

ДИСГАРМОНИЯ В СИСТЕМЕ ЦЕННОСТЕЙ КАК ПРИЧИНА ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

План:

1. Введение
2. Когнитивная природа конфликта.
 - 2.1. Структура субъективного ядра конфликта
3. Закон сохранения баланса
 - 3.1. Формула гармонии
 - 3.2. Классификация типов дисгармонии
4. Заключение
5. Список литературы

1. Введение

Конфликты – социальный феномен, который несмотря на свою деструктивную природу, оказывает положительное влияние как на общество в целом, так и на отдельную личность, способствуя их росту, качественному изменению, прогрессу, раскрытию потенциала, движению вперед, одним словом – развитию. Конфликты могут затрагивать разные сферы, могут иметь различный характер и структуру, могут по-разному проявляться внешне, оказывают влияние на внутреннее состояние субъектов, имеют различные объективные и субъективные причины. Многоликость данного феномена породила многообразие теорий и знаний о возникновении, развитии и способах урегулирования конфликтов: от глубинных мотивов несогласия подсознания и сознания внутри одной личности до причин и последствий несовпадения интересов и противоречий между группами. Когда мы говорим о конфликте, то подразумеваем наличие как минимум двух интересов разнонаправленной силы или если одна из сторон противостоит намерению другой достичь цели в ущерб собственным интересам. Несмотря на многочисленные определения конфликта, которые можно найти у разных авторов, понимание разницы между конфликтными и неконфликтными отношениями заключается в присутствии или отсутствии согласия в этих отношениях.

В толковом словаре русского языка *Ефремова Т.Ф.* дается следующее определение понятию согласие:

согласие

1. ср.

- 1) Утвердительный ответ на что-л.; позволение, разрешение.
- 2) Соглашение, взаимная договоренность.
- 3) Общность взглядов, мнений и т.п.; единомыслие, единодушие.
- 4) Взаимная дружба, мирные дружественные отношения.
- 5) а) Согласованность, слаженность, гармония.
б) Сходство, общность, соответствие.

Когда есть согласие мы говорим о присутствии гармонии. Поиск гармонии в отношениях с людьми, с собой, с коллегами, в семье, в обществе, в произведениях искусства, в музыке, в жизни – не в этом ли цель каждого живого существа? Какими бы инструментами человек не пользовался и в каких бы не чувствовал нужду – все это необходимо ему лишь для одной истинной цели – достижения гармонии внутри себя и со внешним миром!

Однако в этом и коварство и загадка - достичь гармонии можно лишь через согласие противоположностей, из которых она состоит.

Поиском гармонии в социальных отношениях занимались философы, социологи и психологи всех времен. Одним из таких представителей научной мысли стал американский социолог Толкотт Парсонс (1902–1979), являясь представителем структурного функционализма, он имел специфический взгляд на содержание и природу конфликта. Парсонс был убежден, что между всеми элементами общества нужно стремиться поддерживать бесконфликтные отношения, равновесие и сотрудничество. Парсонс развил идею «социального порядка», в которой над конфликтом доминирует достижение консенсуса в структуре отношений и общества. Отвергая конфликт как способ развития общества, он считал конфликт в обществе неестественным и аномальным явлением, чем вызвал резкую критику научного сообщества.

Другие приверженцы теории функционального конфликта Г. Зиммель, Л.А. Козер отмечали позитивную функцию конфликта в деле укрепления и развития общества и считали его неотъемлемой частью. По Козеру, одна из позитивных функций конфликта заключается в его способности разрядить и снять напряженность между антагонистами, накопление которой только обостряет их отношения. Кроме того, конфликт может выполнять «коммуникативно-информационную» и «связующую» функции. Конфликт по-своему объединяет людей общностью ситуации, позволяя им больше узнать друг о друге в процессе взаимодействия.

Самая неожиданная из возможных позитивных функций конфликта состоит в его способности сдерживать конфликт. Подчеркивая эту особенность, Козер опирается на так называемый «зиммелевский парадокс», который звучит следующим образом: «Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое

очень часто может быть получено только в результате самого конфликта» (Coser, 1956, p. 133). Речь идет о том, что противостояние сторон, возникающее в результате конфликта, заставляет «противников» оценивать шансы на «победу» и соизмерять свои силы. Если прогнозируемые шансы на победу невелики, а потери могут оказаться значительными, то это состояние конфликтного противостояния может удерживать стороны от прямой борьбы и обострения ситуации, т. е. являться средством сдерживания конфликта.¹

Немецкий социолог Ральф Дарендорф полагал, что конфликты в принципе неустранимы из общественной жизни, они вездесущи. По мнению Р. Дарендорфа конфликт становится центральной категорией социологии. Свою социальную концепцию он даже называет "теорией конфликта". Человеческое общество в его концепции изображается как система взаимодействий между конфликтующими социальными группами (классами). Конфликты неизбежны и необходимы. Отсутствие их – явление «удивительное и ненормальное». Дарендорф подчеркивает, что лучше говорить об «урегулировании», а не о "разрешении" конфликтов, потому что социальные конфликты обычно лишь ограничиваются, локализуются, преобразуются в другие, более приемлемые формы, тогда как термин "разрешение" предполагает их полную ликвидацию.

В наши дни употребляется термин еще более подходящий - «управление», поскольку субъекты отношений – это живые системы, которые постоянно меняются и вместе с этим меняются их цели и потребности, то и достичь раз и навсегда согласия, при сохранении мотивации на развитие отношений, не представляется возможным. Таким образом под эффективным управлением конфликтом понимается - целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач. Это и перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение социальных субъектов в целях достижения желаемых результатов; это ограничение противоборства рамками конструктивного влияния на общественный процесс.²

На осмысленность поведения социальных субъектов в конфликте большое влияние имеет понимание каждого субъекта его целей, определить которые возможно лишь через анализ и проработку истинных причин, приведших к возникновению конфликта.

2. Когнитивная природа конфликта

Объективно мы можем наблюдать конфликт лишь на стадии его проявления, часто уже на стадии эскалации, когда действия субъектов становятся открыто

¹ Гришина Н.В., Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

² Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Л. Цветков .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015

противонаправленными. В целях урегулирования конфликтов обычно проводится анализ его структуры.

Под структурой любого объекта понимается совокупность его частей, элементов и связей, отношений между ними, обеспечивающих его целостность. Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- 1) объект конфликта (Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом.)
- 2) участники конфликта (отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники.)
- 3) социальная среда, условия конфликта (макросреда, те конкретно-исторические *социально-психологические условия*, в которых он разворачивается. Понятием *социальной среды* определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт.)
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы (*субъективного восприятия* или *образа конфликта*, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации.)³

Субъективное восприятие конфликтов легло в основу когнитивистского подхода к изучению феномена конфликта.

Провозвестником когнитивизма не без оснований считают К. Левина, который ввел принципиально иное, чем у бихевиористов, понимание среды, окружающей индивида. В соответствии с теорией поля «описание ситуации должно быть скорее "субъективным", нежели "объективным", т. е. ситуация должна описываться с позиции индивида, поведение которого исследуется, а не с позиции наблюдателя» (Shaw, Costanzo, 1970, p. 119). Тем самым Левин преодолевает оппозицию «внутреннее — внешнее» в интерпретации источников социального поведения: если психоанализ рассматривал интрапсихические, «внутренние» факторы как главные в регуляции поведения, а бихевиоризм отдавал приоритет ситуативным, «внешним», то Левин фактически объединил их, придав «внешним» (объективным в трактовке бихевиоризма) факторам «внутренний», субъективный характер. Именно благодаря работам К. Левина, а также других представителей когнитивного феноменологического подхода сегодня в психологии, независимо от приверженности психолога преимущественно «личностному» или «ситуационному» объяснению, фактически общепринятым является представление, что «поведение определяет не ситуация, которая может быть

³ Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А., Конфликтология. Учебно-методическое пособие, - М.: «Флинта», 2015

описана "объективно" или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует для него» (Хекхаузен, 1986, т. 1, с. 22).

Идеи Левина о природе конфликтов стали непосредственным источником теорий когнитивного соответствия, в том числе и теории структурного баланса Ф. Хайдера, которого иногда называют основателем когнитивной психологии в целом. Теория Хайдера посвящена анализу согласованности между системой установок индивида и его знаниями об установках и поведении окружающих. Ее первые положения были концептуализированы автором в 1946 году. В книге «Психология межличностных отношений» (Heider, 1958), содержащей относительно полное описание его теории, Хайдер анализирует балансные и небалансные состояния в отношениях людей и, исходя из положения о стремлении социального целого к балансу, возможные пути достижения баланса. Если некий человек Р (person) испытывает симпатию к другому человеку О (other), который делает нечто Х, и если это Х позитивно с точки зрения Р, мы имеем случай баланса из трех позитивных отношений. Если человек Р испытывает антипатию к человеку О, который делает нечто Х, и если это Х негативно оценивается Р, это будет случай баланса из трех негативных отношений. Если же О, к которому Р относится хорошо, делает нечто, к чему Р относится негативно, в этой структуре возникает небалансное состояние и, соответственно, тенденция стремления к балансу.

