

Глава 1

СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА

Душевная жизнь сама по себе требует не объяснения, а понимания.

Л.С. Выготский

Наука есть не что иное, как отображение действительности.

Ф. Бекон

1.1 Определение понятия «конфликт»

Как много споров могли быть прекращены, если бы участники договорились дать определение терминам.

Аристотель

Изучение любого понятия, явления, естественно, начинается с попытки дать ему определение. Во-первых, для того, чтобы получить представление, о чем пойдет речь. Во-вторых, чтобы очертить круг сопутствующих этому явлений. И в-третьих, чтобы использовать это определение в практической деятельности. Последнее обстоятельство имеет для автора большое значение, поскольку поставлена цель написать не теоретическую работу, а книгу, которая поможет каждому читателю (и в частности, конфликтологам) разрешать реальные конфликты.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict* — англ., *konflikt* — нем., *conflit* — франц.).

Задача дать содержательное определение понятию «конфликт» оказалась совсем непростой. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в своем обзоре [Анцупов, Шипилов, 1992] работ по проблематике конфликтов сопоставили различные определения конфликта, предложенные отечественными психологами, и пришли к выводу об отсутствии сложившегося общепризнанного понимания конфликта.

Указанные авторы проанализировали 52 определения конфликта. Оказалось, что все определения *внутриличностного конфликта* опираются на 2 ключевых понятия: в одних определениях конфликт трактуется как противоречие между различными сторонами личности, в других — как столкновение, борьба личностных тенденций. Анализ определений *межличностного конфликта* позволил этим авторам выделить следующие его основные свойства: 1) наличие противоречий между интересами,

ценностями, целями, мотивами сторон как основа конфликта; 2) противодействие субъектов конфликта; 3) стремление любыми способами нанести максимальный ущерб оппоненту, его интересам; 4) негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу [Анцупов, Шипилов, 1992].

Однако, следуя желанию охватить в одном определении все 52 мнения многих авторов, можно привести в него факторы, являющиеся не основными, а производными от других, первопричинных. Так, стремление нанести ущерб оппоненту не является присущим любому конфликту — во многих из них оппоненты лишь стремятся к собственной выгоде (например, в борьбе за то, чтобы занять вакантную должность); при этом нанесение ущерба вовсе не является целью; это — возможное следствие: если получил я, следовательно, это не досталось другому — и в этом его ущерб. Негативные эмоции также не всегда сопровождают конфликт: например, стороны, чувствующие свое превосходство, имеющие более сильные позиции, испытывают скорее удовлетворение, нежели отрицательные эмоции. Возникают отрицательные эмоции вследствие поражений на пути к намеченной цели или как результат агрессивных действий другой стороны.

Вообще говоря, чем больше признаков некоего понятия входит в его определение, тем более сужается его предметное поле и возникает опасность потерять многие объекты, относящиеся к этому понятию. Так, конфликты, в которых отсутствуют отрицательные эмоции или у сторон нет цели нанести ущерб оппоненту, а лишь цель каждой — завладеть неким желанным объектом (должностью, премией, благосклонностью объекта любовного или сексуального вождения и т.д.), уже и не будут значиться таковыми, что неприемлемо.

Существует еще одно эвристическое соображение, обосновывающее целесообразность отбрасывания в определении межличностного конфликта третьего и четвертого свойства. Попытка дать некое «усредненное» определение понятия, в наибольшей степени отвечающее взглядам на него многих авторов, сродни вычислению оценки математического ожидания некой случайной величины по ее эмпирическим значениям. В математической статистике на этот случай предусмотрено правило отбраковки «выскакивающих» значений: те, что отклоняются более чем на «три сигмы» от среднего значения, отбрасываются, и оценка математического ожидания дается без учета этих значений.

В случае «усреднения» взглядов исследований при столь большом числе мнений (52) не исключена вероятность ошибки. Все эти рассуждения, надеюсь, обосновывают предложение рассматривать в определении конфликта лишь свойства 1 и 2.

