Оглавление

[Введение. 3](#_Toc282469353)

[1. Межличностные конфликты. 4](#_Toc282469354)

[**1.1** **Виды межличностных конфликтов** 5](#_Toc282469355)

[**1.2** **Причины межличностных конфликтов** 7](#_Toc282469356)

[**1.3** **Стратегии поведения в конфликте** 10](#_Toc282469357)

[2. Межгрупповые конфликты 12](#_Toc282469358)

[**2.1** **Типология социальных конфликтов** 12](#_Toc282469359)

[**2.2** **Причины возникновения межгрупповых конфликтов.** 15](#_Toc282469360)

[**2.3** **Типология межгрупповых конфликтов.** 18](#_Toc282469361)

[**2.4** **Феномены межгрупповой интеграции** 21](#_Toc282469362)

[**2.5** **Методы управления межгрупповыми конфликтами.** 24](#_Toc282469363)

[Заключение. 30](#_Toc282469364)

# Введение.

Целью данной курсовой работы я определил для себя подведение итогов изучения дисциплины «Конфликтология», что в свою очередь подразумевает развитие и совершенствование в области знаний о природе, причинах и закономерностях социальных конфликтов, умений распознавания, предупреждения и ведения конфликтных ситуаций, а так же навыков управления эмоциональными переживаниями, поведения в стрессовых ситуациях и успешного проведения переговоров и защиту своих интересов.

Хорошо известно, что развитие любого общества, любой социальной общности или группы, даже отдельного индивида представляет собой сложный процесс, который отнюдь не всегда развертывается гладко, а нередко связан с возникновением и разрешением противоречий. Фактически вся жизнь любого человека, любого коллектива или организации, любой страны соткана из противоречий. Эти противоречия обусловлены тем, что разные люди занимают различные позиции., руководствуются различными интересами, преследуют различные цели, а потому стремясь реализовать свои потребности, интересы и цели, довольно часто вступают в противоборство друг с другом два или более индивидов, а иногда социальных групп и даже стран активно ищут возможность помешать сопернику достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение его интересов или изменить его взгляды, представления, оценки позиции. Такое противоборство, ведущееся путем спора, применения угрозы или запугивания, использования физической силы или оружия, называется конфликтом. Однако, сказанное вовсе не означает, будто любое противоречие интересов и целей приводит к их конфликту между собой. Противоречие и конфликт – далеко не одно и то же, и не всегда развитие противоречия оборачивается конфликтом. Чтобы конфликт возник, необходимо, чтобы соперничающие за что-либо индивиды или их социальные группы, во-первых, осознали противоположность своих интересов и целей, а, во-вторых, начали активно противодействовать сопернику. Только то противоречие, которое реализуется в активном противодействии друг другу двух или более личностей, групп, партий, стран и т.п., становится первоосновой и истоком социального конфликта. Таким образом, в основе возникновения конфликта как специфического социального феномена лежат объективно существующие противоречия между отдельными индивидами, их группами, государствами и т.п.

# Межличностные конфликты.

Конфликт межличностный [от лат. conflictus — столкновение] — столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. По сути дела, это взаимодействие людей, либо преследующих взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими конфликтующими сторонами цели, либо стремящихся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы. В социально-психологической науке, как правило, рассматриваются такие структурные компоненты межличностного конфликта, как конфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта. В основе любого межличностного конфликта лежит сложившаяся еще до его начала конфликтная ситуация. Здесь налицо и участники возможного в дальнейшем межличностного столкновения, и предмет их разногласий. Во многих исследованиях, посвященных проблематике межличностного конфликта, показано, что конфликтная ситуация предполагает направленность ее участников на достижение не общей, а индивидуальных целей. Это и обусловливает возможность возникновения межличностного конфликта, но еще не предопределяет его обязательность. Для того чтобы межличностный конфликт стал реальностью, необходимо осознание его будущими участниками, с одной стороны, сложившейся ситуации как в общем отвечающей их индивидуальным целям, а с другой — этих целей как несовместимых и взаимоисключающих. Но до тех пор, пока это не произошло, один из потенциальных оппонентов может изменить свою позицию, да и сам объект, по поводу которого возникли расхождения во взглядах, может утратить значимость для одной, а то и для обеих сторон. Если таким образом исчезнет острота ситуации, межличностный конфликт, который, казалось бы, неминуемо должен был развернуться, лишившись своих объективных оснований, попросту не возникнет.

* 1. **Виды межличностных конфликтов**

**По направленности:**

* горизонтальные – участники не подчиняются друг другу
* вертикальные – участники находятся в подчинении друг с другом
* смешанные – где есть обе составляющие (организация)

На конфликты, имеющие вертикальную составляющую (т. е. вертикальные и смешанные конфликты), приходится в среднем от 70 до 80% общего их числа. Такие конфликты наиболее нежелательны для участника стоящего «выше» по вертикали т.е. руководителя: участвуя в них, он «связан по рукам и ногам». Ибо каждое действие и распоряжение в этом случае рассматривается всеми сотрудниками (а особенно участниками конфликта) через призму конфликта. И даже в случае полной объективности руководителя они будут в любом его шаге видеть происки по отношению к оппонентам. А поскольку информированности подчиненным нередко недостает, чтобы правильно оценить действия руководства, то недопонимание с лихвой компенсируется домыслами, преимущественно негативного свойства.

**По значению:**

* конструктивные (созидательные)
* оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов,
* приводит к развитию отношений между людьми
* деструктивные (разрушительные)
* одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую
* одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы

Первые приносят пользу делу, вторые — вред. От первых уходить нельзя, от вторых — необходимо.

**По характеру причин:**

* объективные – данные конфликты имеют под собой реальные причины и основания для их возникновения
* субъективные – данный вид конфликтов возникает в основном из-за субъективных причин, которыми могут быть совершенно разные вещи такие плохое настроение или самочувствие.

**По сфере разрешения:**

* деловые – данные конфликты решаются в сфере деловых отношений
* личностно-эмоциональные – конфликты не связанны с деловыми отношениями, а затрагивающие личностно-эмоциональные аспекты жизни индивида.