Следовательно, в соответствии с теорией Хайдера, конфликт возникает тогда, когда установление баланса невозможно в силу того, что «определенное отношение единства, предписываемое условиями баланса, для одного человека исключается вследствие существования отношения единства со стороны другого человека» (Heider, 1958, p. 212), т. е. сущность социально-психологического конфликта в его трактовке — это определенное рассогласование между системой представлений индивида и его знаниями о представлениях и поведении других, между системами представлений разных людей.⁴

Несмотря на соединение внутренних и внешних факторов в объяснении причин возникновения конфликтов, в когнитивистском подходе все же внимание уделяется исследованию взаимовосприятия субъектов, которое зависит от внутренних личных установок этих субъектов ко внешним обстоятельствам. Однако, несмотря на большую полноту раскрытия проблемы, по сравнению с бихевиористским и ситуационным подходами, этот подход также не до конца раскрывает истинную природу возникновения дисбаланса внутри субъекта, который становится источником возникновения объективного конфликта.

4 Гришина Н.В., Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

2.1. Структура субъективного ядра конфликта

Истинная природа конфликта всегда когнитивно-субъективна и часто бывает искажена в ее объективном выражении.

Для того чтобы осознать истинную природу конфликта необходимо провести анализ внутренних причин дисгармонии субъекта, приведших к этому. Если у каждого субъекта возникает собственный образ конфликта, то этот образ должен также иметь собственную структуру. Структура субъективного образа конфликта включает ряд элементов такие как: ценности, интересы, потребности, информация, нужды (неудовлетворенные потребности), мотив, социальные действия, позиция, цель.

Такую модель можно назвать субъективным ядром конфликта и графически изобразить так: (рис.1):

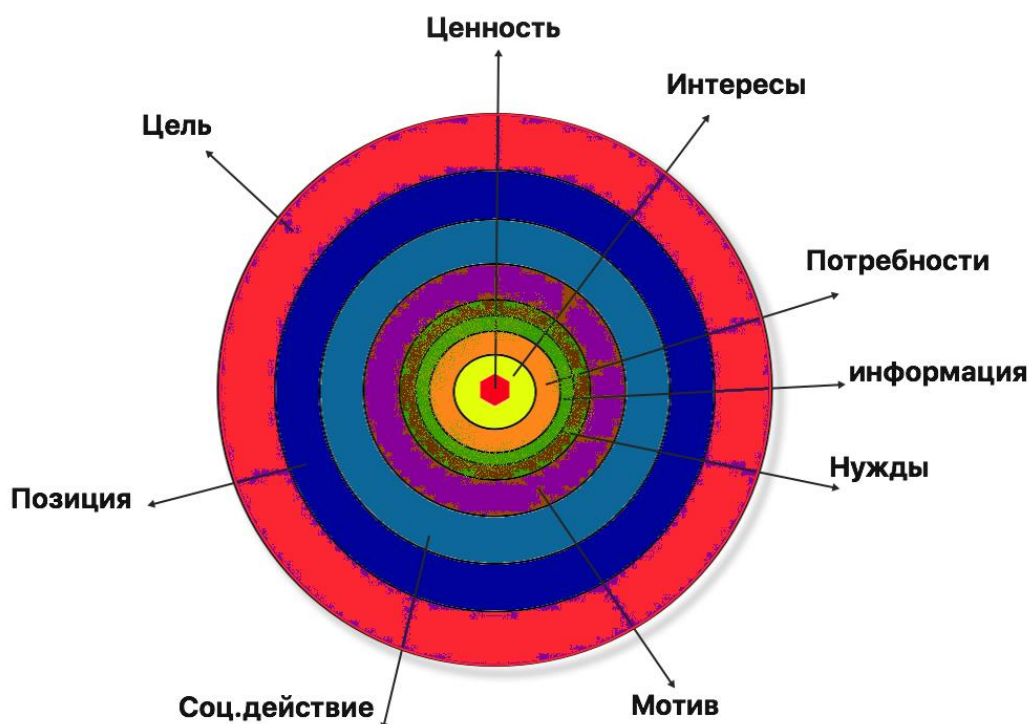


Рис.1 | Модель субъективного ядра конфликта

Элементы, составляющие субъективное ядро конфликта, являются конкретными понятиями, находятся во взаимосвязи и выполняют определенные функции в формировании субъективного образа конфликта, восприятия и действий субъекта в конфликте и в контексте данной работы

будут рассматриваться не с точки зрения взаимодействия с оппонентом, на предмет дисбаланса в отношениях, не совпадения целей и противоположных потребностей, а как факторы отражающие наличие дисбаланса в собственной внутренней системе.

Анализ субъективного ядра конфликта при верной интерпретации связей между составляющими его элементами, даст понимание истинных причин возникновения внутренней дисгармонии, что во-первых позволит найти способ приведения внутренней системы к балансу, во-вторых даст толчок к личному развитию, и в третьих поспособствует не только урегулировать объективный конфликт, но и преобразовать его в субъективно-конструктивный. Далее рассмотрим каждый элемент как общее понятие, для того чтобы определить его специфическую функцию и роль в установлении взаимосвязей внутри субъективного ядра конфликта.

Ценности

Доктор философских наук Альберт Николаевич Кочергин в своей работе «Наука и ценности» описал простой способ определения индивидуальной ценности: «Начнем с простого мысленного эксперимента, который, впрочем, легко превратить в реальный. Будем спрашивать у человека, который совершил или собирается совершить какой-либо поступок, ради чего он это делает. Допустим, человек собирается провести свой отпуск на побережье Черного моря. «Зачем?» — «Хочу отдохнуть». — «Зачем?» — «Хочу поправить здоровье». — «Зачем?» ... Рано или поздно, но эксперимент придется прекратить, ибо окажется, например, что для нашего собеседника здоровье важно уже не как средство для чего-либо другого, а само по себе. Вот это «само по себе» и означает, что мы имеем дело с ценностью. Иными словами, ценности — это конечные основания целеполагания.»

Внешне ценности выступают как свойства предмета или явления, однако они присущи ему не в силу природы или внутренней структуры объекта самого по себе, а потому, что он вовлечён в сферу общественного бытия человека и стал носителем определённых социальных отношений. Для субъекта (человека) ценности служат объектами его интересов, а для его сознания выполняют роль повседневных ориентиров в предметной и социальной действительности, его установок и практических отношений к окружающим предметам и явлениям. Способы и критерии, на основании которых производятся сами процедуры оценивания соответствующих явлений, закрепляются в общественном сознании и культуре как «субъектные ценности» (установки и оценки, императивы и запреты, цели и проекты, выраженные в форме нормативных представлений), выступая ориентирами деятельности человека. «Предметные» и «субъектные» ценности являются,

таким образом, как бы двумя полюсами ценностного отношения человека к миру.

Ценности трактуются также как смыслообразующие основания человеческого бытия, задающие направленность и мотивированность человеческой жизни (в этом отношении их можно рассматривать как механизмы смыслового удержания и укоренения человека в мире). Понятие «ценность» играет центральную роль при анализе механизмов целеполагания и долженствования как вариантов ценностного причинения (телеологической причинности). В этом отношении ценности, обеспечивая временную преемственность, позволяют разделить мир сущего («данность» с её ресурсными ограничениями) и мир должного (независимо от ресурсных ограничений) и структурировать будущее как преодоление наличных условий, как мир ценностно обоснованных целей (не обязательно достижимых, но всегда определяющих вектора изменений и развития как возможный мир (возможные миры). Одновременно ценности вносят «метафизическое измерение» в мир человеческого бытия — они всегда абсолютны как самодостаточные сущности и «последние аргументы», не подлежащие обсуждению и оспариванию, в силу своей безусловности».⁶

Изучением ценностей в рамках философии занимается отдельная наука Аксиология.

В структуре субъективного ядра конфликта Ценность является базовым, основополагающим элементом. Под Ценностями здесь понимаются жизненно важные ориентиры, смыслообразующие основания человеческого бытия, задающие направленность и мотивированность человеческой жизни, которые определяют и определяются кругом его интересов. Степень важности, значимости одних ценностей может быть относительно устойчивой, в то время как другие могут быть более мобильными. Общий состав ценностей, как и степень их важности, переменны в зависимости от жизненных обстоятельств, жизненного опыта, текущих задач, среды, степени духовного, нравственного и социального развития личности.

В литературе нет единого списка базовых ценностей, кроме того, иногда понятие ценности и потребности смешаны или вовсе рассматриваются как синонимы. На основании анализа списков ценностей и потребностей, имеющихся в открытом доступе и с учетом сформулированного определения, данного ценностям для понимания их роли в субъективном ядре конфликта,

⁶ Интернет.

- <https://gtmarket.ru/concepts/6895>

2020-05-15 14.33

(Шохин В.К., Абушенко В.Л., Подготовка электронной публикации и общая редакция: Центр гуманитарных технологий. Ответственный редактор: А. В. Агеев. Информация на этой странице периодически обновляется. Последняя редакция: 08.02.2020.)

составлен перечень универсальных ценностей, который включает следующие понятия:

- Я как личность (моё представление о себе)
- Общение, социальные связи
- Свобода и творчество
- Жизнь (физическая)
- Развитие, познание
- Семья, Ответственность
- Мой внутренний мир, духовный
- Истинное Я (Самоактуализация)

Интересы

Энциклопедический словарь по психологии и педагогике дает следующее определение понятию интересы:

Интересы

– ощущение индивидом важности или пользы чего-л. для себя.

Интерес - (от лат. interest - иметь значение, важно) - 1. В социологии, экономике: реальная причина социальных действий, лежащая в основе непосредственных побуждений - мотивов, ценностей, идей и т. п. - участвующих в них индивидов, социальных групп.