Возможно, исходя из этого А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов предложили следующее определение: «Под конфликтом понимается

наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [Анцупов, Шипилов, 1999, с. 8].

Относительно негативных эмоций речь уже была. Но вызывает сомнение и трактование конфликта как способа разрешения противоречий. Я согласен в этом с Н.В. Гришиной, которая пишет: «Неясно также, следует ли считать, что конфликт как способ разрешения противоречий обязательно предполагает их разрешение или, по крайней мере, направленность на разрешение» [Гришина, с. 15].

Действительно, каждая из сторон конфликта озабочена лишь достижением собственной цели — захватить объект, на который претендуют и другая сторона. Достижение этой цели одной стороной может лишь усилить конфликт, поскольку другая сторона будет стремиться взять реванш, а это возможно лишь посредством расширения и углубления конфликта.

Однако оказывается, что для возникновения конфликта вовсе не обязательно (это будет показано в разделе 2.2) наличие значимых противоречий! Поэтому говорить о них в определении — это значит упустить из виду большой класс реальных конфликтов (о них речь в главе 3).

Как я уже говорил, моя цель — помочь читателю в разрешении конфликтов. Отсюда задача — дать такое определение конфликта, которое позволит установить, является его конкретная ситуация конфликтом или нет.

Столкновение, о котором говорится в латинском *conflictus*, предполагает открытый характер действий сторон.

При этом ценности, мотивы, интересы и истинные цели одной стороны конфликта могут быть неизвестны другой стороне. Известны лишь действия сторон, которые воспринимаются как угроза. Именно *воспринимаются*, поскольку, во-первых, мы оцениваем события через собственное восприятие. И во-вторых, нам недоступен внутренний мир другого человека.

Это обстоятельство нашло отражение в определении, которое дал Д. Майерс: «Конфликт — это воспринимаемая несовместимость действий или целей» [Майерс. Соц. психология в модулях, с. 287].

Суммируя предыдущие рассуждения, можно предложить такое определение: **конфликт — это столкновение, противоборство сторон, при котором хотя бы одна сторона воспринимает действия другой как угрозу ее интересам.**

Важно отметить, что данное определение конфликта охватывает все его разновидности — внутриличностные, межличностные и межгрупповые. В последнем случае сторонами конфликта являются группы, в межличностном конфликте его стороны — это личности,

а во внутриличностном конфликте сторонами выступают личностные образования, структуры, тенденции личности. То есть имеет место полный охват свойств внутриличностного конфликта, представленных в процитированном выше анализе пятьдесят два определенных конфликта, проведенном А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым.

То, что в одном определении удалось охватить все разновидности конфликтов, представляется чрезвычайно важным, поскольку различные виды конфликтов не изолированы друг от друга, между ними существуют связи, в том числе и посредством переходов из одного вида конфликта в другой.

СОЦИАЛЬНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ КОНФЛИКТОВ

Для оценки социальной значимости конфликтов был проведен анкетный опрос экспертов [Шейнов, докт. дис.].

Учитывая сложность и многосторонность конфликтных процессов, многогранность их влияния на каждого человека во многих сферах жизнедеятельности, а также множество причин возникновения конфликтов, автор выбрал в качестве экспертов руководителей верхнего, среднего и низового звена предприятий и организаций разных форм собственности. При этом учитывалось, что работа руководителей в большей степени, нежели у специалистов, связана с людьми и что в работе руководителей конфликты играют значительную роль. Решающим обстоятельством в выборе экспертов по изучаемой проблеме явилось и то, что именно руководителям необходимо осуществлять управление конфликтами в коллективе.

В качестве таких экспертов выступили 460 руководителей разных уровней управления: директора, главные инженеры, начальники служб и отделов предприятий Министерства промышленности Беларуси и концерна «Беллесбумпром» — 145 человек, начальники цехов и их заместители — 65 человек, начальники отделов кадров и их заместители — 50 человек, руководители среднего звена коммунальных служб — 95 человек, и негосударственных фирм — 105 человек.

