ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (СПбГУ)

Институт философии

Заведующий Кафедрой конфликтологии
_____А.И. Стребков

Председатель ГАК
_____

Выпускная квалификационная работа на тему:

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Направление 37.03.02 – Конфликтология

Рецензент:
к.п.н.
Аллахвердов М.В.
_____(подпись)

Выполнил:
студент
Трушкина Евгения Алексеевна
_____ (подпись)

Научный руководитель:
д.п.н.
Стребков А.И.
_____ (подпись)

Санкт-Петербург
2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА 6

1.1. Понятие межличностного конфликта 6

1.2. Подходы к изучению межличностных конфликтов 15

1.3. Причины межличностных конфликтов 18

Глава 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ 21

2.1. Определение понятия психологический аспект. 21

2.2. Проявления психологических аспектов в межличностных конфликтах 31

2.3 Анализ возможностей медиатора при работе с психологическими аспектами межличностного конфликта 37

Заключение 46

Список литературы 49

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире конфликты имеют огромное значение. До недавнего времени считалось, что конфликты приносят в нашу жизнь только негативные эмоции и опыт. Однако, не существует никакого способа полноценного избегания такого взаимодействия. Конфликты - это постоянное явление, которое является одной из основ общества, в связи с этим их невозможно искоренить, а возможно лишь изучить и направить в конструктивное русло.

Для среднестатистического человека наиболее встречаемым является межличностный конфликт. Этот тип противоборства затрагивает все сферы жизнедеятельности человека: семью, друзей, коллег по работе и даже с людьми, с которыми у человека может не быть абсолютно никаких связей.

Актуальность выбранной темы дипломной работы заключается в том, что межличностные конфликты являются одними из самых распространенных видов конфликтов и для того, чтобы грамотно приходить к консенсусу, необходимо изучить одну из главных составляющих межличностных конфликтов, которой являются психологические аспекты.

Следует отметить, что степень разработанности данной темы в отечественной и зарубежной литературе представлена достаточно широко, так как психологическими аспектами конфликтов занимаются многие психологи и социологи. Непосредственное влияние на данную работу оказали в основном отечественные авторы, такие как Гришина Н.В., Иванова Е.Н., Андреева Г.М., Кармин А.С..

Объектом данной работы являются межличностные конфликты, а предметом психологические аспекты данных конфликтов. Целью работы является изучение психологических аспектов межличностных конфликтов.

На пути к достижению цели были поставлены следующие задачи:

1. Определить понятие «межличностный конфликт», дать его характеристики и выявить особенности.
2. Рассмотреть причины возникновения и развития межличностных конфликтов.
3. Раскрыть понятие «психологический аспект».
4. Изучить проявления психологических аспектов в межличностных конфликтах.
5. Провести анализ возможностей медиатора при работе с психологическими аспектами межличностных конфликтов.

В ходе работы использовались следующие методы исследования: анализ литературы, изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики, теоретический анализ.

Общие положения, вынесенные на защиту:

1. Психологические аспекты оказывают значительное влияние на возникновения и развития межличностных конфликтов.
2. Медиаторы обладают определенным набором инструментария, который позволяет эффективно работать с психологическими аспектами межличностных конфликтов.

Структура дипломной работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемой литературы.

Введение раскрывает актуальность, определяет объект и предмет дипломной работы, цель исследования, а также его задачи. В первой главе даются определение, характеристика и функции межличностных конфликтов. Далее рассматриваются подходы к изучению данного вида противоречий. Завершается глава анализом причин межличностных конфликтов в целом. Во второй главе рассматриваются непосредственно психологические аспекты, их

определение, перечисление, описание их влияния на межличностные конфликты. Завершает работу анализ роли психологических аспектов в медиации. В заключении подводятся итоги проведенной работы, определяются выводы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

1.1 Понятие межличностного конфликта.

Личность человека создается и развивается в социуме, при взаимодействии с другими людьми. Именно межличностные отношения являются базисом для создания цивилизованного общества. Однако, не всегда взаимодействие с окружающей средой может приносить исключительно положительные эмоции. С появлением своей позиции, интересов и ценностей возникает необходимость вступать в противоречие с людьми, которые пренебрегают этими факторами в пользу своих. Таким образом и появляются межличностные конфликты.

На данном этапе развития конфликтологии не существует единого определения понятия «межличностный конфликт». Многие философы, психологи и конфликтологи интерпретируют это явление по - разному. Принимают участие в данном виде столкновения от двух и более индивидов. Этот вид конфликтов является одним из самых распространенных, так как они происходят между людьми любой степени близости, а следовательно встречаются чаще других. Первым, кто начал вводить понятие «межличностный конфликт» считается немецкий психолог Курт Левин. Он говорит о том, что правильное определение межличностного конфликта - «конфликт между собственными и вынуждающими силами».[1]Значимость противоречия или спора зависит от весомости затрагивающихся интересов, потребностей и ценностей. Конфликт - «психологически характеризуется как ситуация, в которой на индивида действуют противоположно направленные одновременно воздействующие силы примерно равной величины»

Американский социальный психолог Дэвид Майерс предлагает определять межличностный конфликт как столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.[2]

---

[1]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб., 2008. С.107

[2]См. *Майерс Д.*Социальная психология - СПб., 1997.С. 631.

Н. В. Гришина дает следующее определение:«Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон»[3]. Автор говорит о том, что все межличностные конфликты являются отражением внутриличностных конфликтов каждой из сторон. Г.И. Козырев определяет межличностный конфликт как столкновение отдельных личностей в процессе их взаимодействия[4]Бабосов Е.М. понимает межличностный конфликт как столкновение несовместимых желаний, стремлений и установок партнеров по общению.[5]

Мортон Дойч рассматривает межличностные конфликты в рамках ситуационного подхода. Он предлагает следующие варианты измерения межличностных отношений:

1. Кооперация – конкуренция. Кооперационные отношения – когда индивиды находятся на одной стороне. Например, коллеги на работе, семья, друзья. Конкуренты относятся к противоборствующим полюсам. Например, политические противники.

2. Равное или неравное распределение власти. На равном уровне находятся коллеги, занимающие одинаковые должности в организации. На неравном уровне находятся подчиненный и руководитель.

3. Два вида ориентированности: на задачу и на эмоциональные отношения. На задачу обычно ориентированы сотрудники на работе, на эмоциональные отношения настроена семья, близкие друзья.

---

[3]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб., 2008. С.107.

[4]См. *Козырев Г.И.*Основы конфликтологии. 2-ое издание.- М., Инфра - М, 2010. С.25.

[5]См. *Бабосов Е.М*. Конфликтология - Минск, 2000, С.176

4. Формальные и неформальные отношения. Формальные отношения обычно встречаются на работе, в университете, в школах. Неформальные же можно встретить в литературном кружке.

5. Интенсивность и значимость. Любые отношения людей имеют степень близости. Например, мать – дочь имеют интенсивный характер, в то время как преподаватель – студент имеют поверхностный характер.[6]

Однако, существуют и более узкие классификации межличностных конфликтов. Приведем некоторые из них.

1. По длительности конфликты делятся на короткие, средней продолжительности, длинные и пульсирующие (то есть когда конфликт то затихает, то возникает вновь).

2. По степени проявления существуют открытые и скрытые конфликты.

3. Реалистичность или нереалистичность конфликта. В первом случае противостояние происходит по объективно существующим причинам. Во втором же конфликт является самоцелью. Нереалистичный конфликт может происходить из - за психологического состояния одной стороны или обеих, получающих удовольствие от нахождения в конфликте. Другой причиной может являться выгода от нахождения в противоборстве.

4. По последствиям: конструктивные и деструктивные.

5. По результату исхода : симметричные (обе стороны одинаково в проигрыше или выигрыше) или ассиметричные (одна сторона пожертвовала больше, чем другая).

6. По направленности: горизонтальные (стороны находятся на равных положениях) или вертикальные (одна сторона занимает более высокий пост, чем другая)

---

[6]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб., 2008. С.111.

7. По сфере протекания : личные или рабочие.
8. По сферам: экономические, семейные, конфликты на производстве и так далее.

Наиболее популярной классификацией является разделение конфликтов на сферы. Самыми часто встречающимися столкновениями считаются семейно - бытовые и конфликты в организации. Исходя из определений межличностного конфликта, можно выделить его общие отличительные признаки.

1. Противоборство происходит открыто, обе стороны осознают, что в данный момент они находятся в состоянии противоборства.
2. Чем крепче взаимоотношения между участниками конфликта, там острее он проходит.

Конфликт между близкими друг другу людьми может проходить по двум сценариям. Опираясь на прежний удачный опыт разрешения своих противоречий, стороны понимают, что они смогут договориться друг с другом и в конечном счете прийти к компромиссу. Если они уже делали это раньше, значит смогут и сейчас. Процесс общего выхода из сложившейся ситуации облегчается в связи с тем, что люди не хотят оставаться в этом противоборстве и думают о том, как бы поскорее вернуть теплые отношения. Другой вариант развития конфликта менее радужный. Иногда люди просто терпят недостатки и изъяны друг друга, не говоря о них. В итоге это выливается в то, что даже несмотря на то, что спор идет о конкретном объекте, конфликтующие начинают вспоминать все обиды и недовольства, накопившиеся за время их мирного сосуществования. Иногда такой опыт оказывается полезен для людей и, высказав все свои претензии, они обсуждают их и в итоге приходят к спокойствию. Иной расклад, когда стороны выговаривают свои претензии и в конце принимают решение прекратить любые связи и общение, также является довольно частым исходом межличностных конфликтов между двумя близкими людьми.

