

Тренинг разрешения конфликтов



**Степина Мария Николаевна
специальный психолог**

Понятие, структура, динамика и типология конфликта

1. Конфликт как социальное явление.
2. Причины социального конфликта.
3. Форма, структура и динамика конфликтов.

Типы конфликтов

1. Подходы к типологии конфликтов.
2. Внутриличностные конфликты: определение, особенности.
3. Семейные конфликты.
4. Понятие и разновидности организационно-управленческого конфликта.
5. Политический конфликт и политический кризис: понятие, типы, характеристика.
6. Этнополитические конфликты: природа, эволюция.
7. Профессиональные и производственные конфликты.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

- Бобрешова И.П. Конфликтология. Практикум.
- Дмитриев А.В. Конфликтология
- Зеленков М.Ю. Конфликтология
- Леонтьев А.А. Психология общения
- Ратников В.П. Конфликтология:
- <http://eclib.net/19/12.html>

Конфликт как социальное явление.

- **Конфликт (от лат. «conflictus» — столкновение)** — это такая стадия или форма развития противоречия, в которой существующие в явлении противоположности достигают состояния полярности, взаимного отрицания и снятия противоречия.
- В политической жизни конфликт проявляется в форме противоборства, столкновений, споров по поводу различного рода ресурсов и ценностей.

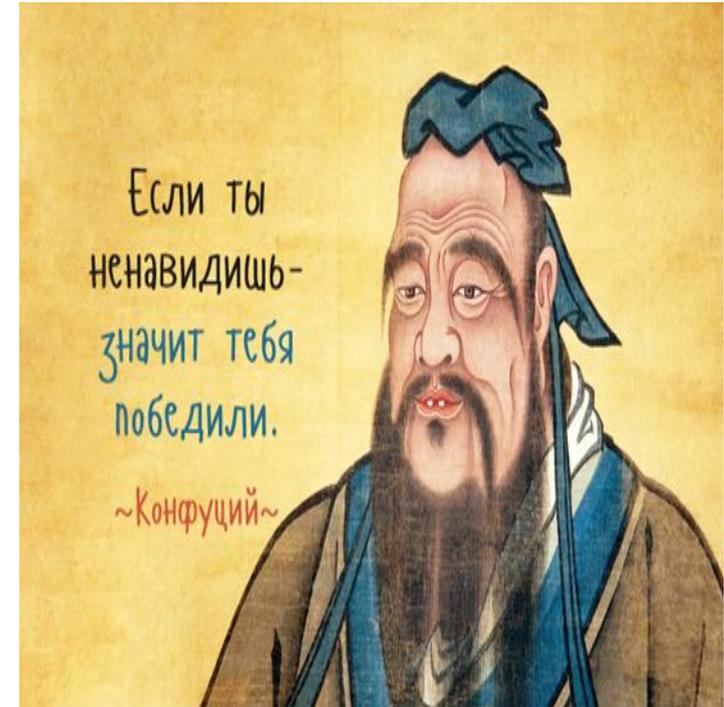
- **Конфликт** – столкновение противоположности направленных интересов, целей, желаний и позиций взаимодействующих, субъектов.
- Конфликт начинается с **инцидента**, когда одна из сторон предпринимает действия, ущемляющие интересы другой стороны.
- Различаются межгрупповые, этнические и межгосударственные конфликты.

- **Конфликтология** - отрасль обществознания и человековедения; область научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения.
- **Конфликтология** - это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

Первые попытки рационального осмысления природы социального конфликта принадлежат древнегреческим философам.

Конфликт как социальное явление.

- Конфуций ещё в VI в. до н. э. в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты, **порождают в первую очередь, неравенство и несхожесть людей.** Он наставлял, что **нужно улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор, достигать того, чтобы «тяжбы не велись».**
- Сам Конфуций обладал несомненными достоинствами, по словам его многочисленных учеников, был «ласков, добр, почтителен, бережлив и уступчив». Ему были чужды по крайней мере четыре недостатка: «склонность к домыслам, излишняя категоричность, упрямство, себялюбие».



- Известный античный философ-диалектик **Гераклит (ок. 530-470 до н.э.)** стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания.

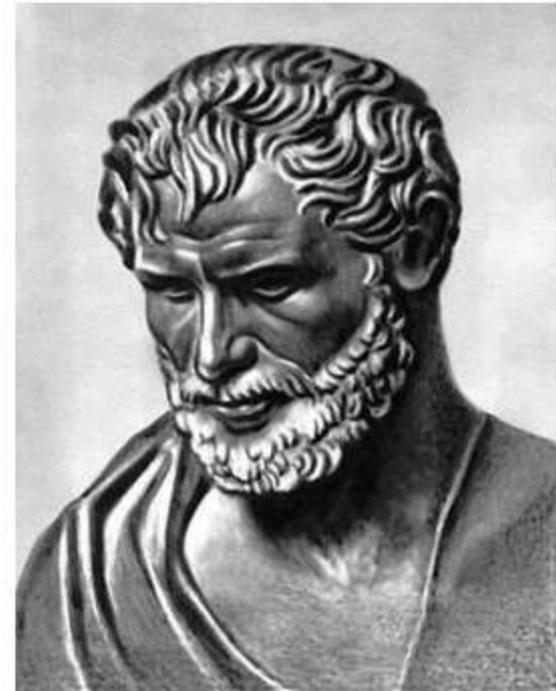
Гераклит о конфликтах

- Все подвержено вечному круговороту и взаимопревращению, в том числе и нормы человеческого общения - **в мире все рождается через вражду и распри.**
- Единственный всеобщий закон, царящий в космосе, - это **«война - отец всего и царь всего. Одним она определила быть богами, а другим - людьми, одних она сделала рабами, других - свободными».** Эти слова Гераклита – одна из первых попыток рационально обосновать позитивную роль борьбы в процессе общественного развития. **Конфликты здесь предстают как атрибут общественной жизни, неременное и важное условие общественного развития.**

Главное в философии:

- Началом всего сущего является **огонь**, наделенный свойствами божественности и вечности.
- Гераклита интересует и другая проблема – состояние мира: **как** он существует? «Все сущее, - отвечает философ, - течет (движется), и ничего не остается на месте». Ему приписывают изречение: «Нельзя дважды войти в одну и ту же реку". Все находится в постоянно меняющемся состоянии.
- Идя дальше в своих рассуждениях, он ставит вопрос о причине изменения и называет таковой борьбу противоположных сил: холодного и горячего, влажного и сухого и т.п.
Считается создателем диалектики, понимаемой как учение о единстве противоположностей.

Гераклит



Эпикур (341-270 до н.э.)

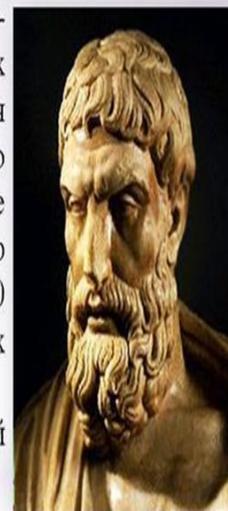
- Считал, что негативные последствия столкновений когда-нибудь вынудят людей жить в состоянии постоянного мира. Так мечты о бесконфликтном состоянии общества дополнились первыми теоретическими рассуждениями.



Эпикурейцы

Философия Эпикура /341-270 до н.э./ - противостояние против любых житейских невзгод, практическая система для обеспечения счастья. Начало и корень всякого блага - удовольствие, но не как утоление желания, а как избегание страдания. Эпикур (341-270 гг. до нашей эры) написал более 300 трудов, в том числе «О природе», «Об атомах и пустоте», «О богах», «О судьбе».

Его важнейший принцип гражданской жизни: «Живи незаметно».



Христианская философия

- В соответствии с заветами Евангелия стремилась, особенно в начальный период своего развития, доказать преимущества мира, согласия и братства между людьми. На рубеже II-III вв. видные ее представители развивали аргументацию, направленную против принципа несовместимости против вооруженных столкновений, которая, однако, не оказала существенного влияния на естественный ход исторического развития войн с «учением Христа» ставится под сомнение.