Советский и российский психолог, профессор Владимир Гаврилович Крысько пишет, что «**интересы** - это мотивы личности, выражающие ее специальную направленность на познание определенных явлений окружающей жизни и определяющие вместе с тем ее более или менее постоянную склонность к определенным видам деятельности».⁷

Из этих определений можно отметить взаимосвязь ценностей и интересов. Круг интересов человека обусловлен присущими ему ценностями. В свою очередь возросшие или вновь возникшие, в определенный период времени, интересы определяют место той или иной ценности в шкале ценностей личности, а также способствуют возникновению новых ценностей.

⁷ Крысько В.Г., Психология и педагогика. Вопросы - ответы. Структурные схемы. – М.: «Юнити-Дана», 2004

Потребности

ПОТРЕБНОСТЬ – состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в каких-либо объектах, необходимых для его существования и развития. Потребность выступает источником активности субъекта.⁸

В зависимости от происхождения потребности подразделяются на *биогенные, социогенные и идеальные*.

Биогенные направлены на удовлетворение нужд организма. Лишение человека возможности их удовлетворения приводит к физической смерти. Сюда относится потребность в пище, в воде, в физических условиях существования (тепле, солнце, воздухе, определенном атмосферном давлении и др.), половая потребность, потребность в самосохранении и др.

Социогенные потребности целиком и полностью являются продуктом обучения и воспитания. Они не могут возникнуть вне человеческого общества и характерны только для людей. Их значительно больше, чем биогенных, и они очень индивидуализированы. Сюда относятся такие потребности: в славе, в общении, во власти, в любви, в эмоциональном контакте, в уважении, в красоте и др. Они направлены на удовлетворение нужд личности. В ситуации задержки или невозможности их удовлетворения человек страдает как личность. При значительном ограничении возможности удовлетворения наиболее значимых социогенных потребностей наблюдается сильнейшая невротизация личности, сопровождающаяся чувством потери смысла жизни.⁹

Идеальные потребности - потребность в духовном развитии, соблюдении нравственности и морали.

Известная иерархия потребностей была предложена американским психологом, основателем гуманистической психологии Абрахамом Маслоу. По Маслоу, человек начинает испытывать те или иные потребности только тогда, когда удовлетворены потребности более низкого уровня. Потребности Маслоу распределил по мере убывания важности, объяснив такое построение тем, что человек не может испытывать потребности высокого уровня, пока нуждается в более примитивных вещах. В основании — физиология (утоление голода, жажда, сексуальной потребности и т. п.). Ступенью выше разместились потребность в безопасности, над ней — потребность в привязанности и любви, а также в принадлежности какой-либо социальной группе. Следующая ступень — потребность в уважении и одобрении, над которой Маслоу поставил познавательные потребности (жажда знаний, желание воспринимать как можно больше информации). Далее следует потребность в эстетике (жажда гармонизировать жизнь, наполнить её

⁸ Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А., Конфликтология. Учебно-методическое пособие. – М.: «Флинта», 2015

⁹ Занковский А.Н. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. ЕОАИ, 2008. – 384 с

красотой, искусством). И наконец, последняя ступень пирамиды, наивысшая, — стремление к раскрытию внутреннего потенциала (она и есть самоактуализация). Важно заметить, что каждая из потребностей не обязательно должна быть утолена полностью — достаточно частичного насыщения для перехода на следующую ступень.

«Я совершенно убеждён, что человек живет хлебом единым только в условиях, когда хлеба нет, — разъяснял Маслоу. — Но что случается с человеческими стремлениями, когда хлеба вдоволь и желудок всегда полон? Появляются более высокие потребности, и именно они, а не физиологический голод, управляют нашим организмом. По мере удовлетворения одних потребностей возникают другие, все более и более высокие. Так постепенно, шаг за шагом человек приходит к потребности в саморазвитии — наивысшей из них». *(из Википедии)*.

Клейтон Альдерфер — психолог из Йельского университета соглашается с теорией Маслоу, но выделяет только три потребности, которые заботят людей:

- потребность существовать (Existence),
- потребность общаться с другими (Relatedness)
- и потребность своего роста и развития (Growth).

Альдерфер утверждал, что эти три потребности аналогичны потребностям, выделенным Маслоу. Потребность существовать аналогична физиологической потребности. Потребность общаться с другими — потребность социального типа. Потребность роста — потребность в самореализации, в уважении.

Теория Альдерфера имеет принципиальное отличие от теории Маслоу — движение по иерархии может осуществляться как снизу вверх, так и сверху вниз в том случае, если не удовлетворяется потребность верхнего уровня. От потребности существовать вы можете перейти к потребности общения. Но ваш служебный рост может замедлиться, и вместо стремления к росту по служебной лестнице вас будут интересовать отношения с людьми. *(из Википедии)*

В 1998 году американский психолог Стивен Райсс пошел экспериментальным путем. На основании проведенного опроса, он предложил собственную модель, которая включала 16 независимых факторов, сила выраженности которых могла быть разной у индивидов. Райсс назвал их базовыми потребностями, которые в итоге были истолкованы следующим образом:

- Авторитет (или власть) - потребность влиять на других
- Независимость - потребность полагаться только на себя
- Любопытство - потребность получать новые знания
- Одобрение окружающих - потребность быть принятым другими людьми

- Личное пространство - потребность организовать свое пространство и свой порядок вокруг себя
- Создание запасов - потребность делать накопления
- Честь - потребность быть верным своей родине, семье и предкам
- Идеализм - потребность в социальной справедливости
- Социальный контакт - потребность в компании
- Семья - потребность растить собственных детей
- Статус - потребность иметь высокое общественное положение
- Победа - потребность быть победителем в соперничестве, опередить конкурентов, свести счеты и отомстить за обиды
- Любовь - потребность быть красивым и заниматься сексом
- Еда - потребность в пище
- Физическая активность - потребность в физической нагрузке
- Покой - потребность в эмоциональном спокойствии.¹⁰

В списке Райсса можно отметить особенность, заключающуюся в том, что он разделяет ценности и потребности, хотя сам он называет их базовыми потребностями.

Развивая тему связи ценностей и потребностей, можно отметить, что каждая группа потребностей обеспечивает или защищает целостность какой-либо ценности. Ниже приведена таблица возможного соотношения ценностей и обеспечивающих их потребностей:

	Ценность	ПОТРЕБНОСТЬ
1	Я как личность (моё представление о себе)	В признании авторитета, признание заслуг, проявлять индивидуальность, быть лидером, быть уникальным, к моему мнению прислушиваются, я важен, я значим, имею власть и влияние...
2	Общение, связи	Внешняя коммуникация, информация (сбор, оценка и распределение внешней информации), Обсуждения (в споре рождается истина), внешнее самовыражение (экстраверсия)...
3	Свобода и творчество	Наличие выбора, возможность сделать этот выбор самому без принуждения, вдохновение, освобождение от контроля, опеки и ответственности, легкое отношение к жизни, развлечения, потребление безусловной любви. Жизнь прекрасна, она одна, и она сейчас!
4	Жизнь (физическая)	Еда, жилье, чистый воздух (экология), безопасность, здоровье, стабильность, мир без войны

5	Развитие	Получение новых знаний, новых ощущений, открытие новых горизонтов, уход от рутины и застоя, новизна, перемены к лучшему
6	Семья	Проявление заботы, потребность отдавать, опекать, потребность в получении благодарности, сохранение традиций, проявление родительских инстинктов, жертвенность, отдача безусловной любви ...
7	Мой внутренний мир духовный	Потребность в уединении, рефлексии, в личном пространстве, в личной тайне, духовном росте, переоценке ценностей.
8	Истинное Я (Самоактуализация)	Ощущение следования своим путем, нахождении на своем месте, определение целей (способность к целеполаганию), следование намеченному плану, осуществление контроля над своей жизнью, ощущение её подконтрольности, управление собственными ресурсами (от слова «управляться»), наращивать потенциал через положительный опыт ... (Все то, что дает основание человеку ощущать себя личностью)

Как уже отмечалось, состав и иерархия ценностей индивидуальна для каждого человека, кроме того, эта система подвижна и в зависимости от жизненных ситуаций, обретенного опыта, формируемых интересов и других критериев может изменяться. Некоторые ценности человеком осознаются и могут быть сформулированы, другие нет. Одному и тому же понятию ценности индивиды могут придавать разное значение, в зависимости от уровня развития личности, круга его интересов. И следовательно, одни и те же ценности у разных людей, могут обеспечиваться набором разных потребностей. Поэтому если для одного человека такая ценность как Жизнь будет обеспечиваться удовлетворением лишь базовых витальных потребностей, для других может включать и условие карьерного роста, успешности. В таком случае для одного вопрос самореализации будет важным и значимым, тогда как у другого хотя самореализация и будет присутствовать, но где-то на задворках системы ценностей, а возможно даже и не осознаваться как ценность. Коммуникация между двумя этими людьми, в вопросах касающихся важности самореализации, может быть затруднена в таком случае. То есть, на качество коммуникации и взаимопонимания между людьми также влияет состав и структура ценностей отдельного индивида. Чем более приближены друг другу системы ценностей индивидов по их составу и структуре, тем больше между ними взаимопонимания и общности. Однако, в случае противоречий, конфликт между такими субъектами будет трудно разрешим, поскольку как правило неудовлетворенные потребности этих субъектов будут относиться ими к одной и той же ценности, занимающей одинаковую ступень в иерархии шкалы ценностей субъектов конфликта. С другой стороны, нередки случаи ошибочного соотнесения потребностей с ценностями, или даже не способность их точной идентификации. Например, для конкретного индивида такая ценность как Я личность может быть обусловлена удовлетворением потребности быть признанным авторитетом не

только среди коллег, но и среди родных, детей, родителей, друзей. Эта проблема смешения ценностей. Ошибочное соотнесение потребностей с ценностями может стать источником ролевых как внутренних, так и межличностных конфликтов на работе, в семье, с друзьями. У человека с адекватным разделением и распределением ценностей и потребностей в данной ситуации признание авторитета коллегами и родными, относятся им к разным ценностям: первое к Личности, а второе к Семье. Понимание к защите какой ценности человек относит необходимость удовлетворения тех или иных потребностей, и определение места этой ценности в индивидуальной шкале ценностей, является важным моментом в деле изучения причин возникновения конфликта и его урегулирования.