3. Как уже было упомянуто выше, межличностные конфликты отличаются повышенной эмоциональностью между конфликтующими субъектами.
4. Типичная тактика при обнаружении межличностного конфликта - подавление. Люди всегда относились к конфликту исключительно как к негативному явлению, несущему исключительно деструктивные последствия. Желание вступать в открытое противоборство всегда минимально, потому что люди не хотят портить отношения, терять свои ресурсы или тратить нервы.

К деструктивным функциям межличностных конфликтов относится эмоциональное напряжение в период всего взаимодействия, разрушение существующих отношений, прекращение совместной деятельности.

Несмотря на это, конфликт имеет и конструктивные функции. К ним относятся:[7]

1. Познавательная. Противоречие возникает в следствии неблагополучных взаимоотношений между сторонами конфликта или возникновения предмета спора.
2. Развивающая. Противоборство приводит к развитию отношений между субъектами.
3. Перестроечная. Конфликт приводит к улучшению отношений, снятию противоречий и уменьшению стресса.
4. Инструментальная. Конфликт выступает способом разрешения накопившихся противоречий.

Межличностные конфликты базируются на межличностных отношениях. Межличностные отношения — это отношения, складывающиеся между отдельны ми людьми. Они часто сопровождаются переживаниями эмоций, выражают внутренний мир человека.

Межличностные конфликты возникают как среди близких друг другу людей, так и между знакомыми, либо только что встретившимися людьми.

---

[7]См. *Козырев В.А.* Конструктивное разрешение конфликтов. - М., 2014. С. 18

Психологи отмечают, что чем ближе и крепче отношения между субъектами, тем острее и болезненнее воспринимается конфликт. Поэтому зачастую люди игнорируют предпосылки к противоборству, не желая портить существующие отношения. Это желание меняется, когда к сторонам происходит осознание того, что иным способом, кроме как вступление в конфликт, проблему решить невозможно.

Существует много подходов к изучению межличностных отношений, в следствии чего возникает несколько видов их классификаций. Однако, самая распространенная делит их на 4 вида:[8]

1) деловые и личные
2) официальные и неофициальные
3) субординационные и паритетные
4) рациональные и эмоциональные.

Деловые отношения возникают в ходе совместной работы сторон. Личные же отношения возникают в следствии наличия симпатии между двумя или более индивидами. Выделяют отношения знакомства, товарищества, дружбы и интимные отношения.

Официальные взаимоотношения обычно регулируются какими – либо приказами, уставами, законами или любыми другими видами юридических документов. Иными словами, официальные взаимоотношения регулируются законом. Неофициальные взаимоотношения основываются на личной приязни или неприязни.

Рациональные межличностные отношения возникают тогда, когда их субъекты имеют какой – либо интерес или расчет в отношении друг друга. Иными словами, это отношения основанные на получении выгоды или пользы. Эмоциональные отношения наоборот основаны на эмоциях, часто объективные вещи о противоположной стороне игнорируются.

---

[8]*Ильин Е.П.*Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. С. 194

Субординационные отношения – отношения начальника и подчиненного, основанные на подчинении одного человека и главенстве другого. Паритетные же наоборот основаны на полном равноправии между двумя или более сторонами межличностных отношений. [9]

Существуют и другие классификации межличностных отношений. Питирим Сорокин разделяет их по количеству сторон, участвующих в конфликте:

1) между двумя индивидами;

2) между тремя индивидами;

3) между четырьмя индивидами и больше.

Также межличностные отношения можно классифицировать по:

1) степени близости индивидов;

2) по служебному положению: зависимость, равенство или доминирование;

3) по цели: первичные или вторичные.

Межличностные отношения основаны на различных видах общения, которые включают невербальные связи, определенный внешний вид, телодвижения и жесты, устную речь. Они сочетают в себе когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты.

Когнитивный компонент означает различные формы познания – представление, воображение, восприятие, ощущение, память, мышление, которые помогают адекватно оценивать психологические особенности индивида.

Эмоциональный компонент обозначает эмоции или переживания, которые мы испытываем при общении с теми или иными людьми. Эти эмоции могут быть как положительные, так и отрицательные. Они могут зависеть от поведения, внешнего вида, отношения к нам противоположной стороны.

---

[9]Там же.

Поведенческий компонент характеризует мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, которые выражают отношение индивидуума к другим людям или группе в целом.

Межличностные отношения имеют свои стадии развития. Первая стадия, с которой начинаются любые отношения между индивидами – знакомство. По мнению Ильина, это самые поверхностные отношения между сторонами из всех существующих. Благоприятным исходом знакомства являются приятельские отношения, вызванные симпатией. «Симпатия — это устойчивое положительное (одобрительное, хорошее) отношение к кому или чему-нибудь (другим людям, их группам, социальным явлениям), проявляющееся в приветливости, доброжелательности, восхищении, побуждающее к общению, оказанию внимания, помощи».[10] Симпатия разделяется на два вида – осознанная симпатия и неосознанная. Индивид осознает, что человек ему симпатичен, когда у них сходятся взгляды на определенные вещи, интересы, идеи или ценности. Неосознанная симпатия зависит от внешнего вида, манеры общения, умения расположить к себе от второй стороны.

Л.Я. Гозман выделяет следующие механизмы возникновения симпатии:[11]

• свойства объекта аттракции;

• свойства субъекта аттракции;

• соотношение свойств объекта и субъекта аттракции;

• особенности взаимодействия;

• особенности ситуации общения;

• культурный и социальный контекст;

• время (динамика развития отношений во времени)

Приятельские отношения, при благополучном исходе, вызывают привязанность и в дальнейшем дружбу. Причинами дружбы выделяют нужду

---

[10]*Ильин Е.П.* Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2009. С. 231

[11]Гозман Л. Психология эмоциональных отношений. — М., 1987. С. 44

в обмене информацией, поддержка в кризисных ситуациях, трудных временах, в доверии. Потребность в разделении своих увлечений и интересов с другими индивидами.

При неблагополучном опыте общения с человеком, отношения могут перейти на стадию вражды.«Вражда - это неприязненное отношение к тому, с кем человек находится в конфликте». Враждебность обычно проявляется в предвзятой негативной оценке, агрессивному поведению по отношению к противоборствующей стороне, необоснованном чувстве гнева.

Таким образом, как можно заметить, несмотря на различие в формулировках, определение межличностного конфликта почти одинаково у всех авторов. Они говорят о том, что это осознанное противоречие между двумя и более субъектами отношений по поводу благ, ресурсов или интересов. Они могут быть как материальные или нематериальными. Несмотря на то, что классификаций межличностных конфликтов очень много, психологи и конфликтологи сходятся во мнении, что главное деление таких противоречий это конфликты ценностей и ресурсные конфликты. К первым относятся столкновения ценностей, интересов, идей, планов и так далее. Наиболее яркой иллюстрацией такого вида взаимодействия являются конфликты «отцов и детей», когда родители пытаются навязать ребенку свое видение мира. Ко вторым же относятся конфликты, возникающие по поводу каких - либо ресурсов. Межличностные конфликты напрямую зависят от межличностных отношений. Считается, что чем ближе характер взаимоотношений между сторонами, тем острее и болезненнее воспринимается конфликт.

1.2 Подходы к изучению межличностных конфликтов.

Изучение межличностных конфликтов базируется на некоторых подходах, выведенных известными философами, психологами и

конфликтологами. Первый из них - мотивационный. Наибольшее влияние на развитие этой ветви конфликтологии оказали Мортон Дойч, Льюис Козер, Георг Зиммель и другие представители психологического изучения конфликтологии.

Сторонники этого подхода рассматривают конфликт как неизбежное явление, которое рассматривается в двух аспектах: враждебность и взаимоисключающие цели участников противоборства.

Мотивационный подход выделяет два типа конфликтов: реалистичные и нереалистичные. К первым относятся объективно существующие противоречия. Ко вторым относятся конфликты, где предмет не имеет значения. Сам по себе конфликт является самоцелью.

Психологи, работающие над мотивационным подходом изучения межличностных конфликтов много внимания уделяют функциям конфликта. Георг Зиммель считал конфликты не просто неизбежной, но и необходимой частью общества. Они способствуют развитию общества, не дают ему застаиваться, а также помогают создать сплоченность. Ведь конфликт в том или ином виде рано или поздно приходит к разрешению, а следовательно проблема, изначально его вызвавшая, оказывается решенной. По завершении противоборства снижается уровень фрустрации, эмоционального дискомфорта, внутренней напряженности.

Деструктивные функции конфликта появляются в том случае, если одна из сторон или обе недовольны решением, которое было принято, чтобы прекратить противоборство. Отрицательные эмоции ведут к фрустрации и в дальнейшем к возобновлению этого же конфликта. Отличительной чертой является то, что противоборство может выйти за рамки изначально обозначенного предмета. Конструктивность или деструктивность функций зависит от следующих факторов: размера конфликта, уровня осознанности нахождения в противоречии и взаимозависимость с другими проблемами. Уровень осознанности играет одну из самых важных ролей на этапе развития конфликта.