**По форме проявления:**

* скрытые (плохо осознаются людьми)
* открытые (осознаются)

Скрытые конфликты затрагивают обычно двух человек, которые до поры до времени стараются не показывать вида, что конфликтуют. Но как только у одного из них «сдают» нервы, скрытый конфликт превращается в открытый. Различают также случайные, стихийно возникающие, и хронические, а также сознательно провоцируемые конфликты. Как разновидность конфликта выделяют интриги. Под интригой понимается намеренное нечестное действие, которое выгодно ее инициатору и которое вынуждает коллектив или отдельного человека совершать определенные поступки, наносящие вред им самим. Интриги, как правило, тщательно продумываются, планируются, имеют свою сюжетную линию.

**По времени протекания:**

* ситуативные – возникают в рамках какой-то одной определенной ситуации и являются как правило спонтанными
* пролонгированные (длительные) – как правило состоят из серии конфликтных эпизодов.
  1. **Причины межличностных конфликтов**

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

* объективных;
* организационно-управленческих;
* социально-психологических;
* личностных.

**Объективные причины конфликтов**

К числу объективных причин конфликтов можно отнести главным образом те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению интересов, мнений, установок. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки, ситуации.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой — либо еще способ разрешения объективного противоречия. Жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, неправомерно. В основе, казалось бы, чисто субъективной причины конфликта может, в конечном счете, лежать фактор, от человека мало зависящий, т.е. объективный. И, пожалуй, нет ни одного конфликта, который был или не был бы как-то обусловлен объективным и субъективным фактором.

**Объективные причины конфликтов:**

* естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности;
* слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий;
* недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;
* образ жизни многих россиян (материально-бытовая неустроенность, отсутствие возможностей удовлетворения своих насущных потребностей);
* достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений граждан России, способствующие возникновению конфликтов.

**Организационно-управленческие причины конфликтов**

* Структурно-организационные причины заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Структура должна определяться задачами, которые эта организация будет решать или решает. Однако добиться идеального соответствия структуры организации решаемым задачам практически невозможно.
* Функционально-организационные причины вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации, между отдельными работниками, например, неопределенность функциональных связей между администрацией президента и правительством (проблема прав и обязанностей).
* Личностно-функциональные причины связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности.
* Ситуативно-управленческие причины обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач (принятие ошибочного управленческого решения).

В результате исследования производственных конфликтов установлено, что по вине руководителей, из-за их ошибочных, конфликтогенных решений возникает 52% конфликтных ситуаций, по причине несовместимости — 33%, из-за неправильного подбора кадров — 15%, то есть вышеперечисленные факторы могут выступать причиной 67% конфликтов в трудовых коллективах.

**Социально-психологические причины конфликтов**

Возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностного общения (ограниченность словарного запаса человека вообще и конкретного человека в частности, недостаток времени, сознательное утаивание информации, трудности понимания из-за фильтров информации, невнимательности, трудностей быстрого понимания). Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает, делая выводы, отличающиеся, а иногда противоположные тому, что сказал собеседник.

*Несбалансированное ролевое поведение при взаимодействии двух людей* (перекрестные трансакции Родитель — Взрослый — Ребенок по Э. Берну).

*Непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы*, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть связано не с действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а с подходом к проблеме с различных сторон (как в притче о пяти слепых мудрецах и слоненке).

*Различные способы оценки результатов деятельности и личности друг друга* (начальник оценивает результаты работы подчиненного, беря за основу оценки то, что ему, подчиненному, не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормой, целью, другими подчиненными, делающими эту работу на отлично, в то время как подчиненный оценивает свою работу по достигнутому результату). В итоге одна и та же работа оценивается совершенно по-разному. Это приводит к конфликтам.

**Внутригрупповой фаворитизм** — предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп:

* присущий человеку конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами;
* ограниченные способности человека к децентрализации, т.е. изменение своей позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей;
* осознанное или неосознанное желание получать от окружающих больше, чем отдавать им;
* стремление к власти;
* психологическая несовместимость людей и др.

**Личностные причины конфликтов**

Отсутствие достаточной психологической устойчивости к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия (конфликтоустойчивости).

* Плохо развитая способность к эмпатии.
* Завышенный или заниженный уровень притязаний и связанный с этим уровень самооценки.
* Акцентуации характера.
  1. **Стратегии поведения в конфликте**
* уход (избегание)
* приспособление (подавление себя)
* компромисс
* конкуренция
* сотрудничество

|  |  |
| --- | --- |
| **Уход** | |
| **Плюсы** | **Минусы** |
| Можно пользоваться, если конфликт вас не касается.  Если вы не правы.  Если попался сложный в общении человек.  Нужна передышка в конфликте. | Отнимается возможность принимать участие в событиях.  Оппонент может завысить требования, когда вы вернётесь.  Проблема за это время может вырасти. |
| Формы поведения:  - молчание  - физический уход  - переход на деловые отношения  - полный разрыв | |
| **Приспособление (подавление себя)** | |
| **Плюсы** | **Минусы** |
| Этот конфликт важен оппоненту, и менее важен вам.  Власть другого человека выше вашей.  Оппонент не готов выслушать.  Когда вы жалеете другого человека.  Когда разногласие незначительное. | Потребность не удовлетворяется.  Не затрагиваются главные спорные вопросы.  Оппонент часто не знает, что происходит.  Конфликт не решается. |
| Формы поведения:  - согласие  - подавление своих чувств  - подстраивание под другого человека  - создание вида, что всё в порядке | |
| **Компромисс** | |
| **Плюсы** | **Минусы** |
| Решение лучше, чем его отсутствие.  Справедливое решение.  Когда переговоры в тупике, единственный выход.  Отношения сохраняются. | Неустойчивое равновесие.  «Половинчатая» выгода.  Одна из сторон может повысить требования. |
| Формы поведения:  - поддерживание отношений  - уступки  - избегание острых столкновений  - поиск справедливого решения | |
| **Конкуренция** | |
| **Плюсы** | **Минусы** |
| Если нужно показать превосходство.  Когда вынуждены защищать интересы, имидж.  Повышение самооценки и победа.  Честная игра в рамках закона и правил. | Порча личных и деловых отношений.  Понижение самооценки у проигравшего.  Не оправдана в межличностных отношениях. |
| Формы поведения:  - привлечение союзников  - невербальные жесты | |
| **Сотрудничество** | |
| **Плюсы** | **Минусы** |
| Выигрыш для каждого.  Конфликт решается.  Отношения сохраняются. | Не всегда возможно сотрудничество.  Тратится много времени.  Требует много навыков.  Удовлетворение интересов важнее достижения цели. |
| Шаги:  1) Выяснить потребности.  2) Для чего? (Апельсин =>жажда)  3) Если потребности совпадают => поиск решений | |