В качестве примера можно привести следующую ситуацию: В организацию был принят на работу новый сотрудник. Профессиональные качества этого сотрудника высокие, он имеет в прошлом опыт руководящей работы, он быстро находит общий язык с коллективом и его авторитет ими признается. С прямым руководителем начинают складываться нормальные рабочие и почти дружеские отношения, однако новый сотрудник все же соблюдает субординационную дистанцию. Новый сотрудник все более осваивается в коллективе, проявляет самостоятельность, его авторитет растет, коллеги обращаются к нему за советами для решения рабочих задач, а во время перерывов тянутся к нему, поскольку считают его интересным собеседником. В коллективе складываются дружеские и доверительные отношения, вышестоящее начальство благоволит новому сотруднику. Руководитель, возможно, пока неосознанно, начинает воспринимать ситуацию как угрозу своему авторитету. Так получилось, что в этот же период некоторые решения руководителя не получили сильного одобрения вышестоящего руководства, он полагал, что его горизонтальные коллеги критиковали его. Руководитель был обеспокоен, его авторитет подвергся угрозе. Дефицит признания проявляется в том, что руководитель ищет недостатки в работе своих сотрудников. Это проявляется сначала в невербальной форме, затем в форме замечаний, осаждений по незначительному поводу, намеренном сокрытии или искажении рабочей информации. Новый сотрудник остро воспринимает эти замечания и концентрируется на них, замечает все возрастающую к себе неприязнь, ищет подтверждение своим подозрениям. Выпады конкретно против нового сотрудника становятся открытыми, скажем, в присутствии коллектива руководитель делает замечания по поводу темпов работы и в прямой или косвенной форме принижать профессиональные и физические способности нового сотрудника. Например: «у вас что проблемы с памятью?» или «ну вы же опытный сотрудник, мне что за вас нужно сделать эту работу, тогда зачем вы здесь нужны?» или «ну ладно эти, вчерашние студенты, ну вы то профессионал? Вам не стыдно? За что вы зарплату получаете?», «Боже, как же вы медлительны!». Этими своими действиями руководитель задевает личностную ценность нового сотрудника, чем вызывает защитные реакции. Новый сотрудник, защищая свой авторитет, начинает делать то же самое,

искать проблемы в действиях руководителя и осуждать их в коллективе. В определенный момент напряжение усиливается и конфликт становится открытым, объективным. Поскольку и у руководителя и у нового сотрудника такая ценность как Я личность и все обеспечивающие ее потребности, в том числе и признание авторитета, стоят на высокой ступени шкалы ценностей, они одинаково остро воспринимают эту ситуацию. Признание всеобщего авторитета важно для них обоих в одинаковой степени, для руководителя в силу жизненного опыта и статуса, для нового сотрудника в силу жизненного опыта и профессионализма. Пользуясь своим положением, руководитель принял решение уволить сотрудника. Однако восполнил ли он этим действием дефицит авторитета? Конфликты между руководителем, сотрудниками и коллегами с уходом нового сотрудника не прекратились, были уволены еще сотрудники и приняты новые. За кадром этой трудовой драмы остается следующее: карьера для руководителя всегда была очень важной составляющей его жизни, попав однажды на гребень волны, он всячески пытался удержаться и у него это получалось. Со временем он перестал видеть четкие границы между карьерой и семьей, все это воспринималось им как личное. Он считал, что его сотрудники должны быть преданы ему лично, относился к ним, как к своим детям, приносил из дома какие-то вещи для того, чтобы сделать офис комфортнее, привлекал к решению рабочих задач членов своей семьи, мог потратить свои собственные средства (несмотря на то, что это не был частный бизнес и на должность он был назначен). При этом, дети руководителя повзрослели, покинули его и стали ограничивать его вмешательство в свою личную жизнь. Будучи авторитарным родителем, всю жизнь настойчиво опекающим своих детей, принимающим за всех решение, слово которого в семье было законом, теперь утратил контроль над своими детьми и ощущал это как потерю авторитета.

Что же может являться истинным источником возникновения данного конфликта? И как бы он мог разрешиться в данной ситуации? Варианты возможны, однако, если источник дисгармонии в системе ценностей субъекта остается несбалансированным, то конфликт этого же типа будет неизбежно повторяться.

Иногда решение проблемы лежит в переоценке ценностей и соответствующем верном перераспределении потребностей. Если бы каждый человек четко представлял свою шкалу ценностей и различал потребности, обеспечивающие эти ценности, это бы сильно облегчило поиск решения выхода из конфликтных ситуаций и главное без их рецидива. Поскольку этому нигде не учат, этот процесс является хаотичным и не всегда по-настоящему осмысленным. Таким образом важным шагом для урегулирования объективного конфликта является способность верно определить задетую ценность через корректное соотнесение с ней возникших неудовлетворенных потребностей.

Итак, функция потребностей в субъективном ядре конфликта может быть определена как сознательное или бессознательное стремление субъекта восполнить недостающие ресурсы, с целью восстановления целостности заданной и значимой для него на данный момент ценности.

Информация

«Информация — это совокупность сведений об изменениях, совершающихся в системе и окружающей ее среде, которая уменьшает неопределенности наших знаний о конкретном объекте, обмен сведениями между людьми...»¹¹

«Информация составляет важнейшие характеристики окружающего нас мира и, наряду с материей и энергией, обладает некоторыми присущими только ей особенностями:

а) являясь абстрактной, она отражает свойства материального мира (объекта) и не может возникнуть из ничего;

б) информация обладает некоторыми свойствами материи. Ее можно получить, запастись (записать, накопить), уничтожить (стереть), передать. При передаче информации из одной системы в другую количество ее в передающей системе остается неизменным, а в принимающей — обычно увеличивается;

в) информация в любых сферах знаний является единственным видом ресурса, который в ходе исторического развития человечества не только не истощается, а постоянно увеличивается, совершенствуется и, более того, способствует эффективному использованию других ресурсов, а иногда создает и новые»¹²

На восприятие информации важное значение оказывает речевое воздействие, которое влияет на качество коммуникации. ¹³

Существуют два основных аспекта речевого воздействия – вербальный и невербальный.

Вербальное речевое воздействие – это коммуникативное воздействие, осуществляемое средствами языка, при помощи языковых единиц. Это воздействие словами, текстом. Релевантны для вербального речевого воздействия выбор языковых средств для выражения мысли, само содержание

¹¹ Науменко Е. А. Психология управления: учебно-методический комплекс для дистанционного обучения. Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2002. - 236 с.

¹² Лебедев О. Т., Каньковская А. Р. Основы менеджмента: учеб. посо- бие /под ред. О. Т. Лебедева. 2-е изд., доп. СПб.: ИД «МиМ», 1998, - 192 с.

¹³ И.А.Стернин. Основы речевого воздействия. Учебное издание. – Воронеж: «Истоки», 2012.- 178 с

речи – ее смысл, приводимая аргументация, расположение элементов текста относительно друг друга, использование приемов речевого воздействия и др. В результате вербального воздействия возникает также подтекст – скрытый смысл сообщения, косвенно передаваемый текстом.

Невербальное речевое воздействие – это воздействие, осуществляемое сопровождающими речь несловесными сигналами. Невербальное воздействие может быть не только речевым – оно может быть чисто зрительным, физическим и др. Нас, однако, интересуют невербальные факторы, сопровождающие речь и дополняющие, обогащающие, корректирующие ее, несущие информацию в процессе общения. Все эти факторы дополняют и сопровождают *речь* и рассматриваются нами исключительно в их соотношении с речью, что и позволяет нам использовать термин *невербальное речевое воздействие*.

Невербальные сигналы выполняют следующие функции:

- передают информацию собеседнику (намеренную и ненамеренную);
- воздействуют на собеседника (сознательно и бессознательно);
- воздействуют на говорящего (самовоздействие), сознательно и бессознательно.

Количество невербальных сигналов очень велико. Существует около 1000 невербальных сигналов, некоторые ученые полагают, что это число достигает 3-5 тысяч, причем у отдельных сигналов есть несколько вариантов. По мнению Л.Броснахана, существует около 1000 поз, около 20 тыс. выражений лиц. Их роль в процессе общения тоже очень велика. А.Пиз приводит мнения американских специалистов о соотношении вербальной и невербальной информации в общении: проф. А.Мейербиан отводит словесной информации 7%, интонации 38% и невербальным сигналам –55%; проф. Р.Бердвиссл отводит 35% словесным факторам и 65% несловесным.¹⁴

При описании невербального коммуникативного поведения мы имеем дело с многочисленными *невербальными сигналами*. Среди невербальных сигналов целесообразно различать *симптомы (выражение страха, радости, удовольствия, задумчивости), символы (внешние атрибуты: стрижка, часы, стиль и качество одежды и тд) и знаки, собственно невербальные сигналы: язык телодвижения: взгляд, мимика, поза, движения, походка, осанка, посадка, физический контакт, манипуляции с предметами; проксемические знаки – дистанция, расположение, а также знаки молчания*).