Выборки имеют следующие объемы: все эксперты — 460 человек, из них имеющих высшее образование — 400, мужчин — 290, женщин — 170, экспертов моложе 40 лет — 253, старше 40 лет — 207 респондентов.

Данное исследование позволило сделать следующие **выводы**:

- на восприятие и оценку конфликта его участниками оказывают влияние пол, возраст, уровень образования и социальный статус индивида;

- несмотря на определенные различия в восприятии индивидами конфликтов, общим является главное — *понимание большой роли конфликтов и их многостороннего влияния в различных сферах жизнедеятельности* [Шейнов. Управление конфликтами..., 2000, с. 15–23].

О серьезной негативной роли конфликтов в жизни современного общества свидетельствует и статистика. Так, в России ежегодно в результате межличностных конфликтов более 55 000 человек кончают жизнь самоубийством, более 100 000 — умирают насильственной смертью и столько же — пропадают без вести.

1.2 Структурные компоненты конфликта

Источник истинного знания находится в фактах.

Буаст

К структурным компонентам конфликта относятся:

- 1) стороны конфликта;
- 2) условия конфликта;
- 3) предмет конфликта;
- 4) действия участников конфликта;
- 5) исход (результат) конфликта.

СТОРОНЫ КОНФЛИКТА

Многие авторы вместо «стороны» конфликта говорят о его участниках. Это правомерно в случае межличностных и внутригрупповых конфликтов. Но в случае внутриличностных и межгрупповых конфликтов более корректно говорить о «сторонах» конфликта.

Для возникновения, развития и разрешения конфликта главенствующее значение имеют интересы участников конфликта, преследуемые ими цели, их социокультурные и индивидуально-психологические особенности.

Конфликтное взаимодействие начинается с действий одной из сторон, той, что проявляет инициативу (в начале борьбы за предмет конфликта, в попытке выяснения отношений или просто в создании напряженности) и, по крайней мере на начальном этапе конфликта, может рассматриваться как его инициатор. Если и на других стадиях конфликта инициатива действий чаще остается за одной стороной, то она может рассматриваться как нападающая сторона, а другая — как защищающаяся.

Кроме непосредственных участников конфликта в нем опосредовано участвуют и другие лица, чьи интересы в той или иной степени затрагиваются конфликтной ситуацией и чья позиция может иметь влияние на течение и разрешение конфликта. Поэтому они могут рассматриваться как пассивные участники конфликта.

Например, некий работник конфликтует с руководством по поводу его маленькой, по его мнению, зарплаты. Его коллеги не участвуют в этом конфликте, но заинтересованно ожидают, чем закончится дело. Если работник добьется повышения своей зарплаты, то не

исключено, что сразу несколько человек потребуют и себе такой же прибавки. Тем более, если новая зарплата превысит зарплату кого-то из сослуживцев. Руководитель, как одна из сторон конфликта, вынужден учитывать позиции и интересы этих (пассивных) участников.

УСЛОВИЯ КОНФЛИКТА

Под условиями возникновения и протекания конфликта понимают объективные особенности внешней ситуации, которые являются существенными для возникновения, развития и разрешения конфликта, внутренние и субъективные факторы, присущие его сторонам. Взаимодействие сторон характеризуется либо как позитивная взаимозависимость (кооперирование), либо как негативная (конкурирование). Установлено, что конкурентные отношения являются одним из условий, которые способствуют разрыванию конфликтов.

Тесные контакты между людьми (например, служебные или дружеские отношения) содержат в себе как кооперирование, так и определенные противоречия в целях, интересах и средствах их достижения. Эти противоречия будут выступать в роли факторов, способствующих возникновению конфликтов.

Начало конфликта связано с некими конкретными действиями сторон ситуации или с возникшими обстоятельствами.

Условия протекания конфликта характеризуют следующие факторы: социокультурный контекст (включающий принятые в данной среде нормы поведения), непосредственный ситуационный фон (который может выступить как фактор углубления конфликта), наличие третьих сил, заинтересованных в определенном его исходе.

ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА

Предмет конфликта — это то, что стало объектом противоречащих друг другу или несовместимых притязаний сторон. Предметом конфликта может быть или конкретный объект (например, некий материальный предмет — один на нескольких желающих его заполучить), или некая возможность (одна должность, на которую имеется более одного претендента), или некое оценочное утверждение, оспариваемое другими, или соблюдение/несоблюдение каких-то правил и т.д. Предмет конфликта — это именно то, из-за чего вступают в противоборство, что становится объектом борьбы сторон. Предмет конфликта, как правило, связан с взаимоисключающими целями конфликтующих сторон (или, по меньшей мере, с целями одной из них).

ДЕЙСТВИЯ СТОРОН КОНФЛИКТА

Действия сторон конфликта в совокупности образуют конфликтное взаимодействие. Поскольку действия каждой стороны в значительной степени обусловлены действиями другой, то не-

обходимо рассматривать не столько отдельные действия участников, сколько их взаимодействие. Конфликтное взаимодействие как раз и является основным содержанием конфликта.

Главным побудителем действий сторон в конфликте являются их потребности. Это состояния субъекта, создаваемые испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности. Потребности присущи каждому человеку и любой социальной общности. Потребности проявляются через интересы, ценности, склонности, желания, влечения, убеждения, идеалы, чувства, эмоции и т.п.

Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей сторон и их проявлений, составляют **мотивы** конфликтного поведения. Истинные мотивы сторон в конфликте в большинстве случаев скрыты от окружающих, и выявить их достаточно сложно, поскольку заявляемые позиции и цели сторон могут ничего общего не иметь с истинными: они либо не осознаются, либо сторона стыдится в них признаться.

Например, весьма часто причиной конфликта является зависть. Но признаться в этом не хочется (стыдно) и потому приводится некая придуманная «объективная причина» (плохое отношение к труду, нарушение распорядка, неуважительное отношение к окружающим, создание трудностей для других и т.п.).

Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в их целях. *Цель — это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены соответствующие действия.* Целью стороны конфликта является ее представление о конечном результате конфликта, его предвосхищаемый полезный с ее точки зрения результат. В зависимости от развития конфликта эта основная цель может быть дополнена другой (нанесение максимального ущерба оппоненту — материального, морального, психологического), которая в начале конфликта не планировалась.

Видимая часть устремлений стороны конфликта — позиция. Она формируется под влиянием потребностей, их проявлений и целей и представляет собой как бы верхушку айсберга. Именно позиции сторон видны в конфликте, они осознаются оппонентами. Но неясными остаются невидимые, подводные части этого айсберга (истинные мотивы). В этом — одна из главных трудностей в разрешении конфликтов.

ИСХОД КОНФЛИКТА

Участники конфликта преследуют цели, связанные с предметом конфликта, воздействием друг на друга, «сохранением лица» и т.д. Регулятором конкретных действий каждой из сторон является образ желательного для нее исхода конфликта. Сторона, достигшая его, считает себя победившей в конфликте, не достигшая — проигравшей. Это является отражением кон-

фронтационного подхода к разрешению конфликтов: или выиграл, или проиграл. Но выигрыш и проигрыш в конфликте не являются абсолютными и долговременными. Поэтому более конструктивным является разрешение конфликта, предполагающее рассмотрение интересов сторон и поиск взаимоприемлемых путей их удовлетворения. Средства достижения этого описаны в заключительной главе книги.

ОБ ЭТАПАХ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

Многие авторы считают, что всякий конфликт проходит через следующие этапы своего развития: 1) возникновение объективной конфликтной (или предконфликтной) ситуации; 2) осознание ситуации как конфликтной; 3) конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт); 4) разрешение конфликта.

