# Введение

**Актуальность исследования**. Современная Россия – одна из самых конфликтных стран мира. Социальные конфликты пронизывают все «поры» нашего общества, определяют характер деятельности всех социальных институтов и групп, придают социальным отношениями принципиально новые качества. Сама необходимость социальной работы как общественной и профессиональной деятельности, а, следовательно, и науки, осмысливающей проблематику этой деятельности, вызвана во многом, ростом социальной конфликтности, потребностью снижения социальной напряженности.

Проблема конфликтов в социальной работе приобретает особую значимость и важность в связи с тем, что субъектами конфликта являются индивиды или группы индивидов имеющих социальную недостаточность, неравное по отношению к другим лицами положение в обществе.

Корни этого явления различны, но среди различных причин ведущими являются социальное неравенство, неодинаковый доступ к ресурсам социального развития индивида или социальной группы [1, с. 5].

Одной из главнейших особенностей деятельности социального работника является клиентурная деятельность. Она выражается в том, что профессиональный социальный работник постоянно ведет общение с клиентами; посетителями, просителями, ходатаями и даже с жалобщиками. Его поле деятельности – профессиональное общение. Поэтому, наряду с чисто профессиональными знаниями и навыками, умение вести деловое общение является одним из важнейших признаков профессиональной пригодности социального работника [2].

Социальная работа основана на общении работников социальных служб и их клиентов, поэтому для нее характерны конфликты, источником которых является общение, то есть коммуникативные конфликты.

Коммуникативные конфликты в большинстве случаев разрушают саму систему взаимодействия между людьми, делают ее неэффективной, и люди стремятся их избегать.

Коммуникативная деятельность в клиентурной работе социального работника занимает важное место. В процессе коммуникации с клиентом социальный работник корректирует его оценки, отношение к миру, устраняет барьеры коммуникации. Это все характеристики управления общением. Для того, чтобы управление общением было эффективным, нужно знать и использовать его законы, а также знать и уметь применять методы управления коммуникативными конфликтами на практике.

Поэтому тема курсовой работы «Социально-психологические технологии управления коммуникативными конфликтами в социальной работе» актуальна.

**Объект исследования** – коммуникативные конфликты в социальной работе.

**Предмет исследования** – социально-психологические технологии управления коммуникативными конфликтами в социальной работе.

**Цель курсовой работы** – разработать рекомендации по социально-психологическим технологиям управления коммуникативными конфликтами в социальной работе.

**Задачи исследования**:

1) исследовать развитие теории конфликтов в зарубежной и отечественной социально-психологической литературе;

2) проанализировать основные теоретические концепции конфликтологии в социальных системах;

3) выявить сущность коммуникативных конфликтов, и их причины.

4) исследовать специфику технологий в социальной работе;

5) охарактеризовать методы и формы управления коммуникативными конфликтами в социальной работе;

6) исследовать технологии эффективного общения и рационального поведения в коммуникативном конфликте и дать рекомендации по их применению в социальной работе.

**Гипотеза исследования**. Управление коммуникативными конфликтами в социальной работе заключается в эффективном общении социального работника и клиента.

Знание и умение применять в практике социальной работы социально-психологических технологий «Эффективное общение» и «Рациональном поведение в конфликте» социальным работником позволит снизить уровень коммуникативных конфликтов в социальной работе и повысить ее эффективность.

**1. Теоретические основы коммуникативных конфликтов в социальной работе**

## 1.1 Развитие теории конфликтов в зарубежной и отечественной науке

Исследования в области изучения конфликта за рубежом прошли путь от полного игнорирования данного понятия до оценки конфликта как важного и научно ценного явления, с созданием особой дисциплины конфликтологии.

Начало современным теориям конфликта положили исследования зарубежных ученых начала XX века: немецкого социолога Г. Зиммеля, австрийского социолога Л. Гумпловича и американских – А. Смолла и У. Самнера [3, с. 18].

Георгу Зиммелю, считающемуся одним из основоположников современной социологии приписывают авторство самого термина «социальный конфликт», а также приоритет в её основании. По выражению Г. Зиммеля, «конфликт очищает воздух». Он рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни, вытекающее из свойств человеческой природы и присущей личности врожденной агрессивности [4, с. 124].

Г. Зиммель описывая ряд относительно устойчивых форм человеческого взаимодействия, таких как конкуренция, договор и др., он отмечал среди них и конфликт. Зиммель рассматривал конфликт как форму «социализации», фактор, содействующий сближению и объединению людей. В процессе конфликта личность сравнивая себя с другими, осознает себя, круг своих проблем, противоположность своих интересов, что и обусловливает противоборство. Г. Зиммель предполагал, что эффективное средство сдерживания конфликта – сопоставление сил, которое возможно чаще всего уже в самом конфликте.

Австрийский ученый Людвиг Гумплович поддерживал биологические подходы в объяснении поведения человека и влиянии на него множества факторов. Родство и различие по крови находят, по его мнению, соответствующее выражение в психике – чувствах взаимного тяготения сородичей и привязанности к «своим» и чувствах нетерпимости и ненависти к «чужакам». Положительные чувства и эмоции обусловливают групповую солидарность, а отрицательные – межгрупповой антагонизм, приводящий к конфликтам. Л. Гумплович отмечал положительную роль конфликтов в развитии общества.

Однако вульгаризованная трактовка роли конфликта как основного и универсального фактора социального развития, а также натурализм и вульгарный материализм, присущие концепциям Гумплович, отвергаются в большинстве современных социологических теорий [5].

Густав Ратценгофер рассматривал конфликт в качестве основного фактора исторического прогресса. В отличие от Гумпловича он на первый план ставил не биологические различия, а различие в интересах людей. Столкновение противоречивых человеческих интересов, сугубо личных желаний и воли людей, вот причина социальных конфликтов [1, с. 9].

Американский исследователь Уильям Самнер привычки и обычаи, общественно полезные, нравственные и правовые нормы поведения пытался вывести из практики человеческих конфликтов, борьбы людей за свое существование. Коренной причиной всей человеческой деятельности он считал их стремление к удовлетворению потребностей в голоде, сексе, общественном признании, а также стремление избавиться от страха перед божествами [6, с. 54].

Американский социолог А. Смолл был более оптимистичен в рассмотрении и анализе конфликтов. Он говорил о том, что с развитием общества интересы людей все более переплетаются, в результате чего конфликт трансформируется в социальное согласие. Социальные проблемы в обществе, ведущие к конфликтам, «сглаживаются», и преодолеваются путем «социализации» [1, с. 10].

Данные теоретические подходы нельзя рассматривать как обоснованные концепции, так как они содержали массу противоречий, но все, же первые исследователи социологии конфликта привлекли к проблеме конфликта всеобщее внимание.

С середины 20-х годов XX века отмечается снижения интереса теоретическому анализу проблем конфликта. В Америке становятся наиболее популярными эмпирические исследования. Обозначается тенденция зарубежной социологии к психологизации социальных проблем. Анализ конфликта заменяется исследованием разного рода частных конкретных случаев социальной напряженности.

В 40-е годы вновь пробуждается интерес к теоретическим исследованиям со становлением структурно-функционального этапа в развитии конфликтологии.

По мнению Парсонса, одного из представителей школы, отстаивающей модель консенсуса, согласия, общество, как стабильная система, находящаяся в равновесии, существует благодаря принимаемым с общего согласия нормам и ценностям. Т. Парсонсограничивается объяснением большинства конфликтов отклоняющимся поведением людей.

«Одним из источников изменения, – пишет он, – служит распространение отклоняющегося поведения, равно как и разрастание различного вида конфликтов, причем большинство конфликтов содержит в качестве существенных ингредиентов то, что может быть с полным основанием названо отклоняющимся поведением» [7].

Отсюда, естественно, вывод о конфликте как временном, патологическом явлении.

