

Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

3-е издание, переработанное и дополненное

Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования в качестве учебника и практикума для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным, экономическим и социально-экономическим направлениям

Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва ■ Юрайт ■ 2017

УДК 316.485(075.8)

ББК 88.53я73

Ч-48

Авторы:

Черкасская Галина Викторовна — доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры экономики и управления факультета экономики и инвестиций Ленинградского государственного университета имени А. С. Пушкина;

Бадхен Маркус Леонович — кандидат экономических наук, заместитель председателя профсоюза работников инженерно-авиационных служб гражданской авиации России.

Рецензенты:

Космачёва Н. М. — доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой экономики и управления Ленинградского государственного университета имени А. С. Пушкина;

Кузнецов Ю. В. — доктор экономических наук, профессор, заслуженный работник высшей школы, заведующий кафедрой управления и планирования социально-экономических процессов Санкт-Петербургского государственного университета.

Черкасская, Г. В.

Ч-48 Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 236 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс).

ISBN 978-5-534-05153-7

В данном издании представлен курс «Управление конфликтами» прикладной части общей конфликтологии, в нем рассматривается его профессиональное и мировоззренческое назначение. Учебник направлен на выработку у студентов теоретических навыков по анализу, определению роли и значения конфликта, формирование профессиональных навыков по профилактике, прогнозированию, предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций. Он раскрывает основные представления о конфликте как природном феномене, определяет стратегии, тактики и методы управления социальными конфликтами.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным, экономическим и социально-экономическим направлениям.

УДК 316.485(075.8)

ББК 88.53я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Черкасская Г. В., Бадхен М. Л., 2011

© Черкасская Г. В., Бадхен М. Л., 2017,
с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2017

ISBN 978-5-534-05153-7

Оглавление

Предисловие	5
Глава 1. Современные представления о конфликте как природном феномене	7
<i>Практикум</i>	31
Глава 2. Структурные характеристики социального конфликта... 35	35
<i>Практикум</i>	43
Глава 3. Динамические характеристики социальных конфликтов... 45	45
<i>Практикум</i>	48
Глава 4. Управление социальными конфликтами	50
<i>Практикум</i>	54
Глава 5. Исследование и диагностика социального конфликта 56	56
<i>Дополнительные материалы для самостоятельной работы</i>	58
<i>Практикум</i>	75
Глава 6. Индивидуально-личностные особенности участников социального конфликта	79
<i>Практикум</i>	94
Глава 7. Стратегии и тактики в конфликтном взаимодействии129	129
<i>Практикум</i>	133
Глава 8. Непереговорные методы управления социальными конфликтами	136
<i>Практикум</i>	139
Глава 9. Переговоры как метод управления социальными конфликтами	141
<i>Практикум</i>	147
Глава 10. Организация конструктивного взаимодействия в конфликте	150
<i>Практикум</i>	155
Глава 11. Технологии эффективного общения.....158	158
<i>Практикум</i>	166
Глава 12. Особенности управления внутриличностными конфликтами	169
<i>Дополнительные материалы для самостоятельной работы</i>	173
<i>Практикум</i>	177

Глава 13. Особенности управления межличностными конфликтами	179
<i>Практикум</i>	<i>185</i>
Глава 14. Особенности управления групповыми конфликтами...188	
<i>Практикум</i>	<i>189</i>
Глава 15. Особенности управления социальными конфликтами в организации и системе управления	197
<i>Практикум</i>	<i>199</i>
Глава 16. Особенности управления социально-трудовыми конфликтами	201
<i>Дополнительные материалы для самостоятельной работы</i>	<i>207</i>
<i>Практикум</i>	<i>211</i>
Глава 17. Манипулятивные технологии и люди. Способы противодействия манипуляциям	213
<i>Дополнительные материалы для самостоятельной работы</i>	<i>220</i>
<i>Практикум</i>	<i>229</i>
Использованная литература.....	231
Рекомендуемая литература	233
Новые издания по дисциплине «Управление конфликтами» и смежным дисциплинам	236

Предисловие

Вся мировая история представляет собой на первый взгляд не что иное, как непрерывную цепь различных конфликтов, однако наука, занимающаяся только и непосредственно конфликтами, — конфликтология — сформировалась во второй половине XX в.

За сравнительно короткое время конфликтология превратилась из второстепенной общественной науки в достаточно развитую и активно используемую отрасль знаний, в учебную дисциплину, обязательную для некоторых экономических и неэкономических специальностей, и даже в самостоятельную специальность профессионального образования. С прагматической точки зрения конфликтология является одной из тех немногих наук, которые позволяют современному человеку достаточно рационально и эффективно выстраивать социальные связи и осуществлять социальное взаимодействие.

Курс «Управление конфликтами» понимается как прикладная часть общей конфликтологии, имеющая мировоззренческое и профессиональное назначение, и может быть рекомендован для включения в основные профессиональные образовательные программы бакалавриата по любым направлениям, поскольку предусматривает решение следующих задач:

— выработку у студентов теоретических навыков по анализу конфликтных ситуаций, определению роли и значения конфликтов в экономической, в том числе трудовой деятельности;

— формирование профессиональных навыков по профилактике, прогнозированию, предотвращению (стимулированию), регулированию и разрешению конфликтных ситуаций на макро-, среднем и микроуровнях;

— формирование практических навыков правильного психологического поведения в конфликтах различного уровня.

Для выполнения этих задач студент должен:

иметь понятие

- о теоретических основах конфликтологии;
- об особенностях становления конфликтологии как науки;
- о взаимосвязи конфликтологии с другими науками;
- концепции социального партнерства;
- специфике конфликтов макроуровня, таких как глобальные, этнические и политические конфликты;

знать

- сущность, функции и свойства конфликтов в современном понимании;
- сущность, основные структурные элементы, динамические характеристики, виды и особенности социальных конфликтов, в том числе в организациях и системах управления;
- механизмы возникновения и управления конфликтами;
- технологии конструктивного взаимодействия и рационального поведения в конфликте;

уметь

- пользоваться методами конфликтологии, технологиями управления конфликтов;
- прогнозировать и профилактировать конфликтные ситуации;
- предупреждать (стимулировать), регулировать, завершать и решать конфликты на микро- и среднем уровне;

владеть

- специальной терминологией;
- методами научного исследования;
- методами исследования и диагностики конфликтов;
- методами управления конфликтами;
- методами организации эффективных переговоров.