- Сложные и противоречивые оценки социальных конфликтов дала **эпоха Возрождения** - период интенсивного культурного и идейного развития стран Западной и Центральной Европы, переходный от средневековья к Новому времени. В то время с резким осуждением социальных столкновений и вооруженных **конфликтов выступали такие известные гуманисты, как Т. Мор, Эразм Роттердамский, Ф. Рабле, Ф. Бэкон.**

Эразм Роттердамский (1469-1536)

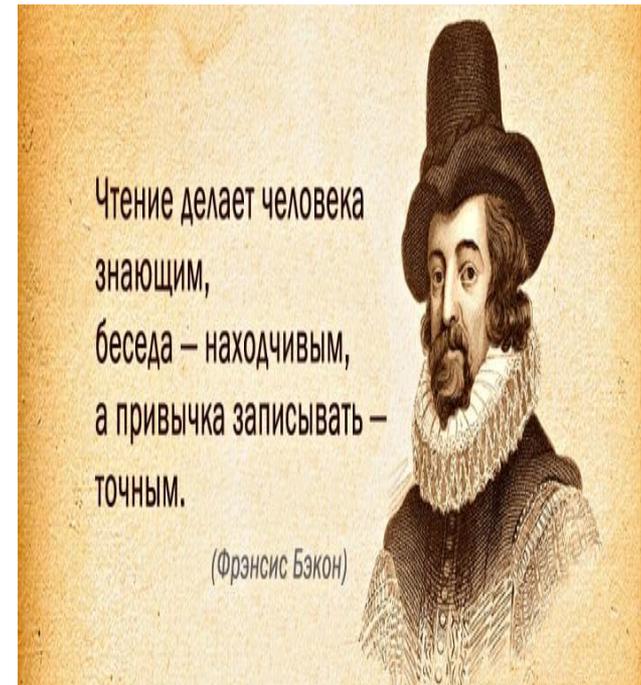
- В частности, не только отмечал тот факт, что **«война сладка для тех, кто ее не знает»**, но и указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается, подобно цепной реакции, вовлекая в орбиту своего воздействия все новые слои населения страны.
- Известный гуманист обращал внимание **«на сложность примирения противостоящих в конфликте сторон даже в том случае, если они стоят на сходных духовных позициях.** «Наибольшим абсурдом, - отмечал он, - является то, что Христос присутствует в обоих враждебных лагерях, как будто сам с собой ведет борьбу»



Высказывания о природе конфликтов английского философа-материалиста Ф р э н с и с а Б э к о н а (1561-1626)

Он впервые подверг основательному теоретическому анализу совокупность причин конфликтов внутри страны, **проанализировав материальные, политические и психологические условия социальных беспорядков, а также возможные способы их преодоления.**

Для Ф. Бэкона была характерна глубокая оценка **решающей роли материальных причин в возникновении социальных беспорядков.** Одной из них он считал бедственное материальное положение народа. **«Сколько в государстве разоренных, - замечает он, - столько готовых мятежников.** А если к разорению и оскудению знати прибавляется обнищание простого народа, опасность становится велика и неминуема, ибо мятежи, вызываемые брюхом, есть наихудшие».



XVIII в., Адам Смит - родоначальник классической политэкономии.

- В своей книге **«Теория нравственных чувств»** он выступил последовательным сторонником некой степени эгоизма, «любви к себе», но при неременной гармонии своекорыстных интересов с общими устремлениями людей к благополучию и счастью.
- Смит полагал, что причина, которая движет человеком в стремлении улучшить своё положение, повысить социальный статус, состоит в том, чтобы **«отличиться, обратить на себя внимание, вызвать одобрение, похвалу, сочувствие или получить сопровождающие выгоды»**. Он вместо моральных отношений между людьми поставил во главу угла **экономические интересы**.



Адам Смит (1723-1790гг.)

Причины
социальных
конфликтов кроются
в классовой
дискриминации

«Исследования о
природе и причинах
богатства народов»

- По-настоящему научный подход к восприятию конфликтов проявился только со второй четверти XIX в. Именно с того времени конфликты выдвинулись в ряд предметов для специального изучения. **Формирование конфликтологии как особой области изучения**
- Научному исследованию политических конфликтов положили начало работы К. Маркса, Э. Дюркгейма, М. Вебера. Фундамент конфликтологии закладывался при участии основателей социологии таких, как Огюст Конт, Герберт Спенсер.

В рамках общей теории конфликта выделяются два основных подхода к пониманию его сущности.

- **Согласно первому подходу, конфликт** — это норма жизни общества, естественная движущая сила социального развития (К. Маркс, Г. Зиммель, Р. Дарендорф).
- **Согласно второму подходу, конфликт** — это аномалия, дисфункция, сбой в процессе функционирования целостного социального организма, отклонение от нормы, чреватое социальной дестабилизацией и дезинтеграцией (Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Н. Смелзер).

- Происходило это вместе с развитием истории, социологии, права, этики, психологии и других социальных наук.
- Вслед за **Чарльзом Дарвиным**, который выдвинул теорию биологической эволюции, появился так называемый социальный дарвинизм - направление, сторонники которого **объясняли развитие общества биологическими законами естественного отбора наиболее приспособленных к выживанию и борьбы за существование.**

- **Эмиль Дюркгейм** - один из основоположников французской социологической школы - ставил знак равенства между общественным состоянием и социальной солидарностью. Он считал, что люди объединяются в общества не ради индивидуальной и групповой вражды, а вследствие взаимной потребности друг в друге.

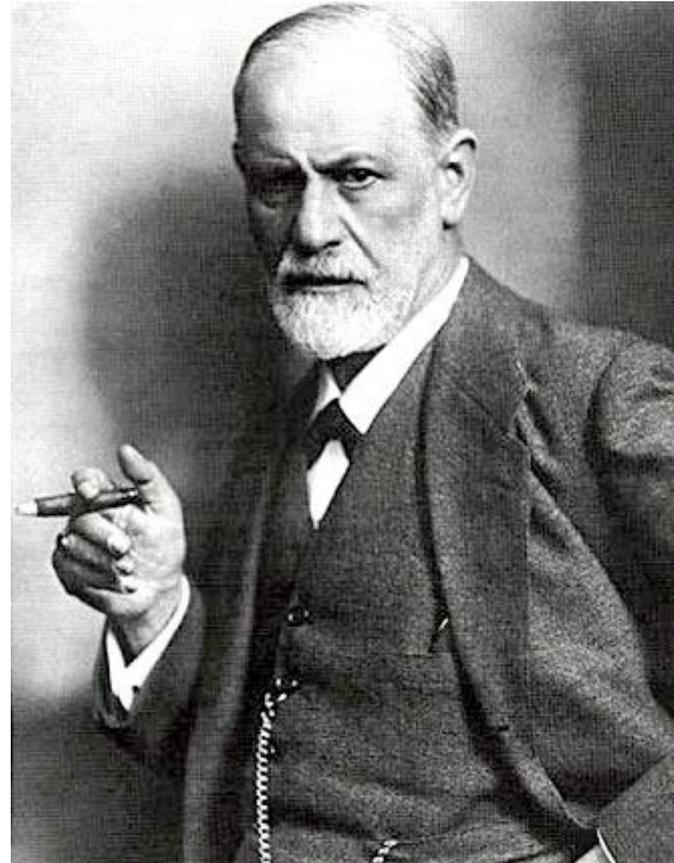
- Для **К. Маркса, М. Вебера**, субъектом эмоционального действия являлось не общество в целом, а больше индивид, положение которого связано с определённым социальным статусом

- **Георг Зиммель** специально занялся разработкой теории конфликта, исходя при этом не только из её социальной значимости, но и позитивной ценности как стимулирующего средства, фактора. Он ввёл в научный оборот термин «социология конфликта».

- **Артур Шопенгауэр** указывал на ряд нравственных предостережений: кто желает, чтобы его мнение было встречено с доверием, тот пусть высказывается хладнокровно и без горячности; запас снисходительности полезен, ибо предохраняет от пустых споров и ссор; надо, если это возможно, ни к кому не питать неприязни, никогда не выказывать гнева либо ненависти.

В отличие от социологов психологи, объясняя природу конфликтного поведения, ставили его в зависимость от психологических факторов

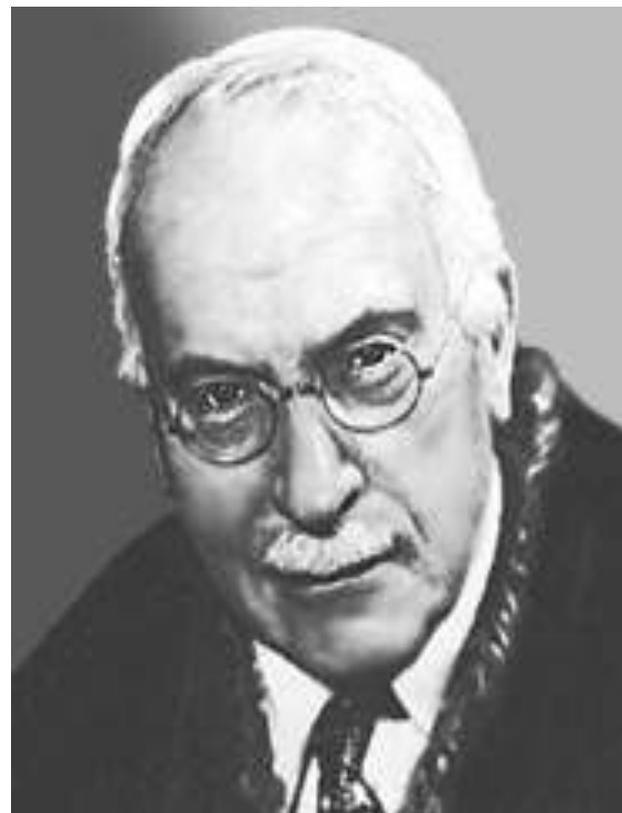
- В ранних работах **З. Фрейд** описывал конфликт как противоречие между бессознательными желаниями и сознательными требованиями морали, но позже обнаружил, что конфликт может быть полностью бессознателен, и для его рассмотрения была сформулирована трехкомпонентная структурная модель психики («сверх-Я», «Я» и «Оно»).