В 50-е годы начинается новый этап развития теории конфликтов, который отмечен работами современных классиков конфликтологии Л. Козера и Р. Дарендорфа. Эти ученые предложили «конфликтную модель» общества, развили понятие конфликта, сформулировали более 10 позитивных функций конфликта, включили в сферу рассмотрения теории конфликта организационные взаимодействия (взаимоотношения внутри организаций). Их идеи стали концептуальной основой современной парадигмы конфликта [1, с. 10].

Особую роль сыграли работы американского социолога Л. Козера, давшего классическое определение социального конфликта. Козер определяет конфликт как процесс, который при определенных условиях может «функционировать», чтобы сохранить «социальный организм» [8, с. 17].

В развитии отечественной конфликтологии А.Л. Анцупов и А.И. Шипилов [9, с. 26–28] выделяют три этапа:

1 этап – до 1924 года. Конфликт изучается в рамках философии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.

2 этап – 1924–1989 гг. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух (правоведение, социология), а затем одиннадцати наук, но междисциплинарных исследований практически нет, хотя интенсивность исследований постепенно увеличивается. В середине 50-х годов, когда теория конфликта стала одной из господствующих парадигм в западной социологии, и в советской литературе стали появляться первые исследования по проблемам социального конфликта. Это были исследования о конфликтах в международных отношениях, в семье и на производстве. Но все, же в целом западная теория конфликта в советской литературе оценивалась резко негативно. Она квалифицировалась как «буржуазная», «апологетическая», «антикоммунистическая». Подчеркивалось, что эта теория является, с одной стороны, альтернативой марксизму, а с другой стороны, противостоит некоторым устаревшим буржуазным концепциям.

3 этап. В 80-е годы некоторые советские социологи вынуждены были признать определенные достижения западной конфликтологии. С 1990 года по настоящее время появляются первые междисциплинарные исследования. Конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, наблюдается резкое увеличение ежегодного количества публикаций.

Конфликтология в настоящее время нашими учеными представляется как инструмент анализа социальной диалектики, как теория разрешения противоречий общества. Эти коренные изменения позволили обосноватьобщие методологических ориентиры в экспертизе, прогнозировании и регулировании социальных конфликтов в обществе.

Ныне в России насчитывается уже более 2,5 тысяч публикаций по проблемам конфликта. В работах отечественных ученых за последнее десятилетие был обобщен опыт зарубежных исследований, дан анализ социальных конфликтов в современном российском обществе. Созданы специальные центры по разрешению конфликтных ситуаций [1, с. 14–15].

## 1.2 Основные теоретические концепции конфликтологии в социальных системах

Проблема теоретического осмысления конфликта всегда носила междисциплинарный характер. В истории развития конфликтологии существовали три основных теоретических подхода.

Пальма первенства в специальном изучении проблемы конфликта исторические принадлежит науке социологии [10, с. 12].

В рамках социологического подхода самой первой теоретической концепцией была функционалистская бесконфликтная модель общества, разработанная Т. Парсонсом. Функциональная бесконфликтная модель общества была особенно популярной в 30–40-х годах XX века.

Т. Парсонс исходил из системного строения общества, состоящего из множества функционально взаимосвязанных элементов. Социальная система представляет собой устойчивый комплекс повторяющихся и взаимосвязанных социальных действий, обусловленных потребностями личности. Перед специалистами стояла задача определения необходимых условий для нормального функционирования социальных систем.

В качестве необходимого условия функционирования общества автором выделялась «интеграция», базирующаяся на системе норм и ценностных ориентаций, определяющих мотивацию социальной деятельности людей.

Чтобы нормально функционировать, социальная система должна обладать поддержкой социальных институтов и систем стандартизованных ролей индивидов. Социальные институты призваны не допустить девиаций элементов системы, конфликтов, обеспечить порядок и стабильность путем определенных ограничений, запретов, контроля в общественной жизни. Социальный порядок указывает на взаимосвязь и взаимозависимость поведения индивидов и выражает стремление социальной системы к самосохранению, к равновесию элементов в условиях динамического взаимодействия.

С точки зрения Т. Парсонса, конфликт разрушает социальный порядок, нормальное функционирование общества. Конфликт свидетельствует о дезорганизации и кризисе социальной системы. Естественным состоянием общества являются гармоничные и бесконфликтные отношения между элементами социальной системы. Поэтому следует не допускать конфликтов, а если они возникли – ликвидировать. Это делают системные механизмы саморегулирования – социальные институты [7].

В 50-е годы появились первые современные концепции конфликтов. Исходным пунктом в этих исследованиях выступает принцип постоянных социальных изменений. Становление нового подхода в анализе социальных процессов было связано с появлением в 1956 году работы американского социолога Льюиса Козера «Функции социального конфликта». Л. Козер считал, что в любой социальной системе происходят изменения, в которых центральное место занимают конфликты.

Л. Козер доказывает, что конфликты есть продукт внутренних изменений в обществе, результат взаимодействия различных элементов социальной системы, различия интересов индивидов, социальных групп, общностей, социальной напряженности, порождаемой противоречиями и столкновениями интересов людей. Идее «социального равновесия» Т. Парсонса Л. Козер противопоставляет идею динамических социальных изменений, изобилующих конфликтами.

Однако Л. Козер подчеркивает, что конфликт – не только признак разрушительных тенденций в социальной организации, но и фактор обеспечения стабильности обеспечения общественного порядка на основе динамического равновесия.

Р. Дарендорф считает, что конфликты являются непременными компонентами общественной жизни, предлагая окончательно отказаться от позитивной методологии в виде структурно-функционального анализа. Социальные системы находятся в состоянии непрерывных изменений, приобретают различные формы, в том числе и форму конфликта. Поэтому конфликты являются постоянными спутниками изменений социальных систем. По его мнению, не наличие, а отсутствие конфликтов является чем-то удивительным и ненормальным [1, с. 15–16].

В настоящее время наиболее развитой в области исследований психологии конфликта можно считать психоаналитическую традицию, которая повлияла на другие школы и направления психологии.

Конфликт– является центральным понятием психоанализа. Зигмунд Фрейд понимал болезненное расщепление психики как динамический процесс, как конфликт противоположно направленных душевных сил [11, с. 184–188]. Человек с позиции психоанализа изначально имеет конфликтную природу. При этом в качестве основы конфликта рассматриваются структуры самой личности. Конфликт состоит в столкновении двух антагонистических сил. В качестве этих сил выступают «Сверх-я» и «Оно». «Я» выступает как разрешающее этот конфликт вытеснением идущей от «Оно» тенденции, а затем переживающее непонятные для него последствия неадекватного разрешения. Задача психоаналитика – устранить негативные последствия конфликта. Конфликт этот разрешить невозможно, но можно снять переживания, связанные с существованием конфликта.

В теоретической системе К. Хорни центральным понятием является понятие базисной (невротической) тревожности, однако, в отличие от Фрейда и Юнга, Хорни не считает, что конфликт свойствен природе человека изначально. Она считает, что «неврозы вызываются культурными факторами, – что более точно означает, что неврозы генерируются нарушением равновесия в человеческих взаимоотношениях» [12, с. 47]. Под влиянием базисного чувства тревожности человек вырабатывает компенсаторные стратегии поведения, которые, постепенно закрепляясь в характере человека, становятся частью его личности, приобретая характер потребностей. Были выделены 10 таких потребностей, названных «невротическими» в силу иррациональности подобного решения проблемы. Такими потребностями, например, являются потребности во власти, эксплуатации других, престиже и др. Затем она объединила их в три группы, каждая из которых выражает базисный аттитюд (ожидание) в отношении других и себя и определенную философию жизни. Автор отмечает три основные тенденции личности – «движение к людям», «движение против людей», «движение от людей».

