий, а также развитию мышления (на основе рассуждений), пренебрегая развитием интуиции и чувств, что ограничивает возможность адаптации к окружающему миру. По мнению Юнга, личность может достичь равновесия лишь

в результате длительного процесса психологического созревания, названного им *индивидуацией*, который позволяет человеку признать и интегрировать все скрытые (или игнорируемые им) стороны собственной личности как на бессознательном уровне, так и на уровне сознания.

**Гуманистическая психология К.Роджерса** (1902 — 1968) основана на гуманистической философии, главное положение которой заключается в том, что всякое знание неотделимо от человека и его основных потребностей. Иными словами, знание не может существовать вне человека. Гуманистический подход утверждает, что в каждом человеке существует ориентация, толкающая его на реализацию своих возможностей. Согласно К. Роджерсу, любой живой организм наделен стремлением к самосохранению и развитию, имеет необходимую компетенцию. Эта способность, однако, может развиваться только в контексте социальных ценностей.

Представление ребенка о самом себе, т.е. его **Я-концепция**, будет развиваться в соответствии с встречающимися ситуациями и его собственными действиями. Фактически **Я-концепция** формируется на основе разнообразного опыта, приобретаемого в общении с другими людьми. К.Роджерс называет эту систему представлений **Я-реальным**. Человек, кроме того, склонен видеть себя таким, каким ему хотелось бы стать в результате реализации своих возможностей (**Я-идеальный**). К этому идеальному Я и стремится приблизиться Я-реальное.

В каждом из нас, кроме того, живет потребность в самоуважении, заставляющая добиваться положительного отношения к себе или к тому, что мы делаем. При этом если другие одобряют наши эмоции, чувства, мысли и поведение только в случае совпадения с их собственными, то очень вероятно, что мы будем скрывать свои истинные мысли и чувства, демонстрируя вместо этого поступки и мысли, одобряемые окружающими. В результате мы будем все меньше оставаться самими собой, что приведет к разладу между реальным Я, формируемым средой, и той частью психики, от которой мы вынуждены будем отказаться, и станет для нас источником тревоги. Напротив, если мы почувствуем, что нас принимают такими, какие мы есть, то будем склонны раскрывать свои подлинные эмоции, чувства и мысли. Таким образом, личность уравновешена тем лучше, чем больше согласия, или **конгруэнтности**, между реальным Я человека и его чувствами, мыслями, а также поведением других людей. Это позволяет ему приблизиться к своему идеальному Я, а именно в этом суть актуализации.

**Иерархическая теория потребностей А.Маслоу** (1908 — 1970) продолжает линию гуманистического подхода. Согласно этой теории, человек способен прийти к самоуважению и таким образом достичь самоактуализации, но только после того, как в значительной мере удовлетворены его элементарные нужды (физио-

логические потребности, потребность в безопасности и в любви). Перечисленные потребности составляют пять основных уровней по Маслоу.

Первый уровень — базовые, или первичные, потребности, без удовлетворения которых человек не в состоянии жить и развиваться (еда, жилище, сон, мышечная активность и т.д.). Следующий уровень, связанный с сохранением жизни и здоровья, — потребность в безопасности. Третий уровень — потребность человека иметь отношения с другими людьми, иметь близких — *социальные потребности*. Вот почему потеря работы или уход на пенсию, когда разрываются привычные связи, становятся еще более травмирующими в социально-психологическом плане. Потребность чувствовать свою необходимость другим людям, быть уважаемым и признанным своим окружением способствует полной самореализации личности. Для такой личности занимаемая должность или статус важны, скорее, тем, что он чувствует уважение коллег и их поддержку, а не только заинтересован в получении материальных благ.



Рис. 17. Иерархия потребностей (по Маслоу)

В отечественной психологии разрабатывались теории личности С.Л.Рубинштейном и его школой, Ленинградской школой Б.Г.Ананьева, В.Н.Мясищева, в рамках деятельностного подхода А.Н.Леонтьевым, Л.И.Божович, структура личности — К.К.Платоновым. В настоящее время проблемы психологии личности разрабатываются К.А.Абульхановой, А.Г.Асмоловым, Б.С.Братусем, А.В.Петровским и В.С.Мухиной.

С.Л.Рубинштейн выдвинул *принцип единства сознания и деятельности*. В его понимании деятельность — это активность, преобразующая мир и формирующая сознание человека. Рубинштейн считал, что человек и его психика развиваются в деятельности. Он предложил свое понимание структуры (внутреннее строение) личности через анализ потребностей, способностей, направленности, которые являются модальностями деятельности.

Построение *структуры личности* реализовано в работах К.К.Платонова, который в качестве основы для выделения уровней структуры выбрал принцип соотнесения биологического и социального в человеке, или врожденного и приобретенного. Нижний уровень — биологический (половые, возрастные свойства, темперамент), второй уровень — личностные особенности психических процессов (восприятие, мышление и др.), третий уровень обусловлен социальными факторами (привычки, умения, навыки, знания), четвертый уровень — мировоззрение, идеалы, стремления, интересы личности.

Начиная с В.Н.Мясищева — ученика известного русского ученого А.Ф.Лазурского, впервые обратившегося к проблеме *отношений личности*, начинает разрабатываться целое направление, которое исследует отношение к себе, к другим, к миру. В.Н.Мясищев — основоположник «отношений личности» — определяет их как связь человека с окружающим миром вещей и людей. Исследования ведутся здесь в двух основных направлениях: структурном — изучение компонентов отношений и поиск инструментария для их измерения; динамическом — рассмотрение отношений с момента возникновения и до момента их распада.

Развитие человека нельзя понять в отрыве от семьи, социальной группы и культуры, к которым он принадлежит. Немного найдется таких форм поведения, которые не зависели бы прямо или, косвенно от поведения других людей. С момента рождения человека начинается процесс его социализации, в основе которого лежат отношения между людьми, социальные нормы и навыки. Отчасти этот процесс зависит от врожденных механизмов и созревания нервной системы, однако прежде всего он определяется тем опытом, который человек получает на протяжении жизни.

Предложенная А.В.Петровским концепция развития личности базируется на *стратометрической теории*. Согласно данной теории, отношения в группе зависят от содержания, ценностей и

*организации совместной деятельности*. Личность — прежде всего современник определенной эпохи, и это определяет множество ее социально-психологических свойств (принадлежность определенной группе — стране, нации, профессии и пр.). В системе межличностных отношений выделяют три главных аспекта: собственные свойства личности; особенности взаимодействия личности с другими людьми; воздействие данной личности на других людей.

В зависимости от подхода личность может рассматриваться в разных аспектах. Социально-психологический подход рассматривает личность в системе отношений с обществом, изучает взаимодействие в семье, труде, профессии, причем не обособленно друг от друга, а как жизненный путь или образ жизни личности. Такой взгляд позволяет увязывать многие проблемы — осознание личностью собственных выборов и предпочтений, влияющих на профессиональную и личную судьбу; восприятие прошлого, настоящего, будущего в зависимости от социальных перспектив. Говоря об отечественной психологии личности, следует сказать, что личность здесь рассматривается либо как особое системное качество, обретаемое в совместной деятельности и общении, либо как сам человек, являющийся носителем определенных качеств. При этом важно подчеркнуть различие понятий «индивид», «личность», «индивидуальность».

## ИНДИВИД — ЛИЧНОСТЬ — ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ

Психологический словарь определяет *индивида* (от лат. *individuum* — человек) как единичное природное существо, представителя рода человеческого и отдельного представителя человеческой общности.

*Индивидуальность* — совокупность черт, отличающих данного человека от всех других людей. В отечественной психологии существует *теория интегральной индивидуальности* В.С.Мерлина, согласно которой нижний уровень индивидуальности — свойства организма, средний уровень — психические свойства (особенности темперамента и черты личности). Высший уровень индивидуальности занимают социально-психологические свойства, составляющими которых являются социальные роли в группах (роли отца в семье, начальника на работе, лидера общественной организации и т.д.).

Индивидуальность новорожденного ограничивается только свойствами его организма, но, по мере того как у него проявляются особенности темперамента, формируются черты личности, его индивидуальность расширяется и распространяется на все более высокие уровни. Зрелый человек с определенным обществен-

НЫМ положением имеет всю иерархию уровней индивидуальности, но это не означает, что она больше не будет изменяться. Приобретая новый опыт, новые роли, он будет изменять свою индивидуальность.

Надо сказать, что не все психологи так широко понимают индивидуальность. А. Г. Асмолов, например, считает, что «индивидуальность рождается, личность становится, а индивидуальность отстаивают». Тем самым подчеркивается, что индивидуальность отвечает за принятие решений, связанных со смыслом жизни, ценностями, жизненной позицией человека. При решении этих вопросов обычно возникают конфликты, как внутренние (внутриличностные), так и внешние (между личностью и окружающими). В этой борьбе индивидуальность определяет свои возможности, стойкость и масштаб. В 1990-е гг. понятие «индивидуальность» приобрело еще один аспект — реализация индивидуальности в окружающем мире: в творчестве, во влиянии на других людей, в конкретных делах и т.п. Характер как индивидуальное своеобразие личности проявляется в поведении, отношении к окружающим и к самому себе. При этом характер — это не любые особенности, а только те из них, которые являются существенными и устойчивыми, выражающими основную жизненную направленность и проявляются в генеральных жизненных целях. Индивидуальность — особенность, определенное отличие от других.

Личность рассматривается как *результат социализации индивида*, т.е. усвоения традиций и ценностей, выработанных человечеством, и *саморазвития*. Чем больше человек смог воспринять, усвоить и осознать в процессе своего развития, тем больше у него возможностей стать развитой личностью.

Одной из ведущих характеристик личности является присущее ей *чувство ответственности*. Сравнивая себя с другими людьми, мы всегда пользуемся этим критерием, исходя из того, насколько можно положиться на этого человека, не подведет ли, отвечает ли за свои слова и поступки. Поэтому, говоря об индивидуальных особенностях переживания личностью конфликтов, мы не можем не остановиться специально на проблеме ответственности.

*Интерналы* (умеющие брать на себя ответственность) оказываются в конфликтной ситуации более последовательными, уверенными в себе, защищенными и эмоционально стабильными. Они более стойко принимают собственное Я, невзирая на возможную его противоречивость, несовпадение самооценок и оценок окружающих.

В отличие от них экстерналы с их подозрительностью, тревожностью, депрессивностью, склонностью к агрессии по отношению к другим людям, догматичностью, авторитарностью всяче-

ски пытаются снять с себя ответственность за происходящее, отгородиться от противоречивых обстоятельств, уйти от, казалось бы, неизбежных переживаний.

Развитое чувство субъективного контроля по отношению к отрицательным событиям и ситуациям проявляется в склонности обвинять прежде всего себя в разнообразных неприятностях и страданиях, не перекладывая ответственность на других людей или на случайные обстоятельства.

## КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ЛИЧНОСТИ И ИХ РОЛЬ В КОНФЛИКТЕ

Людей, создающих вокруг себя проблемные ситуации и конфликтные отношения, причем в любых обстоятельствах и при любых условиях, психологи называют *конфликтными* или *конфликтногенными* личностями. Как правило, *конфликтность* — это *неосознаваемая или частично осознаваемая установка личности*. Конфликтная личность обладает индивидуальными и характерологическими особенностями, которые влияют на ее статус (положение) в группе и социальные роли. Убеждения такой личности основываются на уверенности в том, что «все люди злы», «мир опасен», «вселенная недружественна», все для них являются потенциальными врагами, которых следует либо обвести вокруг пальца, либо победить. Человек понимается такими личностями как изначально плохой, а низменные инстинкты стремятся взять верх. Интересы такой личности связаны прежде всего с удовлетворением эгоистических потребностей в самоутверждении и вытеснении внутренних страхов (например, страх возможных ошибок, обиды и т.п.). Как отмечается в книге «Социальная психология» под редакцией В.А. Лабунской, конфликтная личность часто характеризуется негативным самоотношением и неадекватной самооценкой (завышенной либо заниженной), самоуверенностью (неуверенностью в себе), избеганием изменений (отказ от работы над собой). Межличностные отношения характеризуются неприязнью других людей такими, какие они есть, стремлением изменить окружающих, недоверием, отрицанием, неуважением, закрытостью, стремлением победить, доминированием, напористостью, полярностью оценок и интерпретаций в процессе общения [84, с. 88-92].

Конфликтная личность не обладает предрасположением к успешному сотрудничеству, что проявляется в отсутствии:

способности к диалогическому общению (слушает и слышит только себя);

эмпатии (сочувствия, сопереживания);

понимания другого человека и его позиции;

коммуникативной компетентности (компетентность в общении очень низкая).

Одновременно с этим ее способы поведения и выбираемые стратегии демонстрируют агрессивные тенденции и, следовательно, позиции *интолерантной личности*:

выбор стратегий доминирования во взаимодействии;

слабый самоконтроль поведения, проявление насильственных тенденций;

слабая саморегуляция эмоциональной сферы («Плохое настроение? Замечательно, так пусть будет еще хуже и у тех, кто рядом»).

*Личностные качества* людей конфликтного типа:

излишняя критичность;

полярность оценок, категоричность;

принципиальность, прямолинейность, правдивость;

настойчивость, упрямство;

эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение;

лицемерие, приспособленчество;

неадекватность самооценки, самолюбие;

невоспитанность, несдержанность, агрессивность;

мягкотелость, авторитарность и т. п.

В настоящее время существует много классификаций поведения личности в конфликте. Н. Обозов выделяет три типа.

*Практик*. Его лозунг: «Лучшая защита — нападение». Потребность «практика» в преобразовании окружающего мира, в том числе потребность влиять на позиции других людей, может создавать напряженность и провоцировать разнообразные столкновения.

*Собеседник*. Его лозунг: «Лучше плохой мир, чем хорошая война». Потребность в общении делает невозможным длительное противостояние в конфликте. «Собеседники» чувствительны к изменению настроения партнера и изначально предпочитают сотрудничество. Часто бывают эмоциональными лидерами, «жилетками» в коллективе.

*Мыслитель*. Его лозунг: «Пусть думает, что он победил». «Мыслители» ориентированы на познание, в общении предпочитают дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации. Попадая в конфликт, они выстраивают сложную систему доказательств своей правоты, более чувствительны к конфликтам в сфере духовных ценностей или идей [68, с. 71].

Очень часто конфликтная личность порождает особый вид конфликтов — так называемые *нереалистические* или *субъективный нецеленаправленные* конфликты. В таких конфликтах отсутствует реальная цель достижения какого-либо результата. Для личности становится важным процесс выражения аффективных состояний, негативных эмоций. Этот тип очень хорошо наблюдаем в поведе-

нии людей преклонного возраста. Иногда можно видеть, как бабушка в транспорте или в очереди явно проявляет стремление к конфликту, ищет зацепок, поводов. Все разговоры о том, что в «наше время молодежь была иная», «всегда все уступали место» и т. д.

Молодые могут раздражаться этим, но надо понимать, что недостаток общения и тактильных контактов порождает у пожилых потребность в таком взаимодействии. Изменить это можно, вступая в общение с такими людьми, не конфликтуя, а толерантно относясь к этому возрасту, понимая их потребности. Здесь конфликт носит форму проявления состояния, эмоционального реагирования. Иными словами, реальный результат в конфликте такого типа подменяется приобретением психологической выгоды — получением необходимого общения, самоутверждением за счет других, поддержанием и укреплением своей *Я-концепции*, освобождением от отрицательных эмоций и т. п.

Конфликтная личность не только ограничивает собственное развитие, раскрытие своих возможностей и способностей, но также оказывает значительное деструктивное влияние на участников и свидетелей конфликтного взаимодействия. Последствия таких конфликтов могут проявляться в различных формах, начиная от ситуативных невротических реакций и заканчивая психическими болезнями, в частности неврозами,

В практикуме по конфликтологии С. М. Емельянов описывает пять основных типов конфликтных личностей: *демонстративная, ригидная, неуправляемая, сверточная и бесконфликтная*. Эти типы выделены автором с помощью методики «Акцентуации характера» К. Леонгарда, Г. Шмишека на основе десяти типов акцентуаций. Автор дает определение бесконфликтной личности как зависимой от мнения других, ориентирующейся на ситуативный успех, как неустойчивой в оценках и мнениях, внутренне противоречивой и т. д. [36, с. 99].

Думается, что важно исследовать этот тип, поскольку в такую категорию могут попадать как действительно конфликтные личности, так и толерантные. Бесконфликтная личность — это, с одной стороны, личность, тяготеющая к конфликтам, но стремящаяся избежать их внешнего проявления, а с другой стороны — обладающая гибкостью, отсутствием категоричности, умением учесть мнение другого и его интересы наравне со своими, т. е. толерантная. Возможно, здесь работает определенная исследовательская установка, определяющая бесконфликтность как негативное качество.

Методика Г. Шмишека дает полную картину акцентуаций, и любому человеку для понимания собственной личности и ее особенностей будет весьма полезно провести такую самодиагностику.

Одной из главных причин конфликтности личности являются внутриличностные конфликты. Человек не способен справиться с ними самостоятельно, а при этом еще личностные особенности и используемые защитные механизмы затрудняют осознание собственных проблем.

Используя конфликт как способ разрешения своих внутренних противоречий, человек охраняет и поддерживает собственное существование в неизменном виде. При этом конфликтная личность жаждет изменить всех и вся, кроме себя самой. На поведение в конфликте влияют не только сами типы личности, но и их совместимость. В работе «Типы людей и бизнес» (авторы Р. Креггер и Дж.Тьюсон) выделены оппозиции четырех типов:

экстравертивный — интровертивный;  
сенсорный — интуитивный;  
мыслительный — чувствующий;  
решающий — воспринимающий [51, с. 44].

Каждый человек, будучи предрасположенным от рождения к определенным предпочтениям, сохраняет их на всю жизнь. Так, *мыслительный тип* требует внятности и четкости, которые могут быть враждебно восприняты чувствующим типом, даже просто в ходе простого обмена репликами. Люди мыслительного типа определяют конфликт как неизбежный процесс, который может рассматриваться ими как «творческое напряжение», а люди *чувствующего типа* воспринимают его как дисгармонию и стремятся любой ценой избежать. Мыслительный тип пытается разобраться в сути конфликта, обсудить возникшие проблемы и выработать подход к разрешению, в то время как чувствующий сосредоточивается на собственных эмоциях, винит себя в том, что произошло, а зачастую реагирует даже физически — потеет, кричит, плачет. *Экстраверты* стремятся вынести конфликт вовне, чтобы он мог стать предметом дискуссии, а *интроверты* чаще всего чувствуют, что если они услышат еще хоть слово, то просто взорвутся. Различия между сенсорным и интуитивным типами — в восприятии информации. *Сенсорный тип* больше акцентирует детали, придает особое значение словам и событиям, а для интуитивного важнее подтекст и смысл. *Решающий тип* любит упорядоченность. Любое незапланированное или незаявленное изменение для него стресс, что воспринимается его оппонентом как злость, несогласие. Первая негативная реакция может быть связана с тем, что вы нарушили его планы, и она может вовсе не относиться к тому, что вы сказали. Его формулировки часто заставляют думать, что от своей точки зрения он никогда не отступит, а его стремление в какой-то момент закрыться, уйти в себя для воспринимающего становится невыносимым. Актуализация различий в типах и стилях поведения позволяет прийти к выводу, что только расширение наших знаний о людях в конфликте, более глубокое понимание на-

ших возможностей помогут открыть нам двери к разрешению конфликтов. Понимая, какой тип человека находится с нами в конфликте, мы сможем иначе реагировать на критику, больше сможем помочь друг другу.

#### Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Проведите самоисследование с помощью практикума.
2. Проверьте свою самооценку.
3. Конфликтны вы или толерантны?
4. Метафоры вашей конфликтности (опишите или нарисуйте).
5. Метафоры вашей толерантности.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Основные теории личности отечественной психологии (кратко).
2. Основные теории личности зарубежной психологии (кратко).
3. Как потребности влияют на поведение в конфликте?
4. Какие личностные качества отличают конфликтных личностей?
5. Как конфликтность личности влияет на поведение в конфликте?
6. Какими способностями не обладает конфликтная личность?

## Раздел 7

# КОНФЛИКТ КАК ЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

## КОНФЛИКТ КАК ЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

Сторонами конфликта, или участниками конфликтной ситуации, могут быть отдельные люди (индивиды) или группы. По количеству участников, вовлеченных в конфликт, различают основные виды конфликта: *внутриличностный, межличностный, личностно-групповой* и *межгрупповой*. Одним из самых сложных психологических конфликтов является конфликт, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Индивидуальные противоречия, т.е. собственные противоречия одной личности, представлены во внутриличностном конфликте. Внутриличностные конфликты являются важной составляющей развития личности, если они конструктивны, но деструктивный внутриличностный конфликт представляет серьезную опасность. Он может привести к стрессам, психотравмам, суицидам. Поэтому мы обращаем особое внимание будущих учителей именно на эти конфликты. Здесь нет и не может быть готовых рецептов, как следует действовать в конкретной ситуации, но психологическая и конфликтологическая грамотность учителя, понимание существующих «подводных камней» в его профессиональной деятельности могут помочь ему, подсказать, как отнестись к ребенку, находящемуся в нелегкой ситуации выбора и принятия решения.

Внутриличностный конфликт не всегда виден и совсем не очевиден. Часто человек и сам не осознает, что находится в состоянии внутреннего конфликта, а иногда намеренно его скрывает. !

### Внутриличностный конфликт

Внутриличностный конфликт возникает при взаимодействии с окружающим миром и характеризуется борьбой мотивов, интересов, целей, ценностей одного индивида. Сторонами такого конфликта могут выступать две или более составляющих одной личности.

Отечественные исследователи изучали внутриличностные конфликты начиная с 40-х гг. прошлого столетия. Особо здесь следует выделить работы В.С.Мерлина, который рассматривал их как состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности.

Среди трудов западных психологов выделяются работы психоаналитического направления и работы известного немецкого психолога Курта Левина. Он рассматривает внутриличностный конфликт в рамках своей *концепции валентностей* и *психологического поля*, или теории поля. Согласно данной концепции, предметы обладают разной степенью ценности и привлекательности для разных людей в ситуациях разной заряженности, проще говоря, они обладают разной валентностью [52, с. 93]. Следует отметить, что валентностью предметы обладают только в психологическом поле или они могут обладать положительной и отрицательной валентностью только для конкретного человека. Причем в ситуации «полевого» поведения некоторые предметы «притягивают» человека, тогда он берет их в руки, разглядывает и т.д., а некоторые — отталкивают, человек их обходит или игнорирует. Человек совершает действия, за которыми на первый взгляд не стоит никакой реальной потребности. Предметы незначительные, не играющие никакой роли в его жизни, неожиданно побуждают его к действию.

В психологическом поле валентностью обладают не только предметы, но и ситуации. Валентность ситуаций исследовалась учениками К.Левина. Они предложили теорию, которая помимо собственной валентности ситуации включает *валентность успеха* или *неудачи* личности в данной ситуации. Чем труднее ситуации для конкретной личности, тем больше должна быть валентность успеха, и наоборот, неудачи (отрицательная валентность) влияют на личность в противоположном направлении.

В зависимости от того, какова валентность объектов, на которые направлена потребность личности в данный момент, К.Левин выделяет четыре типа внутриличностных конфликтов.

Так называемый *конфликт Бурданова осла* возникает, когда человеку необходимо выполнить два или более важных для него дела, обладающих положительной и примерно равной валентностью. В известной притче осел оказался на равном расстоянии от двух равных по величине стогов сена. Пытаясь решить, с какого стога начать есть, осел поворачивал голову, переводя взгляд с одного стога на другой, так долго, что умер с голоду. Здесь обе валентности положительные, оба стога вызывают желание приблизиться к ним.

+ +

приближение — S — приближение

Так называемый *конфликт «выбора из двух зол»*, когда человек вынужден выбирать между двумя равно непривлекательными альтернативами (имеющими равную отрицательную валентность объектами). Например: человек решает либо продолжить мучиться от зубной боли, либо пойти к стоматологу.

— —  
удаление — S — удаление

*Амбивалентный конфликт* возникает, когда одно и то же действие или результат одновременно привлекает и отталкивает человека. Например, когда ребенку разрешают пойти гулять только после того, как он выполнит домашнее задание, у него возникает внутриличностный конфликт именно этого типа.

±  
приближение — удаление — S

*Ролевой внутриличностный конфликт*, когда от одного и того же лица ожидаются несовместимые ролевые действия. Например: староста группы, который честен и не может сказать правду преподавателю, не выдав своих товарищей (ушедших с занятия в кино). Роли честного ученика и товарища приходят в противоречие Я провоцируют часто ролевой конфликт. Этот конфликт имеет особое значение, поэтому ниже рассмотрим его отдельно.

Существуют различные взгляды на внутриличностный конфликт. Пытаясь понять и раскрыть суть того, что происходит в глубинах личности, психоаналитики З.Фрейд, К.Г.Юнг, А.Адлер, Э.Фромм, К.Хорни и др. особое внимание уделили одному из видов внутриличностного конфликта — *фрустрирующему*. Они предлагали разные трактовки данного конфликта, суть которых сводится к противопоставлению биологических потребностей и желаний человека, с одной стороны, и социальных норм и запретов, с другой, т.е. это конфликт между «хочу», «могу» и «должен».

Этот конфликт приводит к использованию психологическим защитных механизмов. Психологическая защита изменяет взаимодействие личности и реальности.

### Внутриличностный конфликт и защитные механизмы

Защитные механизмы — это специфическая система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму

муму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта. Например, понимая, что курение вредит здоровью, сказывается на потомстве, вызывает негативное отношение окружающих и т.д., человек пытается сначала убедить себя в том, что надо бросить курить. Когда его воли оказывается недостаточно и он уже не может справиться с зависимостью, начинает использовать защиты, говоря себе, что отнюдь не все курильщики погибают от курения, что есть люди, которые курят и являются долгожителями, у них есть дети и не все они болеют. Пагубная привычка, или «хочу», требует удовлетворения, а сознание вреда, наносимого себе и своим будущим детям, т.е. «должен», требует отказать от нее. Чтобы снизить тревогу и нивелировать конфликт, довольно часто курильщики произносят фразу: «Кто не курит и не пьет, тот здоровеньким помрет», что является типичным примером психологической защиты. Защитный механизм используется для «баррикадирования» собственного Я от нападения разума, здравого смысла на неразумные желания и потребности. Естественно, сам конфликт при этом не решается, но теперь восприятие ситуации искажается и не вызывает уже такой тревоги. Психика хитрит незаметно, и, чтобы не оказаться рабом бессознательно, человек должен понимать свои защитные механизмы и взять их под контроль сознания.

Защитные механизмы известны не только психологам или психиатрам. Каждый знает, что, если мама без видимой причины накричала на сына, она просто нашла «козла отпущения», перенесла на него свою агрессию (перенос), которую, возможно, получила от своего начальства. Обиженные дети часто представляют, что они уже умерли и близкие люди «убиваются» у их гроба (механизм фантазии).

Использование сильнодействующих веществ: алкоголя, никотина и наркотиков естественного и искусственного происхождения (эйфория) — стремление к достижению некоторых состояний, способствующих временному снятию внутриличностного конфликта. Для снятия чувства тревоги личность использует целый ряд защитных механизмов. Нельзя не согласиться с Фрейдом в том, что защитные механизмы подобны наркотикам, поскольку лишь создают иллюзию отсутствия конфликта, но не способствуют его разрешению.

З.Фрейд выделял следующие виды психологических защит.

*Сублимация* — процесс преобразования энергии либидо (сексуальной энергии) в другие социально одобряемые и приемлемые формы (в творчество, религию, возвышенную любовь и т.д.). Примером может служить уход в работу, в творчество как реализованность в сфере чувств. Очень часто женщина после развода направляет всю свою энергию на самореализацию в профессиональной деятельности, т.е. использует именно этот механизм за-

щиты. Это единственный продуктивный механизм, не ведущий к невротизации личности и ее разрушению.

**Проекция** — приписывание другим собственных ощущений, влечений, мнений. Есть замечательная притча о попугае, который однажды опрокинул бутылку с маслом, за что хозяин, придя в бешенство, ударил его палкой по затылку. С тех пор попугай, который до того был очень умным, перестал разговаривать и облысел. Как-то раз, сидя на полке в магазине своего хозяина, он увидел лысого клиента, который поверг его в состояние сильного волнения. Попугай, хлопая крыльями и издавая странные звуки, прыгал вокруг и наконец на удивление всем произнес: «Ты тоже опрокинул бутылку с маслом и получил по затылку?» Процесс проекции выглядит следующим образом: у человека есть определенные желания или потребности, и, чтобы осуществить их, он ведет себя соответствующим образом. Более болезненный вид приобретает проекция, когда вытесненные свои чувства человек переносит на других. Озабоченный, например, своей карьерой начальник начинает приписывать эту озабоченность своим подчиненным и подозревать их в «подсиживании», хотя на самом деле этого вовсе нет. Часто завистливый человек считает, что ему все завидуют, а жадный приписывает другим несуществующие у них черты скупости.

**Рационализация.** Рациональное объяснение изначально иррациональных поступков и мнений легко увидеть, например, в басне И.А. Крылова про лису и виноград. Пытаясь дотянуться до винограда, лиса поняла всю сложность своей затеи и, по существу, использовала механизм рационализации, сказав, что «виноград-то зелен». Точно так же человек, не справившийся с взятой на себя ролью, находит этому «рациональное» объяснение. Так, иногда можно услышать от женщины, что, выйдя замуж, она бросила учебу. При этом она добавляет: «Да и зачем женщине быть очень умной».

**Вытеснение** — устранение мнений, чувств, реально действующих мотивов из сознания. Это, в сущности, забывание о собственных неудачах, страданиях. Следует отметить, однако, что они не исчезают бесследно. Будучи вытесненными, они могут вновь появляться на «сцене» нашего сознания, причем в самый неподходящий, нежелательный момент. Пожалуй, одним из самых ярких примеров может служить описанный З. Фрейдом случай пациентки, которая ухаживала за своей умирающей сестрой. Общаясь при этом с мужем сестры, она неожиданно для себя подумала о том, что, когда не станет сестры, она сама сможет выйти за него замуж. Осознав, что ей пришло в голову, девушка испугалась и постаралась забыть. Впоследствии эта мысль привела ее к тяжелому заболеванию, которое было следствием вытесненного внутриличностного конфликта.

**Регрессия** — обращение человека к примитивным уровням поведения, мышления, например: детское поведение, сюсюканье, кривлянье, ребячливость у взрослого в сложных для него ситуациях. •

**Реактивное образование** — изменение неприемлемой для Эго тенденции или способа поведения на противоположный.

**Фиксация поведения** — стремление сохранить привычные, стереотипные модели поведения, мышления, восприятия.

В настоящее время кроме названных механизмов защиты выделяют:

**психосоматические реакции** (истерия, симуляция). Это, в сущности, уход в болезнь, что может быть спровоцировано нежеланием ребенка, например, ходить в школу, или аналогичная реакция, вызванная разводом родителей;

**уход от действительности.** Этот механизм часто используется подростковыми субкультурами, например: хиппи, толкиенисты, стремящиеся перенестись в иную, часто нереальную жизнь;

**номадизм** — бродяжничество, стремление к изменению места жительства.

Существует большое количество работ, посвященных внутриличностным конфликтам в подростковом возрасте. В эмоциональной сфере подростка возникают изменения, связанные с биологической перестройкой (на гормональном уровне). Повышенная возбудимость нервной системы, свойственная этому периоду, влечет за собой раздражительность, резкость. Стремление к независимости, особенно в семейных отношениях, приводит к ярко выраженному негативизму, своеволию, бравированию недостатками, порождая чувство вины, недовольство собой, резкое снижение самооценки либо, наоборот, ориентацию на отрицательную нормативность. Стремление к независимости у подростков связывается с «взрослостью», но поскольку в европейском обществе с резко увеличенным периодом социальной адаптации полноценное вхождение подростка во взрослый мир просто невозможно, то стремление быть взрослым преобразуется в стремление казаться взрослым.

Еще одной характерной чертой подросткового возраста является яркий негативизм по отношению к семье и конформизм к сверстникам, т.е. выраженная зависимость от их мнения. Неустойчивость суждений соседствует у подростков с крайним максимализмом, а крайняя застенчивость — с развязностью (как показной, так и вполне реальной), идентификация (отождествление) с группой — с резким отчуждением, альтруизм — с жестокостью и т.д.

Помимо биологических и эмоциональных изменений данный этап рассматривается как период активной социализации, освоения большого числа новых ролей. Именно эта сторона подростко-

вой жизни представляет хорошую почву для развития внутриличностных конфликтов: увеличение количества обязанностей («Ты же взрослый!», «Веди себя как взрослый!») сопровождается только чисто номинальным, а не фактическим увеличением прав. Сегодня в условиях резких социальных изменений подросток оказывается в ситуации двойного давления. Очень часто именно ему из всех членов семьи удается зарабатывать, выполняя самые разные виды работ (мытьё машин, подсобный труд в магазине, палатке и т.д.), и при этом отношение к нему и требования со стороны взрослых только растут, приводя к разнообразным конфликтам.

Внутриличностные конфликты в сфере идентификации с собственным Я у подростков возникают в основном в связи с недовольством собственной внешностью и собственной личностью. Разумное поведение взрослых может помочь преодолеть это, в то время как критические замечания, противоречия между негативной оценкой и самооценкой, притязанием на признание и острой в этом возрасте потребностью в одобрении порождают внутриличностный конфликт. Он ведет к резкому изменению общения со сверстниками, а также к другим крайне неприятным последствиям, связанным с недостатком общения, недостаточной ролевой идентификацией, с задержкой в эмансипации от семьи и трудностями при переходе к следующему этапу развития. Если, например, родители не изменяют своего отношения, продолжают рассматривать подростка как ребенка, часто подавляя тем самым его самостоятельность, это приводит к внутриличностным конфликтам, которые он вытесняет. Этому же способствует установка на безусловный родительский авторитет, связанный с традицией, а не с личными качествами родителей.

Стремление казаться взрослым приводит к приобщению к ранее табуированным сторонам взрослой жизни: алкоголю, курению, наркотикам, ранним сексуальным контактам, порнографии. Очень часто такое приобщение самими подростками, как и их родителями, оценивается негативно, а следовательно, порождает недовольство собой. В то же время подросток не может отказаться от «переживания» взрослости, так как для него очень важно поддерживать свой престиж в группе сверстников. На основе всех этих противоречивых стремлений возникает сложный внутриличностный конфликт, который зачастую не может быть не только решен, но и просто проявлен. Подросток опасается потерять авторитет в группе сверстников или не имеет возможности получить поддержку родителей (мешает их безразличие или гиперопека), конфликт фрустрируется, а состояние тревоги, порождаемое им, снимается психологической защитой. Наиболее частые формы таких защит: разнообразные психосоматические реакции (болезни)! уход от действительности, рационализация, цинизм, эйфория (ал

коголь, наркотики), номадизм, негативизм, сублимация, проекции, регрессия, фобии.

## КОНФЛИКТ КАК ФЕНОМЕН СОЦИАЛЬНЫЙ

Психология и социология, имея собственные цели исследования и интересы, вначале благополучно как бы «поделели» поле изучения конфликта. Социология исходно занималась изучением общества, и сегодня в рамках конфликтологии ей и принадлежит конфликт как социальное явление, как явление общественной жизни. Психология, напротив, акцент сделала на исследовании конфликта как индивидуального явления. Однако все не так просто. В социологических исследованиях существует потребность в психологическом изучении, а психология предполагает изучение закономерностей взаимодействия в социальном пространстве, т. е. предполагает обращение не только к социально-психологическим, но и к социологическим факторам. Разделение конфликтов на отдельные виды хотя и является общепринятым, но достаточно условно и не означает, что между ними есть жесткие границы.

«Индивиды зависят от общества, и общество — от индивидов, и, разумеется, ничего не может быть лучше гармонического сочетания общественных и личных интересов. История, однако, постоянно создает крен то в одну, то в другую сторону», — писал философ Т. Гоббс [69, с. 22]. Общество как большая группа поддерживает социальный порядок на основе общепринятых представлений о том, к каким жизненным целям стремится человек и какие средства для этого он применяет. Иными словами, нормы и ценности данного общества и отдельных индивидов должны совпадать. Однако социальное пространство, в котором протекает жизнь человека, существенно отличается от физического. Здесь «король и его слуга, хозяин и раб могут находиться вблизи один от другого, но социальная дистанция между ними огромна. Чем значительнее и существеннее различия, тем больше социальная дистанция между ними» [69, с. 29].

Социальное пространство многомерно. Место человека в этом пространстве, его положение в обществе, или, говоря психологическим языком, его *статус*, определяется множеством разных факторов — гражданством, профессией, семейным положением, размером, источником дохода и т.д. Можно сказать иначе, что *социальный статус определяется совокупностью его связей с членами других групп*. Причем все эти группы оказывают влияние на формирование ценностей и норм конкретного индивида. Для упрощения при рассмотрении и социальном анализе допускается сокращение числа параметров до двух: горизонтального и вертикального.

Если «по горизонтали» социальное положение людей кажется одинаковым, то «по вертикали» существенные различия просто очевидны. Один человек, например, занимает высокий пост в государственном управлении, тогда как другие являются рядовыми гражданами. Внутри одной профессиональной группы один может стать академиком, в то время как остальные остаются рядовыми сотрудниками. Статус двух работников одной и той же школы также различается: один из них — учитель, а другой — директор. С различием индивидов по их положению в социальном пространстве связано представление о *социальной дифференциации*, а с их перемещением в этом пространстве — представление о *социальной мобильности*.

*Социальной стратификацией* называется дифференциация людей в иерархическом порядке. Высший слой общества составляет его элиту (от фр. *elite* ~ лучшее, отобранное, избранное). Социальная стратификация — это постоянная характеристика любого организованного общества, не исключая и тех, которые провозглашают всеобщее равенство. Меняются только критерии, но стратификация существует повсюду: в науке, в искусстве, на производстве, в мафии. Если в какой-то миг некоторые формы стратификации разрушаются, вскоре они возникают вновь в старом или модифицированном виде.

Интересны в этом отношении исследования, проведенные в рамках тренинга «Принятие решения» на игровом материале, когда участникам предлагалось начать все с «чистого листа» — создать на несуществующем острове свою страну, назвать ее, создать систему управления, систему санкций и т.д. и обозначить праздники, показать форму их проведения и т.д. Как выясняется, в результате тренинга люди разных возрастных групп и с разным статусом (от школьника до руководителя организации) проделывают одно и то же, они воссоздают только имеющийся у них опыт, пользуются только готовыми моделями. Очень редко случаются робкие попытки что-то изменить, но и эти изменения остаются близкими к уже усвоенным. Для того чтобы изменился модел, должно измениться сознание людей.

В реальной жизни социальная структура побуждает каждого человека прилагать усилия, чтобы сохранить свой статус или повысить его. Исследования отечественных социологов показали, что: «выбор молодыми людьми будущей своей социальной позиции происходит значительно раньше, чем выбор профессии или специальности, обеспечивающей занятие этой позиции». Если сегодняшний школьник или студент ориентируется именно на статус в обществе, следует понимать, как это влияет на его конфликты [69, с. 151].

*Социальный конфликт* в традиции отечественной науки рассматривается как обострение социальных противоречий, как сто-

новение, в котором стороны представлены социальными общностями: этническими группами, классами, социальными общностями и т.д. К числу таких конфликтов относятся: военные, экономические, политические, межэтнические, межконфессиональные. В западной науке это понятие трактуется более широко. В связи с этим, например, семейные конфликты, конфликты в организации и т. п. рассматриваются как социальные.

Единой типологии социальных конфликтов не существует. Во «Введении в конфликтологию» Г. И. Козырева дан анализ и предложен подход к такой классификации. Выделяются определенные виды конфликтов, объединенные в блоки в зависимости от того, что берется за основу классификации [47, с. 91].

1. Кто представляет *стороны социального конфликта*? Выделяют межличностные, конфликты личности с группой, внутригрупповые, межэтнические, межгосударственные.

2. *Какие сферы социальной жизни затрагиваются* (в какой сфере происходят конфликты)? Выделяют политические, экономические, идеологические, юридические, семейно-бытовые, социокультурные конфликты.

3. В зависимости от *объекта конфликта*, т. е. из-за чего возникает конфликт, выделяют конфликты, связанные с распределением властных полномочий, материальных ресурсов, ценностей и социальных установок.

4. Разделяются конфликты *по форме* — ролевые, административные, политические.

Существует множество сложных конфликтов, задействующих одновременно разные типы конфликтов, переплетающих разные сферы и формы.

Социальные конфликты в зависимости от форм, методов и интенсивности противодействия подразделяют на *насильственные* и *ненасильственные*, *более интенсивные* и *менее интенсивные*, *открытые* и *скрытые (латентные)*; от времени протекания — *затяжные* и *быстротечные*; от масштабов распространения — *локальные* и *широкомасштабные*.

С учетом мотивации отечественные авторы, в частности Г. И. Козырев [47, с. 11], выделяют следующие виды социальных конфликтов.

*Ложный конфликт* — ситуация воспринимается как конфликтная, хотя реальных оснований для этого нет.

*Потенциальный конфликт* — существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна из сторон или обе в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную.

*Истинный конфликт* — реальное столкновение или противостояние сторон. В свою очередь, истинный конфликт можно разделить на подвиды:

*конструктивный*, возникший на основе реально существующих противоречий и требующий разрешения. Например, неудачно составленное расписание занятий создает условия для опозданий, пропусков. Студенты то и дело выясняют это с разными преподавателями, а правильнее было бы попросить администрацию изменить расписание;

*случайный*, возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств. Неожиданная задержка транспорта, болезнь и т.д. помешали выполнить взятое на себя обязательство;

*смещенный*, когда истинная причина скрыта от одной из сторон. Например, студент, недовольный низкой оценкой своих знаний, ищет повода, чтобы досадить преподавателю;

*неверно приписанный конфликт*, в котором истинный виновник, субъект конфликта, находится за «кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие к этому отношения. Например, человека обвиняют в преступлении, которого он не совершал, а реальный виновник — за «кулисами».

Социальные конфликты — явление, неизбежное для любого общества. Они являются источником и необходимым условием общественного развития. Чем более сложной является социальная структура, чем более дифференцировано общество, тем больше, несопадающих ценностей, интересов, норм, а следовательно, и больше потенциальных источников для конфликтов. Однако в сложной системе предусмотрены и механизмы для конструктивного их разрешения.

Проблемой любого общества является не отказ от конфликтов, не стремление их не допустить, а то, чтобы избавиться от их деструктивности, т.е. снизить их негативные последствия.

Судьба изучения социального конфликта в нашей стране оказалась тесно связанной с состоянием советского обществоведения. Идеологическая доктрина привела к тому, что стало считаться общепризнанным: при социализме не может быть обострения противоречий и конфликтов, конфликты возникают в результате развития и обострения антагонистических противоречий, а поскольку в социалистическом обществе они ликвидированы и остаются лишь постепенно сглаживаемые неантагонистические противоречия, то и появление социальных конфликтов при социализме просто невозможно. Эти иллюзии переносились на все уровни общественных отношений. Такое отношение к конфликтам существенно затормозило развитие как теоретической, так и практической работы с конфликтами.

### Межличностный конфликт

*Межличностные конфликты* охватывают все сферы человеческих отношений и являются, пожалуй, самыми очевидными и распро-

страненными. Дать строгое определение межличностного конфликта довольно трудно. Как отмечает Н. В. Гришина, «межличностные конфликты — это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между людьми» [27, с. 88]. Но ведь любые конфликты, включая и межгосударственные, происходят между людьми, представителями государств. В самом его словесном обозначении заложено, что это конфликт, происходящий между отдельными личностями. Конфликты в классе между учащимися — это межличностные конфликты? А что можно сказать о конфликтах в семье?

Трудность начинается сразу же, как только мы задумаемся над тем, что любая личность является одновременно членом определенной социальной группы, а точнее — разных групп. Тогда как отличить конфликт межличностный от внутригруппового и можно ли тогда говорить о межличностных конфликтах в семье, школьном классе? А если да, то по каким признакам можно понять, что это конфликт межличностный, а не внутригрупповой? При этом, как считает Н.В.Гришина [27, с. 88], в связи с использованием понятия «межличностный» необходимо учитывать двойственность в его употреблении. Одно из его значений приписывает межличностным явлениям статус неформальных. Так, межличностное общение противопоставляется ролевому, деловому, формальному. В буквальном, более широком смысле оно используется для обозначения явлений, происходящих «меж-личностно».

Межличностный конфликт характеризуется наличием у противоборствующих сторон взаимоисключающих целей, ценностей, мотивов и т.д. Все это сопровождается активностью сторон, направленной на преодоление возникшей ситуации. В любом межличностном конфликте выделяют два взаимосвязанных аспекта: содержательную сторону конфликта (предмет разногласий, спора) и психологическую, т.е. коммуникативную компетентность (умение общаться, владение нормами) и личностные особенности участников. Именно эти содержательные и психологические факторы определяют очень многое в процессе конфликтного взаимодействия.

Стороны межличностного конфликта зачастую могут быть членами одной группы (семья, учащиеся одного класса, спортивная команда, студенческая группа и т.д.), и тогда он может быть либо межличностным, либо *внутригрупповым* конфликтом. Абстрагируясь, можно было бы сказать, что, если в этом конфликте задействованы интересы, цели, ценности отдельных людей, тогда его можно считать межличностным, а если они затрагивают группу в целом, то внутригрупповым. В реальности это довольно сложно сделать. Существующие классификации не всегда рассматривают внутригрупповые конфликты, поскольку трудно найти достаточно веские основания для такого разграничения и различения межличностных и внутригрупповых конфликтов. Если в межличност-

ных конфликтах сторонами конфликта являются отдельные личности, то во внутригрупповом ими могут быть опять же эти самые личности или группировки, принадлежащие одной группе. Важно, как кажется, от какой системы (индивидуальной или социальной) в рассмотрении мы отталкиваемся, чьи цели, ценности интересы здесь важны. Поскольку каждая личность непременно является членом группы, то и рассмотрение конфликта, задевающего интересы только данных двух конкретных людей, можно интерпретировать как межличностный конфликт. Однако не следует забывать, что любой конфликт может перерасти в другой вид. Втягивая в свой межличностный конфликт других персонажей, создавая группировки и коалиции, можно перевести межличностный конфликт во внутригрупповой. Поскольку для школьной жизни такой конфликт представляет интерес, мы подробнее рассмотрим его отдельно.

Межличностный конфликт может протекать в деловой сфере, бытовой, личностной и интимно-личностной. Межличностные конфликты в деловой сфере чаще всего бывают ролевыми, например: учитель — ученик, начальник — подчиненный, когда сторонам представляется, что их оппонент нарушает предписанные данной роли правила. Так, авторитарный начальник требует беспрекословного подчинения во всем, считая, что это предписано, ему его ролью.

Межличностные конфликты как столкновения личностей могут происходить как между постоянно взаимодействующими, так и между случайно встретившимися людьми. Межличностный конфликт может иметь место, например, в учебной группе, между друзьями, но он может быть и в транспорте, и на улице и т.д. Возможность для возникновения конфликта могут создавать как объективные, так и субъективные факторы. Например, возможность выдвижения только одного члена группы для награждения может создать объективные условия для соперничества и конфликта между двумя отличниками. С другой стороны, это определяется особенностями личности каждого из них. В одном случае это будет «бой не на жизнь, а на смерть», а в другом — размышления, дискуссия, детальное обсуждение преимуществ.