Когда обе стороны осознали, что между ними объективно существует обострившееся противоречие, им предстоит выбрать тактику своего поведения. Мотивационный подход рассматривает две наиболее часто встречающиеся тактики: конкуренция и кооперация. При первой стратегии стороны стараются не просто забрать блага, на которые претендуют, но и оставить вторую сторону ни с чем. Данный вид конфликта рассчитан на модель «проигрыш - выигрыш». Причем выигрыш наступает только тогда, когда вторая сторона полностью поражена. Несмотря на это, возможен также кооперативный путь развития конфликта. Стороны объединяются для решения проблемы, делятся друг с другом информацией, которая могла бы быть взаимно полезной, стараются прийти к разрешению конфликта как можно быстрее. Завершение конфликта на прямую зависит от выбранной сторонами тактики. Таким образом, это может быть либо исход «проигрыш - выигрыш», либо «выигрыш - выигрыш».

Деятельностный подход исследовали М. Иванова, Н. Повякель, Г. Ложкина и другие. Он базируется на двух факторах: конфликтная ситуация и конфликтное поведение. Конфликтная ситуация - ситуация, объективно создающая предпосылки для начала конфликта. Под конфликтным поведением понимается поведение, при котором сторона специально или непреднамеренно развивает конфликт, не идя на уступки и не желая приходить к компромиссу. Таким образом сторона делает невозможным разрешение конфликта.

Большая часть исследований в этой области посвящена межличностным внутригрупповым конфликтам. Главное противоречие здесь состоит в том, что нередко индивиды, находясь в группе, преследуют свои личные цели, иногда идущие в разрез с коллективными целями. В конечном итоге это неизбежно ведет к конфликту.

Организационный подход базируется на анализе противоречий в управленческой сфере. Здесь речь идет в основном о двух типах конфликтов: вертикальных и горизонтальных. Первый вид связан с отношениями «руководитель - подчиненный». Возникновение противоречий может

возникать по нескольким причинам. Во - первых, отсутствие должных управленческих навыков у руководителя. Неумение конкретно ставить цели, объяснять, что требуется от работника, слишком придирчивый спрос ведут к возникновению недовольства у подчиненных. Во - вторых, конфликты могут возникать на почве ресурсов. Неудовлетворенность своей заработной платой, невозможность подниматься по карьерной лестнице также неизбежно ведут к появлению недовольства.

Межличностные конфликты, по мнению основателей этого подхода, помогают устранить негативную настроенность группы, сплотить ее, получить новую информацию об окружающей внешней среде, создать условия для дальнейшего сотрудничества между обеими сторонами.

Психоаналитический подход трактует межличностные конфликты как отражение внутриличностных. Поведение человека зависит исключительно от его психологических факторов, его поведения, настроения и эмоционального состояния. [12]

Итак, существует четыре основных подхода к изучению межличностных конфликтов: мотивационный, организационный, деятельностный, психоаналитический. Все эти четыре подхода объединяет то, что конфликт рассматривается не только как деструктивное, но и как конструктивное явление, способное восстановить благоприятное функционирование общества и препятствующее стагнации. Считается, что разрешение накопившихся противоречий способствует повышению работоспособности общественности. При межличностных конфликтах в группах, устранение конфликта помогает устранить негативную настроенность группы, сделать ее более сплоченной и создать положительные условия для дальнейшего сотрудничества. Особое внимание при изучении межличностных конфликтов заслуживает психоаналитический подход, разработанный Н.В. Гришиной. Работа с внутриличностными аспектами отдельного человека помогает в разрешении накопившихся

---

[12]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб., 2008. С. 108.

противоречий, так как она в первую очередь направлена на достижение полного снятия эмоционального напряжения у сторон.

1.3 Причины возникновения межличностных конфликтов.

Как показал анализ подходов к изучению межличностных конфликтов, они достаточно тесно связаны с другими видами конфликтов, особенно внутриличностными и внутригрупповыми.

Большинство конфликтов между людьми происходит в следствии внутриличностных конфликтов. Когда человек не может найти гармонию внутри себя, он начинает думать, что во всех его проблемах виноваты окружающие люди, которые мешают ему достигнуть его целей. Именно это и приводит к тому, что индивид начинает высказывать свои необоснованные претензии.

Кармин выделяет два основных аспекта межличностных конфликта. Это ресурсные и ценностные причины возникновения противоречий. К первым относятся противоречия связанные с ресурсами (временем, землей, капиталом и так далее). Ко вторым же относят противоречия в области несовместимости стереотипов, веры, оценок, отношений.

Д. Магнуссон выделил две важных категории свойств конфликта:

1. Ситуационные свойства. К ним относятся задачи, роли, преследуемые цели, физические усилия и так далее.
2. Свойства, связанные с людьми - участниками. В данной категории охватываются психологические аспекты, такие как эмоции, цели, мотивы и ожидания.

Н.В. Гришина выделяет основные причины межличностных конфликтов:

1. Ресурсы. Ограниченность ресурсов является частой причиной межличностных конфликтов
2. Разные цели.

3. Разные ценности.

4. Жизненный опыт

5. Личные качества участников столкновения.[13]

Последний пункт имеет достаточно важное значение в поисках причин межличностных конфликтов. Личные качества всегда играли важную роль в разрешении противоречий. Так, человек может быть склонен к желанию разрешать конфликты, испытывать дискомфорт и негативные эмоции, находясь в состоянии противоборства.

Существует и другое деление причин или факторов возникновения конфликтов. В.Линкольн классифицирует эти причины на пять групп: информация, структура, ценности, отношение и поведение. [14]

Информационный фактор связан с получением информации, которая приемлема для одной стороны и в такой же степени неприемлема для другой. К нему могут относиться слухи, неполная или неверно понятая информация, обнародование секретных сведений одной из сторон.

К структурным факторам конфликтов относятся объективно существующие жизненные обстоятельства, которые не зависят от сторон. К примеру, такими факторами могут выступать ресурсы, власть, законодательство, традиции, религия, природа и так далее.

Ценностные факторы зависят от тех ценностей, установок и принципов, которые мы используем в нашей жизни.

Фактор отношений связан со степенью удовлетворенности нашим взаимодействием с другими людьми. Составляет этот фактор огромное количество аспектов. Например, добровольность или принудительность общения. Если люди между собой общаются добровольно, следовательно

---

[13]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб., 2008. С. 193.

[14]См. *Иванова Е.Н.* Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество. - СПб., 1995. С. 7

поводов для конфликта у них должно возникать меньше, так как в любой момент они могут прекратить общение. Если же общение принудительное, к примеру связанное с работой, то причин для конфликта становится больше.

Поведенческие факторы связаны с вызывающим и провокационным поведением одной из сторон. Конфликтогенными факторами считаются оскорбления, угрозы безопасности, эгоизм, желание применять физическую силу, издевки, грубое высказывание своего мнения и так далее.

Эта классификация интересна своей универсальностью, то есть представленные факторы могут вызывать конфликты разных уровней, в том числе межличностных.[15]

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в основном причины межличностных конфликтов делятся на два аспекта: объективные и субъективные. К первым относятся объективно существующие предпосылки для возникновения конфликта. К ним можно отнести, например, желание обладать одинаковыми ресурсами. К субъективным причинам относятся психологические аспекты сторон. К ним относятся цели, мотивы, оценки, поведение. Именно изучением этих установок и их влиянием на развитие и возникновение межличностных конфликтов будет посвящена данная работа.

ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

2.1. Определение понятия «психологический аспект»

Понятие «психологический аспект»многие психологи трактуют по - разному, так и не придя к единому мнению, что же это такое. Так как это понятие достаточно обширное, в дальнейшем мы будем рассматривать только те психологические аспекты, которые напрямую связаны с работой

---

[15]См. там же. С. 9

конфликтолога, в связи с тем, что он не может работать спсихологическими проблемами личности.

Во- первых, психологические аспекты можно понимать как внешнюю среду в интерпретации отдельного человека. Эта среда, ее восприятие и отношения человека к ней зачастую являются ключевыми факторами в возникновении или развитии конфликтного взаимодействия. Работа с интерпретациями является важной частью работы с конфликтом, так как именно она в большинстве случаев является негативным аспектом взаимодействия. Интерпретация - это процесс объяснения какого - либо события, явления, действия, поведения для лучшего понимания.

К другой части психологических аспектов можно отнести «внутренние». Это личные установки, ценности, стереотипы, предрассудки, характер человека. Личные установки - предрасположенность человека поступать определенным образом в той или иной ситуации.[16] К примеру, если руководителю перед приемом на работу сказали нечто негативное о нанимающимся, его желание давать человеку должность снижается в разы.

Стереотипы это устоявшиеся образы людей или групп. Зачастую они формируются ввиду нехватки информации и нередко являются неправдивыми. Например, существует стереотип, что все женщины плохо водят. Если из десяти женщин хотя бы одна не сможет справиться с автомобилем, человек, скорее всего, скажет «Что и требовалось доказать, женщины не умеют водить». Ложный образ другого человека является серьезным фактором для возникновения конфликта, так как люди достаточно остро реагируют на то, что им предписывают качества, которыми они не обладают. Особенно если эти факторы негативные.