- **Альфред Адлер** утверждал, в противовес Фрейд, что личность нельзя брать в отрыве от общества, ибо человек - прежде всего социальное существо.
- Согласно взглядам А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. В этот период он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него комплекс неполноценности. Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, ее активность, образ мыслей и т.п. Этим и определяется внутриличностный конфликт.



- **Карл Юнг** отказавшись от фрейдистской теории сексуальности, придавал огромное **значение влечениям и тенденциям индивида** как на «поверхности» сознания, так и на подсознательном уровне, полагая, что поведение и поступки личности **определяют психическая энергия человека, её обращённость на внешнюю среду или во внутрь самой личности.**



- К началу XX в. интерес учёных, прежде всего социологов и психологов, к исследованию конфликтов определился со всей отчётливостью.
- Конфликт признавался **нормальным социальным явлением**. Указывалось на ряд биологических, психологических, социальных и других факторов, которые с неизбежностью порождают конфликты.

- **Толкотт Парсонс** рассматривал общество как систему отношений между людьми, связующим звеном которой являются нормы и ценности.
- По Парсонсу **возможность конфликта заложена в самом процессе социализации**, в ходе которого человек оказывается приобщённым не только к способам функционирования социальной системы, но и к нормам и ценностям соответствующей культуры.
- **В конфликт может перерасти несоответствие, определённая напряжённость, складывающаяся при социализации между внутренними физиологическими потребностями организма и потребностями человека в социальных отношениях.**



ТЕОРИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО КОНФЛИКТА Т. ПАРСОНСА

- Его идеи представлены в книгах «Структура социального действия», «Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения».
- Парсонс определял общество как особый тип социальной системы, который достигает самого высокого уровня самодостаточности по сравнению с другими окружающими системами.
- **Самодостаточность** – это функция обеспечения контроля над отношениями, возникающими в социальных системах, и внутренними механизмами, происходящими в самой социальной системе.
- **Конфликт в обществе** – неестественное и аномальное явление. Парсонс был убежден, что между всеми элементами общества нужно стремиться поддерживать бесконфликтные отношения, равновесие и сотрудничество. Парсонс развил эту идею «**социального порядка**», в которой над конфликтом доминирует достижение консенсуса в структуре отношений и общества.
- Таким образом, Парсонс отвергает конфликт как способ развития общества, чем вызывает в 1950-е гг. резкую критику научного сообщества, тем не менее его взгляды остаются весомой альтернативной позицией западной социологии. Развитие общества, по Парсонсу, возможно благодаря стремлению к **эффективному функционированию всех элементов общества**. С течением времени в обществе повышается адаптивная способность, которая препятствует образованию конфликтов и сбоев. Внутренняя интегрирующая функция социальной системы также способна помочь в сохранении консенсуса в общественных отношениях.

- **Льюис Козер, предлагая понимать под конфликтом «борьбу ценностей и претензий», усматривал в нём некую социальную напряжённость между тем, что есть, и тем, что должно быть, в соответствии с чувствами, взглядами, интересами определённых социальных групп и индивидов.**
- **Конфликты, по его мнению, выполняют важные функции, они необходимы как способ, которым общество время от времени разряжает напряжённую обстановку, разрешает коллизии и противоречия между отдельными людьми и социальными группами. В**



- **Немецкий социолог Ральф Дарендорф** полагает, что **конфликты в принципе не устранимы из общественной жизни, они вездесущи.** Однако люди имеют возможность для регулирования конфликтов, упреждения «социальных потрясений». Для этого важны три условия:

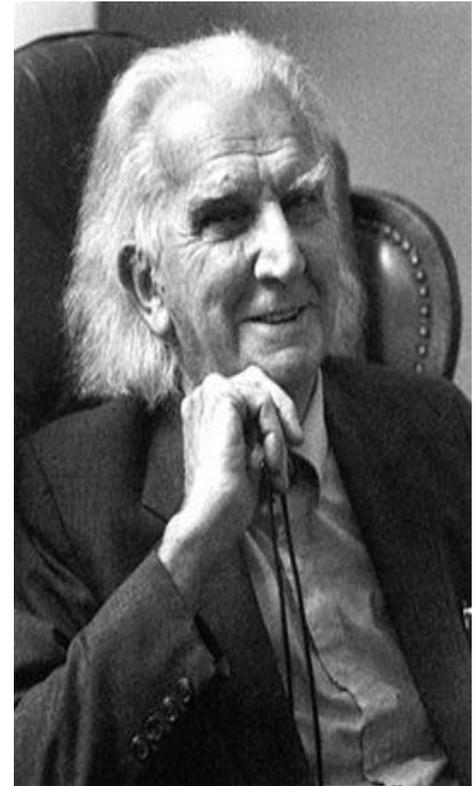
- 1) наличие ценностных установок, признание различий и противостояние конфликтующих;
- 2) уровень организации - чем выше степень организованности, тем легче достичь согласия и исполнения договорённостей;
- 3) взаимоприемлимость определённых правил, соблюдение которых позволяет сохранять или поддерживать отношения между сторонами, участвующими в конфликте.



- **Кеннет Боулдинг**

- В своем труде «Конфликт и защита: общая теория» (1963) он попытался отразить свою концепцию «Общей теории конфликта». Боулдинг убежден, что конфликт является характерной чертой любого процесса и любой среды в обществе, в том числе химической, биологической, физической. Независимо от условий, в которых родился конфликт, его функции, этапы развития, способы разрешения будут идентичными. **Конфликт – это всеобщая и универсальная категория.** Боулдинг объяснял это особой природой и формой поведения человека.
- **Человеку свойственно использовать насильственные методы в достижении своих целей, бороться с окружающими индивидами за необходимые ресурсы.**
- Боулдинг считает, что можно определить **главную причину конфликта – несовместимость потребностей** противоборствующих сторон. Или, по другому, принцип, который социолог назвал– **дефицитом и ограниченностью ресурсов, к обладанию которыми стремятся индивиды.**
- **Разрешать или предотвращать конфликты можно, также используя принципы бихевиоризма, в частности принцип научения.**
- По Кеннету Боулдингу, основу «социальной терапии» по «снятию», предотвращению конфликтов составляют три момента:

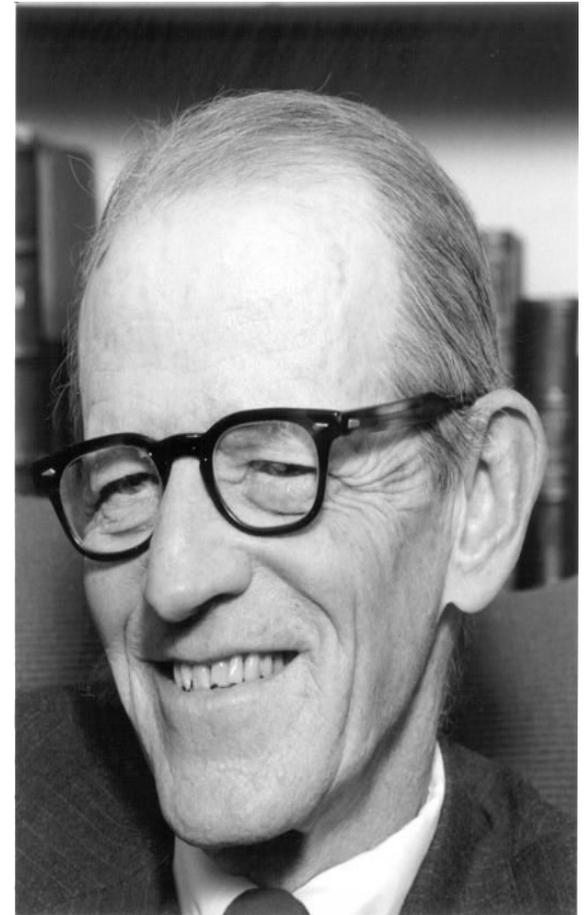
понимание причин возникающих противоборств; разумный выбор согласованных способов их устранения; нравственное совершенствование людей.