Аллан Пиз отмечает также, что невербальный сигнал несет примерно в пять раз больше информации, чем вербальный.

¹⁴ Пиз А., Пиз Б., Язык телодвижений / пер. с англ. Т. Новиковой. – М.: «Эксмо», 2015. – 464 с.: ил.

Установлено, что в условиях неконгруэнтности, то есть, когда смысл невербального сигнала противоречит смыслу вербального сигнала, люди обычно склонны верить невербальной информации.

Роль информации в нашей жизни очень велика, она оказывает влияние практически на весь ход событий независимо от масштаба. Весь проявленный мир, по сути, является материализованными частицами информации. Информация является для человека иницирующим фактором действия, с помощью информации человек определяет отношение к себе со стороны окружающих, а также формирует свое отношение к окружающим и определяет свое место в обществе. Возвращаясь к теме конфликта и влиянию информации на его возникновение приведу цитату из уже книги «Психология конфликта» Н.В. Гришиной «Полемизируя с Дойчем, Клар и его соавторы особо подчеркивают, что конфликт не возникает от несовместимых действий, поскольку последние совсем не обязательно должны восприниматься как конфликт. Конфликт — это не просто свойство ситуации, но скорее выводы, делаемые на ее основе. Более того, однажды сформированная схема начинает в значительной степени управлять кодированием, организацией и поиском информации. Если ситуация определяется как конфликтная, для ее характеристики будут выбираться признаки, поддерживающие эту схему».

Информация в структуре субъективного ядра конфликта рассматривается специфическим образом, как фактор преобразования возникшей потребности в нужду или неудовлетворенную потребность.

Поводом может служить такая информация, которая ставит под угрозу, противоречит его представлениям или наносит ущерб одной или нескольким ценностям человека. Процесс превращения потребностей в неудовлетворенные потребности запускается, как только семя такой вирусной информации попало в сознание человека с разбалансированной системой ценностей. Впредь любая информация будет им интерпретироваться через призму этой неудовлетворенной потребности, повышая психическое напряжение и нужду в ее удовлетворении. Роль такой информации в преобразовании потребности в нужду или неудовлетворенную потребность.

Нужды (неудовлетворенные потребности)

В словарях и в литературе определения понятий потребности и нужды в общем-то являются синонимами. Однако в структуре субъективного ядра конфликта эти понятия не идентичны, хотя и связаны друг с другом.

Потребность как необходимость обеспечения целостности ценности сама по себе еще не является нуждой. Для сохранения значимости и целостности наших ценностей мы постоянно должны удовлетворять определенные потребности, однако это не всегда приводит к конфликтам.

Например, человек ощущающий потребность в повышении своей квалификации, может удовлетворить её немедленно, прочитав необходимые материалы или записавшись на соответствующие курсы. Нуждой эта потребность станет в случае, если человек на пути удовлетворения этой потребности получит негативную для него информацию и столкнётся с ощущением непреодолимости, невозможности сиюминутной реализации, встретит препятствия.

Мы ощущаем возрастающие потребности как нехватку ресурсов. То есть можно сказать, что уровень потребности прямо пропорционален уровню нужды. И чем больше расстояние между ними, тем больше разбалансирована личность, тем выше конфликтный потенциал.

То есть в составе субъективного ядра конфликта под нуждами понимаются не просто потребности, а те из них, что не могут быть беспрепятственно удовлетворены сейчас. Этот факт и становится отпускным механизмом зарождения конфликта.

Мотив

Моти́в (фр. *motif* «мотив» от лат. *moveo* «двигаю») — многозначное понятие:

Мотив (психология) — динамический процесс физиологического и психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость. В российской науке часто определяется как «опредмеченная потребность».

Мотива́ция (от лат. *movere*) — побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности. *(из Википедии)*

Впервые термин «мотивация» употребил в своей статье А. Шопенгауэр.

Сегодня этот термин понимается разными учёными по-своему. Например, мотивация по В. К. Вилюнасу — это совокупная система процессов, отвечающих за побуждение и деятельность. А К. К. Платонов считает, что мотивация как явление психическое есть совокупность мотивов.

Мотив — одно из ключевых понятий психологической теории деятельности, разработанной ведущими советскими психологами А. Н. Леонтьевым и С. Л. Рубинштейном.

Наиболее простое определение мотива в рамках этой теории: «Мотив — это опредмеченная потребность». Мотив часто путают с потребностью и целью, однако потребность — это, по сути, неосознаваемое желание

устранить дискомфорт, а цель — результат сознательного целеполагания, выбора предмета (объекта), удовлетворяющего требованиям мотива.

Мотив в субъективном ядре конфликта это совокупность значимых для субъекта оснований, побуждающих его к формированию цели, на достижение которой направлены его социальные действия.

Социальное действие

Социальные действия — это всегда преднамеренные комплексы поступков. Они связаны с выбором средств и направлены на достижение определенной цели — изменения поведения, установок или мнений других индивидов или групп, которое удовлетворяло бы определенные потребности и интересы воздействующих.

Максимилиан Карл Эмиль Вебер, немецкий социолог, философ, историк, политический экономист, известный как Макс Вебер, разработал первую классификацию типов социального действия, основанную на степени рациональности поведения индивидов. Так, по Веберу, действие считается:

1. Целерациональным, если в основе его лежит ожидание определенного поведения предметов внешнего мира и других людей и использование этого ожидания в качестве «условий» или «средств» для достижения своей рационально поставленной и продуманной цели.
2. Ценностно-рациональным, основанным на вере в безусловную — эстетическую, религиозную или любую другую — самодовлеющую ценность определенного поведения как такового, независимо от того, к чему оно приведет; Чисто ценностно-рационально действует тот, кто, невзирая на возможные последствия, следует своим убеждениям о долге, достоинстве, красоте, религиозных предначертаниях, благочестии или важности «предмета» любого рода.
3. Аффективным, прежде всего эмоциональным, то есть обусловленным аффектами или эмоциональным состоянием индивида; Чисто аффективное действие находится на границе и часто за пределом того, что «осмысленно», осознанно ориентировано; оно может быть не знающим препятствий реагированием на совершенно необычное раздражение.
4. Традиционным, то есть основанным на длительной привычке.

М. Вебер подчеркивал, что не все действия людей представляют собой социальные действия, так как достижение далеко не всякой цели предполагает ориентацию на других людей.

"Социальное действие", по Максиму Веберу, отличается двумя признаками, которые и делают его социальным, т.е. отличным просто от действия.

Социальное действие: 1) обладает смыслом для того, кто его совершает, и 2) ориентировано на других людей. Смысл - это определенное представление о том, для чего или почему это действие совершается, это какая-то (иногда весьма смутная) его осознанность и направленность. Хорошо известен пример, которым М. Вебер иллюстрирует свое определение социального действия: если два велосипедиста сталкиваются на шоссе, то это никакое не социальное (хотя и происходящее между людьми) действие - вот когда они вскакивают и начинают выяснять между собой отношения (ругаться или помогать друг другу), тогда действие приобретает характеристику социального.¹⁵

Немецкий философ и социолог Юрген Хабермас занимался разработкой собственной теорией коммуникативного действия, которая во многом является продолжением работ Макса Вебера. В рамках своей теории Хабермас выделил 4 идеальных типа социального действия в современной социальной теории:

1. **Стратегическое действие** – действие, направленное на достижение эгоистических целей с учётом поведения одного или более индивидов. Это действие является частично рациональным, т.к. человек выбирает наиболее эффективный способ достижения собственной цели. Люди в данном случае рассматриваются как средства или препятствия в достижении эгоистических целей.
2. **Нормативное действие** – это поведение, которое основано на нормах и ценностях, которые разделяются в данной группе. Центральным аспектом в данном случае выступает следование нормам. Ожидания участников имеет не когнитивный характер (в смысле прогноза того или иного события), а нормативный (участники ожидают определенного поведения, основанного на норме).
3. **Драматургическое действие** – действие по созданию имиджа, в основе которого лежит самовыражение человека. Иными словами, это действие по представлению самого себя окружающим. Человек в данном действии раскрывает свою индивидуальность.
4. **Коммуникативное действие** – действие в согласии с другими участниками для достижения совместной цели. Особое значение имеет язык как средство коммуникации. *(из Википедии)*

Основными видами действий, которые другая сторона оценивает, как враждебные являются:

- создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений данной стороны;
- невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств;

- захват или удержание того, что, по мнению одной стороны, не должно находиться во владении другой;
- нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов);
- унижающие человеческое достоинство действия (в том числе словесные оскорбления и оскорбительные требования);
- угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать;
- физическое насилие.

Под социальным действием в субъективном ядре конфликта понимается внешние действия субъекта, направленные на изменение отношения оппонента и общества к себе, общества к оппоненту, общества и оппонента к ситуации с целью склонить общественное мнение на свою сторону в оправдание своих мотивов и достижении собственных целей. Реализуя комплекс таких социальных действий, субъект формирует определенную позицию.

Позиция

Из толкового словаря русского языка под редакцией Д. Н. Ушакова (1935-1940):
ПОЗИЦИЯ, и, ж. [латин. positio — положение]

...

4. Точка зрения, принципиальное отношение к чему-н., определяющее характер действий, поведения (книжн.). *Определить свою позицию в конфликте. Выжидательная п.*

Данная категория в конфликтологии используется в основном рамках процесса переговоров. Так, один из принципов проведения принципиальных переговоров гласит:

Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях. Ваша позиция есть то, о чем вы приняли решение. Интересы лежат в основе позиций. Позиции более или менее отчетливо формулируются сторонами, тогда как каждая из них даже свои собственные интересы далеко не всегда четко осознает, не говоря уже об интересах другой стороны. Поэтому в ходе конфликта спор разгорается вокруг позиций, хотя подлинными движущими силами являются интересы.¹⁶

¹⁶ Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зебра, 2015. – 248 с.