В конфликтной ситуации, когда дезорганизуется сложившаяся до того система взаимодействий, когда начинает нарастать неопределенность, хотя бы потому, что никто не знает заранее решений оппонентов, неизвестен и окончательный исход. Результат поступка одной стороны зависит от выбранного образа действий другой стороны. Лишь очень немногие (особенно творческие люди) склонны к эффективности решений и действий в ситуациях неопределенности. Для подавляющего же большинства эти ситуации ведут к снижению внутренней толерантности. Вот почему очень часто в таких случаях человек совершает поступки, которые в обыч-

ной ситуации не совершил бы. Ситуации неопределенности для большинства людей являются травмирующими, нарушающими внутреннее равновесие и толерантность. Они могут привести личность и межличностные отношения к позитивным изменениям или повести по деструктивному пути.

### Ролевой конфликт

Все мы являемся членами разных групп — семьи, ученического коллектива, школьного класса, спортивной команды, общества, страны и т.д. При этом члены группы выполняют различные функции, именуемые ролями. Родитель, сын, учитель, ученик, студент, пешеход, водитель, друг, соперник и т.д. — все это наши роли в разных группах. Каждая из групп (малая или большая), к которой мы принадлежим, накладывает определенные обязанности и предоставляет определенные права. За каждой ролью тоже стоят определенные права и обязанности и соответствующие им нормы поведения. Осваивая эти нормы в различных ситуациях, люди осваивают социальные роли.

*Социальная роль* — это алгоритм поведения человека, некий «шаблон», который ожидается от каждого в конкретной ситуации. Исполнению социальных ролей человек обучается с детства, например играя в «дочки-матери» или в «школу». Во взрослом возрасте, включаясь во все новые отношения, он постоянно осваивает все новые роли. Различают ожидания, обращенные к самому себе, и обязанности и ожидания, обращенные к другим, — права. Таким образом, ролевая функция личности предполагает пользование правами и исполнение обязанностей. Существуют две разновидности ролей — конвенциальные и межличностные.

*Конвенциальная роль* представляет собой стандартизированные права и обязанности, например: отца, матери, дочери, ученика, работника определенной службы и т.п. Отношения между людьми, заключенными в этих ролях, лежат на поверхности: отец воспринимается как заботливый глава семьи, сын — как активное звено семьи, источник надежд и радости в системе «родитель — сын», работник — как исполнитель определенных функций. Но это далеко не всегда так. Несмотря на свое «официальное» положение, отец в семье может быть не главой, а работник может быть не исполнителем, а руководителем. Здесь мы сталкиваемся с межличностными ролями.

*Межличностные роли* связаны со структурой самих групп и местом индивида в группе. Одни люди, проявляя активность, пользуются признанием и уважением в группе, приобретают популярность, авторитет. Иными словами, эти люди в глазах других членов группы имеют высокий статус и исполняют роль «лидеров», «звезд». На других нередко даже не обращают внимания или от-

вергают. Это низкостатусные, или «отвергаемые», члены группы. Между ними находятся среднестатусные члены группы. Часть из них тяготеет к «звездам», часть — к «отвергаемым», ведь люди всегда стремятся либо чего-то достичь, либо чего-то избежать. Эти потребности ведут к выбору соответствующих ролей, которые им удаются или нет.

Один и тот же человек, являясь членом разных групп, вынужден исполнять одновременно разные роли. Совмещая их, люди нередко попадают в сложные конфликтные ситуации, на которые иногда грустно, а иногда и весьма забавно смотреть. Вспомните как в фильме «Беглецы», где играют Ж.Депардьё и П.Ришар, обстоятельства складываются так, что для того, чтобы выбраться из города, Ришару, отцу маленькой девочки, приходится сыграть роль ее матери, а Депардьё достается роль отца девочки и мужа. Все начинается с преобразования внешности, движений, а затем дело доходит и до курьезных ситуаций, например с **родильным домом**, когда изображающего роженицу Ришара на каталке **везут** в операционную. Похожая ситуация и в американском фильме «Миссис Даутфайр», где отец играет роль гувернантки своих детей, чтобы не расставаться с ними из-за развода с их матерью.

В фильме «Служебный роман» очень ярко показана смена ролей, где сухая, маловыразительная директриса — «мымра» (в исполнении прекрасной актрисы Алисы Фрейндлих) — превращается под влиянием чувств в милую и симпатичную женщину. При- меров здесь просто не счесть. Естественно, в фильмах подобные ситуации подаются максимально забавно, часто утрируются, но это отражение жизни, в которой смешение и смена ролей **встречаются** на каждом шагу и порождают соответствующие **кон-**, **фликты**.

Различаются две большие группы ролевых конфликтов — *внешние*, когда источник противоречий вовне, и *внутренние*, или *внутриличностные* (они были уже рассмотрены выше).

К первой группе относятся конфликты нескольких типов. **Чаще** других случается *межролевой конфликт*, когда на индивида **направлены** одновременно ожидания различных групп, предписывающих ему разные роли. Например, после окончания уроков **учительницу** вызывает директор школы, а собственные дети ждут дома, но **надо** еще присутствовать на методическом объединении. Подобный **кон-**; **фликт** тем острее и глубже, чем строже предъявляемые **требования** и чем меньше общего в ролевых ожиданиях. Если группы с **кон-** **фликтующими** ожиданиями принадлежат к единому сообществу, **1** конфликт может предотвращаться апелляцией к принятой в **дан-** **ной** социальной среде шкале приоритетов. В описанном выше **слу-** **чае** учительница может предпочесть семью и санкций не **последу-** **ет**, если она объяснит другим претендентам, что дома больной **ре-** **бенок** (дети — высший приоритет). В ином случае достаточно **про-**

сто извиниться перед окружающими, объяснить им, что иначе поступить невозможно. Не обязательно даже указывать причину — надо просто продемонстрировать уважение к их ожиданиям.

В таком ролевом конфликте очень помогает чувство юмора, способность преобразовать трагическую ситуацию в комическую. От некоторых конфликтов избавляют правила этикета. Распространенный способ разрешения ролевого конфликта — развести предъявляемые ожидания во времени и пространстве. Молодые супруги стараются жить отдельно от родителей, чтобы жена не исполняла роли дочери своей матери и жены своего мужа в одном и том же месте и одновременно. Герой известной басни И. А. Крылова «Троеженец» удавился, когда ему пришлось остаться вместе со всеми своими женами, хотя у него отнюдь не возникало такого желания, пока он мог **избирать** для встречи с каждой разное **вре-** **мя** и место. Есть немало людей, которые живут такой двойной жизнью. Рано или поздно им приходится решать, кому же **отдать** **предпочтение**. Этот выбор может решаться прагматическими **со-** **ображениями**, т.е. предпочтение того или иного варианта с точки зрения его **цены** (наград и наказаний), либо руководствуясь **мо-** **ральными** принципами или ценностями. В том, как человек **ин-** **терпретирует** и иерархизирует свои роли, и проявляется его **ин-** **дивидуальность**.

Всякий внутриличностный конфликт происходит внутри собственной ролевой системы, когда человек обнаруживает различие между своей ролью, как он ее понимает, и собственным ролевым поведением, что вызывает серьезные напряжения, поскольку **раз-** **рушает** Я-образ.

Если женщина видит серьезную разницу между тем, как **долж-** **на** действовать в роли жены, и тем, как она действительно **посту-** **пает**, она может стать невротиком или у нее выработается **цинич-** **ное** отношение к людям. Другой случай — несоответствие между **ис-** **полнением** двух разных ролей. Старательно исполняя роль **уче-** **ного**, большую часть времени женщина отдает работе, но при этом все меньше времени у нее остается для исполнения ролей **жены**, **матери**, **дочери**, **подруги** и т.д. Так возникают коллизии: **хорошая** учительница, но **плохая** мать, **хороший** ученый, но **пло-** **хой** руководитель.

Нередко конфликты возникают потому, что люди по-разному понимают роли. Отсутствие согласия приводит к взаимным **оби-** **дам** и оскорблениям, поскольку каждый обвиняет другого в **нару-** **шении** справедливости, т.е. невыполнении обязанностей, **налага-** **емых** занимаемым положением. Надежным путем ослабления **ро-** **левых** напряжений является повышение согласия благодаря **разви-** **тию** личности в аспекте ее *толерантности и умения разрешать конфликты*. В этом случае толерантность как ценность или **каче-** **ство** личности позволит не только думать и заботиться об **испол-**

нении собственной роли, но и понять роль другого человека, учесть его функции в соответствии с определенной ролью. Тогда, получив взбучку от учителя или начальника, можно будет не столь сильно переживать и не считать, что он придирается, а увидеть стоящую за этим поступком роль.

Личность, являясь исполнителем множества ролей, выбирает для себя наиболее важные — *эталонные роли*. В этих ролях она старается реализовать себя с полной отдачей, а все остальные роли группируются вокруг, диктуя свои требования. Осознавая свои роли, личность осуществляет контроль, соотнося логику своего поведения с логикой социальных норм и ожиданий. Как часто можно услышать слова матери, обращенные к собственному чаду: «Как ты говоришь с матерью?» Это свидетельство того, что она очень чутко реагирует на все отклонения от шаблона и что эта роль для нее очень важна. Для большинства женщин это одна из эталонных ролей. В различных ситуациях каждый человек активизирует определенные роли и, если эти роли сочетаются, все протекает достаточно легко. Если же человек стремится сочетать несовместимые роли — возникает конфликт, и самое сложное, когда он захватывает область эталонных ролей.

В концепции З.Фрейда для объяснения обходных явлений и процессов, вызванных вытеснением или блокированием инстинктивных потребностей, «защитные механизмы» рассматриваются как способ аварийного поведения, который включается в случае конфликта. Иными словами, если на низшие уровни человеческого регулятора поведения поступает информация, угрожающая существованию высших уровней, она автоматически преобразовывается или перенаправляется так, чтобы не повредить этих наиболее важных уровней. Кстати, примерно то же самое происходит в бюрократической организации, где клерки не допускают до начальства сведений, которые будут ему неприятны, или же придают этим сведениям приемлемую форму. Нормальное разрешение конфликта между ролью и Я возможно в том случае, если человек, не удовлетворенный своей ролью, считающий ее унижительной, т.е. менее ценной, чем его Я, докажет делом, что он способен на большее, и таким образом продвинется на более почетное и ответственное место. В противоположных случаях, описанным выше, здесь личность не «защищается», а развивается. Разумеется, если для преодоления конфликта путем развития созданы необходимые условия.

Если, однако, таких условий в наличии нет, роли жестко заданы организацией и человек убежден, что в данных условиях разрешить конфликт невозможно, а сохранять прежнее положение еще более невозможно, он идет на риск, чтобы изменить существующую ролевую структуру, существующие правила получения желаемой роли.

## Внутригрупповой конфликт

При рассмотрении внутригрупповых конфликтов в историческом ракурсе первое, что бросается в глаза, — это крайние точки зрения. Одни авторы, в частности отечественные ученые (Л.И. Уманский, А.В. Петровский), рассматривали его как «болезнь коллектива». Традиционно в отечественной психологии считалось, что конфликты в группе являются негативным явлением и их следует устранять. И психологи, и социологи, занимавшиеся этой проблемой, полагали, что группа нуждается в «социальном здоровье», «равновесии», «сотрудничестве», следовательно, конфликтов следует избегать. И если с первой частью данного утверждения, т.е. с сотрудничеством, социальным здоровьем и т.д., можно согласиться как с позитивной целью, то достижение этой цели путем отказа от собственной позиции в пользу группы, принуждение или видимость такого единства, а также необходимость избегания любых конфликтов явно сомнительны.

Иного взгляда на внутригрупповые конфликты придерживались западные ученые (Л.Козер, К.Левин, М.Дойч), которые в целом приветствовали конфликт как фактор «движения» и «развития группы». Тем не менее, с точки зрения Л. Козера, далеко не любой конфликт может объединить группу и не все конфликты благоприятны для группы: «Конфликт внутри группы может способствовать ее сплочению или восстановлению единства лишь в том случае, если последнему угрожает вражда или антагонизм членов группы» [46, с. 27—35]. Позитивную роль играют конфликты, влияющие на изменение внутригрупповых норм, другие, напротив, таят в себе опасность распада группы. Станет конфликт средством стабилизации внутригрупповых отношений и согласования противоположных требований сторон или он повлечет за собой взрыв, зависит от структуры группы, в которой развивается конфликт. В любой группе, как считает Л. Козер, всегда имеется повод для конфликтной ситуации, поскольку время от времени в ней возникает конкуренция между людьми или подгруппами из-за престижа или власти. Вместе с тем группы отличаются друг от друга способами выражения своих притязаний и уровнем толерантности к конфликтным ситуациям.

Группы с тесными внутренними связями, частыми контактами и высоким уровнем вовлеченности во внутригрупповые отношения склонны к подавлению внутригрупповых конфликтов. Частые контакты между членами таких групп придают большую насыщенность эмоциям любви и ненависти, что, в свою очередь, провоцирует рост враждебных настроений. Такая враждебность осознается ими как угроза сложившимся близким отношениям, что влечет за собой подавление негативных эмоций и запрет на их открытое проявление. Постепенно антагонизм накапливается, и

вспыхивает конфликт, который протекает особенно остро, так насколько, помимо всего прочего, это эмоциональный взрыв и образная попытка группы компенсировать все накопившиеся получившие выхода обиды. Следовательно, чем сплоченнее группа, тем эмоционально интенсивнее ее внутренние конфликты.

Вероятность деструктивности конфликта, по мнению Л. Коэра, уменьшается в группах с частичной включенностью в жизнь группы. В таких группах происходит множество конфликтных ситуаций, что мешает полному внутригрупповому единству. Энергия людей распыляется в разных направлениях, что мешает концентрироваться на какой-либо одной взрывоопасной ситуации. Появляется возможность для открытого проявления недовольства, что не ведет к возрождению заблокированных эмоций, а сам конфликт исчерпывается фактами по конкретному делу.

Существенное значение для внутригруппового конфликта имеет характер отношений группы с внешней средой. При этом большей толерантностью к внутригрупповым конфликтам будет обладать группа с высоким уровнем внешней толерантности. Иными словами, если отношения группы с внешней средой уравновешены, тогда и к внутригрупповым конфликтам группа проявляет большую терпимость.

В группах, обладающих гибкостью и открытостью, конфликт играет стабилизирующую и интегрирующую роль во внутригрупповых отношениях. Предоставляя обеим сторонам возможность немедленно «выпустить пар», а также высказать свои требования, такие группы изменяются сами (их структура), восстанавливая групповое единство. Подобный механизм вряд ли возможен в жестких системах. Подавляя конфликт, они фактически блокируют предупреждающий сигнал, тем самым усугубляя опасность. Группы, в которых существуют конфликты, изменяя свою структуру, легче сохраняют равновесие. Конфликт новится механизмом, соединяющим разобщенных или антагонистически настроенных людей, содействуя одновременно никновению новых союзов и коалиций, преследующих перекрещивающиеся цели, что предотвращает объединение сил по какой-либо одной линии раскола. В целом же социальные системы отличаются друг от друга уровнем толерантности и институализации конфликтов.

### Межгрупповой конфликт

Конфликт считается межгрупповым, если конфликтующими сторонами являются группы, преследующие несовместимые цели. Когда в качестве сторон выступают малые группы, например команды или две враждующие семьи (Монтеки и Капулетти) такие конфликты обозначаются как межгрупповые; когда — боль-

шие группы, то речь будет идти о социальных конфликтах (межэтнических, межнациональных, межпартийных и т.д.). Если к первому типу межгрупповых конфликтов особый интерес проявляет психологическая наука, то социальные конфликты являются в принципе сферой интересов социологии и конфликтологии. Хотя это разграничение, конечно же, весьма условно.

Экспериментаторы обратились к межгрупповым конфликтам не так давно. Первоначально внимание исследователей привлек так называемый конфликт с нулевой суммой. В этом виде конфликта выигрыш одной стороны (+1) получается за счет проигрыша другой (-1), т.е. сумма выигрыша и проигрыша равна нулю. К их числу относится знаменитый эксперимент американского психолога М. Шерифа в летнем лагере для подростков (1954). Он продемонстрировал несколько важнейших процессов в межгрупповом конфликте. Во-первых, конкурентная ситуация (с нулевой суммой) резко увеличила неприязнь между членами разных групп и сформировала отрицательный образ группы. Во-вторых, каждая из сторон стала приписывать некрасивые замыслы оппоненту, все неясные ситуации истолковывались в «свою» пользу, а достоинства «чужаков» приуменьшались. Прошлый опыт добрых отношений с человеком, оказавшимся в стане «чужих», отменялся. Торжествовала солидарность в общей враждебности к соперничающей группе. В условиях ограниченного ресурса конкуренция обостряла негативные процессы в оценке, восприятии противника и во взаимодействии с ним. И напротив, опыт сотрудничества во имя общих целей снижал накал враждебности и располагал участников к сочувствию и взаимопониманию, но до такого финала они рисковали не дойти.

Турок по происхождению, М. Шериф в 1919 г. был свидетелем погрома, устроенного греками в турецком селении. Эти воспоминания послужили толчком к эксперименту с участием 11-летних американских мальчиков, нормальных, хорошо подготовленных к жизни, выходцев из протестантских семей среднего класса. Сначала их объединили в одну группу. Когда они привыкли друг к другу и многие подружились, их разделили на два отряда («орлы» и «гремучие змеи»), причем так, чтобы друзья оказались в разных отрядах. Первый эксперимент состоял в том, что отряды участвовали в соревнованиях, где выявлялся победитель. По прошествии некоторого времени отрядам был предложен второй эксперимент — ремонт водопровода, починить который силами одного отряда было невозможно, а вода нужна была всем.

После первой части эксперимента дружеские чувства улетучились весьма быстро, а члены каждой группы начали дразнить своих соперников «фискалами» и «завиралами». Они отказывались не только иметь дела с противной стороной, но еще и проявляли враждебность по отношению к их учителям, которых совсем не-

давно считали лучшими друзьями. Часть ребят из каждой группы негативно оценивали всех представителей другой группы. Соперничающие стороны изготавливали угрожающие плакаты и плачировали нападения на своих противников, тайно запасая «боеприпасы» — зеленые яблоки. После поражения в одном из спортивных соревнований «орлы» сожгли флаг, оставленный «гремучими змеями», а на следующее утро «гремучие змеи» явились на спортивную площадку и захватили флаг «орлов». Начиная с этого времени взаимные оскорбления, потасовки и нападения стали в лагере самым обычным делом. При построении перед столовой враждующие стороны оттесняли друг друга, и та группа, которая в конце концов была вынуждена уступить и пропустить противника вперед, кричала им вслед: «Пусть пройдут сначала леди!» За столами мальчики швырялись бумагой, хлебом, наделали друг друга оскорбительными прозвищами.

После второй «экспериментальной обработки» члены обеих групп стали более дружелюбно относиться друг к другу. Например, один из представителей «гремучих змей», которого «орлы» не взлюбил за острый язык и считали виновником своих поражений, неожиданно сделался «отличным парнем». Мальчики перестали толкать друг друга при входе в столовую. Они прекратили взаимные оскорбления и охотно вместе садились за один стол. Между представителями обеих групп завязывались новые дружеские контакты. В результате обе группы начали активный поиск возможностей для тесного взаимного общения и совместных увлечений. В конце своего пребывания они приняли решение провести общий лагерный костер. При отъезде члены обеих групп изъявили желание возвратиться домой в одном автобусе, отказавшись от двух отдельных автобусов, в которых они приехали в лагерь.

В конце 1960-х гг. Л. Дьяб попытался повторить опыт Шерифа с 11-летними ливанцами, учениками бейрутских школ. Агрессивность конфликтующих сторон оказалась столь велика, что эксперимент пришлось прекратить. Результаты эксперимента, в котором была создана не только конкурентная ситуация, но и неравные условия, тоже сыграли свою роль.

В начале 1960-х гг. Г. Лемэн организовал в летнем детском лагере соревнования, в которых двум командам давались задания разной сложности. При этом им оказывалась разная помощь и состав по квалификации был неравный. Все три преимущества были даны одной группе. В группе «обездоленных» появился лишь один позитивный феномен: ее члены быстрее, чем соперники, поняли, что они поставлены в невыгодное положение. В остальном дела складывались у них хуже: было больше бестолковости, недовольства, пассивности. Но что самое главное, в группе «фаворитов» господствовал более демократичный дух, не было скрытности по отно-

шению к наблюдателям и не было неравенства. В группе же «обездоленных» выделились авторитарные лидеры и стали формироваться отношения «эксплуатации».

В 1970 г. был проведен знаменитый эксперимент Ф. Зимбардо, который считается одним из самых масштабных среди социально-психологических исследований. С помощью тестов были отобраны 24 студента (только мужчины) Стенфордского университета. Они не имели никаких выраженных черт агрессивности, не были склонны к противоправному и жестокому поведению, а интеллект имели не ниже среднего.

По жребию группы разделили на две равные части. Половина должна была стать «заключенными», а вторая — их «надзирателями». «Тюрьму» оборудовали в подвале университета. Предполагалось, что эксперимент продлится около двух недель. Со всеми участниками был заключен контракт в соответствии с юридическими нормами штата и конституцией страны. Гарантировалась неприкосновенность личности. Замысел Ф. Зимбардо состоял в том, чтобы создать общие «условия игры в тюрьму», которые бы никак не толкали участников к жестокому противоборству. «Заключенные» были лишены только одного права: покинуть помещение «тюрьмы». «Надзиратели» же были обязаны отвечать только за то, чтобы «заключенные» не сбежали. По усмотрению «тюремной администрации» «заключенный» мог получить право читать, вести переписку, встречаться с родственниками, выходить на прогулку и т. п.

Теоретически можно было представить, что «заключенные» и «надзиратели» устроят двухнедельную студенческую пирушку. Зачем тратить силы и удерживать того, кто никуда не собирается бежать? Результаты, однако, превзошли самые мрачные ожидания. Зимбардо признался, что у него появилось разочарование в природе человеческой.

Вот как разворачивался сюжет.

В первый день опыта атмосфера была сравнительно веселая и дружеская, люди только входили в свои роли и не принимали их всерьез. Но уже на второй день обстановка изменилась. «Заключенные» предприняли попытку бунта: сорвав свои тюремные колпаки, они забаррикадировали двери и стали оскорблять охрану. «Тюремщики» в ответ применили силу, а зачинщиков бросили в карцер. Это разбило «заключенных» и сплотило «тюремщиков». Игра пошла всерьез. «Заключенные» почувствовали себя одинокими, униженными, подавленными — некоторые «тюремщики» начали не только наслаждаться властью, но и злоупотреблять ею, а обращение с «заключенными» стало грубым и вызывающим.

Один из «тюремщиков» до начала эксперимента писал в своем дневнике: «Будучи пацифистом и неагрессивным человеком, не могу себе представить, чтобы я мог кого-то стеречь или плохо обращаться с другим живым существом». В первый день «службы» ему казалось, что «заключен-

ные» смеются над его внешностью, поэтому он старался держаться особенно неприступно. Это сделало его отношения с «заключенными» напряженными. На второй день он грубо отказал «заключенному» в сигарете, а на третий — раздражал «заключенных» тем, что то и дело вмешивался в их разговор с посетителями. На четвертый день Зимбардо вынужден был сделать ему замечание, что не нужно зря надевать «заключенному» наручники. На пятый день он швырнул тарелку с сосисками в лицо «заключенному», отказавшемуся есть. «Я ненавижу себя за то, что заставляю его есть, но еще больше я ненавижу его за то, что он не ест», — сказал он позднее. На шестые сутки эксперимент был прекращен. Все были травмированы, и даже Зимбардо почувствовал, что начинает принимать интересы своей «тюрьмы» слишком всерьез. Так мало понадобилось времени и усилий, чтобы вполне благополучные юноши превратились во взаиморастерявшихся тюремщиков.

Парадоксальность эксперимента состояла в том, что не было задано реального дефицита ресурсов. Конфликтующим сторонам, собственно, нечего было делить. «Надзиратели» создали обширный свод ограничений для «заключенных», которые не были предусмотрены основными условиями «игры» по букве договора и, часто противоречили его духу. Например, «заключенные» стали срывать шапочки и забаррикадировались в камере. Но нигде не было сказано, что «заключенные» должны их носить: их просто надели на «заключенных» в начале эксперимента — и только! Если «заключенные» забаррикадировались — то тем лучше: еще меньше будет шансов, что они сбегут. Но «надзиратели» вломались в камеру и водрузили-таки на поверженных затворников эти унылые серые шапочки, которые делали их лица стандартными.

Самоутверждение одной из враждующих сторон осуществлялось через унижение второй, причем шансы их были неравны. У «надзирателей» возможности для проявления агрессивного поведения были шире.

В обыденном сознании «надзиратель» и «заключенный» — это, конечно, антагонистические социальные роли, и такие неявные установки участников эксперимента могли оказать свое влияние, но столь легкий переход от игры к серьезной схватке заставляет задуматься.

Организаторы исследования, конечно, создали скрытые предпосылки конфликта. «Заключенные» и «надзиратели» были одеты в своеобразную униформу. Облачение «надзирателей» смахивало на мундир. «Заключенные» же были вынуждены носить что-то, похожее на ряску, да еще с пришитым к ней номером. Никто не обязывал обращаться к ним: «Номер пятый!», но желание вознижало, никто не вынуждал их обзывать «бабами», но одежда-то намекала.

В таких условиях бацлла конфликта размножалась, как в пестрой среде. Этим «естественным» предпосылкам ведения кон-

фликта могли бы противостоять традиции большого мира: культура, этика, опыт выхода из затяжных схваток. Но в рамках малой группы конфликт завершился катастрофой. Особенно зловещим было то, что самые агрессивные и непримиримые «надзиратели» задавали эталон «достойного» для их группы поведения, а более умеренные и уравновешенные рисковали получить клеймо плохих специалистов.

Особенную известность получили эксперименты Г. Тэшфела, проведенные в конце 1960-х гг. с группой учащихся одной школы, знавших друг друга. Сначала школьникам предлагали пройти тестирование, на основе которого их якобы разделили на две партии. Ни о самом тестировании, ни о принципах отбора участникам ничего не сообщали, более того, никто из них не знал, кто входит в «его» группу. Каждый ученик должен был распределить вероятную награду за участие в эксперименте между двумя другими школьниками, один из которых «принадлежал» к группе распределяющего, а другой — ко второй группе. Причем имена награждаемых не назывались — только условные номера. Чтобы определить вознаграждение, школьник должен был пользоваться специальной таблицей парных цифр, в которой при увеличении размера приза «противник» получал больше, чем «сторонник» распределяющего.

Испытуемые предпочитали дать «своему» меньше по абсолютной величине возможных наград, но так, чтобы «чужой» получил меньше «своего». Парадокс ситуации состоял в том, что распределяющий не знал ни кто «свой», ни за что награждают, ни по каким критериям. Но при этом предпочитал «своего», определяя награду не наибольшую по своей абсолютной величине, но превосходящую награду «чужому». «Своего» награждали не как абстрактного ближнего, которому нужно дать больше возможностей, а как члена «своей» группы, которого следует наградить так, чтобы «своя» группа получала больший суммарный выигрыш, чем «чужая».

Этот феномен стал именоваться *групповым фаворитизмом* — предпочтение членов своей группы только по факту принадлежности к ней. Эффект группового фаворитизма действует даже тогда, когда реальной группы и не существует, но человек полагает, что он к ней принадлежит. Реальная же группа через систему наград и наказаний способна существенно усилить групповой фаворитизм.

В отечественной психологии аналогичные исследования данного явления были проведены в экспериментах С.Агеева. Студентам одного московского технического вуза (12 студенческих групп общей численностью более трехсот человек) было объявлено, что будет проводиться сравнение знаний двух групп, причем более подготовленная группа получит зачет в полном составе, а студен-

ты второй группы будут потом сдавать зачет в индивидуальном порядке. После проведения проверки, но до объявления ее результатов студенты заполняли анкету, в которой оценивали членов своей и конкурирующей групп, ход состязания, его возможный исход и другие моменты пережитой ими ситуации. По ходу соревнования преподаватель объявлял, какая группа идет впереди, не обосновывая свое решение и не объявляя критериев оценки. В одних случаях выделялась одна группа-победительница, которая все время шла впереди. В других — группы вырывались вперед попеременно.

Основные результаты исследования сводятся к следующему. Во всех случаях проявился групповой фаворитизм: участники в большинстве предпочитали свою группу и сулили ей победу. Успех своей группы приписывался «внутренним» причинам: хорошей подготовке всех членов группы, стараниями, активностью. Неудача объяснялась «внешними» факторами: мешали соперники, экзаменатор был необъективен, не хватало времени на подготовку.

Группы-аутсайдеры («неудачники») демонстрировали большую активность и поддержку своих членов, а также большой групповой фаворитизм. Так как это была игра с нулевой суммой, да еще с использованием неясных критериев победы, то конфликт между группами усиливался. В результате значительно снижалась адекватность межгруппового восприятия. Стабильная неудача порождала в группе рост отчужденности и конфликтности. В группах «неудачниках» студенты точнее понимали межличностные отношения, чем в группах-лидерах, но это было связано с поиском ответственных за неудачу. Была установлена и связь между типом лидерства в группе и характером межгруппового соревнования: чем более жестким (авторитарным) является стиль формального и неформального лидерства, тем ярче выражены отношения межгруппового соперничества.

В наиболее обобщенном виде результаты психологических экспериментов, посвященных межгрупповым конфликтам, можно представить так:

1. Осознание человеком своей принадлежности к группе (идентификация с группой) вызывает предпочтение своей группы даже в ситуациях, когда на то нет достаточных оснований (групповой фаворитизм).

2. Ситуация ограниченного ресурса («на всех не хватит») порождает:

обострение негативных эмоций (неприязни, ненависти, злобы);

усиление враждебных действий между группами;  
распад прежних дружеских связей между людьми, ставшими членами конкурирующих групп;

рост неадекватности восприятия как конкурирующей группы в целом, так и ее отдельных членов;

объяснение своих побед «внутренними» причинами (талантом, старанием, взаимопомощью), а поражений — «внешними» (проблемами соперников, необъективностью судей, неудачными обстоятельствами);

со стороны «проигравших» — третирование союзников, которые иногда оцениваются даже хуже, чем «победители»;

в группе-аутсайдере — ухудшение личных отношений, рост напряженности, сдвиг в сторону эксплуатации одних другими и формирование авторитарной структуры руководства, которое стремилось ограничить «выход» своей группы на невраждебный контакт с соперниками.

3. Снижение межгрупповой конфликтности наблюдалось, когда враждующие стороны включались в совместную полезную деятельность; когда взаимодействия не ограничивались соревновательностью.

## ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА В ИНДИВИДУАЛЬНОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

Сегодня, говоря о конфликте, следует помнить о том, что конфликт играет в нашей жизни двойную роль. Он может быть *деструктивным*, разрушающим нас и наши отношения с другими людьми, ухудшающим условия совместной деятельности, отрицательно сказывающимся на нашем здоровье и т.д., но может выполнять и *конструктивную функцию*. Способствуя открытому выражению мыслей и чувств, конфликт может стать источником развития. Освобождая стороны от сомнений, разрешая в ходе конфронтации их противоречия, конфликт может способствовать развитию взаимопонимания между людьми, может расширять или изменять способы и сферу их взаимодействий. Ведь недаром говорят, «если после ссоры люди чувствуют, что стали друг другу ближе, их отношения не кончатся просто дружбой». Такая дружба может перерасти в любовь, привязанность и т.д. Конфликт является отражением процессов, объективно происходящих в социальной или в личностной сфере, а конструктивная функция делает его основой процессов развития.

В истории развития науки, как отмечалось ранее, существовали два подхода к пониманию функций конфликта. Одни считали, что конфликт относится к нежелательным явлениям, обращали внимание на его разрушающую функцию (деструктивность). Абсолютизируя негативные последствия конфликта, они упускали из виду его позитивные характеристики. Другие, подчеркивая неизбежность противоречий и конфликтов как во внутриличност-

ном плане, так и между людьми и социальными группами, скорее, даже приветствовали конфликт, рассматривая его как явление исключительно необходимое и неоспоримое. Согласно данной точке зрения, конфликт — источник прогресса, изменения, развития. Застой, стагнация, деградация являются порождением бесконфликтного бытия.

В современной психологии преобладает понимание неизбежности конфликтов и, более того, предлагается их целенаправленное использование в качестве источника личностного роста и развития всех участников. Целесообразно помнить, что в науке крайние, противоположные позиции (а рассмотренные нами позиции именно таковыми и являются) никогда не приводили к истине. Истина, скорее всего, лежит где-то посередине.

То, что конфликт иногда бывает необходим, очевидно, но, приветствуя его в целом, мы рискуем из одной крайности впасть в другую. Конфликт является фактом и фактором нашей жизни, и не стоит думать о том, хорош он или плох, его можно и нужно рассматривать как одну из важных составляющих человеческой жизни. Однако следует помнить и о последствиях конфликта, который может оказать влияние на всю оставшуюся жизнь — они могут сделать ее более качественной или, наоборот, разрушить ее. Вот почему сегодня столь необходимы установки толерантного сознания, направленные на то, чтобы сбалансировать отношения людей в обществе, на принятие другого, иного, чем Я, а главное — на формирование позитивных целей и сохранение внутреннего баланса системы (общества, группы, личности).

Возникновение конфликта предполагает его восприятие и осознание противоречий или противостояния, что всегда сопровождается определенными чувствами. Вспомните, какие ощущения появляются у вас, когда назревает конфликт, когда только появились его предвестники. Возможно, в воздухе витает какая-то напряженность, появляется ощущение дискомфорта и т.д. Как показывают исследования психологов, «мы испытываем определенные чувства по отношению к чему-либо за долю секунды до того, как начинаем размышлять» [97, с. 107]. Следовательно, внутри нас запускается «программа», которая, используя всю сознательную и бессознательную информацию, позволяет принять решение.

Тезаурус, все наши знания, все их богатство, в том числе и богатство эмоций и их индивидуальное предпочтение, начинают оказывать влияние на дальнейшее поведение в конфликте. По свидетельству Н.А. Лукьяновой, исследовавшей эмоциональные реакции людей, «репертуар» отрицательных оценок в нашем тезаурусе значительно больше, чем «репертуар» положительных [56, с. 49]. Эмоциональные оценки выражены словами: «неодобрение», «насмешка», «пренебрежение», «осуждение», «порицание», «презре-

ние», «отвращение», «омерзение», «недовольство», «возмущение», «негодование», «сарказм». Перечень положительных оценок гораздо короче: «одобрение», «ласкательность», «удовольствие», «восторг», «восхищение». Следовательно, как показано в исследовании Н.А. Лукьяновой [56, с. 51], в наших оценках и без того существует некоторый перекос в сторону негативных характеристик, которые мы лучше различаем и активнее используем. Если при этом наши оценки еще и слишком категоричны, а выборы аналогичны (черное—белое), то появляется раздвоенность, дисгармония, имеющие негативную тенденцию.

Наличие в тезаурусе нейтральной оценки событий создает дополнительные выборы, позволяя по-иному взглянуть на создавшуюся ситуацию, т. е. способствует толерантности. Если, глядя на нового в нашем поле человека, мы думаем и оцениваем, хорош он или плох, то эта категоричная оценка не позволяет его принять таким, какой он есть, и, следовательно, разрушает отношения.

Итак, возможность выбора конструктивной или деструктивной функции конфликта имеется практически в любом конфликте. На вопрос же о значении конфликта в процессе взаимодействия, т. е. в целом конструктивен он или деструктивен, можно ответить в зависимости от того, к каким результатам мы придем к его окончанию.

Если после завершения конфликта у кого-либо из участников будет наблюдаться ухудшение настроения, эмоциональная напряженность, стресс, депрессия, снижение работоспособности, активности, появление нарушений в сфере взаимоотношений, то можно говорить о том, что преобладают деструктивные, негативные тенденции.

Если конфликт будет способствовать личностному росту либо позволит почувствовать себя более гармонично в мире, а отношения с другими людьми выйдут на новый виток взаимопонимания, то это означает, что конфликт выполнил конструктивную, позитивную функцию.

Конфликты в обществе, или социальные конфликты, также могут развиваться по деструктивному и конструктивному пути. Конструктивное развитие конфликта предполагает взаимовыгодные, приемлемые для конфликтующих сторон технологии достижения завершения конфликта, в то время как использование на практике деструктивной модели завершения конфликта сопровождается разрушительными тенденциями, использованием методов агрессии, насилия, давления, шантажа.

Зарубежные исследователи подразделяют социальные конфликты на *институционализованные*, *частично институционализованные* и *абсолютные*. Целью последних (абсолютных конфликтов) является полное уничтожение оппонента, который в данной мо-

дели развития конфликта рассматривается как противник или враг. «Либо победа, либо поражение — и никакого компромисса» является их девизом; конфликты подобного рода достаточно изнурительны для их участников. Институционализированные и частично институционализированные конфликты развиваются по конструктивному пути — поиск договоренностей, консенсуса, компромисса.

В книге одного из классиков конфликтологии — Л. Козера — различаются два типа обществ: закрытое (ригидное, унитарное) и открытое (плюралистическое) [46, с. 27 — 35]. Закрытые общества, как правило, расколоты на два враждебных класса. Общественное согласие в них зависит от конфликта между этими классами, который то и дело грозит разрушить сложившийся порядок революционно-насильственным путем. В плюралистических обществах конфликты между различными слоями и группами не меньше, но в них есть социальные институты, оберегающие общественное согласие. Для того чтобы по возможности уменьшить влияние деструктивных (негативных) и использовать возможности позитивных функций, необходимо время от времени «выпустить пар», для чего и существуют соответствующие общественные институты, регулирующие эти конфликты, превращающие их в институционализированные.

Л. Козер рассматривает конфликт как способ приспособления социальных норм к изменившимся обстоятельствам. Особое внимание он обращал на роль ценностей и интересов для стабильности и развития социальных систем. Если люди уже не разделяют ценностей, на основе которых функционировала конкретная социальная система, то возникает внутренний конфликт, который ведет к распаду социальной структуры, происходит замена ее новой. В целом в обществах, открытых конфликту, который направлен на снятие напряженности, конфликт будет способствовать изменению и развитию общественных, групповых процессов, сохраняя определенный уровень стабильности и кооперативности.

В недалеком прошлом специалисты уделяли большое внимание международным конфликтам, проблемам войны и мира. «Позиции силы» широко использовались при решении конфликтных международных ситуаций. Многие исследователи подробно рассматривали в своих работах причины, условия возникновения и предотвращения войны как формы международного конфликта.

Конфликты в нашем обществе сегодня становятся все более разнообразными, но вместе с тем именно сейчас пытаются утвердиться принципы плюрализма и демократии. Таким образом, благодаря иным формам регуляции общественных процессов достигается возможность своевременного перевода конфликта из воз-

можной деструктивной формы на новый уровень. Это ведет к расширению средств, методов конструктивной регуляции социального конфликта.

Помимо упомянутых двух основных функций конфликта Ф. М. Бородкин и Н. М. Коряк выделяют еще две важные функции: диагностическую и инструментальную [15, с. 11—40]. *Диагностическая функция* конфликта заключается в том, что она позволяет выявить существующие скрытые противоречия в жизни человека или группы и разрешить их. Диагностическая функция особенно актуальна в работе специалистов-психологов, в психотерапевтической и консультационной деятельности. Ведь очень часто конфликт, особенно внутриличностный, оказывается скрытым и от самого участника. Однако в реальной жизни и просто в обычных ситуациях люди также легко используют диагностическую функцию. Мы, подобно мольеровскому господину Журдену, не подозревая о том, что пользуемся именно этим, можем идти на обострение отношений, на конфликт, чтобы понять, как надо действовать в дальнейшем. Когда возникает напряжение в отношениях с близкими или друзьями, что мы делаем? Пытаемся сначала разгадать или выяснить, что же произошло. Если этого не удается сделать, предположим, человек упорно отмалчивается, а напряженность нарастает, тогда приходится идти на конфликт в целях диагностики.

*Инструментальная функция* позволяет использовать конфликт целенаправленно, как обострение отношений для их перевода на новую стадию. Этим неосознанно, достаточно хорошо умеют в обыденной жизни пользоваться подростки. Отстаивая собственную независимость, самостоятельность, они часто идут на конфликт и его обострение, в результате чего удается добиться каких-то новых прав, а иногда и новых форм взаимодействия с родителями. Когда родители очень сильно ограничивают подростка, проявляют явное недоверие, а он стремится отстоять собственную суверенность и свободу, тогда намеренно, демонстративно он нарушает сложившиеся к тому моменту негласные соглашения, а разумным родителям приходится идти на компромиссные решения, обсуждая границы толерантности, а иногда и расширяя их. Скажем, к примеру, подростка не отпускают с друзьями на вечеринки, дискотеки, а после конфликта договариваются о том, что он будет сообщать родителям, куда и с кем он идет, а еще одно условие — домой возвращаться не позже такого-то часа. Родители пошли на уступки, но сохранили собственное влияние, оговорив границы. Подросток в явном виде получил сообщение о границах толерантности своих родителей.

Инструментальная функция достаточно широко используется в самых разных областях и сферах деятельности. Она изучена везде, где сторонам необходимо понять друг друга и прийти к согла-

шению для продолжения совместной деятельности. Важно уметь разрешать конфликты, обладать необходимым знанием для решения данной задачи, но плохо, если конфликты становятся самоцелью. Если мы что-то одобряем, позитивно оцениваем, то в нашем тезаурусе закрепляются соответствующие связи и формируются определенные установки, которые могут служить сигналом к действию. В данном случае «конфликт — это хорошо», «учись конфликтовать». Толерантность и умение действовать в конфликтных ситуациях — две составляющие, ведущие к единой цели — к равновесию и развитию. В противном случае, если мы будем столь рьяно поощрять конфликт, снова придем к ситуации «борьба во имя борьбы».

Реализация двух главных функций конфликта — деструктивной (разрушительной) и конструктивной (созидательной) — во многом зависит от социальных установок и отношения к конфликту, от той роли, которая ему отводится в жизни человека и общества, и, что не менее важно, от обучения поведению в конфликте.

Эти привычные модели поведения в конфликте закладываются с раннего детства путем «списывания» родительских моделей. Позднее они «списываются» с учителей и закрепляются всей системой воспитания. Если простейшее противоречие, скажем, надевать не или надевать ребенку шапку, когда он идет гулять, взять с собой игрушку или не брать, приводит к тому, что он получает вместо разъяснения подзатыльник, то в будущем, став взрослым, он будет аналогичным способом разрешать конфликтные ситуации. Это не означает, что обязательно будет раздавать подзатыльники, но для него насилие в любой его форме будет восприниматься естественно. Если учитель по поводу и без повода выгоняет из класса, кричит, оскорбляет, то и он «прикладывает руку» к формированию интолерантности в форме насилия, неуважения и непризнания.

Вербальная информация (слова, речь) и невербальная (мимика, жесты, позы), которыми люди пользуются, могут способствовать в конфликтных ситуациях конструктивности или деструктивности. Привычка использовать оскорбительную лексику, к примеру мат, который употребляют иногда как «смазку», как при сказку, может привести к серьезным деструктивным последствиям, в особенности с людьми, которые это воспринимают как посягательство на самое святое. Оскорбления, ругательства, «плохие слова», являясь составляющей насилия, квалифицируются психологами как **вербальная агрессия**. Давайте проведем мысленно простенький эксперимент. Вспомните, было ли хоть раз в вашей жизни, чтобы вам кто-то сказал: «дурак», «лох», «кретин», «идиот» и т.д. А теперь вспомните, говорили ли вы кому-то такие же слова? А если посмотреть на это с психологической точки зре-

ния, то это и есть вербальная агрессия, т.е. насилие по отношению к личности.

Стремление к насилию, агрессии многие авторы считали изначально присущим человеку. Исходя из этого, конфликты не могут раз и навсегда быть разрешены и устранены из общества, отношений между людьми, группами, государствами. Поэтому исследователям необходимо: разрабатывать предупредительные формы развития конфликта, меры по разрешению и переводу конфликта на новый уровень, не ожидая деструктивных форм развития, завершения конфликта; много внимания уделять изучению вопроса прогнозирования и предотвращения вооруженных конфликтов, а также насильственных форм сопротивления.

Основными теориями при изучении социальных конфликтов являются теория ограниченных ресурсов и теория человеческих потребностей. **Теория ограниченных ресурсов** считает, что в любом обществе имеется недостаток ресурсов, а также социальных возможностей и условий, необходимых человеку. В частности, Р.Дарендорф рассмотрел социальный конфликт в аспекте жизненных шансов, по сути являющихся ресурсом, т.е. теми возможностями, которые имеет каждый индивид в конкретном обществе. Общество, стремящееся к устойчивости развития, должно постоянно расширять, увеличивать жизненные шансы, т.е. ресурсы [31, с. 142].

Понятно, что ресурсы в любом обществе ограничены и люди обладают ими в разной мере, поэтому между отдельными людьми и между социальными группами идет постоянная борьба за их перераспределение, что связано с наличием отношений конкуренции, соперничества, соревнования. Демократия открыто предполагает существование различий между людьми, признает конфликт при отстаивании этих различий, изменение и перераспределение ресурсов, многообразие интересов и постоянный поиск согласия и компромисса. Таким образом, разрешение конфликта в теории ограниченных ресурсов означает выяснение наличия ресурсов в обществе, возможности их увеличения и распределения. Конфликт может быть одним из методов распределения социальных ресурсов.

**Теория человеческих потребностей**, одним из авторов которой является К. Ледерер, имеет достаточно много сторонников и последователей в США. Она анализирует потребности и возможности человека, а также способы удовлетворения этих потребностей. Согласно данной теории, причиной социальных конфликтов является лишь ограниченное число потребностей. Иными словами, всем одновременно нужны жилье, машины, пища, одежда и т.д., а возможности удовлетворить всех одновременно нет. Показателем потенциального конфликта является напряжен-

ность, а ее индикатором — появление дестабилизирующих факторов и ситуаций, увеличение деструктивных отношений между людьми и системами, поэтому социальные конфликты требуют анализа и изучения для эффективной их регуляции и завершения.

Рассматривая конфликты как один из двигателей развития человека, общества и отношений, необходимо учитывать, что они не неизбежны. Процесс развития всегда содержит потенциальные конфликты, но управление, предупреждение и профилактика конфликтов делают свое дело. Одним из средств профилактики являются конфликтологическая грамотность и толерантность сознания. Ведь если в человеке заложено отношение к другому, иному, чем Я сам, такое же отношение, как к самому себе, то деструктивных конфликтов станет явно меньше. Понимая, что, скажем, потребность в воде есть абсолютно у всех, можно спешить первым использовать ее, а можно действовать толерантно — подумать и позаботиться о том, чтобы и другому, пусть даже неизвестному тебе человеку досталось тоже что-то. Воспитание в себе таких качеств есть путь цивилизованного развития, который очень важен. Для сохранения целостности системы, ее стабильности и развития необходимо прежде всего самому быть личностью и научиться в другом видеть такую же личность.

**Важнейшие деструктивные (негативные) функции конфликта выражаются в:**

- непонимании и отсутствии стремления понять друг друга;
- неадекватности восприятия и реагирования на действия и высказывания другой стороны;
- изменении психологического климата в группе;
- уменьшении сотрудничества и нарастании изоляции;
- изменении деловой активности, снижении производительности каждого и группы в целом;
- подмене цели — люди стремятся не к достижению согласия и реализации первоначальной цели, а к победе, утверждению силы;
- изменении эмоционального состояния;
- эмоциональных затратах в процессе конфликта;
- истощении материальных и духовных ресурсов, жизненных сил в результате конфликта;
- нарушении стабильности сложившейся системы отношений.