По мнению Хорни, эти три базисные ориентации характерны для любого человека, поскольку они вовсе не исключают друг друга; однако невротическая личность, обладающая повышенной базисной тревожностью, следует какой-либо одной тенденции как доминирующей, подавляя или отрицая две другие, используя тот способ поведения, который является более эффективным для данной ситуации. Однако если стереотипно используется исключительно одна схема, независимо от ситуации, то это признак невроза» [12, с. 54].

Доминирующая ориентация личности, по мнению К. Хорни, существенно определяет характер ее взаимоотношений с окружающими людьми, порождая стремление к установлению контроля над другими, эксплуатации их в своих целях в соответствии со своей жизненной философией.

Межличностные конфликты с позиции К. Хорни можно рассматривать как проявление внутриличностной тенденции движения «против людей», которая может быть более или менее выраженной в зависимости от степени невротизации личности. Эта поведенческая ориентация личности стабилизируется и может стать доминирующей у отдельных людей. Все человеческие отношения К. Хорни рассматривает через призму влияния интрапсихических процессов. Благоприятная окружающая среда может быть гарантией против возникновения невротического характера, однако не стоит возлагать надежды на разрешение внутренних конфликтов с помощью изменения внешней среды.

В отечественной психологии наиболее полное и последовательное описание явлений психологического конфликта принадлежит В.С. Мерлину [13]. Внутриличностный конфликт определяется как состояние длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности. Автором разработана проблема психологического конфликта, проанализирована мотивация личности в конфликтной ситуации, описаны социально-типичные отношения личности в конфликтах и влияние конфликтной ситуации на формирование характера [14, с. 93–101].

Проблему конфликта активно разрабатывал М.И. Мясищев, считая, что конфликтная ситуация является «психической презентацией» назревшего противоречия как внутри личности, так и между людьми. Конфликт перерастает в невроз, если переживания данного конфликта начинают занимать центральное место в системе отношений личности [15, с. 20].

К. Левин провел фундаментальный анализ природы конфликта, оказавший неоспоримое влияние на последующие исследования в этой области. Теория поля описывает конфликт, психологически характеризующийся как ситуация, когда на индивида действуют противоположно направленные одновременно воздействующие силы примерно равной величины. Исходя из вышесказанного, Левин выделяет три типа конфликтных ситуаций:

– человек находится между двумя позитивными валентностями (валентность – свойство объекта привлекать или отталкивать человека);

– человек находится между двумя негативными валентностями – имеются две взаимоисключающих возможности, что фактически означает ситуацию выбора;

– человек сталкивается с объектом, имеющим одновременно как позитивную, так и негативную валентность.

С помощью этих основных типов, К. Левин, описывает весь диапазон психологических конфликтов, как внутриличностных, так и межличностных, поскольку законы развития конфликта едины для всех его разновидностей.

Положительные аспекты теории конфликтов К. Левина заключаются в том, что он связал внутренний и внешний мир человека. Внешние воздействия приводят личность в состояние внутриличностного конфликта, в свою очередь приводящего к определенной активности, которая может способствовать порождению межличностного конфликта [1, с. 22–23].

Развитие К. Левиным понятия конфликта, механизма его возникновения, основных типов конфликтных ситуаций оказали и продолжают оказывать значительное влияние на исследования в этой области специалистов, примыкающих к самым разнообразным теоретическим направлениям.

Непосредственной причиной пристального интереса к проблеме конфликта со стороны социальной психологии послужило нарастание критики в адрес структурно-функционального анализа, безраздельно господствовавшего и претендовавшего на роль ведущей и всеобъемлющей общесоциологической теории в этой области знания.

Определяя сущность социально-психологического подхода к исследованию конфликтов, М. Дойч выделяет ряд положений:

– каждый участник социального взаимодействия реагирует на партнера, оценивая его, причем выводы могут не совпадать с реальностью;

– каждый участник социального взаимодействия, догадываясь о степени информированности другой стороны, будет вступать исходя из собственных предположений о действиях противника, а также под влиянием своего восприятия поведения другой стороны;

– социальное взаимодействие не только может быть инициировано различными мотивами – оно может породить новые и погасить старые. Социальные взаимодействия делают их участников более восприимчивыми к внешним моделям и примерам.

– социальное взаимодействие происходит в социальной среде – в семье, в группе, в общине, в стране, в цивилизации, – которая выработала технику, символы, категории, правила и ценности, подходящие для взаимодействия людей.

– каждый участник социального взаимодействия, будь то группа или индивид, представляет собой сложную систему взаимодействующих подсистем, и может действовать как целое. Принятие решения индивидом или группой может вызвать внутреннее противоречие между различными интересами и ценностями по поводу контроля над действием. Внутренняя структура и внутренние процессы присущи всем социальным единицам (хотя из индивидов они менее заметны).

Конфликт по мнению М. Дойча является деструктивным, «если его участники недовольны исходом конфликта и чувствуют, что что-то потеряли» [16]. Если же все участники удовлетворены и что-то получают в результате конфликта, конфликт продуктивен. Поскольку устранить конфликт невозможно, главная задача его изучения – выявить факторы, определяющие развитие конфликта по конструктивному или деструктивному пути.

В качестве основы для решения данной задачи, считает М. Дойч, может быть использован сформулированный им закон социальных отношений, согласно которому «характерные процессы и эффекты, обусловленные данным типом социального отношения (кооперативным или конкурентным), имеют тенденцию усиливать вызвавший их тип социального отношения». Автор делает вывод о том, что конфликт между сторонами, находящимися в кооперативной взаимосвязи, менее разрушителен, нежели имеющий место между участниками конкурентного процесса. Тип течения и способы разрешения деструктивного и конструктивного конфликта различны.

Отличительная черта деструктивного конфликта, предполагающего конфронтацию сторон, – тенденция к расширению и эскалации. В результате такой конфликт не редко становится независимым от породивших его исходных причин и может продолжаться и после того, как эти причины уже исчерпаны, обесценены или забыты [1, с. 24].

Продуктивное развитие конфликта, предполагающее совместные усилия сторон на решение конфликтной проблемы.

Основываясь на результатах многочисленных экспериментов Ч. Макклинток, выявил некоторые разновидности социальных мотивов в ситуациях экспериментальных игр: мотив максимального общего выигрыша (кооперация), мотив собственного выигрыша (индивидуализм), мотив относительного выигрыша (соперничество), мотив выигрыша другого (альтруизм), мотив минимального выигрыша другого (агрессия), мотив различий между своим и чужим выигрышем (равенство) [6, с. 194].

Представители других школ считали, что мотивационным подходам характерен психологический редукционизм.

Теорию межгруппового конфликта более детально сформулировал Кемпбелл. Согласно этой теории, реальный конфликт интересов между группами порождает отношения конкуренции и ожидание реальной угрозы со стороны другой группы [6, с. 194–195].

Отечественные психологи рассматривают социально психологический конфликт исходя из учения о социальной сущности человека и понимания природы человеческого взаимодействия, которое рассматривается как «сознательное и бессознательное сотрудничество, а также сознательную и бессознательную борьбу» [17, с. 9–10].

По мнению большинства исследователей, понятие социально-психологического конфликта необходимо рассматривать в связи с понятиями взаимоотношения и взаимодействия людей, так как существует неразрывная связь между понятиями: общение, взаимодействие, взаимоотношения.

В настоящее время в отечественной психологической науке заметно возрос интерес к проблемам межличностных конфликтов; идет интенсивное накопление эмпирических данных, на основании которых формируется понятийный аппарат изучаемого явления. Современные исследования межличностных конфликтов в отечественной психологии идут в рамках деятельностного подхода, который начал формироваться в 70-е годы (Н.В. Гришина, А.Л. Свенцицкий, Е.С. Кузьмин). Отечественные исследователи изучают закономерности отражения в конфликтах предметно-деловых связей, характерных для совместной деятельности.