Однако данная схема входит в противоречие с практикой разрешения конфликтов. Практикующие конфликтологи (в том числе и сам автор) часто сталкиваются с конфликтами, в которых отсутствует первый из названных этапов — объективная (пред)конфликтная ситуация, и конфликт возникает сразу из конфликтного взаимодействия сторон. Реально таких конфликтов — до 80%. В силу особенностей их возникновения в зависимости от случайного стечения факторов, обстоятельств и отсутствия значимых для сторон противоречий я назвал их «случайными». При рассмотрении таких конфликтов в главе 3 будут приведены соответствующие примеры и будет объяснено, почему родилось такое название.

Глава 2

ИСТОКИ КОНФЛИКТНОСТИ

Человек не хозяин в своем доме.

З. Фрейд

Кто не с нами, тот против нас.

Евангелие от Матфея, гл. 12

2.1 Конфликтность человеческой природы

*Если бы человек создал человека,
ему было бы стыдно за свою работу.*

М. Твен

*Суждения наших врагов о нас бли-
же к истине, чем наши собственные.*

Ф. Ларошфуко

Приведенный в разделе 1.1 обзор определений конфликта наводит на мысль, что у такого сложного феномена, каким является конфликт, имеется множество источников, кроющихся в самой природе человека.

Действительно, еще в III в. до н.э. великий китайский философ Сунь-цзы указывал на «злую природу» человека. Знаменитый теоретик средневековья Н. Макиавелли видел причину конфликтов в «порочности самой природы человека», а Ч. Дарвин и его последователи — в борьбе за существование.

По З. Фрейду человек имеет конфликтную природу, поскольку в конфликтном противостоянии находятся глубинные слои его психики, в самом человеке наличествует склонность к агрессии и изначальная враждебность к другим людям. Он писал:

«Человек отнюдь не мягкое, жаждущее любви создание, способное разве что защищаться разве лишь тогда, когда на него нападут; надо считаться с тем, что среди его инстинктивных предрасположений имеется и огромная доля склонности к агрессии... Как правило, эта жестокая агрессивность только и выжидает, чтобы быть спровоцированной, или ставит себя на службу другим целям, которые, однако, могли бы быть достигнуты и иными, более мягкими способами. При благоприятных для нее условиях, когда устранены обычно противодействующие ей силы, эта агрессивность проявляется и стихийно, обнажая в человеке дикого зверя, которому чуждо бережное отношение к собственному роду...» [Freud S., 1930, P. 112–113].

На существование у людей инстинкта враждебности указывал Г. Зиммель, агрессивности — К. Лоренц, «драчливости» — У. Мак-Ду-

гал, недостатка доброжелательности — К. Хорни. А. Адлер видел причину конфликтов в попытках человека освободиться от комплекса неполноценности и доминирования над ним. Э. Фромм — в двойственном существовании человека — физическом и духовном, К. Левин — в нарушении равновесия между индивидом и средой, Д. Доллард — в фрустрации и последующей агрессии.

Этот обзор суждений серьезных исследователей наводит на следующие, отнюдь не благостные мысли: распространенность конфликтов в человеческом обществе — проявление сути конфликтной природы человека; а коли так, то конфликтующим следует искать причины конфликтов не только в действиях оппонентов, но и в самом себе.

ОТНОШЕНИЕ РЕЛИГИЙ К НАСИЛИЮ

Конфликтная природа человека нашла свое отражение во всех мировых религиях — религиозные учения к проблеме насилия относятся противоречиво. Призывая людей к милосердию, **христианство** вместе с тем освящает справедливость возмездия, кару за грехи и обещает райскую жизнь воинам, погибшим в бою. Именно под лозунгами освобождения «святой земли» от «неверных» в X–XIV вв. в Европе организовывались грабительские и кровавые крестовые походы.

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

Ислам, с одной стороны, учит «правоверных» быть первыми в добрых делах, однако борьба с «неверными», насильственное распространение ислама считается священным долгом мусульманина. (Как сказано в Коране, если бы Аллах хотел, он бы сделал людей «народом единым».) Размах исламского терроризма — отражение этого положения. Враждебные отношения присущи и самому исламскому миру: достаточно упомянуть о кровавых столкновениях между суннитами и шиитами, не прекращающихся и по сегодняшний день. Программы новостей чуть ли не ежедневно демонстрируют картины беснующихся агрессивных толп мусульман после проповедей в мечетях.