**Результатом исследований Элтона Мэйо
(американский социолог, один из
основателей американской
индустриальной социологии и доктрины
«человеческих отношений»)**

**стали рекомендации руководителям
индустриальных предприятий:**

- держать равновесие на людей в большей степени, нежели на выпуск продукции;
- идти смелее на замену индивидуального вознаграждения групповым (коллективным);
- дополнять экономическое стимулирование социально-психологическим, имея в виду поддержание благоприятной моральной атмосферы, повышение удовлетворённости работой, следование демократическому стилю руководства;
- использовать такие средства повышения производительности, как «гуманизация труда», «групповые решения», «просвещение служащих», паритетные отношения с профсоюзами.



ТЕОРИЯ АГРЕССИИ КОНДРАТ ЛОРЕНЦА

- Изучая поведение животных, Лоренц переносил полученные данные на человеческий организм. Он был сторонником эволюционного развития, поэтому полагал, что, как и животные, **человек с помощью инстинкта борьбы за выживание добивается своего более высокого положения по сравнению с другими.**

Лоренц выделяет три функции, которые выполняет врожденный инстинкт выживания в борьбе:

- 1) распределение групп людей по различным отдаленным друг от друга территориям;
 - 2) агрессия, составляющая основу в борьбе за выживание, влияет на генетические изменения – выживают только более сильные и агрессивные представители рода;
 - 3) сила организма и природная агрессия позволяют оберегать потомство, гарантируя его выживание.
- В этологии агрессия характеризуется не просто борьбой, а наличием злобы, ярости и не может характеризоваться критериями справедливости/несправедливости. Лоренц был убежден, **что в любом живом организме агрессия имеет свойства накопления, генерации и неуправляемого выхода.** Чем больше накапливается агрессии, тем легче спровоцировать ее выплеск. **В более сплоченных коллективах, где люди обладают знаниями друг о друге и приносят эмоции в отношения, агрессия наиболее естественна и быстрее проявляется.** При этом агрессия несет в себе позитивные последствия, так как способствует сохранению и эволюции рода или вида биологического организма.
 - Теория агрессии объясняет существующее насилие в мире человеческого общества, подчеркивая доминирование внутривидовой агрессии у животного и человека. Агрессии невозможно избежать, так как она является естественной для человека как биологического организма. Социальные нормы и правила, существующие в обществе, отчасти способны повлиять на агрессию, иногда даже контролировать ее. Смена деятельности или переориентация интересов человека выполняет регулирующую функцию для агрессии. Также успешными приемами в снижении агрессии в обществе обладают культура, традиции, ритуалы.

ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА И СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

РОБЕРТ ПАРКА

Роберт Парк (1864–1944) является основателем Чикагской школы в социологии, сложившейся в 1920е гг. в Америке в связи со стремительным ростом города Чикаго.

Социологию Парк определял «как науку о коллективном поведении» и поэтому исследовал все социальные процессы, которые так или иначе влияют на человека, заставляя использовать различные формы взаимодействия.

Парк выделил основные четыре типа взаимодействия:

- 1) соревнование;
- 2) конфликт;**
- 3) приспособление;
- 4) ассимиляция (слияние)

Любое социальное явление в обществе проходит эти типы взаимодействия и связано с природной средой, в которой оно развивается. Для Парка определяющим становится экологический подход, т. е. взаимодействие индивида с социальной и природной средой. Быстрый рост Чикаго как города мигрантов предполагал смешение форм, привычек, установок социального взаимодействия и давал совершенное поле для исследовательской деятельности.

- «Общество не может быть разъято, а потом вновь собрано», – считает Парк , объясняя это тем, что индивиды, составляющие общество, объединены. **Объединение индивидов выражается:**

– в привязанностях;

– привычках;

– внутренней структуре.

- В результате коллективных действий индивидов происходит объединение индивидов, через разделение труда образуются социальные институты. Такова концепция городского развития , которую предложил Парк . **То, насколько индивид свободен в коллективных действиях и может открыто самовыражаться, выбирать статус в социальной иерархии, свободно передвигаться и конкурировать за место в экономике, определяет значимость человека в обществе.**
- **Возникшее изначально соревнование за ресурсы и лучшие условия порождает конфликт социального взаимодействия среди индивидов или групп. Конфликт – основная стадия в переходе к новым условиям общества.**

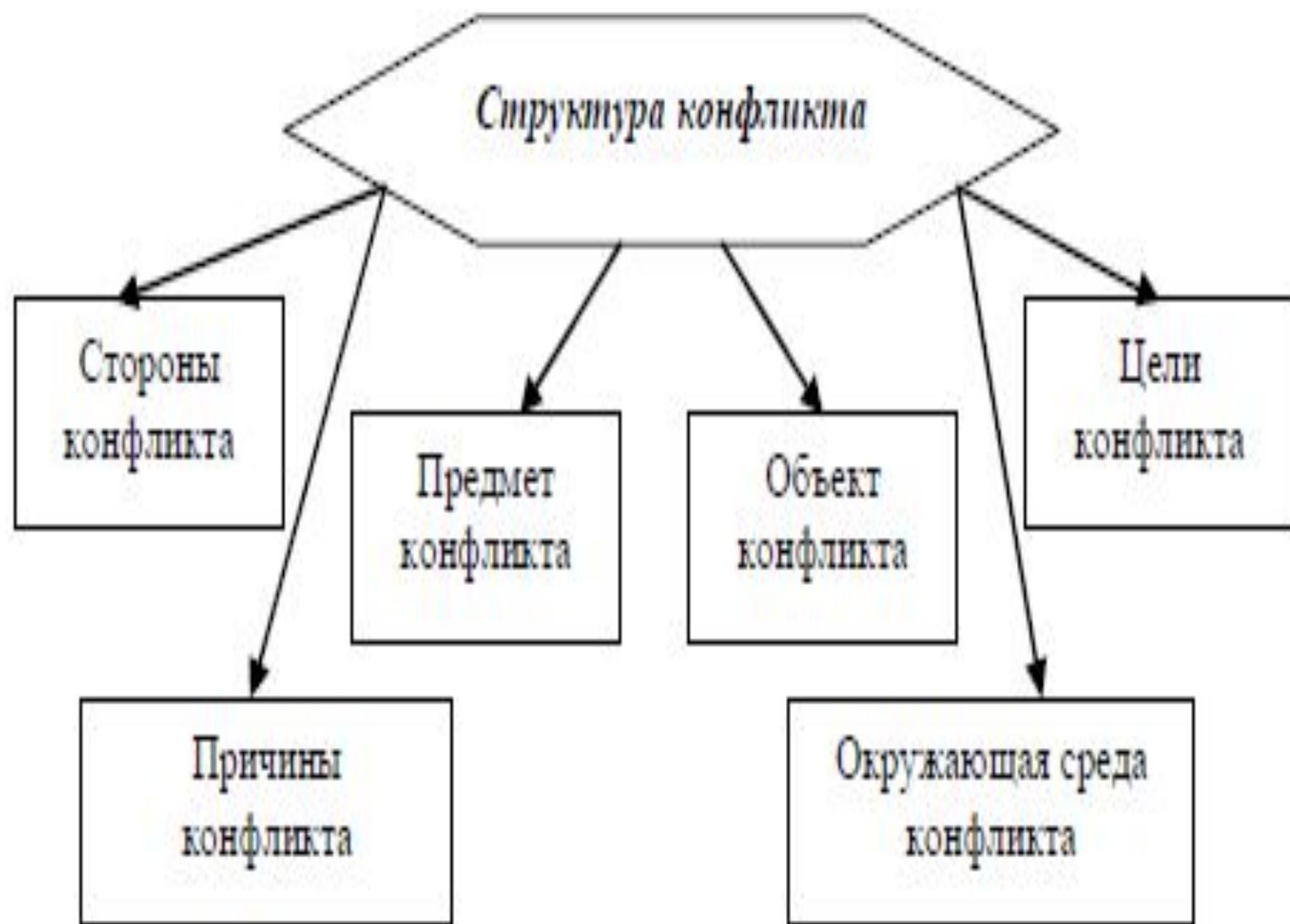
Рассуждая об основных идеях, высказанных в теориях общественного развития, целесообразно отметить качества всеобщности и актуальности для современных концепций конфликта.

- **В о – п е р в ы х**, это твердое убеждение в том, что конфликт является нормальным социальным явлением. Природе самого человека и общества присущи биологические, психологические, социальные и другие факторы, которые неизбежно порождают многочисленные и разнообразные конфликтные ситуации.
- **В о – в т о р ы х**, конфликты выполняют ряд позитивных функций в процессе общественного развития. Они обеспечивают общее прогрессивное движение общественной жизни, способствуют сохранению единства социальных образований, утверждению общезначимых норм и социальных ценностей.
- **В – т р е т ь и х**, осознается связь и зависимость между конфликтным состоянием общественного развития и типом социальной структуры, порождающим данное состояние, т.е. определяется состояние структурного конфликта.