Несомненный интерес представляют социально-психологические исследования конфликтов Н.В. Гришиной, которой была предложена типология конфликтов, основанная на взаимосвязях людей в реальных трудовых коллективах. Автор признает необходимость целостного анализа всей совокупности факторов, детерминирующих возникновение межличностных конфликтов, и считает методологической несостоятельностью попытки их сведения к закономерностям одного объективного или субъективного рода [6, 17].

В отечественной психологии также исследуются конфликты в различных видах деятельности и сферах отношений, в том числе и социальной работе.

## 1.3 Коммуникативные конфликты, их структура и причины

Слово «конфликт» происходит от латинского conflictus *–* столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (conflict *–* англ., konflikt *–* нем., conflit *–* франц.). Анализ определений конфликта, принятых в различных современных неспециальных энциклопедиях, обнаруживает их сходство. Как правило, содержание понятия конфликта раскрывается через следующие значения.

1. Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.

2. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.

3. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний или тенденций [18, с. 8].

Конфликт– есть форма выражения противоречия, это взаимодействие двух или более субъектов, имеющих взаимоисключающие цели и реализующие их один в ущерб другому [3, с. 14].

Конфликт – сложное социальное явление, характеризующееся многими параметрами.

Важнейшими компонентами конфликта являются: сущность и функции, структура, классификация, причины, эволюция, динамика, системно-информационное описание, предупреждение, разрешение, исследование и диагностика конфликта.

Стороны конфликта – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Под предметом конфликта обычно понимают объективно существующую или воображаемую проблему, которая служит его причиной (например, проблема власти, проблема первенства проблема обладания теми или иными ценностями и т.д.).

Под объектом конфликта – любой конкретный элемент материального мира или социальной реальности, способный стать точкой личных, групповых, общественных или государственных интересов, т.е. породить предмет конфликта.

Чтобы стать объектом конфликта, этот элемент должен оказаться на пересечении интересов разных субъектов, которые стремятся его контролировать.

По мнению социологов, во всех конфликтах речь, по сути идет об одном: о ресурсах и о контроле над ними, при этом ресурсы могут быть и материальные, и духовные [19, с. 34–35].

Подходы к классификации конфликтов могут быть различными.

Так, социологи обращают внимание, прежде всего на макро- или микро-уровень конфликтов, на такие их основные типы, как социально-экономический, национально-этнический и политический.

Юристы различают внутри- и внесистемные конфликты, сферы их проявления, в том числе семейно-бытовые, культурные и социально-трудовые, а также широкое разнообразие хозяйственных, финансовых и имущественных конфликтов, возникающих в условиях рыночной экономики [20, с. 24].

Необходимо более отчетливо представлять как основные элементы конфликтов, так и многообразие способов их проявления, развертывания и регулирования, источники и непосредственные причины происхождения конфликтных ситуаций, интересы и мотивы противостоящих сторон, движущие силы противоборства, функции конфликтов, их роль в жизнедеятельности отдельного человека, социальной группы (коллектива) и общества в целом [21, с. 25].

Коммуникативные конфликты возникают в процессе общения [19, с. 37].

Конфликты по коммуникативной направленности разделяются на горизонтальные, в которых участвуют люди, не находящиеся, как правило, в подчинении друг у друга; вертикальные, т.е. те, участники которых связаны теми или иными видами подчинения. Эти конфликты могут быть и смешанными, представляя отношения подчинения и неподчинения.

Особую печать несет вертикальный конфликт, выражающий обычно неравенство сил конфликтующих сторон, различия между ними по иерархическому уровню и влиянию (например, руководитель – подчиненный, работодатель – работник). В этом случае может иметь силу неодинаковый статус и ранг, что, конечно, скажется на ходе и развязке конфликта [22, с. 34].

По мнению К.Ф. Седова, коммуникативный конфликт **–** речевое столкновение, которое основано на агрессии, выраженной языковыми средствами [23, с. 3].

Коммуникативный конфликт – это результат особого типа общения, это особое состояние коммуникативного акта, это результат особого речевого поведения [22, с. 38].

Но само общение можно рассматривать и как «коммуникативную деятельность», как процесс (в его временной протяженности) и как «коммуникативный акт», как состояние (в отдельной временной точке).

Если деятельность – это совокупность действий, подчиненных представлению о том результате, который должен быть достигнут как определенной цели, то коммуникативная деятельность – это совокупность действий, подчиненных определенной коммуникативной цели.

В психологических исследованиях, наряду с понятием коммуникативная деятельность, широко используются понятия коммуникативное поведение и речевое поведение, коммуникативный акт и речевой акт. Обычно эти термины даются как синонимичные или между ними устанавливается соотношение части-целого (коммуникативное и речевое поведение как синонимы; коммуникативный акт – более широкое понятие, речевой акт – более узкое понятие).

Под коммуникативным поведением понимают процесс установления отношений с целью обмена информацией между коммуникантами, а под речевым поведением – процесс использования в речи языковых знаков, как деятельность, осуществляемая с помощью естественного языка, языковой системы.

Следовательно, речевое поведение – это один из способов проявления коммуникативного поведения. То есть речевое поведение является способом осуществления коммуникации, так как в большинстве случаев информация в ситуациях общения передается именно с помощью языка [22, с. 39].

Совокупность моделей поведения, определяемых на основе каждой из отмеченных потребностей, психологи называют основной установкой личности в межличностных отношениях; от этой установки зависит поведение человека. Часто недоразумения и конфликты возникают из-за того, что люди имеют разные модели привязанности, влияния и эмоциональной вовлеченности, однако и сходные модели иногда вызывают конфликты.

Для коммуникативного конфликта можно представить следующую коммуникативную модель:

1) субъекты – коммуникативные цели, коммуникативная компетенция и коммуникативная компетентность;

2) действия – коммуникативная стратегия и коммуникативная тактика кодекс, постулат и правило;

3) инструменты – прием и языковое средство;

4) обстоятельства (результаты) – кооперация или конфликт.

Цели определяются потребностями человека, а основные потребности общения, от которых зависит тип межличностных отношений, модель поведения человека, стиль его взаимоотношений с окружающими, таковы:

1) потребность в привязанности, потребность в установлении контактов – люди различаются по степени готовности и желания проводить время с другими, общаться с ними;

2) потребность во влиянии;

3) потребность в близких, личностно значимых отношениях с другими людьми, потребность в эмоциональной вовлеченности.

Индивидуальным потребностям соответствуют коммуникативные потребности и соответственно коммуникативные цели:

1) цель обращения, установления контакта: «я хочу общаться с вами, быть с вами в контакте»;

2) цель сообщения / получения: «я хочу передать вам какие-то сведения/ я хочу принять, понять какие-то сведения»;

3) цель самовыражения: «я хочу, чтобы вы увидели меня как личность» [19, с. 44].

Источником коммуникативных конфликтов, так или иначе, оказываются люди, действующие субъекты, потому что именно они запускают процесс коммуникации.

Как всякое другое поведение, всякая деятельность, коммуникативное и речевое поведение характеризуются с помощью понятий цель, стратегия и тактика.

Причиной коммуникативного конфликта является противоречие коммуникативных целей или коммуникативных ролей адресанта и адресата.

Получается, что сами субъекты создают конфликты в общении и, следовательно, сами могут его избегать или устранять. Однако решение этой, на первый взгляд, простой задачи осложняется тем, как мы реагируем на коммуникативные конфликты.

Как считает М.В. Меткин к факторам, способствующим возникновению напряжения при разговоре можно отнести следующие:

– Перебивание партнера.

– Принижение партнера, негативная оценка его личности.

– Подчеркивание разницы между собой и партнером.

– Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.

– Резкое убыстрение темпа беседы.

– Избежание пространственной близости и контакта глаз с партнером.