В предлагаемом учебнике при подаче материала использован системный подход, позволяющий обеспечить каждому учащемуся адекватное и полное представление о конфликтах и их месте в жизни человечества. Для этих целей в начале курса коротко рассмотрены общетеоретические положения, формирующие системный подход к управлению социальными конфликтами, в том числе современное общенаучное представление о конфликтах, функциях, их свойствах, классификациях конфликтов.

Аудиторные занятия, согласно логике учебника, должны проводиться по наиболее важным с точки зрения преподавателя темам курса, ставя своей целью формирование у студентов практических конфликтологических навыков и умений, основанных на научных знаниях. Для этого в учебнике для каждой главы коротко рассматривается соответствующая теория и предлагаются практические задания в виде упражнений, задач, кейсов (ситуационных задач), деловых игр, тестов (в том числе с методиками расчетов).

Для целей наилучшего овладения практическими навыками значительная часть заданий должна отрабатываться студентами самостоятельно при условии обязательной проверки и анализа полученных результатов преподавателем или в групповом занятии. На практических аудиторных занятиях рекомендуется проводить деловые игры, подготовка к которым также должна производиться студентами самостоятельно.

Глава 1

СОВРЕМЕННЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О КОНФЛИКТЕ КАК ПРИРОДНОМ ФЕНОМЕНЕ

Развитие конфликтологии

Конфликтология как самостоятельная наука начала формироваться во второй половине XX в. Между тем вопросы конфликтов интересовали человечество все время его существования. Дошедшие до нас труды философов, мудрецов, выдающихся мыслителей и государственных деятелей разных эпох так или иначе рассматривают вопросы добра и зла, войны и мира, бога и человека, возникновения человека и человеческого мира, справедливости и несправедливости, строения общества и государства, борьбы темного и светлого в человеке и т.д. Согласно современной терминологии любое столкновение оппозиционных начал мы можем называть конфликтом, поэтому вся эта вековая мудрость так или иначе создает определенный общечеловеческий багаж конфликтологии.

Конфликтология как наука состоялась на стыке отдельных направлений и теорий более ранних наук — психологии, социологии и политологии, поскольку именно эти науки первыми стали предметно рассматривать именно социальные конфликты, каждая в своей области: психология — внутри- и межличностные конфликты; социология — межличностные и групповые, в том числе классовые, конфликты; политология — этнические, межгосударственные и региональные конфликты. Философы, историки и экономисты также внесли свою лепту в формирование системных представлений о конфликтах. В настоящее время конфликты в рамках своей предметной области рассматривают представители юриспруденции, педагогики, искусствоведения, военных наук и пр.

Методы конфликтологии сегодня представляют собой совокупность различных теоретических и практических методов. К теоретическим методам можно отнести известные науке методы познания, в том числе общенаучные (философские) и пр. Практические методы конфликтологии можно разделить на методы исследования и диагностики конфликтов (как основные способы сбора, обработки и анализа информации)

и методы управления конфликтами (как основные способы управленческого воздействия).

Очевидно, что как наука конфликтология использует методы исследования, уже выработанные в рамках других наук (прежде всего социологии и психологии), а методы управления в целом рассматривают теория управления или (в организации) менеджмент.

Началом появления конфликтологии как самостоятельной науки следует считать время в начале 1960-х гг., когда американский ученый К. Боулдинг предпринял попытку создать универсальное учение о конфликте — «общую теорию конфликта» («Конфликт и защита: общая теория», 1963).

Общенаучное представление о конфликте

Общенаучное представление о конфликте в XXI в. можно сформировать на основе трудов классических и современных.

Согласно общей теории конфликта К. Боулдинга конфликт как научная категория носит всеобщий характер, поскольку проявляется в живом и неживом мире, и может выступать базовым понятием для анализа процессов социальной, физической, химической и биологической среды. То есть конфликт — это нормальное явление, присущее живой и неживой природе, в принципе неизбежное и происходящее в той или иной форме.

Таким образом, под *конфликтом* вообще следует понимать *наиболее острое проявление противоречия в какой-либо системе*.

Основная позитивность конфликта как естественного явления обусловлена тем, что система, реагируя на конфликт, изменяется в сторону, необходимую для дальнейшей жизни, т.е. адаптируется к изменениям и поэтому выживает.

Все конфликты, с позиций системного подхода¹, имеют общие функции, свойства и тенденции возникновения, протекания и разрешения.

В структурном отношении конфликт любого масштаба и класса представляет собой многослойное и многоуровневое явление, образованное взаимосвязанными по горизонтали и по вертикали вещественно-энергетическими, информационно-управленческими и функционально-целевыми процессами, которые, в свою очередь, также многослойны и многоуровневы.

С одной стороны, это объясняет разнообразие свойств и функций конфликта, а с другой — обуславливает необходимость комплексного подхода при изучении каждого отдельно взятого конфликта независимо от того, видим ли мы его в социальном, биологическом, физическом или каком-либо другом аспекте.

¹ Здесь и далее по источнику: Новосельцев В. И. Системная конфликтология. Воронеж : Кварта, 2001.

В динамике конфликт — внешне и внутренне активное явление, преобразующее систему и влияющее на характер ее взаимоотношений с окружением. Внутренняя активность конфликта выражается в его динамичности, нелинейности и многовариантности. Конфликт постоянно движется слабо предсказуемым образом, порождая противоречия, разрешая их и снова порождая другие противоречия, вынуждая его участников изыскивать новые ресурсы, изменять способы взаимодействия и корректировать целевую направленность своего поведения.