**Главные конструктивные (позитивные) функции социального конфликта:**

- способствует изменениям и развитию (личности или группы), позволяет сторонам лучше понять друг друга;
- стимулируя развитие личности, способствует росту человека чувства ответственности, осознанию им собственной значимости;

- способствует сплочению единомышленников, т.е. структурированию групп и созданию коллективов, организаций;
- создавая условия выбора или принятия решения, открывает дорогу новому, усовершенствованиям, творчеству, не давая сложившейся системе отношений застыть, окостенеть;
- играет информационную и связующую роль, поскольку в ходе конфликта его участники узнают иногда самые неожиданные вещи друг о друге и о себе;
- создает условия для переоценки отношений моральных качеств людей — ответственности, порядочности, преданности делу и т. д., в возникающих ситуациях выявляются достоинства и недостатки людей, не замечавшиеся прежде;
- стимулирует активность, создает условия для выдвижения новых лидеров;
- снимает подспудную напряженность и дает ей выход, восстанавливая оптимальное равновесие в отношениях, в возможностях развития и эффективного функционирования социальных субъектов (индивида, группы, систем и организаций);
- выполняет диагностическую функцию: выявляя поле напряжения, неблагополучия, расхождения целей, интересов (иногда его используют как средство, чтобы прояснить обстановку и понять состояние дел), можно понять, как изменить ситуацию.

**Вопросы и задания для самостоятельной работы**

1. Опишите на карточках примеры конфликтов индивидуальных и социальных, которые коснулись непосредственно вас или как-то затронули ваши интересы.
2. Схематизируйте существующие подходы и направления изучения социального конфликта.
3. Приведите примеры различных типов внутриличностного конфликта из литературы.
4. Вспомните и подберите примеры ролевого конфликта из художественных произведений.
5. Проанализируйте используемые вами защитные механизмы. Какие из них конструктивны?

**Контрольные вопросы и задания**

1. Назовите основные функции конфликта и перечислите их составляющие.
2. Как можно определить конструктивность или деструктивность конфликта?
3. Как вы понимаете диагностическую и инструментальную функции конфликта?
4. Что такое вербальная агрессия?
5. Что такое невербальная и физическая агрессия?
6. Какова роль вербальной и невербальной агрессии в конфликте?

7. Рассмотрите и приведите примеры абсолютных конфликтов.
8. Какие из конфликтов можно считать институционализированными?
9. В чем различие институционализированных и частично институционализированных конфликтов? Как вы это понимаете?
10. Назовите концепции, являющиеся исходными для анализа социальных конфликтов.
- U. Изложите кратко смысл, содержание основных концепций социального конфликта.
12. Какие конфликты можно отнести к индивидуальным и почему?
13. Что такое защитные механизмы? Какие из них наиболее конструктивны?
14. Понятие социальной роли и ролевой конфликт.
15. Типы ролей и основные группы ролевых конфликтов.
16. Внутриличностный конфликт: основные типы.
17. Межличностный конфликт.
18. Внутригрупповой конфликт и отношение к нему в отечественной и зарубежной психологии.
19. Межгрупповой конфликт.
20. Понятие группового фаворитизма.

## Раздел 8

### ВЛИЯНИЕ УСТАНОВОК ТОЛЕРАНТНОГО СОЗНАНИЯ НА РЕАГИРОВАНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Тормозить себя нужно на каждом шагу, и это должно превратиться в привычку... человек без тормоза — это испорченная машина.

*А. С. Макаренко*

### РОЛЬ УСТАНОВКИ (АТТИТЮДА) В КОНФЛИКТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Термин «установка» употребляют сегодня практически все, даже люди, далекие от науки. В отечественной психологической науке исследования установки связываются с именем грузинского психолога Д. Н. Узнадзе, работы которого приобрели в XX в. мировую известность.

Установка — всегда избирательное отношение человека к чему-то для него в данный момент важному, она фиксирует его готовность к определенной деятельности. Установкой объясняют знакомые учителям «ошибки адаптации», когда ученик «по привычке» и на новые стимулы отвечает прежней реакцией, «ошибки ожидания», когда он реагирует еще до того, как поступила исполнительная команда. Помните сюжет в киножурнале «Ералаш», когда новая учительница говорит: «Петров, к доске», а приученный к недовольству учителя мальчик отвечает: «Ну что Петров?! Как чуть что, так сразу Петров». Или другой сюжет: одноклассники позвали мальчика, чтобы сообщить, что его наградили за спасение утопающих, а он, увидев их всех вместе, по привычке решил, что бить будут.

*Установка — готовность, предрасположенность человека, возникающая при предвосхищении им определенного объекта (или ситуации) и обеспечивающая устойчивый, целенаправленный характер деятельности.*

Для анализа установки начнем с экспериментов Д. Н. Узнадзе. Один из них состоял в том, что сначала испытуемому давали два Шара, равных по весу, но отличающихся друг от друга по объему. Затем испытуемый получал в руки пару равных по объему шаров.

После десяти повторных предъявлений, когда его попросили сравнить эти шары, он был убежден, что они неравны: большим казался шар в той руке, в которой он прежде держал меньший по объему шар. Это явление многие пытались объяснить как «обманутые ожидания», тогда в следующей серии экспериментов испытуемых стали гипнотизировать. В таком состоянии они получали неравные по объему шары, при этом им внушали, что они должны основательно забыть все, что происходило во время сна. Затем испытуемого отводили в другую комнату, там будили, а через некоторое время давали в руки шары, уже равные по объему. Подавляющему большинству испытуемых опять-таки большим казался шар в той руке, которая во время сна держала меньший из шаров. Экспериментатор квалифицировал наблюдавшееся состояние как «внесознательный психический процесс», который оказывал влияние на содержание сознания.

Дальнейшие исследования Д.С.Узнадзе показали, что в установке проявляется нечто, существующее в глубинах человеческого существа, недоступное его собственному сознанию, т.е. «бессознательное», однако поддающееся объективному исследованию в процессе формирования, — «привычка», «подкрепление». Установку можно рассматривать как своеобразный аппарат вероятностного предвидения, служащий для направления активности в соответствии с поступающей информацией и информацией, хранящейся в тезаурусе. В конечном счете всякая установка ориентирована на определенную линию поведения. Но для того чтобы дойти до цели, надо нацеливаться не туда, где она находится в данный момент, а туда, где, вероятно, окажется, когда до нее дойдут направляемые усилия.

Термин «социальная установка» первоначально использовался для обозначения широкого круга отношений личности к другим людям и самому себе, к работе и всей жизни. Объем содержания термина «установка» оказался настолько беспредельным, что сам термин начал терять всякий смысл. В результате в отечественной литературе появилось слово *attitud* (калька с фр. *attitude*), ставшее социально-психологическим термином, близким по смыслу к социальной установке. В авторитетном обзоре Г.Оллпорта [70] отмечены пять признаков, повторяющихся в разных определениях аттитюда: а) состояние сознания и нервной системы; б) готовность к реакции; в) организованное; г) на основании предыдущего опыта; д) оказывающее направляющее и динамическое влияние на поведение. На житейском уровне в подобных случаях говорят об «отношении». Однако понимается это слово нестрогое, очень широко и неоднозначно. Выражение «я к тебе хорошо отношусь» плюс само отношение близко к позитивной установке.

*Социальная установка — это понятие, обозначающее предрасположение индивида или группы определенным образом реагировать на*

*те или иные явления социальной действительности.* Она является устойчивой во времени системой взглядов об объектах и явлениях действительности, которая предопределяет поведение человека.

Понятие аттитюда было введено в западной психологии У.Томасом и Ф.Знанецким в 1918 г., а его интенсивное изучение началось в 50-х гг. Изучение данной проблемы является одной из важных психологических задач, поскольку установки тесно связаны с поведенческими реакциями человека, а их взаимовлияние особенно важно для развития толерантности в обществе. В отечественной психологии проблемой аттитюдов занимались В. А. Ядов, Ш. А. Надирашвили, А. Г. Асмолов, Г. М. Андреева и другие исследователи.

Сегодня аттитюд понимается как готовность к определенному действию. Установки имеют три измерения:

*когнитивное* — мнения, взгляды, убеждения человека относительно какого-либо предмета или явления;

*аффективное* — эмоции, как положительные, так и отрицательные по отношению к человеку или ситуации;

*поведенческое* — готовность к определенным поведенческим реакциям, убеждениям и переживаниям человека.

С аттитюдами связаны три вида явлений: *оценка ситуации, оценка образа действий*, а также *две взаимосвязанные оценки* предметной ситуации и действия, служащего ее сохранению, достижению, избежанию или предотвращению.

Говоря о конфликтах и поведении в конфликтных ситуациях, мы уже можем представить себе, какова роль установок в нем, если аттитюд определяет оценку ситуации, оценку и выбор действия и т.д. Рассматривая социальные установки, Д.Майерс ставит вопрос о том, что же является первичным — поведение или установка [58, с. 153]. Несомненно, что установки отражаются в поведении, однако связь между этими явлениями зависит от ряда условий. Аттитюды предопределяют поступки в том случае, если другие влияния (социальные ожидания, давление группы, ситуация, противоречащая проявлению какой-либо установки, и т.д.) на поведение уменьшены, считает Д.Майерс.

Установки тем больше влияют на конкретное поведение, чем ближе они выражены по отношению к данному конкретному поведению. Если же установки выражены слишком общо, например «всем необходимо заботиться об окружающей среде», то совсем необязательно они будут определять конкретное поведение, например работу о чистоте городских улиц, собственное участие в этом. Если существуют какие-либо напоминания об установке, будь то воздействие других лиц или ситуаций, установка закрепляется и будет оказывать дальнейшее влияние на поведение человека [58, с. 162]. Очень часто так подростки начинают курить. Глядя на товарищей, которые вытащили из кармана сигареты, когда

прозвенел звонок, подросток сначала просто идет поддержать компанию, пообщаться. Затем, когда установка сформировалась, звонок начинает вызывать реакцию — поиск сигареты, а со временем это переходит в зависимость, от которой уже очень трудно избавиться.

На формирование установок, безусловно, оказывает влияние межличностное взаимодействие. Формирование определенной установки часто опосредовано отношением личности к партнеру: если отношение к партнеру положительное, то установка вырабатывается в соответствии со взглядами партнера; если же отрицательное — то в противовес этим взглядам. В некоторых случаях при этом могут возникать внутриличностные конфликты. Обнаруживая у партнера, кому доверяете, положительное отношение к явлению, которое вы оцениваете негативно (уже сформирована отрицательная ориентация), можно попасть в ситуацию внутреннего конфликта. Например, вы не курите и считаете это вредным, а ваш друг, вроде бы разумный человек и вы ему доверяете, начал курить. У вас может возникнуть внутриличностный конфликт. Выходом из такого конфликта будет смена установки либо по отношению к партнеру, либо по отношению к ценности или явлению. Однако этот конфликт может вызвать немалое напряжение, и выход из такого конфликта не всегда легок. Можно сменить установку и считать, что если друг поступает так, то это не так уж и плохо, что, собственно, и делают люди слабые, нестойкие. Можно поступить иначе — отказаться от друга. Но существует и третья позиция, напрямую связанная с толерантностью, — понять выбор друга как его решение, но не следовать за ним в этом вопросе, а сохранять приверженность своей позиции. Именно стойкость вашей позиции может повлиять на него и заставить его изменить отношение к курению.

Изменение социальных ориентаций также имеет свои закономерности. Крайние социальные ориентации отличаются особой стойкостью. Чем большей крайностью отличается установка человека, тем более нетерпимо он относится даже к самому незначительному различию во взглядах.

Приступая к изложению методов экспериментального изучения установок, Б. Грин выделяет два необходимых и достаточных признака последних: а) последовательные, согласующиеся между собой (коррелирующие) реакции индивида; б) реакции на определенные социальные объекты [25, с. 229—233].

Одной из первых в социальной психологии появилась «шкала социальной дистанции», предложенная в 1925 г. Э. Богардусом. Она предназначалась для определения степени приемлемости для испытуемого человека другой расы, национальности, культуры, веры. По сути дела, речь шла об уровне толерантности по отношению к таким представителям: 1) возможность выйти за него замуж или

жениться; 2) стать его другом; 3) жить в одном доме или на одной улице как соседи; 4) работать в одной профессии; 5) быть гражданами одной страны. Метод с использованием шкалы Богардуса позволял измерять и сравнивать между собой установки к представителям разных национальностей, одновременно с его помощью можно выявить и осознать степень собственной толерантности.

Отдельным эпизодом являются установки учителя, в частности, в ситуации его встречи с новым человеком — с родителем, спонсором, другим учителем. Проиллюстрируем их интересным материалом, взятым из книги В.Б.Ольшанского [69, с. 115]. Автор выделяет следующие установки учителя при встрече с родителями:

*инструментальная (утилитарная) функция:* готовность приспособить данного человека, например, для совершенствования обучения — выступление с докладом, помощь в оформлении кабинета и т.д.;

*защитная функция:* повышенная уязвимость, готовность в любой момент огрызнуться, отстаивать представления о самом себе и свою самооценку. Данная функция может проявиться и в случае защиты себя от осознания неприятностей, переживаемых другими людьми, например, педагог может искренне не понимать, что своими действиями причиняет боль учащимся;

*ценностно-экспрессивная функция:* готовность отстаивать перед этим человеком некоторую систему взглядов, убеждать его в обоснованности определенных мнений и оценок;

*познавательная функция:* стремление почерпнуть из беседы с новым человеком сведения, дополнительные к сложившейся картине мира.

Измерение установок — большой, хорошо структурированный и насыщенный раздел социальной психологии, несомненно, связан с исследованием конфликтов и толерантности. Изучение отношения к другому, где особое внимание уделялось изучению националистических установок, позволило выяснить, что предубеждения зарождаются в детстве. Они проявляются в ограничении контактов с «иными, не такими, как Я» и последующем отвержении групп «они» и их символов. Только значительно позднее усваивается сложившееся в определенной культуре обоснование данного предрассудка.

Методы профилактики националистических проявлений в конфликтах имеют довольно большую историю в работах западных психологов, но интересные находки имеются и в отечественной науке. В частности, как описывает В. Б. Ольшанский [69, с. 82], вместо того чтобы разъяснять младшим школьникам необоснованность националистических предрассудков, учитель демонстрирует Пагубность дискриминации. Несколько дней подряд он всячески

третировал и унижал брюнетов, хотя, разумеется, не они выбрали себе цвет волос и он никак не связан с такими качествами как честность, ум, доброта. Когда дети на себе ощутили несправедливость такого обращения, учитель переключался на блондинов. Далее находил новые основания, пока, наконец, класс единомышленно не поднимался против всякой дискриминации.

В единственном в мире «Музее толерантности» в Лос-Анджелесе используют еще один способ для осознания влияния собственных установок на принятие решений — наблюдение за собственными выборами со стороны, или *рефлексия*. Посетителям музея предлагается посмотреть фрагменты фильма, в котором белый полицейский и черный задержанный (или нарушитель), рассказывая о случившемся, предлагают свои версии конфликта. Зрители должны оценить поведение героев фильма, а затем ввести в компьютер свои ответы — кто из них прав, а кто нет и почему (версии предлагаются, но есть возможность их дополнить). По ходу фильма полицейский ранен, и на его месте оказывается черный, а нарушителями становятся белые. Это сделано ненавязчиво, и зритель, увлеченный сюжетом, как бы даже не замечает подмены героев, но его выводы, оценки, решения демонстрируют иное. Сюжет состоит из восьми отрывков, после просмотра которых все помещенные в компьютер данные по каждому эпизоду демонстрируются в виде диаграммы на большом общем экране. Каждый участник может видеть, что с ним происходило, как менялись его собственные оценки и оценки всей группы в зависимости от расовых установок. Кроме того, видна собственная категоричность или гибкость в понимании и оценке ситуаций. Возможность соотносить свои решения с решениями других людей открывает поле для самоисследования. Эта интерактивная система никому ничего не объясняет, не дает прямых интерпретаций, но оказывается весьма эффективной. В музее обучаются и повышают свой уровень толерантности учителя не только из США, но и из других стран. 1

## ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ В КОНФЛИКТЕ И САМОРЕГУЛЯЦИЯ

...Недостаточно быть знатоком броском и расчетов — нужно собою владеть, это трудней и важней.

*Овидий Назон*

Конфликт является лакмусом для человеческих взаимоотношений именно благодаря эмоциональному реагированию: одни люди проявляют в таких ситуациях «суровую сдержанность», другие впадают в ажиотаж, одни плачут, ищут защиты, покровитель-

ства, другие срывают свой гнев на окружающих. Есть и такие, кто умудряется сочетать в себе обе эти реакции — сначала проявляют агрессию, а затем сожалеют об этом, раскаиваются, плачут, просят прощения. Конфликт часто высвечивает те черты и проявления, о которых не подозревал даже сам человек. В незатейливом «кухонном» конфликте человек может вдруг понять, способен ли он в гневе управлять своими реакциями, может ли держать удар, способен ли укротить свои чувства, чтобы не превратиться в зверя. Все это проявления внутренней толерантности или интолерантности, т.е. внутренняя устойчивость, сохранение равновесия в конфликтных ситуациях. Именно эта внутренняя толерантность, которая постоянно развивается и самим человеком в себе культивируется, способствует саморегуляции. Для этого необходимы самопознание и рефлексия.

Умение наблюдать за своими действиями, за собой со стороны, да еще в ситуации аффекта — задача практически невозможная. Возможна, однако, постоянная тренировка собственной толерантности как профилактика. Поскольку в конфликте проявляются все достоинства и недостатки человека, то самопознание и самовоспитание — это самое важное условие развития внутренней толерантности.

Эмоциональное реагирование и соответствующее поведение в конфликте могут стать источником душевных переживаний и даже несчастий, превратив жизнь человека в бесконечную череду эмоциональных взрывов, опустошающих его, порождающих уныние, потерю отношений с людьми. Однако конфликт для человека, ориентированного на толерантность, сопровождаемый получением конструктивной обратной связи и соответствующим осознанием, может оказаться средством выхода из сложившейся ситуации и способствовать личностному росту.

Эмоции играют значительную роль и в ситуации конфликта. В работе «Способы разрешения конфликтов» [80, с. 201 Д. Г. Скотт называет их основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт. Порой наши эмоции, переполняя сознание, способны заставить нас действовать нерационально. При любых взаимоотношениях может возникнуть раздражение. Попытки выразить его могут привести к новым обидам, а собственное раздражение может подпитывать раздражение другого человека. Важность и значимость эмоциональных переживаний в конфликте связаны с личностными особенностями этих переживаний. Тем не менее всем в определенной мере известны переживания прошлого, или так называемая *эмоциональная тирания*, т.е. когда воля чувств оказывается сильнее воли разума, когда негативные эмоции могут тормозить и затруднять разрешение конфликта. Искусство управления собственными эмоциями состоит в умении направлять их в нужное русло: не следует потакать своим чувствам, но и не надо их

подавлять. Эмоции помогают нам увидеть, в каком направлении мы двигаемся, служат показателем наших достижений.

В этом разделе мы попытаемся рассмотреть особенности эмоционального реагирования в ситуации конфликта. Начнем с понятий «тревога» и «тревожность».

*Тревога* — психическое состояние беспокойства, испытываемое человеком без ясного осознания его источника. Это эмоциональное состояние характеризуется напряжением, ожиданием неблагоприятного развития событий и возникает в ситуации неопределенной опасности. Оно включает комплекс эмоций — страх, горе, стыд, гнев, вину, интерес и возбуждение.

*Тревожность* — склонность индивида к переживанию тревоги. Она может стать устойчивой чертой личности — склонностью человека воспринимать угрозу своему Я в различных ситуациях и реагировать на них усилением тревоги. Тревожная личность воспринимает мир как несущий потенциальную угрозу и опасность. Это значит, она любой ценой стремится к спокойствию, ищет успокаивающих привязанностей, стремится уступать желаниям и мнениям других, не отстаивает свои интересы, всячески избегая конфликтов. В конфликте такая личность, предпринимая действия, выбирает одну из трех возможных реакций:

- 1) бегство от ситуации, если при оценке она воспринимается как опасная, т.е. опасность больше по сравнению с имеющимися средствами ее разрешения. Бегство сопровождается эмоцией страха;
- 2) агрессия (атака физическая или словесная);
- 3) ступор (оцепенение, неспособность анализировать ситуацию, думать).

Тревожность как свойство личности или временное состояние зачастую становится причиной повышенной конфликтности личности. Повышенный уровень тревоги ведет к появлению защитных механизмов, которые свойственны каждому и помогают даже избавиться от тревоги до тех пор, пока не начинают мешать адекватной оценке действительности.

Зависимость восприятия от эмоционального состояния показана во многих работах отечественных авторов (Л.Я. Гозман, Л.А. Китаев-Смык, М.А. Смирнов и др.). Любому человеку известно, что настроение влияет на непосредственные эмоциональные реакции: меняет направление мыслей, восприятие и поведение человека. Если человек, обиженный кем-нибудь, очень расстроен или раздражен, то он находит тысячу поводов для неудовольствия, нетерпения, страха и др., особенно если повод к этому он может найти в том человеке, который был причиной его первичной реакции, или в чем-нибудь, с ним связанным.

Отрицательные эмоции влияют и на процесс мышления. Страх сковывает мысль, стыд делает человека чувствительным к оцен-

кам других, а желание избежать стыда в будущем активно направляет мышление в соответствующее русло. Вина стимулирует огромное количество мыслей, отражающих озабоченность своей ошибкой. Л.А. Китаев-Смык выделяет три направления влияния эмоций на процессы мышления:

- 1) мнительность, появление навязчивых мыслей, образов, сверхнастороженности;
- 2) уход от решения проблемы: уменьшение активности мышления, потеря интереса к жизни, течение мыслей на месте;
- 3) осознание неразрешимости проблемы (псевдоуход от нее, мистические акции, поиск нетривиальных решений, уход в мысли о прошлом) [45, с. 216].

Восприятие конфликтной ситуации и поведение человека в конфликте зависят от прошлого опыта, в том числе и от опыта эмоциональных переживаний. Любая связь человека с прошлым обусловлена процессами памяти. Как утверждает К. Изард [43, с. 43], наши эмоциональные переживания в настоящем появляются из «странных совпадений», основой которых становятся прошлые эмоции.

Это хорошо демонстрируют опыты с овцами. Удар током стимулирует появление у овцы страха, но после двадцати ударов страх проходит. Если же перед ударом включить метроном, прибор, в свою очередь, станет причиной страха у овцы. После ста таких включений прибора, сопровождавшихся ударами тока, обнаружилось, что страх у животного, вызванный звуками метронома, сохраняется, причем на всю жизнь. Метроном в данном опыте стал условным активатором эмоций. Таким условным активатором конфликта может служить любой сигнал, вызывающий определенную эмоцию. Человек, имеющий опыт негативных переживаний, в определенной ситуации сталкивается с условным активатором, что влечет за собой снова отрицательные переживания, влияющие на восприятие, мышление, внимание. Иными словами, ситуация может восприниматься как конфликтная даже там, где существует только иллюзия противоречия.

Активатором может быть слово, предмет или действие, которые сохраняются в памяти, увеличивая вероятность их последующего воспроизведения. Люди различаются по степени таких воспоминаний и актуализирующихся эмоций. Пример влияния прошлого опыта на эмоциональное реагирование описан в эксперименте В.С. Роттенберга и В.В. Аршавского с крысами [74, с. 71—91]. Крысы подвергались ударам тока, но, будучи лишенными всякой возможности избежать этого, у них формировалось чувство безысходности. На следующем этапе они могли бы избежать ударов тока, если бы активно реагировали, но сформированная ранее безысходность служила причиной их дальнейшей пассивности. Помните притчу о лягушке, лопавшей в крынку со сметаной?

Пассивная лягушка утонула, а активная, барахтаясь, сбила из сметаны масло и благополучно выскочила наружу.

Чувство безысходности у людей зависит от их индивидуальных особенностей, но, как полагают некоторые авторы, негативный прошлый опыт человека может способствовать снижению поисковой активности в ситуации конфликта. По утверждению В.С. Роттенберга и В.В. Аршавского, поисковая активность определяет «устойчивость организма к стрессу и вредным воздействиям при самых различных формах поведения». Об этом неплохо было бы помнить, особенно учителям и родителям, в связи с неотвратимостью наказаний. Возможно, именно так, стремясь добиться от ребенка неукоснительного соблюдения норм поведения и правил с помощью наказаний, они иногда способствуют снижению поисковой активности школьника в целом. Конечно, правила нужны и важны, но нельзя забывать и о том, что перед нами живой человек со своими индивидуальными особенностями.

Толерантность учителя, его гибкость и умение принять другого, много, чем он сам, сослужили бы хорошую службу.

Напоминания о прошлом конфликте, сопровождаемые возникновением эмоциональных переживаний, изменяют процессы мышления, внимания и «программируют» восприятие конфликта и мира вообще, подгоняя его под уже сложившийся образец. Важную приспособительную роль поэтому играют установки толерантности, помогая человеку сохранять определенную стабильность в постоянно изменяющемся мире, существовать, не затрачивая сил на «борьбу с ветряными мельницами», т.е. бессмысленную борьбу. При этом особенно важна *ригидность личности* — затрудненность (вплоть до полной невозможности) в изменении намеченной субъектом программы деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки. Это часто бывает связано с выбором определенной роли в конфликте.

*Эмоциональная ригидность* выражается в заторможенности жесткости эмоциональных откликов на изменяющийся объект. Мысли, действия, эмоции сегодняшнего конфликта возникают, «как оказывается, не только под воздействием происходящего в настоящий момент, но и под воздействием глубинных подсознательных процессов, охватывающих зачатки мыслей, неразрешенные отношения, конфликты и связи» [50, с. 41]. Если мы ограничиваем выражение таких эмоций, как гнев, страх, мы снижаем нашу способность адекватно воспринимать действительность. Травмирующий опыт, неразрешенные, невыраженные, а часто неосознанные эмоции накладывают свой отпечаток на наше восприятие. Такие эмоции, затаившись, ожидают возможности выйти наружу, и чем больше их «в прошлом, тем меньше мы в кон- такте с настоящим», — отмечают Х. Корнелиус и Ш.Фейр [49 с. 216].

«Невыраженные, не нашедшие себе выход эмоции загоняются вовнутрь, что способствует перегрузке психики и ее разрушению», — пишет Э.Шостром [100, с. 73]. Он утверждает, что нам необходимо уметь выражать свои истинные чувства. Однако данная проблема сопряжена с нормами поведения в обществе, что ставит другую задачу — как, выражая свои чувства, не нарушить мир другого человека (не ранить его) и равновесия в обществе. В этом отношении опять мы выходим на проблему толерантности. Позиция личности, или установка толерантности, позволит найти это решение.

Подавление отрицательных эмоций, невозможность искренне отреагировать на происходящее вредят человеку, но вместе с тем нельзя утверждать, что отрицательные эмоции вредны всегда. По мнению ряда авторов, они являются наиболее важными и функциональными эмоциями человека. И как это ни парадоксально, у человека существует неосознаваемое влечение к получению не только положительных, но и отрицательных эмоций. Л.А. Китаев-Смык считает, что к выражению эмоций в конфликте следует относиться очень аккуратно. Контроль эмоций осуществляется большей частью неосознанно. Значит, люди с повышенным контролем за отрицательными эмоциями и люди с пониженным или нормальным контролем будут по-разному выражать их в ситуации конфликта. А между самой эмоцией и ее внешним выражением (экспрессией) существует непосредственная связь. В конфликте это не способствует разрядке ситуации, а, наоборот, вызывает нагнетание эмоциональной активности, мешая конструктивному разрешению конфликта [45, с. 365]. *Необузданное выражение своих отрицательных эмоций по отношению к другому человеку — тупиковый путь, препятствующий конструктивному разрешению конфликта.*

### Агрессия и гнев в конфликте

Агрессивные состояния имеют и биологическую основу, которую необходимо учитывать. Как известно, изменение гормонального фона, выделение адреналина и норадреналина являются сильными конфликтогенами. Состояние гнева, ярости всегда сопряжено с выделением норадреналина. Гнев требует выхода, но, выплеснувшись, он возвращается, словно бумеранг. Существуют разнообразные способы снятия агрессии.

*Пассивный способ* предполагает возможность кому-то поплакаться, выговориться. Слезы облегчают страдания, снимают внутреннее напряжение. Сами того не ведая, мы осуществляем психотерапевтическую помощь, когда выслушиваем других.

*Активный способ* состоит в двигательной активности. Адреналин — спутник агрессии — сгорает от физической нагрузки. Помните, как былинные богатыри в русском фольклоре выполняли

сельскохозяйственные работы в мирное время. Действительно, работа топором, пилой, косой очень полезна. Можно использовать и такие формы, как ручная стирка, уборка квартиры, а также танцы • спорт (бег, бокс, плавание, быстрая ходьба, футбол и т.п.).

**Логический способ** годится не всем и не всегда. Он приемлем только для людей сугубо рациональных, желающих во что бы то ни стало докопаться до сути. Эта аналитическая работа позволяет посмотреть на ситуацию с внешней позиции, и, кроме того, сам процесс требует энергии, что способствует разрядке и успокаивает.

Как сопротивляться агрессии партнера? Прежде всего есть испытанные способы не поддаваться на провокацию. Так, если ваш партнер повышает голос, не следует отвечать ему тем же, а лучше все больше понижать свой голос или вообще начать говорить тише потом. На агрессивные, захватывающие жесты партнера не реагировать резко, следует замедлить свои движения. Изменить текст обращений к оппоненту, изъяв из речи все личные местоимения на определенное время, сделав весь текст (послания ему) безличным.

Каждому человеку свойственно использовать три основных способа ответа на агрессию.

1. **Ответная атака.** Данный способ заключается в том, что жертва агрессии отвечает на реплики агрессора схожими репликами, что, во-первых, моментально создает порочный круг вербальной агрессии, а во-вторых, служит доказательством того, что агрессор достиг своей цели — привлек внимание жертвы и самоутвердился за ее счет.

2. **Логически обоснованный спор.** Менее опасным, чем первый, способом, является попытка убедить агрессора в его неправоте путем спора с подкреплением своей точки зрения доказанными (или общепризнанными) фактами. В этом случае у жертвы появляется шанс остановить акт агрессии, если агрессор действительно хочет понять суть. К сожалению, по данным американских ученых, 93 % вербальных агрессоров объясняют мотивы скандалов исключительно потребностью привлечь внимание жертвы.

3. **Просьбы и мольбы.** Этот способ в большинстве случаев приводит к обратному результату — поощрению агрессора, сигнализируя ему о том, что он добился своей цели. Жертва неявно признает силу и право агрессора на доминирование в отношениях, следовательно, провоцирует личность агрессора на новые эксперименты с ней.

Учитывая тот факт, что ни один из приведенных выше способов не дает реального выхода из ситуации вербальной агрессии, приведем еще пять типов эффективных речевых сообщений, разработанных В. Сатир [78], которые используются человеком при реагировании на раздражающие ситуации, сопутствующие нам на протяжении всей жизни и являющиеся причинами агрессии. Вый-

ти достойно из подобной ситуации, т.е. не потеряв сознательного контроля над ней, — значит, избежать насилия, сохранить хорошее настроение.

Три первых типа ведут к эскалации враждебности участников конфликта.

**Упрек** — явно враждебный стиль сообщения. Человек, использующий его, моментально развязывает вербальную конфронтацию.

**Излишний сарказм**, в отличие от упрёка, облечен в форму лживо-приветливого сообщения, что, однако, не мешает ему быть столь же опасным для окружающих, как и упрёк.

**Сбивание с толку** соединяет в себе использование нескольких типов ответов с попеременным переходом от одного к другому, сопровождаемым изменением языка телодвижений. Данный тип характерен для ситуации паники; он свидетельствует о том, что человек, употребляющий его, находится в неловком положении и ищет посторонней помощи, не зная, что сказать. В быту про такое поведение обычно говорят, что такой человек теряется.

Следующие два способа ответов, как показывает практика психологических исследований, оказываются вполне эффективными для предотвращения акта вербальной агрессии.

**Компьютерный ответ** допускает только в крайнем случае использование Я-конструкций и персонализированных предложений. В основном же речь состоит из общих, не несущих эмоциональной окраски фраз, заставляющих людей, вовлеченных в конфликт, рассматривать собеседника как неодушевленный предмет, «компьютер», на который бессмысленно кричать. Следует, однако, отметить, что «компьютерные» ответы могут вызвать ярость у неуравновешенного человека, а это может привести к переходу вербальной агрессии в физическую.

**Уравнивание** направлено на передачу правдивых данных в разговоре, с полной свободой использования Я-высказываний. Данный тип является оптимальным в разговоре, но, учитывая невозможность постоянного употребления правдивых фраз, особенно в ситуации враждебности, его эффективность не достигает 100%. Тот, кто лучше владеет собой, управляет своим состоянием и трезво оценивает ситуацию, более успешен. Приемы аутогенной тренировки или психологического тренинга помогают человеку обрести нужную настрой.

В конфликтной ситуации можно использовать различные способы саморегуляции, например: резко изменить ритм своей деятельности, заняться делом, которое еще недавно казалось совершенно ненужным, второстепенным, далеким. Это переключает внимание, дает возможность более трезво взглянуть на себя со стороны, т.е. осуществить рефлексю.

Другой способ — мысленное моделирование конфликтной ситуации. В своем воображении вы моделируете предстоящую встре-

чу, разговор с возможным оппонентом и наблюдаете за собой и своим оппонентом со стороны, как будто смотрите фильм, подмечая все промахи актеров.

Существует несколько приемов, которые помогают выйти из трудной ситуации в деловом разговоре.

*Снижение значимости вопроса:* «Было бы неверно ставить вопрос именно так», «Вероятно, данный вопрос не совсем корректен по форме», «Довольно трудно отвечать на вопрос, звучащий таким образом».

*Разрядка вопроса:* «Вопрос поставлен так, что в нем содержится еще несколько вопросов. Надо, очевидно, выделить, какой из них нужно считать самым главным...» Смысл приема — снять остроту вопроса, перевести его в более широкий план.

*Перевод вопроса на другой предмет:* «Вопрос поставлен так, что] на него трудно дать однозначный ответ. Для того чтобы ответить на него, нужно обратиться к другому вопросу». Далее идет обстоятельный разговор, уводящий в сторону от заданного вопроса.

*Затягивание времени ответа на вопрос:* «С ходу ответить на этот вопрос трудно. Нужно в нем разобраться». Смысл этого приема — найти время для того, чтобы продумать варианты и выбрать подходящую форму ответа, выйти из ситуации лучшим образом. §

*Придание вопросу явно бессмысленного характера:* «Стоит ли] разбираться в этом вопросе? Ответ и так очевиден».

Однозначно, чем выше уровень толерантности, чем более вос- i питанны участники конфликта, тем больше они владеют собой и тем меньше позволяют накалиться страстям.

Конфликт может иметь различные последствия. Для одних — это творческая сила, способствующая достижению нового уровня продуктивной деятельности и отношений. Для других — неизбежное зло, лучшей политикой по отношению к которому — улы- баться, терпеть, надеяться, что все кончится хорошо. Некоторые считают конфликт разрушительной силой, чем-то таким, чего; следует избегать любой ценой, потому что он может вылиться в] устойчивую недоброжелательность.

Убежденность в том, что из конфликта нельзя извлечь ничего позитивного в принципе, укрепляет их в желании уйти не только, от конфликта, но и от поиска путей к его разрешению. Определив i свое отношение (пусть даже неосознанно) к конфликту как кон- структивному или деструктивному началу, человек выбирает стра- тегии своего поведения.

## Разрядка эмоций

Наилучший подход к трудной эмоции или состоянию — про- чувствовать их, исследовать их содержание и понять их причину. Самоконцентрация — сосредоточение на проблеме на уровне тела

до тех пор, пока она как-то себя не проявит. Мы думаем, что принимаем решения только с помощью интеллекта, сознания, однако на деле узнаем о многом через тело. Освобождение соматической энергии происходит, когда вы впервые вспоминаете или правильно классифицируете нечто, что вам трудно привести в сознание. Если вы устанавливаете прочувствованное ощущение какой-то проблемы и вслед за этим в вашем сознании всплывет точное описание ее, то наступает чувство облегчения. Правильное опознавание проблемы как будто распутывает какой-то узел внутри, и вы можете расслабиться. Это ощущение распутывания клубка не приходит, если вы просто обдумываете проблему, пользуясь старыми категориями, которые могут включать утверждения: «Какие они гады!» или «Ну и дурак же я!» Сдвиги в теле, сигнализирующие о реальных переменах в нашем сознании, дают нам какие-то новые прозрения.

Теперь рассмотрим процесс самососредоточения в целом в при- менении к какой-то проблеме или конфликту. Задача состоит в том, чтобы сосредоточиться на ощущении и задать себе, по мень- шей мере, один из следующих вопросов: «Что здесь самое глав- ное?», «В чем здесь суть?» или «В чем здесь дело?» После этого, не отвечая на поставленный вопрос, остановитесь и ждите, когда в вашем сознании начнут появляться образы или формулировки, отражающие суть проблемы. В этот момент вы находитесь в тесном контакте с той частью бессознательного, где проблема восприни- мается в целом, но еще не в осознанном виде. Отбор сознательных формулировок проблемы напоминает в некоторой мере процесс распутывания запутанной рыболовной лески. По мере того как вы находите правильную формулировку для одного аспекта пробле- мы, другие становятся все более ясными, и клубок распутывается все легче от одного узла к другому.

Если проблема сложна или плохо поддается осмыслению, вы можете испытывать трудности в процессе самососредоточения. Не пытайтесь пробиться через такие барьеры силой — используйте их в своих целях. Если вы испытываете чувство пустоты или паники, войдите в эти ощущения. Какое отношение они имеют к нашей проблеме? Что наше подсознательное хочет сказать нам через них? Быть может, это будет что-то вроде: «Как жаль» или «Я больше не могу». Каким бы ни был этот ответ, проверьте его соответствие первоначальному ощущению.

Быть может, вы не сможете разрешить проблему целиком за один сеанс. Тогда пообещайте себе снова вернуться к ней в неда- леком будущем. Некоторые проблемы настолько сложны, что на их полное разрешение требуется значительное время. Не стреми- тесь найти все ответы за один день. Мы должны относиться с ува- жением к процессу изменения и не судить себя слишком строго. Это, по крайней мере, сделает вас более терпимым. Все мы по-

СТОЯННО имеем дело с нашей «рыболовной леской», в которой запутаны недоступные сознанию и не обработанные им данные. Важен сам процесс распутывания, классификации и осознания ранее неосознанного, в результате которого мы становимся на позицию терпимости и терпения по отношению к нашим собственным проблемам и проблемам других. По мере нашего сосредоточения на проблеме мы можем лучше начать понимать другую сторону и испытать сочувствие к ней. Мы перестаем думать, что «они во всем виноваты». Процесс самососредоточения может оказаться очень полезным, когда мы чересчур эмоциональны, ни понимаем наших чувств и не знаем их сути.

#### Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Проведите ролевую игру «Обвинение». В ней могут быть задействованы роли «учитель — ученик», «родитель — ребенок», «муж — жена», «начальник — подчиненный». Первая сторона осуждает вторую за недопустимое поведение, считает ответственной за создавшуюся ситуацию (конфликтную ситуацию задают сами участники). Действия второй стороны произвольны. По окончании — рефлексия чувств, т.е. что вы чувствовали, когда вас обвиняли, что чувствовали, когда сами обвиняли другого. Группа наблюдает, и все вместе анализируют.

2. Во втором варианте все то же самое, но только второй стороне дается задание реагировать крайне категорично (отомстить, «преподать урок», «задать жару», оправдать свое поведение, отвести обвинение, «перевести стрелки»). По окончании — рефлексия чувств, т.е. что вы чувствовали, когда вас обвиняли, что чувствовали, когда сами обвиняли другого. Группа наблюдает, и все вместе анализируют.

3. Работа с гневом. Гневные реакции человека на провокации.

4. Рисуем «Мой гнев». Цель — выявить индивидуальные особенности проявлений гнева.

5. Тренинг «Мой выбор», направленный на осознание и контроль собственного поведения и реакций в стрессовых ситуациях.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Определите понятие конфликта в обществе.
2. Основные группы социальных конфликтов.
3. Определите понятия установки и социальной установки.
4. Охарактеризуйте основные параметры социальной установки.
5. Факторы, влияющие на восприятие в конфликте.
6. Как осуществляется контроль за эмоциями?
7. Как вы понимаете, что такое разрядка и «отреагирование эмоций»?
8. Охарактеризуйте роль тревоги и тревожности в конфликте.
9. Охарактеризуйте методы работы с гневом, агрессией.

## Раздел 9 ПУТИ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Умный человек найдет выход из любого положения. Мудрый в этом положении не окажется.

*Ю. Рухтер*

Прежде чем перейти к рассмотрению способов разрешения конфликтов, хочется обратиться к одной восточной притче о дележе наследства.

У одного человека было три сына, которых он воспитывал в трудолюбии и справедливости. Как только сын подрастал, отец брал его с собой работать. Но вот дети выросли, а отец их состарился. Вскоре отец умер, оставив завещание. Старшему сыну досталась половина всего имущества, среднему — половина от оставшейся половины и младшему — половина от оставшейся половины.

Дети сочли, что отец поступил справедливо, поскольку больше всех работал старший сын, а меньше всех — младший. Однако при дележе выяснилось, что все наследство отца — это семь верблюдов. Братья попытались их поделить, но ничего у них не получалось, им пришлось бы перерезать почти всех верблюдов. Они спорили не одни сутки, стоя на дороге и переставляя бедных животных туда и сюда, и уже охрипли от споров, как вдруг появился на дороге путник, ехавший на верблюде. Подъехав к братьям, он спросил их, о чем спор. Те наперебой стали рассказывать свою историю.

Путник улыбнулся и сказал: «Забирайте моего верблюда и не беспокойтесь ни о чем». Слегка удивившись, они приняли дар незнакомца и приступили к дележу. Братья разделились, отдав половину старшему сыну, половину от половины среднему и половину от оставшейся половины младшему, а путник сел на своего верблюда и уехал.

В этой притче видны два основных способа разрешения конфликта — с посредником и без него. Самостоятельное разрешение конфликта не удавалось в течение нескольких дней. Роль посредника на себя взял путник. Это ему пришла в голову замечательная мысль отдать наследникам своего верблюда, а после окончания Дележа снова сесть на него и уехать. Когда стороны оказываются в

состоянии конфликта, их эмоциональное состояние, установки и вовлеченность в конфликт не позволяют им посмотреть на ситуацию с иной точки зрения, увидеть новые возможности для благополучного решения. Это способен сделать в конфликте третий — посредник. Очевидно, неслучайно, когда мы оказываемся в подобных ситуациях, начинаем искать третью сторону: подруг, друзей, близких людей. Однако следует помнить, что эти люди сами могут оказаться втянутыми в конфликт. Наверняка многие из вас имеют такой опыт, когда, поделившись с подругой своими проблемами с молодым человеком, а еще хуже — с мужем, вы попадали в еще более трудную ситуацию. Ваши недоразумения разрешались, а подруга помнит о них и сердится, что вы «не выдержали характер», «не проучили его» и т.д. Может быть и, еще более неприятная ситуация, когда подруга начинает целенаправленно использовать свое знание и влиять на каждого из вас.

В семейной психотерапии появился даже специальный термин для таких ситуаций — «комплекс лучшей подруги». И дело здесь не в том, что данная конкретная подруга оказалась хуже, чем вы думали. Она «хотела как лучше, а получилось, как всегда». Обученный посредник, специалист действует принципиально иначе, исполняя роль вашей подруги.

В области теории конфликта различают три основных способа завершения конфликтных ситуаций:

- 1) победа или выигрыш одной из сторон (*доминирование*);
- 2) уступки обеих сторон (*компромисс*);
- 3) взаимовыгодное решение (*сотрудничество или интеграция*), при котором ни одна из сторон ничем не жертвует [27, с. 303].

Если конфликт завершается *победой одной из сторон* (вплоть до истребления одной или обеих сторон), то считается, что **ЭТОТ** конфликт лишь приостановлен «до лучших времен», но *не разрешен*.

Двух дерущихся ребят разняли и развели в разные стороны, заставили прекратить отчаянный спор двух руководителей, прекратили конфликтные действия сотрудников внутри отдела, путем внешних воздействий остановили семейный конфликт и т.д. Результат такого способа чаще всего недолговечен и непрочен. Будет ли любой из этих конфликтов в конечном счете разрешен и смогут ли стороны реально прийти к согласию, зависит либо от усилий самих сторон, либо от вмешательства третьей стороны (посредников).

Второй способ завершения конфликтной ситуации — *ее урегулирование*, т.е. успешное побуждение (или принуждение) одного из противников к тому или иному способу действий. В конфликтах люди зачастую спонтанно принимают решение и, не успев даже подумать, как им действовать, используют определенные страте-

гии и стили поведения. В этом выборе особенно хорошо видны опасения или страх перед конфликтом (стремление любыми путями его избежать) либо, напротив, стремление к нему (соперничество, конфликтность). Обе эти позиции не позволяют человеку действовать конструктивно, преодолевать расхождения во взглядах и напряженность в отношениях.

Третий способ — *интеграция*, в основе которой лежат установки толерантности (ответственность и свобода, признание прав каждой из сторон на собственное мнение и соответствующие действия, умение учесть другого человека и т.д.). Она открывает принципиально новые возможности. Для достижения согласия необходимы ясность и открытость, выявление всех различий и наиболее существенных противоречий, которые открывают путь к интеграции, благодаря чему может быть создано нечто новое и ценное, и конфликт как явление станет точкой, с которой начинается прогрессивное развитие.

Интеграция — тот путь, который наиболее эффективен в принятии любых решений, но он осложняется отсутствием соответствующих установок, ценностей, да и просто знаний. Непременное стремление сторон к победе, нежелание понять и учесть мнение другой стороны приводят к тупиковым ситуациям. Вместо конструктивных предложений — эмоциональные реакции, в которых отсутствует рациональное зерно.

Конфликт может иметь различные последствия в зависимости от сформировавшихся установок и воспитания: для одних он станет творческой силой, способствующей достижению нового уровня продуктивной деятельности и отношений; для других останется неизбежным злом, т.е. кто считает конфликт разрушительной силой, чем-то таким, чего следует избегать любой ценой, убежден в том, что из конфликта нельзя извлечь ничего позитивного. Это еще больше укрепляет их в желании уйти не только от конфликта, но и от поиска путей к его разрешению. Определив свое отношение (пусть даже неосознанно) к конфликту как конструктивному или деструктивному началу, человек выбирает стратегию своего поведения. Не меньшую побудительную силу имеет и фоновое состояние, определяемое сформированными установками, что, в свою очередь, влияет на выбор соответствующего стиля поведения.

Идея о том, что конфликт (как столкновение мнений, интересов, стремлений людей) не может быть ни плох, ни хорош, впервые высказанная еще в 1942 г. М. П. Фоллет, вначале не была воспринята, но значительно позже она была осознанна и подхвачена. Сегодня уже, пожалуй, общим местом стало то, что конфликты в нашей жизни неизбежны, поэтому от них не следует убегать, а лучше их использовать. Недостаточно, однако, признать сам факт неизбежности конфликтов, важно понять, что в человеке и об-

шестве можно было бы изменить, что человек готов сам преодолеть в себе, чтобы избежать деструктивности или уменьшить ее негативные влияния на межличностные отношения.