– Обвинения, угрозы, наказания.

– Принижение проблемы [24, с. 4].

По мнению Н.В. Муравьевой коммуникативный конфликт отличается от других конфликтов тем, почему он возникает и как проявляется, или тем, как люди его осознают и как на него реагируют [19, с. 14].

Особенность коммуникативного конфликта состоит в том, что его участники никогда – или почти никогда – не осознают ни предмета, ни объекта конфликта; отражение конфликтной ситуации в глазах коммуникантов редко соответствует реальному положению. Как правило, они подменяют подлинный конфликт речевых или контактных решений – конфликтом психологическим, а потому коммуникативный конфликт в большинстве случаев остается неразрешенным.

Логика возникновения коммуникативных конфликтов будет различной в зависимости от того, с позиции какого участника коммуникации она рассматривается.

В реальной ситуации речевого общения один и тот же субъект одновременно реализует обе программы проверок – принимающую и конструирующую (скажем, адресат оценивает то, как говорит адресант, и в то же время обдумывает, какие отношения могут и должны быть установлены между им и его собеседником в ходе этой коммуникации), и этим в какой-то объясняются многочисленные случаи сбоев в коммуникации [19, с. 42].

Таким образом, коммуникативный конфликт – это результат особого типа общения, это особое состояние коммуникативного акта, это результат особого речевого поведения.

Причиной коммуникативного конфликта является противоречие коммуникативных целей или коммуникативных ролей адресанта и адресата.

Получается, что сами субъекты создают конфликты в общении и, следовательно, сами могут его избегать или устранять.

Особенность коммуникативного конфликта состоит в том, что его участники никогда – или почти никогда – не осознают ни предмета, ни объекта конфликта; отражение конфликтной ситуации в глазах коммуникантов редко соответствует реальному положению.

## 2. Социально-психологические технологии управления коммуникативными конфликтами в социальной работе

##

## 2.1 Специфика и классификация технологий в социальной работе

Как отдельное направление теории управления и социальной инженерии социальные технологии стали развиваться в начале XX в.

Понятие «социальная технология» стало использоваться в науке только в 40-х гг. XX в. Основу данного понятия составляет термин «технология», но технология не в традиционном смысле, связанном с машинами, механизмами, а в более широком – затрагивающем и социальную сферу.

Н. Стефанов определяет социальную технологию как «деятельность, в результате которой достигается поставленная цель и измеряется объект деятельности» [25, с. 182].

В. Афанасьев характеризует социальные технологии как «элемент механизма управления» и «средство перевода абстрактного языка науки… на конкретный язык… достижения поставленных целей» [26, с. 235].

М. Марков характеризует социальные технологии как «способ реализации… конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему исследовательских взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно…» [27 с. 38].

А. Зайцев определяет их как «совокупность знаний о способах и средствах организации социальных процессов, сами эти действия, позволяющие достичь поставленной цели» [28, с. 95].

В. Иванов представляет социальные технологии как инновационную систему методов выявления и использования скрытых потенциалов социальной системы, получения оптимального социального результата при наименьших управленческих издержках. «Они могут быть также рассмотрены как совокупность операций, процедур социального воздействия на пути получения оптимального социального результата (укрепление социальной организации, улучшение условий жизни людей, предотвращение конфликта и т.п.). Социальная технология – важнейший элемент механизма управления» [29, с. 4].

Н.С. Данакин конкретизирует понимание социальных технологий как способа осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с их последующей координацией и синхронизацией и выбора оптимальных средств, методов их выполнения. Достоинством данного определения является, в частности, то, что оно может быть отнесено ко всем видам человеческой деятельности, в том числе, конечно же, к социальной работе как интегрированному, универсальному виду деятельности, направленной на удовлетворение социально-гарантированных и личностных интересов и потребностей людей, и прежде всего, социально уязвимых групп [30, с. 5].

По мнению С.И. Григорьева и др., социальные технологии применительно к социальной работе трактуются как совокупность приемов, методов и воздействий, применяемых социальными службами, отдельными учреждениями социального обслуживания и социальными работниками для достижения поставленных целей в процессе осуществления социальной работы, решения разного рода социальных проблем, обеспечения эффективности реализации задач социальной защиты населения [31, с. 139].

Социальные технологии области общественной жизни базируются на реальном опыте социальной работы, принципах и теоретико-методологических закономерностях, открытых социальными науками: социологией, теорией социальной работы, теорией управления, правом, социальной педагогикой, валеологией и др.

Классификация технологий в социальной работе может быть, самой разнообразной. Это связано с тем, что социальная работа представляет собой определенную относительно самостоятельную систему как упорядоченного множества элементов, взаимосвязанных между собой и образующих некоторое целостное единство.

С этой точки зрения следует иметь в виду, что социальная работа является, прежде всего, разновидностью социальной системы как имеющая дело с людьми (в частности, с клиентами и социальными работниками) и возникающими между ними отношениями [32, с. 219].

Рассматривая социальную работу как особый вид деятельности, сущность социальных технологий С.М. Емельянов интерпретирует в первую очередь как совокупность приемов, методов и воздействий государственных, общественных и частных организаций, специалистов и активистов, направленных на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно так называемых «слабых» слоев и групп населения.

Именно в социальной работе как деятельности в концентрированном виде выступают социальные технологии как обобщение накопленных и систематизированных теоретических знаний, опыта, умений и практики работы субъектов социальной деятельности [33, с. 125].

Социальные технологии весьма разнообразны, что обусловлено многообразием социального мира, социальной жизни, ее отношениями с природными явлениями.

Классификация социальных технологий может быть осуществлена по различным основаниям: видам, уровням, сферам применения и т.д.

В общем, классификация социальных технологий базируется как на дифференциации применяемых знаний, способов, методов, так и на дифференциации объектов (явлений, процессов, групп людей, их общностей и т.д.), поскольку к каждому из них возможно применение определенных способов воздействия с целью их оптимального функционирования, развития и совершенствования.

С полным на то основанием можно выделить также социальные технологии в собственно социальной сфере, в духовной и экономической области. В структуре управленческих технологий особую важность имеют административно-управленческие технологии как способы непосредственного (прямого) оперативного воздействия на управляемый объект. Ясно, что последний вид технологий (как и многие другие) самым прямым образом связан с осуществлением задач социальной работы.

К такого рода технологиях можно также отнести психологические технологии как способы воздействия на психологические процессы, качества, явления, отношения, как метолы воздействия на установки, характер, реакции, волю личности, межличностные взаимоотношения.

По теме исследования наиболее близки информационные социальные технологии и социально-психологические технологии согласия.

Информационные социальные технологии имеют своим содержанием (способы, приемы, оптимизацию самого информационного процесса, его воспроизводства и функционирования.

Социально-психологические технологии согласия представляют собой методы, пути достижения согласия большинства населения в решении наиболее актуальных вопросов общественной жизни, из взаимного действия.

К этому типу технологий примыкают социальные технологии разрешения конфликтов [2].

Таким образом, понятие «социальная технология» в научной литературе используется в следующих основных значениях:

1. Совокупность способов, методов, средств, приемов организации человеческой деятельности с целью воздействия на социальные процессы и социальные системы.

2. Описание способов, методов, средств, приемов организации человеческой деятельности в методиках, которые включают в себя следующие разделы:

– цели, задачи и возможности метода;

– планируемое итоговое состояние социального субъекта;

– применяемые методы и приемы;

– способы, условия и последовательность их применения;

– необходимое время для осуществления данной технологии;

– квалификация работников;

– способы обучения приемам технологии.

3. Область знания, рассматривающая вопросы создания, использования, распространения соответствующих методов и процедур преобразовательной деятельности, т.е. являющаяся научной дисциплиной.