Позиция - это система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, которая проявляется в соответствующем поведении и поступках. Это совокупность фактических прав, обязанностей и возможностей оппонента, реализующихся в конкретной конфликтной ситуации посредством общения, поведения и деятельности. Позиция характеризуется, с одной стороны динамичностью и гибкостью, с другой - относительной устойчивостью.¹⁷

А.С. Кармин дает следующее определение: Позиции – это заявляемые конфликтующими сторонами требования и желания, которые они хотели бы удовлетворить при решении спорных вопросов.¹⁸

Исследования в семейных конфликтах, педагогических и трудовых коллективах показали, что при формировании собственной позиции субъект всегда действует из установки противопоставления «Я»-«Другой» или «Мы» и «Они». В противоположность «другому» психологические характеристики «Я» имеют откровенно позитивный характер: «общительная», «доброжелательная», «веселая», «умная», «интересная», «широкий круг общения и интересов», «спокойная», «любит свое дело», «организатор» и др. (66,6%). Если речь идет о своих недостатках, они приводятся в форме «да... но...»: «обидчивая, но отходчивая», «вспыльчивая, но быстро отхожу», «легко теряю интерес к делу, если встречаю сопротивление», «уверена в том, что делаю в данный момент, — в связи с этим не слышу совета других, даже если не права» и т. д.; т. е. указание на свои недостатки каждый раз сопровождается «смягчающими обстоятельствами». Эти характеристики составляют 18,5% от общего числа. Качества, относительно которых можно утверждать, что они содержат негативную оценку («нерасторопна», «ворчунья»), составляют лишь 7,4%. Такой же процент высказываний может быть оценен как нейтральные.

Таким образом, результаты разных исследований подтверждают, что типично образы «другого» пристрастны и отражают тенденцию к возложению ответственности за конфликт на «другого» и наделению его «плохими» чертами, с помощью чего обесценивается его позиция и усиливается своя. Тем самым противопоставление «Я — Другой» (как и «Мы — Они») выполняет защитную функцию.¹⁹

«Тайное ощущение собственной вины мы весьма предусмотрительно прикрываем ненавистью, которая облегчает приписывание вины другому». Г. Зиммель.

¹⁷ Интернет: <http://psyznaiyka.net/conf-diagnostika.html?id=10>
2020-05-19 11.23

¹⁸ А. С. Кармин. Конфликтология, Издательство «Лань». – 448 с.. 1999

¹⁹ Гришина Н.В., Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»)

Позиция в субъективном ядре конфликта это сформулированные требования и установки поведения субъекта, направленные в адрес оппонента с целью донести свое положение, настрой, отношение к ситуации, а также степень готовности к урегулированию конфликта.

Цель

Цель выступает как мысленно представляемый результат, которого индивид хотел в данной ситуации достичь. Бывает, что человек формирует реально недостижимые цели, тогда у него возникают внутриличностные конфликты. Возможно и то, что человек формирует несовместимые цели.²⁰

В другом источнике цель определяется как осознанный, предусмотренный образ результата, на достижение которого направлены действия человека. Целью субъекта в конфликте является его представление о конечном результате конфликта, его предполагаемый полезный (с точки зрения личной, общественной или групповой важности) результат. В конфликте можно выделить стратегические и тактические цели оппонентов. Основная цель оппонента - овладение объектом конфликта, ей подчинены тактические цели. Однако в зависимости от развития конфликта основная цель может быть заменена на другую (нанесение оппоненту максимального ущерба - материального, морального, психологического), которая в начале конфликта выступала как цель-средство.²¹

Истинной целью в субъективном ядре конфликта является стремление субъекта восстановить целостность и неприкосновенность поврежденной. Цель должна быть ориентирована на ценность, иметь четкую связь и замыкаться на ней. Расхождение цели и ценности в субъективном ядре конфликта, влечет появление ощущения неудовлетворенности потребностей, даже в случае урегулирования объективного конфликта и является ложной.

3. Закон сохранения баланса в гармонии

Обратимся к понятию гармония, данному в Википедии:

«Гармóния (др.-греч. ἁρμονία, лат. *harmonia*, а также лат. *coaptatio*, *convenientia* и др. переводы[ц]) в философии — согласование разнородных и даже противоположных (конфликтных) элементов, в эстетике — слаженность

²⁰ Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зебра, 2015. – 248 с.

²¹ Интернет:

- <http://psyznaiyka.net/conf-diagnostics.html?id=10>
2020-05-19 12.35

целого, рождающаяся от сочетания противоположных по качеству сущностей (например, в музыке — консонанса и диссонанса)»

Определения дают нам понимание сущности гармонии. Гармония дихотомична по своей природе, она, являясь абсолютным целым, состоит из частей, которые постоянно стремятся к равновесию. Применительно к исследуемой теме можно сказать, что для сохранения внутренней целостности необходимо постоянно обеспечивать равновесие связанных ценностей, составляющих дихотомию гармонии.

Урегулирование конфликта между противоборствующими субъектами, с точки зрения объективного конфликта, предполагает приведение состояний этих субъектов в равновесное состояние относительно друг друга, то есть поиск согласия. Однако в виду многосложности данного феномена и его истинно субъективной природы достижение такого согласия на макроуровне или объективно, зависит от достижения гармонии на микроуровне или внутри субъекта. С уверенностью можно говорить о тесной взаимосвязи и взаимообусловленности гармонии макроклимата и гармонии микроклимата.

Когда источником дисгармонии субъекта является нарушение баланса в системе его ценностей, для урегулирования конфликта, прежде всего, стоит обратиться к анализу причин возникновения потребности, важно корректно соотносить потребность с ценностью, определить значимость этой ценности на данный период времени, эти шаги позволят обнаружить истинный источник дисбаланса, определить ту ценность, относительно которой произошел дисбаланс.

Гёте примерно за сто лет до основания современной психологии проявления сказал, «нет ничего внутри, ничто не исходит оттуда, поскольку все, что внутри, — снаружи». То есть, столкнувшись с конфликтной ситуацией или даже еще на этапе предконфликтной стадии, когда нас начинает беспокоить какая-то несправедливость в отношениях, возвращая нужду, мы, по сути, открываем перед собой лицо нашей внутренней проблемы, которая, требуя разрешения (гармонизации), в итоге материализуется в объективный конфликт.

Исходя из этого можно предположить, что инициатором конфликта является лицо с разбалансированной системой ценностей и неудовлетворенными потребностями, а защищающийся субъект является при этом жертвой проекции первого.

Однако это утверждение будет верным лишь отчасти. Верным оно является в части проекции, как психологическом приеме переноса своих проблем на другого, то, о чем выше было сказано, как о способе встретиться лицом со своими проблемами (здесь важно обращать внимание на собственное поведение и чувства, а не на то, как проявляет себя оппонент, хотя часто это зеркальное поведение).

Но некорректным здесь будет называть второго вовлеченного в конфликт субъекта жертвой. Поскольку человек со сбалансированной внутренней системой попросту не станет субъектом конфликта.

Человеческое существо самоорганизованный, умный организм, тонко чувствующий и нуждающийся в гармонии составляющих его сущность частей не только физического, но и метафизического (ментального) тела. Вполне возможно, что в основе механизма образования будущего конфликта, в части определения его субъектов, лежит именно этот закон: **В конфликт вовлекаются лишь субъекты с разбалансированной системой собственных ценностей и с осознаваемой или неосознаваемой целью их гармонизации.**

«Разум, благословение человека, есть также его проклятие; он заставляет его до бесконечности пытаться разрешить неразрешимую дихотомию. Существование человека в этом отношении отличается от существования всех живых организмов; человек находится в состоянии постоянной и неизбежной неустойчивости. Жизнь человека не может «быть прожита» путем повторения паттерна, общего для всех представителей его вида: он должен жить сам...»²²

Согласно «Теореме Томаса», сформулированной социологом Уильямом Томасом: **"Если ситуация определяется как реальная, она реальна по своим последствиям"**. Иначе говоря, если кто-то полагает, что вступил в конфликт, то он и на самом деле оказывается в конфликте. Вопрос почему какая-либо ситуация в одном и том же пространстве определяется одними как конфликтная, а другие могут её и не заметить?

Возвращаясь к нашему примеру трудового конфликта, можно предположить, что новый сотрудник был вовлечен в данный конфликт в силу того, что его система ценностей была также не сбалансирована. Поступающая к нему извне информация интерпретировалась им как дискредитация его профессионализма, взростила в нем нужду признания его значимости, поскольку он ощущал себя незаслуженно униженным, была задета его личностная ценность.

На первый взгляд ответ на вопрос почему именно этот сотрудник был вовлечен в конфликт очевиден: его самооценка была высока, и обеспечивалась принятием его авторитета коллегами. Но почему же тогда он так болезненно реагировал на замечания руководителя, ведь подобные комментарии изначально были безадресны или были адресованы не только ему, однако в конфликт вступил именно он?

Несмотря на то, что его профессиональные качества были налицо и признавались коллегами, он справлялся с работой, он все же ощущал внутреннюю неудовлетворенность результатами своей эмпирической деятельности, и тот самый признанный профессионализм не отвечал его

истинному призванию. Всё чаще его терзали смутные сомнения, что всю жизнь он занимался не своим делом. Хотя объективно не было причин для неудовлетворенности, его ценность Я личность не согласовалась с его ценностью Самоактуализации и, когда интерес к последней возрос, между ними возникла дисгармония.