Человек и человечество всегда совершали важные шаги к самоизменению именно в те моменты, когда оказывались в точках кризиса. Одной из таких точек в истории человечества являются события 11 сентября 2001 г. в США, когда весь мир не только осознал, но и воочию убедился в опасности терроризма. Именно в этой кризисной точке произошли изменения в отношениях между странами — они стали сближаться, объединяться перед лицом опасности. Взаимосвязь, взаимозависимость всех людей на земном шаре — вот что заставляет подумывать каждого о целостности еще одной системы, частью которой мы все являемся, — мира, человечества.

Как личность является целостной, так и общество (отдельная страна или все человечество) — такая же целостная система. Другой вопрос, что сам человек в одном случае является отдельной единицей, а в другом случае является составляющей или элементом системы (общества). Как единица социальной системы человек вступает в разнообразные отношения с другими людьми, но индивидуальные особенности каждого могут способствовать созданию или разрушению целостности общества. Подобно тому как каждая деталь машины реализует свои возможности в конкретном автомобиле, исполняя определенные функции (мотор есть мотор, но его возможности могут быть реализованы только тогда, когда он установлен в конкретном автомобиле), так и человек, оставаясь вне общества, не может полностью самореализоваться. Однако само общество может быть слаженной системой, как хороший автомобиль, а может действовать, как плохо подогнанный, а иногда и просто собранный из непонятных деталей, машина, которая больше «чихает», чем едет.

Стремление общества упорядочить взаимодействие всех элементов системы, устанавливая законы, правила поведения, совершенствуя социальные нормы и т.д., общество нацелено в идеале на создание слаженно функционирующей системы, где каждый может полностью раскрыть свои способности и возможности. При этом путь к такой слаженности может достигаться соблюдением законов, а может пролетать через авторитарность, т.е. жесткое подчинение власти, властным структурам. Разнообразные конфликты, возникающие здесь, являются неотъемлемой составляющей, требующей постоянных усилий определенных социальных институтов. «Конфликты являются естественной частью социальной жизни человека, но они превращаются в проблему только через их решение. Средства и методы разрешения конфликта определяют, будет конфликт позитивным или негативным» [27, с. ПО].

Идеалы непримиримости («око за око»), готовности «идти до конца», стандарты борьбы («биться до последнего») привели к откровенному доминированию силовых методов воздействия на партнера в конфликте. Есть притча о том, как два старца встретили молодого человека и предложили ему исполнить любое его желание, но с условием, что все, что будет сделано для него, вдвое будет увеличено для его соседа. Молодой человек задумался и вдруг, обрадовавшись, сказал: «Выколи мне один глаз». Такой изощренный способ выигрыша, как потеря собственного глаза, для того, чтобы стало вдвое хуже соседу, к сожалению, часто встречается в конфликтах.

Использование силовых методов разрешения конфликта вплоть до уничтожения соперника имеет глубокие культурные корни. Ориентация только на победу является основным стимулом к использованию силовых методов для достижения своих целей. В свое время К.Хорни писала о распространенности в европейской культуре тенденций к соперничеству: «В соперничестве и борьбе, свойственных нашей культуре, часто бывает выгодно попытаться причинить вред сопернику для того, чтобы укрепить собственное положение или свою славу или устранить из борьбы потенциального соперника» [95, с. 149].

Если культурные стереотипы «быть сильным», «быть на уровне» означают применение силы, то человек, стремясь соответствовать распространенным культурным образцам, будет использовать силовые методы.

Воспитание в семье также имеет агрессивные тенденции. Родители часто не замечают того, как своим поведением учат ребенка не замечать, не учитывать других, ориентируясь исключительно на себя. Как отмечает немецкий психолог К. Бютнер, «даже при самом альтруистическом семейном воспитании трудно не учитывать того факта, что неудача чужого ребенка приносит успех собственному» и тем самым позволяет родителям и их детям радоваться чужим неудачам [18, с. 112].

Агрессивность относят к числу первичных ценностей западных культур и черных культур Америки, хотя в этих культурах выработаны определенные ограничения, определяющие допустимые пределы агрессивности. Тем не менее западные специалисты отмечают, что все дети тренируются быть настойчивыми, учатся не сдаваться, преодолевать препятствия, не «пасовать» перед ошибками. «Их учат использовать других для достижения своих целей... Агрессивность — базовая ценность западного образа жизни...» [27, с. 115]. Общество насаждает довольно жесткие и агрессивные способы разрешения возникающих противоречий, вопреки исповедуемым идеям всеобщей солидарности. Подчеркивая их культурное и нормативное происхождение, В.Лефевр называет это «ритуальной агрессивностью» [53, с. 67].

При этом наша отечественная система образования, провозглашая идеи гуманизма, оказывается, учит соперничеству, борьбе, применению силы. Ребенок еще в детском саду, постоянно играя в игры соревновательного типа, усваивает, что важно опередить другого, быть сильнее, смелее, быстрее, а для того чтобы оказаться впереди, нужно бороться.

Литература также дает нам образцы, которые закрепляют в нашем сознании готовые формулировки: «Бороться и искать, найти и не сдаваться».

Концепция силы закладывается в тезаурус явно и неявно. Чтобы понять, какова роль метафор в тезаурусе, мы провели исследование речи современных отечественных политиков, где встретили много метафор интолерантности, например: «Вместе с правоохранительными органами мы идем в бой не с врагом, а в бой за лучшую жизнь» [К. Пуликовский // *АиФ*. — 2000. — № 21]; «Последним смеется тот, кто стреляет первым» [А. Лебедь // *Итоги*. — 1996. — № 10]; «Тем ноги повывергиваем, а этим головы поотворачиваем» [А. Лукашенко о фашистах и демократах // *Итоги*. — 1999. — № 27]; «Я мечтаю, чтобы русские солдаты омыли свои нош водой Индийского океана...» [В.Жириновский. Последний бросок на юг. — М., 1993]. Далее мы попытались проделать такую же работу с речью учителей и учеников, в результате еще более удручающая картина: «Петя, ты черное пятно на белом теле коллектива нашей школы»; «Еще раз увижу — убью своими руками»; «Таких гадов давить надо» и т.д.

В учебниках истории большое место занимают описания войн, многие телепередачи и газеты обращены к событиям, которые содержат столкновения различных сил (криминальных и правопорядка) и т.д. и т.п. Основное внимание уделяется результатам, достигнутому с использованием силы, соперничества, а не сотрудничеству, единства.

Разрушительные последствия борьбы на протяжении всей истории человечества заставляют искать способы ее ограничения. В XX в. были сформулированы идеи ненасильственного сопротивления. Развитие идей М.Ганди, Л.Толстого, М.Л.Кинга [Антология ненасилия. — М., 1992] и невозможность примирения со злом заставляют искать новые подходы, в частности появилось такое направление, как педагогика ненасилия.

Понятие «толерантность», имеющее в разных языках и культурах различный смысл, может сыграть большую роль в жизни каждого. Русское понятие толерантности, вероятно, более всего близко воспитанности. Идея ненасилия и ее разработка показали, что насильственные способы поведения являются приобретенными, а значит, им можно обучить, причем не только в конфликте. Возможно, осознание этой проблемы и потребности в ее решении потребует фундаментальной перестройки не только системы об-

разования и воспитания, но и самих себя. Сегодня в данном аспекте специалисты работают над внедрением образовательных и воспитательных программ, направленных на развитие толерантности и навыков разрешения конфликтов. Причем большое значение придается изучению установок толерантного сознания, призванных оказывать влияние на поведение людей, и в частности на поведение участников конфликта, на выбор ими стратегий поведения и способов разрешения конфликтов. Сочетание установок толерантности с конфликтологической грамотностью поможет нам, оставаясь свободными, стать все более ответственными за себя и наше будущее.

## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ БЕЗ ПОСРЕДНИКА

### Метод творческой визуализации

Данный метод может быть использован для анализа причин конфликта. Это фактически использование воображения, путешествие в собственные конфликты с целью выяснения их источников. Например, если человек опасается чего-то, необходимо понять причины его страха. Если рассматривать конфликты как задачи, которые могут быть решены или обращены в возможности, надо исследовать «грабли», на которые постоянно наступаешь, т.е. найти повторяющиеся ошибки, дефектные взаимоотношения, понять, какие барьеры мешают.

Однако этот метод может быть использован и для принятия решений и выборов на будущее. Вы мысленно моделируете конфликтную ситуацию, воссоздаете в своем воображении предстоящую встречу, разговор с возможным оппонентом и психологически готовите себя к ней. При этом позиция ваша внешняя, т.е. вы наблюдаете за собой и своим оппонентом со стороны, как фильм смотрите, подмечая все промахи актеров. Иногда это помогает снять раздражение путем воображаемого реванша, не прибегая к насилию. Можно использовать его для преодоления ревности, обиды, чувства вины (подробнее см. в кн. Д. Г. Скотт [80, с. 44-77]).

### Рационально-интуитивный метод

Такой метод разрешения конфликтов с самого начала вовлекает в работу ваше *сознание* и *интуицию* для выбора действия в конфликтной ситуации. Данный подход основывается на оценке обстоятельств, характеров, интересов и потребностей вовлеченных в конфликт людей, а также собственных целей, интересов и потребностей. Задача состоит не в том, чтобы уйти от конфликта, который потенциально возможен в сфере любых социальных или

межличностных отношениях, а в его распознавании и контроле над ним с целью получения оптимального результата.

Наиболее часто встречаются конфликты в форме острых споров. Оппоненты бросают обвинения, задают друг другу вопросы которые вызывают неприятные чувства и могут привести к непредсказуемым результатам. Овладение собственными отрицательными эмоциями, а иногда и помощь партнеру преодолеть это возможность использовать разум и интуицию для формулирования приемлемых решений — именно это лежит в основе метода, разработанного американским психологом Д. Г. Скотт [80, с. 164–182]. Первое, чему учит автор в рамках ее рационально-интуитивного метода, — изменение отношения к проблеме. Когда мы говорим или просто думаем, что это проблема, мы увеличиваем собственные трудности. Когда же мы начинаем относиться к проблеме как к задаче, которая требует лишь решения, ощущение этих трудностей снижается и тогда остается подобрать лишь соответствующие средства. Существует несколько приемов, помогающих выйти из сложной ситуации в трудном разговоре, где есть стремление снизить градус конфликта. Можно, например, себе сказать;

«А стоит ли отвечать на такой вопрос?» (снижение значимости вопроса);

«С ходу ответить на этот вопрос трудно, нужно разобраться» (выигрыш времени для продумывания вариантов и выбора подходящей формы ответа);

«Стоит ли разбираться в этом вопросе, ответ и так очевиден» (придание вопросу явно бессмысленного характера);

«Он может думать так, а я — иначе, но это не значит, что мы будем сражаться. Каждый может иметь свою точку зрения» (толерантная позиция, позволяющая сохранить свое мнение, не стремясь обязательно выиграть).

Необходимым условием разрешения конфликта является контроль над собственным раздражением и страхом. Д. Г. Скотт предлагает ряд способов избавления от гнева.

«Заземление». Закройте глаза и представьте, как вместе с гневом из вас уходит вся отрицательная энергия, как, двигаясь внутри вас, она медленно опускается вниз и стекает в землю.

«Проецирование». Можно представить этот самый гнев и спроецировать его на воображаемый экран. Это помогает избежать драки, причинения вреда и других насильственных действий.

«Не ввязываться в конфликт». Если научиться не отвечать раздражением на раздражение, то конфликтную ситуацию можно легко обойти. Для этого необходимо убедить себя в том, что конкретно к вам она не имеет отношения, поэтому нет необходимости ввязываться в решение чужих проблем, когда и своих более чем достаточно.

«Отстранение». Если человек для вас не слишком значим и при этом вы испытываете трудности в общении с ним, стоит несколько отстраниться, создать определенную дистанцию, а может быть, и просто прекратить общение [81, с. 91].

Тот, кто лучше владеет собой, управляет своим состоянием и трезво оценивает ситуацию, более успешен. В конфликтной ситуации можно использовать различные способы, например: резко изменить ритм своей деятельности, заняться делом, которое еще недавно казалось совершенно ненужным, второстепенным, далеким. Это отвлекает, дает возможность более трезво взглянуть на себя со стороны. Это нужно для того, чтобы встряхнуться, психологически подготовить себя к новым свершениям. Однозначно, чем выше уровень культуры, чем более воспитанны участники конфликта, тем меньше позволяют они накалиться страстям и тем больше владеют собой в трудную минуту.

### Картография конфликта

Название метода — *картография* — появилось в западной литературе в связи с тем, что поступающая информация, упорядочиваясь в голове человека, формирует его тезаурус, который, подобно географической карте, отображающей местность, может быть зафиксирован на бумаге. Однако тезаурус, как и карта, не территория, т.е. это лишь схема реальности. Чем более четко для себя и другого мы сможем выразить то, что реально существует в нашем тезаурусе, тем лучше сумеем понять — это наш партнер. И наоборот, чем четче выразит это партнер, тем проще будет понять его. Сблизить «карты» разных людей пытается предлагаемый метод картографии.

Говоря о «столкновении характеров», люди часто не знают, что движет другими людьми. Конфликтные, или «трудные», люди имеют свою структуру тезауруса и свою «карту», описание которой может помочь общению с ними. За ершистостью подростка может скрываться опасение быть отвергнутым сверстниками или потребность обрести самостоятельность в принятии взрослых решений и т.д. Возможно, понимание этого учителем или родителем позволит изменить к нему отношение и одновременно решит проблемы его поведения. Притязания на признание могут иметь место не только в подростковом возрасте, но и у взрослых людей, и иногда требуется лишь своевременно откликнуться похвалой, поощрением в его адрес, чтобы снять проблему.

Метод картографии конфликта, предложенный австралийскими психологами Х. Корнелиус и Ш. Фэйр в книге «Выиграть может каждый» [50, с. 216], используется как средство анализа и самоанализа для разрешения конфликтов — межличностных, внутриличностных, межгрупповых. Он позволяет в явном виде предста-

ВИТЬ «карты» конфликтующих сторон и выявить те аспекты, которые мешают адекватному восприятию и пониманию друг друга.

Данный метод можно использовать для разрешения назревающего конфликта или в ситуации принятия важного решения. Желая выбрать, например, профессию, поступая в учебное заведение или на работу, собираясь отправиться с друзьями в отпуск или в поход, перед обсуждением важных деловых проблем т.е. в любом случае, когда это решение затрагивает важные для человека личные или деловые вопросы или отношения, данный метод полезен.

Метод картографии конфликта может помочь принять верное решение, а главное, предупредить возникновение нежелательного деструктивного конфликта. К нему можно прибегнуть наедине с самим собой, а также решать с участием всех заинтересованных сторон. В случае единоличного принятия решения вам только придется строить предположения о намерениях другой стороны, однако сам этот процесс может привести к расширению ваших представлений и понимания других людей. Потребность в дополнительной информации позволит вовремя задать вопрос партнеру или себе и избежать ошибок. Этот метод используется как на этапе планирования, так и в процессе реализации планов.

Создавая картографию с участием другой стороны (на работе, дома или в группе), можно сделать явным то, что мешает согласию, в чем вы расходитесь. Картография позволяет увидеть многое, что могло бы ускользнуть от вашего внимания. Потребности людей, их установки и опасения влияют на поведение в конфликте и на отношение к партнеру.

Картография позволяет увидеть «подводные камни» собственных потребностей или опасений, часто скрытых от нас самих и искажающих наше восприятие другого человека.

Ценность данного метода состоит в упорядочении, систематизации имеющейся информации по конкретной проблеме.

**Первый этап — уяснение сути проблемы и краткое ее обозначение.** Опишите проблему в общих чертах и обозначьте ее в двух словах (одной фразой). На данном этапе нет необходимости вдаваться в проблему или искать ее решение. Если проблема касается, например, того, что в группе кто-то «тянет одеяло на себя», т.е. пользуется всем, не желая прикладывать усилий со своей стороны, то можно выразить это словами «справедливое распределение обязанностей в группе». Если речь идет о столкновении и отсутствии доверия, проблема может быть обозначена темой «Общение». Возникшая в семье проблема, связанная с мытьем посуды или беспорядком в квартире, может быть обозначена как «мытьё посуды» или «домашняя работа». Не волнуйтесь пока, если это не полностью отражает суть проблемы. Важно определить сам конфликт, расписыванием которого вы займетесь. Помните, что не

следует определять проблему в форме выбора «да или нет», «так или этак». Далее у вас будет возможность найти новые и оригинальные решения и иначе их обозначить. Желательно обозначить конкретно, не сильно обобщая.

**Второй этап — выявление сторон, или участников, конфликта.** Определите основных участников конфликта, в число которых могут попасть как отдельные люди, так и группы (т.е. группа или группы студентов, преподаватели, директор, родители студентов и т.д.). Их можно сгруппировать в зависимости от степени вовлеченности в конфликт или от их роли в нем. Если, например, картография определяет конфликт между учениками и одним из преподавателей школы, в нее могут быть включены учитель, ученики, директор, родители и т.д., хотя непосредственно она может касаться только учителя и учеников. Если вы картографируете конфликт двух студентов, то можно включить конкретно Петю К. и Васю Т., объединив всех остальных студентов в одну группу, а возможно, придется включать всех поименно и добавить в список еще фамилию или имя преподавателя, руководителя практики и т.д.

**Третий этап — выявление истинных потребностей.** Назовите основные потребности и опасения каждого из основных участников в связи с данной проблемой. Потребности в широком смысле — желания, ценности, интересы и вообще все, что может казаться важным для человека. К числу потребностей могут относиться: признание и понимание, учеба, приносящая удовлетворение, интересная постоянная работа, уважение и т.д., а также вполне материальные вещи — квартира, машина, конкретная книга, стол и даже возможность держать вещи в беспорядке, делать что-то как хочется.

Для выявления потребностей можно спросить у участников: «В ракурсе данной проблемы... в чем заключаются ваши (их) потребности?» Этот вопрос может быть задан себе, другим участникам или тем и другим. Настойчиво задавая каждому участнику вопрос: «А чего бы ты хотел?», «Чего ты еще хочешь?», чередуя с вопросом: «А зачем?», помещайте ответы в соответствующую часть таблицы. Если картография составляется одним человеком, то он отвечает за всех участников, стараясь видеть проблему их глазами, встать на их позицию. Вопросы: «Чего ты хочешь?» — и вслед за ним: «А зачем?» — помогут выявить мотивацию, стоящую за позициями участников.

Когда появится впечатление, что этот список исчерпан, можно пройти по кругу, задав всем вопрос: «Чего ты опасаться?» или «Каковы твои опасения?» Расписывая в каждой графе все потребности и опасения, мы расширяем спектр возможных решений и создаем условия для более приемлемых и эффективных решений по окончании этого процесса.

Иногда взгляды участников могут быть столь жесткими и категоричными, что их практически не удастся отвлечь от заранее заготовленных решений. Для того чтобы переключить внимание на потребности, полезно задать вопросы типа: «Ваше решение таково что нам (им) следует сделать то-то и то-то. Что это вам даст?» Ответ на этот вопрос также поможет вскрыть неявные потребности.

Если процесс картографирования отклоняется от заданной цели или один из участников намеренно уводит его в сторону, можно прервать процесс, вежливо спросив, куда можно, на его взгляд записать данную потребность или опасение, где он видит ее место, а затем продолжить процесс, попросив вернуться к той точке, где остановились до этого.

Четвертый этап — анализ картографии. Иногда одна и та же потребность будет зафиксирована у нескольких или даже у всех участников. В таком случае стоит подчеркнуть или как-то выделить эту потребность, чтобы показать наличие общих интересов у всех участников.

Если имеются общие опасения, например, часто бывает, что люди, чтобы не потерять авторитет, обостряют конфликт. Родители, боясь утратить уважение сына, «потерять свой авторитет», заставляют подростка приходить позже положенного срока, а подросток, притязая на то же уважение, требует права приходить, когда он считает нужным, и т.д. Здесь важно увидеть, что общие потребности и интересы могут быть поняты.

- Ищите новую информацию и новое понимание — что-то незамеченное или недопонятое вами ранее. Картография помогает видеть ситуацию глазами другого человека.

- Ищите совпадающие потребности как точку опоры.

- Ищите совпадающие ценности или идеи, разделяемые всеми участниками, как общую точку зрения и поддерживайте ее.

- Рассмотрите взаимодополняющие ценности и перспективы, т.е. то, что может привести к формированию общих взглядов, важных на данном этапе только для одной из сторон. Так, для людей, протестующих против разведения собак и содержания их в городских квартирах, важно поддержание чистоты на дорожках вокруг дома, сохранение в порядке детских игровых площадок и т.д. Для тех, кто содержит собак, также важно соблюдение чистоты, поддержание порядка, поскольку грязь и мусор вредны их собакам. При этом собаководы не учитывают того, что за собаками следует убирать самим хозяевам. Чтобы привести стороны к согласию, надо от согласия идти к расхождениям.

- В идеале общие взгляды должны быть достаточно широкими, включающими индивидуальные ценности всех сторон. Например, для родителя важно, чтобы ребенок выполнял домашние задания, а для ребенка важно иметь время для игр. Общие ценности должны включать в себя и то и другое.

- Ищите скрытые потребности, выигрыши, получаемые одной стороной при определенных вариантах решений. Очень часто это могут быть чувства, потребность в уважении, признании, сохранение репутации. Выделите эти скрытые потребности и опасения.

- Ищите наиболее трудные точки, требующие экстренного внимания.

- Ищите те потребности и опасения, которые выявились неожиданно и теперь требуют более подробного рассмотрения.

- Ищите и стимулируйте предпосылки выигрыша для всех. Опознайте элементы, важные для какой-то стороны, особенно если ваша уступка в этом плане не связана с большими жертвами. Ищите основу для взаимного выигрыша всех сторон, предлагая решения, включающие элементы выигрыша для всех.

- Проанализируйте вышеприведенные замечания сами и обсудите их со всеми участниками. Затем запишите вопросы, требующие внимания при выработке вариантов решений.

*В каких случаях целесообразно использовать картографию с самим собой?*

Ощущение растерянности и полного непонимания, как следует действовать.

Безвыходность ситуации или тупик в рассуждениях.

Состояние невозможности сделать выбор из-за обилия имеющихся вариантов.

Ситуация предчувствия чего-то, что не до конца ясно.

Зацикливание на каких-то моментах (обида, гнев, раздражение).

*Когда целесообразно использовать метод картографии с другими?*

Для преодоления трудностей и разрешения конфликтов в семье, с близкими и друзьями.

При подготовке к деловым переговорам, а также для выведения их из тупика.

При подготовке к разводу и разделу имущества.

При разрешении деловых проблем в группе, где есть «конфликтный человек».

В межгрупповых конфликтах.

В преддверии предстоящих перемен (например, при планировании новой образовательной программы, нового курса, принятия соглашений между учащимися и администрацией).

## Метод Декартовых координат

Этот метод разработан западными учеными на основе представлений французского философа Р.Декарта о том, что наше сознание имеет определенную структуру и его можно представить как пространство, обозначенное математическими (алгебраическими) символами  $(a, b)$ . Все это пространство поделено на че-

тыре квадрата с помощью двух пересекающихся прямых — координат.

<p>Что случится, если ... этого не будет <math>a^+b^-</math></p> <p>I</p>	<p>Что случится, если ... это будет <math>a^+b^+</math></p> <p>II</p>
<p>Чего не случится, если ... этого не будет <math>a^-b^-</math></p> <p>IV</p>	<p>Чего не случится, если ... это будет <math>a^-b^+</math></p> <p>III</p>

Рис. 18. Метод Декартовых координат для разрешения конфликтов

В первом квадрате будут располагаться все ваши представления о решаемой задаче, как если бы вы отвечали на вопрос: «Что произойдет, если этого не случится?» Предположим, возникла конфликтная ситуация в колледже, которая требует выбора — либо продолжать учиться в колледже, тогда надо..., либо уйти из колледжа, тогда...

В первый квадрат попадут ответы на вопрос: «*Что будет, если я не уйду из колледжа?*»

Предположим, они могут иметь следующую форму:

«Я получу образование».

«Я вынужден буду подчиниться правилам, которые мне не нравятся».

«Я изменюсь».

«Я останусь таким, как есть, но действовать буду иначе» и т.д.

Во второй квадрат попадут ответы на вопрос: «*Что будет, если я уйду из колледжа?*»

«Я не получу образования, которое мне нравится».

«Меня будут ругать родители».

«Мне придется срочно устроиться на любую работу».

«Будет неловко перед Ленкой, не хочется с ней разлучаться» и т.,

В третий квадрат попадут ответы на вопрос: «*Чего не произойдет, если я уйду?*»

«Мне не надо будет изменять себя».

«Я не буду подчиняться этим дурацким правилам» и т.д.

«Я не стану учителем, психологом» и т.д.

В четвертый квадрат попадут ответы на вопрос: «*Чего не произойдет, если я не уйду из колледжа?*»

«Меня не будут пилить дома».

«Я останусь с Ленкой и буду видеть ее каждый день».

«Я получу нужное мне образование» и т.д.

В каждый квадрат надо записать не менее десяти ответов, причем искренних и честных. После того как все записи сделаны, их следует сопоставить и проанализировать, и вы поймете, где нужно вам именно сейчас решение. Иногда можно проделать этот анализ дважды — сразу же после заполнения и через какой-то промежуток времени (через день, через пару часов). Давая ответы на вопросы, отвечайте то, что приходит в голову, не сдерживая, не ограничивая себя.

## Метод принципиального ведения переговоров

Суть данного метода [90, с. 112] базируется на изменении установок в направлении толерантности, что прослеживается в ряде положений:

1. *Участники переговоров перестают быть противниками, оппонентами, а провозглашаются партнерами, перед которыми стоит задача совместного принятия решения.*

2. *Они объединяются общей целью — достичь разумного решения, полученного быстро и при полном согласии.*

3. *В ходе переговоров требуется отделять споры от решаемых задач.* Основой переговоров является уважение к позициям друг друга, а не стремление навязать свою. Данный подход признает, что люди способны по-разному воспринимать одни и те же вещи, иметь разные взгляды и позиции. Если партнер не разделяет нашу позицию, это не должно вызывать у нас негативных чувств по отношению к нему, равно как не означает, что он относится к нам с недостаточным уважением или доверием.

4. *Надо быть мягким с людьми и требовательным к задаче.* Целесообразно сочетать жесткость, когда речь идет о существовании решаемой проблемы, и уступчивость в отношении к партнеру как к личности.

5. *Действовать следует независимо от доверия или недоверия.* Степень доверия/недоверия партнеров влияет не только на поведение, но и на всю ситуацию в целом. К одним людям у нас больше доверия, к другим — меньше, да и мы сами можем в большей или меньшей степени доверять. При ведении переговоров необходимо действовать независимо от доверия или недоверия. Строить свое поведение следует, ориентируясь не на максимальную открытость со своим партнером, предполагая, что он оценит это по Достоинству и пойдет вам на уступки в знак благодарности. Вместе с тем не следует и «закрываться» от оппонента, которого подозреваете в желании воспользоваться вашей открытостью. Итак, Дело не в доверии или недоверии, а в готовности действовать разумно, ожидая того же от партнера.

6. *Сосредоточиться нужно на результатах, а не на позициях.* При ведении переговоров предлагается (независимо от конкретных

позиций партнеров) сделать главным объектом своего внимания поиск взаимовыгодных решений. Безусловно, бывают ситуации, когда спор идет именно о позициях, но разные точки зрения не мешают людям успешно сотрудничать при решении конкретных вопросов, *изучать интересы сторон*.

Попробуйте вместо угроз или уступчивых предложений сосредоточиться на интересах сторон. Только определив зону взаимных интересов или точки их пересечения, вы сможете прийти к взаимовыгодному решению.

7. *Не надо устанавливать «нижней границы».* «Нижняя граница» как худший из вариантов, на который вы в данной ситуации готовы согласиться, удерживает вас от неразумных шагов. По мнению авторов данного метода, в установлении «нижней границы» есть существенный недостаток — человек начинает слишком держаться за нее и тем самым сковывает свою инициативу и воображение. Лучше вовсе не устанавливать «нижней границы», чтобы не сковывать себя, а для защиты от импульсивных неразумных решений существует наилучшая альтернатива предлагаемому соглашению. Больше шансов на успех у того, кто продумает такие альтернативы и определит для себя наилучшую из них.

8. *Необходимо продумать возможность взаимной выгоды.* Идти не по пути избежания неудач, а поиска взаимной выгоды.

9. *Стоит представить множество вариантов на выбор, а решение принять позже.* Если «уступчивый» партнер стремится удовлетворить желания другой стороны, «жесткий» — настоять на своем, то партнер, руководствующийся принципиальным методом, предпочитает рассмотреть множество вариантов. Особо оговаривается, что не следует заранее рассматривать один из них как ваше решение: это заставит вас особенно упорно его отстаивать, ограничивая тем самым свободу выбора и использования возможностей, возникающих по ходу ведения переговоров.

10. *Надо настаивать на использовании объективных критериев.* Для защиты от давления партнера стоит заранее оговорить критерии, которым должно отвечать предполагаемое решение проблемы, и не действовать по ситуации, импульсивно.

11. *Стараться достичь результата, основанного на нормах, не зависящих от воли.* Если партнерами сформулированы объективные критерии принятия решения, то они идут к результату, основанному на нормах, выработанных критериях, а не из-за нажима со стороны кого-либо из партнеров.

12. *Следует рассуждать и прислушиваться к доводам, уступать принципам, а не нажиму.* Этот заключительный признак описывает особенности процедуры, поведения участников переговоров: «уступчивый» партнер поддается нажиму, «жесткий» — строит на нем свою тактику ведения переговоров, «принципиальный» — руководствуется принципами, а не идеями борьбы. Эти положения

считаются сегодня общепринятыми в переговорной практике. Существуют две модели переговорного процесса.

Первая из них — *модель «взаимных выгод»*. Урегулирование конфликтов совсем необязательно предполагает выигрыш одной стороны за счет другой, но, напротив, существует возможность обоюдного выигрыша. Основным принципом данного подхода является поиск соглашения на основе анализа интересов, а не позиций сторон. Модель взаимных выгод активно используется в переговорной практике и описывается в популярной литературе, в частности в работе Х. Корнелиус, Ш.Фэйр [50, с. 216]. Это модель, неявно предполагающая наличие установок толерантности или хотя бы понимания важности такого направления, учитывающая и соотносящая интересы собственные с интересами партнера, ориентирована на сотрудничество.

Вторая модель — *«торг»*, или *модель «уступок и сближения»*. Противоречия в интересах сторон преодолеваются путем взаимных уступок, пока не дойдут до приемлемой для них точки. Классическим примером такой ситуации является торг покупателя и продавца по поводу цены на товар. В литературе этот вид переговоров часто так и именуется — «торг». Нетрудно заметить, что это модель, основанная на компромиссе. В современной литературе по проблемам переговоров в ситуациях конфликтов речь обычно идет о моделях переговоров, их соответствии определенным проблемам, характере отношений сторон, условиях и т.д.

## УЧАСТИЕ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ

В литературе в большинстве случаев участие третьей стороны в разрешении конфликтов также рассматривается как форма переговорного процесса; при этом различаются прямые переговоры (между самими участниками ситуации) и переговоры с участием третьей стороны.

Переворот в переговорной практике, изменивший ее характер, был связан с появлением *метода принципиального ведения переговоров* Р.Фишера и У.Юри [90, с. 112]. Благодаря шумному успеху нескольких популярных изданий книг этих авторов, в частности книги «Путь к согласию, или Переговоры без поражения», переговоры стали особой отраслью знаний и практической деятельности. Еще в 50—60-е гг. они были частью конфликтного процесса, в котором стороны использовали разнообразные средства для достижения своей «победы» и «разгрома противника».

Практика, когда третья сторона выступает в роли судьи, принимающего решение в спорных ситуациях, имеет давнюю историю и реализуется в разных формах. Так, А. Г. Здравомыслов отмечает, что «князь в Древнерусском государстве не только военный

защитник и сборщик дани, но и судья. Он определяет, кто прав, кто виноват в конфликтах, возникающих между заимодавцем и должником, продавцом и покупателем, претендентами на наследство, выросшими детьми, желающими отделиться от родителей вопреки их воле. И в массе других повседневных ситуаций» [38, с. 7]. Вся мифология пронизана появлением «третейского судьи» в спорах богов.

Урегулирование конфликтов с помощью вмешательства третьей стороны рассматривается сегодня как одна из форм конструктивного разрешения конфликтов. Часто в такой роли выступают учитель, руководитель, родитель. Руководитель — в силу наличия у него власти, учитель или родитель — как непререкаемый авторитет, взрослый, администрация — просто уважаемый третий.

Внимание к возможностям участия третьей стороны в регулировании конфликтов сегодня возрастает в связи с поиском соглашений в конфликтах, сдвигом в сторону толерантности или стремлением к конструктивности. Практика участия таких посредников распространяется от бракоразводных процессов и семейного консультирования до работы с конфликтами в области бизнеса, трудовых отношений, социальных или международных споров. В школах распространен и процесс обучения посредничеству.

### Формы посредничества

Различаются несколько возможных форм посредничества: *медиаторство*, или медиация, фасилитация, примирение, арбитраж.

*Медиатор* (от англ. *mediator*) — это человек (или группа), осуществляющий посредническую деятельность. В этой роли могут выступать психологи, консультанты, социальные работники и т. д. *Медиаторство* — содействие третьей стороны в поисках соглашения в конфликтной ситуации, причем рекомендации медиатора могут приниматься во внимание спорящими, но необязательно должны выполняться. Присутствие третьей (нейтральной) стороны позитивно влияет на эффективность переговоров, что сделало данную практику весьма распространенной. В последние десятилетия интерес к возможностям медиаторства резко возрос, что связано с успешным его применением в разрешении даже международных конфликтов. Особенно широко оно используется при решении разнообразных общественных проблем (муниципальные и экологические конфликты, разногласия между профсоюзами и администрацией и т. д.), в юридической практике, при разрешении имущественных и бракоразводных процессов. В практике международных конфликтов медиатор может выступать как «заместитель» прямых контактов между сторонами.

Медиаторство, медиацию, или посредничество, в первую очередь следует понимать как процесс, позволяющий продвигать кон-

фликт в сторону его разрешения. Медиация — это целенаправленное вмешательство, способное сначала ослабить конфликт, затем подготовить почву для принятия взвешенных решений и, наконец, разрешить некоторую проблему. Даже если не все элементы спора разрешаются, существующий конфликт с помощью медиации может быть лучше понят его участниками и переведен на управляемый уровень.

Медиация идеально подходит для разрешения спорных ситуаций, имеющих значительное число проблем и предполагающих продолжение взаимоотношений сторон (например, при разводе супругов, имеющих общих детей). Она способна создать модель, пригодную для разрешения будущих конфликтов.

Медиация — это техника вмешательства в конфликт, применяемая тогда, когда ситуация требует его ослабления и разрешения. Такая техника предполагает выявление и согласование ценностей, норм, принципов и интересов, носителями которых являются участники. Основные цели медиации заключаются:

в разработке плана будущих действий (проект соглашения), который участники смогли бы принять за основу;

в подготовке участников к тому, чтобы они в полной мере осознавали последствия своих собственных решений;

в помощи участникам в приемлемом для них решении.

Задача медиатора — выявить все имеющиеся проблемы, помочь их понять и сформулировать. Здесь медиатор выступает как бы в двух ролях — гида, показывающего, на что стоит обратить внимание, и протоколиста, который фиксирует мнения, стремится прояснить недостаточно понятные высказывания участников, обобщает сказанное и выявляет приоритеты. Другими словами, из огромного потока информации он извлекает и записывает короткие тезисы, которые могут быть быстро прочтены и обсуждены. Что же касается непосредственных переговоров между сторонами, то они часто начинаются с обычного торга по принципу «ты — мне, я — тебе» («Я дам вам то, что вы больше всего желаете, если вы дадите мне, чего больше всего хочу я», «Что бы вы могли предложить в обмен на...» и т. д.).

От медиаторства отличаются *фасилитацию*. Если медиация обычно направлена на поиск разумных компромиссов, то фасилитатор стремится помочь сторонам прийти к общему пониманию их отношений, ясно определить цели каждого и открыть варианты, которые удовлетворяют интересам всех. Фасилитатором может быть один человек или команда из четырех-пяти человек, работающих либо в непосредственном контакте со сторонами, либо с помощью электронной почты.

Другая форма посредничества — *примирение*, в котором акцент делается не столько на улаживании вопросов, сколько на процессе, с помощью которого конфликт прекращается.

*Арбитраж* — еще одна форма вмешательства третьей стороны ее рекомендации обязательны к исполнению.

### Метод мозгового штурма

Метод *мозгового штурма*, мозговой атаки, или, как он еще называется, брейнсторминг, может быть с успехом использован для поиска группой альтернатив разрешения конфликта. Когда перед группой стоит задача нахождения новых подходов к сложившейся ситуации, когда необходимы новые решения и новые идеи, этот метод может быть весьма эффективен. Он состоит из трех этапов.

Первый этап, продолжающийся 10—15 мин, состоит в том, что ведущий сообщает о задачах и самом методе, т.е. о правилах игры. В случае реального разрешения конфликта группа исходно поделена на две части — стороны конфликта. В случае обучаем, т.е. при лабораторном подходе, требуется разделить группу искусственно на две части: *генераторы идей* и *критики*. Первые продуцируют идеи, а вторые скрупулезно их записывают и анализируют. Задача первых — порождение как можно большего числа идей, любых, приходящих в голову, даже просто бредовых. Задача вторых — поиск наиболее уязвимых точек для критики и аргументированная критика. Задачей ведущего является соблюдение правил проведения метода. Прежде всего необходимо создать атмосферу, в которой не было бы вражды и конфронтации, несмотря на то что в реальности имеется конфликт. Для этого оговариваются правила, которые, по сути, переводят соперников в позицию партнеров. На первом этапе вводится запрет на оскорбительные выпады, использование конфликтной лексики, на прерывание высказываний, перебивание партнеров, обсуждение, критику и всячески поощряется высказывание новых точек зрения на проблему. Вовлечение оппонентов в этот процесс позволяет лучше и объемнее понять друг друга, не включаясь в критику и обсуждение;

На втором этапе, который длится около часа, т.е. на стадии критики, стороны получают возможность понять аргументы друг друга. Задача ведущего в этот момент — регистрация идей и строгое соблюдение правил. Итогом этого этапа становится записанный на доске или на большом листе бумаги список всех идей. При этом ведущий, анализируя попутно идеи, может пользоваться цветными фломастерами для группировки сходных идей или просто распределяя их на доске.

На третьем этапе осуществляется критика идей по принципу:

- возможность реализации в данных условиях;
- возможность реализации с определенными оговоренными условиями, может быть через некоторое время;
- необходимые изменения, устранивающие обе стороны.

## ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ

Конфликт, как и любые взаимодействия людей, регулируется нормами социального поведения. Нормативное регулирование конфликтов делает систему более стабильной, определяет долгосрочный порядок развития и разрешения конфликтов. Большое значение при этом имеют нравственные нормы, затрагивающие наши представления о добре и зле, правильном и неправильном поведении, справедливости и порядочности и т.п. Следовательно, здесь действуют нормы, в соответствии с которыми участники получают возможность должным образом оценивать сам конфликт, себя и другую сторону. Трудность, однако, состоит в том, что эти оценки неоднозначны, а порой весьма различны и даже противоположны. Все это в значительной мере определяется установками, традициями, воспитанием и т.д., но прежде всего знанием этих норм, пониманием того, как следует действовать в соответствующих ситуациях. Мы уже приводили пример, когда дети конфликтуют даже из-за игрушки в песочнице, а мама говорит своему ребенку: «Дай сдачи», «Не распускай нюни» и т.д., что означает формирование позиции силы или «лучше ты кого-то победи, чем кто-то тебя». Вот эта норма поведения, установка, сформированная на первый взгляд безобидно, из самых лучших побуждений защитить своего ребенка, в дальнейшем позволит человеку действовать по принципу «Все мое, все для меня, а все остальные люди для меня ничего не значат, пока в моих руках есть сила и власть».

Установка толерантности призывает отказываться от такой позиции, когда единственным критерием правоты может быть сила. Такая установка предполагает учет интересов другого человека именно тогда, когда ты сам обладаешь силой, властью и т.д. Например, богатый человек добровольно, без принуждения готов экономить воду, чтобы хватило ее и другим; если сильнейший боксер не «дает сдачи» наступившему ему на ногу не потому, что не может; а кто-то не берет взятку не потому, что не может, а потому, что ему не позволяет совесть, и т.д.

Если человек сумел осознать и принять толерантность как Ценность, она позволяет ему в дальнейшем жить по иным (согласованным с самим собой и с миром) нормам, тогда и общество, в котором он живет, тоже будет меняться. Это иной уровень сознания, который позволяет думать уже не только о себе и собственной шкуре, но и о других. Это расширение собственных границ, собственного мира, но не по принуждению, а добровольно, в соответствии с собственной позицией и волей. Жены Декабристов ехали в Сибирь, меняя свою комфортную жизнь на трудности, — такова была их гражданская и человеческая позиция.

Стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов, служат положительные традиции. Традиции — это хранители нашей культуры, человечности, и их надо всячески поощрять, но при этом следует помнить, что возможно возникновение известного психологического феномена, когда традиции становятся самоцелью и выступают как консервативный фактор.

Иногда от таких мешающих традиций общество освобождается, отказывается. Сегодня мы все — весь мир находится в той точке развития, когда, осознав, что позиция силы разрушительна (терроризм, экстремизм, войны), следует начинать учиться жить, создавая новые традиции, направленные на созидание, а не на разрушение.

Профилактика конфликта важна как в социальном плане, так и в личностном. Актуальной задачей является овладение необходимыми нормами социального поведения, соответствующими возрастным особенностям человека, отвечающими современным представлениям о социальной компетентности. Другой существенной задачей является конфликтологическая грамотность, предполагающая овладение стратегиями эффективного взаимодействия, способами разрешения и предупреждения конфликтов, возможностями перевода конфликта из деструктивного русла в конструктивное, навыками саморегуляции в конфликте и т.д. Третья важная задача — осознанное отношение к собственным психологическим проблемам, понимание важности самоисследования и самоизменения, свободное и осознанное принятие толерантности как нормы существования и сосуществования. Этот далеко не полный перечень мер профилактики конфликта необходим каждому человеку.

Учитывая особую значимость предупредительных мер в конфликтных ситуациях, остановимся прежде всего на анализе возможных моделей поведения в такой обстановке. Существуют два способа овладения накопленной теорией и практикой опытом. Один предполагает регулярные упражнения и тренировки, многократное использование тренингов, участие в деловых и ситуационных играх. И чем больше человек повторяет упражнение, тем совершеннее и прочнее будут его навыки, тем увереннее он будет чувствовать себя в самых непредвиденных конфликтных инцидентах. Этот способ весьма полезен и эффективен.

Другой способ основан на том, чтобы найти свой путь поведения в ситуации конфликта, свою технологию управления конфликтами. Здесь процесс саморазвития и самовоспитания играет очень важную роль. Использовать полученные знания о конфликтах можно и нужно в повседневной жизни для создания климата взаимного доверия и сотрудничества. Этот подход основан на стремлении к согласию и взаимопониманию, а также на нежелании

использовать слабые, уязвимые стороны партнера. Если обе стороны заинтересованы в достижении общего положительного результата, стремятся к сотрудничеству, в таком случае конфликт решается более успешно.

Наличие общей цели и опыт совместной деятельности сближают партнеров. Чем лучше они осознают существование отдельных элементов конфликта, тем легче им будет найти средство эффективного его решения.

Конфликтологами использован ряд способов поддержания и развития сотрудничества. К ним, в частности, можно отнести следующие:

1) согласие, состоящее в том, что вовлекают в общее дело потенциальных оппонентов, объединяя их общей целью;

2) толерантность к партнеру — «вхождение» в положение партнера, осознание его трудностей, выражение сочувствия; уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данном контексте и расходятся;

3) взаимное дополнение состоит в использовании таких черт партнера (потенциального соперника), которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти качества в совместной деятельности, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать ненужных конфликтов;

4) отказ от дискриминации, что означает недопущение подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим;

5) психологическое «поглаживание» — это поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

Опыт показывает, что уже в младших классах школы можно ввести обучение практической конфликтологии, разрешению конфликтов, методам посредничества, ведения переговоров. Учащиеся способны усваивать язык управления конфликтом и готовы использовать его для разрешения споров. На специальных занятиях по психологии дети учатся понимать чувства другого, считывать невербальную информацию, управлять конфликтами, справляться с напряжением, возникающим в их собственных конфликтах; преодолевать деструктивность конфликтов, в том числе внутриличностных, эффективно помогать другим в решении конфликтов.

Процесс посредничества имеет универсальное применение и довольно прост для освоения. Как только учащиеся осваивают основные навыки посредничества и достаточно натренируются в их применении, они могут эффективно вмешиваться в реальные споры между одноклассниками. Однако овладение всеми тонкостями

процесса посредничества носит длительный и кропотливый характер. Курс обучения умению разрешать конфликтные ситуации может проводиться для подготовки не только посредников, но и всех учащихся. Особенно это полезно учащимся, имеющим проблемы с дисциплиной. Освоив более успешные подходы к решению споров, они имеют возможность заслужить положительное отношение сверстников, учителей и родителей.

Обучение проходит в непринужденной, дружеской атмосфере. Теоретический материал дозируется, его должно быть немного. Он может подаваться в виде коротких сообщений. Занятия проходят интересно и эффективно, если преобладают ролевые и деловые игры. Техника посредничества лучше всего усваивается в процессе ролевых игр. Полезно иметь материал для индивидуальной работы учащихся, содержащий шаги и правила посредничества, большие плакаты для напоминания основных идей. После каждой игры и в конце каждого занятия следует обсуждение, анализ процесса и действий, достигнутых результатов и рефлексия. Эти обсуждения, демонстрируя конкретные умения каждого, помогают вовлекать всех в общий процесс, повышают способность детей к совместным решениям, рефлексии, умение узнавать конструктивные и деструктивные действия участников, сохранять дружественную позицию по отношению ко всем сторонам, поскольку посредник — миротворец, а не судья. В конце занятий учащиеся все обобщают и делают выводы о своих изменениях, приобретенных умениях и качествах.

#### Задания для самостоятельной работы

1. Попробуйте разрешать конфликты.
2. Проведите самоисследование личности.

#### Контрольные вопросы и задания

1. Рассмотрите методы разрешения конфликта и покажите, какие из них могут быть использованы с посредником, а какие — без посредника.
2. В чем суть метода творческой визуализации?
3. Рационально-интуитивный метод и каковы его возможности в школе?
4. Мозговой штурм; суть метода и его особенности.
5. Когда и как целесообразно использовать картографию конфликта?
6. Покажите суть основных этапов картографирования.
7. Метод Декартовых координат.
8. В чем особенности метода принципиального ведения переговоров?
9. Сравните две модели переговорного процесса: торг и взаимные выгоды. Где и в чем заложены принципы толерантности?
10. Охарактеризуйте медиаторство, фасилитацию, арбитраж. В каком из них более всего работает установка на толерантность?

## Раздел 10

# ТОЛЕРАНТНОСТЬ КАК НОРМА СУЩЕСТВОВАНИЯ И СОСУЩЕСТВОВАНИЯ

## ПРОБЛЕМА КОНФЛИКТА И ТОЛЕРАНТНОСТИ В ИСТОРИЧЕСКОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ

Философские идеи достаточно ярко демонстрируют интерес древних мыслителей к самым разным аспектам как проблемы конфликта, так и проблемы толерантности. Эти идеи своими корнями уходит в эпоху Античности, которая, можно сказать, их «предчувствовала». Наблюдая природное и культурное несходство людей, философы древности стремились, несмотря на все эти различия, найти пути гармонизации совместной жизни. Хотя в эпоху Античности проблема толерантности открыто еще не ставилась, ее мотивы улавливались в высказываниях мыслителей Гераклита, Аристотеля, Сенеки и других философов.