- **В – ч е т в е р т ы х**, отстаивается тезис, что противоположность между правящим меньшинством и управляемым большинством является неизбежным и вечным явлением, вызывающим всевозможные трения, коллизии, конфликты.
- **В – п я т ы х**, осознается связь и зависимость между изменениями экономической, политической, духовной сторон жизни общества и конфликтными ситуациями, возникшими в результате этих изменений, т.е. определяется состояние функционального конфликта.
- **В – ш е с т ы х**, в процессе общественного развития определяется состояние динамического равновесия, когда несовпадающие интересы различных социальных групп взаимно уравниваются с помощью возникающих и разрешаемых конфликтов.

Структура

- Конфликтная ситуация содержит субъекты возможного конфликта и его объект.
- Для развития конфликта нужен инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другого.



1. Стороны конфликта. В любом конфликте есть конфликтанты - как минимум две конфликтующие стороны, к которым относятся отдельные индивиды и группы. Конфликты могут быть и многосторонними, когда во взаимодействии участвуют более двух сторон. Конфликтантов можно различать по следующим объективным характеристикам:

- по ролям;
- по рангам оппонентов;
- по социальному статусу;
- по потенциалу (силе);
- по интересам;
- по позиции.

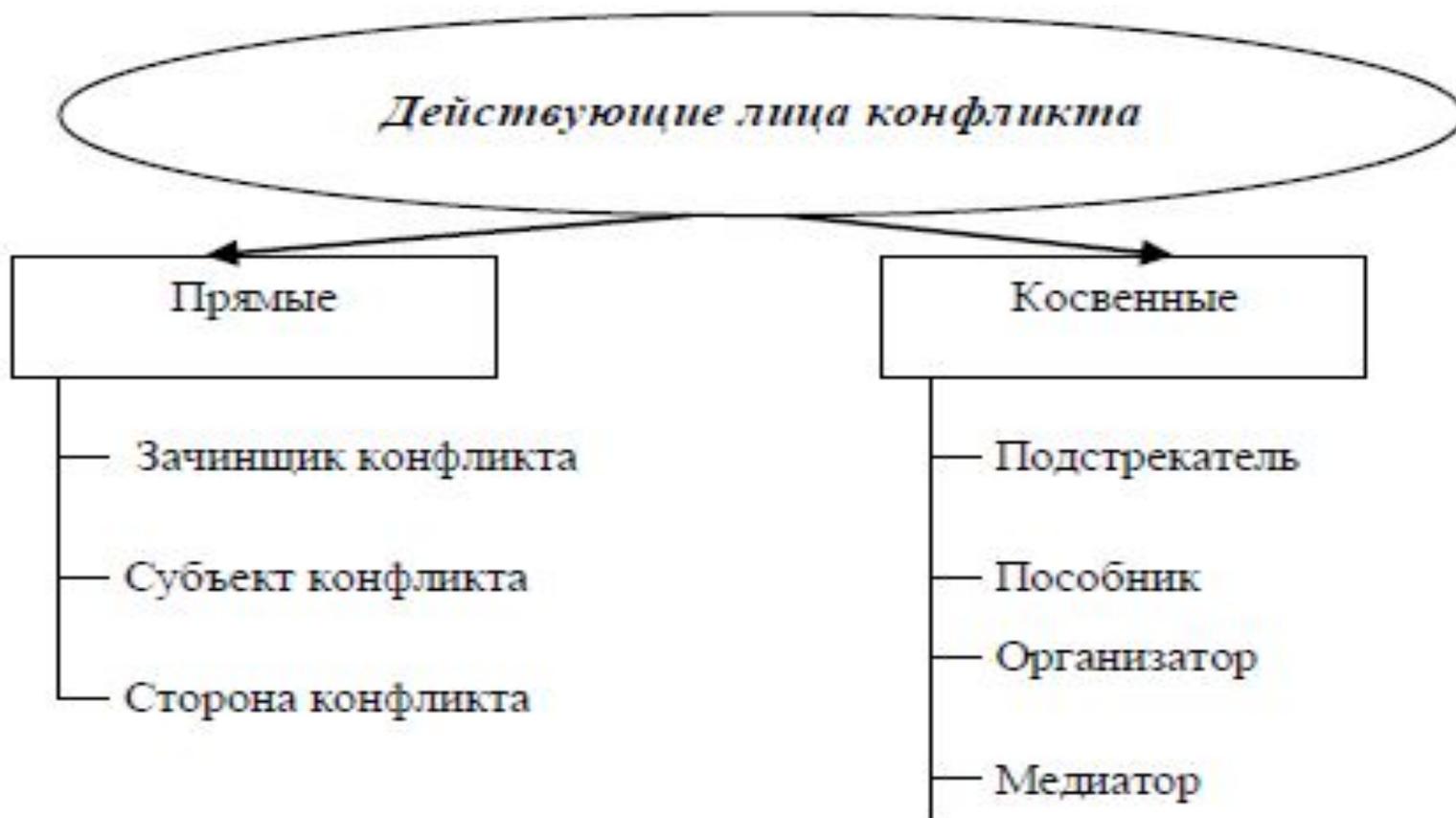
- **По ролям** (совокупности прав и обязанностей). Роли различаются по включённости в конфликт, которая может быть:
 - прямой и активной, по которой можно определить субъектов (или оппонентов) конфликта;
 - косвенной и вспомогательной, по которой можно определить тех, кто их явно или неявно поддерживает, это участники конфликта.
- **По рангам оппонентов:**
 - оппонент 1 ранга - человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий собственные интересы;
 - оппонент 2 ранга - отдельные индивиды, преследующие групповые интересы;
 - оппонент 3 ранга - структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
 - оппонент 4 ранга - государственные структуры, выступающие от имени закона.
- **По социальному статусу** - общему положению личности или группы в обществе, связанному с определённой совокупностью прав или обязанностей.
- **По потенциалу (силе)** - возможностью и способностью сторон конфликта реализовать свои цели вопреки противодействию оппонента; это вся совокупность потенциальных и актуальных средств и ресурсов стороны конфликта. Американский социолог Элвин Тоффлер выделяет, согласно западным стандартам, три наиболее важных **источника силы: насилие, богатство, знание**. Насилие - низкокачественная сила, может быть использована только негативно. Богатство может быть использовано как позитивно, так и негативно. Оно гораздо гибче, чем принуждение силой. Поэтому богатство есть сила среднего качества.

Сила наивысшего качества исходит из применения знаний. При этом ложные и двусмысленные факты, наряду с правдивыми фактами, научными законами, религиозными взглядами, являются оружием силовой игры и выступают формами знания. Знание выступает наиболее демократическим источником силы.

- **По интересам - эмоциональное состояние, связанное с осуществлением познавательной деятельности и характеризующееся** побудительностью этой деятельности, преимущественной её направленностью на какой-либо объект.
- **По позиции** - то, о чём заявляют друг другу стороны конфликта. Интересы от позиции отличаются наличием побуждения.

Помимо сторон конфликта выделяют и иные структурные элементы. Прежде всего, это зона разногласий, или предмет конфликта.

Действующие лица конфликта



- Важно различить следующих действующих лиц (участников) конфликта (зачинщик, субъект, сторона конфликта)
- **Участником конфликта** может быть любой человек, а также организация или группа лиц, которые принимают в нём участие, не обязательно отдавая себе отчёт о целях и задачах конфликтного состояния. **Участники конфликта делятся на прямых и косвенных.**
- **Зачинщик конфликта** является прямым участником конфликта. Зачинщик конфликта - это инициатор выяснения противоречивых отношений.
- **Субъектом конфликта** выступает та личность, организация или группа, которая способна создавать конфликтную ситуацию, т.е. прочно и относительно самостоятельно влиять на ход конфликта в соответствии со своими интересами, оказывать влияние на поведение и положение других, вызывать важные изменения в социальных отношениях. Субъект конфликта заинтересован вовлечь в конфликт как можно больше участников, для этого им применяется тактическое действие, в результате чего интересы этого участника также могут быть замешаны в данную конфликтную ситуацию, а впоследствии другая сторона для него станет противником.
- **Сторона конфликта** - новое единство, объединённое из распавшихся частей прежнего единства вокруг вновь возникающих интересов, способное действовать в конфликте как самостоятельное целое.

- **Эпизодическая роль в конфликте может принадлежать косвенным участникам конфликта, которые характеризуются ролевым поведением.**

Выделяют следующих косвенных участников конфликта.

- **Подстрекатель, провокатор** - это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать, его задача в том, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами.
- **Пособник, союзник, группа поддержки** - лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами. При групповых конфликтах, особенно если в них участвует толпа, многие присутствующие люди фактически выступают как пособники основных участников. Кто-то выкрикивает лозунги, бросает камни, палки.
- **Организатор** - лицо, планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др.
- **Медиаторы (посредник, судьи)** - третья сторона в конфликте и его косвенные участники.