1. Межгрупповые конфликты
   1. **Типология социальных конфликтов**

Для правильного понимания и истолкования социальных конфликтов, их сущности, особенностей, функций и последствий важное значение имеет их типологизация, т.е. вычисление их основных типов на основе выявления сходства и различия. Надежных способов идентификации конфликтов по общности существенных признаков или отличий. Существует много принципов классификации и систематизации конфликтов, например, по степени укорененности в объективных социально- экономических основаниях общественных процессов и систем (структурные и неструктурные конфликты), в зависимости от преобладающего влияния тех или иных факторов в возникновении конфликтов (экономические, политические, идеологические, межнациональные, религиозные, бытовые и т.д.), в зависимости от субъектов конфликтного взаимодействия (внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой, межстрановый (межгосударственный) и глобальный), в зависимости от формы и драматизма (остроты) протекания конфликтов (антогонистические и неантогонистические, явные и скрытые, организованные и неорганизованные, конструктивные и деструктивные, рациональные и нерациональные, в зависимости от структурной организации индивидов и групп, втягиваемых в конфликты (межличностные, внутригрупповые, межгрупповые). Более подробно остановимся на последней классификации. Межличностные конфликты развиваются по схеме «индивид – индивид», и в них соперничают , противостоят друг другу два или более индивида, чаще всего (но не обязательно входящие в данную социальную группу. Примеров таких конфликтов можно привести множество из жизнедеятельности любой, так называемой, контактной группы, где контакты между ее членами происходят практически ежедневно – учебная группа, бригада, исследовательская лаборатория и т.п. причины таких конфликтов столь же разнообразны, как и характеры индивидов, в них вступающих: соперничество за власть, за престиж, за популярность, за более интересный вид работы и т.п. Если же конфликт вызревает и развертывается между различными группами в пределах данного коллектива (общности) или между группами, представляющими различные общности, то мы имеем дело с межгрупповым конфликтом. Типичным проявлением такого рода конфликтов, отягощенных различными формами враждебности, вплоть до весьма острых, сопровождаемых настоящими побоищами, стали в последнее время стычки между фанатичными болельщиками различных футбольных клубов как в нашей стране, так и за рубежом. В свою очередь, внутригрупповые конфликты в зависимости от того, насколько едины или разобщены друг с другом члены данной группы в понимании значимости той или иной цели их совместных действий или же в определении способов ее достижения, подразделяются на информационные и процедурные. Если, например, члены одной территориальной общности деревни или поселка, оказавшегося в зоне радиоактивного загрязнения в результате Чернобыльской катастрофы, едины в том, что главное в их совместной деятельности – спасение жизни, в первую очередь, своих детей, но одни выступают за немедленное отселение в экологически чистый район, а другие – категорически против этого, полагая, что, по имеющейся у них информации, можно при создании соответствующих условий (чистые продукты питания, медицинская помощь и др.) вполне нормально жить и на старом месте, мы имеем дело с типичным информационным конфликтом. Иное дело, когда все жители данной деревни убеждены в необходимости переселения в экологически безопасную зону, а ожесточенный спор ведется из-за того, переселяться ли организованно, т.е. всей их сплотившейся общностью в общее для всех новое место жительства, либо каждый должен осуществить такое переселение по своему усмотрению. В таком случае перед нами процедурный конфликт, вспыхивающий тогда, когда группа не может достичь взаимоприемлемого соглашения по способам и формам достижения общей для всех ее членов цели. Специфическим типом внутригрупповых и (или) межгрупповых конфликтных взаимодействий выступает ролевой конфликт. Он может возникнуть тогда, когда:

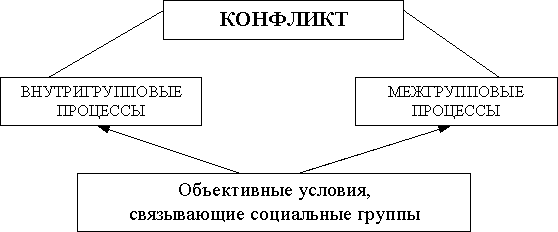
1. Индивид, втягиваемый в конфликтные взаимоотношения с другими индивидами или их группой, должен в силу своего социального статуса выполнять одновременно две различные роли;
2. Эти роли предъявляют противоречивые требования к его поведенческим образцам, т.е. являются конкурирующими.

Например, явный лидер студенческой баскетбольной команды вдруг обнаруживает, что он не может быть отличным спортсменом и хорошим студентом одновременно и отказывается от дальнейшего участия в соревнованиях. В таком случае конфликт, возникший между ним и его товарищами по команде, имеет явно выраженный ролевой характер. Разумеется, все выделенные типы конфликтов конструируются на основе типологизации, при которой выясняются и отбираются для обобщения наиболее характерные особенности, а второстепенные черты, признаки тех или иных конфликтных ситуаций и действий остаются в стороне как несущественные или недостаточно существенные для данного типа конфликтного поведения. На самом же деле реальные способы и формы возникновения, развития, разрешения конфликтов столь же разнообразны, как многообразны всевозможные цели, интересы, потребности объединяющие или разделяющие людей в их конкретных помыслах, оценках и действиях. Однако, достаточно серьезное упрощение действительности, осуществленное путем типологизации конфликтов, не удаляет исследователя от понимания их причин, сущности, функций и роли в жизни общества, а напротив, приближает к этому, ибо дает возможность выделить для изучения конфликтных ситуаций и действий самое важное и существенное, без чего они просто не могут возникнуть.