4. Сама деятельность по целенаправленному преобразованию социальных субъектов. Оптимизация развития и функционирования объектов, субъектов, явлений, социальных процессов настоятельно требует использования технологического подхода к управлению социальной деятельностью, ибо масштаб происходящих изменений, вовлечение людских, материальных, информационных и других ресурсов настолько велики, что спонтанность, стихийность такого движения, чрезмерное количество ошибок привели бы к неоправданной растрате сил и средств.

## 2.2 Характеристика методов и форм управления коммуникативными конфликтами

Управление конфликтом – это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт [33, с. 78].

Здесь важен конструктивный аспект управления конфликтами. Иначе говоря, основная цель управления конфликтами будет заключаться в том, чтобы предотвращать деструктивные коммуникативные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных [34, с. 81].

В основе коммуникативного конфликта обычно лежит стремление одного (или обоих) участников общения снять психологическое напряжение за счет собеседника. Такого рода разрядке (выпусканию паров) предшествует чувство фрустрации – психологический дискомфорт, возникающий при невозможности добиться какой-либо цели.

В межличностном взаимодействии фрустрация возникает в том случае, когда (по мнению одной из конфликтующих сторон) коммуникативный партнер нарушает нормы (правила) поведения [23].

В реальной практике по управлению конфликтами важно учитывать не только предпосылки, но и формы и способы их разрешения.

К формам (стратегиям) разрешения коммуникативных конфликтов С.М. Емельянов относит:

– принуждение (борьба, соперничество);

– полное подчинение одной из сторон (уступка);

– согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);

– взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);

– перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

При выборе формы разрешения коммуникативных конфликтов «принуждение» конфликтующие стороны, исходят из оценки личных интересов в конфликте как высоких, а интересов своего соперника – как низких.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, который характерен для деструктивной модели. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет и т.д. Она является целесообразной и эффективной при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности.

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Она характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника и является взаимной. Это по сути дела взаимная уступка.

При анализе данной стратегии важно учитывать два варианта ее проявления:

а) когда предмет конфликта не имеет существенного значения ни для одного из субъектов и адекватно отражен в образах конфликтной ситуации;

б) когда предмет спора имеет существенное значение для одной или обеих сторон, но занижен в образах конфликтной ситуации, то есть субъекты конфликтного взаимодействия воспринимают предмет конфликта как несущественный. В первом случае стратегией ухода конфликт исчерпывается, а во втором случае он может иметь рецидив. Межличностные отношения при выборе данной стратегии не подвергаются серьезным изменениям [33, с. 84].

Человек, придерживающийся стратегии «уступки», так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Направленность на личные интересы здесь низкая, а оценка интересов соперника высокая. Иначе говоря, человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Стратегия уступки имеет некоторое сходство и со стратегией принуждения. Это сходство заключено в выборе между ценностью предмета конфликта и ценностью межличностных отношений. В отличие от стратегии борьбы, в стратегии уступки приоритет отдается межличностным отношениям.

Данная стратегия может быть доминирующей для человека в силу его индивидуально-психологических особенностей. В частности, это характерно для конформистской личности, конфликтной личности «бесконфликтного» типа. В силу этого стратегия уступки может придать конструктивному конфликту деструктивную направленность.

Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Иначе ее можно назвать стратегией взаимной уступки.

Анализируя стратегию компромисса, следует иметь в виду и то, что условия компромисса могут быть мнимыми, когда субъекты конфликтного взаимодействия достигли компромисса на основе неадекватных образов конфликтной ситуации.

Понятие «компромисс» близко по своему содержанию к понятию «консенсус». Сходство их заключается в том, что и компромисс и консенсус по своей сущности отражают взаимные уступки субъектов социального взаимодействия. Поэтому при анализе и обосновании стратегии компромисса важно опираться на правила и механизмы достижения консенсуса в социальной практике.

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем направленности, как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений.

Анализируя стратегию сотрудничества в конфликтном взаимодействии, следует учитывать некоторые обстоятельства.

Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одного или обоих субъектов конфликтного взаимодействия, то о сотрудничестве не может быть и речи. В этом случае возможен лишь выбор борьбы, соперничества. Сотрудничество возможно лишь в том случае, когда сложный предмет конфликта допускает маневр интересов противоборствующих сторон, обеспечивая их сосуществование в рамках возникшей проблемы и развитие событий в благоприятном направлении.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему [33, с. 86–87].

Выбор лучшей стратеги как формы разрешения коммуникативных конфликтов в социальной работе возможен на основе двухмерной модели, разработанной К. Томасом и Р. Килменом. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю…?», «Что я потеряю…?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника…?». На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество). Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Килмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы.

Графически двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена представлена на рис. 1.

Рис. 1.Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

1) содержания предмета конфликта;

2) ценности межличностных отношений;

3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной, поэтому С.М. Емельяновым была дополнена двухмерная модель Томаса-Килмена третьим измерением – ценностью межличностных отношений (МЛО) [34, с. 120].

Схематически она представлена на рис. 2.

Рис. 2.Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте

Методы разрешения коммуникативных конфликтов – беседа, убеждение, просьба, разъяснение [34, с. 81].

Так как коммуникативные конфликты основаны на речевом общении, то, по мнению К.Ф. Седова, разнообразие языковых форм, употребляемых в состоянии конфликта, можно свести к трем типам речевых стратегий:

– инвективному,

– куртуазному,

– рационально-эвристическому.

В качестве единого принципа типологии здесь используется особенность аффективного поведения, которую использует языковая личность для снятия фрустрации [23, с. 5].

1. Инвективная стратегияконфликтного поведения демонстрирует пониженную знаковость: коммуникативные проявления здесь выступают отражением эмоционально-биологических реакций и выливаются в аффективную разрядку в форме брани, ругани (инвективы).

2. Куртуазная стратегия,наоборот, отличается повышенной семиотичностью речевого поведения, обусловленного тяготением говорящего к этикетным формам социального взаимодействия. В качестве крайней формы аффекта в этом случае предпочтение отдается плачу.

3. Рационально-эвристическая стратегия речевого поведения в ситуации конфликта опирается на рассудочность, здравомыслие. Этот тип разрядки тяготеет к смеху, как аффективной реакции. Негативные эмоции в этом случае выражаются косвенным, непрямым образом [23, с. 6].

Речевая стратегия выбирается говорящим бессознательно. Конфликтное поведение как лакмусовая бумажка проявляет своеобразие языковой личности.

По мнению М.В. Муравьевой, чтобы достигать коммуникативных целей, играть коммуникативные роли, то есть управлять коммуникативными конфликтами, социальному работнику необходимы конкретные знания, навыки и умения. Эти знания в совокупности составляют понятие коммуникативной компетенции (или коммуникативного опыта) [19, с. 46].

Составляющими коммуникативного опыта считают совокупность представлений о путях и способах, действиях и инструментах обеспечения кооперации в общении, достижения коммуникативной цели (или некой совокупности подобных целей), реализации выбранной коммуникативной роли. Эту совокупность М.В. Муравьева называет коммуникативной компетенцией, а наличие такого опыта у конкретной личности – коммуникативной компетентностью.

Коммуникативная компетентность является необходимым условием преодоления возможных конфликтов между участниками общения [19, с. 47].

Важнейшей особенностью деятельности социального работника является умение вести диалог, организовывать процесс коммуникации, управлять им. Умение вести диалог предполагает целый ряд профессиональных навыков и знаний. Профессионал должен уметь выслушать и понять, корректно спросить и по-деловому точно ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверительности и непринужденности, найти тонкий психологический подход к клиенту, разрешить конфликт и снять напряжение.

В основе всего этого лежит коммуникативная техника общения. Владение ею – важнейший признак профессиональной пригодности специалистов любого профиля, чья деятельность связана с общением.

Согласно этому можно выделить ряд характеристик, составляющих коммуникативный портрет социального работника, которого можно назвать гуманитарием практического действия.