Характер также является одним из внутренних психологических аспектов. Характер это совокупность индивидуальных качеств, стереотипов поведения, эмоциональных реакций, стиля поведения и мышления,

---

[16]См. *Козырев Г.И.*Основы конфликтологии. 2-ое издание.- М., Инфра - М, 2010. С.85.

выраженная в форме взаимодействия с окружающей средой.[17]

Его формирование зависит от множества факторов. Например, окружение, в котором человек вырос, а также в котором находится в данный момент. Внешние обстоятельства тоже имеют большое влияние на формирование характера. Например, жизненные обстоятельства, которые вынуждают человека поступать определенным образом. Сформировавшийся характер делает такой же сформировавшейся личность. Этот аспект является достаточно устойчивым, поэтому его изменение зачастую является трудным и болезненным для человека. Считается, что кардинальное изменение характера из одного типа в прямо противоположный практически невозможно. Поэтому зачастую можно услышать «Такой уж у человека характер, ничего с этим уже не сделаешь».

Характер нередко путаются темпераментом. Темперамент - это свойства психики, которые определяют динамику психической деятельности человека и остаются неизменными в течении жизни.[18] Физиолог И.П. Павлов выделил четыре типа темперамента. Именно они и по сей день являются основой для изучения данного психологического аспекта. Изучением связи темперамента и конфликтности занималась Грановская Р.М. в своей книге «Врожденные истоки конфликтов».

Первый тип это сангвиник. Данный вид темперамента можно охарактеризовать как активный, подвижный, сильный. Человек, обладающий таким складом темперамента, обычно с радостью берется за любую работу, дисциплинирован, способен быстро сосредоточиться. Степень конфликтности данного типа не очень высока. Зачастую по поведению, мимике, выражению лица можно понять, что сангвиник думает о противоположной стороне. Эмоциональная сторона не преобладает над рациональной, поэтому человек способен пойти на переговоры без лишней драматичности.

---

[17]*Менделевич В.Д.*Клиническая и медицинская психология: Практическое руководство. - М.: МЕДпресс, 2001. С. 187

[18]Там же. С. 188

Второй тип темперамента это холерик. Также как и предыдущий тип, холерик не слишком чувствителен и обладает высокой активностью. Однако разница заключается в том, что холерики более несдержанные в своих чувствах. Возбуждение преобладает над другими эмоциональными факторами. Если сангвиники умеют концентрировать свое внимание, то холерики имеют некоторые проблемы с переключением внимания. Степень конфликтности этого типа выше, чем у сангвиников, так как зачастую нетерпение и несдержанность берут верх над рациональностью.

Третий тип темперамента по Павлову это флегматики. Главная характеристика этого вида состоит в спокойности. На все жизненные обстоятельства реагирует нейтрально, без лишней эмоциональности.

Последний тип это меланхолики. Павлов называет этот вид "слабым". Меланхолики очень эмоциональны, даже незначительный стресс или негативная установка способны вызвать огромное количество негативных эмоций. Люди с данным типом темперамента не сдержаны, не умеют скрывать свои истинные эмоции. Работоспособность меланхоликов не очень велика, так как малейшая неудача или трудность заставляет их опускать руки, расстраиваться и переживать из - за своей неудачи. Работать с такими людьми, особенно конфликтологам, достаточно тяжело. Большая часть времени уделяется работе с эмоциями, высказывание обид и своих собственных переживаний. Прийти к рациональному решению проблемы становится невероятно сложно.

Ф. Глазл в своей работе «Конфликтменеджмент» выделяет некоторые душевные факторы в конфликте. Так, по его мнению, сначала идут внутренние факторы: перцепция, чувства и воля. К перцепции относятся восприятия, представления и мысли.[19] К чувствам относятся эмоции, настроение, установки, позиции и склонности. Воля определяется целью, намерениями, мотивами, а также побуждениями.

Именно из этих факторов складывается внешний фактор - наше

---

[19]См. *Глазл Ф.*Конфликтменеджмент - Духовное познание, 2002.с.39

поведение. В период конфликта у человека происходит некое сужение пространственной и временной перспективы.[20] Иными словами, для облегчения нервного напряжения происходит упрощение действительности до простой. Таким образом становится легче переносить ситуацию, однако наше восприятие мира становится односторонним и искаженным. Наше сознание упрощается настолько, что начинает существовать только черно - белый взгляд на ситуацию. Себя человек видит порядочным, добрым, с благими намерениями, вежливым, конструктивным, приятным в общении и всегда готовым идти на компромисс. Противоположная же сторона представляется грубой, агрессивной, неадекватной, неспособной к диалогу, оскорбляющей и деструктивной.

В совокупности все эти критерии формируют позицию и поведение стороны в конфликте.

По мнению многих исследователей, в том числе Ф. Глазла, А.Н. Занковского и других, одним из важнейших психологических аспектов в конфликте является восприятие. Восприятие - это целостное отражение предметов и явлений при их воздействии в данный момент на органы чувств.[21]Существует три основные точки зрения:

1. восприятие себя (свое место в конфликте),
2. восприятие предмета противоречия,
3. восприятие противоположной стороны.

Наиболее проблематичной является работа с восприятием противоположной стороны. Она зачастую воспринимается как противник и враг, одновременно с этим усиливается желание искать все недостатки в человеке и выставлять их на показ. Также сторона обесчеловечивается. Помимо найденных в человеке недостатков, ему начинают приписывать дополнительные изъяны, которыми субъект, возможно, даже не обладает.

---

[20]Там же.

[21]См. Занковский А.Н. Психология деловых отношений - М.: Изд. центр ЕОАИ, 2008. С.90

Американский психолог и социолог Дональд Томас Кэмпбелл проводил исследование, в котором просили людей описать свой крайний конфликт. Оказалось, что лишь 12% опрошенных считают, что противоположная сторона была готова к взаимному сотрудничеству. 74 % же полагали, что именно они стремились к компромиссу, в то время как противоположная сторона им в этом мешала. Ключевыми фразами данного исследования были «я старался», «я предлагал», «он отрицал», «он критиковал», «он оскорблял». В себе люди всегда видят только положительные качества, в которых стараются убедить других. Они игнорируют замечания в свой адрес, пытаясь аргументировать свои негативные действия реакцией на спекуляции противоположной стороны. Даже в своих недостатках человек зачастую обвиняет своего оппонента.

Восприятие может быть выражено во многих аспектах. Например, информационный аспект, который связан с двумя проблемами. Первая - преувеличение негативного характера происходящих событий. Нередко конфликтующие существенно преувеличивают услышанное от другой стороны. Особенно, если это касается субъективных суждений по поводу поведения или высказываний другого участника конфликта. Даже несмотря на то, что никаких прямых оскорблений или принижения чести и достоинства может и не быть, любые слова будут восприниматься как агрессия, желание унизить или оскорбить. Для этого психологического аспекта характерна придирчивость к словах, желание в каждом предложении найти намек на свою неадекватность.

Проблемами восприятия занимаются многие психологи. Российский психолог и социолог Галина Михайлова Андреева предлагает свои варианты систематизации эффектов восприятия:

1. Эффект стереотипизации. Человеческое восприятие людей связано с ярлыками, которые на них повешены. Зная, как в среднем ведут себя, например, престарелые люди, нам не нужно общаться с каждым из них, чтобы составить свое мнение о группе в целом. Такой способ восприятия помогает быстрее ориентироваться в жизни. Однако, в

конфликтологии это явление скорее можно отнести к негативным. Стереотипы сужают человеческий кругозор, делая его ограниченным в своих суждениях. На почве стереотипизации очень легко зарождаются конфликты, так как стереотипы не всегда оправданы.

2. Эффект предубеждения. Если человек в чем - либо строго убежден, его практически невозможно убедить в обратном.

3. Эффект ореола. Он заключается в том, что наше мнение о человеке зависит только от того, в каких качествах нам его описали. Например, если нам сказали, что человек скупой, мы начинаем думать, что он в принципе плохой человек, лишенный всяких положительных качеств. Эта же ситуация имеет обратный эффект. Если нам сказали нечто положительное про человека, в нашей голове выстраивается образ человека, наделенными исключительно хорошими качествами.

4. Эффект каузальной атрибуции. Человеку привычно в своих неудачи и поражения винить внешние обстоятельства, а свое участие сводить к минимуму. Прямо противоположный эффект происходит с чужими неудачами. Здесь кажется, что другой человек сам виноват, плохо старался и так далее. Внешние же обстоятельства не являются достаточным оправданием для неудачи.[22]

5. Эффект заинтересованности. Чем выгоднее для нас какая - либо информация, тем более правдивой она нам кажется. Если же нас в корне не устраивает то, что нам говорят и предлагают, то для нас это становится неправильным, неправдивым и неуместным.

6. Эффект когнитивного диссонанса. Если нам предлагают выбрать одну из двух равно привлекательных вещей, какой бы выбор мы не сделали, мы всегда будем убеждать себя в том, что именно он является правильным в данной ситуации, даже если объективно это не так.

---

[22]См. *Андреева Г.М*. Социальная психология. 5-е издание . - М.: Аспект Пресс, 2007. С.63

7. Эффект последовательности. Чем раньше нами была воспринята какая - либо информация, тем более правдивой она нам кажется. Каждая новая информация окрашивает следующую.

8. Эффект ожидания. Конфликты нередко происходят из - за того, что одна сторона ожидает определенной реакции на что - либо от другой стороны, но этого не происходит.