Косвенные участники конфликта могут:

- - провоцировать конфликт (подстрекатель, провокатор, его цель - спровоцировать конфликт для достижения собственных интересов);
- - поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно (пособник, союзник или группа поддержки);
- - организовать конфликт (организатор конфликта - тот, кто его планирует и руководит его протеканием);
- - содействовать уменьшению остроты или полному прекращению конфликта (посредник, медиатор, судьи).

2. Предмет конфликта - то, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта; это то противоречие, ради разрешения которого стороны и вступают в конфликт.

3. Объект конфликта - конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т. д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Условием конфликта является притязание одной из сторон на неделимость объекта, владение им.

- Существует три типа объектов конфликта:
- 1) объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-нибудь невозможно;
- 2) объекты, которые могут быть разделены на части в различных пропорциях;
- 3) объекты, которыми участники конфликта могут владеть совместно (это ситуация мнимого конфликта).

4. Цели конфликта - субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами;

5. Причины конфликта - у всех конфликтов есть несколько причин, основными из которых являются ограниченность ресурсов, которые надо делить, различия в целях, представлениях и ценностях, манере поведения, уровне образования и т.д. Причины конфликтов необходимо знать для их устранения и предупреждения, преодоления или конструктивного разрешения.

6. Окружающая среда - совокупность объективных условий конфликта. Среда конфликта оказывает большое влияние на причины его возникновения и его динамику. С точки зрения уровней социальной системы различают макро- и микросреду. Макросреда - это совокупность условий взаимодействия людей, влияющих на большие социальные группы и государства. Микросреда влияет на малые группы, внутриличностное самочувствие и межличностное взаимодействие. По природе составляющих её компонентов можно выделить физическую (гео, климатическую, экологическую и пр.) и социальную (социальные условия, в которых развивается конфликт, включая его косвенных участников) среду. Поэтому можно говорить о том, что каждый конфликт имеет характеристики:

- - пространственные: географические границы, сферы возникновения и проявления конфликта, условия и повод возникновения, конкретные формы проявления, средства и действия, которыми пользуются субъекты, результат конфликта;
- - временные: длительность, частота, повторяемость, продолжительность участия каждого субъекта, временные характеристики каждого из этапов;
- - социально-пространственные: количество и интересы людей, втянутых в конфликт.
- Конфликт неустраним до тех пор, пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода).

Причина конфликтов

Основой всех конфликтов являются противоречия, возникающие между людьми или внутри структуры самой личности. Именно противоречия и вызывают противоборство между сторонами конфликта. При этом выделяют:

- **объективные** (не зависящие от сознания людей) противоречия, играют ключевую роль в возникновении конфликтов в обществе;
- **субъективные** (обусловлены субъективными личностными факторами);
- **мнимые** (однако если они имеют для человека существенное значение, то могут порождать конфликтную ситуацию).

- **М. В. Меткин**

КОНФЛИКТОЛОГИЯ учебное пособие.

Основные причины возникновения конфликтов могут быть трёх разновидностей:

1. объективные,
2. псевдообъективные
3. эмоциональные.

1. Объективные источники конфликта

- **Объективные источники конфликта** - это проблемы которые должны быть решены или вопросы по которым следует принять решение. Каждая сторона имеет свою позицию, и аргументы нужны для того, чтобы убедить противоположную сторону изменить свою позицию или принять другую.
- Если только не принята политика избегания обсуждения разногласий, то неизбежно найдутся аргументы. Эти аргументы касаются проблемы предмета разногласий. Можно аргументировать, например, свою позицию относительно того, чья очередь выполнять ту или другую работу перед своим коллегой. С помощью аргументов можно отстаивать свою правоту перед руководителем. **Аргументы относятся к объективным проблемам вызывающим конфликт.**

2. Псевдообъективные источники конфликта.

- Псевдообъективные источники, это эмоциональные источники выдаваемые за объективные
- Многие люди сталкивались с тем, что новые отношения доверия и близости рождаются в результате конфликта, даже если его объективные причины не ликвидированы. Более того, такое иногда случается, даже если нет обращения к эмоциональным источникам.
- В ходе конфликта часто появляются новые темы споров, разногласий, которые не имеют ничего общего с исходными объективными источниками. Между тем, если достигается согласие по основным вопросам, эти казалось бы важные противоречия игнорируются, аргументы в защиту связанной с ними позиции становятся ненужными. Это объясняется тем, что такие на первый взгляд объективные источники лишь маскируют истинные интересы людей, участвующих в конфликте. Источники остаются объективными лишь до тех пор, пока представляют собой отражение реальных интересов. Источники становятся псевдообъективными, когда отражают потребности человека

3. Эмоциональные источники конфликта

Конфликт - это не простое различие в позициях, различия, лишённые эмоциональной окраски редко воспринимаются как конфликт, а скорее как просто предмет для обсуждения, разговора. Необходимо принимать во внимание и эмоциональные источники конфликта. **Они непосредственно связаны с базовыми потребностями людей. Поэтому эмоциональные источники конфликта можно представить в следующем виде:**

1. Эмоции, связанные с потребностью контролировать людей, влиять на них, добиваться желаемого социального статуса.
2. Эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей, переживать принадлежность к значимой для себя группе.
3. Эмоции, связанные с потребностью справедливости, со стремлением к равенству и честности во взаимоотношениях.
4. Эмоции, связанные с самоиндификацией - с потребностью в автономности, самореализации, позитивном образе - Я, в утверждении собственных ценностей.

Полнота данной категоризации в данном случае несущественна. Главное это то, что эмоциональные источники конфликта существуют вместе с объективными. С определённой точки зрения они и составляют то, что отличает конфликт от разногласий. **Объективные источники конфликта переживаются как важные только в том случае, если воспринимаются как средства ослабить эмоциональное напряжение, вызванное неудовлетворённостью тех или иных потребностей.**

Следует рассмотреть наиболее уязвимое место в конфликте, называемое **конфликтогеном**.

- **Конфликтогены** - это источники конфликтов: люди, отношения, события, состояние дел .
- Персональные конфликтогены возникают на уровне рабочих мест и чаще всего сводятся к личности, а иногда - к группе. Наиболее простой способ установления конфликтогенов на персональном уровне - **это социометрия**. Здесь речь идёт о столкновении интересов различных людей.
- **Организационные конфликтогены** связаны с неэффективной организацией рабочих циклов, распределения работ и делегирования полномочий: слабая организация работы, например когда одни перегружены ею, а другие ищут возможности для приложения собственных ресурсов; отсутствие контроля или возможностей контроля; неэффективный стиль управления.
- **Производственные конфликтогены** детерминированы заданным производственным алгоритмом - срывы по работе, потеря позиций в конкуренции, закрытие или частичное сокращение данного вида деятельности и пр.
- **Организационные конфликтогены** опережают производственный процесс, поскольку заложены в рабочую среду как данное (исходное положение). Каждый конфликтоген актуален сам по себе и ещё более актуализирует другие конфликтогены (на стадии конфликтных ситуаций) до тех пор, пока система - организация - не ощущает (осознаёт) опасность такого развития ситуации.

Причина конфликта - это различные обстоятельства, силы, желания и т. п., вызывающие противоречия в интересах разных сторон и приводящие к их противостоянию.

Объект конфликта, а значит, и причины конфликтной ситуации формируются:

- в зависимости от желания и воли субъектов - участников конфликта; такие причины называются субъективными;
- вне зависимости от воли сторон, из-за сложившихся внешних обстоятельств; такие причины называются объективными.

В современной конфликтологии выделяют существование четырёх групп причин.

1. Объективные

- социальные;
- политические;
- экономические;
- идеологические и иные.

2. Организационно-управленческие

- **структурно-организационные** (ошибки в проектировании структуры, изменение структуры и постепенное несоответствие деятельности; проблемы в технической структуре: неодинаковая оснащённость рабочих мест, изматывающий темп работы; проблемы во властной структуре: несоразмерность прав и обязанностей, компетенций и ответственности, распределения власти в целом);
- **функционально-организационные** (неоптимальные функциональные связи с внешней средой, между структурными подразделениями организации; взаимозависимость задач; неправильное распределение ответственности; ограниченность ресурсов, которые нужно делить между отдельными работниками; неудовлетворительные коммуникации: отсутствие, искажённость или противоречивость информации; слабость контактов руководства и рядовых сотрудников);
- **лично-функциональные** (неполное соответствие работника занимаемой должности по моральным, профессиональным и другим качествам; противоречивость должностных инструкций; различие формальных требований к работнику; противоречивость требований профессиональных и личных);
- **ситуативно-управленческие** (ошибки в принятии и исполнении управленческого решения).