Внешняя активность конфликта проявляется в том, что в природе не существует абсолютно закрытых или абсолютно открытых систем (в термодинамическом или каком-либо другом смысле). В определенные периоды времени конфликт может создавать условия, обособливающие систему от внешнего мира, приостанавливающие самоорганизацию и замедляющие ее эволюцию. Однако это всегда временное состояние. Рано или поздно под действием другого конфликта произойдет вскрытие системы, и она приобретет способность обмениваться веществом, энергией и информацией с окружающей средой. В ней начнут развиваться процессы самоорганизации, и она продолжит свое движение по пути эволюции.

В этой связи согласимся с мнением К. Боулдинга о том, что, хотя в природе человека лежит стремление к постоянной борьбе с себе подобными, социальные конфликты можно и нужно преодолевать, а также существенно ограничивать их развитие, для чего собственно и были созданы принципы и технологии управления социальными конфликтами.

Функции конфликта

Функции социальных конфликтов как наиболее очевидных по-разному рассматривались и описывались всеми учеными, изучавшими конфликты. Наибольший вклад внесли социологи XX в. — Л. Козер, Р. Дарендорф, Г. Зиммель, Т. Парсонс и др.

Для современного понимания необходим системный подход, который на тот момент времени еще не был известен, однако современными авторами раскрыт полностью в отношении не только социальных, но и иных конфликтов. В связи с этим, как наиболее оптимальное изложение функций конфликта вообще (не только социального), можно использовать книгу В. И. Новосельцева «Системная конфликтология», положения которой, касающиеся функций, свойств и общей типологии конфликта, послужили основой данного изложения.

Так, под *функцией явления* можно понимать его внешнее проявление по отношению к другим явлениям.

Различают *основную функцию* и *неосновные функции*. Основная функция явления — это его предназначение, обусловленное фактом существования явления. По мере развития явления у него могут появляться и другие функции — неосновные, но основная функция суще-

ствует до тех пор, пока существует само явление. Смена основной функции означает коренное изменение данного явления и фактически превращение его в иное. Определение основной функции представляет собой достаточно трудную задачу (пример: основная функция человека — зачем он появился и существует?).

Чтобы определить основную функцию конфликта как природного явления, В. И. Новосельцев предлагает проследить историю его развития с момента возникновения. При эволюционном геоцентрическом взгляде на конфликт как явление, свойственное всем формам движения материи, в его развитии можно выделить четыре совмещающиеся фазы. Начало первой, косной, фазы совпадает с моментом образования Вселенной около 15 млрд лет назад в результате «Большого взрыва» — первого физического конфликта. Затем по прошествии примерно 11,6 млрд лет с появлением на Земле первых живых существ возникли биологические конфликты, образовав совместно с физическими вторую фазу — косно-биологическую. Около 50 тыс. лет назад с появлением первых людей разумных к физическим и биологическим конфликтам добавились социальные, положив начало третьей — косно-био-социальной фазе. Недавно, примерно 50 лет назад, проявились экологические конфликты, которые совместно с физическими, биологическими и социальными послужили началом четвертой — косно-био-социо-экологической фазы.

В первой фазе физические конфликты породили нашу Вселенную (в том числе и планету Земля), двигали и движут ее эволюцию, разрешая противодействия гравитационных, тепловых, электромагнитных, механических и других сил, возникающих между космическими объектами (пылевыми и газовыми скоплениями, звездными и галактическими образованиями). Эти же конфликты дали толчок вначале химической и затем биологической эволюции на Земле, влияли и влияют на их течение.

Во второй фазе биологические конфликты, являясь основным механизмом естественного отбора и разрешая противоречивые биотические взаимоотношения в животном и растительном мире, продвигали вперед биологическую эволюцию живой природы Земли вплоть до возникновения на ней человека.

В третьей фазе социальные конфликты активно участвуют в самоорганизации и эволюции человеческих сообществ, разрешая противоречия практически во всех сферах деятельности социума — политической, экономической, производственной, бытовой и др.

В четвертой, на настоящий момент, фазе конфликты между природой и человеком еще не зашли настолько далеко, чтобы уничтожить человечество и планету Земля. Однако их проявления — это так называемые глобальные проблемы, уже осознаваемые человечеством как угрожающие (глобальное потепление, ядерное оружие и т.д.). Сейчас становятся явными даже для неспециалистов ранее невидимые и не-

осознаваемые противоречия между деятельностью человека и естественным развитием природы.

Таким образом, на всех стадиях своего существования конфликт как естественное явление выполнял и выполняет одну и ту же **основную функцию** — разрешает противоречия, возникающие в процессе самоорганизации всех форм движения материи, содействуя тем самым ее эволюции.

Феномен конфликта состоит в том, что он порождается противоречиями, но он же эти противоречия и разрешает. Способы и результаты разрешения могут быть разнообразными, но если конфликт действительно произошел и завершился, то существовавшие до этого противоречия исчерпываются. Конфликт не уничтожает природу, какая она бы ни была (живая — неживая, мыслящая — немыслящая, естественная — искусственная). Наоборот, он заставляет ее самоорганизовываться и двигаться вперед по пути эволюции, и если исключить конфликт из перечня созданных природой механизмов, то она может застыть в своем развитии.

Неосновные функции конфликта раскрывают другие, более частные стороны его проявлений. В отличие от основной эти функции ситуативны, т.е. в одних ситуациях они могут проявляться, а в других — нет. Однако вместе с основной функцией они играют очень важную роль в понимании существа конфликта.

К неосновным функциям конфликта относятся сигнальная, информационная, интегро-дифференцирующая и динамическая функции.

Сигнальная функция характеризует конфликт как показатель определенного состояния системы, в которой он происходит. В проявлениях сигнальной функции можно выделить демаскирующую и маскирующую составляющие, которые несут прямо противоположный смысл.

Близкой к сигнальной, но не тождественной ей является *информационная* функция конфликта. Информационное проявление конфликта значительно шире сигнального. Конфликт всегда порожден конкретными причинами, объективно связан с ними, и в нем эти причины находят свое отражение. Развертывание, течение, повороты конфликтной ситуации всегда несут определенную информационную нагрузку о породивших ее причинах. Их изучение представляет собой очень важное средство познания поведенческих свойств системы. В информационной функции содержится как информирующая, так и дезинформирующая составляющая.