* 1. **Причины возникновения межгрупповых конфликтов.**

Всеобщность группового (межгруппового) конфликта обусловлена тем, что человеческие сообщества, за исключением самых примитивных, функционируют на основе социальной стратификации, т.е. оказываются дифференцированными на различные социальные слои и группы по роду их деятельности, занятиям, экономическому, политическому статусу и т.п. Сама же социальная стратификация, как отмечает известный конфликтолог Р. Коллинз, выступает в обществе как вид и степень неравенства групп и индивидов в их доминировании друг над другом. Причины социального расхождения и противостояния в обществе нужно искать в интересах групп и индивидов, и прежде всего в интересах по поддержанию своих доминирующих позиций или уклонения от доминирования других. Успех или неуспех в таком противостоянии зависит не только от контролируемых различными группами ресурсов – экономических, политических и иных, но также от степени эффективности социальной организации противоборствующих групп, от формируемых в этих группах желаний и идей, складывающихся воедино, в более или менее сплоченные социальные общности входящих в их состав индивидов. В силу этого, отмечает Р. Коллинз, «движущая сила социального изменения - это, главным образом, конфликт; таким образом, длительные периоды относительно стабильного доминирования чередуются с интенсивными и драматическими периодами мобилизации групп». Вследствие указанных особенностей социальной стратификации понимание межгруппового конфликта как драматического символа всеобщего взаимодействия различных социальных групп в условиях сохраняющегося или изменяющегося, ниспровержимого и т.п. доминирования их друг над другом становится, по словам Р. Коллинза, символом общего подхода ко всей области социологии, идентифицируемого с теорией конфликта. Согласно последней, сам по себе конфликт очерчивается структурой стратификации, интенсивностью доминирования, ресурсами, которые дают возможность группам организовываться (или мешают делать это). Открытые конфликты относительно нечасты. поэтому теория конфликта не исключает теорию социальной солидарности и даже теорий социальных идеалов, моральных чувств и альтруизма. Формы проявлений межгрупповых конфликтов столь же разнообразны, как разнообразны цели, интересы, ценности, которые объединяют различных людей в группы, как разнообразны условия существования этих групп, способы их взаимодействия с другими группами и обществом в целом, как разнообразен состав этих групп (профессиональный, этнический, возрастной, территориальный и т.п.), и сколь различны способы их организации и функционирования. Поэтому и диапазон таких конфликтов почти безграничен: от семейных распрей до межгосударственных столкновений, от стычек между хоккеистами двух соперничающих команд до кровавых межнациональных баталий. Можно с полным правом утверждать, что все масштабные изменения на протяжении своей истории человечество испытывало в результате развертывания межгрупповых конфликтов: это политические перевороты, войны, революции, это экономическая блокада, идеологическая интервенция, психологическая война или финансовые санкции. Разумеется, межгрупповые конфликты могут быть и не столь масштабными : к ним относятся и ссоры между соседями по даче за границу земельного участка, и соперничество за власть между двумя различными группировками внутри правящей элиты, и вражда двух групп в одном территориальном коллективе, приводящая к его расколу, и длительный научный спор между сторонниками волновой и корпускулярной теории в физике. Само понятие «межгрупповой конфликт» предполагает , что конфликтный процесс возникает во взаимодействии между различными группами и осуществляться он может по различным причинам, в различных условиях, в различных формах, с различной степенью напряженности. Фактически там, где имеет место межгрупповое взаимодействие, могут возникать и, как правило, возникают межгрупповые конфликты. Но межгрупповое взаимодействие присутствует во всех сферах общественной жизни – экономической, социальной, политической, духовной, во всех социальных институтах и в большинстве организаций, следовательно, конфликты могут возникать повсеместно. Детерминация межгрупповых конфликтов еще более многогранная и сложная, чем детерминация внутригрупповых. Такая ситуация объясняется тем, что в случае межгрупповой вражды присущие любой группе внутригрупповые конфликты как бы наслаиваются на межгрупповые взаимодействия, взаимно усиливая либо, напротив, ослабляя друг друга, существенно осложняя тем самым общую панораму противоречий, соперничества, столкновений и т.п. между конфликтующими группами или организациями. И все же, если из общей панорамы причин, приводящих к межгрупповым конфликтам, выделить главные, то их можно объединить в три основных группы:

* + объективные условия взаимодействия, связывающие или разделяющие социальные группы;
  + внутригрупповые процессы, в том числе конфликтные. Протекающие в каждой из взаимодействующих групп;
  + содержание и направленность межгрупповых взаимодействий. Наглядно эта панорама детерминации межгруппового конфликта изображена на схеме:



* 1. **Типология межгрупповых конфликтов.**

На основании вышеизложенного параграфа можно осуществить типологизацию всего многообразия межгрупповых конфликтов. Их разнообразные формы и проявления можно свести к следующим основным типам:

1. **Соперничество** – такой вид межгруппового взаимодействия, в котором социальные группы -–коллективы предприятий, учреждений, спортивные команды и т.п. – состязаясь друг с другом, добиваясь одной цели, стремятся в чем-то превзойти соперника. Например, основными соперниками советских, а затем российских хоккеистов в борьбе за мировое первенство обычно выступают канадские, чешские, шведские, финские американские хоккейные клубы.
2. **Столкновение** – такой вид межгруппового взаимодействия, при котором соперничающие группы стремятся (или вынуждены) нанести ущерб, ощутимый, а иногда и гибельный, друг другу
3. **Доминация** (господство) – такое межгрупповое взаимодействие, при котором одна группа имеет существенное преимущество в самом важном, в силу чего господствует над другой в экономическом, политическом, языковом и т.д. отношении.
4. **Уклонение** – такой вид взаимодействия между группами, в процессе которого одна из них или обе стремятся отстраниться, отойти, отодвинуться от другой, чтобы избежать столкновения, удара, нападения и т.п. Типичным примером такого взаимодействия являлись действия русских войск во время Отечественной войны 1812 года до знаменитого Бородинского сражения, а отступающих французских – после сражения под Малоярославцем.
5. **Избегание** – такое межгрупповое взаимодействие, при котором

одна из конфликтующих групп стремится отделиться, удалиться от другой, избежать встречи с ней, сулящей за собой неприятные, нежелательные последствия. Так, обычно, поступают группы контрабандистов, избегающие встреч с таможенниками, или браконьеров, стремящихся уйти от контроля органов рыбнадзора.