В данном контексте субъект конфликта является для другого не источником и не причиной конфликта, а фактором обнаружения внутренних противоречий, которые возникают не в момент и не в период разворачивания конфликта, а являются его предпосылками, и на ранней стадии возникновения неудовлетворенных потребностей, может служить сигналом к внутренней дисгармонии.

Объективно данный конфликт выглядит как вертикальный между руководителем и подчиненным. Субъективно это два разных явления: в случае с руководителем это проекция конфликта между родителем и детьми на трудовые отношения и замещение доступным оппонентом, а в случае с новым сотрудником это конфликт самореализации. Очевидно, что точек соприкосновения в решении этого конфликта объективно, мягко говоря, не прослеживается. Допустим, что при проведении беседы новый сотрудник принес бы свои извинения и обещания впредь быть преданным, безмолвным рабом во веки вечные... Возможно это способствовало бы краткосрочному затуханию конфликта между этими субъектами, но вряд ли привело бы к его урегулированию. Такое было бы возможно в случае переоценки ценностей хотя бы одним из субъектов. Например, новый сотрудник провел анализ ценностей и потребностей и решил бы, что для того, чтобы чувствовать себя значимой личностью достаточно тех результатов, которых он достиг и достигнет в ходе выполнения своих должностных обязанностей и в этом он нашел бы себя и свое призвание или нашел бы способ самореализоваться в своем призвании в свободное от работы время, стал бы писать, изобретать или заниматься благотворительной деятельностью. Тогда такая его ценность как Самоактуализация перестала бы испытывать дефицит и уравнилась с ценностью Я личность. В этом случае он бы перестал вовлекаться в конфликт, а руководитель нашел бы для себя другую жертву и продолжалось бы это до тех пор, пока, скорее всего с помощью психолога, во-первых: разграничил такие ценности как семья и личность, с соответствующим верным соотношением потребностей. И во-вторых: уравнил свою потребность в необходимости контролировать своих близких (с мотивацией заботы и опеки), которая в его представлении защищает ценность Семья с ценностью Свобода через удовлетворение, обеспечивающих ее, потребностей, которая испытывая дефицит приносит дисгармонию в систему ценностей руководителя. На самом деле гиперопекающий человек сам глубоко не свободен, он всегда напряжен и чем больше он позволит самому себе быть свободным, тем вероятнее, что он допустит свободу для других. Правда в том, что как бы нам не хотелось изменить жизнь других людей, пусть даже из лучших побуждений, мы не боги, нам дана власть только над своей жизнью. И только

через управление своей жизнью, мы можем влиять на внешние изменения и в том числе на других людей.

Резюмируя хотела бы подчеркнуть идею необходимости стремиться к соблюдению баланса значимости связанных ценностей субъекта, и равномерного удовлетворения обеспечивающих их потребностей, которые, в отличие от объективного конфликта между двумя субъектами, не являются противоположными или взаимоисключающими, их гармония заключается в равновесии.

«У человека нет врожденной «тяги к прогрессу»; только противоречия его существования заставляют его двигаться дальше по тому пути, на который он вступил. Утратив рай, единство с природой, человек стал вечным странником (Одиссеем, Эдипом, Авраамом, Фаустом); он должен идти вперед в непрекращающихся попытках сделать неизвестное известным, находить ответы, позволяющие заполнить пробелы в его знании. Он должен давать себе отчет в своем существовании, в его смысле. Он испытывает потребность в том, чтобы преодолеть этот внутренний разлом, мучительно жаждет «абсолюта», другой разновидности гармонии, которая избавит его от проклятия, отделившего его от природы, от других людей, от самого себя.»²³

3.1. Формула Гармонии

Человек удивительное существо, по сути, гармония нами практически не ощущается, она воспринимается как должное, ничего нас не беспокоящее, состояние. Мы ощущаем лишь дисгармонию, сигналом к возникновению которой являются неудовлетворенные потребности. И если состояние гармонии всегда абсолютно, то лишь дисгармонию мы можем классифицировать. Если мы говорим о том, что дисгармония заключается в дисбалансе частей составляющих гармонию, то классификация типов должна отражать отношения между такими разбалансированными частями. Ради эксперимента обратимся к математике как к языковому инструменту с помощью которого можно отобразить эти соотношения в числах.

Математика (др.-греч. μαθηματικά^[1] < μάθημα «изучение; наука») — наука об отношениях между объектами, о которых ничего не известно, кроме описывающих их некоторых свойств, — именно тех, которые в качестве аксиом положены в основание той или иной математической теории...

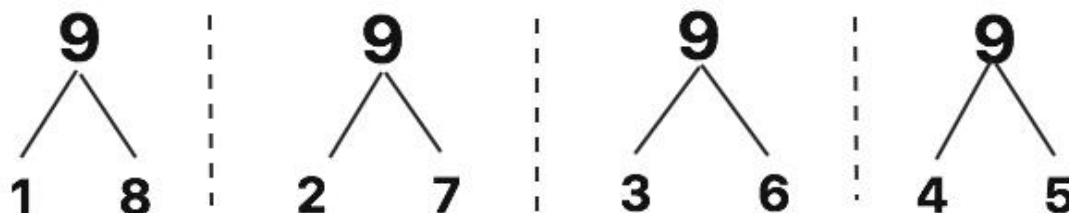
Математика — фундаментальная наука, предоставляющая (общие) языковые средства другим наукам; тем самым она выявляет их структурную взаимосвязь и способствует нахождению самых общих законов природы. *(из Википедии)*

Для целей настоящего исследования будет использован отчасти обратный подход, то есть для определения отношения частей внутри гармонии используем устойчивые модели отношений чисел друг к другу.

В качестве аксиом будет выступать гармония как Абсолют и отношение ценности 1 к ценности 2.

Гармонию обозначим числом 9. Число 9 является самым большим однозначным числом и включает в себя все числа от 1 до 8.

Разложим число 9 на все возможные парные комбинации: 1+8; 2+7; 3+6; 4+5 – далее последует перестановка слагаемых. То есть у нас получилось 4 оригинальных типа возможной дисгармонии.

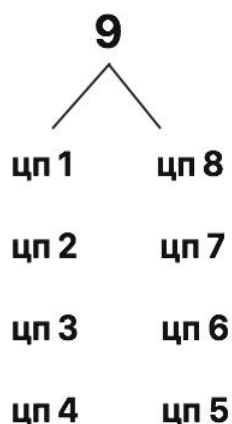


Формула гармонии может выглядеть как: $9 = \text{цпX} + \text{цпY}$, где:

цпX – ценность и потребности требующие удовлетворения, то, в чем субъект ощущает нужду, а

цпY – связанная ценность, значение которой необходимо повысить через инициацию потребностей, относящихся к ней и их удовлетворение. Это то, что в недостатке на самом деле.

Исходя из этой формулы, ценности, составляющие дихотомию гармонии складываются не хаотично, а в следующем порядке:



Каждому числу соответствует определенная ценность. Трудность состоит в точности их определения и усложняется многообразием индивидуальных ценностей, что, впрочем, не мешает отнести их к одной из списка универсальных:

1 - Я как личность (моё представление о себе)

2 - Общение, социальные связи

3 - Свобода и творчество

4 - Жизнь (физическая)

5 - Развитие, познание

6 - Семья, Ответственность

7 - Мой внутренний мир, уединение

8 - Истинное Я (Самоактуализация)

Ниже в таблице ценности сгруппированы, согласно выведенной формулы:

	Ценность	возможные Потребности		Ценность	возможные Потребности
1	Я личность	Авторитет; признание; Статус; Лидерство, значимость, власть	8	Самоактуализация	Управление своей жизнью; Целеполагание; Обретение опыта; Удовлетворенность деятельностью и собой
2	Общение, Социальные связи	Установление связей; коммуникация Информация; Самовыражение	7	Внутренний мир, Уединение	Потребность в уединении, рефлексии, в личном пространстве, духовном росте
3	Свобода	Свободный выбор, вдохновение, легкость, развлечение, творчество, безусловная любовь (принятие)	6	Ответственность Семья	Забота, опека, отдавать, сохранять традиции, родительские инстинкты, жертвенность, любовь (на отдачу)

					Получение благодарности
4	Жизнь (физ)	Еда, жилье, чистый воздух (экология), безопасность, здоровье, стабильность, мир без войны	5	Развитие	Получение новых знаний, новых ощущений, открытие новых возможностей, уход от рутины и застоя, новизна, перемены к лучшему, адаптация, движение

Баланс значимости ценностей, расположенных по горизонтали, обеспечит внутреннюю гармонию.

Определив принадлежность своей неудовлетворенной потребности (нужды) к определенной ценности, мы найдем источник дисгармонии.

Однако это не всегда просто, поскольку некоторые потребности могут обеспечивать не одну ценность. Например, потребность в получении высшего образования может иметь отношение одновременно и к ценности Развитие и к Личности, и к Самоактуализации. Не говоря уже о том, что потребности у людей бывают индивидуализированными до неузнаваемости. Поэтому очень важно правильно отнести потребность, возникшую в данной конкретной ситуации, к ценности, которую она обеспечивает, поскольку это важно для определения типа дисгармонии. Анализ всех элементов субъективного ядра конфликта поможет корректно отнести потребность к ценности.