Под воздействием конфликта процесс развития системы идет в двух противоположных направлениях: разъединения (дифференциации) и объединения (интеграции). Такое проявление характерно для конфликтов любой природы. В человеческих сообществах дифференцирующая функция отражает общую закономерность социального поведения в конфликте, состоящую в переориентации и перегруппировке задействованных в нем социальных сил. Она стимулирует процессы разделения общества по государственному, этническому, классовому, религиозному и другим признакам. Можно сказать, что в конечном счете

социальные конфликты привели к тому, что сегодня на Земле не существует единого государства, единой нации, единой религии, единой экономики и вообще единого в организационном отношении социума. Интегрирующая функция проявляется в том, что социальные конфликты не только разъединяют общество, но и создают условия для объединения отдельных индивидов и групп. Они стимулируют процессы идентификации частных интересов с общественными, сплачивают ряды соратников, укрепляют организационную дисциплину, усиливают чувство взаимной солидарности. Другими словами, интегрирующая функция социального конфликта проявилась в многообразии существующих сегодня на Земле форм государственных, этнических, религиозных, экономических и других социальных общностей. Совокупность этих изменений является проявлением *интегро-дифференцирующей* функции.

Динамическая функция проявляется в способности конфликта влиять на темпы эволюционного развития природы и общества. В целом конфликт как явление содействует эволюции, выступая движущей силой самоорганизации. Однако такое содействие не предполагает одновариантности и постоянства. При определенных условиях конфликт может ускорить, замедлить, а то и приостановить развитие системы. Это изменяет шаг эволюционной спирали развития, а в масштабе одного шага нарушает поступательность и регулярность движения, то тормозя, то интенсифицируя его.

По нашим наблюдениям, функции конфликта зачастую смешивают с оценками его проявлений по шкале «позитив — негатив».

В специальной литературе это чаще всего происходит в терминах «конструктивный — деструктивный». Более того, в специальной литературе можно встретить различные расширения толкования конструктивных и неконструктивных функций, выраженные в еще более узких формулировках тех или иных последствий социальных конфликтов. Между тем это неправомерно.

На самом деле конфликт как явление не выполняет ни позитивной, ни негативной функции. Это явление существовало задолго до того, как человек появился в этом мире, и будет существовать даже в случае его исчезновения из этого мира.

Социальный конфликт как вид конфликта обусловлен средой, в которой он происходит, т.е. социумом, не более того.

В связи с этим уместно будет говорить о конструктивных или деструктивных *последствиях (результатах)*, но не функциях, социального конфликта относительно той системы, внутри которой он происходил, и надсистемы, если таковая имеется.

Свойства конфликта

Под *свойствами конфликта* с позиций системного подхода ученые понимают его внутренние стороны, обуславливающие различие или сходство с другими явлениями.

Главная особенность конфликта, по мнению В. И. Новосельцева, состоит в исключительном многообразии его свойств, поэтому он рекомендует рассматривать только те, которые позволяют выделить конфликт из ряда других явлений и имеют очевидную практическую значимость.

К числу таких свойств он относит устойчивость в развитии, слабую предсказуемость, неопределенность, присутствие риска, квазипериодичность, синхронизм, притягательность и кумулятивность действия.

Устойчивость конфликта проявляется: с механистической точки зрения — в его способности приобретать инерционность в ходе своего развития; с кибернетической позиции — в способности конфликта в своем движении возвращаться в исходное состояние после возмущений, вызванных внешними факторами; с системной позиции — в том, что результат развития конфликта всегда выступает в трех вариантах: восстановление прежнего устойчивого состояния в системе, образование нового устойчивого состояния и разрушение (катастрофа) системы.

Слабая предсказуемость конфликта характерна тем, что в каждом конкретном случае, несмотря на трехвариантность результатов конфликта, очень трудно предсказать, в какую именно сторону будет происходить развитие процесса. Предсказать развитие явления означает на основании изучения существующих причинно-следственных связей сформулировать суждение о том, какую форму оно обретет впоследствии. На сегодняшний день известны два типа научных предсказаний — детерминистическое (на основании полной и достоверной информации о причинно-следственных связях) и вероятностное (на основании законов статистики). Чем точнее предсказание, тем оптимальнее будет управление. Однако конфликт — это полифуркационное явление, т.е. его развитие может происходить по нескольким траекториям, формируемым не только внешними условиями, но и преимущественно за счет самостоятельного выбора конфликтующими сторонами своего поведения в ответ на действия противника. Однозначно предсказать этот выбор невозможно ни при каком сколь угодно глубоко и полном знании морфологии конфликта (состава участников и характера взаимоотношений между ними), ни при каком сколь угодно длительном наблюдении за его развитием. Такое свойство конфликта называется слабой предсказуемостью. Учитывая названное свойство, конфликтология как научная дисциплина не ставит своей задачей дать однозначный ответ о том, что будет в том или ином конфликте. В большинстве практически интересных случаев это утопия. Использование конфликтологических методов представляет возможность всесторонне проанализировать ситуацию, сформулировать проблему и указать, где может произойти нечто непредвиденное, а в ряде случаев выявить области и условия непредвиденного.

Со слабой предсказуемостью конфликта тесно связана его другая характеристика — *неопределенность*, самостоятельное и чрезвычайно