1. **Аккомодация** – такой вид межгруппового взаимодействия, в процессе осуществления которого одна группа (как правило, уступающая в могуществе, силе, богатстве и т.п. другой) стремится приспособиться к давлению более сильной социальной группы.
2. **Ассимиляция** – специфический вид межгрупповой динамики, характерный тем, что одна группа уподобляется другой в каком-либо важном отношении усваивая ее существенные особенности, нормы поведения и т.п. Таким путем происходит слияние народа или его определенной части с другим путем

усвоения его языка, культуры, обычаев и т.д.

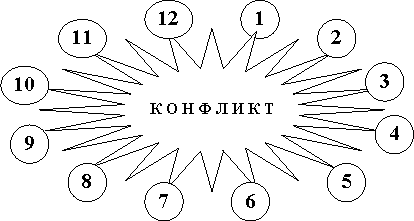
1. **Подавление** – вид межгруппового взаимодействия, при котором одна из конфликтующих групп получает решающее преимущество, в силу чего оказывается в состоянии насильственно, часто при помощи вооруженной силы положить конец существованию враждебной группы, ярким примером чего может служить подавление советской властью, ее карательными органами Кронштадского мятежа в 1921г.
2. **Переговоры** – специфический вид межгрупповой динамики, в ходе которой соперничающие группы (чаще их представители) обмениваются мнениями, сближают свои позиции и достигают соглашения о способах урегулирования конфликта путем взаимных уступок друг другу.
3. **Компромисс** – такое межгрупповое взаимодействие, которое позволяет достичь соглашения между группами путем взаимных уступок друг другу.
4. **Согласие** – своеобразный вид межгрупповой динамики, позволяющий конфликтующим группам придти к взаимной договоренности, к соглашению по какому-либо важному для них вопросу.
5. **Сотрудничество** – такой вид межгруппового взаимодействия, при котором дружественные или соперничающие друг с другом группы начинают заниматься совместной деятельностью в важной для них сфере общественной жизни.

Если иметь в виду 12 названных типов межгруппового взаимодействия, которые

возможны и получают свое развитие в зависимости от сложившейся конфликтной

ситуации и соотношения сил противоборствующих сторон, то модель межгрупповых

конфликтов принимает вид, изображенный на схеме:



1. Соперничество

2. Столкновение

3. Доминация

4. Уклонение

5. Избегание

6. Аккомодация

7. Ассимиляция

8. Подавление

9. Переговоры

10. Компромисс

11. Согласие

12. Сотрудничество

Если бы возможностей согласования интересов и позиций не существовало, то общество оказалось бы в состоянии непрекращающейся войны всех против всех. В том-то и дело, что при всех разногласиях, противоречия, конфликтах в общественной жизни всегда существует возможность нахождения точек согласования интересов, стремлений, желаний, и это очень важно для правильного понимания динамики межгрупповых конфликтов. Конечно, никто не требует отступления от принципов, но поиск путей и возможностей согласования или хотя бы сближения позиций конфликтующих по каким-то проблемам социальных групп должен вестись постоянно, иначе нельзя достичь стабильности и устойчивости социально-экономических и политических процессов.

* 1. **Феномены межгрупповой интеграции**

Каждая общность и общество в целом состоят из множества групп, как

формальных, так и неформальных. Различия между группами, их дифференциация друг

от друга, как правило, являются более глубокими и резкими, чем межличностные

и внутригрупповые. Поэтому и межгрупповые противоречия, способные привести к

возникновению конфликтных процессов, по своим содержанию, характеру,

направленности, масштабам, длительности, остроте и т.п. гораздо

многообразнее, чем причины других конфликтов. Они могут быть классовыми,

этническими, региональными, профессиональными, социокультурными, возрастными

и т.д. Все это обуславливает гораздо большую сложность и трудность

управленческого воздействия на протекание и разрешение межгрупповых

конфликтов.

Поскольку одним из самых широко действующих факторов возникновения

межгрупповых конфликтов является существенное преобладание дифференцирующих,

конкурентных тенденций над интегративными, поскольку в стратегии,

ориентированной на предупреждение, сглаживание и разрешение межгрупповой

конфронтации, основное внимание должно быть сконцентрировано на выявлении и

использовании дополнительных интеграционных компонентов в межгрупповом

взаимодействии. В противовес преобладающим в условиях межгруппового конфликта

явлениям группоцентризма, предвзятости, враждебности, дискриминации,

агрессивности активно искать и находить возможности усиления или включения в

действие новых, ранее не существовавших интегративных межгрупповых феноменов.

Социально-психологические исследования, проведенные В.С. Агеевым и его

сотрудниками, показали, что существуют три взаимно связанных феномена

межгрупповой интеграции. Первый из них назван **«групповой аффилиацией»**

и состоит в использовании присущего любой группе стремления быть составной

частью и чувствовать свою принадлежность к некоторой более широкой социальной

общности, вследствие чего одна группа является подмножеством другой [1;

стр.79]. Такое явление, характерное для различных социальных групп –

этнических, религиозных, территориальных, профессиональных и т.д., следует

гораздо шире, чем это делается в настоящее время, использовать для

предотвращения и разрешения возможных и уже существующих межгрупповых

конфликтов. В качестве примера важности использования такого именно подхода в

предотвращении возникновения межнациональных конфликтов приведем данные,

характеризующие особенности социально-этнической идентификации населения в

приграничных с Польшей районах Беларуси. В существующей там иерархии

самоидентификации на бесспорном приоритетном месте стоит самоидентификация

личности с человеком, т.е. идентификация индивида с родом человеческим (эту

позицию отстаивает более 79% респондентов). Далее по степени убывания следуют:

идентификации себя с мужчиной или женщиной (27,7%), с христианином (католик,

православный и т.п.) – 19%, и только четвертое место в этой сужающейся сверху

вниз спирали самоидентификаций занимает отождествление себя с определенной

этнической группой – белорус, поляк, украинец, русский и т.п. – 18,4%. Таким

образом, этническая группа в представлении абсолютного большинства населения

белоруско-польского приграничья предстает как менее объектная социальная

общность, являющаяся подмножеством другой – более широкой. А такая

социально-психологическая реальность позволяет эффективно влиять на процессы

межгруппового, в данном случае межэтнического и межрегионального,

взаимодействия с точки зрения предотвращения межгрупповых конфликтов на

этнонациональной и религиозной почве. Чтобы перевести общее направление

интеграционной стратегии межгруппового взаимодействия в плоскость практических

поступков, необходимо в столь деликатной сфере, каковой являются отношения

между представителями разных этносов и религиозных верований, основной акцент

делать на неинституционализированных формах сотрудничества – использование

особенностей менталитета белорусского народа со свойственными ему

толерантностью, терпимостью к иным, чем свои, этническим и религиозным обычаям,

привычкам, многовековой традицией сотрудничества с разными этносами и т.п.