Конфликтной сущности человека пытаются противостоять в **буддизме** и **индуизме**. В них наиболее последовательно отстаивается идея ненасилия и нравственного подхода к предотвращению конфликтов. Зло можно победить, а конфликты предотвратить, только изменив самого себя, свою природу.

НАСИЛИЕ ПРИСУЩЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОЙ ПРИРОДЕ

Насилие издавна сопровождает отношения индивидов, группировок, народов и наций, часто оказываясь средством поддержания порядка внутри организаций и государств. История человечества пестрит бесчисленными примерами индивидуальной и групповой борьбы за власть с применением силы. Феномен насилия не только преследует людей всех эпох, но и вдохновляет их. Многие и сегодня боготворят тиранов.

Почти во всех религиях божественной личности первоначально приписывается жестокость, а ее проявления тесно связываются в сознании верующего со страхом. Более того, проповедуются принцип «око за око»: «...все взявшие меч, мечем погибнут» (Матф. 26, 52). Насилию не нашлось места в списке 7 смертных грехов.

Нередко насилие прославлялось. Примером тому могут служить хотя бы упоительные описания кровавых битв, начиная с Гомера. Герои вступают в единоборство, заканчивающееся для многих участников сражения смертью.

В современных фильмах и телерепортажах в большом количестве присутствуют сцены убийства, разбоя и разрушений. На наших телеэкранах проламывают черепа, убивают, расчленяют, калечат, взрывают. Насилие является составной частью таких видов спорта, как бои без правил, бокс, борьба, футбол, регби и др.

Однако насилие проявляет не только человек. Это один из общих принципов природы: ешь других или будешь съеденным.

Насилие сопровождает нас повсюду. Однако существует физическое, телесное насилие, заключающееся в издевательствах, надругательствах над другим человеком, причинении ему боли, и насилие психологическое, психическое, которое столь же отвратительно. Оно встречается чаще, чем прямая жестокость, хотя и не имеет той огласки, которую имеет физическое насилие. Эгоизм, зависть, ревность, желание самоутвердиться или достичь корыстных целей и другие обстоятельства толкают людей на применение силы, позволяющей им добиваться своего.

Психологическими средствами можно измучить человека, будь то ребенок или взрослый, не меньше, чем физическим насилием. Человеческие отношения содержат более или менее выраженную борьбу за власть, вне зависимости от того, работа это или семья. Поэтому в той или иной степени психологическое насилие проявляется повсюду.

Вот что пишет по этому поводу создатель этологии (науки о поведении животных), лауреат Нобелевской премии К. Лоренц: «Многим событиям истории человечества нельзя дать логическое объяснение. "Разумная" человеческая натура заставляет 2 нации бороться друг с другом, даже когда их не вынуждает к этому никакая экономическая причина. Она подталкивает к ожесточенной

борьбе политические партии или религии, несмотря на поразительное сходство их программ всеобщего благоденствия. Она подвигла Александра Македонского, Тамерлана и Наполеона пожертвовать миллионами своих подданных ради попытки подчинить себе многие народы. В школе мы учимся относиться к людям, совершавшим все эти насилия, с уважением; даже почитать их как великих мужей.

Невозможно уйти от вопроса: как же получается, что "разумные" существа могут вести себя столь неразумно?

Все эти поразительные противоречия находят естественное объяснение и полностью поддаются классификации, если заставить себя осознать, что социальное поведение людей диктуется отнюдь не только разумом и культурной традицией, но по-прежнему подчиняется еще и тем закономерностям, которые присущи любому филогенетически возникшему поведению; а эти закономерности мы достаточно хорошо узнали, изучая поведение животных.