9. Презумпция взаимности. Один человек считает, что другой обязан относиться к нему также, как первый относится ко второму. Конфликты на этой почве нередко возникают в семьях, где старшее поколение "требует" от младшего хорошего отношения лишь по причине кровного родства.[23]

Существует и другая классификация эффектов восприятия, которую приводит в своей работе Козырев. Он выделяет четыре составляющих. Первая - идентификация. Иными словами, отождествление себя с другим человеком. Второй составляющей является рефлексия, которая является попыткой понять человека путем размышления за него. Также автор выделяет эмпатию - способность сопереживать другому человеку. Последним эффектом восприятия является стереотипизация.

Восприятие ситуации происходит с трех точек зрения: субъект, как он есть; как он видит сам себя и как его видит другой человек.

Анализ конфликта важно производить исходя из двух критериев: изучение объективных фактов и изучение того, как сама личность определяет для себя эту ситуацию. В данном случае важно упомянуть одну из главных теорем конфликтологии, выведенную Томасом: «Если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям». Если человек определил для себя ситуацию, как конфликтную, следовательно все его действия в дальнейшем будут

---

[23]См. *Андреева Г.М.* Социальная психология. 5-е издание . - М.: Аспект Пресс, 2007. С.65

направлены либо на продолжение конфликта, либо уход от него.

По Гришиной, главным психологическим аспектом конфликта является психологическая ориентация, которая влияет на выбор стратегии поведения человека.[24]

Стили поведения в конфликте довольно разнообразны, так как напрямую зависят от людей, которые являются сторонами конфликта. Тем не менее, все тактики поведения в конфликте можно разделить на пять основных групп: конкуренция, сотрудничество, уклонение, приспособление и компромисс.

Конкуренция предполагает следование исключительно своим интересам, без учета интересов и положения второй стороны. Такая тактика поведения включает в себя «победу любой ценой». Главным является достижение результата, несмотря на противоборствующую сторону. Данный стиль эффективен в том случае, если сторона располагает достаточными ресурсами, властью и временем. Обычно к конкуренции прибегают в тех случаях, когда проблема имеет огромное значение для конфликтующей стороны, либо сторона понимает, что обладает достаточным количеством ресурсов и времени, чтобы победить противоборствую сторону, или же наоборот, стороне нечего терять, поэтому отступать не имеет никакого смысла.[25]

Уклонение подразумевает желание выйти из конфликта, причем чаще всего той стороной, которая оказывается угнетена другой, более сильной стороной. Такой стиль важно использовать, когда конфликт находится на пике эскалации и нуждается в проветривании эмоций и снижению напряжения. Такой вид поведения в конфликте в основном применяют, когда причина конфликта не стоит того, чтобы ради нее вступать в конфликтное взаимодействие.

---

[24]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб.,2008. С.223

[25]Там же. С. 269

Приспособление отличается от уклонения тем, что в данном случае одна сторона пытается найти общий язык с другой стороной. Такой метод используется в конфликтах, когда будущие отношения важны и портить их не выгодно, однако сторону не очень волнует предмет спора и исход дальнейшего разрешения конфликта. Приспособление чаще всего используют тогда, когда конфликт имеет вертикальный характер, то есть подчиненный – начальник. Применять данный тип поведения вряд ли получится тогда, когда конфликт носит эмоциональный характер, ведь эмоции, чаще всего, мешают разрешить конфликт с максимальной выгодой для обеих сторон.

Сотрудничество возникает тогда, когда обе стороны принимают одинаково активное участие в решении проблемы с учетом интересов обеих сторон. Этот стиль применим тогда, когда обе стороны имеют одинаковые ресурсы и одинаковые потребности. Также метод удобен тогда, когда у сторон хорошие отношения, которые они собираются поддерживать. Если у сторон нет готового решения, но есть желание решить проблему этот метод подходит лучше всего. Чаще всего, сотрудничество заканчивается благоприятным результатом для обеих противоборствующих сторон, с сохранением хороших отношений.

Компромисс похож на сотрудничество, но отличается тем, что интересы обеих сторон будут удовлетворены не полностью, путем взаимных уступок. Этот метод удобен тогда, когда нет времени и ресурсов для того, чтобы усугублять конфликт и стороны готовы идти на уступки, чтобы решить проблему.[26]

Для того, чтобы как можно легче перенести негативные последствия конфликта, необходимо изначально правильно себя настроить. Существуют некоторые «Неразумные убеждения», разработанные американским психологом и терапевтом Альбертом Эллисом, которые часто встречаются у мало уверенных в себе людях. Одной из его негативных установок является "Все должно быть таким, как мне хочется. Если этого не произойдет, это

---

[26]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб.,2008. С.270

будет ужасно, и мне этого не перенести!". Достаточно часто именно она и является наиболее трудной при работе со сторонами. Настраивать себя на сто процентный выигрыш в конфликте заведомо проигрышная позиция. Если человек не готов пойти на уступки ради достижения приемлемого для обеих сторон соглашения, значит он не готов к переговорам или медиации в целом. Необходимо настраивать себя на то, что взаимодействие для обеих сторон будет извлечена не только взаимная выгода, но и взаимные уступки. Поэтому изначально следует быть готовым к тому, что от некоторых своих требований придется отступить. Тогда процесс принятия решения существенно облегчится и будет наиболее комфортен для восприятия.

Таким образом, можно сделать вывод: несмотря на то, что понятие «психологический аспект» достаточно обширное, в данной работе под ними будут пониматься субъективные факторы, которые связаны с личностью человека. К ним относятся личные установки, стереотипы, предрассудки, характер, темперамент и восприятие человека. Восприятие играет одну из главных ролей в конфликте и делится на 3 аспекта: восприятие самого себя, восприятие противоположной стороны и ситуации в целом. Именно эти психологические аспекты формируют внешнее отражение человека - его поведение в конфликте.

2.2. Проявления психологических аспектов в межличностных конфликтах.

Субъективная часть конфликта является важнейшей частью данного взаимодействия. Именно она определяет дальнейшую тактику стороны. Так, например, человек может принять решение продолжать участие в конфликтном взаимодействии, а может выбрать тактику ухода.

Одним из важных психологических аспектов является изначальное восприятие ситуации. Конфликт начинается только тогда, когда обе стороны признают факт того, что они находятся в противоборстве. Существуют типы личностей, которые до последнего не признают наличие каких - либо

противоречий с противоположной стороной. Особенностью психологического подхода является то, что человек относит ситуацию к “конфликтной” опираясь на свой предыдущий опыт. [27]

Одним из психологических факторов, влияющих на возникновение межличностных конфликтов является адекватность отражения конфликтной ситуации. [28] Адекватно понятым считается конфликт, в котором обе стороны правильно оценивают себя, свои способности, цели, а также саму ситуацию в целом и противоборствующую сторону.

Наиболее противоречивой частью можно назвать образ другого. Трудность заключается в том, что с наступлением конфликта мнение одной стороны о другой может поменяться с одного на прямо противоположное. Одним из самых частых примеров является противостояние двух бывших лучших друзей. Когда их отношения находились на стадии «дружба»их мнение друг о друге было положительным. Как только эти же самые люди вступили в конфронтацию, представление их дружбы сразу же изменилось. Теперь стороны начинают видеть в другой не того же друга, с которым они общались раньше, а врага, который не обладает ни одним добрым качеством, которым, по их мнению, обладал их приятель до конфликта. Здесь главным аспектом является интерпретация. Сторона начинает по - своему видеть поведение, мотивы, потребности другой стороны. Чаще всего, интерпретация происходит в негативном ключе, и даже то, что не несет в себе никаких скрытых умыслов, противником воспринимается как нечто плохое.

Еще одной проблемой отношений сторон может являться то, что они редко вступают в открытое выяснение причин конфликта самостоятельно и не проводят переговоров с целью обсудить накопившиеся противоречия и найти наиболее удовлетворяющий обе стороны выход из сложившейся ситуации. Причиной этого становятся две формы самозащиты : сознательная

---

[27]См.: *Гришина Н.В.*Психология конфликта - СПб., 2008. С. 193.

[28]Там же, С. 194.

и бессознательная. [29] К способу сознательной самозащиты относится то, что зачастую соперники используют полученную от стороны информацию против нее самой. Страх, что выясненная в ходе переговоров конфиденциальная информация может быть оглашена, является основным мотивом не прибегать к открытому разговору. К бессознательным способам самозащиты относится общее восприятие ситуации и неудовлетворенность поведением партнера.

Трудность работы с межличностными конфликтами состоит в том, что они в большей степени состоят из субъективных причин, чем из объективных. Основная задача состоит в максимальном разделении эмоций и переживаний с конструктивной, объективно существующей проблемой. Часто, когда конфликт уже находится в стадии эскалации, субъекты настолько погружены в ненависть друг к другу, что с трудом могут вспомнить, в чем заключалась изначальная причина их конфронтации. Противоборствующая сторона ассоциируется исключительно со словом «враг»и наделяется только негативными чертами, даже если на самом деле она ими не обладает. Из этого вытекает, что в конфликте виноват только один человек, а именно противник.