Греческий философ Гераклит (530—470 гг. до н.э.) считал *войну единственным всеобщим законом*, в то же самое время в «круговороте природы и мироздании», в космосе он видел «скрытую гармонию». Почти в то же самое время китайский мыслитель Конфуций (551—479 гг. до н.э.) высказывал взгляд на проблему конфликта, открыто предлагая идею толерантности: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье к тебе не будут чувствовать вражды». При этом он видел источник конфликтов в невоспитанности и необразованности людей. Он считал, что «благородные мужи» основываются в своих отношениях на порядке. Именно порядок, а не выгода и тому подобные вещи определяют поведение «благородных мужей» в отличие от «простолоудинов», «малых людей», чьим уделом становится поиск выгод.

Платон (ок. 428 — 348 гг. до н.э.), как и Гераклит, говоря о всеобщности закона войны в круговороте развития, считал ее уже величайшим злом, которое порождено именно его эпохой. Он думал, что в старые времена было лучше. Да и сами времена были лучшие — «золотой век», когда люди жили дружно, относились друг к другу доброжелательно.

Разделяя в целом идеи Гераклита, другой греческий философ — Эпикур (341 — 270 г. до н.э.) считал, что войны и их последствия вынудят в конечном счете людей жить в мире. Геродот (490 — 425 г. до н.э.) также был убежден, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру».

Далее в трудах философов появляется идея о насилии справедливом и несправедливом. Эта мысль Цицерона (106 — 43 г. до н.э.) о войне как отмщении за причиненное зло, как о насилии справедливым была продолжена в Средние века Фомой Аквинским (1125—1274), хотя и с оговоркой, что война — всегда грех.

Для нас важно обратить внимание на то, как двигалось человечество в своем историческом развитии, как в поле зрения философов война и мир оказывались всегда рядом. Понимая неизбежность войны и зло, которое она несет, мыслители стремились найти способы сосуществования, обеспечивающие мир. Христианская философия в соответствии с заветами Евангелия стремилась в начальный период своего развития доказать преимущества мира, согласия и братства между людьми. На рубеже II—III вв. Климент Александрийский Ориген и отчасти Тертуллиан высказывались против вооруженных столкновений, но это не оказало тогда существенного влияния на ход исторического развития. Уже в начале IV в. принцип несовместимости войн с учением Христа ставится под сомнение. Если проанализировать подробнее тексты древних философов, то становится ясно, что центр тяжести постоянно переносится с признания войны, ее значения в жизни людей, т.е. от позиции «война — бог всего», до обличения войны как зла, к призыву жить без войн. Со временем становится ясно, что обе позиции сами по себе ничего не дают и при этом являются крайними, а правда всегда лежит где-то посередине.

Толерантность (о чем уже шла речь выше) — такая позиция, такая установка и ценность, которая способна примирить разные точки зрения, религии, идеологии. Она позволяет, опираясь на психологию человека, продвигаться дальше по пути сближения людей, не навязывая никому чуждых взглядов, норм, ценностей. В рамках конфликтологии к идее толерантности можно относиться как к позитивной цели. Ведь если сказать, что я готов изучать конфликтологию, чтобы научиться конфликтовать, даже разрешать конфликты, то получается, что неявно мы нацелены на конфликт. Когда же мы выбираем целью научиться толерантности, которую каждый добровольно и самостоятельно выбирает, а выбор, уже ей следует, мы стремимся познать конфликты для достижения гармонии внешней и внутренней. Причем толерантность — это не просто терпение само по себе, не ситуация, когда тебя ударили по одной щеке, подставь другую, а скорее, будь таким, чтобы никому не захотелось ударить первый раз.

Обоснование важности толерантности для христианства можно найти в трудах многих древних философов, но особое место принадлежит Тертуллиану. По его мнению, зло порождает гнев, а породив его, ведет к греху, происходящему от человеческого чувства, и воспитывается по образу «тупого собачьего равнодушия». Отсюда происходят вражда, человекоубийство, человеческие злодеяния и т.д., т.е. нетерпимость, или интолерантность. Основой толерантности является равновесие, вменяющееся человеку как его долг: запрещается гнев, укрощаются души, обуздывается своеволие и «изымается яд с языка». Это возможно лишь благодаря терпению, которое надо вырабатывать в себе как спасительную и приятную привычку.

Исторически первой формой толерантности была *веротерпимость*. В учении раннего христианства сформулирован нравственный принцип взаимного уважения и взаимной свободы. Знаменитая Нагорная проповедь оканчивается нравственным правилом: «Итак, во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» (Матф. 7.12). Проповедуя отношения равенства, христианство не внесло ничего особенно нового, поскольку и до того считалось правильным не делать ближнему (человеку своего рода) того, чего не желаешь себе. К тому же мир античного язычества был толерантен к убеждениям. Если ты поступаешь как должно, не важно, что ты при этом думаешь. В христианстве толерантность проявляется как *отказ от насилия* (как неприемлемого средства приобщения человека к вере) и *искренность убеждений* (выбора веры).

Принципы толерантности в области религии и веры впервые изложил известный реформатор церкви теолог Мартин Лютер (1483 — 1546) в своем трактате «О светской власти и о том, в какой мере ей следует повиноваться». Самые известные защитники толерантности появляются в XVII в. — это либеральные кальвинисты в Голландии, вольнодумцы в Англии, пионеры американских колоний, такие, как Вильям Пен (1644—1718) и Роджер Уильямс (1603—1683). Они сформулировали целый ряд принципов толерантности, число которых почти не увеличилось в следующем столетии. Справедливости ради следует отметить, что созданные философами и теологами принципы редко использовались в полной мере властями и политиками. Практика сильно отставала от теории, и в конце XVII в. в Европе наблюдается усиление преследований. И это в тот самый момент, когда наиболее авторитетные философы были единодушны в признании того, что акты толерантности были не только своевременны и оправданы, но и просто мудры.

Переходный период от Средневековья к Новому времени характеризуется сложными и противоречивыми оценками социальных конфликтов. Эпоха Возрождения — период культурного и

идейного развития стран Западной и Центральной Европы — резко осуждает социальные столкновения и вооруженные конфликты. Такие известные гуманисты, как Т. Мор, Эразм Роттердамский, Ф. Рабле, Ф. Бэкон, выступают с резкой критикой конфликтов. «Война сладка для тех, кто ее не знает», — писал Эразм Роттердамский (1469 — 1536). Он считал, что начавшийся конфликт подобен цепной реакции, т.е. он разрастается, вовлекая в орбиту своего влияния все новые страны и слои населения. Именно он первым обратил внимание на сложность примирения позиций конфликтующих, даже если обе стороны стоят на одних идеологических платформах, например принадлежат одной вере. «Наибольшим абсурдом, — отмечал он, — является то, что Христос присутствует в обоих враждебных лагерях, как будто сам с собой ведет борьбу».

Высказывания о природе конфликта впервые подробно рассматриваются в теоретических работах английского философа Фрэнсиса Бэкона (1561 — 1626). Рассматривая экономические и политические условия, он обращает внимание на бедственное положение народа, которое всегда является опасностью для государства, возможностью произвола, стремлением к смене власти. При этом он выделяет ряд психологических факторов, порождающих конфликты. Так, он обращает внимание на то, что «зависть в общественной жизни, пасквили и крамольные речи, а также ложные слухи» против правительства всегда опасны.

Именно Ф. Бэкон впервые заговорил о предупреждении конфликтов. То, что конфликт может играть роль не только разрушительную, но и созидательную, заметил впервые Николо Макиавелли (1469—1527) — флорентийский теоретик и государственный деятель. Рассматривая конфликт как непрерывное и универсальное состояние общества, он связывал его с порочной природой человека, со стремлением к бесконечному обогащению, а чтобы уменьшить негативные его влияния, необходимо определенным образом воздействовать на конфликты.

Обращает внимание Ф. Бэкон и на конкретные средства предупреждения конфликтов, отмечая, что на «каждый случай болезни» существует свое лекарство. «Первым из лекарств» он называет устранение любыми способами материальных причин социальных конфликтов. При этом он замечает, что недовольство одного из основных сословий еще не представляет большой опасности, «...ибо простой народ не скор на подъем, если вельможи его к этому не возбуждают; а те бессильны, если сам народ не расположен к возмущению. Опасность тогда велика, когда знать только и ждет смуты в народе, чтобы тотчас выступить самой». Важным средством предупреждения социальных конфликтов Ф. Бэкон считал искусство политического маневрирования. Вести людей от одной надежды к другой, по его мнению, — одно из лучших противо-

ятий против недовольства. Он считал, что поистине мудро то правительство, которое умеет убаюкивать людей надеждами.

Вопрос толерантности теоретически обосновал Джон Локк (1632—1704). Согласно Локку, толерантность имеет двойное основание: *политическое* и *нравственное*. Политическое состоит в разграничении роли государства и церкви, а нравственное — в идее, что принуждение в религиозной сфере противоречит цели спасения души. *Концепция толерантности Дж. Локка*, базирующаяся на теории общественного договора, может быть сведена к нескольким основным положениям. Задача государства — поддерживать и защищать интересы граждан. Он проводит четкую границу между тем, что принадлежит сфере духовной, и тем, что относится к области гражданского мира и безопасности. Политическая власть есть право создавать законы, с тем чтобы регламентировать и сохранять собственность. Что же касается церкви, то она является сообществом свободным и добровольным, которое обращается к душам и их спасению. Власть церкви при этом должна быть ограничена рамками церкви и никоим образом не может распространяться на гражданские дела, ибо сама церковь абсолютно отделена и отлична от государства. При этом человек свободен в выборе религии.

Толерантность и развитие этих идей тесно связаны с *ограничением насилия и развитием как человека, так и государства путем воспитания* в большинстве единомыслия и поощрения добродетелей, которые распространяются путем принятия законов и строгого их соблюдения. Дж. Локк подчеркивает: «Пусть никто не пытается прикрыть жестокие преследования... заботой о государстве и соблюдении законов, и, напротив, пусть никто, прикрываясь ссылкой на другую религию, не ищет для себя моральной вседозволенности и безнаказанности преступлений». В связи с этим ведется поиск границ существования насилия и одновременно границ толерантности.

Толерантность у Дж. Локка связана со справедливым распределением благ жизни и является гражданским долгом человека, обязательным для всех. В случае его нарушения государство имеет право подавлять такие попытки допустимыми методами и мерами наказания. Строгое соблюдение законов необходимо, а меру «права должен превзойти долг доброжелательства и человеколюбия». Позиция Дж. Локка свидетельствует о том, что толерантность — в определенном смысле «золотая середина», позволяющая найти равновесие между крайними непримиримыми позициями. Она также доказывает, что толерантность обычно идет в паре со своим антиподом — интолерантностью. Вклад философа в разработку идей толерантности, несомненно, велик.

Другой проект той же эпохи принадлежал Готфриду Вильгельму Лейбницу (1646—1716), который, наблюдая религиозные войны

и конфликты в христианском мире, выступал за собрание церквей Германии, а желательно и всего континента. В 1683 г. им был подготовлен и разослан специальный документ с предложениями по поводу дебатов, где он указывал, что недостаточно начать с простой толерантности, поскольку метод компромиссов заведет в тупик. Католики и протестанты, признав целесообразность созыва вселенского собора, попытались примирить разные стороны, но эта идея оказалась утопией.

Теоретических работ по толерантности Лейбниц не оставил, хотя рассуждения на эту тему присутствуют в его обширной переписке. Он занимался, скорее, пропагандой толерантности и ее практическим внедрением. Несомненно, эта деятельность увязана и с философскими взглядами Лейбница, который рассматривал отдельного человека как неповторимую индивидуальность. Но индивид обретает себя лишь в рамках целого, осознавая свою связь с миром. Общество же есть гармоничный хор людей, где каждый через развитие своей индивидуальности способствует прогрессу и благу всех. Происхождение зла и, следовательно, интолерантности Лейбниц объясняет недостатком знаний. Человек, злоупотребляя своей способностью свободного выбора, совершает множество ошибок по незнанию, но преодоление собственного несовершенства во власти человека и достигается просвещением.

В Новое время с открытой критикой вооруженных конфликтов, с осуждением завоеваний и насилия выступали английские демократы и французские просветители XVIII в. Д. Пристли, Ш. Монтескье, Д. Дидро, Ж. Ж. Руссо, Вольтер. Вооруженные конфликты они рассматривали как пережиток «варварской эпохи». В работах этого периода большое внимание было уделено рациональным формам организации общественной жизни, установлению причин социальных конфликтов, коренящихся в отживших формах государственного устройства гражданского мира.

Именно в XVIII в. мыслители попытались осознать логику целостного мирового развития, рассмотреть общественную жизнь в рамках всемирной истории. Все это особенно ярко проявилось в социальной философии Жан Жака Руссо (1712—1778). Всемирно-исторический процесс у него как бы распадается на три составных момента: вначале существует «естественное состояние», когда люди свободны и равны, затем развитие цивилизации приводит к утрате людьми состояния равенства, свободы и счастья и, наконец, заключив «общественный договор», люди вновь обретут утраченную гармонию общественных отношений, «вечный мир», согласие и единство. По сути дела, вокруг этих составляющих и разворачивалась полемика целой эпохи.

Эти взгляды Ж. Ж. Руссо не разделяли многие из его современников, например, немецкий философ Иммануил Кант (1724—1804) считал, что состояние мира между людьми, живущими в

соседству, не есть естественное состояние... последнее, наоборот, есть состояние войны, т.е. если и не непрерывные, враждебные действия, то постоянная их угроза. Следовательно, состояние мира необходимо устанавливать. Здесь мы видим пересечение двух позиций: с одной стороны, позиция, схожая с позицией Т. Гоббса, который рассматривал «естественное состояние» как состояние «войны всех против всех», а с другой — позиция Ж. Ж. Руссо — надежда на возможность установления в будущем принципиально нового состояния мира и согласия.

В истории Нового времени относительно причин социальных конфликтов и перспектив их преодоления высказывались самые разные суждения, но при всем их разнообразии преобладали те, которые признали решающую роль согласия между людьми. Ситуация стала существенно меняться в начале XIX в. Уже у Гегеля отчетливо наметился иной подход к оценке войн и социальных конфликтов. Будучи сторонником сильной государственной власти, он выступал против смут и общественных беспорядков внутри страны, расшатывающих и ослабляющих государственное единство.

На рубеже XIX—XX вв. все усиливающееся влияние на разработку проблематики конфликта стала оказывать социология с ее теоретическими построениями, полученными с помощью строго научных методов. Не все социологи признавали конфликт исходной категорией своих концепций, но все определенно подчеркивали важное значение конфликтов в жизни общества. Немецкий социолог Георг Зиммель (1858—1918) считается первым, кто ввел в научный оборот термин «социология конфликта». По крайней мере, именно так называется одна из его работ, изданная в начале XX столетия. Автор предлагал заняться анализом взаимодействия (таких его форм, как авторитет, договор, подчинение, сотрудничество и конфликт). Конфликт для него — нормальная и исключительно важная форма общественной жизни, которая способствует интеграции, укрепляет принципы и нормы социальной организации.

Теоретические взгляды Г. Зиммеля разделяли в 1920-е гг. социологи так называемой Чикагской школы, видными представителями которой были Роберт Парк (1864—1944), Эрнст Бэрджесс (1886—1966), а также Албион Смолл (1854—1926). Они рассматривали социальный процесс в аспекте четырех взаимосвязанных типов взаимодействия, соревнования, конфликта, приспособления, ассимиляции. Конфликты занимают центральное место среди них, играют переходную роль, являясь важнейшим источником социальных перемен.

Практическая цель социологии — способствовать преобразованию конфликтов в сотрудничество, содействовать гармоничным отношениям между социальными группами. Однако конфликты,

столкновения и борьба в этих теориях начинают выглядеть так, будто они не только возможны, а просто являются неизбежными явлениями социальной действительности и общественного развития. Появляются теории, стремящиеся обосновать вечные причины конфликтов и их неустранимость из общественной жизни. Новое объяснение известного факта усиливающейся в стране безработицы было предложено, например, в работе английского экономиста священника Томаса Мальтуса (1766—1834) «Опыт о законе народонаселения» (1798). Он сформулировал «естественный закон», согласно которому численность населения растет в геометрической прогрессии, а средства существования — в арифметической. Причины бедственного положения людей он видел в «легкомысленной привычке» рабочего класса «неразумно» размножаться, а не в исторических особенностях развития.

Проблема борьбы за существование занимала центральное место и в учении английского биолога Чарлза Дарвина (1809—1902). В книге «Происхождение видов путем естественного отбора», изданной в 1859 г., Ч. Дарвин изложил свою теорию биологической эволюции. Основная ее идея состоит в том, что развитие живой природы проходит в условиях постоянной борьбы за выживание. Именно эта борьба и является механизмом естественного отбора наиболее приспособленных видов. Вслед за этой теорией появился так называемый социальный дарвинизм, сторонники которого пытались объяснить эволюцию общественной жизни биологическими законами естественного отбора и борьбы за существование.

Социологическую концепцию, в основе которой лежала борьба за существование, разработал Герберт Спенсер (1820—1903). Он считал выживание наиболее приспособленных индивидов основным законом общественного развития. В соответствии с этой концепцией противоборство универсально и обеспечивает равновесие не только в обществе, но также между обществом и его природным окружением.

Известным социальным дарвинистом США на рубеже XIX—XX вв. был Уильям Самнер (1840—1910). Он резко обрушивался на социалистические идеи, считая, что социализм — это «вызов фактам». Общественные процессы не могут и не должны контролироваться людьми, а сама идея о сознательном улучшении мира абсурдна. Он был категорически против всякого вмешательства государства в общественную жизнь. При этом У. Самнер внес позитивный вклад в конфликтологию. Именно он положил начало системному изучению норм социального поведения, внутригрупповых и межгрупповых отношений. Большое значение имеет выявленная им связь межгруппового конфликта с внутригрупповым единством.

В настоящее время идеи социального дарвинизма находят мало последователей. В целом они стали историей, но некоторые из

этих идей оказываются продуктивными и в настоящее время при решении современных проблем. Представители социального дарвинизма дали описание разнообразных конфликтов, отстаивали их позитивное значение для совершенствования социальных систем, указывали на закономерность постоянной смены в обществе состояний конфликта и стабильности, войны и мира.

Новые подходы к теоретическому анализу конфликта появляются в работах польско-австрийского представителя социального дарвинизма юриста Людвиг Гумпловича (1838—1909). Источники конфликтов он видит не только в природе человека, но и в различиях культур. Всемирная история — постоянная борьба рас за существование. При этом он выводит суть расовых различий из особенностей культуры. Особая раса — это особый тип культуры. Отсюда и сам конфликт в рамках разных культур может иметь различные проявления — от жесточайшей резни до парламентских дебатов. И хотя впрямую здесь не говорится о толерантности, мы, по сути, видим, как задаются границы этой самой толерантности для различных культур. По его мнению, конфликты не являются единственно важным социальным процессом. Не менее важен процесс социального единения, на основе которого возникают социальные общности, государство. Однако конфликт и здесь играет все же решающую роль, так как социальные группы объединяются именно в результате конфликта. Единство становится возможным, по его мнению, как результат борьбы между отдельными группами.

Многие западные теории этого периода развивались, отталкиваясь от критики стабильности и гармоничности общества, предложенной Т. Парсонсом. Считая, что общество не только обладает характеристикой стабильности, но рядом с этим существует конфликтность, агрессивность, беспорядок, Л. Козер особое внимание обращал на роль ценностей, интересов как фактора развития социальных групп и социальных систем. Если субъекты, вступившие в конфликт, более не разделяют ценностей, на основе которых функционировала конкретная социальная система, то возникает внутренний конфликт, который ведет к распаду социальной структуры, происходит замена ее новой, утверждаются новые по своему содержанию объединяющие элементы системы, ценности, интересы. Конфликт как способ адаптации социальных норм к изменившимся обстоятельствам способствует формированию и утверждению новых социальных норм или обновлению прежних.

Общественно-политическим аспектам конфликта большое внимание уделил Р. Дарендорф, известный немецкий социолог. Он считал, что общество всегда находится в процессе изменений, сохраняя тенденции единства (согласия) и различия (противоречия). При этом любое общество предполагает насилие одних индивидов над другими, благодаря власти и сопротивлению ей. По

его мнению, неравенство людей является необходимым условием свободы. Демократические формы управления позволяют управлять конфликтом, своевременно переводя его из деструктивной формы в конструктивную.

Системный анализ социальных конфликтов базируется на положениях общей теории систем. Систему характеризует наличие устойчивой связи между элементами, целостность, а также несводимость свойств всей системы к свойствам отдельных элементов. Система — множество взаимосвязанных элементов, образующих структуру. Один из основоположников общей теории систем — Л. фон Берталанфи считал, что главным при изучении конфликтов с точки зрения теории систем является выяснение общих принципов и законов поведения независимо от природы составляющих их элементов и отношений между ними. Ряд исследователей, в частности А. Раппопорт, выделяют два подхода в общей теории систем — *математическую* и *органическую системные модели*. Отмечая положительный эффект использования этих моделей для анализа социальных конфликтов, он подчеркивает их абстрактность и отсутствие методов для анализа конкретных событий.

В недалеком прошлом специалисты уделяли особое внимание международным конфликтам, проблемам войны и мира, «позиции силы». К. Боулдинг, Р. Коллинз, К. Шиллинг и другие исследователи подробно рассматривали в своих работах причины, условия возникновения и предотвращения войны как формы международного конфликта. Основной идеей К. Боулдинга является положение о том, что человеку изначально присуще стремление к насилию, агрессии, поэтому конфликты не могут быть раз и навсегда разрешены и устранены из отношений между людьми, группами, государствами. Исследователям необходимо разрабатывать способы предупреждения конфликта, меры по разрешению и переводу конфликта из деструктивных форм развития в конструктивные и методы завершения конфликта. Существуют неразрешимые социальные конфликты, они не могут быть завершены, возможна только временная их гармонизация, стабилизация. Конфликты подобного типа особенно нуждаются в своевременной регуляции (управлении).

Конфликты, возникающие между индивидами в группе, разрешаются преимущественно двумя методами — методом убеждения и методом принуждения. *Метод принуждения* предполагает осуществление насильственных действий одного субъекта над другим. В зависимости от сложившейся ситуации конкретный метод принуждения может быть эффективен, в частности, если необходимо пресечь опасные для общества, индивида действия одной из сторон. Форма запрета, принуждения в ряде случаев может быть нужна для оказания помощи слабому человеку и т.д. *Метод убеждения* ориентирован прежде всего на поиск компромиссов, взаи-

мовыгодных решений. Основным его средством является убедительная аргументация своих предложений, а также знание и учет устремлений другой стороны. Именно поиск возможностей и путей достижения компромисса является одним из основополагающих при использовании данного метода.

Базисными теориями при изучении социальных конфликтов являются теория ограниченных ресурсов и теория человеческих потребностей. Теория ограниченных ресурсов считает, что в обществе недостаточно ресурсов, социальных возможностей и условий, которые необходимы каждому человеку. В частности, у Р. Дарендорфа в работе «Жизненные шансы: подходы к социальной и политической теориям» рассматривается проблема конфликта, где жизненные шансы — по сути возможности каждого индивида в конкретном обществе. Общество, стремящееся к устойчивости в развитии, должно, увеличивая ресурсы, постоянно расширять жизненные шансы. Ясно, что ресурсы в любом обществе ограничены, но к тому же не все слои общества обладают ими в равной мере, что приводит к борьбе за перераспределение ресурсов между индивидами, социальными группами. Этим обусловлено наличие отношений конкуренции, соперничества, соревнования. Демократия и рыночная экономика, открыто предполагая существование различий между субъектами, признают конфликт в отстаивании этих различий. В обществе идет борьба за изменение и перераспределение ресурсов, а также согласование интересов. Постоянный поиск согласия и компромисса — можно сказать, удел демократии.

Теория человеческих потребностей имеет достаточно много сторонников и последователей в США. Согласно данной теории, причиной возникновения и развития социальных конфликтов может быть как ограниченное количество ресурсов, так и полное либо частичное неудовлетворение потребностей человека. Это не позволяет ему в конечном счете быть активным и полноправным субъектом социального процесса.

В современных западных социологических исследованиях конфликта наиболее отчетливо проявляются два основных направления. Первое широко распространено в Западной Европе и связано с деятельностью институтов, изучающих сами конфликты, а другое связано с деятельностью институтов исследований мира, получивших широкое распространение в США. Безусловно, в конечном счете цели их совпадают, но различаются подходы. Первые исходят из соображений победы, которую можно достичь, зная об опасностях. Их принцип: «Если хочешь мира, изучай войну», принцип вторых: первостепенное значение согласия, толерантности. Книга Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию, или Переговоры без поражения» [90, с. 112] является одним из ярких тому примеров.

Реформирование российского общества увеличило количество и разнообразие социальных конфликтов, что на данном этапе вполне естественно. При прежнем государственном устройстве подавляющая мощь социальной группы, находящейся у власти, практически исключала возможность сколько-нибудь серьезных социальных конфликтов. Быстрый рост количества конфликтов свидетельствует о том, что мы в чем-то идем по пути демократизации. В обществе появилось множество социальных групп, которые открыто выражают свои интересы и видят возможность отстоять их, несмотря на то что они противоречат интересам властных структур. «Демократия — это конфликты. Но истинная демократия заключается не столько в том, что каждый имеет возможность отстаивать свои интересы различными средствами, вплоть до конфликта, сколько в том, что возникающие конфликты разрешаются конструктивно, гуманными, цивилизованными способами» [98, с. 51].

Одна из главных причин усиливающейся социальной напряженности в обществе состоит именно в нашем неумении конструктивно разрешать социальные конфликты. Конфликтующие стороны не хотят поступаться не только принципами, но и вообще чем бы то ни было. Они нацелены не на разрешение противоречий, а на взаимное противодействие, нанесение максимального ущерба.

Даже самая ожесточенная борьба в парламенте ведет к меньшим потерям, чем на баррикадах. Развитие и совершенствование демократии показали, что все же именно она создает условия для мирного сосуществования и урегулирования общественных конфликтов. В рамках демократии эффективен прежде всего сам процесс принятия решений, где воля большинства определяет результат, но нельзя волей большинства принимать решения, ущемляющие гражданские права меньшинства только потому, что это, меньшинство. Люди, оставшиеся в меньшинстве, сохраняют не только право на жизнь, но и право думать по-своему и высказывать свое мнение. Запрет существует только на насилие (скажем, терроризм). Меньшинство путем убеждения других в собственной правоте может стать большинством, в этом случае ему открывается путь к воплощению своих замыслов. Поэтому меньшинству нет необходимости идти по пути политического террора или переворота. При этом сам процесс управления предполагает не только власть (господствующую группировку), но и оппозицию. С поля боя конфликты все дальше перемещаются на поле культуры, где в борьбе идей и аргументов происходит поиск бескровного, удовлетворяющего всех итога. Таким образом, возникновение дипломатии, суда, демократической власти обеспечивает цивилизацию инструментами урегулирования конфликтов.

Разрешение конфликта становится творческим процессом поиска согласованного решения. В исторической перспективе про-

слеживается снижение роли грубой силы в разрешении конфликтов, замена силовых столкновений поиском путей, ведущих к более приемлемому для всех сторон результату, что обеспечивается развитием *свободной личности*.

## ТОЛЕРАНТНОСТЬ И КОНФЛИКТ В СИСТЕМЕ «Я И ДРУГИЕ»

В процессе своего развития человек, как известно, присваивает общественно значимые ценности, социальные нормы и установки. Каждый, входя в этот мир, сразу же соприкасается с культурой данного общества. Начиная от пеленок и памперсов, способа нянчить ребенка, пеленать, кормить и, конечно, включая все формы взаимодействия, общения с ним — это формы проявления традиций и культуры общества. При этом, как отмечает В.С.Мухина, «человеческое существо может подняться в своем развитии до уровня личности только в условиях социального окружения, через взаимодействие с этим окружением и присвоение духовного опыта, который накоплен человечеством» [65, с. 42].

Окружение большинства людей по жизни — близкие люди (родные, друзья, сотрудники, знакомые), взаимодействие с которыми может быть в целом оценено либо со знаком «плюс», либо со знаком «минус». Хороший контакт и позитивные отношения с этими людьми улучшают наше самочувствие, повышают авторитет, создают ощущение благополучия. Принося радость и пользу им, положительно влияя на свое ближайшее окружение, человек ожидает ответной привязанности, любви с их стороны. Как приятно, когда кто-то искренне испытывает к вам хорошие, добрые чувства, благодарит вас за доброе дело, за помощь или поддержку. Вот тогда-то и появляется ощущение, что «Я хороший», на которое снова возникает ответное чувство, признание, принятие, т.е. «Ты хороший». Модель «Я хороший — Ты хороший» начинает работать, создавая ощущение благополучия и равновесия с миром. В замечательной книге Г.Харриса «Я хороший, Ты хороший» подробно рассмотрены четыре основные модели взаимодействия:

Я хороший — Ты хороший,  
Я хороший — Ты плохой,  
Я плохой — Ты хороший,  
Я плохой — Ты плохой.

Все эти модели закладываются еще с момента рождения, даже зарождения человека. Ведь уже от того, желанным или нежеланным является ребенок для будущих родителей, зависит многое. Если ребенок желанный, то он получает еще в утробе матери сигналы, что он хороший, и отвечает на это соответствующими реакциями, формируя свое ответное чувство к миру — «Ты хороший». Такой ребенок впоследствии будет более открыт для взаи-

модействия и общения, меньше предрасположен (при прочих равных условиях) к болезням, беспокойству, страхам и т.д. Нежеланный ребенок, напротив, испытывая влияние негативных материнских эмоций, может исходно сформировать модель «Я плохой — Ты плохой», что будет свидетельствовать о предрасположенности к конфликтности, агрессивности. Очень часто исходно позитивную модель взаимодействия ломает окружение (известные случаи попадания в плохие компании, тюрьму и т.д.).

Важно подчеркнуть, что уверенность в своих силах, успешность человека создают модель «Я хороший — Ты хороший». Это своеобразная модель счастья, к которому мы все так стремимся в жизни. Данная модель, создавая человеку внутреннее равновесие, способствует и установлению равновесия с миром. Случается, конечно, что это равновесие нарушается. Это особенно ярко проявляется, когда нами недовольны, когда на нас сердятся или раздражаются, а мы испытываем чувство обиды, вины или ответное чувство злости, раздражения. Встроенная в нас модель «Я хороший — Ты хороший» сместилась и превратилась сначала в «Я плохой — Ты хороший». Такая модель работает, когда человек понимает, например, что виноват в чем-то, что не хотел, но так получилось. Если давление, оказываемое на него, становится чрезмерным (по времени или силе), возникает чувство протеста, которое снова приводит к равновесию, только теперь — негативному. Начинает работать модель «Я плохой — Ты плохой». Как часто можно наблюдать ее у подростков, в особенности у тех, кого называют трудными. Постоянно получая замечания, а иногда и придирки взрослых, подрастающий и начинающий осознавать себя личностью подросток протестует против того, что он плохой. Вот она — модель, работающая на порождение конфликтов, раздражения, агрессии и т.д.

Толерантность в этом смысле более всего соответствует моделям «Я хороший — Ты хороший», только с одной-единственной оговоркой — такая модель осознается как потребность, необходимость относиться прежде всего к другому, показывая, что он хороший. Это, скорее, модель «Ты хороший — Я хороший», в которой безусловное принятие другого диктуется не желанием что-то за это получить, а собственной позицией и отношением к человеку как ценности. Исходное отношение к другому (не такому, как я сам) с позиций «Ты хороший» открывает путь к развитию межличностных отношений и равновесию в обществе. И если это действительно толерантность, а не манипуляция, как в басне И.А. Крылова, где «кукушка хвалит петуха за то, что хвалит он кукушку», то она предполагает принятие другого таким, какой он есть с исходной посылкой поиска в нем хорошего. Неумение проявить нужную толерантность к другим оборачивается потерями, причем для всех.

При этом, конечно же, следует осознавать, что выработать такое отношение к другому не всегда удается сразу, а иногда кажется просто недостижимым. В тот момент, когда я наиболее активно размышляла над этим вопросом, произошел случай, который заставил еще раз подумать о границах моей собственной толерантности. В переполненный вагон метро в час пик входит женщина, очевидно бомж, вокруг которой почти мгновенно образуется свободное пространство. Кто-то вышел не на своей остановке, оставшиеся сбились в кучку в противоположной стороне от этой женщины, а я оказалась на скамейке напротив. Решив проявить толерантность, сочувствуя ее незавидному положению, я выдержала чудовишные запахи, которые от нее исходили, но когда она запустила обе руки в голову и стала активно чесаться, что-то сбрасывая на пол, мое терпение лопнуло, и я вышла из вагона. Мысли о толерантности не оставляли, не давали покоя. В результате можно сказать, что все люди, находившиеся в вагоне, поступили достаточно толерантно, не было никаких выпадов, не было даже внешне проявленной критики со стороны пассажиров. Все просто молча отошли от объекта, вызывавшего столь сильные негативные эмоции. А нужно ли менять свое отношение, расширять границы толерантности в таких ситуациях? Думаю, что здесь есть два важных момента: одно — сочувствие и помощь людям, попавшим в беду. Бомжи не всегда по собственной воле опустившиеся люди, и здесь есть о чем подумать каждому из нас и всем вместе; другое — чистоплотность и правила совместного пользования транспортом, где все-таки и другой стороне можно было бы подумать о людях, спешащих на работу.

Толерантность — активная позиция, предполагающая принятие другого, иного, чем я сам, не нарушающая внутреннего равновесия, но учитывающая другого. В этом случае правила, социальные нормы были нарушены, что вызвало дезорганизацию системы: один раз — когда человек оказался на дне и, возможно, не получил должной поддержки, а второй раз равновесие было нарушено ее приходом в вагон в таком виде. При этом толерантность как осознанная ценность предъявляет определенные требования, которые в идеале принадлежат лишь индивиду и являются его собственным выбором. Можно подумать, что «я недостаточно толерантен», но, пожалуй, неверно сказать, что «ты не толерантен». Это требования цивилизованного человека и зрелой личности, которые обращены к самому себе. Как же быть с другими, не желающими или не способными действовать по правилам, которые начинаются с себя? Думаю, что это свидетельство уровня развития, которое предполагает взаимность. Представьте себе, что каждый начнет предъявлять такие требования в любви: «Если я тебя люблю, то и ты отвечай мне тем же». Такая взаимность желательна, но бывает ведь и безответная любовь. Для того

чтобы толерантность стала эффективно работать, мы должны ее осознать и принять.

В наш стремительный век, когда границы личного окружения неуклонно расширяются, телефон, телеграф, компьютер, Интернет или машина, поезд, самолет открывают человеку все новые возможности для сближения всего человечества. Сегодня можно, не выходя из дома, участвовать в конференциях, беседовать с друзьями, находящимися в этот момент в другой части света, и т.д. Парадокс состоит в том, что, будучи созданными для сближения, объединения людей, именно они-то нас и разобщают, порождая новые психологические трудности. Сегодня массовое появление компьютера в нашей жизни привело к тому, что дети проводят много времени, общаясь с компьютером, а не со своими родителями. Приходя домой, мы продолжаем часто «работать» по телефону, вместо того чтобы уделить внимание близким. Вместо теплых писем мы отсылаем дорогие телеграммы и т.д. Преодолевая с помощью самолета или поезда огромные расстояния, мы мчимся вперед, покидая своих самых близких людей, как будто стремимся убежать от них в мир чужих и незнакомых нам людей. Может быть, стоит еще раз присмотреться к людям, с которыми приходится иметь дело чаще всего. Такой анализ поможет лишний раз убедиться, что семья, друзья и знакомые — каждый из них играет особую роль в нашей судьбе. Выбирая друзей, общаясь с ними, мы также оказываем влияние на их судьбу, так же, как и они, становимся учителями, т.е. берем на себя ответственность. Помните, в «Маленьком принце» А. Сент-Экзюпери: «Мы в ответе за тех, кого приручили». Важно понять, какова эта роль и что ценного для нас в этом общении, какие цели мы перед собой ставим и что является нашей главной ценностью. Каждое решение, которое мы принимаем в своей жизни, становится выбором, а следовательно, и отказом от чего-то. Какова будет цена этого отказа? Ставя перед собой цели, человек не должен забывать о ценностях.

## САМОСОЗНАНИЕ И ЦЕЛОСТНОСТЬ Я

Человек на протяжении всей жизни строит, достраивает и предрекает собственную личность. Весь опыт его жизни, а также предвосхищаемое будущее закрепляются в виде убеждений и ценностей, которые регулируют восприятие и понимание окружающего мира. Траектория жизни человека, состоящая из множества разных форм поведения, представляет собой результат непрерывного взаимодействия трех факторов: наследственности, среды и личности. Именно они делают человека уникальным и неповторимым. Жизненный путь личности (выбор профессии, карьера, преодоление жизненных кризисов, общение в семье и т.д.), охва-

тывающий все многообразие жизни человека, отражает развитие личности. Человек приобретает способность управлять событиями, разрешать конфликты, формировать отношения с другими людьми, легче адаптируясь к меняющимся социальным условиям, а главное — способность активно регулировать свое поведение, корректировать свое Я, совершенствуя при этом знание о себе.

Сознание человека исследует окружающие предметы и явления, а самосознание (как особая форма познания человека) направлено на самого себя. Развитие самосознания идет от простого к сложному. Младенцы поначалу не способны отделить себя от окружающего мира. До определенного момента ребенок может играть со своей ногой, причинять себе боль и не понимать, что он сам является источником неприятных ощущений. Первое, что осознает ребенок в возрасте до года, — границы своего тела. Это очень важное завоевание самосознания. Тело для нас — это система координат, относительно которой мы воспринимаем верх, низ, правую или левую сторону и т.д. При потере такой способности определять границы своего тела (например, в невесомости или в специальной камере, где изменяются обычные ощущения) у человека возникает чувство нереальности происходящего. Постепенно ребенок развивает свое телесное Я, начинает все больше сознавать собственное тело, убеждаясь, что оно существует независимо от внешнего мира и принадлежит только ему.

Следующий этап развития связан с формированием у ребенка способности к самостоятельным действиям с предметами. Благодаря этому ребенок начинает воспринимать себя как активного субъекта. К трем годам у него появляется местоимение «я», что окончательно закрепляет осознание им своей личности (идентификация). После чего начинается длительный период развития самооценки. Дети начинают сравнивать себя со своими родителями, сверстниками и родственниками, узнают, что они младше своих старших братьев и сестер, что у них более темные или светлые волосы, что они более упитанные или более худощавые.

В дошкольном возрасте самооценка ребенка основывается на чужих мнениях, преимущественно родителей и воспитателей, постоянно оценивающих его. Здесь очень важно помнить, что баланс между положительными и отрицательными характеристиками в самооценках детей нарушает внутреннее равновесие, сдвигает модель «Я хороший — Ты хороший». Представления о себе у дошкольников весьма ситуативны, неустойчивы и эмоционально окрашены. Стоит ребенку в чем-нибудь превзойти других, как он уже считает, что стал самым лучшим, а первая же неудача приводит к снижению самооценки.

В школьные годы у ребенка складывается логическое мышление, в это время начинает возрастать роль друзей и их мнений,

расширяется круг общения. Дети могут демонстрировать свои способности, а также заявлять о своих предпочтениях и правах. Их знания о себе расширяются настолько, что уже включают целый ряд оценок собственных качеств. Пятиклассник может охарактеризовать себя личностно. В этот момент можно услышать от него такие личностные характеристики, как «пользующийся уважением и любовью сверстников», «всегда готов помочь другому» или «он упрямый и упорный, несдержанный».

Он характеризует себя и в социальном плане — «хороший ученик», «неважный спортсмен», «сын», «верный друг», «хороший товарищ». Эти качества логически обоснованы и организованы. Сопоставление младшим подростком разных мнений о себе позволяет ему вырабатывать свое собственное мнение. Оценки становятся все более обобщенными, стабильными и рациональными.

Следующий этап — старший подростковый возраст — связан с развитием моральной самооценки, которая строится на основе его способности подростка к выяснению моральных суждений о чужих и собственных поступках. Самооценка принимает постепенно все более отвлеченный характер, и у подростков появляется заметная озабоченность тем, как их воспринимают окружающие. Найти себя, собрать из мозаики знаний о себе собственную личность становится первостепенной задачей. Именно в этот период они начинают задумываться над тем, что представляет собой окружающий мир и каким ему следует быть. Обнаружение в себе новых способностей в юношеском возрасте приводит к целостному, связному представлению о себе — к формированию Я-концепции.

**Я-концепция** — совокупность всех представлений о различных сторонах своей личности и организма. Она состоит из многочисленных образов Я. Выделяют: Я в настоящем, Я в прошлом, Я в будущем, или еще более детально: Я в 5 лет, Я в 10 лет, 15 лет и т.д. По содержанию можно выделить образы: Я-физическое, Я-умственное, Я-эмоциональное, Я-социальное. По источнику информации можно выделить разные зеркальные Я: Я глазами мамы, Я глазами друга и т.д. Все эти образы служат регуляторами поведения человека и взаимодействия с другими людьми. Поэтому наряду с отражением информации о самом себе самосознание выполняет еще и функцию саморегуляции. Чем более адекватной является Я-концепция человека, тем легче ему управлять своим поведением. Если же человек заблуждается относительно своих качеств, то он уподобляется путнику, который ориентируется по неверной карте. На протяжении всего взрослого периода жизни Я-концепция человека одновременно стремится сохраниться и претерпевает изменения. Важные события жизни — поступление в учебное заведение, женитьба или развод, рождение детей, потер

или смена работы, война, личные трагедии — заставляют пересматривать отношение к себе.

Я-концепция играет важнейшую роль в формировании целостной личности. Представления человека о самом себе даже в детском возрасте, не говоря уже о взрослом, должны быть согласованными, не противоречащими друг другу, иначе произойдет фрагментация личности и человек будет страдать от смешения ролей. Я-концепция включает в себя как реальное, так и идеальное Я — наши представления о том, каковы мы на самом деле, и о том, какими бы нам следовало быть. Человек, воспринимающий эти два Я как не слишком далеко отстоящие друг от друга, скорее станет зрелым и приспособленным к жизни, чем тот, который ставит свое реальное Я намного ниже Я-идеального.

Мы склонны наблюдать свое поведение и следить за тем, чтобы оно соответствовало нашим представлениям о самих себе. Свою индивидуальную концепцию в силах изменить лишь сам субъект. Только он может сделать ее более реалистичной, переосмыслить выпавшие на его долю трудности, научиться их решать. То, как человек воспринимает собственное поведение и его последствия, также зависит от особенностей его личности. Например, одни люди будут объяснять свои поступки и интерпретировать их, объясняя все внутренними причинами, а другие будут систематически все объяснять внешними обстоятельствами.

Представление человека о самом себе и то, каким знают его другие люди, никогда полностью не совпадают. Каждый извлекает из собственных переживаний нечто существенное со своей точки зрения и создает образ человека, модель его (или своей) личности, как он ее себе представляет. Всем известно, что человек идеализирует объект своей любви, «выдумывает его» и создает контрастный образ врага. По тому же принципу создается образ себя любимого, вот почему «в сердце каждого убийцы есть место, где помещается он сам, совершенно невинный». Ни создать, ни сохранить свое Я в одиночестве невозможно. Бывает, что положение члена ученического коллектива обесценено. Например, успехи ребенка в школе ничего не значат для окружающих, напротив, его участию, скажем, в спортивной команде придается большое значение, и здесь каждый его успех находит общее признание. Конечно, чтобы получить желаемое подкрепление (признание), человек должен, во-первых, выбрать группу, в которой более всего могут проявиться его способности, во-вторых, должен во всех своих действиях соотноситься с ожиданиями данной группы. Так, порой хороший ребенок попадает под дурное влияние.

Однако возможен и другой процесс. Человек может почувствовать, что он не может рассчитывать на признание со стороны авторитетных для него людей, тогда остается одно — найти дру-

Гую группу, отличную от данной, и провозгласить ее единственно заслуживающей признания. Если такой группы реально не существует, это не так уж и важно: ее можно придумать, отнести в прошлое, будущее, в загробную жизнь или на другую территорию.

Большинство непризнанных художников и поэтов самоотверженно работали в уверенности, что будущие поколения их оценят. Более того, есть соображения, что вообще писательский труд возник из желания найти себе собеседников или единомышленников вне времени и пространства.

**Я-концепция** обнаруживает тенденцию к самоподкреплению, поэтому, однажды возникнув, она очень избирательно принимает в данную категорию новые переживания или новую информацию. Серьезный вклад в разработку этого понятия внес Манфред Кун, рассматривающий Я-концепцию как основу для организации личности. Кун выделяет пять функций данного образования в регуляции поведения:

- а) собственной идентичности;
- б) собственных интересов, симпатий и антипатий;
- в) своих целей и продвижения к успеху;
- г) системы соотнесения, в центре которой находится сам индивид в окружении значимых объектов;
- д) самооценивания.

Центральным в Я-концепции индивида, как считает М.Кун, является его *идентичность*, т. е. его позиция в обществе, определяемая его статусами в группах (лидер, аутсайдер и т.д.), членом которых он является. Методика М.Куна, где испытуемому предлагается бланк, на котором обозначено 20 пронумерованных пустых линеек и на каждой из них следует ответить на простой вопрос: «Кто Я?», позволяет сделать далеко идущие выводы о субъективной идентификации человека.

Процесс самопознания не имеет границ, так как сам объект постоянно меняется. Человек меняет роли, переходит из одной возрастной категории в другую, и для того чтобы его самосознание было адекватным, ему приходится постоянно корректировать представление о себе.

Одним из первых психологов, кто заинтересовался проблемой личностного самоопределения, был Эрик Эриксон. Эта проблема была связана с обстоятельствами его личной жизни. По отцу датчанин, он воспитывался в семье отчима — немецкого еврея. Став психоаналитиком, но не имея при этом специального медицинского образования (он получил художественное образование), Э. Эриксон всегда себя чувствовал неловко среди профессиональных психоаналитиков. Наконец, приход к власти фашистов заставил его переехать в США, где он с трудом привыкал к американским традициям и культуре.

## ВНИМАНИЕ К ДРУГОМУ - ШАГ К ТОЛЕРАНТНОСТИ

Начать хочется с истории-притчи, которая стара как мир и одновременно злободневна и актуальна сегодня.

Человек, пожелавший познать, что такое ад и рай и как стоит ему жить — праведно или грешно, обратился к пророку. Тот молча взял его за руку и повел куда-то темными переулками. Когда они наконец пришли к замку и вошли в огромный зал, где толпилось множество разного люда, бедных и богатых, в лохмотьях и украшенных драгоценностями, он увидел в центре на открытом огне огромный котел с кипящим супом, от которого исходил необыкновенный аромат.

Вокруг котла толпились худые, изможденные люди с ложками. Каждый из них пытался зачерпнуть себе хоть немного супа. Человек был потрясен, потому что ложки были огромные, ростом с этих людей, очень тяжелые, металлические, только самый кончик был деревянный. И хотя в них могло поместиться столько еды, что хватило бы каждому, они были обжигающе горячими и настолько длинными, что никому, даже самому сильному, не удавалось донести такую ложку до рта. Самые шустрые обжигали себе руки и лицо, другие выплескивали суп на плечи своих соседей. С бранью и криками люди кидались друг на друга, дрались этими ложками, оставаясь при этом голодными. «Это ад», — сказал пророк своему спутнику и, взяв его за руку, повел за собой дальше по темным коридорам замка.