широкое понятие, содержащее взаимообусловленные компоненты: незнание, неизвестность, нелинейность, несоизмеримость, неадекватность и случайность. Для социального конфликта незнание заключается в том, что участники конфликта не имеют полной информации о намерениях, планах, располагаемых ресурсах и возможных стратегиях поведения противостоящей стороны. В реальных конфликтах эта информация тщательно скрывается и сознательно искажается. Неизвестность связана с трудностями достоверной оценки противоборствующими сторонами не только результатов исхода конфликта в целом, но даже его ближайшего шага. В общем случае эти трудности обусловлены слабой предсказуемостью конфликта, а конкретно — неведением сторон относительно того, какие новые (ранее скрытые) ресурсы будут активизированы конфликтом в ходе его развития и какие контрдействия последуют за каждым действием сторон. Это может стать известным только после завершения конфликта. Нелинейность конфликта проявляется в возможности резкого (скачкообразного) изменения траектории его развития под действием внутренних факторов. Это свойство характерно для многих явлений, но в конфликте оно усиливается его слабой предсказуемостью. В этом смысле конфликт внешне устойчив, но внутренне не прямолинеен. Несοизмеримость относится к содержанию понятий, которыми оперируют участники конфликта. Каждая конфликтующая сторона имеет свое представление о сущности таких терминов этики, как «правдивость», «этичность», «гуманность», «нравственность», «агрессивность» и др. Причем содержательную сторону подобных понятий практически невозможно ни унифицировать, ни стандартизировать. Поэтому при их сопоставлении всегда возникает проблема несоизмеримости, которая, в свою очередь, приводит к неопределенности во взаимопонимании общающихся сторон, а тем более конфликтующих. Неадекватность как компонента неопределенности внешне сходна с несоизмеримостью, однако природа ее иная, так как участники конфликта могут неадекватно оценивать конфликтную обстановку и неадекватно формировать свое поведение. Такая «двойная» неадекватность обусловлена спецификой психики человека, состоящей в том, что каждый индивид оценивает ситуацию в меру своего развития и в меру этого же реагирует на нее. Очевидно, что однозначности в этом случае нет и быть не может. Случайность любых явлений, конфликтных в том числе, имеет глубинный смысл и связана с такой компонентой, как «незнание».

Общепринятого мнения о природе «случайности» нет, хотя Новосельцев выделяет две точки зрения. Первую неоднократно высказывал немецкий физик-теоретик, один из создателей теории квантовой механики Вернер Гейзенберг (1901—1976). Он понимал под «случайностью» *тот факт, что истинные корни любого явления уходят в другие миры, обладающие особыми свойствами: отсутствием времени, пространства, массы и т.п.* Мы, люди, не можем наблюдать и познавать процессы, происходящие в этих мирах, даже если вооружимся самыми совершенными

приборами, а способны лишь воспринимать их проявления в нашем мире: они-то и кажутся нам случайными. Другая, более прагматическая точка зрения предполагает, что коренная природа «случайности» обусловлена нашим незнанием существа причинно-следственных связей в природных явлениях нашего мира. В силу этого незнания мы только воспринимаем явления как случайные, но если постигнуть их глубже, то всякая случайность исчезает сама собой, и явление выступает детерминированным. Однако постигнуть любое явление до конца невозможно, поэтому области «случайного» всегда будут существовать, выступая мерой познания того или иного явления. Несмотря на существующие разногласия относительно глубинных причин «случайности», обе точки зрения сходятся в одном: все явления природы в той или иной мере обладают свойством случайности. В конфликте случайное не является доминирующим фактором развития, оно лишь накладывается на его динамику, придавая ей флюктуационные оттенки. Основная траектория движения конфликта определяется не столько «волей случая», сколько характером взаимодействия конфликтующих сторон.

Неопределенность и слабая предсказуемость конфликтной ситуации тесно связаны с таким понятием, как «риск». Обычно термин «риск» понимается как действие наугад, в надежде на счастливую случайность и имеет неодобрительный оттенок. Под риском в конфликтологии можно понимать связанный с опасностью способ действия, необходимый для того, чтобы избежать еще большей опасности. Когда опасность поддается строгой и точной оценке (логической или математической), риска нет. Когда такая оценка затруднена, говорят о риске. Таким образом, риск есть способ действия в условиях неопределенности и непредсказуемости событий. Различают *вероятностный* (основан на сопоставлении априорных вероятностей исходов, измеряется отклонением исхода в конкретной ситуации от среднестатистического), *ситуационный* (характеризует возможные отклонения реальной ситуации от ее предварительной оценки вследствие недоучета слабоуловимых признаков или скрытых тенденций, измеряется на основе некоторой системы ценностей) и *оперативный* (отражает стремление участников конфликта к предвидению действий противника и умение навязать желаемый способ действия противостоящей стороны) риски. Конфликтологическому подходу к анализу явлений в наибольшей мере соответствует оперативное понимание риска.

Квазипериодичность конфликта обусловлена тем, что в конфликтной статистике нет никакой закономерности, кроме одной — действия сторон все-таки чередуются (многие конфликты развиваются по схеме: действие — контрдействие — контр-контрдействие и т.д.). Квазипериодичность является следствием взаимодействия объектов, обладающих внутренним синхронизмом, т.е. функционирующих в некотором циклическом режиме, образно говоря, имеющих внутри себя часы. Автономная периодичность (автоколебательность) свойственна всем объектам материального мира. В биосистемах она проявляется в виде

биологических ритмов, в экологических системах — в виде экологических циклов. В неживой природе периодичность движения наблюдается особенно часто — это вращение электронов вокруг атомных ядер, вращение Земли вокруг Солнца и т.д. К ритмичности и внутренней цикличности тяготеют процессы, происходящие в социальных системах. В производственной деятельности — это технологические и производственные циклы, в экономике — это экономические циклы, в быту — это обычный распорядок дня. Когда такие объекты вступают в конфликтные взаимоотношения, то, с одной стороны, за счет взаимных воздействий происходит нарушение их внутреннего синхронизма, а с другой — они совместно образуют новый объект — конфликт, обладающий уже своей цикличностью. В силу непредсказуемости и неопределенности эта цикличность квазипериодична.

Притягательность конфликтов проявляется в том, что, несмотря на многочисленные трагические исходы, они всегда, в силу психологических особенностей человека, притягивали к себе внимание людей, вовлекая за счет этого все новых и новых участников.

Кумулятивность (лат. *увеличение, скопление*) конфликта во многих случаях наблюдается в виде так называемого эффекта резонанса, состоящего в резком возрастании амплитуды установившихся вынужденных колебаний при приближении частоты внешних гармонических воздействий к частоте одного из нормальных колебаний системы. Амплитуда возникающих в процессе резонанса колебаний может достигать значений, разрушающих систему. Конфликт всегда работает по принципу «где тонко, там и рвется». Это позволяет выявлять узкие места и недоработки в системе, высвечивать ее порочные свойства, делая их предметом обсуждения и гласности. Поэтому любые катастрофические явления служат верным признаком протекания в природе (системе) неизвестных конфликтных процессов, и именно они, а не только сами катастрофы, должны стать объектом пристального изучения. В социальных системах кумулятивность конфликта проявляется в таких логически необъяснимых явлениях, как паника, стихийные бунты, коллективные неповиновения, массовые самоубийства и др.