Эти характеристики называют коммуникативной профессиограммой, что, по сути, является системой квалификационных требований, которые предъявляются к специалисту в области социальной работы. Специалист в этой области должен: знать речевой этикет и уметь его использовать; организовать требуемый вид общения и управлять им; анализировать предмет общения, его цели и задачи; корректно ставить вопросы и точно на них отвечать; уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, командную деловую игру, переговоры; уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их; иметь навык доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов; владеть техникой речи, уметь использовать риторические фигуры и приемы; уметь правильно строить речь и другие публичные выступления; знать служебный этикет и уметь его использовать; уметь с помощью слова осуществлять психотерапию в общении; снимать стресс, напряжение; адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки.

Деловой стиль общения ориентирован на положительный (конструктивный) результат. Он, как правило, складывается из оптимального в данных условиях комбинирования всех позиций участников обсуждения спорного положения. Общей задачей такого обсуждения является не проведение любой ценой своей собственной позиции, а выявление меры истинности и меры ложности каждого положения, вынесенного для обсуждения, причем и своего собственного.

Деловой стиль исключает подавление чужой позиции, такой стиль противоположен деструктивному, силовому.

Поэтому главным в обсуждении должно быть именно отношение к проблеме, а не субъективные пристрастия, неприязнь к собеседнику, отрицательные эмоции, вызванные тем, что он «не такой».

Реализация данного приема предполагает использование следующих шагов:

1) описание проблемы так, как она есть сама по себе, независимо от того, кто ее представляет, какая о нем идет молва; соответствует ли она «правилам хорошего тона» и т.п.;

2) оценка проблемы, исходящая из объективных критериев, а не характеристик любого, в том числе и собственного интереса и намерения (эта позиция реализуется с большим трудом, ибо очень трудно отказаться от своих собственных предубеждений. Поэтому главным противником в конфликтном деловом споре является не оппонент, а вы сами себе);

3) разведение объективных оценок и субъективных целей и замыслов (личность оппонента можно не одобрять, но нельзя это неодобрение переносить на его позицию. Надо отдать должное сильным сторонам позиции вашего оппонента и помнить о том, что главной вашей слабостью может быть то, что вы не оценили по достоинству сильные стороны его позиции);

4) проведение независимой экспертизы по всем аспектам всех, в том числе и своей собственной позиции (такая экспертиза – один из наиболее верных шагов для достижения соглашения);

5) определение собственной позиции, исходя из того, что она характеризуется как выражение позиционного интереса, а не претензии на совершенную и абсолютную истину, субъективно понимаемую как право силы или силу права (необходимо отдать себе отчет в том, что в деловом общении по спорному положению должен действовать принцип презумпции принципиального равенства позиций, пока деловое обсуждение не показало преимущества одной стороны и недостаточность другой;

6) формирование отношения к позиции оппонента, исходя из принципиального равенства взглядов и права высказать свою точку зрения на обсуждаемый вопрос [24, с. 22].

Без овладения вышеуказанными знаниями и навыками осуществление делового общения, т.е. такого общения, когда с помощью слова может быть разрешено дело, невозможно [2].

Но наличие знаний методик общения с клиентами и управления коммуникативными конфликтами еще не означает, что конфликты невозможны, потому что коммуникант, обладая необходимой коммуникативной компетенцией, может осознанно идти на возникновение конфликта [19, с. 47].

## 2.3 Технологии эффективного общения и рационального поведения в коммуникативном конфликте

Конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон. Но часто соперники, находясь в эмоционально возбужденном состоянии, не могут контролировать свое поведение. Им не удается четко изложить свою позицию, услышать и понять друг друга. В конечном итоге конфликт заходит в тупик. Все это, как правило, является следствием нарушения технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте [34, с. 120].

Технологии эффективного общения – такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению [34, с. 121].

В этой связи, специалисты акцентируют внимание на таком свойстве человека, как рефлексия, т.е. самоанализе каждым своих знаний и поступков, размышлении об их границах и значении, о том, как они воспринимаются и оцениваются людьми. Стороннее мнение о себе люди узнают в процессе общения. Оно может совпадать с собственной точкой зрения, что способствует укреплению доверительности в отношениях, а может и расходиться с ней, создавая предпосылки для возникновения конфликтов.

Для рефлексии исключительно значима информация этой обратной связи.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Направление«обратной» связи |
| Известно другим | 1Открытая зона | 2Слепая зона |
| Неизвестно другим | Скрытая зона3 | Неизвестная зона4 |
|  | Известно индивиду | Неизвестно индивиду |

Рис. 3. Схема получения информации «обратной» связи

Предложенная схема представляет квадрат, разделенный горизонтальной и вертикальной линиями на четыре части. Первая обозначает сведения, известные всем. Вторая зона указывает на мнение других о данной личности, которое ей до определенной поры неизвестно и которое по мере обратной связи оказывает в последующем воздействие на поведение человека. Третья зона заключает сведения, которые другим недоступны или пока неизвестны из-за замкнутости человека, его нежелания «раскрываться», краткости знакомства. Четвертая зона хранит информацию о потенциальных возможностях индивида, которые ни ему, ни окружающим неизвестны, но которые способны проявиться при каких-то экстремальных обстоятельствах.

Одним из условий обратной связи является умение слушать своего собеседника, предоставляя ему возможность высказаться полностью. Это – золотое правило слушания [33, с. 192].

Для уяснения конкретного содержания технологий эффективного общения важно иметь в виду, что само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения.

Например, коммуникативный аспект отражает стремление партнеров по общению к обмену информацией, интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении, а перцептивный аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствовании, сопереживании.

Особое место в содержании технологий эффективного общения в конфликте занимают целевые установки конфликтантов. Прежде всего, это связано с существенным противоречием в самом процессе такого общения. С одной стороны, соперники особенно нуждаются в том, чтобы правильно понять друг друга. А с другой стороны, такому взаимопониманию мешает отсутствие должного доверия между ними, их «закрытость» по отношению друг к другу, обусловленная осознанной или неосознанной самозащитой в конфликте. Поэтому для обеспечения конструктивного общения в конфликте необходимо создать атмосферу взаимного доверия в этом процессе, сформировать у себя целевую установку на сотрудничество. При этом важно помнить психологический закон общения, который в упрощенной форме гласит:

«Кооперация вызывает кооперацию, конкуренция – конкуренцию».

Основное же содержание технологий эффективного общения в конфликтном взаимодействии в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения.

Такие правила и нормы в большом количестве представлены в отечественной и зарубежной литературе, наиболее существенные из них:

– Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.

– Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.

– Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.

– В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.

– Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.

– Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.

– Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы [34, с. 122–123].

Процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимодействия непосредственно связан с их рациональным поведением в конфликте. Известно, что всплеск эмоций в процессе разрешения спора – плохой «союзник» и, как правило, приводит к обострению ситуации. Эмоциональное возбуждение мешает оппонентам понять друг друга, оно не позволяет им четко изложить свои мысли. Поэтому управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий конструктивного разрешения проблемы.

Под технологиями рационального поведения в конфликте понимают понимать совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций.

Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают аутотренинг и социально-психологические тренинги, а также формирование установок на конструктивное поведение в конфликте.

Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт. Один из таких способов называется визуализацией. Процесс визуализации сводится к тому, чтобы представить себя делающим или говорящим что-либо [34, с. 125].

Прежде всего, следует помнить о возможных негативных эмоциональных реакциях на острые ситуации и не допускать их проявления. Данную технологию условно можно назвать эмоциональной выдержкой. Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера или клиента – первое правило самоконтроля эмоций. Когда клиент находится в состоянии эмоционального возбуждения, социальному работнику ни в коем случае нельзя поддаваться действию психологического закона заражения и не войти в такое состояние сами. В этом случае, удержавшись от эмоциональной первоначальной реакции, весьма полезно задавать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?».