Знание того, что агрессия является подлинным инстинктом — первичным, направленным на сохранение вида, — позволяет нам понять, насколько она опасна. Главная опасность инстинкта состоит в его спонтанности. Если бы он был лишь реакцией на определенные внешние условия, что предполагают многие социологи и психологи, то положение человечества было бы не так опасно, как в действительности. Тогда можно было бы основательно изучить и исключить факторы, порождающие эту реакцию. Фрейд впервые распознал самостоятельное значение агрессии; он же показал, что недостаточность социальных контактов и особенно их исчезновение ("потеря любви") относятся к числу сильных факторов, благоприятствующих агрессии» [Лоренц К. Агрессия. — 1994, с. 56–57].

Итак, насилие — естественная склонность, являющаяся составной и неотъемлемой частью человеческого существа.

НАСИЛИЕ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

Обратимся к современной России.

Взросший уровень насилия стал серьезным фактором жизни, касающимся всех слоев населения. Родители боятся выпускать детей на улицу без сопровождения взрослого — детей похищают. Вечером на улицу страшно выйти — грабят, избивают, убивают, насилуют. И пропадают не только дети: в России ежегодно бесследно исчезает более ста тысяч человек!

Милиции боятся больше, чем бандитов, потому что уверены: они заодно и «проросли друг в друга». За малейший проступок (а то и вовсе без него) могут оттащить в «обезьянник» или годами держать в предварительном заключении в ожидании суда. (Генеральный прокурор РФ признал, что в стране каждый четвертый попадает под стражу незаконно.)

За 16 лет — с 1992 по 2007 год — осуждены по приговору судов 15 000 000 россиян, из них 5 000 000 получили наказания, связанные с лишением свободы. Если в 1987–1991 годах осуждалось 500 000 человек в год, то сейчас дошло до 1 000 000 ежегодно.

В армии — дедовщина: избиения, изощренные издевательства над призывниками, доведение их до побегов и самоубийств.

Жестокое обращение с детьми в семьях приводит многих из них в ряды беспризорников — их в России сейчас более миллиона (это больше, чем в годы войны). Плюс полмиллиона живут у родственников и 250 000 — в детских домах.

Может быть, такое положение с насилием имеет место лишь в России? Отнюдь. Например, и такая «помярковая», толерантная, миролюбивая нация, как белорусы, оказывается, не чужда насилию. Такой вывод можно было сделать из обсуждения проблемы на пресс-конференции, посвященной Международному дню борьбы за ликвидацию насилия в отношении женщин. Представитель ООН/ПРООН в Беларуси А. Брук отметил, что насилие в семье является одной из самых страшных форм насилия, которое распространено во всех странах, независимо от их экономического развития. «Насилие убивает семью. Это лишь видимая часть айсберга, потому что за помощью ни к кому, включая родственников и знакомых, не обращается половина жертв насилия», — подчеркнул А. Брук.

По результатам исследования Центра социологических и политических исследований БГУ, проведенного в сентябре — ноябре 2008 года, 80 % женщин Беларуси в возрасте от 18 до 60 лет подвергаются психологическому насилию в семье. Каждая четвертая — физическому насилию. 22,4 % женщин испытывают экономическое и 13,1 % — сексуальное насилие со стороны мужа или постоянного партнера.

Подвергались избиению, побоям 6,5 % мужчин и 11,3 % женщин, принуждались к половой связи — 5,7 % мужчин и 12,7 % женщин, отказ в деньгах для приобретения жизненно важных вещей испытывали 7,8 % мужчин и 17,2 % женщин.

Именно в семье совершается каждое третье убийство и каждое третье тяжкое телесное повреждение. При этом жестокость, с которой были совершены преступления против женщин, часто не поддается здравой логике и рассудку.

По результатам другого общенационального исследования, проведенного при содействии ЮНИСЕФ, в Беларуси девочки являются жертвой агрессии в семье, а мальчики в среде сверстников, сообщила координатор программ ЮНИСЕФ в Беларуси Ирина Чуткова. Эксперты, проводившие исследование, сделали вывод, что девочки чаще, чем мальчики, подвергались физическому и психологическому насилию в семье и чаще сталкивались с ситуацией ненадлежащего ухода. Мальчики чаще, чем девочки, сталкиваются с насилием в среде друзей и сверстников на улице.