Еще одним важным психологическим аспектом межличностных конфликтов является поведение. Существует такой вид поведения, как конфликтное поведение. Оно состоит из действий участников, направленных друг против друга. Действия направленные на удовлетворение своих интересов, не обращая на интересы противоборствующей стороны при этом. Конфликтное поведение имеет свои тактики. Любое поведение человека обусловлено какими – либо факторами. Конфликтное поведение не исключение. Чаще всего, конфликтное поведение вызвано особенностями психики человека, его недовольством собой, жизнью или сложившейся ситуацией. К причинам конфликтного поведения можно отнести проблемы физического плана, такие как усталость, болезнь и так далее. Также люди

---

[29]См.: *Гришина Н.В.* Психология конфликта - СПб., 2008. С. 242.

часто ведут себя конфликтно, когда у них не хватает знаний или компетентности в области, в или по поводу которой возникает конфликт.

Р. Дрейкурс понимал под конфликтным поведение, в котором допущены ошибки в воспитании, и выделял четыре причины, ведущие к проблемам нахождения в конфликте.

Во – первых, это привлечение внимания. В трудной или конфликтной ситуации человек пытается привлечь внимание к себе с помощью криков и истерик, вместо того, чтобы решать проблемы.

Во – вторых, это борьба за власть. Власть - одна из самых мощных инстанций, за которые всегда ведется борьба, потому что она включает в себя статус и значимость, что очень важно для человеческого эго. Люди ведут себя конфликтно, желая доказать, что они что – то значат в этом мире, но не видят никакого другого способа или возможности доказать это, и выбирают делать это через конфликт.

В – третьих, месть. Чаще всего, в конфликтах люди используют необдуманную, импульсивную месть, которая называется бытовая. Желание мстить практически всегда сопровождается такой чертой, как забывание о последствиях. Когда человеком руководят чувства – ему все равно, что будет, если он не перестанет это делать. Главной его задачей является достигнуть цели, то есть навредить оппоненту любой ценой.

В – четвертых, страх неудачи. Человек специально превращается в жертву ситуации, конфликта и выставляет себя человеком, который страдает. Конфликтное поведение зачастую демонстрируют конфликтные личности.

Конфликтные личности - «люди, общение с которыми оказывается сложным и чревато конфликтами для большинства сталкивающихся с ними». [30]

Кармин выделяет следующие типы конфликтных личностей:

1.Грубиян – танк.

---

[30]См. *Кармин А.С.* Конфликтология - СПб.: Издательство «Лань», 1999. С.102.

Это человек, который не принимает во внимание чужое мнение, он принципиально не желает его слушать и просто идет напролом. Во конфликта с таким человеком необходимо давать ему высказаться, высказать все свои накопившиеся недовольства, дать возможность снять свое эмоциональное напряжение. Свои же претензии необходимо говорить четко, коротко и ясно.

2. Грубиян - крикун.

Такой вид сложного конфликтанта начинает кричать каждый раз, когда чувствует хоть малейшее негативное давление на себя. В конфликте с таким человеком важно не поддаваться на провокацию и не повышать голос, не переходить на крик.

3. Привычный крикун.

Человек, который абсолютно всегда переходит на повышенные тона. Однако этот тип менее опасен, чем остальные.

4. Пассивно - агрессивный тип.

Один из самых опасных типов соперника. Открыто никогда не выражает свою позицию, свои интересы и тем более свои эмоции. Не встает ни на чью сторону в конфликте. Он часто выполняет работу плохо или не полностью, а потом оправдывает себя тем, что он чего - то не знал или не успел. Такой человек часто демонстрирует свою заинтересованность в работе, предлагает свою помощь, однако в последний момент работа оказывается невыполненной.

5.Сверхпокладистый тип.

Этот тип отличается от предыдущего тем, что соглашается со всем, однако в последний момент говорит, что он ничего не сделал, ссылаясь на другие дела, обстоятельства и так далее.

6. Жалобщики.

Люди, которые всегда недовольным происходящим.

7. Всезнайки.

Этот тип считает себя умнее остальных, иногда даже не обладая фундаментальными знания о чем - либо.[31]

Один из самых опасных типов конфликтных личностей являются агрессивные индивиды, для которых постоянно находится в состоянии конфликта это обычное состояние. [32]

Критерий справедливости также является важным психологическим аспектом, который влияет на развитие конфликта. Самым конфликтогенным типом несправедливости является процедура принятия решений. В контексте окончательного принятия решения важно использовать принцип демократии и всегда давать обеим сторонам высказать свое мнение, а также сделать возможной ситуацию, при которой обе стороны влияют на исход конфликта.

Другая проблема это ориентирование другого человека на свои моральные и этические ценности. Чаще всего это связано с понятиями «должен»или «не должен». Нередко от одной из сторон можно услышать«Он не должен был так со мной поступать». В данном случае, человек проецирует ситуацию на себя, ставит себя на место другого человека и судит по тому, как бы поступил он. Другой вариант этой же проблемы состоит не в том, что сторона ставит себя на место другого, а в этом, что ей просто не нравятся действия или суждения своего «оппонента».Как пример, приведем диалог одной из сторон и медиатора.

«- Он не должен был так поступать.

- Почему Вы так считаете?

- Потому что мне это неприятно».

Важным здесь является то, что сторона аргументировала свою позицию тем, что человек «не должен»потому что мне так не нравится.

---

[31]См. *Кармин А.С.* Конфликтология - СПб.: Издательство «Лань», 1999. С.103.

[32]Там же. С. 107.

Как уже ранее отмечалось, одной из наиболее субъективных вещей в конфликте является информация. Ее искажение может перенести конфликт на новый уровень. Существует несколько способов искажения информации:

1. Неполная информация. Если человек не получает ответы на свои вопросы, он начинает додумывать, опираясь на свои собственные догадки.
2. Предубеждения относительно людей, о которых эта информация дается. Если мы говорим о человеке, который нам нравится, зачастую мы можем окрашивать его действия в позитивную окраску. Прямо противоположная ситуация с людьми, которые нам не нравятся. Их мы изначально оцениваем негативно.
3. Эмоциональное напряжение. Например, боязнь услышать реакцию на свои поступки.
4. Дача заведомо ложной информации. Иногда одной стороне выгодно очернить любую другим способом, даже выдав информацию, которая не является правдой.

Итак, можно сделать выводы о том, что психологическая сторона конфликта состоит из трех восприятий: себя, противоположной стороны и среды, в которой данный конфликт развивается. Наиболее трудной представляется работа с восприятием противоположной стороны. Основная задача состоит в том, чтобы отделить рациональную часть противоречия от эмоциональной. Одним из наиболее конфликтогенных факторов является информация, неправильная подача которой неизбежно ведет к возникновению или развитию противоборства.

2.3 Анализ возможностей медиатора при работе с психологическими аспектами межличностного конфликта.

Существует несколько способов разрешения межличностных конфликтов, в том числе, переговоры и медиация.

Одной из наиболее распространенных технологий разрешения межличностных конфликтов является медиация и важно посмотреть, какие

конкретно инструменты позволяют медиаторам эффективно работать с психологическими аспектами.

Медиация это проведение переговоров с участием медиатора, третьей незаинтересованной стороны.[33] Медиатор, как посредник, имеет множество различных функций. Первая функция - аналитическая.[34] Здесь медиатор анализирует имеющуюся у него информацию, определяет важнейшие для противоборствующих сторон моменты.

Вторая функция связана с активным слушанием медиатора. [35]Ему необходимо отделить содержательную сторону конфликта от эмоциональной, а затем показать конфликтующим, что он их внимательно выслушал. После этого медиатор пересказывает сторонам услышанное, в целях убедиться, что понял информацию верно. Также эта функция является полезной для того, чтобы стороны услышали себя со стороны. Часто после того, как человек слышит свой рассказ воспроизведенный другим человеком, он начинает менять свои показания, потому что по его мнению они прозвучали не так, как он хотел сказать на самом деле. Проблема данной техники заключается в том, что некоторые люди не умеют отличать факты от своей собственной интерпретации и выдают субъективное за объективное.

Медиатор также занимается организацией переговоров. Он следит за тем, чтобы переговоры проходили по установленным сторонами правилам.

Выступать генератором идей - еще одна функция медиатора. Он пытается ненавязчиво помочь конфликтующим сторонам найти новые решения. Однако важным в данной функции является то, что медиатор должен лишь направлять стороны в какое - либо направление, но все решения они должны принимать сами. Ни в коем случае медиатору не разрешено использовать давление, чтобы заставить одну из сторон или же обе принять то или иное решение.

---

[33]См. *Карпенко А.Д*. Медиация. - СПб: СПбГУ, 2006. С. 4.

[34]См. там же.С. 5.

[35]См. там же. С.6

Для того, чтобы функции медиатора исполнялись, он прибегает к некоторым техникам. Техники медиатора - действия, помогающие медиатору реализовывать свои функции.[36] Они достаточно специфичны, потому что ориентированы на профессиональные задачи медиатора.

Медиация - сложный процесс, который происходит в несколько этапов. Первый этап - вступительное слово. Здесь сторонам подробно объясняется, что такое медиация, каковы ее принципы и правила поведения. Также здесь уточняется у сторон, добровольно ли они пришли разрешать свое противоречие, так как добровольность - один из четырех признаков медиации. Вступительное слово обычно длится 15 - 20 минут. Медиатор должен объяснять все подробно, четко и ясно, а также отвечать на вопросы сторон, если таковые имеются. Медиатор в какой - то мере является гарантом того, что сторона будет выслушана, в то время как вторая не будет перебивать и вносить свои изменения в рассказ.