Классификация конфликтов

Под типологией (классификацией) понимается группирование объектов на основании определенных признаков. Широко известные классические классификации конфликтов (Дарендорф, Дойч и т.д.) рассматривали только социальные конфликты.

Однако, согласно общей теории конфликта, конфликт следует рассматривать как явление, свойственное живой и неживой природе, проявляющееся в социальной, биологической, физической и смешанной (экологической) сферах бытия в философском понимании этого термина.

Тогда классификацию всех конфликтов можно представить в виде нескольких уровней, каждый из которых представлен своей классифи-

кации. Классификация социальных конфликтов будет занимать в ней только одну из ступеней (рис. 1.1).

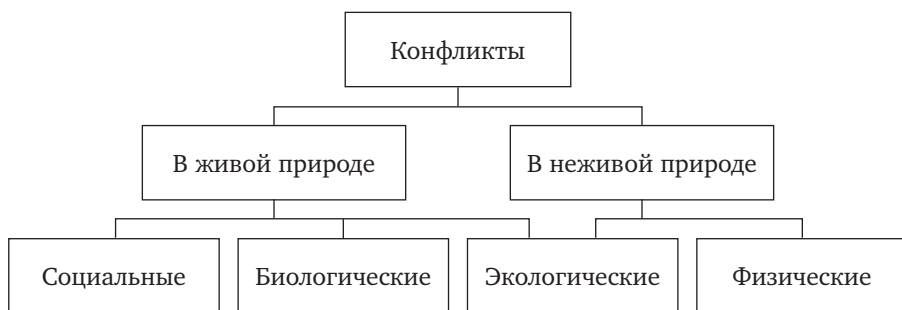


Рис. 1.1. **Общая типология конфликтов**

Рассмотрим понятие и классификации биологических, физических и экологических конфликтов подробнее¹.

Избранная автором общей классификации конфликтов В. И. Новосельцевым типология **биологических конфликтов** (рис. 1.2) является частью общей классификации межвидовых биотических (отношения между живыми объектами) отношений в экосистемах (авторы — американские экологи Юджин О’Дум и Генри Кларк), хотя, помимо таких отношений, биологи выделяют абиотические отношения, т.е. отношения между живыми и неживыми объектами.

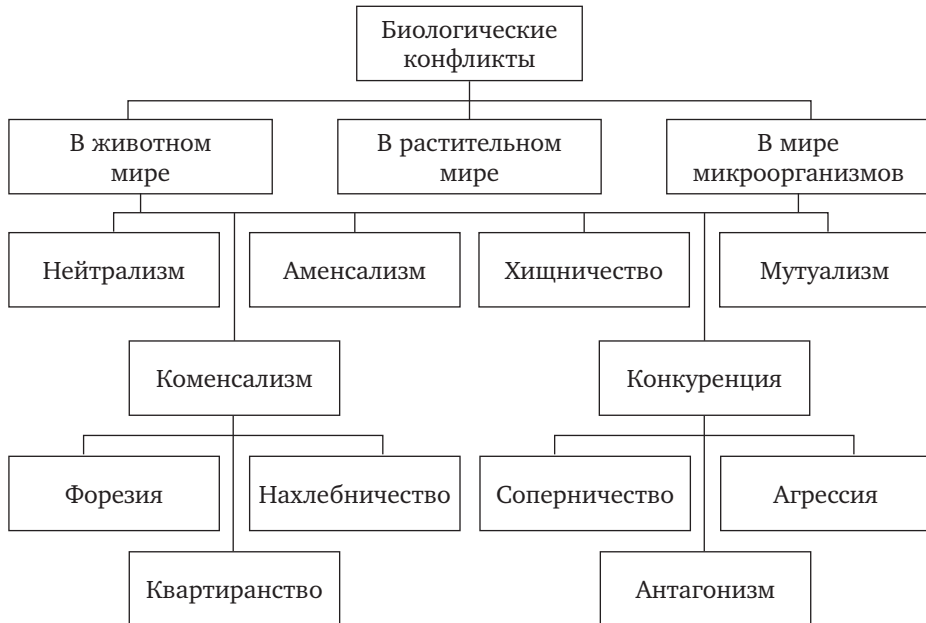


Рис. 1.2. **Типология биологических конфликтов**

¹ Новосельцев В. И. Указ соч.

Суть приведенной классификации состоит в том, что каждой паре видов рассматриваемого сообщества присваивается комбинация из двух символов, каждый из которых может быть плюсом («+»), нулем («0») или минусом («-») в зависимости от направления влияния численности одного вида на скорость роста численности другого, при этом: «+» означает, что увеличение (уменьшение) численности одного вида вызывает увеличение (уменьшение) численности другого; «0» соответствует отсутствию влияния численности одного вида на численность другого; «-» означает, что увеличение (уменьшение) численности одного вида приводит к уменьшению (увеличению) численности другого вида. Тогда возможное количество типов межвидовых биотических отношений определяется числом парных комбинаций; (0, 0) — нейтрализм, (-, 0) — аменсализм, (+, 0) — комменсализм, (-, -) — конкуренция, (+, -) — хищничество, (+, +) — мутуализм, а общая схема классификации биоконфликтов может быть представлена в виде вышеуказанной схемы.