Когда, наконец, смолкли адские крики, они оказались еще в одном зале. Здесь тоже было много народу и также в котле булькал суп, у каждого из присутствующих в руке было по такой же громадной ложке, однако люди здесь были упитанные, а в зале слышался только тихий гул довольных голосов и легкий скрежет опускаемых в суп ложек. Каждый раз у котла вставало по два человека — один набирал ложкой суп и кормил другого. Если ложка оказывалась для кого-то слишком тяжелой, то помогали двое других, так что каждый мог спокойно поесть. Как только один утолял голод, подходил следующий. «Это рай!» — сказал пророк.

Вот почему мы должны помнить, что от внимания к другому зависит качество нашей собственной жизни. Как отмечает немецкий психотерапевт Н. Пезешкиан в книге, посвященной разрешению конфликтов в тренинге: «Ад — это работа рядом друг с другом, но против друг друга, каждый — только за себя самого и против других; рай, напротив, предполагает готовность вступить в позитивные отношения с другими. Обе группы — люди в раю и люди в аду — имеют одинаковые или похожие проблемы. Но живут они в раю или в аду, зависит от того, как они эти проблемы пытаются решить» [71, с. 288].

Рай и ад — в нас самих, и мы можем выбирать, как жить и как поступать в тех или иных ситуациях. Наш выбор определяется в значительной мере нашими знаниями и опытом, тем, как мы умеем решать те или иные задачи, используя опыт не только собствен-

ные, но и накопленный всем человечеством, а значит, и научный ОПЫТ.

Попадая в конфликтные ситуации (в семье, на работе, в общении с друзьями или даже в транспорте, на улице и т.д.), следует помнить, что конфликты могут нас разрушать. Любые постоянные разногласия, ссоры, столкновения, сопровождаемые негативными переживаниями, способны превратить нашу жизнь в кошмар, в постоянное противоборство и сделать ее просто адом.

Для того чтобы качественно жить и работать, важно этому учиться, корректируя свое отношение к себе и к окружающему миру. Почувствовав, например, что кто-то уверенно стоит на вашей ноге в полном вагоне метро, можно не торопиться «давать сдачу» или грубо сбрасывать «седока», а, сохраняя вежливость, попросить слегка подвинуться. Уступить место в транспорте тому, кто в том нуждается, не с сожалением или раздражением, а рассматривать этот акт, например, как реализацию своего желания жить в обществе людей, внимательных друг к другу.

Толерантность способствует саморегуляции личности в сложных жизненных ситуациях благодаря осознанному отношению к нормам, оценкам и самооценке. Кто-то трактует толерантность как избегание конфликтов, другие — как отказ от любой критики, умение отмолчаться и т.д. На самом же деле это внутренняя *позиция идентификации и обособления*, позволяющая сохранять устойчивость, спокойствие, равновесие, уверенность. Позиция, сохраняющая уважение к другому и к самому себе, ответственность за принимаемые решения, целостность собственного Я и общность с миром, позволяет человеку промолчать не для того, чтобы избежать конфликта или что-то выиграть. Она исходно ориентирована на то, чтобы не посягать на права другого, на его свободу, чтобы уважать право другого человека на выбор, понимание, самооценку. Здесь хорошим примером будет юмористический рассказ о привередливом посетителе ресторана, который, обращаясь к официанту, кричит: «Вы считаете, что это бифштекс? Тогда я идиот!» Официант медленно и спокойно: «Это бифштекс, сэр!» Потом, немного подумав, добавляет: «Это настоящий бифштекс, сэр!»

Следует помнить, что толерантность всегда связана с умением отстаивать собственную позицию, сохраняя уважительное отношение к позиции другого человека. При этом, как известно, бывают ситуации и люди, стремящиеся спровоцировать другого, досадить, вывести его из себя. Толерантность предполагает корректную сопротивляемость, не уход от ситуации жесткого взаимодействия, а демонстрацию того, что вы способны в напряженной ситуации взаимодействия внутренне «держать удар», не раскрывая эмоций, а вводя их в нужное русло.

Иногда бывает очень трудно сохранять спокойствие и выдержку, особенно если «процесс пошел» или конфликт уже разгорелся. Однако, если вы сумеете выработать установку толерантности, тогда вам будет легче успокоить себя, что в дальнейшем позволит концентрировать внимание на главном. Ваша толерантность может успокоить и другого человека, если он нервничает или раздражен. Удачным примером такой выдержки, спокойствия, где ситуация доведена просто до абсурда, а по сути уже и не является примером толерантности, может быть диалог, взятый нами из работы А. С. Гусевой и В. В. Козлова: «Пани Ковальская, очень прискорбно, но мы вынуждены сообщить, что ваш муж скончался прямо на работе». Пани Ковальская продолжает спокойно обедать. «Разве вы не слышите? Ваш муж умер!» — «Слышу, слышу! Подождите, вот я сейчас закончу, тогда вы увидите, какая со мной будет истерика!» [29, с. 45].

Терпимость воспитателя тоже может и должна меняться, предоставляя достойные образцы для подражания (если толерантность стала ценностью или качеством данной личности). Сегодняшнему воспитателю толерантность важна как позиция, учитывающая другого, всегда чувствующая его присутствие и одновременно сохраняющая собственную активность, уверенность.

Ребенку же в процессе его развития необходима толерантность воспитателя, предполагающая готовность не только к солнышку и теплу, но и к «тучам», и к ненастной погоде в их общем доме, дающая ему уверенность; уверенность не в том, что ребенок станет отражением его ожиданий, а в том, что разовьет и раскроет свои способности. Лишь это даст возможность воспринимать ребенка как партнера во всей его уникальности и неповторимости и предоставить ему возможность самому принимать решения, доверяя ему и веря в него.

Толерантность воспитателя — его умение управлять собой в любых ситуациях и любых условиях, сохраняя при этом приветливость, вежливость, способность замечать не только себя, а прежде другого. Это особая способность исправлять себя ради своего же будущего.

Толерантность — важное качество для людей, желающих создать свою личность и участвовать в жизни общества. Каждый вправе, конечно, усомниться в правильности этой позиции, но ведь никто ее и не навязывает. Право каждого человека наметить собственные шаги к цели и свой путь, но чем быстрее мы начнем осознавать, что группа (семья, страна, человечество) — это единый организм, который зависит от слаженного функционирования всех его частей, тем быстрее будет меняться жизнь в позитивном направлении. Чтобы не показалось все это полной утопией и идея «Человек человеку — друг, товарищ и брат» не звучала архаично, сегодня, когда так расцвел меж-

дународный терроризм, когда растут преступность и все прочие пороки, следует сказать, что именно сейчас это весьма актуально.

Исходно толерантное отношение к другому может создать лишь условия для равновесия, а в случае возникновения конфликта необходимо будет его разрешать, и здесь нам нужны знание конфликтологии и умение разрешать конфликты. Вот почему данный курс конфликтологии нацелен на движение от конфликтов к толерантности, предполагает знакомство, с одной стороны, с конфликтологией, а с другой — с основами психологии толерантности.

Готовность прийти на помощь человеку, который в этом нуждается, и при этом не навязывать ему своих взглядов, быть требовательным к себе больше, чем к другим, уметь брать на себя ответственность за то, что происходит вокруг, чаще улыбаться людям и стремиться поддерживать хорошее настроение и у себя, и у окружающих — вот первые шаги на пути к толерантности. Существуют *правила, которые могут помочь каждому* в развитии этого качества.

Безразличие к людям порождает соответствующее отношение с их стороны. Отношение окружающих к нам зависит только от нас самих.

Не буду искать «соринку в чужом глазу», а обращусь к себе, к своей ответственности за человечность наших поступков.

Права свои лучше начинать отстаивать тогда, когда хорошо понял и помнишь свои обязанности.

Насилием и силой можно подчинить себе другого, но это лишь иллюзия успеха.

Люди судят о нас не по нашим словам или намерениям, а по реальным делам.

Постоянно бояться ошибок, думать об ошибках (своих или чужих) вредно. Ошибки — наша обратная связь, которую представляет нам сама жизнь. Для того чтобы эта обратная связь была конструктивной, ошибку надо найти и исправить, думая больше о будущем, чем о прошлом.

Общаясь, вместо повелительного наклонения полезнее чаще употреблять сослагательное («Было бы хорошо сделать еще то», «Я был бы рад, если бы ты...»).

Полезно не допускать перерастания критики в элементарную ссору и не преследовать за критику — это избавит от ошибок и только укрепит авторитет.

Здоровый юмор скрашивает темные стороны нашей жизни и подбадривает других, вселяет в них веру.

Успешный человек хорошо взаимодействует с людьми и тем самым оказывает на них положительное влияние.

Уважайте людей, не унижайте их достоинства.

## ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ И ИХ ПРИОРИТЕТ

Важную роль в жизни человека, в развитии его личности играют такие факторы, как жизненные цели, представления о будущем, ценности и т.п. В книге Максвелла Мольца «Я — это Я, или Как стать счастливым» отмечается: «Человек — существо, которое всегда стремится к какой-нибудь цели; он живет нормально и естественно, когда сориентирован на определенную цель. Состояние счастья и есть признак нормальной, естественной жизнедеятельности. Когда человек действует целенаправленно, он обычно чувствует себя сравнительно счастливым» [64, с. 21].

Почему именно эта концепция представляется нам особенно привлекательной для работы с толерантностью? Дело в том, что существует устойчивый стереотип, который связывает в нашем сознании слова «цель», «план» со скучной, неинтересной и часто бесполезной работой. Собрав всю свою волю и отодвинув все, что тебе в жизни приятно и интересно, ты должен в поте лица реализовывать этот план или цель, и в конце концов выяснится, что не так уж и нужно было это делать и немногого удалось достичь. М.Мольц настаивает на том, что в действительности достигнуть цели можно, лишь расслабившись, забыв про волевые усилия, которые только вредят. Важнее понять, чего по-настоящему хочешь достичь. «Человеческий мозг и вся нервная система действуют целенаправленно, в соответствии с принципом осуществления личностных целей. Они функционируют как великолепный, «направленный на заданную цель механизм», как своего рода внутренняя автоматическая система наведения, которая работает на вас, как «механизм успеха» или «механизм неудач», в зависимости от того, как ВЫ, оператор, управляете им и какие устанавливаете ему цели» [64, с. 98]. Если цель ясна и сильна, она будет действовать сама.

Стремление к позитивной цели — ключ к счастливой жизни. Вот почему, думая о конфликтах и работая с ними, меня все время не покидала мысль о том, как можно сформулировать эту цель. Приходили самые разные формулировки, прежде всего чего бы мне не хотелось: «Я не хочу быть конфликтным», «Не хочу страдать от чужой конфликтности» и т.д. или «Я хочу уметь разрешать конфликты», «Хочу управлять конфликтом», «Хочу предупреждать конфликты» и т.д. Обратите внимание, что все цели формулируются либо как отрицание в себе чего-то, либо как программа действий или поведения. А как это отразится на личностных характеристиках? На вопрос: «Каким хочу я быть?» — весьма трудно найти такую формулировку. Когда мне удалось найти термин «толерантность», он оказался весьма важным для моей собственной жизни, а затем и для многих других людей. «Я хочу быть толерантным человеком», — сказала я себе и поняла, что это имен-

но то, что так мучительно искала. Ведь толерантный человек — это тот, кто, сохраняя свою собственную позицию, внутреннюю свободу, ответственно относится к другим людям, ощущает и замечает их присутствие, но не подстраивается под них, а согласует свои действия со своей внутренней позицией, не забывая о существовании других людей, создавая и им условия для проявления внутренней толерантности. Совершенно простой пример того, как это может быть. Допустим, вы идете по улице и решили выбросить бумажку от съеденного мороженого. Можно ее выбросить, просто не подумав о других, тогда это интолерантность, т. е. не учет других, продиктованный незнанием социальных норм или нежеланием их соблюдать. Можно, прежде чем бросить, подумать — сделать это или нет, и, увидев, что другие тоже бросают, сделать и самому то же самое. Здесь мы опять получаем интолерантность, но несколько иного плана, поскольку отсутствует собственная позиция. Негативный пример другого человека не снимает ответственности с меня самого, если я выбираю позицию толерантности. Увидев даже не одну такую бумажку, можно поступать воспитанно — выбрасывать независимо ни от чего в урну, подавая другим пример или создавая образцы поведения, учитывающие других людей, их интересы, чувства и т. д.

Понятно, конечно, что в данном случае ситуация упрощена до крайности, но сделано это намеренно, чтобы иметь возможность предельно упрощенно показать и конфликты. Та модель, в которой, увидев брошенную бумажку, мы позвали бы милиционера и заставили бы человека бросившего поднять ее, была в нашей жизни, но она ничего общего не имеет с толерантностью, поскольку здесь внешнее воздействие.

Толерантность — система отсчета, предполагающая осознание собственных принципов и ценностей и умение соотносить их с таковыми в обществе.

Итак, определение собственных жизненных целей — это лишь шаг к успешности. Научиться пользоваться всеми своими лучшими, сильными сторонами для того, чтобы достигать этих целей, не нанося вреда другим, — вот путь к толерантности. Человеческая жизнь — мозаика нашего внутреннего мира, которая встраивается в мозаику внешнего мира. Поэтому сначала следовало бы понять, каковы наши жизненные цели, чего хотим достичь внутренне и внешне.

Часто можно услышать, что человек жалуется на то, что, пока добивался карьерных успехов, растерял друзей, изменились отношения в семье и т. д. Другие жалуются на то, что отдали много сил семье, детям и не сделали карьеры. Понятно, что это жизненно важные решения и от них зависит удовлетворенность результатами. Важно, чтобы выбор был действительно вашим. Иными словами, необходимо *осознать свои собственные потребности и ценности*

*сти и соотносить их с таковыми в обществе, в котором живете.* Уяснив это, легко наметить *собственные конкретные цели* и, исходя из них, определить, что бы вы хотели изменить в своем поведении, а также подумать, как добиться поставленной цели. Достаточно простые правила могут помочь в этом, если следовать им неукоснительно. Ставя перед собой цель, необходимо ясно представлять себе ее важность. Оценив это, вы одновременно ответите себе на вопрос: стоит ли вообще заниматься на данном этапе именно этой целью? Необходимо понять, что для вас является действительно важным, интересным и более всего соответствующим вашим ценностям. Что не менее важно, так это понимание того, какую ценность это будет иметь еще и для других (для близких, друзей, коллег, т. е. для тех, кто рядом с вами, и для общества).

### Упражнение 1

Возьмите карандаш и бумагу, устройтесь поудобнее, постарайтесь, не ставя себе никаких (!) ограничений, нарисовать свою будущую жизнь — так, как вы хотели бы, чтобы она сложилась, с теми дорогами, по которым вы хотели бы пройти, с теми вершинами, на которые вы хотели бы взойти.

Начните со списка того, о чем вы мечтаете, кем хотите стать, каким хотите стать, где жить, чем заниматься, что иметь. Сосредоточьтесь и в течение 10—15 мин заставьте свой карандаш непрерывно работать. Где только можно сокращайте слова и переходите к следующему желанию. Чувствуйте себя хозяином, королем, дайте волю своему воображению, отбрасывайте ограничения. Если какие-то сомнения, ограничения все же будут приходить вам в голову, представьте себе мысленно, что вы их удаляете с поля.

Записывая то, чего вы хотели бы в результате достичь, следуйте таким правилам:

1) формулируйте свои мечты в позитивных терминах (не пишите, чего бы вы не хотели, но только то, к чему вы стремитесь);

2) будьте предельно конкретны: представьте себе, как это выглядит, как пахнет, как звучит, как на ощупь; чем сенсорно богаче ваше описание, тем более оно задействует ваш мозг для достижения цели;

3) составьте ясное представление о результате: что именно будет, когда вы достигнете своей цели (что вы будете тогда чувствовать, что и кто будет вас окружать, как это будет выглядеть, как вообще узнать, что вы достигли того, к чему стремились);

4) важно формулировать такие цели, достижение которых зависит от вас; не надо рассчитывать на то, что кто-то что-то должен сделать и тогда все будет хорошо; то, к чему вы стремитесь, должно принадлежать вам, исходить от вас, быть вашим;

5) проанализируйте последствия ваших сегодняшних целей, подумайте, не нанесут ли они ущерба другим людям; ваши результаты должны приносить пользу и вам и другим.

Если появится необходимость что-то исправить, надо эти исправления внести.

## Упражнение 2

Сформулируйте в нескольких тезисах ваши цели: то, о чем вы мечтаете, к чему конкретно стремитесь прямо сейчас.

Теперь отрефлексируйте — посмотрите на эту картинку как бы со стороны и подумайте:

что именно ей (ему) мешает в достижении целей?  
что ее (его) ограничивает?

Возможно, он не умеет отделять главное от второстепенного или планировать время.

Возможно, есть цель и план, но он никак не может приступить к его реализации.

Может быть, он делает слишком много дел одновременно.

Может быть, напротив, чрезмерно сосредоточен на чем-то одном и упускает остальное.

Может быть, он просто боится, что ничего не получится.

Попробуйте посоветовать этому человеку, что можно еще сделать.

### Вопросы и задания для самостоятельной работы

Подумайте, как вы поведете себя в следующих ситуациях.

1. Вы сидите в переполненном автобусе, рядом стоит молодой человек с мороженым, съеденным меньше чем наполовину. Быстро тающее мороженое представляет реальную угрозу вашему костюму. Вы скорее всего:

- возмутитесь и потребуете от этого пассажира покинуть общественный транспорт;
- привлечете внимание других пассажиров и попросите их вытолкать невежу;
- вежливо попросите этого молодого человека отодвинуться от вас;
- встанете и уступите ему свое место, чтобы он мог спокойно закончить есть мороженое;
- свой вариант.

2. Вы задержались и, когда вернулись домой, в ответ на гнев своей мамы (жены, мужа) и на вопрос: «Сколько раз тебе можно ужин разогревать?» — отвечаете:

- «Подумаешь, большая проблема. Сколько надо, столько и будешь»;
- «Прости, пожалуйста, что не предупредил, срочные дела задержали, я потом тебе все расскажу»;
- «Не волнуйся, мамочка, иди отдыхай. Я сам все разогрею, положу посуду за собой вымою»;
- свой вариант.

3. Вы автолюбитель и нарушаете сразу несколько правил дорожного движения: превысили скорость, не остановились по первому требованию инспектора, ваши действия могли спровоцировать аварийную ситуацию на дороге. Инспектор предъявляет требования, а вы:

- оправдываетесь, просите закрыть глаза на допущенные нарушения;
- предлагаете вместо штрафа или какого-либо другого вида наказания определенную сумму денег;
- готовы понести не слишком строгое наказание;

- готовы понести наказание, но только строго в рамках закона;
- свой вариант.

### Контрольные вопросы и задания

1. Как выглядит проблема конфликта и толерантности в историческом ракурсе?
2. Каковы основные теории социальных конфликтов, их основные идеи?
3. Какова роль толерантности в индивидуальном развитии человека в системе «Я и другие»?
4. Как вы понимаете термин «Я-концепция»?
5. Каковы основные принципы толерантности?

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Появление конфликтологии как самостоятельной научной дисциплины, вероятно, является своеобразным ответом на объективно сложившуюся ситуацию в стране и в мире. Умение эффективно действовать в конфликтных ситуациях, разрешать конфликты является важной способностью современного человека и не менее важной основой для выживания всей планеты. Человек живет среди людей и, взаимодействуя с ними, реализует свои потребности, желания, преследует собственные цели, интересы и т. д. Мир превратился бы в арену столкновений, самоутверждений или стал бы полем сражений, если бы люди не учились постоянно согласовывать свои цели и интересы.

Отношение к конфликту как к явлению сугубо негативному породило сначала у людей боязнь конфликта (конфликтофобию), а отношение — как к позитивному явлению, когда конфликт буквально приветствуется, — по логике, должно привести к стремлению к конфликту (конфликтomanии). Жизнь же устроена так, что истина, правда всегда ищет «золотую середину». Обе позиции — и боязнь конфликта, и стремление к нему — являются крайними, а следовательно, этой самой «золотой серединой» может стать толерантность. Признав наличие конфликта как факт и то, что он является одним из факторов развития, необходимо учитывать то, что есть еще и «иная возможность существования и сосуществования», способствующая поддержанию равновесия, устойчивости и одновременно допускающая изменения, способствующая саморазвитию.

Наряду с конфликтом ученые все более явно различают многочисленные «феномены симбиоза» непохожих видов, этносов, личностей, в которых не борьба, а взаимопомощь является определяющей. Толерантность как универсальная норма такого сосуществования способствует сохранению разнообразия на Земле, более полному и осознанному эволюционному развитию и саморазвитию.

Жизнь каждого человека, его внутренний мир встраивается в мозаику внешнего мира, а значит, важно понять, чего именно вы хотите достичь внутренне и внешне, иными словами, понять свои собственные потребности и ценности и соотнести их с обществом, в котором живете. Уяснив это, легко наметить конкретные цели и, исходя из них, определить, что бы вы хотели изменить в своем

поведении, а также подумать, как добиться поставленной цели. Существует немало препятствий, омрачающих нашу жизнь, расшатывающих нашу уверенность, но более всего — неверное представление о самом себе.

В древности на вратах Дельфийского храма было написано: «Познай себя». Вероятно, это актуально и сегодня для каждого человека. Для того чтобы хорошо жить, чтобы совершенствовать нашу жизнь, изменять окружающую действительность, необходимо каждому человеку полнее использовать собственный потенциал, а для этого надо учитывать собственные достоинства и понимать ограничения, уметь в полной мере использовать свои способности и талант, постоянно развивая их. Практически вся наша жизнь уходит на конструирование собственной личности и ее отношений с окружающим миром, а результатом становятся наша судьба и наши успехи, достижения. Именно поэтому данный учебник включает необходимые методы самоисследования.

Сегодняшний кризис, как и всякий другой, дает нам шанс; изменилась жизнь, изменимся и мы. Кризис может сплотить людей, заставить действовать их сообща. Только так можно противостоять всеобщей неуверенности перед лицом глобальных и непредсказуемых изменений. Уверенность, таким образом, можно обрести, если мы будем взаимно уважать друг друга, строить партнерские отношения, поддерживая баланс между личной и общественной пользой.

Невозможно обеспечить профессиональный и деловой успех, не развивая себя, свою личность, не формируя активную жизненную позицию. Тот, кто хочет изменить в себе что-то или повлиять на себя, должен этого действительно хотеть, а следовательно, для этого надо приложить определенный труд и необходимые усилия. Конечно, значительно проще было бы «принять таблетку», как у врача, или, взмахнув волшебной палочкой, все сразу изменить, но куда интереснее и эффективнее, познавая, изменять себя и, изменяя, познавать. Тот, кому это удается, может влиять на развитие своей личности и раскрытие своих способностей. Каждый человек пришел в этот мир для чего-то. Понять себя, свои цели и потенциальные возможности весьма важно для каждого человека.

Способность к саморазвитию, самосовершенствованию, изменению определяется наличием определенного творческого потенциала, прежде всего готовностью переосмысливать стереотипы собственного опыта и осваивать новые профессиональные и индивидуальные модели поведения.

О развитии личности обычно говорят в двух аспектах: когда человек, осваивая существующие в культуре ценности, нормы поведения, а также способы и формы деятельности, конструирует себя по имеющимся образцам и когда осуществляется переход

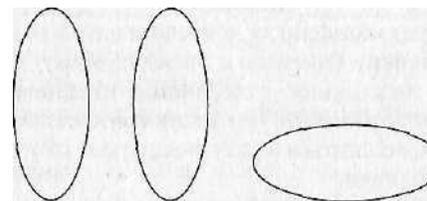
к самосовершенствованию, т.е. когда уже достигнут определенный личностный уровень, тогда человек становится способным развивать себя и совершенствовать окружающий мир, преобразуя наличную культуру, создавая нечто новое. Оба аспекта развития объединяет то, что у человека появляется возможность выбора которая способствует эффективной регуляции его жизнедеятельности, реализации принятых им ценностей, целей и мотивов, т.е. всего значимого для человека.

Становление профессионально и личностно зрелого индивида, способного достигать вершин развития, думается, является сегодня одной из важнейших задач современного образования. Профессиональная компетентность в отрыве от психологической и конфликтологической сегодня просто немыслима. При этом самый большой парадокс состоит именно в том, что зачастую профессиональные знания и достаточно широкие и многообразные познания людей порой не соответствуют знаниям о себе, пониманию себя и своих отношений. Противоречия между уровнем развития личности и уровнем ее профессиональной готовности, между уровнем притязаний и возможностями или способностями конкретного человека, между его намерениями и реальными поступками порой слишком велики.

Профессиональное становление и личностный рост взаимосвязаны: без личностного роста и развития нет профессионализма. Это та основа, на которой растет сегодняшний учитель, да и любой профессионал. Ведь если задуматься, то практически вся человеческая жизнь уходит на конструирование собственной личности и ее отношений с окружающим миром, а результатом становятся ее судьба и ее достижения! Надеемся, что учебник, вооружив вас теоретически и практически, окажется полезным — не только поможет лучше узнать самого себя, но и создаст условия для более эффективной работы в коллективе и в обычной жизни.

## ПОЗНАЙ СЕБЯ! МЕТОДЫ ВЫЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТА И КОНФЛИКТНОСТИ

Посмотрите на изображенные фигуры и опишите их соотношения друг с другом.



Что вам бросилось в глаза? Заметили ли вы, что все фигуры подобны, т.е. что все они овалы, или вы заметили, что две из них вытянуты по вертикали, а одна по горизонтали? В сущности, важно то, что вы старались обнаружить: их сходство или их различие.

Человек, склонный искать подобие, будет думать о сходстве людей, сходстве ситуаций или о том, какие у них есть общие черты, исходя при этом из своего жизненного опыта. Если человек склонен искать различия, то он будет стремиться определить, чем отличаются люди или ситуации, сравнивая их с другими ситуациями и с самим собой.

### Понятие «конфликт» в тезаурусе

Известно, что выработанные обществом значения слов, усваиваясь, приобретают новую жизнь в сознании каждого человека. Исследования психологов свидетельствуют о том, что человек активно структурирует мир, создавая свой тезаурус и тем самым собственную проекцию этого мира. Восприятие партнеров по конфликту характеризуется особенностями их тезаурусов, связями между словами, а также эмоциональными и оценочными характеристиками.

Засеките время и запишите все слова, связанные с термином «конфликт».

Обратите внимание на то, сколько слов пришло в голову сразу в течение первых 3 минут. Отделите их линией, когда вам покажется, что список исчерпан.

Отложите список и вернитесь к нему через некоторое время (через пару часов, на следующий день) и попытайтесь его дополнить. По окончании проанализируйте, каких слов здесь оказалось больше:

- а) отражающих противостояние, противоборство;
- б) отражающих конфликтные действия (драка, война);
- в) что-то другое.

### Какие чувства вызывает конфликт?

Структурируйте *поле понятия «конфликт»*, разделив все слова на две части: слева будут располагаться синонимы слова «конфликт» (по степени близости для вас к «конфликту»), начиная от самого близкого к самому отдаленному; справа — антонимы (противоположные по смыслу слова).

Взгляните на предлагаемый ниже список и распределите все слова на отрезке прямой (лучше это проделать на большом листе бумаги, формата А4).

#### Конфликт

• В центре — слово «конфликт», а влево и вправо от него будут располагаться слова по степени близости к этому термину. Причем между словами должны быть расстояния, отделяющие их друг от друга в соответствии с их смыслом, с вашей точки зрения. Может оказаться, что в одной точке будет располагаться сразу несколько слов, если вы сочтете, что они настолько близки.

• Расположите в три столбика те же слова, но по эмоциональным характеристикам. Каждое слово проверяйте на те чувства, которые оно у вас вызывает: *негативные эмоции, позитивные и нейтральные.*

Диспут.  
Стычка.  
Раздор.  
Перебранка.  
Столкновение.  
Распри.  
Брань.  
Размолвка.  
Сражение.  
Несогласие.  
Дискуссия.  
Разлад.  
Скандал.  
Неладья.  
Разногласия.  
Ссора.  
Схватка.  
Неполадки.  
Перепалка.  
Драка.  
Спор.  
Потасовка.

Битва.  
Свалка.  
Рукопашная.  
Война.  
Переговоры.

Подумайте и определите на основе проделанных упражнений, что такое для вас конфликт.

Попытайтесь в группе обсудить результаты сначала с близким другом (подругой), а затем с тем, кто наименее вам близок.

### Ваше отношение к конфликтам в ближайшем окружении

*1. Есть ли в вашей группе люди, которые постоянно (часто) оказываются участниками конфликтов? Кто это?*

Мальчик.  
Девочка.  
Зачинщик.  
Жертва.  
Коренной житель (русский).  
Мигрант, приезжий (иностранец).

*2. Какие конфликты наиболее характерны для вашей группы (класса)?*

Во время занятий.  
Во время перемен.  
После занятий.

*3. Есть ли среди ваших знакомых ребята, совершенно неспособные защищаться в конфликтных ситуациях?*

*4. Кого можно назвать в вашей группе положительным, уважаемым всеми человеком?*

Мальчик.  
Девочка.  
Зачинщик.  
Жертва.  
Коренной житель (русский).  
Мигрант, приезжий (иностранец).

*5. Из-за чего ссорятся в вашей группе?*

Мальчики.  
Девочки.  
Мальчики с девочками.

*6. Какие конфликты особенно болезненны, неприятны, вызывают опасения?*

*7. Какова в целом атмосфера в группе?*

Дружелюбная.  
Агрессивная.  
Равнодушная.

*8. Есть ли в группе люди, которые вам очень не нравятся?*

*9. Есть ли в группе люди, которым вы очень не нравитесь?*

*10. Есть ли в группе люди, чье поведение хотелось бы изменить?*

*11. Что бы вы хотели изменить в своем поведении? Что для этого нужно?*

## Ценности и цели

1. *Какая жизнь, по вашему мнению, дает человеку наибольшее удовлетворение?*

Добросовестное исполнение своих обязанностей, работа по избранной специальности.

Свободная жизнь, полная ярких впечатлений, ничем не связанная.

Спокойная и тихая жизнь в любящей семье.

Слава, признание, выдающиеся успехи.

Жизнь среди верных, понимающих тебя друзей.

Мир прекрасного, созерцание красоты природы и произведений искусства.

Объединять усилия с передовыми людьми, совершенствовать общество.

Самостоятельность в суждениях и поступках, полная независимость.

Познавать новое, изучать тайны природы и общества.

Ваш вариант ответа.

Затрудняюсь ответить.

2. *Кем вы хотели бы стать в будущем и какой уровень вам подходит?*

Рядовой специалист.

Руководитель подразделения (отдел, сектор, кафедра, институт).

Руководитель государственного предприятия.

Глава фирмы, компании.

Руководитель более высоких звеньев.

Президент страны.

Затрудняюсь с ответом.

3. *Что для вас является показателем успешности?* (Раскройте подробно.)

Дом, дача, машина...

Дружная семья.

Верные друзья.

Здоровье, занятие спортом...

Любовь, привязанности...

Позитивные изменения в обществе.

Авторитет, мудрость.

Развлечения, отсутствие обязанностей, необременительное времяпрепровождение.

Отношения людей в обществе, терпимость.

Материальный уровень общества.

Продуктивная жизнь (максимальное использование сил и возможностей).

Уверенность в себе, внутренняя гармония.

Творчество (возможность творческой деятельности).

Счастье других, всего народа.

Затрудняюсь с ответом.

4. *Какова моя жизнь сегодня?*

Моя жизнь начинается только тогда, когда я выхожу из колледжа (школы).

Как учеба, так и досуг для меня одинаково важны.

Без школы я себя не мыслю, а досуг — дело второстепенное.

5. *Как вам кажется, какие из жизненных проблем наиболее трудны для ваших сверстников?*

Отношения с друзьями.

Отношения с родителями.

Отношения с учителями.

Отношения с самим собой.

Материальные проблемы.

Противоречия внутри себя.

Неопределенность в обществе, в мире.

Ваш вариант ответа.

Затрудняюсь с ответом.

## Восприятие конфликта

1. *Что такое конфликт, с вашей точки зрения?* (Определите как можете.)

2. *Как и у кого вы учились действовать в конфликтах?*

У родителей.

У друзей.

На собственном опыте.

У литературных героев.

В средствах массовой информации.

Ваш вариант ответа.

3. *Каким образом справляются с конфликтами в вашей семье?*

4. *Как родители справляются со своими конфликтами?*

5. *Что вы думаете о своем поведении в конфликте? Довольны ли вы собой?*

6. *Какое поведение типично для вас в конфликтной ситуации?*

Возмущаюсь, раздражаюсь.

Делаю вид, что все в порядке.

Сразу уступаю.

Бью кого-нибудь.

Стараюсь доказать свою правоту.

Молчу (использую молчание как средство воздействия).

Кричу, ругаюсь.

Жалуюсь кому-нибудь.

Отшучиваюсь или подшучиваю над окружающими.

Договариваюсь обсудить проблему.

Сдерживаюсь внешне, но весь киплю внутри.

Действую по обстоятельствам, оценивая силы партнера.

Плачу от обиды или несправедливости.

Ухожу и чувствую себя несчастным.

Прошу прощения, извиняюсь.

Упрекаю.

Вспоминаю все прошлые грехи.

Дуюсь.

Стремлюсь отомстить.

Стараюсь об этом не вспоминать и не думать.

Стараюсь быть благоразумным и прекратить конфликт.  
 Пишу записку.  
 Бесконечно перебираю в памяти случившееся и переживаю.  
 Предлагаю компромисс.  
 Игнорирую проблему.  
 Думаю, что необходимо что-то в себе изменить.  
 Стараюсь доказать партнеру, что ему следует меняться.  
 7. *Что бы вы посоветовали человеку, если нарушаются его права?*  
 Не портить нервы, отвлечься.  
 Высказать возмущение в кругу друзей.  
 Выступить на собрании.  
 Обратиться к общественности.  
 Обратиться к вышестоящему руководству.  
 Обратиться в средства массовой информации.  
 Свой вариант ответа.

### Конфликты учителя

1. *Довольны ли вы собой как учителем?*  
 Взаимопонимание.  
 Искренне теплые.  
 Дистанцированные.  
 Прохладные.  
 Враждебные.
2. *Как бы вы охарактеризовали отношения между вами и учениками ?*  
 Взаимопонимание.  
 Искренне теплые.  
 Дистанцированные.  
 Прохладные.  
 Враждебные.
3. *Как бы вы охарактеризовали отношения между вами и коллегами?*  
 Взаимопонимание.  
 Искренне теплые.  
 Дистанцированные.  
 Прохладные.  
 Враждебные.
4. *Как бы вы охарактеризовали отношения между вами и администрацией ?*  
 Взаимопонимание.  
 Искренне теплые.  
 Дистанцированные.  
 Прохладные.  
 Враждебные.
5. *Есть ли среди учеников те, с кем вы особенно часто вступаете конфликт ?*
6. *Существуют ли принципиальные разногласия между учителем и группой ?*
7. *Бывали ли у вас конфликты с родителями учащихся?*
8. *Какие поступки или действия учеников могут вызвать вашу агрессивную реакцию ?*
9. *В какой мере ваши личные проблемы влияют на ваше поведение колледже ?*
10. *Что вам хотелось бы изменить в своем поведении ?*

### Умеете ли вы слушать?

Отвечая на вопросы данного теста, оцените по девятибалльной шкале, в какой мере вы обладаете этим качеством:

9 баллов — это качество выражено в наивысшей степени;

1 балл — это качество присуще вам в наименьшей степени;

5 баллов — средний уровень проявления соответствующего качества.

При ответе на вопросы теста будьте предельно искренни, если вас интересует истинное положение вещей.

Вопросы теста	Баллы
Как часто вы делаете вид, что слушаете, а сами думаете о чем-то другом?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится «закруглять» тему беседы, разговора, если собеседник вам не интересен?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто манера речи и поведения вашего собеседника вас раздражает?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто в процессе общения у вас возникают конфликтные ситуации?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вы прерываете своего собеседника, чтобы вставить свою реплику, акцентировать внимание на существе обсуждаемого вопроса?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится поправлять собеседника, если он неправильно использует термины, ударения?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто в процессе беседы, общения вас провоцируют на то, чтобы вы повысили голос или грубо ответили?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вы перебиваете собеседника в разговоре и не превратилась ли эта особенность вас в привычку?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится говорить с собеседником в назидательном тоне?	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Как часто вам приходится уходить от разговора, если ваш собеседник касается тем, проблем, которые вам неприятны?	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Подсчитайте сумму баллов, которую вы набрали, и определите степень умения выслушать вашего собеседника.

Сумма баллов	Степень умения выслушать собеседника
79-90	1 — очень низкая
71-78	2 — низкая
63-70	3 — ниже средней
55-62	4 — чуть ниже средней
47-54	5 — средняя
39-46	6 — чуть выше средней
31-38	7 — выше средней
23-30	8 — высокая
10-22	9 — очень высокая

После того как вы определите свое умение слушать собеседника, проанализируйте, каковы ваши недостатки, и постарайтесь их исправить.

### Я-высказывания

Проанализируйте следующие ситуации, сообщая воображаемому партнеру о своих чувствах и мыслях.

1. Вы одолжили на время свои конспекты студенту из вашей группы. Он обещал вернуть их на следующий день. Два дня спустя, когда вам понадобились конспекты, обнаружилось, что ваш приятель их еще не вернул.

Я чувствую \_\_\_\_\_.  
 Когда ты \_\_\_\_\_  
 Потому что \_\_\_\_\_  
 Я хотел бы \_\_\_\_\_  
 Мне важно \_\_\_\_\_

2. Два студента из вашей группы разговаривают, когда объясняют новый материал, и мешают слушать.

Я чувствую \_\_\_\_\_ :  
 Когда ты \_\_\_\_\_ :  
 Потому что \_\_\_\_\_ :  
 И я хочу/мне надо \_\_\_\_\_

3. Ваш друг уже третий раз на этой неделе опаздывает на встречу, из-за чего сначала не удается попасть на спектакль, затем отказаться от интересной встречи, а затем получить нагоняй от мамы.

Я чувствую \_\_\_\_\_ :  
 Когда ты \_\_\_\_\_  
 Потому что \_\_\_\_\_ :  
 И я хочу/мне надо \_\_\_\_\_

4. Собака соседа лает на любой звук. Последние две ночи ее лай не давал вам спать почти всю ночь.

Я чувствую \_\_\_\_\_  
 Когда вы \_\_\_\_\_  
 Потому что \_\_\_\_\_  
 И я хочу/мне надо \_\_\_\_\_

## Невербальная коммуникация

Метод восприятия фотографий незнакомых людей (что замечает в фотографиях).

Можно использовать картинки для выявления стереотипов.

Метод получения субъективных портретов.

### Стратегии поведения в конфликте К.Томаса

Вам предлагается 30 пар вопросов, содержащих в разных комбинациях 12 суждений о стратегиях поведения человека в конфликтной ситуации. В каждой из пар надо выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для вашего собственного поведения.

Читая подряд эти суждения, отмечайте характерные для вас.

### ОПРОСНИК

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Подсчитайте количество баллов по каждой шкале, проверяя совпадение по ключу.

#### Ключ.

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
И		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б		А	

Подсчитав суммы (совпавших значков) по каждому столбцу, составьте график предпочитаемых вами стратегий, пользуясь предложенной сеткой.

Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость

Каждая клеточка соответствует двум совпадениям. Итак, если в стратегии «соперничество» у вас семь совпадений, то ставите точку в середине четвертой снизу клетки. В «сотрудничестве», предположим, вы набрали пять, тогда следующая точка будет в середине третьей снизу клеточки второго столбца и т.д.

**Соперничество.** Человек, прибегающий к данной стратегии поведения, склонен к давлению, а иногда и к принуждению партнера. Он напорист, идет своим путем, не проявляя особой заинтересованности в

других людях, открыто борется за свои интересы, упорно отстаивает свои позиции.

Данная стратегия тем не менее оправдана при определенных условиях:

- если требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных (экстремальных) ситуаций и если человек готов взять на себя всю ответственность;
- если решение необходимо принять быстро (времени на дискуссии нет) и имеется достаточно полномочий или устойчивый авторитет;
- если другие оказывают чрезмерное давление на вас и все средства уже исчерпаны; могут быть нарушены границы вашей толерантности; необходимо обособление.

Недостатком данной стратегии является то, что в обычных условиях она подавляет инициативу других людей, создает большую вероятность ошибок, поскольку не учитываются все необходимые при принятии решения факторы, так как представлена лишь одна (ваша!) точка зрения. Хорошо, если такая стратегия сопровождается сохранением нормальных эмоциональных отношений. И все же соперничество не та стратегия, которую следует культивировать в личных отношениях, с близкими людьми. Даже если приходится ее использовать, необходимо «разбавлять» ее юмором, шутками, самоиронией.

**Компромисс** — торг о взаимных уступках. Данная стратегия часто необходима для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда интересы сторон действительно невозможно совместить. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение результатом, поскольку каждая из сторон что-то принесла в жертву. Любые варианты дележа (пополам, поровну, по-братски) создают напряжение. Эта стратегия эффективна в ситуациях, когда в данный момент нет иного выхода и когда необходимо быстрое решение.

**Сотрудничество** — идеал, «высший пилотаж» бесконфликтного взаимодействия и выработанная толерантность. Иными словами, не всегда достижимый, но вечно желаемый исход конфликта. Сотрудничество мало кому дано как естественное природное качество, но всем надо учиться, прививать себе простую человеческую мысль: другой имеет полное право быть таким, каким он хочет быть, и только от нас вместе зависит наше согласие. Если мы будем стараться, наши цели окажутся вполне совместимыми, а отношения в процессе разрешения этого маленького противоречия станут более ясными и прочными.

## Агрессивны ли вы?

Методика диагностики агрессии по А. Бассу и А. Дарки  
(Адаптация А. К.Осницкого)

Прочитывая или прослушивая утверждения, примеряйте, насколько они соответствуют стилю вашего поведения, образу жизни, и отвечайте одним из четырех возможных ответов:

«да», «пожалуй, да», «пожалуй, нет», «нет».

1. Временами не могу справиться с желанием навредить кому-либо.
2. Иногда могу посплетничать о людях, которых не люблю.

3. Легко раздражаюсь, но легко и успокаиваюсь.
4. Если меня не попросить по-хорошему, просьбу не выполню.
5. Не всегда получаю то, что мне положено.
6. Знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если не одобряю поступки других людей, даю им это почувствовать.
8. Если случается обмануть кого-либо, испытываю угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
10. Никогда не раздражаюсь настолько, чтобы разбрасывать вещи.
11. Всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Когда установленное правило не нравится мне, хочется нарушить его.
13. Другие почти всегда умеют использовать благоприятные обстоятельства.
14. Меня настораживают люди, которые относятся ко мне более дружелюбно, чем я этого ожидаю.
15. Часто бываю не согласен с людьми.
16. Иногда на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь ударит меня, я не отвечу ему тем же.
18. В раздражении хлопаю дверьми.
19. Я более раздражителен, чем кажется со стороны.
20. Если кто-то корчит из себя начальника, я поступаю ему **наперекор**.
21. Меня немного огорчает моя судьба.
22. Думаю, что многие люди не любят меня.
23. Не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Увиливающие от работы должны испытывать чувство вины.
25. Кто оскорбляет меня или мою семью, напрашивается на драку.
26. Я не способен на грубые шутки.
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы **они** не зазнавались.
29. Почти каждую неделю вижу кого-нибудь из тех, кто мне не нравится.
30. Довольно многие завидуют мне.
31. Требую, чтобы люди уважали мои права.
32. Меня огорчает, что я мало делаю для своих родителей.
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их шелкнули по носу.
34. От злости иногда бываю мрачным.
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не огорчаюсь.
36. Если кто-то пытается вывести меня из себя, я не обращаю на него внимания.
37. Хотя я и не показываю этого, иногда меня гложет зависть.
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
39. Даже если злюсь, не прибегаю к сильным выражениям.
40. Хочется, чтобы мои грехи были прощены.
41. Редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
42. Обижаюсь, когда иногда получается не по-моему.
43. Иногда люди раздражают меня своим присутствием.

44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.
  45. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам».
  46. Если кто-то раздражает меня, готов сказать ему, что о нем думаю.
  47. Делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.
  48. Если разозлюсь, могу ударить кого-нибудь.
  49. С десяти лет у меня не было вспышек гнева.
  50. Часто чувствую себя, как пороховая бочка, готовая взорваться.
  51. Если бы знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
  52. Всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.
  53. Когда кричат на меня, кричу в ответ.
  54. Неудачи огорчают меня.
  55. Дерусь не реже и не чаще других.
  56. Могу вспомнить случаи, когда был настолько зол, что хватал первую попавшуюся под руку вещь и ломал.
  57. Иногда чувствую, что готов первым начать драку.
  58. Иногда чувствую, что жизнь со мной поступает несправедливо.
  59. Раньше думал, что большинство людей говорят правду, теперь этому не верю.
  60. Ругаюсь только от злости.
  61. Когда поступаю неправильно, меня мучает совесть.
  62. Если для защиты своих прав нужно применить физическую силу, я применяю ее.
  63. Иногда выражаю свой гнев тем, что стучу по столу.
  64. Бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.
  65. У меня нет врагов, которые хотели бы мне навредить.
  66. Не умею поставить человека на место, даже если он этого заслуживает.
  67. Часто думаю, что живу неправильно.
  68. Знаю людей, которые способны довести меня до драки.
  69. Не огорчаюсь из-за мелочей.
  70. Мне редко приходит в голову мысль о том, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.
  71. Часто просто угрожаю людям, не собираясь приводить угрозы в исполнение.
  72. В последнее время я стал занудой.
  73. В споре часто повышаю голос.
  74. Стараюсь скрывать плохое отношение к людям.
  75. Лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.
- При обработке данных в обычных условиях ответы «да» и «пожалуй, да» объединяются (суммируются как ответы «да»), так же как и ответы «нет» и «пожалуй, нет» (суммируются как ответы «нет»).

Ключ 1 для обработки результатов испытания по опроснику.

«1». ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ (κ = 11):

1 + , 9-, 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+, 68+.

- «2». ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ (κ = 8):  
7+, 15+, 23+, 31+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74-, 75-.
- «3». КОСВЕННАЯ АГРЕССИЯ (κ = 13):  
2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+.
- «4». НЕГАТИВИЗМ (κ = 20):  
4+, 12+, 20+, 28+, 36-.
- «5». РАЗДРАЖЕНИЕ (κ = 9):  
3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+.
- «6». ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ (κ = 11):  
6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-.
- «7». ОБИДА (κ = 13):  
5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+.
- «8». ЧУВСТВО ВИНЫ (κ = 11):  
8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+, 67+.

Номера вопросов со знаком «-» требуют регистрации ответа с противоположным знаком: если был ответ «да», то мы его регистрируем как ответ «нет»; если был ответ «нет», регистрируем как ответ «да». Сумма баллов, умноженная на коэффициент, указанный в скобках при каждом параметре агрессивности, позволяет получить удобные для сопоставления — нормированные — показатели, характеризующие индивидуальные и групповые результаты (нулевые значения не просчитываются).