3.2. Типы дисгармонии:

Важным понятием для понимания процессов, происходящих в формировании и интерпретации ценностей современного человека и как следствие причин возникновения дисгармонии и конфликтов является понятие персонификация личности (персона (греч.) – личность), выдвинутое известным советским ученым Б.Д. Парыгиным. С развитием прогресса человек становится все более свободным, самостоятельным, все больше становится личностью. *Персонификация личности* - это рост индивидуальной неповторимости, непохожести человека на других людей.

«Персонификация это целый комплекс тенденций изменения и развития личности, который включает себя процесс ее духовного обогащения, рост ее самосознания, развертывание ее духовного потенциала. Она проявляется и в наличии развитых потребностей личности: познавательных (потребность в познании и развитии самопознании), коммуникативных (потребность в

духовном общении, понимании и признании), конструктивных (потребность в самовыражении, самоутверждении и творческой деятельности). Безусловно, этот процесс имеет своей основой освоение личностью требований социальной среды ее включение в систему социальных отношений и определяется в конечном счете характером последних. Это значит, что персонификацию можно рассматривать как двусторонний процесс социализации индивида и индивидуализации личности. Обе стороны этого процесса находятся друг с другом в диалектической взаимосвязи и взаимозависимости», - пишет Б.Д. Парыгин в своей работе «Научно-техническая революция и личность»²⁴

- Дисгармония: 1 и 8 (нарушенный баланс Личность и Самоактуализация)

Дисгармония ценностей Я личность и Самоактуализация может выражаться в завышенной или в заниженной самооценке и ощущаться, как несоответствие собственной значимости и результатов собственной деятельности. По характеру такая дисгармония может встречаться в трудовой деятельности и быть причиной возникновения трудовых конфликтов, как по горизонтали, так и по вертикали.

Здесь не могу не привести слова Б.Д. Парыгина из уже цитировавшейся нами книги: «Разумеется, рост чувства собственного достоинства, индивидуального самосознания, потребности в адекватной оценке своих особенностей и достоинств - все эти признаки персонификации личности отнюдь не порождают сами по себе трудность, напряженность взаимоотношений, конфликтные ситуации. Однако тенденция односторонней персонификации личности, означающая рост требовательности по отношению к другим и недостаточную критичность в отношении себя, если эта тенденция не сопровождается ростом социально-психологической культуры человека, культуры общения, восприятия и понимания других людей, может повлечь за собой недостаточное понимание людьми друг друга в процессе общения, их эмоциональную неудовлетворенность друг другом. Культура человеческих отношений - весьма существенный фактор интеграции, а следовательно, и эффективной совместной деятельности людей. Культура общения с людьми, их понимания не дается человеку от рождения, она может стать прочным достоянием лишь при условии совершенствования, воспитания его в этом направлении, создания для этого соответствующих предпосылок» (с. 113).

- Дисгармония: 2 и 7 (нарушенный баланс Общение и Уединение)

Дисгармония ценностей Общение и установление социальных связей с охранной ценности Внутреннего мира и уединения может выражаться в

отсутствии рефлексии, ощущение недостатка информации, появлении домыслов, искажении информации при приеме и передачи, возникновение сплетен и закулисных интриг, отсутствием культуры общения.

Дисбаланс этого же типа с переменной цп (7 и 2) может также выражаться в чрезмерной замкнутости, уходе в себя, избегании или отказе от установления контактов и общения, изоляции, потребности в одиночестве, ощущении, что никто не способен тебя понять, депрессии. Однако, человек, несмотря на возрастающую тенденцию персонификации личности, остается существом социальным и взаимодействие необходимо для обмена информацией и способности сохранять чувство реальности. В этом случае для восстановления гармонии очевидно необходимо повышение значимости ценности общения, а с этим возникнет и потребность установления связей, удовлетворение которой приведет к достижению баланса.

- Дисгармония: 3 и 6 (нарушение баланса Свободы и Ответственности)

Здесь скорее речь идет о нарушении равновесия между принятием и отдачей. Такие конфликты часто возникают в семейных, парных или родительско-детских отношениях, когда чрезмерная забота может превращаться в тотальный контроль и сверх ограничения, сдерживание творческого потенциала и навязывание своего сценария или наоборот, когда жертвенность, может породить потребительское отношение без необходимости отдачи, чрезмерная важность чувства свободы выбора может негативно выразиться в безответственном отношении к окружающим, особенно поражая взаимозависимые отношения.

- Дисгармония: 4 и 5 (нарушение баланса Жизнь и Развитие)

Нельзя выделить какую-либо дисгармонию как наиболее важную и первоочередную, однако именно эта дисгармония встречается часто и считается наиболее трудной в сохранении баланса. Как правило неудовлетворенными выступают потребности, обеспечивающие качество жизни: потребность в пище, жилье, стабильности и тд, однако правда и то, что внутренний и объективный мир все время находится в движении, его невозможно удержать в статическом состоянии. Способность к адаптации является ключевой в сохранении жизни как таковой, а способы улучшения ее качества заключены в развитии этой способности. Числом 5 обозначена ценность Развитие, которая в дисгармонии этого типа, как правило, страдает недостатком значимости. Человек, встретившись с трудностями бытия, чаще всего воспринимает ситуацию как тупиковую, ему сложно поменять отношение к ней, и адаптация для него означает смирение или же, наоборот, заикливание на возникшей трудности. Развитие означает не уход и не смирение, а поиск вариантов, их изучение и применение, смена восприятия или в конце концов смелость отказаться от иллюзорной стабильности, выйти за рамки привычного и изменить направление, если это действительно тупик.

Развитие – это постоянное движение. Понимание того, что постоянное движение - это неотъемлемое свойство жизни, придаст человеку силы для движения и развития в унисон с ней. Народная пословица: «что не делается – делается к лучшему» и «все что нас не убивает – делает нас сильнее», как нельзя лучше передает эту мысль.

Заключение:

Резюмируя можно сказать, что дисгармония ценностей является причиной возникновения потребностей, неудовлетворение которых, с одной стороны, является причиной возникновения конфликтов, но с другой стороны это повод для анализа собственной системы ценностей на предмет их значимости, их обеспеченности в нашей жизни. Этот процесс неизбежно связан с возникновением потребностей и конфликтами, поскольку только так можно сосредоточить внимание человека на том, что в его системе произошла разбалансировка, которая, если ее не разрешить, приведет к застою и деградации. Ведь конфликты случаются не сразу, это крайняя мера, которая приводит к напряжению, интегрирует все энергетические ресурсы человека и крайне важно не только научиться контролировать себя и умело применять приемы поведения в конфликтных ситуациях, но и иметь смелость посмотреть вглубь проблемы, провести анализ, задаться вопросом почему именно я оказался вовлеченным в этот конфликт, отказаться от позиции жертвы или хищника, осознав тот факт, что таким образом можно растопить лишь верхушку айсберга, но не его фундамент. В общем-то такой подход требует зрелого отношения и в конце концов человек сам приходит к этому заплатив за такое знание порой очень высокую цену размером в целую жизнь. Понимание оснований возникновения неудовлетворенных потребностей, своевременный анализ субъективного ядра конфликта, понимание механизма и необходимости сохранения баланса значимости связанных ценностей, конечно не освободят нашу жизнь от конфликтов, однако сильно укрепят их конструктивную функцию.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гришина Н.В., Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
2. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В.Л. Цветков .— М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015
3. Овсянникова Е.А., Серебрякова А.А., Конфликтология. Учебно-методическое пособие, - М.: «Флинта», 2015
4. Кочергин А.Н., Наука и ценности, - Новосибирск: Наука, 1987
5. Интернет. <https://gtmarket.ru/concepts/6895> (Шохин В.К., Абушенко В.Л., Подготовка электронной публикации и общая редакция: Центр

гуманитарных технологий. Ответственный редактор: А. В. Агеев. Информация на этой странице периодически обновляется. Последняя редакция: 08.02.2020.)

6. Крысько В.Г., Психология и педагогика. Вопросы - ответы. Структурные схемы. – М.: «Юнити-Дана», 2004
7. Занковский А.Н. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. центр ЕОАИ, 2008. – 384 с
8. Кошелева Н., Человек в 16 измерениях// Директор по персоналу, 2006 г., N 40, с. 52.
9. Науменко Е. А. Психология управления: учебно-методический комплекс для дистанционного обучения. Тюмень: Изд-во ТюмГУ, 2002. - 236 с.
10. Лебедев О. Т., Каньковская А. Р. Основы менеджмента: учеб. пособие /под ред. О. Т. Лебедева. 2-е изд., доп. СПб.: ИД «МиМ», 1998, - 192 с.
11. И.А.Стернин. Основы речевого воздействия. Учебное издание. – Воронеж: «Истоки», 2012.- 178 с
12. Аллан Пиз, Барбара Пиз, Язык телодвижений / пер. с англ. Т. Новиковой. – М.: «Эксмо», 2015. – 464
13. Чеснокова В.Ф., Язык социологии. Курс лекций. – М.: «ОГИ», 2010. – 544 с.
14. Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зебра, 2015. – 248 с.
15. Интернет: <http://psyznaiyka.net/conf-diagnostika.html?id=10>
«Диагностика и профилактика конфликтов. Мотивация и позиции оппонентов в конфликте»
16. А. С. Кармин. Конфликтология, Издательство «Лань». – 448 с.. 1999
17. Эрих Фромм, Человек для себя/пер. с англ. А.В. Александровой. - М.: «Астрель», 2012, - 314
18. Б. Д. Парыгин. Научно-техническая революция и личность. - М.: «Политиздат», 1978 г.