Нейтрализм формально не является противоборством, так как в этой ситуации виды не оказывают непосредственного влияния друг на друга. Однако этот тип взаимоотношений нельзя исключать из системы конфликта, поскольку: а) это может быть начальной или конечной фазой активного биоконфликта; б) виды, находящиеся в таком отношении друг с другом, зачастую опосредованным образом связаны через третий вид. **Аменсализм** проявляется в том, что один из видов взаимодействующей пары оказывает отрицательное воздействие на рост другого (аменсала), хотя сам не испытывает влияния с его стороны. Отношение аменсализма может быть одной из фаз развития противоборства между живыми организмами, поэтому исключать его из сферы конфликтного анализа недопустимо. **Комменсализм** представляет собой одну из «мирных» фаз биологических взаимоотношений, в которой один из видов, называемый «хозяин», положительно влияет на другой, называемый «дом», а последний никак не влияет на «хозяина». Наиболее распространенная в природе форма комменсализма наблюдается в случаях, когда комменсал тем или иным способом получает от хозяина пищу, обеспечивая тем самым свое существование («нахлебничество»). Кроме того, положительное влияние «хозяина» на комменсала может заключаться в предоставлении ему жилища, места для прикрепления («квартиранство»). Наконец, может способствовать распространению и размножению хозяина, выполняя функцию переносчика его взрослых особей или зародышей («форезия»). **Конкуренция** — это взаимно отрицательное отношение между двумя видами. Частными случаями конкуренции является **соперничество** или иной ограниченный ресурс, антагонизм — взаимное подавление и **агрессия** — непосредственная борьба между представителями различных видов. **Хищничество** существует между двумя видами, когда увеличение плотности популяции первого (жертвы) влечет за собой увеличение скорости роста второго (хозяина), и наоборот, тогда как увеличение плотности популяции второго вызывает снижение роста популяции первого.

Мутуализм относится к самой «мирной» фазе взаимоотношений в биологических сообществах, когда два вида оказывают взаимно положительное влияние друг на друга. В настоящее время твердо установлено, что мутуалистические отношения (симбиозы) между видами достаточно широко распространены и играют заметную роль в эволюции природы. Собственно мутуализм, как нейтрализм и комменсализм, в буквальном смысле не является конфликтным взаимоотношением. Однако в многовидовых сообществах он встраивается в общую цепь биологического конфликта, выступая в качестве временного «мирного» состояния, готового в любой момент перейти в острую форму конфликта.

Участниками этих конфликтов являются животные, растения и микроорганизмы. Действующие в них противоречия связаны: с борьбой за свет, влагу и элементы минерального питания; с взаимным подавлением различных видов; с непосредственным агрессивным столкновением в борьбе за пищу, территорию или укрытие и т.д. Человек участвует в биологических конфликтах как представитель животного мира («человек — микробы», «человек — бактерии», «человек — вирусы»), при этом во многих социальных конфликтах действия людей не отличаются от поведения высших животных, т.е. в стрессовых ситуациях у людей «просыпаются» животные инстинкты. Кроме того, биологические конфликты непосредственно затрагивают многие стороны производственной деятельности человека: растениеводство, животноводство, лесное и рыбное хозяйство и т.п.

Биологический конфликт зародился на Земле одновременно с появлением первых микроскопических живых существ — сине-зеленых водорослей. Такое событие произошло около 3,4 млрд лет назад. Как известно, первую научную модель биологической эволюции разработал и обосновал английский естествоиспытатель Чарльз Роберт Дарвин (1809—1882). Если посмотреть на дарвинскую модель с позиции конфликтологии, то эволюция живой природы может быть представлена как непрерывное бесконечное множество микроконфликтов между организмами с целью сохранения своей жизни в условиях ограниченного ресурса и изменчивости внешних условий. В результате бесконечной череды биоконфликтов, а также под действием механизмов наследственности и изменчивости сегодня на Земле существует более 2 млн биологических видов, включая человека разумного.

Прямое применение типологии биоконфликтов к социальным, по мнению В. И. Новосельцева, недопустимо, так как в биологических сообществах происходят массовые неперсонифицированные явления, а в человеческих сообществах все объекты строго персонифицированы или стремятся к этому, поэтому каждый социальный конфликт уникален — имеет имя, и именно он, а не какой-либо другой есть объект и предмет изучения. Между людьми тоже существуют отношения аменсализма, хищничества, комменсализма, конкуренции, характерные для животных и растений. Однако их смысл и содержание уже другие: иные цели, способы, механизмы реализации и результаты.

Примечание: кроме *популяционно-видовых*, существуют биоконфликты молекулярного уровня (*биохимические* конфликты), клеточного уровня (*цитоконфликты*) и организменного уровня (*физиологические* конфликты).

Физический конфликт есть объективное явление (существующее помимо воли и желания человека), активно участвующее в формировании текущих состояний природных образований и эволюции природы в целом. В процессе постижения природы человек все больше осознает полноту влияния физических конфликтов на свою жизнь и, более того, начинает сам (своей деятельностью) влиять на них, переводя в разряд экологических. Поэтому конфликтологический подход к изучению происходящих вокруг нас природных явлений имеет не только теоретическое, но и практическое значение.

Типология физических конфликтов структурирует класс физических конфликтов, который объединяет конфликтные процессы, происходящие в неживой природе и обусловленные противодействием гравитационных, электромагнитных, внутриядерных, тепловых и других сил (рис. 1.3).

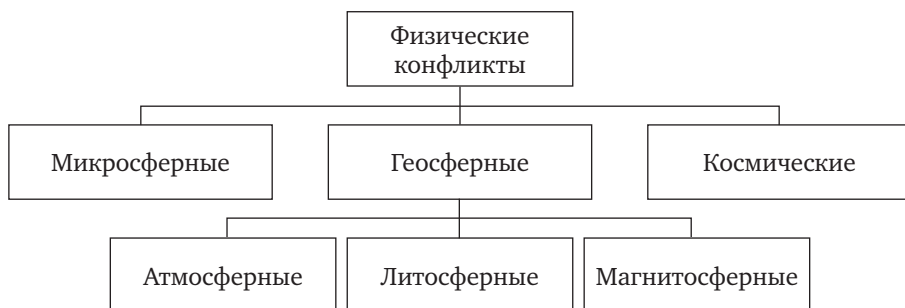


Рис. 1.3. Типология физических конфликтов

Микросферные конфликты происходят на уровне квантово-релятивистских взаимодействий элементарных частиц, атомных ядер и атомов, а также химических взаимодействий молекул вещества. *Геосферные* конфликты происходят между физическими макротелами внутри Земли, на ее поверхности (наиболее ярко проявляются в виде извержений вулканов и землетрясений), а также в атмосфере (проявляется у поверхности Земли в виде слабо предсказуемых по времени мощных электрических разрядов (молний), тропических циклонов, тайфунов, ураганов, смерчей, ливней и т.п.) и магнитосфере (проявляются в виде скачкообразных изменений состояния магнитного поля Земли). *Космические* конфликты происходят в звездных системах, галактиках и метagalактике в целом.