**Ключ 2** с бланком для анализа результатов.

«1»	«3»	«5»	«4»	«7»	«6»	«2»	«8»
1+	2+	3+	4+	5+	6+	7+	8+
9-	10+	11-	12+	13+	14+	15+	16+
17-	18+	19+	20+	21+	22+	23+	24+
25+	26-	27+	28+	29+	30+	31+	32+
33+	34+	35-	36-	37+	38+	39-	40+
41+	42+	43+		44+	45+	46+	47+
48+	49-	50+		51+	52+	53+	54+
55+	56+	57+		58+	59+	60+	61+
62+	63+	64+			65+	66+	67+
68+		69-			70-	71+	
		72+				73+	
						74-	
						75-	
11	13	9	20	13	11	8	11

Суммарные показатели:

(«1» + «2» + «3») : 3 = ИА — индекс агрессивности.

(«6» + «7») : 2 = ИВ — индекс враждебности.

А. Басс и А. Дарки предложили опросник для выявления важных, по их мнению, показателей и форм агрессии.

1. Использование физической силы против другого лица — **ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ**.

2. Выражение негативных чувств как через форму (ссора, крик, визг), так и через содержание словесных обращений к другим лицам (угроза, проклятия, ругань) — **ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ**.

3. Использование окольным путем направленных против других лиц сплетен, шуток и проявление ненаправленных, неупорядоченных взрывов ярости (в крике, топании ногами и т.п.) — **КОСВЕННАЯ АГРЕССИЯ**.

4. Оппозиционная форма поведения, направленная обычно против авторитета и руководства, которая может нарастать от пассивного сопротивления до активных действий против требований, правил, законов, — **НЕГАТИВИЗМ**.

5. Склонность к раздражению, готовность при малейшем возбуждении излиться во вспыльчивости, резкости, грубости — **РАЗДРАЖЕНИЕ**.

6. Склонность к недоверию и осторожному отношению к людям, протекающим из убеждения, что окружающие намерены причинить вред, — **ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ**.

7. Проявления зависти и ненависти к окружающим, обусловленные чувством гнева, недовольства кем-то именно или всем миром за действительные или мнимые страдания, — **ОБИДА**.

8. Отношение и действия по отношению к себе и окружающим, протекающие из возможного убеждения самого обследуемого в том, что он является плохим человеком, поступает нехорошо: вредно, злобно или бессовестно, — **АУТОАГРЕССИЯ**, или **ЧУВСТВО ВИНЫ**.

Опросник не свободен от мотивационных искажений (например, в связи с социальной желательностью), требует дополнительной проверки на надежность полученных результатов (либо повторно, либо с помощью других методик). Применение данного метода в работе с учащимися школы (с шестого класса и выше) и с учителями (предметниками и проходящими подготовку по специальности «практический психолог») показало достаточную диагностичность.

## Кто я?

На предлагаемом ниже бланке вы видите 20 пронумерованных пустых линеек. Напишите, пожалуйста, на каждой из них краткий ответ на вопрос: «Кто я?» Употребите просто 20 различных существительных (можно с прилагательными). Отвечайте так, как будто отвечаете самому себе, а не кому-то другому. Располагайте ответы в том порядке, в котором они приходят вам в голову. Не заботьтесь об их логичности. Пишите быстро, так как время ограничено.

Я-концепция — одно из важнейших новообразований подросткового возраста. Оно связано с развитием социальных установок личности. Чис-

1.	6.	11.	16.
2.	7.	12.	17.
3.	8.	13.	18.
4.	9.	14.	19.
5.	10.	15.	20.

ло и характер собственных качеств, осознаваемых личностью, определяют уровень развития Я-концепции, т.е. чем больше качеств личность осознает, чем обобщеннее эти качества, чем более цельной и последовательной эта концепция выражена, тем выше уровень развития личности.

Я-концепция представляет собой целостный, но не лишенный внутренних противоречий образ собственного Я. Важно обратить внимание на то, какие критерии самоидентификации используются.

1. Социальная принадлежность (ученик, студент и т.д.).
2. Нравственные характеристики (добрый человек, неживучивый, целеустремленный и т.д.).
3. Семья (дочь, сын, внук и т.д.).
4. Значимая деятельность, профессия (будущий психолог, учитель, воспитатель, рыбовод, собаковод и т.д.).
5. Особенности мироощущения (счастливый, гармоничный, мечтатель, философ и т.д.).
6. Лидерская позиция (староста, ответственный, готовый принимать решения и т.д.).
7. Эмоциональные проявления (влюбленный, ласковый).
8. Сам собой (совестливый, бессовестный, ловкий, хвостун).
9. Физические данные (красивый, высокий, толстая, блондинка).

Иногда эти характеристики, огрубляя, сводят к трем основным показателям: социальные роли, личностные характеристики, индивидуальные особенности. Обратите внимание, какие из этих показателей у вас больше всего представлены. Особенно привычными и наименее значимыми для Я-концепции считаются социальные характеристики. Особенно ценно, если человек осознает свои нравственные характеристики, особенности мироощущения и то, какой он сам собой.

## Методы изучения самооценки

### Инструкция

- Выделите последовательно в каждом наборе качеств и подчеркните разными цветами сначала те качества, которые более значимы для вас лично; которым отдаете предпочтение перед другими; которые представляют наибольшую ценность для человека.
- Просмотрите еще раз список качеств и последовательно в каждой группе подчеркните те из них, которыми вы обладаете сами.
- Допишите в каждую колонку, если сочтете нужным, важные качества, которые не учли авторы.

№ п/п	I	II	III	IV
1	Вдумчивость	Вежливость	Активность	Бодрость
2	Деловитость	Заботливость	Гордость	Бесстрашие
3	Мастерство	Искренность	Добродушие	Веселость
4	Понятливость	Коллективизм	Порядочность	Душевность
5	Скорость	Отзывчивость	Смелость	Милосердие
6	Собранность	Радушие	Твердость	Нежность
7	Точность	Сочувствие	Уверенность	Свободолюбие
8	Трудолюбие	Тактичность	Честность	Сердечность
9	Увлеченность	Терпимость	Энергичность	Страстность
10	Усидчивость	Чуткость	Энтузиазм	Стыдливость
11	Аккуратность	Доброжелательность	Добросовестность	Взволнованность
12	Внимательность	Приветливость	Инициативность	Восторженность
13	Дальновидность	Обаятельность	Интеллигентность	Жалостливость
14	Дисциплинированность	Общительность	Настойчивость	Жизнерадостность
15	Исполнительность	Обязательность	Решительность	Любвеобильность
16	Любознательность	Сострадательность	Принципиальность	Оптимистичность
17	Находчивость	Откровенность	Самокритичность	Сдержанность
18	Последовательность	Справедливость	Самостоятельность	Удовлетворенность
19	Работоспособность	Совместимость	Уравновешенность	Хладнокровность
20	Скрупулезность	Требовательность	Целеустремленность	Чувствительность

При обработке данных подсчитывается количество идеальных качеств (И), которые следует подчеркнуть в каждой колонке, количество реальных (Р), которые есть у вас и подчеркнуты другим цветом, и еще количество дополнительно вписанных. Затем вычисляется их процентное соотношение. Допустим, что идеальных — 3 качества, реальных — 12.

Уровень 3/12 — ниже среднего; 4/2 — выше среднего; 14/6 — высокий.

Соотношение означает уровень самооценки по идеальному и реальному Я.

Результаты сопоставляются с оценочной шкалой, включающей пять уровней: низкий, ниже среднего, средний, выше среднего, высокий.

В случае заниженной самооценки у личности можно фиксировать неуверенность в себе, робость, мотивацию неуспеха, что является причиной блокирования механизмов саморазвития, самосовершенствования, поскольку она подавляет внутреннюю активность человека.

Личность, будучи пластичной, меняется в соответствии с ситуацией. Тогда, проявляя определенную толерантность, гибкость, она оказывается способной к саморазвитию, приложению максимума усилий для достижения поставленных целей, таким образом формируются волевые способности человека.

### Самооценка

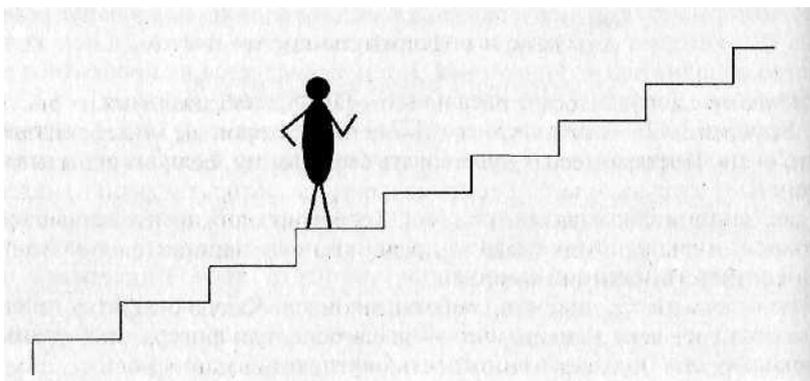
Давайте сыграем в такую игру. Нарисуйте лестницу, идущую вверх и имеющую 9 ступенек. А теперь попробуйте расставить на этой лестнице ваших друзей, знакомых, родственников или сотрудников по каким-то характеристикам, например по уровню интеллекта. Люди самые умные и способные окажутся на верхних ступеньках, а наименее умные — на нижних.

А теперь постарайтесь быстро найти свое место на этой лесенке. Посмотрите повнимательнее на тех, кто оказался рядом с вами. Хорошо ли вы чувствуете себя в этом месте? Не хочется ли что-то изменить? Может быть, переместить кого-то куда-то или себя?

Аналогично можно расставить всех и по другим показателям, например по таким, как ответственность, доброта, конфликтность, прямолинейность или трудолюбие, гибкость и т.д. В эту игру можно сыграть и с друзьями, попросив их определить свое место на этой лесенке и расставить своих друзей и одноклассников.

Стремясь понять самого себя, мы с детства пытаемся оценивать свои возможности. Можно с уверенностью утверждать, что людей равнодушных к собственному Я просто не существует, однако люди довольно сильно различаются в своей самооценке.

Высокая самооценка является основанием для уверенности в себе, самоуважения, а снижение ее может провоцировать неуверенность в себе, в собственных силах, порождая мысли о своей неспособности, никчемности, бесперспективности. Слишком высокая самооценка может приводить к высокомерию, пренебрежительному отношению к окружающим. Иными словами, *слишком низкая* или *слишком высокая самооценка* может приводить к негативным изменениям нашей личности. Как же понять, какова эта самооценка? Сколь она адекватна?



Первым сигналом ее неадекватности может быть чувство дискомфорта или беспокойства от того, что вы оказались вместе с людьми, которые на самом деле в вашей реальной жизни по данному показателю не столь и близки. Другой способ — использовать иные тесты и сравнить их показатели с вашей самооценкой. Например, вы поставили себя на пятую ступеньку по уровню интеллекта, что означает, что вы оцениваете свой уровень как средний, а по тесту на интеллект вы получили высокий балл, следовательно, ваша самооценка занижена.

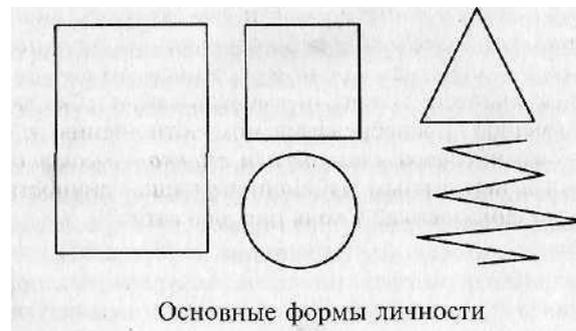
### Психометрический тест

(Печатается по Е. И. Рогову)

*Психометрия* — уникальная практическая система анализа личности, которая сложилась в США. Автор этой системы Сьюзен Деллингер — специалист по социально-психологической подготовке управленческих кадров. Точность диагностики с помощью психометрического метода достигает 85%.

По мнению А.А.Алексеева и Л.А.Громовой, она позволяет:

- 1) мгновенно определить форму (или тип, хотя здесь есть различия) личности интересующего человека и, естественно, вашу собственную форму;
- 2) дать подробную характеристику личных качеств и особенностей поведения любого человека на обыденном, понятном каждому языке;
- 3) составить сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях.



**Инструкция.** Посмотрите на пять фигур, изображенных на рисунке. Выберите из них ту фигуру, в отношении которой вы можете сказать: «Это — Я». Постарайтесь почувствовать свою форму. Если вы испытываете сильное затруднение, выберите из фигур ту, которая первой привлекла вас. Запишите ее название под № 1. Теперь проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке вашего предпочтения и запишите их названия под соответствующими номерами.

Итак, самый трудный этап работы закончен. Какую бы фигуру вы ни поместили на первое место, это — ваша основная фигура, или субъективная форма. Она дает возможность определить ваши основные, доминирующие черты характера.

нирующие черты характера и особенности поведения. Остальные четыре фигуры — это своеобразные модуляторы, которые могут окрашивать ведущую мелодию вашего поведения. Последняя фигура указывает на форму человека, взаимодействие с которым будет представлять для вас наибольшие трудности. Однако может оказаться, что ни одна фигура вам полностью не подходит: тогда вас можно описать комбинацией из двух или даже трех форм.

### **Краткая психологическая характеристика основных форм личности**

**Квадрат.** Если вашей основной формой оказался квадрат, то вы неутомимый труженик! Трудолюбие, усердие, потребность доводить начатое дело до конца, упорство, позволяющее добиваться завершения работы, — вот чем прежде всего знамениты истинные Квадраты. Выносливость, терпение и методичность обычно делают Квадрата высококлассным специалистом в своей области. Этому способствует и неутолимая потребность в информации. Квадраты — коллекционеры всевозможных данных. Все сведения систематизированы, разложены по полочкам: И Квадрат способен выдать необходимую информацию моментально. Поэтому Квадраты заслуженно славят эрудитами, по крайней мере в своей области.

Мыслительный анализ — сильная сторона Квадрата. Если вы твердо выбрали для себя квадрат — фигуру линейную, то, вероятнее всего, относитесь к «левополушарным» мыслителям, т.е. к тем, кто перерабатывает данные, говоря языком информатики, в последовательном формате:

а — б — в — г и т.д. Квадраты скорее «вычисляю» результат, чем догадываются о нем. Квадраты чрезвычайно внимательны к деталям, подробностям.

Квадраты любят раз и навсегда заведенный порядок. Идеал Квадрата — распланированная, предсказуемая жизнь, и ему не по душе «сюрпризы» и изменения привычного хода событий. Он постоянно «упорядочивает», организует людей и вещи вокруг себя.

Все эти качества способствуют тому, что Квадраты могут стать отличными администраторами, исполнителями, но редко бывают хорошими; распорядителями, менеджерами. Чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в дополнительной, уточняющей информации для принятия решения лишают Квадрата оперативности. Аккуратность, порядок, соблюдение правил и приличий могут развиться до парализующей крайности. И когда приходит время принимать решение, особенно связанное с риском, с возможной потерей статус-кво, Квадраты вольно или невольно затягивают его принятие. Кроме того, рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают Квадратам быстро устанавливать контакты с разными лицами. Квадрат неэффективно действует в аморфной ситуации.

**Треугольник.** Эта форма символизирует лидерство, и многие Треугольники ощущают в этом свое предназначение. Самая характерная особенность истинного Треугольника — способность концентрироваться на главной цели. Треугольники — энергичные, неуправляемые, сильные личности, которые ставят ясные цели и, как правило, достигают их.

Они, как и их родственники — Квадраты, относятся к линейным формам и близки к «левополушарным» мыслителям, способным глубоко и быстро анализировать ситуацию. Однако в противоположность Квадратам, ориентированным на детали, Треугольники сосредоточиваются на главном, на сути проблемы. Их сильная прагматическая ориентация направляет мыслительный анализ и ограничивает его поиском эффективного в данных условиях решения проблемы.

Треугольник — это очень уверенный человек, который хочет быть правым во всем. Сильная потребность быть правым и управлять положением дел, решать не только за себя, но и, по возможности, за других делает Треугольника личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими. Доминирующая установка в любом деле — это установка на победу, выигрыш, успех. Он часто рискует, бывает нетерпеливым и нетерпимым к тем, кто колеблется в принятии решения.

Треугольники очень не любят оказываться неправыми и с большим трудом признают свои ошибки. Можно сказать, что они видят то, что хотят видеть, поэтому не любят менять свои решения, часто бывают категоричны, не признают возражений и в большинстве случаев поступают по-своему. Однако они весьма успешно учатся тому, что соответствует их прагматической ориентации, способствует достижению главных целей, и впитывают, как губка, полезную информацию.

Треугольники честолюбивы. Если делом чести для Квадрата является достижение высшего качества выполняемой работы, то Треугольник стремится достичь высокого положения, приобрести высокий статус, иначе говоря — сделать карьеру. Прежде чем взяться за дело или принять решение, Треугольник сознательно или бессознательно ставит перед собой вопрос: «А что я буду с этого иметь?» Из Треугольников получаются великолепные руководители на самом высоком уровне управления. Они прекрасно умеют представить вышестоящему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных, за версту чуют выгодное дело и в борьбе за него могут «столкнуть лбами» своих противников. Главное отрицательное качество «треугольной» формы — сильный эгоцентризм, направленность на себя. Треугольники на пути к вершинам власти не проявляют особой щепетильности в отношении моральных норм и могут идти к своей цели по головам других. Это характерно для «зарвавшихся» Треугольников, которых никто вовремя не остановил. Треугольники заставляют все и всех вращаться вокруг себя, без них жизнь потяля бы свою остроту.

**Прямоугольник.** Символизирует состояние перехода и изменения. Это временная форма личности, которую могут «носить» остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Это люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они ведут сейчас, и поэтому занятые поисками лучшего положения. Причины прямоугольного состояния могут быть самыми различными, но объединяет их одно — значимость изменений для определенного человека.

Основным психическим состоянием Прямоугольника является более или менее осознанное состояние замешательства, запутанности в проблемах и неопределенности в отношении себя на данный момент време-

ни. Наиболее характерные черты Прямоугольников — не последовательность и непредсказуемость поступков в течение переходного периода. Прямоугольники могут сильно меняться изо дня в день и даже в пределах одного дня. Они имеют, как правило, низкую самооценку, стремятся стать лучше в чем-то, ищут новые методы работы, стиля жизни. Если внимательно присмотреться к поведению Прямоугольника, то можно заметить, что он примеряет в течение всего периода одежду других форм — треугольную, круглую и т.д. Молниеносные, крутые и непредсказуемые изменения в поведении Прямоугольника обычно смущают истораживают других людей, и они могут сознательно уклоняться от контактов с «человеком без стержня». Прямоугольникам общение с другими людьми просто необходимо, и в этом заключается еще одна сложность переходного периода.

Тем не менее, как и у всех людей, у Прямоугольников обнаруживаются позитивные качества, привлекающие к ним окружающих. Это прежде всего любознательность, пытливість, живой интерес ко всему происходящему и смелость. Прямоугольники пытаются делать то, чего никогда раньше не делали; задают вопросы, задать которые прежде у них не хватало духу. В данный период они открыты для новых идей, ценностей, способов мышления и жизни, легко усваивают все новое. Правда, оборотной стороной этого является чрезмерная доверчивость, внушаемость, наивность. Поэтому Прямоугольниками легко манипулировать. «Прямоугольность» — всего лишь стадия, которая проходит.

*Круг.* Это мифологический символ гармонии. Тот, кто уверенно выбирает круг, искренне заинтересован прежде всего в хороших межличностных отношениях. Высшая ценность для Круга — люди, их благополучие. Круг — самый доброжелательный из пяти форм. Он чаще всего служит тем «клеем», который скрепляет и рабочий коллектив, и семью, т.е. стабилизирует группу.

Круги — самые лучшие коммуникаторы среди пяти форм, прежде всего потому, что они лучшие слушатели. Они обладают высокой чувствительностью, развитой эмпатией — способностью сопереживать, сочувствовать, эмоционально отзываться на переживания другого человека. Круг ощущает чужую радость и чувствует чужую боль как свою собственную. Естественно, что люди тянутся к Кругам. Круги великолепно «читают» людей и в одну минуту способны распознать притворщика, обманщика. Круги «болеют» за свой коллектив и популярны среди коллег по работе. Однако они, как правило, слабые менеджеры и руководители в сфере бизнеса. Во-первых, Круги в силу их направленности скорее на людей, чем на дело, слишком уж стараются угодить каждому. Они пытаются сохранить мир и ради этого иногда избегают занимать «твердую» позицию и принимать непопулярные решения. Для Круга нет ничего более тяжелого, чем вступать в межличностный конфликт. Круг счастлив тогда, когда все ладят друг с другом. Поэтому, когда у Круга возникает с кем-то конфликт, наиболее вероятно, что именно Круг уступит первым.

Во-вторых, Круги не отличаются решительностью, слабы в «политических играх» и часто не могут подать себя и свою «команду» должным

образом. Все это ведет к тому, что над Кругами часто берут верх более сильные личности, например Треугольники. Круги, кажется, не слишком беспокоятся о том, в чьих руках будет находиться власть. Лишь бы все было довольны и кругом царил мир. Однако в одном отношении Круги проявляют завидную твердость: если дело касается вопросов морали или нарушения справедливости.

Круг — это нелинейная форма, и те, кто уверенно идентифицируют себя с кругом, скорее, относятся к «правополушарным» мыслителям. «Правополушарное» мышление более образное, интуитивное, эмоционально окрашенное, скорее интегративное, чем анализирующее. Поэтому переработка информации у Кругов осуществляется не в последовательном формате, а, скорее, мозаично, прорывами, с пропуском отдельных звеньев, например:  $a \dots / \dots - \dots / \dots d$ . Это не означает, что Круги не в ладах с логикой. Просто формализмы у них не получают приоритета в решении жизненных проблем, стиле мышления. Главные черты их стиля мышления — ориентация на субъективные факторы проблемы (ценности, оценки, чувства и т.д.) и стремление найти общее даже в противоположных точках зрения.

Можно сказать, что Круг — прирожденный психолог. Однако, чтобы стать во главе серьезного, крупного бизнеса, Кругу не хватает «левополушарных» организационных навыков своих «линейных братьев» — Треугольника и Квадрата.

*Зигзаг.* Эта фигура символизирует креативность, творчество, хотя бы потому, что она самая уникальная из пяти фигур и единственная разомкнутая фигура. Если вы твердо выбрали зигзаг в качестве основной формы, то вы, скорее всего, истинный «правополушарный» мыслитель, инакомыслящий, поскольку линейные формы превосходят вас численностью.

Итак, как и вашему ближайшему родственнику — Кругу, только в еще большей степени, вам свойственны образность, интуитивность, интегративность, мозаичность. Строгая, последовательная дедукция — это не ваш стиль. Мысль Зигзага делает отчаянные прыжки: от «а» к «я». Поэтому многим линейным, «левополушарным» трудно понять Зигзагов. «Правополушарное» мышление не фиксируется на деталях, поэтому оно, упрощая в чем-то картину мира, позволяет строить целостные, гармоничные концепции и образы, видеть красоту. Зигзаги обычно имеют развитое эстетическое чувство.

Доминирующим стилем мышления Зигзага чаще всего является синтетический стиль. Комбинирование абсолютно различных, несходных идей и создание на этой основе чего-то нового, оригинального — вот что нравится Зигзагам. В отличие от Кругов, Зигзаги вовсе не заинтересованы в консенсусе и добиваются синтеза не путем уступок, а, наоборот, заострением конфликта идей и построением новой концепции, в которой этот конфликт получает свое разрешение, «снимается». Причем, используя свое природное остроумие, они могут быть весьма язвительными, «открывая глаза другим» на возможность нового решения. Зигзаги склонны видеть мир постоянно меняющимся. По этой причине нет ничего более скучного для них, чем никогда не изменяющиеся вещи, ру-

тина, шаблон, правила и инструкции, статус-кво или люди, всегда соглашающиеся или делающие вид, что соглашаются.

Зигзаги просто не могут продуктивно трудиться в хорошо структурированных ситуациях. Их раздражают четкие вертикальные и горизонтальные связи, строго фиксированные обязанности и постоянные способы работы. Им необходимо иметь большое разнообразие и высокий уровень стимуляции на рабочем месте. Они также хотят быть независимыми от других в своей работе. Тогда Зигзаг оживает и начинает выполнять свое основное назначение — генерировать новые идеи и методы работы. Зигзаги никогда не довольствуются способами, при помощи которых вещи делаются в данный момент или делались в прошлом. Зигзаги устремлены в будущее и больше интересуются возможностью, чем действительностью. Мир идей для них так же реален, как мир вещей для остальных. Немалую часть жизни они проводят в этом идеальном мире, отсюда и берут начало такие их черты, как непрактичность, нереалистичность и наивность.

Зигзаг — самый восторженный, самый возбудимый из всех пяти фигур. Когда у него появляется новая и интересная мысль, он готов поведать ее всему миру! Зигзаги — неутомимые проповедники своих идей и способны мотивировать всех вокруг себя. Однако им не хватает политичности: они несдержанны, очень экспрессивны («режут правду-матку в глаза»), что наряду с их эксцентричностью часто мешает им проводить свои идеи в жизнь. К тому же они не сильны в проработке конкретных деталей (без чего материализация идеи невозможна) и не слишком настойчивы в доведении дела до конца (так как с утратой новизны теряется и интерес к идее).

Данный подход оказался очень устойчивым, что, вероятно, связано не только с его научной ценностью, но и с возможностью популяризации и удовлетворения потребности индивидов в отнесении себя к тому или иному типу с целью самопознания.

## Темперамент

Для определения индивидуальных психофизиологических свойств предлагается тест английского психолога Г.Айзенка (EPI-Eysenck Personality Inventory), направленный на выявление двух основных характеристик личности: экстраверсия — интроверсия; эмоциональная неустойчивость — стабильность.

*Экстраверты* — люди, обращенные во внешнюю среду; они общительны, стремятся к новым впечатлениям, склонны к риску, любят перемены, готовы к быстрым реакциям; их отличают раскованность поведения, оптимистичность, веселость, вспыльчивость и агрессивность, поверхностность в восприятии людей и явлений.

*Интроверты* — люди, черпающие жизненную активность изнутри; живут своим богатым внутренним миром; замкнуты, малообщительны, медлительны, серьезны, сдержанны, любят порядок, склонны к самозерцанию, дружат преданно, но с немногими, избегают шумных компаний.

В жизни редко встречаются «чистые» экстраверты или интроверты, все мы занимаем в этом диапазоне позицию ближе к тому или иному полюсу.

Вторая характеристика — эмоционально устойчивые (стабильные) и тревожные (нестабильные) люди.

Эмоциональная нестабильность характеризуется постоянным эмоциональным напряжением, переживанием личной угрозы, повышенной чувствительностью к неудачам и ошибкам, самообвинениями, стремлением к самосовершенствованию.

Эмоциональная стабильность характеризуется противоположными чертами — уравновешенностью, помехоустойчивостью, холодностью, негибкостью, неспособностью сочувствовать переживаниям других. Крайние значения этого свойства у человека редки, чаще представлены в той или иной пропорции.

**Инструкция.** Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» на следующие 57 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все что угодно на спор?
11. Возникает ли у вас чувство смущения, когда вы хотите заговорить с симпатичным незнакомым человеком противоположного пола?
12. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
13. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли вас обидеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
18. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
19. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
20. Предпочитаете ли вы иметь друзей меньше, но особенно близких вам?
21. Часто ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли вы дать волю чувствам и всю повеселиться в компании?
26. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли вас человеком живым и веселым?
28. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
33. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
34. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
35. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
36. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на свидание?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
49. Можете ли сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
50. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли вы от бессонницы?

Ключ.

Экстраверсия — количество совпадений ваших ответов с ключом:  
 «да» —1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56;  
 «нет» —5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Подсчитайте количество баллов и отложите их по шкале экстраверсии.

Для подсчета эмоциональной устойчивости — количество совпадений ваших ответов с ключом на следующие вопросы:

«да» - 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Проверьте вашу искренность при ответах на вопросы 6, 24, 36 — «да» и на вопросы 12, 18, 30, 42, 48, 54 — «нет». Подсчитайте количество совпадений. Если вы набрали здесь свыше 4 баллов, результаты тестирования считаются недостоверными, так как вы были не до конца честны с самим собой и пытались представить себя в более выгодном свете. Если вы набрали менее 4 баллов, результаты тестирования достоверны, вы можете наглядно отразить их в приведенном «Круге Айзенка».

Отметьте свой результат точкой с координатами: по горизонтали — баллы по экстраверсии; по вертикали — баллы по эмоциональной устойчивости.



## Различные стороны вашей личности

(по К. Леонгарду)

Данный тест позволяет определить выраженность темперамента, характера и стиля мышления. Черты, присущие каждой личности, согласно теории К. Леонгарда, могут быть разделены на основные и дополнительные. Основные черты — стержень, ядро личности. Они могут быть ярко выражены (акцентированы), и тогда их называют акцентуациями характера, а сами личности называют акцентуированными личностями. В случае воздействия неблагоприятных факторов эти акцентуации могут приобрести патологический характер.

Данный опросник поможет вам выявить направленность этих сторон вашей личности. Акцентуированные личности не следует рассматривать как патологии, но стоит обратить на них внимание, чтобы они не оказали на вас разрушающего воздействия.

Опросник разработан А. А. Барановым, основываясь на типологии акцентуаций личности по К. Леонгарду. Состоит из 72 утверждений, которые опрашиваемый должен принять («да») или отвергнуть («нет») как соответствующие или не соответствующие его поведению.

1. Любит украшения, которые выделяют его среди других людей.
2. Долго помнит неприятные переживания.
3. Стремится к тому, чтобы все было на своих местах и в строгом порядке.
4. Легко впадает в гнев.
5. Инициативность — его главная черта.
6. Бывает так, что у него настроение меняется без видимых причин.
7. Чаще бывает пассивным.
8. Выделяется яркостью и искренностью чувств.
9. Можно сказать, что он человек робкий.
10. Он человек мягкосердечный.
11. У него преимущественно приподнятое настроение.
12. Отличается своеобразием мышления.
13. Ему легко удастся вступать в контакты с незнакомыми людьми.
14. Можно сказать, что он человек честолюбивый.
15. Всегда придерживается правила: перед началом дел неоднократно все взвешивать.
16. Бывает прям и резок в отдельных суждениях.
17. Может и умеет ловчить и изворачиваться в затруднительном положении.
18. Он способен на неожиданный поступок.
19. Склонен все усложнять всевозможными условностями и морально-этическими запретами.
20. Склонен к альтруистическим поступкам.
21. Не умеет сколько-нибудь уверенно лгать.
22. Хотя он человек настроения, но крайние реакции ему не свойственны.
23. Его высказывания и поступки большей частью импульсивные, неопениваемые предварительно внутренне, мысленно не оцененные.

24. Несколько оторван от бытия.
25. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, старается быть таким, каким его ожидают видеть.
26. Ему нелегко переключаться на новое дело, но потом, разобравшись, справляется с ним лучше других.
27. Отличается надежностью и точностью своих решений и действий.
28. В коллективе почти всегда претендует на роль лидера.
29. Ему удастся быстро находить выход из тупиковых ситуаций.
30. Можно сказать, что он человек ситуации.
31. Склонен подчиняться и уступать.
32. Легковерен на всякие слухи.
33. Избегает ответственности.
34. Трудно переносит вид крови.
35. Его нрав прямой и открытый.
36. Может придерживаться мнения, которое резко отличается от мнения большинства.
37. Анализирует свое поведение в общении.
38. Может длительно бороться за свои взгляды, убеждения, идеи, не боясь потерять авторитет.
39. Склонен к нерешительности, рассудительству.
40. Главным считает свой напор, а не силу противника.
41. Бывают случаи недостаточно серьезного отношения к своим обязанностям.
42. Иногда на некоторое время или несколько дней, а то и недель уходит в себя.
43. Его поведение определяется в первую очередь морально-политическими нормами общества.
44. Склонен к паникерству.
45. Доверчив в общении с друзьями.
46. Исполнителен, с чувством долга.
47. Его кредо — «куда подует ветер, туда и он».
48. Он человек малообщительный, общается преимущественно по необходимости.
49. Без особого труда может изменить свое настроение.
50. Не предпринимает первым мер к примирению, если был участником конфликта.
51. Нередко переносит исполнение дела на более поздний срок или на другой день недели.
52. Предпочитает жить реальной жизнью, а не планами на нее.
53. Может быть душой общества.
54. Иногда сам не знает, что ему надо.
55. Избегает и не любит шумное общество.
56. Обладает художественным вкусом.
57. Весьма тонко чувствует, кто и как к нему относится.
58. Его легко обидеть.
59. Для достижения цели предпочитает использовать апробированные способы, приемы, шаблоны, наборы действий.

60. В труде склонен раздумывать, как сделать лучше, быстрее, с меньшими затратами труда и сил.

61. Можно сказать, что он человек демонстративный.
62. Можно сказать, что он человек злопамятный.
63. Можно сказать, что он человек педантичный.
64. Можно сказать, что он человек импульсивный.
65. Можно сказать, что он яркий оптимист.
66. То оптимистичен, то вдруг пессимистичен.
67. Можно сказать, что он выраженный пессимист.
68. Можно сказать, что он человек пылкий, эмоциональный.
69. Можно сказать, что он достаточно тревожен.
70. Можно сказать, что он слишком миролюбивый.
71. Можно сказать, что он человек непосредственный, спонтанный.
72. Можно сказать, что он человек обособленный.

#### Ключ.

При обработке результатов опроса учитываются лишь утверждения, на которые вы ответили утвердительно («да», соответствует вашему поведению). Ниже в таблице приведены цифры акцентуаций и номера утверждений, которые соответствуют этим акцентуациям. Так, например, педантичность (шифр — 03) будет наблюдаться у человека, который считает, что утверждения 3, 15, 27, 39, 41, 53, 65 соответствуют его поведению. !

Баллы за утверждения, соответствующие поведению обследуемого	Цифры акцентуаций личности (01—12) и номера соответствующих утверждений											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
2	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
1	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
6	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Сумма баллов												

Различные утверждения в разной степени отражают выраженность акцентуации, поэтому следует присваивать им разные баллы. Например, утверждения с 49-го по 60-е в *наименьшей* степени характерны для соответствующих акцентуаций, поэтому за них присваивается 1 балл; утверждения с 61-го по 72-е — в *максимальной* степени, поэтому за них присваивается 6 баллов. Все остальные имеют промежуточные значения баллов (см. таблицу, левая колонка).

Руководствуясь описанной шкалой, подсчитывается общая сумма баллов, набранных испытуемым, и определяются типы акцентуаций темперамента (05—10), характера (01—04) и стиля мышления (11—12).

### ТИПЫ АКЦЕНТУАЦИЙ ЛИЧНОСТИ

**Демонстративный** — развитая способность к вытеснению из памяти неприятных сведений и фактов, вследствие чего корректируются все сферы деятельности.

Эмоциональность, раскованность, способность увлечь, актерские данные, яркость выражения чувств.

Эгоизм в маске участия, фантазерство, неискренность, способность увливать от решения неотложных вопросов, уходить в болезнь.

**Злопамятный** — преобладает стойкость эмоциональных состояний гнева или страха, которые держатся очень долгое время, хотя никакие новые переживания их не активизируют. Иногда называется застревающим, неуравновешенным. Он отличается неустойчивым поведением, определяемым то одним, то другим «застреванием». Если складывается система застреваний, то человек становится «борцом за идею, за правду, отщепенцем».

Его отличают принципиальность, несгибаемость, сдержанность, хозяйственность, чувство идеи и долга, самопожертвование, а с другой стороны — подозрительность, мстительность, самонадеянность, непомерные требования к окружающим, требование следования его примеру.

**Педантичный** — неприятные факты, травмирующие переживания часто довлеют в памяти; негибкость, инертность психических процессов. Чрезмерная упорядоченность внутреннего и внешнего, аккуратность и добросовестность, пунктуальное выполнение заданий, допускающее, однако, манкирование, если в срок и качественно они объективно невыполнимы.

Обязательность, надежность, порядочность.

Занудливость, буквоедство, формализм, ненужная и дотошная проверка других, нерешительность в неопределенных ситуациях.

**Возбудимый** — в основе поведения преобладают влечения, инстинкты и неконтролируемые побуждения, приводящие к разрядке в большей мере физической, нежели духовной. Поведение таких людей иногда непредсказуемо. В гневе могут совершать поступки, о которых впоследствии сожалеют. Контроль за своим поведением вообще ослаблен вследствие увлеченности какой-либо идеей, мыслью.

Энергичность, деловитость, инициативность, домовитость, хозяйственность, добросовестность, любовь к детям и животным.

Раздражительность, склонность к гневу, нетерпимость к противоречию и самостоятельности других, способность «поднять руку», безудержность, работа в одиночестве.

**Оптимист** — приподнятость настроения, жажда деятельности, словоохотливость, живость мышления и возникновение идей по ходу беседы. Это общительные, энергичные люди, хорошие собеседники, часто меняющие свое окружение, место работы, предприимчивые, увлекающиеся.

Общительность, энергичность, оптимизм, инициативность, легкое отношение к жизненным проблемам, эрудированность.

Импульсивность, необдуманность поведения, высказываний, необязательность, ленность, легкомыслие, раздражительность, склонность позы и фразе.

*Циклический, или циклотимный, тип* — сменяются, чередуясь, состояния энергичности и подавленности.

*Пессимист* — низкий основной уровень настроения, сосредоточенность больше на негативных сторонах жизни, чем на положительных; иногда просто лелеющий отрицательные переживания.

Серьезность, ответственность, добросовестность, пунктуальность, чувство справедливости.

*Экзальтированный* — резкие переходы от восторга по поводу радостных событий к тревоге и отчаянию по поводу негативных.

*Тревожный* — тревожность, повышенная робость и пугливость. Даже незначительные события, нарушающие сложившийся порядок отношений, вызывают переживания. Самооценка таких людей понижена, а оценка других людей завышена.

Обязательность, впечатлительность, самокритичность, эмоциональность, заинтересованность, дружелюбие, надежность и постоянство привязанностей.

Тенденция прилипать к обстоятельствам и к людям, неумение дать отпор, растерянность перед новым, безынициативность, несамостоятельность, молчаливое согласие на несправедливое, но зато привычное течение событий.

*Мягкосердечный* — повышенная чувствительность и глубина переживаний в области тонких эмоций, связанных с проявлениями душевности, гуманности и отзывчивости; впечатлительность. Отсутствие полутон в эмоциях и чувствах и быстрый переход от «мирной скорби» к «безоблачному счастью», причем совершенно искренне переживаются все; полярные отношения, независимо от их порядка и мнений окружающих людей.

Со стороны такое поведение воспринимается как поза, но, например, глубокая религиозность или страсть к искусству таких людей исключает предположения об их притворстве.

*Экстраверт* — больше обращен в сторону восприятий, чем представлений, может легко поддаваться влиянию окружения, стимулам извне.

*Интраверт* — «обращенный внутрь», погруженный в свой внутренний мир; субъективность оценок, индивидуальный темп труда, отшельнический образ жизни; малокопактен, молчалив, с трудом заводит новые знакомства, не любит рисковать, переживает разрыв старых связей, высокий уровень тревожности и ригидности; живет не столько восприятиями и ощущениями, сколько своими представлениями. Внешние события на него влияют мало. Склонен к раздумьям, но слабая готовность к деятельности. Нестандартное отношение к миру, сочетание серьезности и романтичности.

Примечание. Названия вышеперечисленных акцентуаций представлены в виде общеупотребительных (бытовых) терминов, а не в клинических понятиях.

Тест УСК позволяет оценить сформированный у человека уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями. Тест построен в соответствии с разработанной В.А.Ядовым иерархической моделью регуляции социального поведения личности. Подготовлен в НИИ им. В.М.Бехтерева.

Люди различаются между собой по тому, как они относятся к значимым событиям своей жизни. Человек экстерналистического типа полагает, что происходящие с ним события от него не зависят, а являются результатом действия внешних сил — случая, других людей и т.д. Человек интерналистического типа считает происходящие с ним события результатом своей собственной деятельности и винит за происходящее самого себя. Уровень субъективного контроля любого человека постоянен и определяет его поведение в любых ситуациях, как в случае успеха, так и неудач.

**Инструкция.** Вам будет предложено 44 утверждения. Ответьте, пожалуйста, «да» или «нет» в соответствии с вашим согласием или несогласием.

1. Продвижение по службе больше зависит от удачного стечения обстоятельств, чем от особенностей и усилий человека.
2. Большинство разводов происходит оттого, что люди не захотели приспособиться друг к другу.
3. Болезнь — дело случая: уж если суждено заболеть, то ничего не поделаешь.
4. Люди оказываются одиночками из-за того, что сами не проявляют интереса и дружелюбия к окружающим.
5. Осуществление моих желаний часто зависит от везения.
6. Бесплезно предпринимать усилия для того, чтобы завоевать симпатию других людей.
7. Внешние обстоятельства — родители и благосостояние — влияют на семейное счастье не меньше, чем отношения супругов.
8. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.
9. Как правило, руководство оказывается более эффективным, когда полностью контролирует действия подчиненных, а не полагается на их самостоятельность.
10. Мои отметки в школе часто больше зависели от случайных обстоятельств, например настроения учителя, чем от моих собственных усилий.
11. Когда я строю планы, в общем, верю, что смогу осуществить их.
12. То, что многим людям кажется удачей или везением, на самом деле является результатом долгих целенаправленных усилий.
13. Думаю, что правильный образ жизни может больше помочь здоровью, чем врачи и лекарства.
14. Если люди не подходят друг другу, то как бы они не старались наладить семейную жизнь, все равно не смогут.
15. То хорошее, что я делаю, обычно бывает по достоинству оценено другими.
16. Дети вырастают такими, какими их воспитывают родители.

17. Думаю, что случай или судьба не играет важной роли в моей жизни.

18. Я стараюсь не планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.

19. Мои отметки в школе больше всего зависели от моих усилий и степени подготовленности.

20. В семейных конфликтах я чаще чувствую вину за собой, чем за противоположной стороной.

21. Жизнь большинства людей зависит от стечения обстоятельств.

22. Я предпочитаю такое руководство, при котором можно самостоятельно определять, что и как делать.

23. Думаю, что мой образ жизни ни в коей мере не является причиной моих болезней.

24. Как правило, именно неудачное стечение обстоятельств мешает людям добиться успеха в своем деле.

25. В конце концов за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

26. Я часто чувствую, что ничего не могу изменить в сложившихся отношениях в семье.

27. Если я очень захочу, то смогу расположить к себе почти любого.

28. На подрастающее поколение влияет так много разных обстоятельств, что усилия родителей по их воспитанию часто оказываются бесполезными.

29. То, что со мной случается, — это дело моих собственных рук.

30. Трудно бывает понять, почему руководители поступают так, а не иначе.

31. Человек, который не смог добиться успеха в своей работе, скорее всего, не проявил достаточно усилий.

32. Чаще всего я могу добиться от членов моей семьи того, что я хочу.

33. В неприятностях и неудачах, которые были в моей жизни, чаще были виноваты другие люди, чем я сам.

34. Ребенка всегда можно уберечь от простуды, если за ним следить и правильно его одевать.

35. В сложных обстоятельствах я предпочитаю подождать, пока проблемы разрешатся сами собой.

36. Успех является результатом упорной работы и мало зависит от случая или везения.

37. Я чувствую, что от меня больше, чем от кого бы то ни было, зависит счастье моей семьи.

38. Мне всегда было трудно понять, почему я нравлюсь одним людям и не нравлюсь другим.

39. Я всегда предпочитаю принять решение и действовать самостоятельно, а не надеяться на помощь других людей или на судьбу.

40. К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными, несмотря на все его старания.

41. В семейной жизни бывают такие ситуации, которые невозможно разрешить даже при самом сильном желании.

42. Способные люди, не сумевшие реализовать свои возможности, должны винить в этом только самих себя.

43. Многие мои успехи были возможны только благодаря помощи других людей.

44. Большинство неудач в моей жизни произошли от неумения, незнания или лени и мало зависели от везения или невезения.

#### **Ключ.**

Баллы по шкале субъективного контроля начисляются, если дан ответ «да» на следующие вопросы: 2, 4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44 - и если дан ответ «нет» на следующие вопросы: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43.

Максимальный балл: 44.

Высокий показатель соответствует высокому уровню интернальности, контролю над любыми значимыми ситуациями. Такие люди считают, что большинство важных событий в их жизни являются результатом их собственных действий, что они могут ими управлять и, следовательно, чувствуют ответственность за свою жизнь и судьбу.

Низкий показатель по шкале интернальности — экстернальность соответствует низкому УСК (интернальности). Такие люди не видят связи между своими поступками и значимыми для них событиями в их жизни, не считают себя способными контролировать развитие этих событий и полагают, что большинство их являются результатом случая или действий других людей.

## Диагностика мотивации

### *Мотивация к успеху*

Тест предложен Т. Элерсом, оценивает силу мотивации к достижению цели, к успеху.

**Инструкция.** На предложенные вопросы ответьте в зависимости от вашего согласия («да») или несогласия («нет»). Рядом с каждым номером вопроса, который соответствует «да», поставьте знак +. Не раздумывайте долго. Отвечайте так, как это реально происходит в вашей жизни.

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, лучше сделать быстрее, не откладывая.

2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.

• 3. Я работаю так, будто сама жизнь поставлена на карту.

4. Если возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.

5. Если у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.

6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.

7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.

8. Я более доброжелателен, чем другие.

9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.

10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.

11. Усердие — это не основная моя черта.
12. Мои достижения в учебе не всегда равномерны.
13. Меня больше привлекает другое, чем то, чем я сейчас занят.
14. Порицание стимулирует меня сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои однокурсники считают меня дельным человеком.
16. Препятствия укрепляют мои решения.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Если я выполняю задание без вдохновения, это обычно заметно.
19. Выполняя задание, я не рассчитываю на помощь других.
20. Бывает, что я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей, более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце каникул я обычно радуюсь, что скоро снова пойду в колледж.
26. Когда я расположен к учебе, я делаю все лучше, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые умеют упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне как-то не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле учителя.
34. Иногда не знаешь, что придется делать.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпим.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. По сравнению с другими я учусь более результативно.
38. Много, за что я берусь, не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится достичь власти и положения.
41. Когда я уверен в своей правоте, то готов отстаивать ее до конца, вплоть до крайних мер.

**Ключ.**

Вы получили по 1 баллу за ответ «да» на вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41. Вы также получили по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 не учитываются. Подсчитайте сумму набранных баллов.

**Результат:**

от 1 до 10 баллов — низкая мотивация к успеху;  
от 11 до 16 баллов — средний уровень мотивации;  
от 17 до 20 баллов — умеренно высокий уровень мотивации;  
свыше 21 балла — слишком высокий уровень мотивации к успеху.

**Анализ результата.**

Результат теста «Мотивация к успеху» анализируется вместе с результатами тестов «Мотивация к избеганию неудач» и «Готовность к риску».

Люди, умеренно или сильно ориентированные на успех, предпочитают средний уровень риска. Те же, кто боится неудач, предпочитают малый или, наоборот, слишком большой уровень риска. Чем выше мотивация человека к успеху — достижению цели, тем ниже готовность к риску. При этом мотивация к успеху влияет и на надежду на успех. При сильной мотивации к успеху надежды на успех обычно скромнее, чем при слабой мотивации к успеху.

К тому же людям, мотивированным на успех и имеющим большие надежды на него, свойственно избегать высокого риска. Те, кто сильно мотивирован на успех и имеет высокую готовность к риску, реже попадают в несчастные случаи, чем те, кто имеет высокую готовность к риску, но высокую мотивацию к избеганию неудач (защиту). И наоборот, когда у человека имеется высокая мотивация к избеганию неудач (защита), то это препятствует мотиву к успеху — достижению цели.