Услышав правила и поняв систему проведения медиации, сторонам становится легче рассказывать свои истории, снижается чувство тревожности, появляется ощущение, что это безопасное место, где главной целью является помощь. Таким образом оказывается влияние на эмоциональную составляющую конфликта.

Следующей стадией медиации является презентация сторон. Здесь стороны по очереди рассказывают свою версию произошедших событий. Этот этап усложняется тем, что вторая сторона зачастую не дает первой вести свой рассказ, постоянно вмешивается, перебивает и пытается уличить во лжи. Эта ступень является одной из наиболее эмоциональных и трудных для сторон. Важную роль здесь играет восприятие. Медиатор для себя отмечает, как человек воспринимает себя в конфликте, сам предмет спора и противоположную сторону. Зачастую субъекты прибегают к тактике перекладывания вины на противоположную сторону. Также эта стадия характеризуется тем, что субъекты видят в медиаторе ресурс, который

---

[36]*Карпенко А.Д.* Медиация. - М. : Статут, 2016. С.236.

поможет им в достижении их цели. Они начинают приукрашивать, уменьшать свою вину в глазах посредника для того, чтобы привлечь его на свою сторону. Иными словами, не зная всей процедуры медиации стороны начинают манипулировать медиатором.

Эта стадия хорошо работает для снижения эмоционального напряжения сторон, ведь зачастую людям не хватает смелости высказать свои недовольства прямо. Поэтому когда они делают это на медиации, их чувство внутреннего груза уходит. Для правильного понимания ситуации медиаторы используют так называемую эхо - технику. Ее суть состоит в том, что стороне пересказывают всю сказанную ею информацию для того, чтобы убедиться, что медиатор все понял правильно. Данная техника является полезной для того, чтобы человек услышал себя со стороны. В нейтральном изложении медиатора одна и та же информация иногда звучит совершенно по - другому. Эхо- техника позволяет уточнять и структурировать полученную от сторон информацию отделяя факты – интерпретации-эмоции.

Следующим шагом на пути к примирению сторон является дискуссия. Дискуссия это обсуждение субъектами услышанного на этапе презентация сторон. Целями данного этапа служат работа с информацией и эмоциями. Получение информации происходит здесь не только со слов субъектов противоречия, но и из их невербального поведения. Зачастую из языка жестов и тела можно сделать выводы о том, какие эмоции в данный момент испытывает человек.[37]

Важно слушать и принимать к сведению все, что говорят стороны. Зачастую в такие эмоциональные моменты происходят признания, которые в дальнейшем будут важны для разрешения спора. Некоторые конфликты доходят до такой степени, что стороны не помнят, из - за чего он начался, потому что весь их гнев и негативные эмоции направлены не на предмет спора, а на противоположную сторону. Нередко истинные мотивы отходят на второй план, в то время как на первый выходит желание максимально

---

[37]См. *Карпенко А.Д*. Медиация. - СПб: СПбГУ, 2006. С. 20.

унизить противоположную сторону. Именно поэтому этот этап является таким важным для дальнейшей работы. Пока все негативные эмоции не будут выплеснуты, не имеет никакого смысла двигаться дальше. Однако важно, чтобы вентиляция эмоций не перешла в русло оскорблений. Медиатор должен строго и ясно дать понять, что любые попытки оскорбить противоположную сторону будут пресекаться. Важным инструментом работы с психологическими аспектами на данном этапе является вентиляция эмоций. Вентиляция эмоций это процесс освобождения от эмоционального напряжения путем высказывания своих недовольств противоположной стороне. После того, как человек избавился от лишних негативных эмоций, ему существенно легче вести рациональный диалог.

Также в дискуссии часто можно наблюдать ситуацию позиционного торга. Позиционный торг - определенный вид поведения, при котором основной стратегией является конфронтация. Стороны ведут жестокую борьбу за свои позиции, не желая при этом уступать абсолютно ничем противоположной стороне. Это деструктивный способ попытки разрешения конфликта, ведь в нем субъекты направляют свою энергию не на попытку прийти к консенсусу, а друг на друга. Эта борьба может заводить стороны в тупик.

На данном этапе также хорошо видна разница восприятий одной и той же ситуации, одних и тех же действий и слов. Можно заметить, как по-разному интерпретируют конфликтную ситуацию. Для устранения интерпретаций медиатор использует техники активного слушания, такие как эхо-технику и резюме. Данные техники позволяет избежать неправильной трактовки информации, а также более точно понять, какие переживания испытывает сторона в данный момент. Одна из техник, используемых на этом этапе - техника сообщения о переживаемом. Здесь медиатор в более спокойной форме выражает эмоции стороны. К примеру, это может звучать так «Мне кажется, что Вас это расстраивает». Эта техника помогает показать сторонам, что их понимают. В следствии этого у них снижается уровень эмоционального напряжения.

При необходимости, после дискуссии наступает следующая стадия - кокус. Это индивидуальный разговор медиатора с каждой из сторон. Выделяют три основных показателя для применения кокуса: необходимость получить дополнительную информацию, тупик в переговорах и сильные эмоции, мешающие конструктивному диалогу.[38]Большую роль в этом разговоре играет информационный психологический аспект. Иногда люди боятся делиться информацией с другой стороной, потому что не хотят, чтобы та использовала полученные сведения против них. Со стороны медиатора важна работа со скрытыми мотивами участников конфликта. Абсолютно естественно, что конфликтующие не будут озвучивать свои настоящие интересы при присутствии другой стороны. Нередко случается и так, что сторона сама не осознает, какие интересы в конфликте она преследует.

Поэтому для медиатора важно выяснить, какими являются интересы, чтобы в дальнейшем было легче направлять стороны на принятие совместного решения.

Также в кокусе могут прорабатываться предложения, направленные на по разрешение конфликта. Если сторона не настроена на принимать решение, существует еще одна полезная техника под названием «Адвокат дьявола». Она заключается в том, что медиатор начинает задавать вопросы, ответив на которые сторона понимает, чем им может обернуться нежелание сотрудничать в конфликте. Применение этой техники позволяет стороне:

1. Более реалистично оценить свои возможности и последствия сорванных переговоров, то есть повлиять на изменение восприятия себя и второй стороны в конфликте.

2. Оценить, насколько выбранная ею стратегия поведения позволяет добиться удовлетворения собственных интересов.

Постепенно на данном этапе происходит переход от эмоционального разговора к рациональному. Важно, чтобы стороны сами проявляли желание

---

[38]См. *Карпенко А.Д*. Медиация. - СПб: СПбГУ, 2006. С. 21.

решить конфликт и инициативу. На данном этапе наиболее часто используется техника перефразирования, которая позволяет человеку со стороны услышать сказанное им же. В конце кокуса создается резюме. Оно помогает при формировании повестки переговоров и обсуждении проблем, претензий и недовольств.

После кокуса наступает этап формирования повестки переговоров. На данной стадии стороны подготавливают вопросы, которые они хотели бы обсудить с противоположной стороной. В первую очередь обсуждаются те проблемы, которые оказались у обеих сторон равнозначными. Далее на обсуждение выносятся не совпавшие у конфликтующих вопросы. Здесь также происходит работа с информацией. Она начинает структурироваться, что помогает созданию вопросов, которые будут вынесены на обсуждение. Правильные построения вопросов ведут к рациональному диалогу и разрешению конфликта.

Следующим этапом медиации является выработка предложений, которая напрямую зависит от правильно составленной повести переговоров. Медиатор организует обсуждение каждого пункта. Важно, чтобы стороны не уходили от темы каждого пункта и не начали обсуждать какие - либо другие вопросы. На данном этапе хорошо работает техника развития идеи. Так как медиатор не имеет права вносить свои предложения по разрешению конфликта, с помощью вопросов он начинает наталкивать стороны на принятие конструктивного решения.

На данной стадии медиатор может столкнуться с проблемой эйфории, то есть «повышенное, беззаботное, неадекватно веселого настроения».[39] Когда стороны начинают чувствовать, что их диалог направляется в конструктивное русло, им начинает казаться, что проблема уже решена, все противоречия урегулированы и медиатор субъектам больше не нужен, появляется ощущение, что дальше они могут справиться сами. Утрачивается некая способность думать, трезво оценивать свои возможности на данном

---

[39] *Менделевич В.Д.* Клиническая и медицинская психология: Практическое руководство. - М.: МЕДпресс, 2001. С. 140

этапе медиации. Такая же эйфория может настигнуть и медиатора. Осознав, что стороны готовы к конструктивному разрешению проблемы, медиатор может решить, что дальше они справятся самостоятельно. Это в корне неправильное утверждение. Даже в том случае, если от эмоциональности конфликт перешел в рациональность, на этапе выработки соглашения он может зародиться снова если будет утерян контроль третьей стороной. Здесь также медиатору нужно работать с эмоциями как сторон, так и своими собственными. В этом также ему может помочь техника сообщения о переживаемом и проверка реалистичности решений.

Завершается медиация заключением соглашения. Здесь происходит выработка соглашения, устраивающего обе стороны в равной мере. Затем обсуждаются санкции, которые следуют в следствии нарушения соглашения одной из сторон. Даже в заключении соглашения присутствует психологический аспект, так как все санкции основаны исключительно на взаимной выгоде. Стороне не имеет смысла нарушать соглашение, если за его соблюдение субъект удовлетворит собственные интересы. Таким образом, договоренность основана на выгодности и поэтому добровольна.