Второй межгрупповой феномен усиления интегративных тенденций в межгрупповых

взаимодействиях представляет, так называемая, **«групповая открытость»**

, т.е. открытость групп по отношению к другим группам, заключающаяся в

стремлении получить воздействия и оценки со стороны некоторых других групп. Как

раз мера открытости групп межгрупповому взаимодействию характеризует степень ее

социальной контактности, степень включенности в социальные процессы более

высокого порядка [1; стр.79]. скажем, в условиях кризисного развития

постсоветского общества, в том числе и в Беларуси, все более явным становится

конфликтное противостояние между складывающимся у нас новым классом

предпринимателей и большинством остального населения, жизненный уровень

которого катастрофически снижается. Наиболее эффективным способом выхода из

такого конфликтного противостояния может и должно стать вхождение наших новых

предпринимательских структур в международное предпринимательское сообщество,

т.е. в идентичную социальную группу более широкого масштаба. Это – один из

реальных путей формирования не криминогенных, а легитимных, основанных на

добропорядочности, честности, высокой работоспособности, а главное –

законности, предпринимательских групп в нашей стране и снижения тем самым

остроты их конфликтного противостояния с широкими массами обнищавшего

населения. При реализации такой стратегии население увидит в этих группах не

жуликов, проходимцев, воров, а людей, работающих не только на свое благо, но и

на благо народа, дающих другим людям новые рабочие места, возможности более

высоких и стабильных заработков, повышения благосостояния. Тем самым резко

снизится конфликтность нашего общества, уменьшатся возможности возникновения

межгрупповых конфликтов в нем.

Есть и третий феномен усиления интеграционных тенденций в межгрупповом

взаимодействии – так называемая **«межгрупповая референтность».**

Референтность, т.е. потребность соотносить себя, свои поступки, их оценки со

значимыми другими, существует не только на межличностном, но и на межгрупповом

уровне. Если речь идет о социальной группе, то ей, как специфическому целому,

свойственна потребность в обращении к значимой внешней группе, которая

выступает либо как носитель определенных ценностей и норм, либо как выполняет

роль «зеркала», отражающего данную группу и окружающий ее мир. Эта объективно

существующая потребность реализуется в соответствующих стратегиях межгруппового

взаимодействия, в системах социальных представлений, относящихся к «Мы» и «Они»

[1; стр.80]. Этот феномен также важен в качестве компонента управленческого

воздействия на межгрупповые конфликты, которыми до предела перегружено наше

общество, находящееся в глубоком системном кризисе, ибо сопоставление с тем,

что мы называем «Они», имея в виду западное общество с развитой рыночной

экономикой и демократическими тенденциями, как с референтной группой позволит

шире и эффективнее институционализировать множество межгрупповых кнофликтов,

сотрясающих общество переходного типа, снизить их остроту, длительность,

негативные деструктивные последствия.

* 1. **Методы управления межгрупповыми конфликтами.**

В управлении межгрупповыми конфликтами необходимо четко определить сильные и слабые стороны соперничающих сторон, соотношение их сил, ресурсов, возможностей. В зависимости от названных факторов, их сочетания могут быть избраны четыре возможных варианта: **наступление, оборона, уклонение, отступление**. Первый из них заключается в стремлении вызвать нежелательные для противника изменения. Второй - не допустить нежелательного для себя изменения путем активного противостояния наступательным акциям противника. Стратегия уклонения сводится к стремлению не допустить нежелательного для себя изменения путем уклонения от решающего столкновения с противником – к стремлению сохранить максимум сил при не желательном изменении, вызванном соперничающей стороной. [3; стр.47] В случае применения **наступательной** стратегии в межгрупповом конфликте можно использовать несколько методов. Назовем некоторые из них. Одним из наиболее распространенных методов наступательной стратегии межгруппового противоборства является подавление противника, нередко с применением насилия, в том числе и вооруженного. Почти вся история человечества, вплоть до последнего времени, наполнена вооруженными конфликтами. И хотя в условиях существования оружия массового уничтожения крупномасштабная война способна поставить под вопрос само существование человечества, последнему не удалось до сих пор избавиться от попыток насильственного разрешения конфликтов путем применения вооруженной силы. Достаточно вспомнить сербо-хорвато-боснийские вооруженные конфликты на территории бывшей Югославии или использование Российским правительством войны в Чечне в качестве максимально эффективного многофункционального средства разрешения политических, территориальных, этнических конфликтов. Разумеется, война как всеобъемлющее и многофункциональное средство подавления враждебной стороны в конфликте включает в себя множество конкретных методов нанесения сокрушительных ударов по противоборствующей стороне. Один из эффективных способов наступательного противоборства, с успехом многократно применявшихся в разных сферах конфликтного взаимодействия, особенно в военном деле, состоит в использовании неожиданного действия. Захватить противника врасплох или действовать неожиданно для него – в этом заключена чуть ли не половина успеха. Столь же эффективным можно считать и метод опережающего удара. Для нанесения эффективного опережающего удара важно учитывать не только соотношение сил, но и временной фактор: опередить противника в развертывании активных действий и в то же время не дать ему опомниться. Для эффективного осуществления наступательной стратегии в конфликтном взаимодействии очень важно применение метода концентрации сил. Этот метод используется не только в данной стратегии, но в других сферах деятельности. Его модификацией является широко известный и широко применяющийся в сфере научных исследований и разработок метод «мозговой атаки», при котором происходит концентрация сил специалистов разного профиля подготовки. Подробное описание и пути применения этого метола даны в упоминавшейся уже работе Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения» [14;стр.75-79]. Поскольку в применении наступательной стратегии в межгрупповых конфликтах использование оружия и физическое насилие – явления эпизодические, то насильственные структуры часто воздействуют на противника преимущественно с помощью угроз. Такое давление на соперника известный американский конфликтолог Р. Коллинз назвал «коалицией принуждения». Смысл данного принципа предельно ясен: вовсе не обязательно применять вооруженную силу, достаточно продемонстрировать возможность такого применения. Например, проведение военных маневров на границе или вблизи государства, на которое оказывается давление. В наступательной стратегии в некоторых ситуациях конкурентной борьбы может оказаться эффективным использование метода свершившегося факта. Проиллюстрируем его действие на следующем примере из области конкуренции за рынки сбыта. Скажем, одна из фирм вносит свое предложение и просит дать ей заказ на определенную номенклатуру товаров. Вторая же, конфликтующая с ней в стремлении захватить этот рынок, без предварительного запроса доставляет товары на место и просит только о том, чтобы их испытали и оставили у себя, а что касается условий и расчетов, то о них можно договориться впоследствии, после проведенных проверок. Ясно, что при таком развитии межгруппового конфликта овладеют рынком те поставщики, которые используют в своих действиях метод свершившегося факта. Как видим, этот метод очень напоминает рассмотренный выше метод опережения противника: в том и в другом случае выигрывает тот, кто использует преимущество первого хода. В **оборонительной** стратегии может оказаться эффективным метод использования в своих целях функций и ресурсов противника. Этот способ связан с применением правил восточных единоборств дзюдо и джиу-джитсу: избегайте применять свою силу прямо против противника, вместо этого используйте свое мастерство для того, чтобы отступить в сторону и обратить его силу себе на пользу.