*Мотивация к избеганию неудач*

(по Т. Элерсу)

**Инструкция.** Перед вами табличка — список слов из 30 строк, по три слова в строке. В каждой строке выберите только одно слово, наиболее точно характеризующее вас, и пометьте его.

№ п/п	1	2	3
1	Смелый	Бдительный	Предприимчивый
2	Кроткий	Робкий	Упрямый
3	Осторожный	Решительный	Пессимистичный
4	Непостоянный	Бесцеремонный	Внимательный
5	Неумный	Трусливый	Недумающий
6	Ловкий	Бойкий	Предусмотрительный
7	Хладнокровный	Колеблющийся	Удалой
8	Стремительный	Легкомысленный	Боязливый
9	Незадумывающийся	Жеманный	Непредусмотрительный
10	Оптимистичный	Добросовестный	Чуткий
11	Меланхолический	Сомневающийся	Неустойчивый
12	Трусливый	Небрежный	Взволнованный

Окончание

№ п/п	1	2	3
13	Опрометчивый	Тихий	Боязливый
14	Внимательный	Неблагодарный	Смелый
15	Рассудительный	Быстрый	Мужественный
16	Предприимчивый	Осторожный	Предусмотрительный
17	Взволнованный	Рассеянный	Робкий
18	Малодушный	Неосторожный	Бесцеремонный
19	Пугливый	Нерешительный	Нервный
20	Исполнительный	Преданный	Авантюрный
21	Предусмотрительный	Бойкий	Отчаянный
22	Укрошенный	Безразличный	Небрежный
23	Осторожный	Беззаботный	Терпеливый
24	Разумный	Заботливый	Храбрый
25	Предвидящий	Неустршимый	Добросовестный
26	Поспешный	Пугливый	Беззаботный
27	Рассеянный	Опрометчивый	Пессимистичный
28	Осмотрительный	Рассудительный	Предприимчивый
29	Тихий	Неорганизованный	Боязливый
30	Оптимистичный	Бдительный	Беззаботный

За каждое совпадение вы получаете по 1 баллу. Первая цифра перед косой чертой означает номер строки, вторая цифра (за косой чертой) — номер столбца, в котором находится нужное слово. Например, 1/2 означает, что слово находится в первой строке, во втором столбце — «бдительный». Если вы отметили именно его, то получаете 1 балл. Другие выборы не получают баллов.

**Ключ.** 1/2; 2/1; 2/2; 3/1; 3/3; 4/3; 5/2; 6/3; 7/2; 7/3; 8/3; 9/1; 9/2; 10/2; 11/1; 11/2; 12/1; 12/3; 13/2; 13/3; 14/1; 15/1; 16/2; 16/3; 17/3; 18/1; 19/1; 19/2; 20/1; 20/2; 21/1; 22/1; 23/1; 23/3; 24/1; 24/2; 25/1; 26/2; 27/3; 28/1; 28/2; 29/1; 29/3; 30/2.

**Результат.** Чем больше сумма баллов, тем выше уровень мотивации к избеганию неудач, к защите:

от 2 до 10 баллов — низкая мотивация к защите;

от 11 до 16 баллов — средний уровень мотивации;  
от 17 до 20 баллов — высокий уровень мотивации;  
свыше 20 баллов — слишком высокий уровень мотивации.

Результаты данного теста анализируются вместе с тестами «Мотивация к успеху» и «Готовность к риску». Люди с высоким уровнем защиты, т.е. страхом перед несчастными случаями, чаще попадают в подобные неприятности, чем те, которые имеют высокую мотивацию достижений. Люди, избегающие неудач (высокий уровень защиты), предпочитают малый или, наоборот, чрезмерно большой риск, где неудача не угрожает престижу. Немецкий ученый Ф.Буркард утверждает, что установка на защитное поведение в работе зависит от трех факторов: степени предполагаемого риска; преобладающей мотивации; опыта неудач на работе.

Такая установка на защитное поведение усиливается:

- 1) когда без риска не удастся получить желаемый результат;
- 2) когда рискованное поведение ведет к несчастному случаю.

Достижение же безопасного результата при рискованном поведении ослабляет установку на защиту, т.е. мотивацию к избеганию неудач.

**Готовность к риску**

(по Шуберту)

**Инструкция.** Оцените степень своей готовности совершить действия, о которых вас спрашивают. При ответе на каждый из 25 вопросов поставьте соответствующий балл по следующей схеме:

- 2 балла — полностью согласен, полное «да»;
- 1 балл — больше «да», чем «нет»;
- 0 баллов — ни «да», ни «нет», нечто среднее;
- 1 балл — больше «нет», чем «да»;
- 2 балла — полное «нет».

1. Превысили бы вы установленную скорость, чтобы быстрее оказать необходимую медицинскую помощь тяжелобольному человеку?

2. Согласились бы вы ради хорошего заработка участвовать в опасной и длительной экспедиции?

3. Стали бы вы на пути убегающего опасного преступника?

4. Могли бы вы ехать на подножке товарного вагона при скорости более 100 км/ч?

5. Можете ли вы на следующий день после бессонной ночи нормально работать?

6. Стали бы вы первым переходить очень холодную реку?

7. Одолжили бы вы другу большую сумму денег, будучи не совсем уверенным, что он сможет вам их вернуть?

8. Вошли бы вы вместе с укротителем в клетку со львами при его заверении, что это безопасно?

9. Могли бы вы под руководством извне залезть на высокую фабричную трубу?

10. Могли бы вы без тренировки управлять парусной лодкой?

11. Рискнули бы вы схватить за уздечку бегущую лошадь?

12. Могли бы вы после нескольких стаканов пива ехать на велосипеде?

## Мотивация одобрения

(шкала лживости Д. Марлоу и Д. Крауна)

13. Могли бы вы совершить прыжок с парашютом?

14. Могли бы вы при необходимости проехать без билета от Санкт-Петербурга до Москвы?

15. Могли бы вы совершить автотурне, если бы за рулем сидел ваш знакомый, который совсем недавно был в тяжелом дорожном происшествии?

16. Могли бы вы с 10-метровой высоты прыгнуть на тент пожарной команды?

17. Могли бы вы пойти на опасную для жизни операцию, чтобы избавиться от затяжной болезни с постельным режимом?

18. Могли бы вы спрыгнуть с подножки товарного вагона, движущегося со скоростью 50 км/ч?

19. Могли бы вы в виде исключения вместе с семью другими людьми подняться в лифте, рассчитанном только на шесть человек?

20. Могли бы вы за большое денежное вознаграждение перейти с завязанными глазами оживленный уличный перекресток?

21. Взялись бы вы за опасную работу, если бы за нее хорошо платили?

22. Могли бы вы после 10 рюмок водки вычислять проценты?

23. Могли бы вы по указанию начальника взяться за высоковольтный провод, если бы он заверил вас, что провод обесточен?

24. Могли бы вы после некоторых предварительных объяснений управлять вертолетом?

25. Могли бы вы, имея билеты, но без денег и продуктов доехать из Москвы до Хабаровска?

**Ключ.** Подсчитайте сумму набранных вами баллов в соответствии с инструкцией.

Общая оценка теста дается по непрерывной шкале как отклонение от среднего значения. Положительные ответы свидетельствуют о склонности к риску. Значения теста: от -50 до +50 баллов.

### Результат:

меньше -30 баллов — слишком осторожны;

от -10 до +10 баллов — средние значения;

свыше +20 баллов — склонны к риску.

*Высокая готовность к риску сопровождается низкой мотивацией к избеганию неудач (защитой). Готовность к риску прямо пропорциональна числу допущенных ошибок.*

Исследования показали следующие результаты:

с возрастом готовность к риску падает;

у более опытных работников готовность к риску ниже, чем у неопытных;

у женщин готовность к риску реализуется только в определенных условиях, в отличие от мужчин;

у военных командиров и руководителей предприятий готовность к риску выше, чем у студентов;

с ростом отверженности личности в ситуации внутреннего конфликта растет готовность к риску;

в условиях группы готовность к риску проявляется сильнее, чем при действиях в одиночку, и зависит от групповых ожиданий.

Для оценки правдивости высказываний испытуемых в опросники нередко включают так называемые шкалы лживости или шкалы стремления к одобрению. Ниже приводится один из вариантов такой шкалы, разработанной Д. Марлоу и Д. Крауном.

**Инструкция.** Внимательно прочитайте каждое из приведенных ниже суждений. Если вы считаете, что оно верно и соответствует особенностям вашего поведения, то напишите «да»; если же оно неверно, то — «нет».

1. Я внимательно читаю каждую книгу, прежде чем вернуть ее в библиотеку.

2. Я не испытываю колебаний, когда кому-нибудь нужно помочь в беде.

3. Я всегда внимательно слежу за тем, как я одет.

4. Дома я веду себя за столом так же, как в столовой.

5. Я никогда ни к кому не испытывал антипатии.

6. Был случай, когда я бросил что-то делать, потому что не был уверен в своих силах.

7. Иногда я люблю позлословить об отсутствующих.

8. Я всегда внимательно слушаю собеседника, кто бы он ни был.

9. Был случай, когда я придумал вескую причину, чтобы оправдаться.

10. Случалось, я пользовался оплошностью человека.

11. Я всегда охотно признаю свои ошибки.

12. Иногда вместо того, чтобы простить человека, я стараюсь отплатить ему тем же.

13. Были случаи, когда я настаивал на том, чтобы делали по-моему.

14. У меня не возникает внутреннего протеста, когда меня просят оказать услугу.

15. У меня никогда не возникает досады, когда высказывают мнение, противоположное моему.

16. Перед длительной поездкой я всегда тщательно продумываю, что взять с собой.

17. Были случаи, когда я завидовал удаче других.

18. Иногда меня раздражают люди, которые обращаются ко мне с вопросами.

19. Когда у людей неприятности, я иногда думаю, что они получили по заслугам.

20. Я никогда с улыбкой никому не говорил неприятных вещей.

**Ключ.** Ответы «да» — на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 14, 15, 16, 20, «нет» — на вопросы 6, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, 19.

Общий итоговый показатель «мотивации одобрения» по шкале получают суммированием всех «работающих» вопросов. Чем выше итоговый показатель, тем выше мотивация одобрения и, следовательно, тем выше готовность человека демонстрировать себя в лучшем свете перед другими как полностью соответствующего социальным нормам. Низкие показатели могут свидетельствовать как о непринятии традиционных норм, так и об излишней требовательности к себе.

## Межличностные отношения

Тест создан Т.Лири, Г.Лефоржем, Р.Сазеком в 1954 г. и предназначен для исследования представлений человека о себе: Я-реальном, Я-идеальном, Я-зеркальном. С помощью теста выявляется преобладающий тип отношения к людям в самооценке и взаимооценке.

При исследовании межличностных отношений выделяются два фактора: доминирование — подчинение и дружелюбие — агрессивность. Именно они определяют общее впечатление о человеке в процессе межличностного восприятия.

**Инструкция.** Вам предлагается список утверждений. Внимательно прочтите каждое из них и решите, соответствует ли это вашему представлению о себе. Если соответствует, то пометьте его крестиком или напишите против него «да», если не соответствует — ничего не отмечайте.

Одновременно или последовательно можете оценить предложенные утверждения с точки зрения «Я — в идеале» (каким хотел бы быть), а также как вас мог бы оценить в рамках этих утверждений интересующий вас человек — «друг, коллега». Старайтесь быть искренним. Если нет полной уверенности, знак «+» не ставьте. Там, где написано «о нем», надо понимать, что это о вас.

1. Другие думают о нем благосклонно.
2. Производит впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.
5. Обладает чувством собственного достоинства.
6. Независимый.
7. Способен сам позаботиться о себе.
8. Может проявить безразличие.
9. Способен быть суровым.
10. Строгий, несправедливый.
11. Может быть искренним.
12. Критичен к другим,
13. Любит поплакаться.
14. Часто печален.
15. Способен проявить недоверие.
16. Часто разочаровывается.
17. Способен быть критичным к себе.
18. Способен признать свою неправоту.
19. Охотно подчиняется.
20. Уступчивый.
21. Благородный.
22. Восхищающийся и склонный к подражанию.
23. Уважительный.
24. Ищущий одобрения.
25. Способен к сотрудничеству.
26. Стремится ужиться с другими.
27. Дружелюбный, доброжелательный.
28. Внимательный и ласковый.

29. Деликатный.
30. Одобряющий.
31. Отзывчивый на призывы о помощи.
32. Бескорыстный.
33. Способен вызвать восхищение.
34. Пользуется уважением у других.
35. Обладает талантом руководителя.
36. Любит ответственность.
37. Уверен в себе.
38. Самоуверен и напорист.
39. Деловит и практичен.
40. Любит соревноваться.
41. Строгий и суровый, где надо.
42. Неумолимый и беспристрастный.
43. Раздражительный.
44. Открытый и прямолинейный.
45. Не терпит, чтобы им командовали.
46. Скептичен.
47. На него трудно произвести впечатление.
48. Обидчивый, щепетильный.
49. Легко смущается.
50. Не уверен в себе.
51. Уступчивый.
52. Скромный.
53. Часто прибегает к помощи других.
54. Очень почитает авторитеты.
55. Охотно принимает советы.
56. Доверчив и стремится радовать других.
57. Всегда любезен в общении.
58. Дорожит мнением окружающих.
59. Общительный и уживчивый.
60. Добросердечный.
61. Добрый, вселяющий уверенность.
62. Нежный и мягкосердечный.
63. Любит заботиться о других.
64. Бескорыстный, щедрый.
65. Любит давать советы.
66. Производит впечатление значимости.
67. Начальственно-повелительный.
68. Властный.
69. Хвастливый.
70. Надменный и самодовольный.
71. Думает только о себе.
72. Хитрый и расчетливый.
73. Нетерпим к ошибкам других.
74. Свокорыстный.
75. Откровенный.
76. Часто недружелюбен.

77. Озлобленный.
78. Жалобщик.
79. Ревнивый.
80. Долго помнит обиды.
81. Склонный к самобичеванию.
82. Застенчивый.
83. Безынициативный.
84. Кроткий.
85. Зависимый, несамостоятельный.
86. Любит подчиняться.
87. Предоставляет другим принимать решения.
88. Легко попадает впросак.
89. Легко попадает под влияние друзей.
90. Готов довериться любому.
91. Благорасположен ко всем без разбору.
92. Всем симпатизирует.
93. Прощает все.
94. Переполнен чрезмерным сочувствием.
95. Великодушен и терпим к недостаткам.
96. Стремится покровительствовать.
97. Стремится к успеху.
98. Ожидает восхищения от каждого.
99. Распоряжается другими.
100. Деспотичный.
101. Сноб (судит о людях по рангу и достатку, а не по личным качествам).
102. Тщеславный.
103. Эгоистичный.
104. Холодный, черствый.
105. Язвительный, насмешливый.
106. Злобный, жестокий.
107. Часто гневливый.
108. Бесчувственный, равнодушный.
109. Злопамятный.
110. Проникнут духом противоречия.
111. Упрямый.
112. Недоверчивый и подозрительный.
113. Робкий.
114. Стыдливый.
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться.
116. Мягкотельный.
117. Почти никогда и никому не возражает.
118. Ненавязчивый.
119. Любит, чтобы его опекали.
120. Чрезмерно доверчив.
121. Стремится снискать расположение каждого.
122. Со всеми соглашается.
123. Всегда дружелюбен.

124. Всех любит.
125. Слишком снисходителен к окружающим.
126. Старается утешить каждого.
127. Заботится о других в ущерб себе.
128. Портит людей чрезмерной добротой.

Ключ.

Обратите внимание, что утверждения разбиты на блоки по четыре вопроса в каждом. Оценив наличие у себя всех предложенных 128 утверждений, суммируйте количество «+» по каждому блоку. Удобно вести подсчет следующим образом.

Заранее приготовьте табличку цифр от 1 до 128, расположив их в столбце по четыре и по восемь цифр в каждой строке. В результате должно получиться восемь столбцов, а в каждом по 16 цифр, которые соответствуют номерам вопросов. В качестве образца приводим табличку, которая (если восполнить все пропущенные номера) будет полностью готова к работе. Отметив плюсами те номера, с утверждениями которых вы согласны, подсчитайте их количество в каждом столбце (например, 1, 2, 3, 33, 65, 100). Естественно, в каждом столбце присутствуют все номера, а вы подсчитываете только плюсы. Полученные суммы по каждому столбцу заносятся в специальную диаграмму. Первый столбец соответствует сектору 1, обозначенному римской единицей. В каждом секторе отмечаете ту точку, которая соответствует вашей сумме, исходя из того, что цифра 8 в середине круга соответствует 8 совпадением. На внешнем крае круга — 16, а в центре — 0.

5	9	13	17	21	25	29		
6								
7								
8								
33	37	41	45	49	53	57	61	
34								
35								
36								
65	69	73	77	81	85	89	93	
66								
67								
97								
98								
99								
100								128

Т.Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной оси располагается результат ориентации «агрессивность — дружелюбие», а по вертикальной — «подчеркивание — доминирование».

Схема Т.Лири основана на предположении, что чем ближе результаты человека к центру окружности, тем сильнее взаимосвязь этих двух переменных. Расстояние полученных показателей от центра окружности

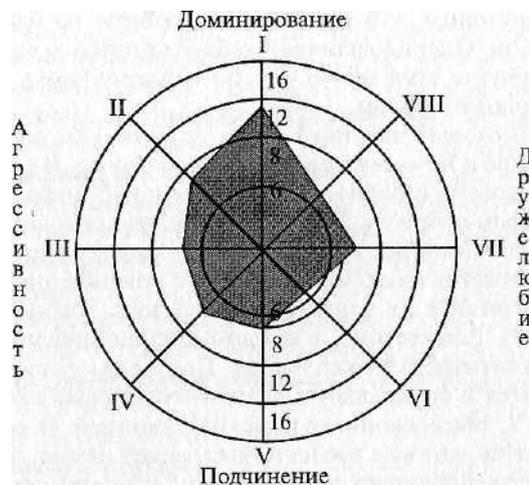
указывает на адаптивность или экстремальность личностного (социального) поведения:

0—4 балла — низкая;

5—8 баллов — умеренная (адаптивное поведение);

9—12 баллов — высокая (экстремальное поведение);

13—16 баллов — экстремальная до патологии.



Итак, ваш результат представлен в виде заштрихованной части на диаграмме. Это ваш личностный профиль по данному тесту. Какой показатель преобладает у вас?

Качественный анализ полученных данных проводится путем сравнения диаграмм, демонстрирующих различие между Я-реальным и Я-идеальным, а также между представлениями разных людей. Такой прием позволяет изучать возможности роста и развития личности, а также проблему психологической совместимости.

### Анализ личностного профиля

#### I. Авторитарный

13—16 — диктаторский, властный, деспотический характер; тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту власть, но признают ее;

9—12 — доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах; любит давать советы, требует к себе уважения;

0—8 — уверенный в себе человек, но необязательно лидер; упорный и настойчивый.

#### II. Эгоистический

13—16 — стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех; самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудно-

сти переключается на окружающих, но сам относится к ним только отчужденно; хвастливый, самодовольный, заносчивый;

9—12 — эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

#### III. Агрессивный

13—16 — жесткий и враждебный по отношению к окружающим; агрессивность может доходить до асоциального поведения;

9—12 — требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный;

0—8 — упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

#### IV. Подозрительный

13—16 — отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно жалуется на всех;

9—12 — критичный, испытывает трудности в межличностных контактах из-за подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный; свой негативизм проявляет в вербальной агрессии;

0—8 — критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

#### V. Подчиняемый

13—16 — покорный, слабovolный, склонный к самоуничижению, уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-то более сильном;

9—12 — застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации;

0—8 — скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

#### VI. Зависимый

13—16 — очень неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения;

9—12 — послушный, боязливый; беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы;

0—8 — конформный, мягкий; ожидает помощи и советов; доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

#### VII. Дружелюбный

9—16 — дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, быть хорошим для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогруппы, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально неустойчивый;

0—8 — склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях; стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный,

следует условностям, правилам и принципам хорошего тона в отношениях с людьми; инициативный энтузиаст в достижении целей группы; стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь; общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

#### VIII. *Альтруистический*

9—16— гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помогать и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, **неадекватно** принимает на себя ответственность за других (такое проявление может быть лишь маской, скрывающей личность противоположного типа);

0—8 — ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый; эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке; умеет подбодрить и успокоить окружающих; бескорыстный и отзывчивый.

### Социально-психологическая адаптация

(по К.Роджерсу и Р.Даймонду)

**Инструкция.** Вам предлагается перечень высказываний о человеке, его образе жизни, переживаниях, мыслях, привычках, стиле поведения.

Прочитав каждое высказывание, примерьте его к своим привычкам, своему образу жизни и оцените, в какой мере это высказывание может быть отнесено к вам. Обозначьте свой ответ в бланке, выбрав один из семи вариантов оценок, пронумерованных цифрами от 0 до 6:

0 — это ко мне совершенно не относится;

1 — скорее, это ко мне не относится;

2 — сомневаюсь, что это можно отнести ко мне;

3 — не решаюсь отнести это к себе;

4 — это похоже на меня, но нет уверенности;

5 — это на меня похоже;

6 — это точно про меня.

Выбранный вами вариант ответа отметьте в бланке для ответов в ячейке, соответствующей порядковому номеру высказывания, или карандашом припишите к соответствующему номеру вопроса в самом опроснике.

1. Испытывает неловкость, когда вступает с кем-нибудь в разговор.

2. Нет желания раскрываться перед другими.

3. Во всем любит состязание, соревнование, борьбу.

4. Предъявляет к себе высокие требования.

5. Часто ругает себя за сделанное.

6. Часто чувствует себя униженным.

7. Сомневается, что может нравиться кому-нибудь из лиц противоположного пола.

8. Свои обещания выполняет всегда.

9. Теплые, добрые отношения с окружающими.

10. Человек сдержанный, замкнутый; держится ото всех чуть в стороне.

11. В своих неудачах винит себя.

12. Человек ответственный; на него можно положиться.

13. Чувствует, что не в силах хоть что-нибудь изменить, все усилия напрасны.

14. На многое смотрит глазами сверстников.

15. Принимает в целом те правила и требования, которым надлежит следовать.

16. Собственных убеждений и правил не хватает.

17. Любит мечтать, иногда прямо среди бела дня. С трудом возвращается от мечты к действительности.

18. Всегда готов к защите и даже нападению: «застревает» на переживаниях обид, мысленно перебирая способы мщения.

19. Умеет управлять собой и собственными поступками, заставлять себя, разрешать себе; самоконтроль для него не проблема.

20. Часто портится настроение: накатывает уныние, хандра.

21. Все, что касается других, не волнует: сосредоточен на себе, занят собой.

22. Люди, как правило, ему нравятся.

23. Не стесняется своих чувств, открыто их выражает.

24. Среди большого стечения народа бывает немножко одиноко.

25. Сейчас очень не по себе. Хочется все бросить, куда-нибудь спрятаться.

26. С окружающими обычно ладит.

27. Всего труднее бороться с самим собой.

28. Настораживает незаслуженное доброжелательное отношение окружающих.

29. В душе — оптимист, верит в лучшее.

30. Человек неподатливый, упрямый; таких называют трудными.

31. К людям критичен и судит их, если считает, что они этого заслуживают.

32. Обычно чувствует себя не ведущим, а ведомым: ему не всегда удается мыслить и действовать самостоятельно.

33. Большинство из тех, кто его знает, хорошо к нему относятся, любят его.

34. Иногда бывают такие мысли, которыми не хотелось бы ни с кем делиться.

35. Человек с привлекательной внешностью.

36. Чувствует себя беспомощным, нуждается в ком-то, кто был бы **рядом**.

37. Приняв решение, следует ему.

38. Принимает, казалось бы, самостоятельные решения, не может освободиться от влияния других людей.

39. Испытывает чувство вины, даже когда винить себя как будто не в чем.

40. Чувствует неприязнь к тому, что его окружает.

41. Всем доволен.

42. Выбит из колеи; не может собраться, взять себя в руки, организовать себя.

43. Чувствует вялость; все, что раньше волновало, стало вдруг безразличным.
44. Уравновешен, спокоен.
45. Разозлившись, нередко выходит из себя.
46. Часто чувствует себя обиженным.
47. Человек порывистый, нетерпеливый, горячий, не **хватает** сдержанности.
48. Бывает, что сплетничает.
49. Не очень доверяет своим чувствам: они иногда подводят его.
50. Довольно трудно быть самим собой.
51. На первом месте рассудок, а не чувство; прежде чем что-либо сделать, подумает.
52. Происходящее с ним толкует на свой лад, способен напридумывать лишнего... Словом — не от мира сего.
53. Терпимый к людям и принимает каждого таким, каков он есть.
54. Старается не думать о своих проблемах.
55. Считает себя интересным человеком — привлекательным как личность, заметным.
56. Человек стеснительный, легко тушуетя.
57. Обязательно нужно напоминать, подталкивать, чтобы довел дело до конца.
58. В душе чувствует превосходство над другими.
59. Нет ничего, в чем бы выразил себя, проявил свою индивидуальность, свое Я.
60. Боится того, что подумают о нем другие.
61. Честолюбив, равнодушен к успеху, похвале; в том, что для него существенно, старается быть среди лучших.
62. Человек, у которого в настоящий момент много того, что достойно презрения.
63. Человек деятельный, энергичный, полон инициатив.
64. Пасует перед трудностями и ситуациями, которые грозят осложнениями.
65. Себя просто недостаточно ценит.
66. По натуре вожак и умеет влиять на других.
67. Относится к себе в целом хорошо.
68. Человек настойчивый, напористый; ему всегда важно настоять на своем.
69. Не любит, когда с кем-нибудь портятся отношения, особенно если разногласия грозят стать явными.
70. Подолгу не может принять решение, а потом сомневается в его правильности.
71. Пребывает в растерянности, все спуталось, все смешалось у него.
72. Доволен собой.
73. Невезучий.
74. Человек приятный, располагающий к себе.
75. Лицом, может, и не очень пригож, но может нравиться как человек, как личность.
76. Презирает лиц противоположного пола и не связывается с ними.

77. Когда нужно что-то сделать, охватывает страх: а вдруг не справлюсь, а вдруг не получится.
78. Легко, спокойно на душе, нет ничего, что сильно бы тревожило.
79. Умеет упорно работать.
80. Чувствует, что растет, взрослеет; меняется сам и отношение к окружающему миру.
81. Случается, что говорит о том, в чем совсем не разбирается.
82. Всегда говорит только правду.
83. Встревожен, обеспокоен, напряжен.
84. Чтобы заставить хоть что-то сделать, нужно как следует настоять, и тогда он уступит.
85. Чувствует неуверенность в себе.
86. Обстоятельства часто вынуждают защищать себя, оправдываться и обосновывать свои поступки.
87. Человек уступчивый, податливый, мягкий в отношениях с другими.
88. Человек толковый, любит размышлять.
89. Иной раз любит прихвастнуть.
90. Принимает решения и тут же их меняет; презирает себя за безволие, а сделать с собой ничего не может.
91. Старается полагаться на свои силы, не рассчитывает на чью-то **помощь**.
92. Никогда не опаздывает.
93. Испытывает ощущение скованности, внутренней несвободы.
94. Выделяется среди других.
95. Не очень надежный товарищ, не во всем можно положиться.
96. В себе все ясно, себя хорошо понимает.
97. Общительный, открытый человек; легко сходится с людьми.
98. Силы и способности вполне соответствуют тем задачам, которые приходится решать; со всем может справиться.
99. Себя не ценит; никто его всерьез не воспринимает; в лучшем случае к нему снисходительны, просто терпят.
100. Беспокоится, что лица противоположного пола слишком **занимают мысли**.

БЛАНК ОТВЕТОВ

101. Все свои привычки считает хорошими.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101									

Показатели	Номера высказываний	Нормы
Адаптивность	4, 5, 9, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 72, 74, 75, 78, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98	(68-170) 68-136
Деадаптивность	2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 36, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 69, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100	(68-170) 68-136
Лживость	-34, 45, 48, 81, 89 + 8, 82, 92, 101	(18-45) 18-36
Приятие себя	33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96	22-52
Неприятие себя	7, 59, 62, 65, 90, 95, 99	22-42 (14-35)
Приятие других	9, 14, 22, 26, 53, 97	(14-35)
Неприятие других	2, 10, 21, 28, 40, 60, 76	(14-35) 14-28
Эмоциональный комфорт	23, 29, 30, 41, 44, 47, 78	(14-35) 14-28
Эмоциональный дискомфорт	6, 42, 43, 49, 50, 83, 85	(14-35) 14-28
Внутренний контроль	4, 5, 11, 12, 13, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79, 91, 98	(26-65) 26-52
Внешний контроль	25, 36, 52, 57, 70, 71, 73, 77	(18-45) 18-36
Доминирование	58, 61, 66	(6-15) 6-12
Зависимость	16, 32, 38, 69, 84, 87	(12-30) 12-24
Избегание проблем	17, 18, 54, 64, 86	(10-25) 10-20

По каждой шкале для подростков показатели приводятся в скобках, для взрослых — без скобок. Результаты ниже нижней границы нормы интерпретируются как чрезвычайно низкие, а выше самого высокого показателя — как высокие.

## Главные жизненные цели

Данный метод позволит осознать любому человеку собственные жизненные цели в настоящий момент. Искренние ответы помогут увидеть даже те цели, которые скрыты от себя самого. Они существуют в нашей жизни, но в желательности их осуществления мы не признаемся даже самим себе. Рекомендуется применять метод не реже одного раза в полгода.

**Инструкция.** На листе бумаги дайте письменные ответы на три вопроса. Время ответа на каждый вопрос — строго две минуты. За это время постарайтесь написать как можно больше разных целей — больших и маленьких. Будьте, пожалуйста, искренни.

*Чего я хочу добиться (сделать) в жизни начиная с сегодняшнего дня?*

Отложите листок или переверните его и переключитесь на другое дело, а через две минуты еще раз просмотрите свои ответы и отметьте три главные цели.

*Что я хочу сделать в ближайшие три года?*

Через две минуты отметьте три главные цели.

*Если бы я знал(а), что через полгода меня ждет смерть, что бы я хотел(а) успеть сделать?*

Через две минуты отметьте три главные цели.

Затем выпишите по три главные цели из трех вопросов. Полученные 9 ответов являются вашими главными жизненными целями.

По «закону якорей» («узелок на память») необходимо постоянно напоминать самому себе эти цели. Можно поместить эти «записочки-напоминания» на самых видных местах — на рабочем месте, дверце холодильника, в записной книжке, в бумажнике и т.д. Это поможет достижению целей и будет напоминать о них при решении вопроса о главном и второстепенном в вашей жизни, т.е. будет способствовать развитию целеориентированности.

### Какова ваша толерантность?

Для диагностики у себя или у других людей этого умения можно использовать несложную методику.

Ответьте, как вы поступите в следующих случаях, моделирующих определенную ситуацию взаимодействия.

1. Вы собираетесь идти в поход и выступаете на собрании, пытаетесь четко обрисовать возможную картину предстоящих дней. Вдруг до вашего слуха доносится чей-то голос из зала: «Ну и зануда же ты. Как это все надоело!»

2. Фраза со стороны учителя или родителя по поводу вашей работы, над которой пришлось попотеть: «Какая чепуха! Ты не знаешь элементарных вещей».

3. Фраза со стороны одноклассника в тот момент, когда вы в группе что-либо увлеченно рассказываете: «Опять ты все врешь!»

4. Фраза со стороны руководства колледжа: «Похоже, из тебя все-таки ничего не выйдет».

5. Фраза (для ребят) со стороны других мальчиков в индивидуальной беседе: «Знаешь, по-моему, ты слабак по жизни».

6. Фраза (для девочек) со стороны подруг в индивидуальной беседе «С такой внешностью и ты все еще на что-то рассчитываешь?»

7. Фраза со стороны учителя по поводу вашей работы: «Легче слона научить ходить по веревочке, чем тебя грамоте».

8. Фраза (для девочек) со стороны подруг в индивидуальной беседе: «Все мальчишки говорят, что тебе ничего не светит».

9. Фраза (для ребят) со стороны других мальчиков: «А слабо тебе ег поколотить?»

10. Фраза (для девочек) со стороны мальчика про близкую подругу: «Все знают, что она дура».

11. Фраза (для ребят) со стороны девочки: «А слабо тебе с моста прыгнуть, если я тебе нравлюсь?»

Исследуя ситуацию предлагаемого потенциально конфликтного взаимодействия, постарайтесь понять, что оставляет «открытой дверь» для нормального общения. После этого проанализируйте, насколько ваши ответы свидетельствуют об умении управлять ситуацией, демонстрируя вашу внутреннюю толерантность. К сожалению, большинство людей теряются или начинают защищаться по типу: «Ты сам дурак».

## ЛИТЕРАТУРА

1. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: Социально-психологические проблемы. — М., 1990.
2. Амелин В. Н. Сущность, структура, типология и способы разрешения социальных конфликтов // Вестник МГУ. Сер. 12. Социально-политические исследования. — 1991. — № 6.
3. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — Казань, 1992.
4. Андреева Г. М. Социальная психология. — М., 1997.
5. Андриади И. П. Конфликты, причины их возникновения и некоторые аспекты педагогического вмешательства в конфликт. — М., 1990.
6. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М., 1999.
7. Асмолов А. Г. Психология личности. — М., 1990.
8. Асмолов А. Г. Слово о толерантности // Век толерантности. — 2001. — № 1.
9. Асмолов А. Г. Толерантность: различные парадигмы анализа // Толерантность в общественном сознании России. — М., 1998.
10. Бабосов Е. М. Конфликтология. — Минск, 2000.
11. Бандура А., Уолтерс Р. Подростковая агрессия: Изучение влияния воспитания и семейных отношений. — М., 2000.
12. Белкин А. С., Жаворонков В. Д., Зимина И. С. Конфликтология: наука о гармонии. — Екатеринбург, 1995.
13. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.; М., 1998.
14. Битянова М. Р. Социальная психология. — М., 2001.
15. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! — Новосибирск, 1989.
16. Бэкон Ф. Сочинения: В 2 т. — М., 1979. — Т. 2.
17. Бэрон Р., Ричардсон Д. Агрессия. — СПб., 1997.
18. Бютнер К. Жить с агрессивными детьми. — М., 1991.
19. Валкер Дж. Тренинг разрешения конфликтов (для начальной школы). Как нам договориться? — СПб., 2001.
20. Василюк Ф. Е. Жизненный мир и кризис: Типологический анализ критических ситуаций // Психологический журнал. — 1995. — № 3.
21. Василюк Ф. Е. Психология переживания. — М., 1984.
22. Вишнякова Н. Ф. Конфликт — это творчество. — Минск, 1996.
23. Воронин Г. Л. Конфликты в школе // Социологические исследования. — 1994. — № 3.
24. Глаз Ф. Самопомощь в конфликтах. — Калуга, 2000.
25. Грин Б. Измерение установки // Математические методы в современной буржуазной социологии. — М., 1966.

26. *Гришина Н.В.* Давайте договоримся. — СПб., 1992.
27. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. — СПб., 2000.
28. *Гугенбюль А.* Зловещее очарование насилия: Профилактика детской агрессивности и жестокости и борьба с ними. — СПб., 2000.
29. *Гусева А.С., Козлов В.В.* Конфликт: Структурный анализ, консультативная помощь, тренинг. — М., 1997.
30. *Даль Р.* Конфликты в обществе // Конфликты и консенсус. — М., 1997.
31. *Дарендорф Р.* Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. — 1994. — № 5.
32. *Дарендорф Р.* Современный социальный конфликт: Эссе о политике свободы // Социальный конфликт: Современные исследования. — М., 1991.
33. *Дейч М., Шикман С.* Конфликт: Социально-психологическая перспектива. — М., 1992.
34. *Диксон Ч.* Конфликт. — СПб., 1997.
35. *Дэна Д.* Преодоление разногласий: Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. — СПб., 1994.
36. *Емельянов СМ.* Практикум по конфликтологии. — 2-е изд. — СПб., 2001.
37. *Журавлев В.И.* Основы педагогической конфликтологии. — М., 1995.
38. *Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта. — М., 1995.
39. *Здравомыслов А.Г.* Теория конфликта // Социальный конфликт. — 1994. — № 1.
40. *Зеркин Д.П.* Основы конфликтологии: Курс лекций. — Ростов н/Д, 1998.
41. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. — М., 1990.
42. *Зиммель Г.* Человек как враг // Социологический журнал. — 1994. — № 2.
43. *Изард К.Е.* Эмоции человека. — М., 1980.
44. *Кант И.* Сочинения: В 6 т. — М., 1996. — Т. 6.
45. *Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. — М., 1983.
46. *Козер Л.А.* Функции социального конфликта. — М., 2000.
47. *Козырев Г.И.* Введение в конфликтологию. — М., 1999.
48. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб., 1999.
49. Конфликты: борьба, взаимодействие, сотрудничество: Учеб. пособие / Под ред. Г. М. Потанина. — М.; Белгород, 1997.
50. *Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. — М., 1992.
51. *Крегер Р., Тьюсон Дж.* Типы людей и бизнес. — М., 1995.
52. *Левин К.* Типы конфликтов. Психология личности: Тексты. — М., 1982.
53. *Левевр В.А.* Формула человека. — М., 1991.
54. *Ликсон Ч.* Конфликт: семь шагов к миру. — СПб., 1997.
55. *Лоренц К.* Агрессия (так называемое зло). — М., 1994.
56. *Лукиянова Н.А.* Экспрессивная лексика разговорного употребления. — Новосибирск, 1986.
57. *Лупьян Я.А.* Барьеры общения, конфликты, стресс... — Ростов, 1991.
58. *Майерс Д.* Социальная психология. — СПб., 1997.
59. *Минделл А.* Лидер как мастер единоборства. — М., 1993. — Ч. 1.
60. *Мириманова М.С.* Информация как феномен психологический и антипсихологический // Науч. тр. МПГУ. Сер. психол.-пед. — М., 1994.
61. *Мириманова М.С.* Рефлексия как универсальный механизм развития // Развитие личности. — 2001. — № 3.
62. *Мириманова М.С.* Практическая психология. — М., 2001.
63. *Мириманова М.С.* Толерантность как проблема воспитания // Развитие личности. — 2002. — № 2.
64. *Мольц М.Я.* — это Я, или Как стать счастливым. — СПб., 1992.
65. *Мухина В.С.* Возрастная психология. — М., 1997.
66. *Мясищев В.Н.* Психология отношений // Избр. психол. тр. — М.; Воронеж, 1995.
67. *Назаретян А.П.* Агрессия, мораль и кризисы в развитии мировой культуры: (Синергетика исторического процесса): Курс лекций. — М., 1996.
68. *Обозов Н.Н.* Психология конфликта и способы его разрешения. — Л., 1991.
69. *Ольшанский В.Б.* Практическая психология для учителей. — М., 1994.
70. Основы конфликтологии / Под ред. В. Н. Кудрявцева. — М., 1997.
71. *Пезешкиан Н.* Психотерапия повседневной жизни: Тренинг разрешения конфликтов. — СПб., 2001.
72. *Переверзин В.* Толерантность в свете философско-эстетических идей М.Бахтина // Полярная звезда. — 1996.
73. *Петровская Л.А.* О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. — М., 1977.
74. *Роттенберг В.С., Аршавский В.В.* Поисковая активность и адаптация. — М., 1984.
75. *Рубин Д., Пруйт Д., Ким С.Х.* Социальный конфликт. — М., 2001.
76. *Рыбакова М.М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. — М., 1990.
77. *Самоукина Н.В.* Игры, в которые играют... — Дубна, 1997.
78. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. — М., 1992.
79. *Семенюк Л.М.* Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции. — М.; Воронеж, 1996.
80. *Скотт Д.Г.* Конфликты: пути их преодоления. — Киев, 1991.
81. *Скотт Д.Г.* Сила ума: Способы разрешения конфликтов. — СибВИС, 1994.
82. *Солдатова Г.У., Шайгерова Л.А., Шарова О.Д.* Жить в мире с собой и другими: Тренинг толерантности для подростков. — М., 2000.
83. *Соснин В.А.* Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. — М., 1994. - Вып. 6.
84. Социальная психология личности в вопросах и ответах / Под ред. В.А.Лабунской. — М., 1999.

85. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. — М., 1996.
86. Узнадзе Д. Н. Психология установок. — СПб., 2001.
87. Уолцер М. О терпимости. — М., 2000.
88. Уорф Б. Л. Наука и языкознание // Новое в лингвистике. — 1960. — Вып. 1.
89. Уткин Э. А. Конфликтология: Теория и практика. — М., 1998.
90. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию. — М., 1990.
91. Фоппель К. Как научить детей сотрудничать? — М., 2001. — Ч. 1.
92. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. — М., 1994.
93. Харрис Г. Я — хороший, Ты — хороший. — М., 1992.
94. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. — Красноярск, 1996.
95. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. — М., 1993.
96. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. — СПб., 1997.
97. Чалдини Р. Психология влияния. — СПб., 2000.
98. Чумиков А. Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. — 1995. — № 3.
99. Шейное В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — Минск, 1996.
100. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. — Минск, 1992.
101. Шрейдер Ю. А. Человеческая рефлексия и две системы этического сознания // Вопросы философии. — 1990. — № 7.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	<b>3</b>
<b>Раздел 1. Конфликтология как наука</b> .....	<b>5</b>
Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.....	8
Основные этапы развития конфликтологии.....	11
Донаучный этап.....	12
Монодисциплинарный этап.....	14
Междисциплинарный этап.....	17
Место конфликтологии в системе наук.....	18
Современное понимание предмета и задач конфликтологии.....	21
<b>Раздел 2. Современные подходы к пониманию толерантности</b> .....	<b>25</b>
Основные смыслы понятия «толерантность».....	26
Конфликт и толерантность в тезаурусе человека.....	30
<b>Раздел 3. Конфликт: его сущность и основные структурные характеристики</b> .....	<b>39</b>
Понятие конфликта.....	39
Структура конфликта.....	49
Стороны конфликта.....	55
Влияние толерантности на позиции в конфликте.....	59
«Взрослый — взрослый» как позиция толерантности.....	61
Объект конфликта: реальный и идеальный.....	64
Возникновение конфликтной ситуации и инцидент.....	65
Влияние толерантности на образ конфликтной ситуации.....	69
<b>Раздел 4. Динамические характеристики конфликта</b> (Основные стадии развития конфликта).....	<b>75</b>
Возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта.....	77
Осознание конфликта и его источники.....	80
Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта.....	87
Завершение конфликта и готовность сторон к его разрешению.....	90
<b>Раздел 5. Конфликтность и толерантность в общении</b> .....	<b>97</b>
Толерантность как средство повышения эффективности общения.....	97
Конфликтность и толерантность в разных формах общения.....	98
Основные функции общения.....	100
Корни толерантности и конфликтности в разных видах общения.....	103

Конструктивная обратная связь.....	115	Внимание к другому — шаг к толерантности.....	245
Правила конструктивной обратной связи.....	117	Постановка целей и их приоритет.....	249
Толерантность в преодолении коммуникативных барьеров.....	118	<b>Заключение</b> .....	254
Стили общения и конфликты.....	126	<b>Практикум. «Познай себя!»</b> Методы выявления конфликта	
Стратегии поведения в конфликте.....	129	и конфликтности.....	257
<b>Раздел 6. Конфликтность и толерантность как качества личности</b> .....	135	Понятие «конфликт» в тезаурусе.....	257
Основные психологические теории личности.....	135	Какие чувства вызывает конфликт?.....	258
<b>Индивид — личность — индивидуальность</b> .....	143	Ваше отношение к конфликтам в ближайшем окружении.....	259
Конфликтогенные личности и их роль в конфликте.....	145	Ценности и цели.....	260
<b>Раздел 7. Конфликт как явление индивидуальной и социальной жизни</b> ...	150	Восприятие конфликта.....	261
Конфликт как явление индивидуальной жизни.....	150	Конфликты учителя.....	262
Внутриличностный конфликт.....	150	Умеете ли вы слушать?.....	263
Внутриличностный конфликт и защитные механизмы.....	152	Я-высказывания.....	264
Конфликт как феномен социальный.....	157	Невербальная коммуникация.....	265
Межличностный конфликт.....	160	Стратегии поведения в конфликте К.Томаса.....	265
Рольевой конфликт.....	163	Агрессивны ли вы?.....	269
Внутригрупповой конфликт.....	167	<b>Кто я?</b> .....	273
Межгрупповой конфликт.....	168	Методы изучения самооценки.....	274
Основные функции конфликта в индивидуальной		<i>Самооценка</i> .....	276
и социальной жизни.....	175	<i>Психогеомертрический тест</i> .....	277
<b>Раздел 8. Влияние установок толерантного сознания на реагирование</b>		<i>Краткая психологическая характеристика основных форм</i>	
<b>в конфликте</b> .....	185	<i>личности</i> .....	278
Роль установки (аттитюда) в конфликтном взаимодействии.....	185	Темперамент.....	282
Эмоциональное реагирование в конфликте и саморегуляция.....	190	Различные стороны вашей личности (по К.Леонгарду).....	286
Агрессия и гнев в конфликте.....	195	Уровень субъективного контроля (УСК).....	291
Разрядка эмоций.....	198	Диагностика мотивации.....	293
<b>Раздел 9. Пути и способы разрешения конфликтов</b> .....	201	<i>Мотивация к успеху</i> .....	293
Разрешение конфликтов без посредника.....	207	<i>Мотивация к избеганию неудач (по Т.Элерсу)</i> .....	295
Метод творческой визуализации.....	207	<i>Готовность к риску (по Шуберту)</i> .....	297
Рационально-интуитивный метод.....	207	<i>Мотивация одобрения (шкала лживости Д. Марлоу</i>	
Картография конфликта.....	209	<i>и Д. Крауна)</i> .....	299
Метод Декартовых координат.....	213	Межличностные отношения.....	300
Метод принципиального ведения переговоров.....	215	<i>Анализ личностного профиля</i> .....	304
Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.....	217	Социально-психологическая адаптация (по К. Роджерсу	
Формы посредничества.....	218	и Р. Даймонду).....	306
Метод мозгового штурма.....	220	Главные жизненные цели.....	311
Профилактика конфликтов.....	221	Какова ваша толерантность?.....	311
<b>Раздел 10. Толерантность как норма существования</b>		Литература.....	313
<b>и сосуществования</b> .....	225		
Проблема конфликта и толерантности в исторической			
перспективе.....	225		
Толерантность и конфликт в системе «Я и другие».....	237		
Самосознание и целостность Я.....	240		

*Учебное гадание*

**Мириманова Мария Суреновна**

**Конфликтология**

**Учебник**

Редактор *Т. П. Зыкова*

Ответственный редактор *С. А. Шаренкова*

Технический редактор *Е. Ф. Коржуева*

Компьютерная верстка: *Р. Ю. Волкова*

Корректоры *В. И. Хомутова, М. А. Суворова*

Диапозитивы предоставлены издательством.

Изд. № А-412-П. Подписано в печать 30.09.2004. Формат 60х90/16.  
Гарнитура «Таймс». Печать офсетная. Бумага тип. № 2. Усл. печ. л. 20,0.  
Тираж 8 000 экз. Заказ №13858.

Лицензия ИД № 02025 от 13.06.2000. Издательский центр «Академия».  
Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.99.02.953.Д.004796.07.04 от 20.07.04  
117342, Москва, ул. Бултерова, 17-Б, к. 328. Тел./факс: (095)334-8337, 330-1092.

Отпечатано на Саратовском полиграфическом комбинате.  
410004, г. Саратов, ул. Чернышевского, 59.