3. Социально-психологические:

естественное столкновение интересов людей в процессе их жизнедеятельности;

- **конфликт ценностей:** между свободой и равенством, справедливостью и неравенством, коллективизмом и индивидуализмом, ксенофобией (вражда к иностранцам) и открытостью к миру, демократией и авторитарностью, стремлением к общественной собственности и ориентацией на частную собственность);
- **потери и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации** (недостаток словарного запаса, времени для общения, внимания или понимания; невозможность высказать понимание из-за бессознательных причин);
- **разбалансированное ролевое взаимодействие людей.**
- **выбор разных способов оценки результатов деятельности**

существует 5 способов оценки:

1. сравнение с идеальным положением дел,
 2. требование к данной деятельности по нормативам,
 3. степень достижения цели деятельности,
 4. сравнение с результатами, достигнутыми другими людьми при выполнении той же деятельности,
 5. сравнение с положением дел в начале деятельности;
- (при этом, оценивая других людей, мы используем способы 1 - 4, оценивая же себя, - 4 и 5);

разный подход к оценке одних и тех же должных событий внутригрупповой фаворитизм, соревнование и конкуренция, ограниченная способность к децентрации (изменению собственной позиции в результате сопоставления с позицией других людей);

концепция депривации Ежи Вятра - польского исследователя (состояние, **при котором расходятся между собой ожидания людей и возможности их удовлетворения**, в частности работает случай **условной депривации**, впервые описанный французом А. де Токвилем в классической работе «Старый порядок и революция» в XIX в.: *«Революция может вспыхнуть не тогда, когда массы живут абсолютно хуже, а тогда, когда после этого их жизнь стала несколько легче и появились необоснованные ожидания быстрого улучшения положения»*);

- стремление больше брать, чем отдавать;
- стремление к власти;
- психологическая несовместимость.

4. Личностные:

- субъективная оценка поведения партнёра как недопустимого (возможное поведение оценивается как желательное, допустимое, нежелательное и недопустимое);
- к разным людям разный подход и у разных людей разный подход из-за стремления к власти, эгоизма, реального настроения);
- низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, **акцентуации характера** (чрезмерная выраженность отдельных черт характера).

- В качестве причин конфликта стороны могут ссылаться на те обстоятельства, которые и в действительности создали данную конфликтную ситуацию. **Эти причины называются истинными.**
- Тем не менее в конфликте очень часто сторонами делается ссылка на те обстоятельства, которые на самом деле нельзя называть причинами данного конфликта. Цель применения таких приёмов - отвлекающие или заблуждающие манипуляции для сокрытия истинных причин. **Такие причины называются вымышленными.**

-

Существует несколько уровней конфликтов и, соответственно, вызывающих их причин .

На каждом из этих уровней формируются свои специфические причины конфликта. Тем не менее можно выделить ряд причин независимо от того, на каком уровне возникает конфликт:

1) **нехватка ресурсов** - к ресурсам относятся власть, энергия, деньги, время и другие материальные, информационные и трудовые ресурсы;

2) **организационные причины** - несправедливая или неэффективная организация взаимодействия и распределения ресурсов, задач, а также системы контроля и оценки деятельности;

3) **ценностные причины** - различия в профессиональных, религиозных, культурных, региональных, политических и других ценностях, убеждениях, оценках справедливости;

4) **поведенческие причины** - задевающее чувство собственного достоинства субъекта, угрожающее его безопасности, непредсказуемое, эгоистичное, «несправедливое» поведение.

причины конфликтов:

- стрессовое состояние партнёров;
- агрессия со стороны партнёра или посторонних субъектов;
- неадекватное восприятие партнёра;
- настроение;
- слабая мотивация;
- различие в статусно-ролевых позициях;
- сложившийся стереотип не в пользу партнёра;
- манера убеждения и аргументации;
- установка на победу;
- излишняя конформность;
- диссонанс, вызванный большим количеством вариантов решения;
- неприязнь по отношению к ситуации (проблеме) и партнёру;
- различия в интересах, ценностях и др.

Различия между людьми являются одной из ведущих причин конфликтов.

Факторы влияющие на совместимость :

- Различное мировосприятие.
- Различное отношение людей к своим обязанностям.
- Разное понимание смысла выполняемой работы.
- Различная степень подготовленности к выполняемой работе.
- Противоположность интересов.

Дезорганизация общества как причина социального конфликта

- Прежде всего, такой объективной причиной социальных конфликтов является, по мнению известного польского социолога Я. Щепаньского, дезорганизация общества, т.е. выход производственных (остановка производства и безработица), экономических (инфляция, невыплата заработной платы и т.п.), социальных (неравенство между разными социальными группами), политических (распад СССР, война в Чечне и т.п.), идеологических (борьба либерализма и коммунизма в постсоветской России) процессов за пределы существующих в обществе норм и Угрожающих интересам индивидов, социальных групп, организаций.

Неравенство возможностей социальных субъектов

- В качестве объективных причин социальных конфликтов часто называют неравенство возможностей социальных субъектов в бытовой, экономической, политической, национальной, образовательной, религиозной сферах.
- Это неравенство относится к ресурсам, статусам, ценностям субъектов.

Функции конфликтов

Связанны со смыслом, назначением, целями конфликтов.

1) позитивные функции конфликтов:

- а) разрядка напряженности между противоборствующими сторонами, своеобразный «выхлопной клапан» для отрицательных эмоций;
- б) движущая сила (стимулятор) изменений – обостряются отношения, чтобы стимулировать перемену в действиях партнера;
- в) информационно-коммуникативная функция – позволяет лучше узнать друг о друге, после чего бывшие враги могут стать друзьями;
- г) формирование компромиссов в отношениях между индивидами и группами людей, когда в результате споров «рождается истина», происходит переоценка ценностей, пересмотр прежних взглядов и убеждений.

2) негативные функции конфликтов:

- а) дезинтеграция отношений – разрушение социальных и психологических связей в группах людей, организациях, обществе в целом;
 - б) ликвидация сторон – когда противоречия достигают антагонистической стадии развития, может произойти физическое или статусное уничтожение одного или нескольких участников конфликта.
- То есть, можно сказать, что конфликты бывают созидательные и разрушительные. Важно не избегать конфликтов. Это практически невозможно. Они – часть человеческой жизни. Надо направлять конфликты в созидательное, а не разрушительное русло, стремиться влиять на причины, их порождающие.

Форма

Конфликт может выражаться в скрытой и открытой формах.

- **Скрытая форма конфликта** – состояние неудовлетворенности, внутреннее несогласие с действиями, решениями руководителя, актива. Это может проявляться в формальном исполнении требований, равнодушии, высокомерии, самоизоляции от коллектива, интригах.
- **Открытая форма может быть активной и пассивной.**
- **Активная форма конфликта** – открытые столкновения: острые ссоры, споры, бунт, драки, отказ выполнять требование, задание, разные формы неподчинения, саботаж, мстительность, агрессивность, аффективные действия.
- **Пассивная форма конфликта** – выражается в сознательном уходе в мир фантазий, наркомании, алкоголизме.

Формы выражения конфликта во многом зависят

- от уровня развития личности,
 - коллектива, возраста участников конфликта, их индивидуального жизненного опыта,
 - личностных качеств,
 - типа конфликта,
 - специфики деятельности коллектива,
 - от стиля управления коллективом.
-
- Умение управлять конфликтными отношениями представляет собой одну из сложных социально-психологических и педагогических проблем. Вовремя и успешно разрешенные конфликты вносят существенные коррективы в социально-психологический климат коллектива, способствуют формированию устойчивости индивида в ситуации повышенной сложности, умения принимать своевременное, правильное решение без эмоциональных взрывов.
-
- Существует прямая зависимость между успешностью разрешения конфликта в детском коллективе и той позицией, которую занимает педагог по отношению к данному явлению.

Типология конфликтов

Внутриличностный конфликт

Межличностный конфликт

Внутригрупповой конфликт

Межгрупповой конфликт

Внутриорганизационный

Профессионально-
производственный

Социальный

Эмоциональный

Вертикальный

Горизонтальный

Линейно-функциональный

Ролевой

- **Анатолий Яковлевич Анцупов** предлагает классифицировать конфликты с участием человека (социальные и внутриличностные) и без участия человека (зооконфликты)
 - экономические;
 - правовые;
 - этнические;
 - трудовые;
 - социально-психологические;
 - нравственные;
 - семейные.

По отношению к иерархической структуре:

- конфликты «по вертикали» (начальник - подчинённый, вышестоящая организация - нижестоящая организация);
- конфликты «по горизонтали» (между руководителями одного ранга, между коллегами);
- конфликты «по диагонали» (косвенная подчинённость).

В зависимости от количества конфликтующих сторон:

- монополярные, когда конфликтуют с самим собой. Внутриличностный конфликт является одним из типов монополярных конфликтов;
- биполярные, когда две стороны конфликтуют между собой;
- многополярные, когда рассматривается конфликт между тремя и более сторонами по разной линии противостояния.

В зависимости от причин возникновения:

- объективные;
- субъективные.