Оглавление

Автор — читателю: как я попал в эту «историю»	3
Глава 1. СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА	5
1.1 Определение понятия «конфликт»	5
1.2 Структурные компоненты конфликта	9
Глава 2. ИСТОКИ КОНФЛИКТНОСТИ	13
2.1 Конфликтность человеческой природы	13
2.2 Психологические механизмы самопроизвольного нарастания напряженности.	27
2.3 Гендерные предпосылки конфликтности	51
Глава 3. ТРИ МЕХАНИЗМА ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.	66
Глава 4. ВИДЫ КОНФЛИКТОВ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ	92
4.1 Классификация конфликтов	92
4.2 Межличностные конфликты	95
4.3 Внутригрупповые конфликты	107
4.4 Межгрупповые конфликты	123
Глава 5. ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ	139
5.1 Определение внутриличностного конфликта	139
5.2 Типология внутриличностных конфликтов	140
5.3 Причины внутриличностных конфликтов	144
5.4 Переживания во внутриличностном конфликте и его последствия.	148
Глава 6. КОНФЛИКТЫ НА РАБОТЕ.	151
6.1 Истоки конфликтов в организациях, на предприятиях	151
6.2 Причины производственных конфликтов	155
6.3 Предотвращение и разрешение конфликтов	161
6.4 Практикум по разрешению конфликтов в организациях	168
Глава 7. КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ СУПРУГАМИ	220
7.1 Причины супружеских конфликтов и их нейтрализация.	221
7.2 Конфликты и уровни совместимости супругов	247
7.3 Измены.	266
7.4 Развод.	289
7.5 Предотвращение и разрешение супружеских конфликтов	296
7.6 Практикум по разрешению супружеских конфликтов	306
Глава 8. КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ДЕТЬМИ	315
8.1 Причины конфликтов «родители — дети»	315
8.2 Предотвращение и разрешение конфликтов между родителями и детьми	323
8.3 Практикум разрешения конфликтов между родителями и детьми	327

Глава 9. КОНФЛИКТЫ В УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЯХ	336
9.1 Конфликты между учителями и учениками	336
9.2 Конфликты между учениками	356
9.3 Конфликты между учителями	370
9.4 Практикум по разрешению школьных конфликтов	374
9.5 Конфликты в вузе.	382
Глава 10. КОНФЛИКТНЫЕ И ТРУДНЫЕ ЛИЧНОСТИ	396
10.1 Конфликтные личности	396
10.2 Трудные люди.	407
Глава 11. МАНИПУЛЯЦИИ – ИСТОЧНИК КОНФЛИКТОВ	412
11.1 Определение понятия «манипуляция»	412
11.2 Степень распространенности манипулирования.	417
11.3 Конфликтность манипулятивных отношений	424
11.4 Манипулирование в служебных отношениях.	429
11.5 Манипулирование в деловых отношениях	440
11.6 Манипуляции между взрослыми и детьми.	449
11.7 Манипуляции в вузе	463
11.8 Манипуляции в супружестве	473
Глава 12. ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛИРОВАНИЯ	481
12.1 Универсальный алгоритм защиты	481
12.2 Не давайте информацию	482
12.3 Осознайте, что вами управляют	486
12.4 Пассивная защита	493
12.5 Активная защита	499
12.6 Контрманипуляция	502
12.7 Какую защиту избрать?	507
12.8 Как выявить обман	509
Глава 13. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	523
13.1 Предотвращение конфликтов	524
13.2 Определение потенциала конфликта	550
13.3 Диагностика коллектива и уменьшение потенциала конфликта.	557
13.4 Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов. Правила убеждения.	559
13.5 Разрешение конфликтов	574
13.6 Стиль разрешения конфликтов.	584
13.7 Переговоры как средство разрешения конфликтов	594
13.8 Посредничество при разрешении конфликтов	611
13.9 Технология управления конфликтами	617
Список литературы.	622