После заключения соглашения совершается выход из медиации. На данном этапе медиатор получает обратную связь по вопросу степени удовлетворенности самим процессом медиации, медиатором, а также соглашением, заключенным в конце.

В медиации достаточно важную роль играют именно психологические аспекты межличностных конфликтов. Однако, медиаторы не являются психологами, поэтому они не работают с внутренними аспектами человека. К примеру, медиаторы не могут работать с проблемами характера человека. Решать внутриличностные конфликты не входит в обязанности медиатора, поэтому стадия кокуса не должна быть похожа на разговор с психологом. Проблемами внутриличностных конфликтов занимаются специалисты, имеющие право вести психологическое консультирование.

Таким образом, наиболее часто встречающимися психологическими аспектами межличностных конфликтов в медиации являются восприятие,

эмоции и неосознаваемые интересы. За всю процедуру медиации эмоциональная составляющая проходит несколько стадий. Самая начальная это негативные эмоции, связанные с конфликтом, противоположной стороной и своей ролью в данном противоборстве. Далее, при помощи вентиляции эмоций, люди начинают понемногу испытывать облегчение осознавая, что их выслушали и, в некоторых случаях, даже поняли. Когда эмоциональность начинает переходить в рациональность и зарождается конструктивный диалог, стороны испытывают облегчение от того, что их проблема решена и, таким образом, их эмоциональное напряжение спадает и приходит в норму.

Большую роль в медиации влияет также и восприятие. На начальных этапах практически все зависит от восприятия человеком предмета конфликта, противоположной стороны, своего участия в данном конфликте. Особенно тяжело зачастую работать с образом другого субъекта взаимодействия. За всю процедуру медиации он практически проходит путь от врага до человека либо не вызывающего эмоций, либо союзника. Важна и роль интерпретации конфликта. То, как человек для себя определяет противоречие напрямую влияет на развитие и исход конфликта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью данной выпускной квалификационной работы являлся анализ проблем психологических аспектов межличностных конфликтов, а также изучение влияния данных аспектов. На пути к достижению цели были поставлены следующие задачи:

1. Определить понятие «межличностный конфликт», дать его характеристики и выявить особенности.
2. Рассмотреть причины возникновения и развития межличностных конфликтов.
3. Раскрыть понятие «психологический аспект».
4. Выявить влияние психологических аспектов на возникновение и развитие межличностных конфликтов.
5. Определить, с какими психологическими аспектами в своей работе сталкиваются медиаторы.

На основании изученных источников, можно сделать выводы о том, что не существует единого определения понятию «межличностный конфликт», так как разные авторы трактуют его по - разному. Однако, несмотря на различие в формулировках, можно вывести единое определение этому понятию.

Межличностный конфликт - это осознанное противоречие между двумя и более субъектами отношений по поводу благ, ресурсов или интересов.

Исходя из четырех основных подходов к изучению межличностных конфликтов, а именно мотивационного, организационного, деятельностного и психоаналитического, можно сделать вывод о том, что авторы определяют

конфликт как конструктивное явление, которое способствует разрешению накопившихся проблем и помогает предотвратить стагнацию общества.

Проанализировав причины межличностных конфликтов, выделенные такими психологами как Н. В. Гришина, В. Линкольн и А. С. Кармин, можно сделать вывод о том, что противоречия появляются по двум основаниям: объективным и субъективным. К первым относятся объективно существующие предпосылки для возникновения конфликта. Ко вторым относятся психологические аспекты сторон. К ним относятся личные установки, ценности, стереотипы, предрассудки, поведение, характер человека, его темперамент и психологическая ориентация. Именно она влияет на выбор стратегии поведения стороны в конфликте.

Восприятие является одним из наиболее значимых психологических аспектов. Существует три основных субъекта восприятия: восприятие себя, конфликта и противоположной стороны. Конфликт начинается тогда, когда обе стороны признают, что находятся в противоборстве. Противоположная сторона зачастую воспринимается как агрессор, нежелающий идти на компромисс. Сам человек воспринимает себя как человека, готового идти на уступки, если бы не противник. Информация также является важным субъективным аспектом конфликта. Существует несколько видов искажения информации, которые в негативном ключе влияют на возникшее противоречие.

На примере медиации были рассмотрены психологические аспекты, с которыми может сталкиваться медиатор в своей работе. Наиболее часто встречающимися были выделены информационные и эмоциональные аспекты, а также проблема восприятия сторонами как своих сил, так и ситуации в целом.

Наиболее распространенными инструментами медиатора, которые позволяют работать с психологическими аспектами межличностных конфликтов были выявлены несколько техник:

1. Техники активного слушания помогают медиатору получать и структурировать информацию. Они помогают также уточнить

сказанное сторонами и дать им понять, что то, что они хотели сказать верно понято медиатором.

2. Техника вентиляции эмоций и безобвинительного поведения позволяет сторонам снять эмоциональное напряжение, что в конечном итоге приводит к переходу от эмоционального, бессмысленного диалога к рациональному и конструктивному, помогающему прийти к компромиссу.

3. Техника развития идеи при застое позволяет диалогу конструктивно продвинуться, а также произвести проверку на реалистичность.

4. Техника «адвокат дьявола», которая применяется при общении со стороной наедине (в кокусе). Тактика является действенной в том случае, если стороны начинают уходить в другую сторону от принятия решения. Также используется в случае, если стороны не достаточно реалистично оценивают ситуацию и ее последствия.

5. Техника резюме используется после каждого этапа медиации. Ее сущность состоит в том, чтобы уточнить информацию, полученную сторонами, а также помочь услышать себя со стороны.

Используя указанные техники становится легче снижать негативное влияние психологических аспектов на возникновение и развитие межличностных конфликтов, таких как поведение, эмоции, восприятие, стереотипы, предрассудки и т.д..

Таким образом, положения, выносимые на защиту получили свое подтверждение.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Андреева Г.М.* Социальная психология. 5-ое издание.– М.: Аспект Пресс, 2007.
2. *Анцупов А. Я., Шипилов А. И*. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 2000.
3. *Бабосов Е.М*. Конфликтология.– Минск, 2000.
4. *Глазл Ф.*Конфликтменеджмент. – Калуга, Изд - во«Духовное познание», 2002.
5. *Гласс Л.* Вербальная самозащита. – М., 2004.
6. *Гозман Л.* Психология эмоциональных отношений. — М., 1987.
7. *Грановская Р.М.*Врожденные истоки конфликтов. – СПб., Речь, 2014.
8. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. – СПб: Питер, 2003.
9. *ДикУ.* Эффективная коммуникация. – Харьков: Изд - во«Гуманитарный центр», 2007.
10. *Дмитриев А.В.* Конфликтология: учебное пособие. –М.:Гардарики, 2000.
11. *Емельянов С.М.* Практикум по конфликтологии. 3-е издание. - М., СПб, 2009.
12. *Занковский А.Н.* Психология деловых отношений.– М.: Изд. центр ЕОАИ, 2008.
13. *Иванова Е.Н.* Иду на конфликт. – СПб: Изд. ДНК, 2003.
14. *Иванова Е.Н.* Когнитивные аспекты работы с конфликтом. – СПб: Изд. Дом Санкт-Петербургского ун-та, 2012.
15. *Иванова Е.Н.*Фасилитация. –СПб.: СПБГУ, 2010.
16. *Ильин Е.П.* Психология общения и межличностного взаимодействия. – СПб,: Питер, 2009.
17. *Кармин А.С.* Конфликтология.– СПб., 2000.

18. *Карпенко А.Д.* Медиация. – СПб: СПбГУ, 2006.
19. *Карпенко А.Д.* Медиация. – М. : Статут, 2016.
20. *Келлет П.* Конфликтный диалог : работа с пластами значений для продуктивных взаимоотношений. – Харьков; Изд - во Гуманитарный центр, 2010
21. *Ковров А.В.* Психологические аспекты ведения переговоров. –М., 2003
22. *Козер Л.* Функции социального конфликта. Перевод с англ. О.А.Назаровой. - М., Идея-Пресс, 2000.
23. *Козырев Г. И.* Введение в конфликтологию. Учебное пособие для вузов. –М.: Владос. 1999.
24. *Козырев Г.И.* Основы конфликтологии. 2-ое издание. – М., Инфра - М, 2010.
25. *Левин К.*Гештальт - психология и социально - когнитивная теория личности.–СПб.: Прайм - Еврознак, 2007.
26. *Леонгард К.* Акцентуированные личности. – Киев, 1974.
27. *Майерс Д.* Социальная психология.– СПб, 1997.
28. *Менделевич В.Д.*Клиническая и медицинская психология: Практическое руководство. – М.: МЕДпресс, 2001.
29. *Морозов М.* Социальная конфликтология. – М., 2002.
30. *Нельсон Т.* Психология предубеждений. Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения. – М., Олма - Пресс, 2003.
31. *Рубин Ф.* Социальный конфликт. –СПб.: Прайм - Еврознак, 2003.
32. *Салливан Г.* Теория межличностных отношений и когнитивные теории личности. – СПб.: Прайм - Еврознак, 2007.