Широко применяется в оборонительной стратегии конфликтного противостояния и метод ограничения свободы действий противника. Классическим примером может служить здесь маневр, осуществленный Александром Македонским. Последний отвлек войско персидского царя Дария с широких открытых равнин, где оно могло с успехом использовать свое численное превосходство, в узкие горные проходы, и, лишив его преимуществ, выиграл решающее сражение.

В оборонительной стратегии противоборства может быть с успехом применен метод заманивания противника в ловушку. Подтолкнуть политических оппонентов к дискуссии по вопросам. Явно для них не выгодным, соблазнить соперника в бизнесе видимостью легкого выигрыша. А затем заставить его нести убытки в конкурентной схватке с конфликтующей стороной – таковы некоторые приемы заманивания в ловушку. В межгрупповых конфликтах в определенных условиях (например, при превосходстве соперника в силе, ресурсах, опытности и т.п.) может оказаться эффективной стратегия **отступления**, направленная на сохранение максимума сил, средств, ресурсов при активном наступлении противника. Широко известны случаи из хоккея и футбола, когда даже на мировых первенствах команды, применявшие оборонительную тактику, посредством хорошо организованных, стремительных и мощных контратак добивались победы над соперниками. Стратегия отступления нередко переплетается со стратегией **уклонения**. Она представляет собой продуманный и хорошо организованный уход от решающего столкновения с противником, промедление с контрнаступлением с целью психологического и физического «выматывания» противоборствующей стороны. Если противоборство между враждующими группами (странами, нациями, армиями и т.п.) осуществляется не в экстремальных условиях войн, революций государственных переворотов, то очень важно умелое применение стратегии **институционализации конфликта**, т.е. использование для его разрешения легитимных, принятых в демократических обществах согласительных процедур.

Одна из наиболее широко распространенных и эффективно действующих процедур такого рода – **переговоры**. По мнению одного из крупнейших американских специалистов в области урегулирования конфликтов. Профессора Гарвардского университета Г. Райффа, каждый здравомыслящий человек должен обладать умением эффективно улаживать споры и разногласия, чтобы ткань общественной жизни не рвалась с каждым конфликтом, а, наоборот, крепла вследствие роста умения находить и развивать общие интересы. Наиболее эффективным путем к этому и служат переговоры, в ходе которых необходимо искать взаимную выгоду на основе использования существующих различий. Опираясь на его идеи, профессора того же университета р. Фишер и У. Юри пришли к выводу, что переговоры являются «основным средством получить от других людей то, чего вы хотите», и представляют из себя «челночную взаимосвязь, предназначенную для соглашения, когда вступающие в них стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы». При этом наиболее целесообразным и эффективным является **«Метод принципиальных переговоров»**, которые означают жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривают мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Он может быть сведен к четырем основным пунктам: 1) делать разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров; 2) сосредотачиваться на интересах, а не на позициях; 3) прежде, чем решить, что делать, выделить круг возможностей; 4) настаивать на том, чтобы результат основывался на какой-то объективной норме. [15; стр. 28] Приводя многочисленные и яркие примеры из разнообразной переговорной практики, Р. Фишер и У. Юри подчеркивают, что «основная проблема переговоров заключается не в конфликтных позициях, а в конфликте между нуждами. Желаниями, заботами и опасениями каждой из сторон». Поэтому для достижения разумного решения в процессе переговоров «необходимо примирить интересы, а не позиции, тем более. Что за противоположными позициями наряду с противоречиями могут находиться разделяемые и приемлемые интересы». [15; стр.56] Являясь чрезвычайно эффективным способом разрешения межгрупповых конфликтов, переговоры в то же время не в состоянии стать универсальными, а тем более единственным средством. Они имеют свой диапазон применимости. Переговоры как форма разрешения конфликта обычно проводятся, когда обе стороны оценивают свои ресурсы как примерно равные и когда враждебные чувства у каждого участника взаимодействия не превышают . толерантности. Кроме того, что особенно важно, стратегия переговоров может быть выбрана в том случае, когда один (или оба) из участников взаимодействия отказывается от представления о возможной взаимонесовместимости и, следовательно, становятся способным идти на уступки, конечно же, в определенных пределах.

Важным институционализированным способом управленческого воздействия на межгрупповые конфликты является **посредничество**. Оно представляет собой метод разрешения конфликтной ситуации путем обращения к третьей стороне, не участвующей в конфликте непосредственно, в целях содействия прекращения конфликтного противодействия и налаживания сотрудничества. Посреднические функции в конфликте могут выполнять как отдельные лица, так и любые организации, учреждения, правительства. Опыт показывает, что удачно выбранный посредник способен обеспечить урегулирование конфликта в тех случаях, где без его усилий согласия между соперничающими сторонами были бы вообще невозможны. Но чтобы с успехом выполнит столь сложную миссию, посредник должен обладать высоким авторитетом, безупречной нравственностью, быть политически и финансово нейтральным, профессионально компетентным, обладать высоким интеллектом.