В зависимости от отношений субъектов друг к другу:

- антагонистические, когда стороны занимают непримиримую в отношении друг к другу позицию;
- компромиссные, когда стороны склонны к достижению согласия.

По последствиям:

- конструктивные, приводящие к укреплению системы;
- деструктивные, нарушающие стабильность развития системы;
- нейтральные, не затрагивающие в целом стабильность системы.

По отношению к объекту конфликта:

- эмоциональные, когда объект отсутствует и конфликт возникает и развивается по причине неприязни, зависти и прочих отрицательных эмоциональных состояний конфликтующих в отношении друг к другу;
- деловые, когда конфликт строго зависит от объекта и на него ориентированы конфликтующие стороны.

По степени управляемости:

- организованные, когда возникновение конфликта предусмотрено заранее и есть возможности направить его в определённое русло;
- стихийные, не поддающиеся управлению и развивающиеся хаотично.

По степени осознанности сторонами ситуации как конфликтной:

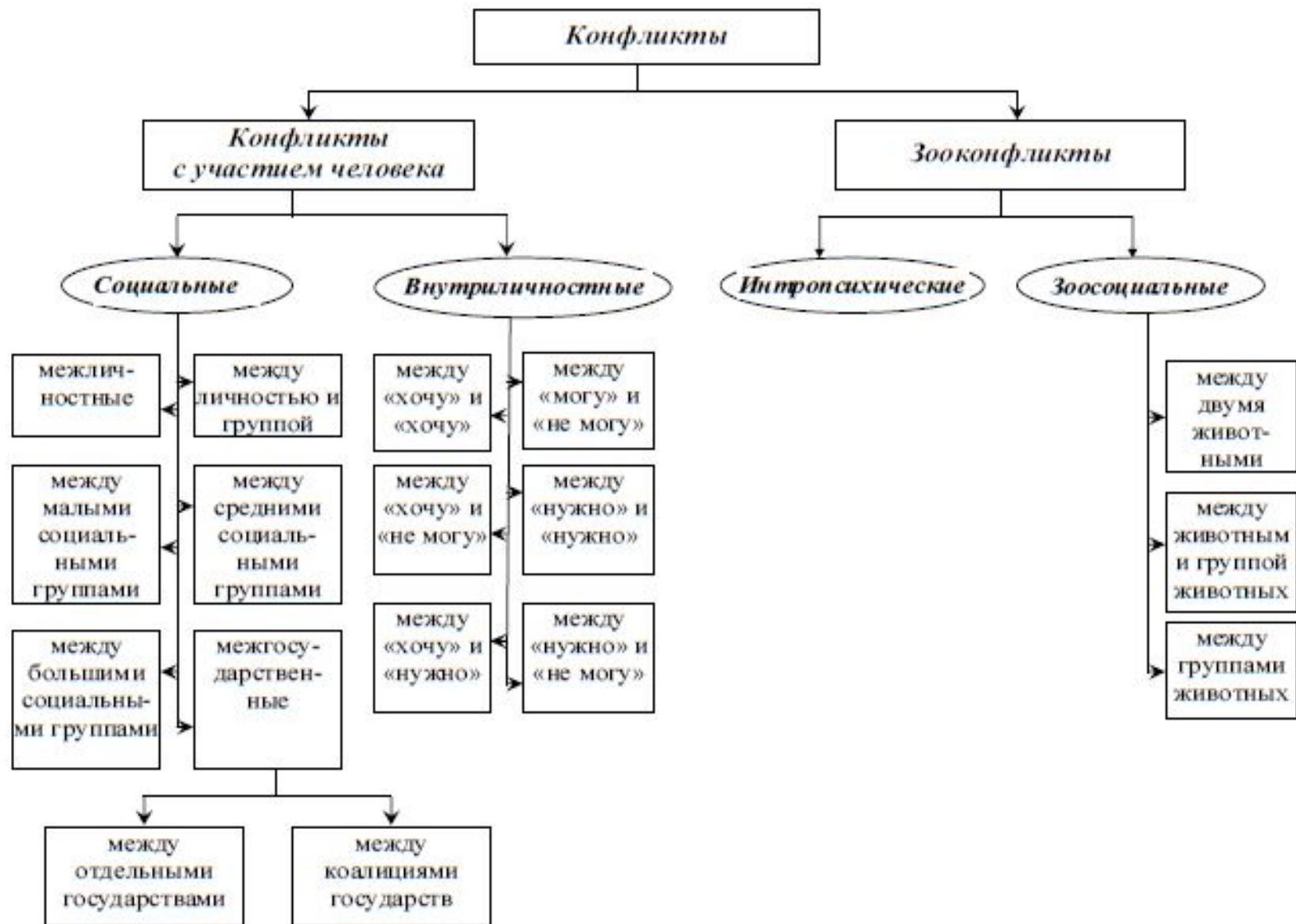
- сознательные;
- бессознательные.

По использованной сторонами тактике:

- «сражение»;
- «игра»;
- «дебаты».

Конфликт внутриличностный (внутрипсихический)

- Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства.



Конфликт внутриличностный (внутрипсихический)

- Как правило порождение амбивалентных (двойственных) стремлений субъекта.

В психоанализе Фрейда –изначальная и постоянная форма столкновения противоположных принципов, влечений, амбивалентных стремлений и т.п. в которых выражается противоречивость человеческой природы. Конфликт может выступать как форма взаимодействия противоречивых импульсов бессознательного и сознательного – Оно и Сверх –Я.

хочу и хочу хочу и не могу

хочу и надо могу и не могу

надо и надо надо и не могу

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенная – **это ролевой конфликт**, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования.

Уровень конфликта	Вид конфликта	Причины конфликта
Первый	Внутриличностный	<ul style="list-style-type: none"> • <i>фрустрация</i> (психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели); • <i>диалектика цели</i> (конфликт, состоящий в одновременном стремлении к достижению и избежанию цели); • <i>взаимодействие ролей</i> (необходимость играть одновременно несколько ролей – руководитель/подчинённый); • <i>неопределённость роли</i> (неясность относительно властных полномочий, которыми человек располагает)
Второй	Межличностные	<ul style="list-style-type: none"> • <i>индивидуальные различия</i> (отличия в темпераменте, типе личности, расхождения в системе ценностей и т.д.); • <i>дефицит информации</i>; • <i>неэффективные коммуникации</i> (коммуникативные барьеры, искажающие информацию); • <i>несовместимость ролей</i> (недостаточно чёткое распределение властных полномочий и ответственности)
Третий	Межгрупповые	<ul style="list-style-type: none"> • <i>конкуренция за получение ограниченных ресурсов</i> (борьба за приоритеты и влияние); • <i>взаимозависимость задач</i> (деятельность групп подчиняется и определяется последовательностью при решении задачи, стоящей перед организацией в целом); • <i>неопределённость полномочий</i> (недостаточно чёткое распределение прав и обязанностей между группами, низкий уровень исполнительской дисциплины); • <i>борьба за статус</i> (определение ценности вклада группы в выполнение задач организации)

Уровень конфликта	Вид конфликта	Причины конфликта
Третий	Организационные (на уровне организации)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>структурный конфликт</i> (организационная структура препятствует реализации декларированной миссии – распределению властных полномочий); • <i>функциональный конфликт</i> (не сбалансированы функции подразделений, и одна из них приобретает доминирующее положение); • <i>конфликт между линейным и штабным персоналом</i> (завышение или занижение уровня самооценки деятельности); • <i>конфликт между формальной и неформальной организациями</i> (несовпадение целей)
Четвёртый	Организационные (между организацией и внешней средой)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>потенциальные конфликты с другими организациями</i> (конкурентами, поставщиками, потребителями и компаниями, способными выпустить на рынок товары-заменители); • <i>конфликты с контролирующими организациями;</i> • <i>конфликты с местными органами власти, общественными организациями и т.п.</i>

Психология невротического конфликта.

Типология конфликтов

- Конфликт, вернее, интрапсихический конфликт, **означает борьбу между несовместимыми силами или структурами внутри психики**; внешний конфликт разворачивается между индивидом и отдельными аспектами внешнего мира (они часто сопутствуют друг другу).
- В ранних работах З. Фрейд описывал конфликт как **противоречие между бессознательными желаниями и сознательными требованиями морали**, но позже обнаружил, что конфликт может быть **полностью бессознателен**, и для его рассмотрения была сформулирована трехкомпонентная структурная модель психики («Сверх-Я», «Я» и «Оно»).
- **Конфликт проявляется в виде таких наблюдаемых феноменов, как симптомы, действия и мысли**; его можно также выявить на основе данных, полученных при психоанализе.

Современная теория рассматривает формирование конфликта в такой последовательности:

- инстинктивные желания входят в противоречие с внешними запретами;
- Я, испытывая угрозу, продуцирует сигналы тревоги;
- мобилизуются защиты;
- конфликт разрешается с помощью компромиссных образований в виде симптомов, изменений характера или путем адаптации.