Экологические конфликты обусловлены существованием естественной природы, частью которой является человек, и искусственной, созданной человеком. В ряду экологических выделяют конфликты между человеком и природой особой — созданной руками человека.

Эту искусственную природу образуют различного рода производственные, коммуникационные, технологические, энергетические и другие технические системы (техносфера), а также живые организмы: растения, животные, микроорганизмы — посаженные, выведенные и выращенные человеком искусственным путем (искусственная биосфера). Искусственная природа занимает промежуточное положение между естественной природой и человеком. В ней обнаруживается определенная внутренняя самостоятельность, структурность и упорядоченность. Ее развитие происходит по своим законам, отличным от законов развития человеческого сообщества и естественной природы. Результатом этого могут быть как гармония, так и конфликты: «человек — техносфера», «человек — искусственная биосфера», «техносфера — искусственная биосфера» (рис. 1.4)¹.



Рис. 1.4. Типология экологических конфликтов

В наше время эти конфликты развиваются нарастающими темпами, приобретая черты антагонизма. В истории взаимоотношений человека и природы учеными выделяются следующие три стадии.

1. Приспособительная стадия — эпоха первобытности, когда человек жил, пользуясь дарами природы (рыболовство, охота, собирательство). В это время он не преобразовывал природу, а лишь приспосабливался к ней. Природа была «хозяином», а человеческое сообщество в целом выступало в роли «комменсала».

2. Утилитарная стадия (промышленные революции XVII—XVIII вв. — середина XX в.). Основной лозунг этого периода выразил советский биолог-селекционер И. В. Мичурин (1855—1935): «Мы не можем ждать милостей от природы; взять их у нее — вот наша задача». В целом такое взаимоотношение человека и природы можно охарактеризовать как «хищничество». Предпосылки к открытому конфликту уже зародились, но явные результаты еще не проявились. Природные ресурсы в это время были достаточно велики, а производственные возможности человечества еще малы, как и численность нашей популяции.

3. Коэволюционная стадия началась с осознания человечеством того факта, что к середине XX в. мир, созданный деятельностью человека (по терминологии В. И. Вернадского — ноосфера), становится соизмеримым с миром естественной природы и даже в некоторых

¹ Новосельцев В. И. Указ. соч.

аспектах превосходит его. Соответственно, дальнейшее продолжение отношений человеческого сообщества и природы в том же духе неминуемо должно было вызвать ответную реакцию природы, которая, возможно, уничтожила бы человечество. В результате осознания такой ситуации со второй половины XX в. отношение человека к природе стало меняться. Возникла идея партнерства, предполагающая совместное развитие (коэволюцию) в условиях конфликта типа «доброжелательная эксплуатация». В этом равновесном конфликте стороны хоть и оказывают друг на друга отрицательные воздействия, но вместе с тем находят некий компромисс, обеспечивающий им возможность совместного развития без глобальной катастрофы.

Первоначально создание и развитие искусственной природы следовало прогрессивной идее: освободить человека от тяжелого рутинного труда, обеспечить его продуктами питания, украсить мир комфортом и достатком, в целом улучшить жизнь людей.

Но, создав огромную по своим масштабам и энергетике искусственную природу, человек усилил свое воздействие на естественную природу (конфликт «человек — природа» перерос в конфликты «естественная природа — техносфера» и «естественная природа — искусственная биосфера») и сам стал участником конфликтов с техносферой и искусственной ноосферой. В этой связи в настоящее время достаточно остро стоит вопрос об изменении господствующего технологического уклада и образа жизни «развитых» стран, разрушающих сферу обитания всего человечества.

Социальные конфликты

Строго социальными конфликтами можно называть только те, центральным звеном которых выступает человек как социальная категория, а не как биологическое существо или физическое тело.

Если с самой общей точки зрения *конфликт* — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон (Новосельцев), то *социальный конфликт*, по нашему мнению, представляет собой специфическую форму социального взаимодействия по выявлению и разрешению социальных противоречий.

С практической точки зрения классификация социальных конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает использовать те или иные специальные технологии управления и разрешения.

Существуют различные подходы к систематизации социальных конфликтов, наиболее известные и востребованные предлагаются в табл. 1.1—1.3.

Типология Дарендорфа имеет строго научный характер и может быть продолжена современными исследователями по любым критериям.

Типология социальных конфликтов Р. Дарендорфа [8]

Критерий	Виды
По источникам возникновения	Конфликты интересов, ценностей, идентификации
По социальным последствиям	Успешные, безуспешные Созидательные, разрушительные
По масштабности	Локальные, региональные, межгосударственные, глобальные; микро-, макро-, мегаконфликты
По формам борьбы	Мирные, немирные
По направленности	Вертикальные, горизонтальные
По особенности условий происхождения	Эндогенные, экзогенные
По отношению субъектов к конфликту	Подлинный, случайный, условный, смещенный, ложный, неверно приписанный, латентный
По использованной сторонами тактике	Сражение, игра, дебаты

Таблица 1.2

Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия [1]

Потребности	Объект удовлетворения потребностей	Тип конфликта
Материальные	Ресурсы	Ресурсный конфликт
Социальные	Статус в группе, роль в межличностных отношениях	Статусно-ролевой конфликт
Духовные	Идея, норма, принцип	Конфликт из-за идей, норм, принципов

Таблица 1.3

Классификация социальных конфликтов по элементам, сферам жизни и деятельности общества

Элемент, сфера жизни и деятельности общества	Виды социальных конфликтов
Структура общества	Классовые Межгрупповые
Культура	Культурные, в том числе мировоззренческие, идеологические, культурно-бытовые и пр.
Экономика	Экономические, в том числе социально-экономические, социально-трудовые, производственные, организационные, ресурсные, торговые, за рынки сбыта и т.д.