Задавая себе такие вопросы и отвечая на них, социальный работник достигаете целого ряда преимуществ. Во-первых, в критической ситуации он заставляет активно работать сознание и тем самым дополнительно защищает себя от эмоционального взрыва; во-вторых, своим поведением социальный работник дает возможность противоположной стороне «выпустить пар»; в-третьих, социальный работник отвлекается от ненужной, а порой и вредной информации, которую может выплеснуть противник в возбужденном состоянии; в-четвертых, отвечая на вопросы, решает очень важную и сложную задачу, – ищет причину конфликта, пытаетесь понять мотивы своего соперника (партнера или клиента).

В качестве социально-психологической технологии рационального поведения в коммуникативном конфликте предлагается упражнение «Самооценка рационального поведения в конфликте» и «Самооценка мудрого поведения в конфликте, представленные в Приложении А.

Положительный эффект дает обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. В процессе обмена эмоциями в ходе беседы партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. Условно данную технологию назовем рационализацией эмоцией.

Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения – второе правило самоконтроля эмоций.

Говоря о рационализации эмоций, С.М. Емельянов подчеркивает важность осознания причин своей нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе переговоров. Это позволит избежать отрицательных эмоций на последующих этапах.

Социально-психологическая технология – Аутотренинг: «Первая помощь в острой стрессовой ситуации» представлена в Приложении В.

Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в переговорном процессе часто является занижение их самооценки. Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты – регрессией. Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у оппонента. Данную технологию условно можно назвать поддержанием высокой самооценки.

Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения – третье правило самоконтроля эмоций [34, с. 127–128].

Таким образом, смысл социально-психологической технологии управления коммуникативными конфликтами в социальной работе задается проблемной ситуацией, вытекающей из общения, на котором и строится социальная работа.

На уровне непосредственного осуществления социальной работы с клиентом функции социально-психологической технологии управления коммуникативными конфликтами заключаются в эффективном общении социального работника и клиента и рациональном поведении в конфликте самого социального работника.

**Заключение**

Анализ социальной литературы по теме исследования курсовой работы показал, что конфликтологическая социология не представляет собой монолитного единства в теоретическом отношении, представлена разноплановыми учениями многочисленных авторов, в том числе и в исследовании коммуникативных конфликтов.

1) Теоретическое обоснование необходимости теории конфликтов в социальной работе содержится в теориях конфликтного функционализма Г. Зиммеля и Л. Козера, концепции диалектического конфликта Р. Даренфорфа.

В особом ряду стоят исследования Дж. Тернера, скрупулезно сопоставившего друг с другом основные конфликтологические теории, четко зафиксировавшего их принципиальные отличия и определившего их общее содержание.

2) В настоящее время в отечественной психологической науке заметно возрос интерес к проблемам межличностных конфликтов; идет интенсивное накопление эмпирических данных, на основании которых формируется понятийный аппарат изучаемого явления. Отечественные исследователи изучают закономерности отражения в конфликтах предметно-деловых связей, характерных для совместной деятельности.

В отечественной психологии также исследуются конфликты в различных видах деятельности и сферах отношений, в том числе и социальной работе.

3) Несомненный интерес представили социально-психологические исследования конфликтов Н.В. Гришиной, С.М. Емельянова, М.В. Меткина, которыми предложены не только типология конфликтов, но и социально-психологические технологии управления конфликтами в социальной работе.

В результате анализа отечественной и зарубежной литературы было выявлено, что коммуникативный конфликт – это результат особого типа общения, это особое состояние коммуникативного акта, это результат особого речевого поведения.

Причиной коммуникативного конфликта является противоречие коммуникативных целей или коммуникативных ролей адресанта и адресата.

Особенность коммуникативного конфликта состоит в том, что его участники никогда – или почти никогда – не осознают ни предмета, ни объекта конфликта; отражение конфликтной ситуации в глазах коммуникантов редко соответствует реальному положению.

Таким образом, сами субъекты создают конфликты в общении и, следовательно, сами могут его избегать или устранять.

Управление коммуникативным конфликтом – это целенаправленное, обусловленное объективными социально-психологическими законами воздействие на его динамику. Очень важен конструктивный аспект управления конфликтами, для этого социальному работнику необходимо знание социально-психологических технологий.

На уровне непосредственного осуществления социальной работы с клиентом функции социально-психологической технологии управления коммуникативными конфликтами заключаются в эффективном общении социального работника и клиента и рациональном поведении в конфликте самого социального работника.

В результате исследования данных технологий в курсовой работе представлены рекомендации для социальных работников по управлению коммуникативными конфликтами.

**Список использованной литературы**

1. Диденко А.В. Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие для профессиональной переподготовки и повышения квалификации специалистов по социальной работе в уголовно-исполнительной системе. Томск: Томский филиал Академии ФСИН России. 2007.

2. Коммуникативные особенности деятельности социального работника Социальная работа – http://www.soc-work.ru/articles

3. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: Курс лекций. (Серия «Учебники и учебные пособия»). – Ростов-н/Д: «Феникс», 1998. – 480 с.

4. Зиммель Г. Теория конфликтного функционализма // Избранные работы. – М.: Ника-Центр, 2006. – 436 с.

5. Громов И.А., Мацкевич А.Ю. Западная теоретическая социология: Монография – М., 1996 – society.polbu.ru/gromov\_sociology/ch05\_all.html

6. Гришина Н.В. Психология конфликта. / 2-е изд. дополненное – СПб, Питер, 2008, с. 6 – 480 с.

7. Социология: Классические и современные парадигмы. Хрестоматия – М., 2002 – http://www.i-u.ru/biblio/

8. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О. Назаровой; Под общ. ред. Л.Г. Ионина. – Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. – 295 с.

9. Анцупов А.Л., Шипилов А.И.О междисциплинарном подходе к изучению конфликта // Современные социальные технологии: Сущность, многообразие форм и внедрение: Материалы междунар. научн.-практ. конф. – Белгород, 1991 – Ч. 4.

10. Леонов Н.И. Конфликтология: – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 192 с.

11. Хрестоматия по истории психологии. Под ред. Гальперина П.Я., Ждан А.Н. – М.: Изд-во МГУ, 2000.

12. Хорни К.Невротическая личность нашего времени. Самоанализ. – М.: Прогресс, 1993. – 480 с.

14. Мерлин В.С. Развитие личности в психологическом конфликте. // Личность и общество. – Пермь, 1990.

14. Мерлин В.С. Социально-типичные свойства личности в психологическом конфликте // Вопросы современной психоневрологии. – Л., 1966.

15. Мясищев В.И. Личности и неврозы. – СПб.: Питер, 2006.

16. Иванов В.И. Конфликтология: проблемы становления и развития // Социально-политический журнал. – 1994. – №7–8.

17. Гостев А.Н. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов. – М.: Республика, 1993.

18. Гришина Н.В. Опыт построения социально-психологической типологии производственных конфликтов // Психология – производству и воспитанию. – Л. 1984.

19. Муравьева Н.В. Язык конфликта. – М: Термика., 2004.

20. Мариновская И.Д., Цветков В.Л. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Московская академия МВД России, Издательство «Щит-М», 2002. – 136 с.

21. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб: Питер, 2001.

22. Буданцев Ю.П. Массовые коммуникации: Системные особенности. – М.: Академия, 2006.

23. Седов К.Ф. Языковая личность в аспекте психолингвистической конфликтологии. – Сайт Педагогического института Саратовского государственного университета – SedovKF@info.sgu.ru

24. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов – СПб, СПбГУТ им. проф. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА, 2009. – http://dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/9.htm

25. Стефанов И. Общественные науки и социальная технология. – М., 1976.

26. Афанасьев В.Г. Человек в управлении обществом. – М., 1977.