Один из важных способов разрешения межгрупповых конфликтов – **применение арбитража**, который представляет собой определенный набор процедур примирительного характера, осуществляемых прежде всего официально на это уполномоченным учреждением или организацией. Причем существует две основных разновидности арбитража: 1) когда приглашение его необходимо, но исполнение его решений не обязательно, или наоборот; 2) когда обращаться к нему не обязательно, но в случае приглашения подчинение ему необходимо. В условиях перехода к рынку роль арбитража как специфического способа разрешения межгрупповых конфликтов будет возрастать. Это вызвано следующим обстоятельством. В странах СНГ, в том числе и в Беларуси, широко распространено заблуждение, согласно которому на рынке встречаются равноправные продавцы и покупатели, которые к взаимной выгоде продают и покупают различные услуги и товары, в том числе и специфический вид товара – рабочую силу. Между тем, многолетний опыт стран развитой рыночной экономики неопровержимо свидетельствует, что даже в периоды экономического бума работодатель и наемный работник встречаются на рынке труда отнюдь не как равноправные партнеры. Предприниматель, нанимая на работу или увольняя работника, непосредственно решает вопрос о его материальном существовании, следовательно, благополучие работника всецело зависит от работодателя, в то же время ни прием на работу, ни увольнение работника никоим образом не угрожает благополучию работодателя. Такое неравноправное положение, обусловленное самой сутью рыночной экономики, неизбежно порождает конфликты между теми и другими, а поскольку у предпринимателя всегда оказывается больше средств, прав, возможностей, постольку в разрешении такого рода межгрупповых конфликтов очень важной становится роль арбитража, в частности, нейтральных согласительных комиссий и особенно – судов по трудовым спорам. Эти суды создаются специально для урегулирования конфликтов между работодателями и работниками. Являясь независимыми по отношению как к предпринимателям, так и к работникам, суды по трудовым спорам, с одной стороны представляют наемным работникам возможность правовой защиты от произвола более могущественного оппонента, с другой –является инстанцией, способной посредством судебного разрешения возникшего конфликта снять возможную «блокаду» переговоров по существу данного конфликта со стороны его участников. Такая особенность их деятельности приводит к повышению готовности конфликтующих сторон за столом переговоров достичь компромисса.

Итак, компромисс, который может возникнуть и в результате непосредственных переговоров участников межгруппового конфликта, и, в случае обращения их к посреднику либо в арбитраж, также является широко распространенным способом управленческого воздействия на конфликт. **Компромисс** представляет собой специфическую форму «социального конфликта», создающего возможность распределения выгод и убытков, приемлемого для противоборствующих сторон. Соглашение об урегулировании конфликта обычно достигается, когда его участники считают, что предлагаемое распределение выигрышей и потерь справедливо. Американский специалист по менеджменту М.Х.Мескон, м. Альберт и Ф. Хедоури утверждают, ч то «способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательности и дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон» [9; стр.526] Разумеется, компромисс уместен не всякий и не всегда. Из сферы разрешения межгрупповых конфликтов должны быть исключены такие компромиссы, которые неотрывны от сделки с совестью, нарушения норм морали, предательство и т.п.

В данной работе изложены наиболее распространенные способы управленческого воздействия на межгрупповые конфликты. Избежать конфликтов в нашей жизни невозможно, а может быть, и не нужно. Но следует знать, какими способами можно перевести их из деструктивной стычки противоположных интересов в конструктивное русло, как разрешить их с пользой для дела. Конечно, это вовсе не означает, что легко изменить свои взгляды, привычки или представления или побудить к этому соперничающую сторону в конфликте. Чтобы достичь результата, необходимо знать все способы разрешения конфликтов, и применяя каждый из них на своем месте и в нужное время, идти к успеху.

Заключение.

В рамках данной курсовой работы мне удалось рассмотреть и изучить два вида возникающих конфликтов таких как межличностный и межгупповой. Так же удалось детально изучить причины их возникновения, характерные свойства, а так же возможные варианты решения данных конфликтов. К сожалению, полностью охватить такую большую тему как конфликтология , даже если рассматривать всего лишь два вида, в рамках одной курсовой работы не представляется возможным и поэтому в этой работе я попытался максимально сконцентрировать имеющиеся и полученные знания для более компактного их изложения. Вместе с тем, следует отметить, что социальный конфликт - это всегда борьба, порожденная конфронтацией общественных и групповых, но не индивидуальных интересов.

По моему мнению большое значение имеет заключительная после конфликтная стадия. На этой стадии должны быть предприняты усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидирована социально-психологическая напряженность и прекращена любая борьба.

В заключение следует подчеркнуть, что поскольку конфликты в нашей жизни неизбежны, нужно научиться управлять ими, стремиться к тому, чтобы они приводили к наименьшим издержкам для общества и участвующих в них личностей.Список использованной литературы.

1. **Агеев Д.С. Межгрупповое взаимодействие. Социально-психологические проблемы. М. 1990.**
2. **Гришина Н.В. психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.**
3. **Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технология соперничества и противоборства. Белгород. 1993.**
4. **Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов.**
5. **Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М. 1991.**
6. **Коллинз Р. Теория конфликта в современной макроисторической социологии. // Философская и социологическая мысль. 1993.**
7. **Конфликтология. /Под ред. А.С. Кармина. СПб. 1999.**
8. **Мескон М.Х. , Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М. 1992.**
9. **Олейник А.Н. Основы конфликтологии. М., 1992**
10. **Смелзер Н. Дж. Социология. М. 1994.**
11. **Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М., 1996**
12. **Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М. 1990.**
13. **Чумиков А.Н. Регулирование социально-политических конфликтов в постсоветской России. //Власть. 1996, №10**
14. [**http://www.minskportal.com**](http://www.minskportal.com)
15. [**http://sob-rgsu.narod.ru/**](http://sob-rgsu.narod.ru/)
16. [**http://www.angelhelp.ru/**](http://www.angelhelp.ru/)
17. [**http://conflictologiy.narod.ru/**](http://conflictologiy.narod.ru/)