

Оглавление

Предисловие	8
Введение. Что такое конфликт	11
Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой.	11
Классификации видов конфликтных явлений	15
Научные определения конфликтов.	16
Признаки конфликтов.	18
Резюме.	21

Часть I. Основы изучения конфликтов

Глава 1. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов	24
Борьба в человеческом обществе: социал-дарвинизм.	25
Функциональная («равновесная») модель.	29
«Конфликтная модель».	30
К. Маркс и Г. Зиммель: социология конфликта	31
Р. Дарендорф и Л. Козер: начало конфликтологии	34
Конфликтный функционализм: позитивные функции конфликтов.	37
Победа теоретиков конфликта	40
Становление конфликтологии	42
Изучение конфликтов в отечественной науке.	44
Современные тенденции в понимании конфликтов	50
Резюме.	54
Глава 2. Психологическая традиция изучения конфликтов	57
Конфликты человеческой души: интрапсихическая интерпретация.	58
З. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека	59
К. Хорни: «Наши внутренние конфликты»	61
Интерпретация интерперсональных проблем	62
Э. Эриксон: новый взгляд на конфликты	65
Признание и критика	66
Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию.	67
Конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию	68
Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию	69
М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.	72
Общая оценка	73

Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен.	74
Курт Левин.	74
Теории баланса	76
Конфликт как когнитивная схема	79
Субъективная оценка ситуации как условие конфликта.	80
Разные феноменологии конфликта и разные объяснительные модели	81
Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное.	84
Доминирование практической ориентации	84
Изменение отношения к конфликтам	85
Позитивный потенциал конфликтов	87
Определение понятия конфликта	92
Резюме.	97
Глава 3. Отдельные виды конфликтов.	99
Личностные конфликты	101
А. Р. Лурия: «Природа человеческих конфликтов»	101
В. С. Мерлин: описание психологических конфликтов	103
Мотивационные конфликты	104
Когнитивные конфликты	108
Рольевые конфликты	110
Внутриличностные противоречия и конфликты	112
Межличностные конфликты.	116
Психоаналитическая интерпретация	117
Позиция К. Левина: удовлетворение потребностей.	118
М. Дойч: зависимость от контекста.	120
Попытки систематизации	122
Межгрупповые конфликты	126
Мотивационные подходы	127
Ситуационный подход.	129
Когнитивные подходы	135
Примеры исследований: соединение подходов	137
Новые направления исследований	140
Внутригрупповые конфликты	146
Л. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов	147
К. Левин: «пространство свободного движения»	149
М. Дойч: зависимость внутригрупповой ситуации от характера взаимосвязей между членами группы	150
Отечественные исследования: развитие групп	151
Внутригрупповые отношения: единодушие или разногласия?	154
Общность конфликтов разных видов.	156
Резюме.	160
Глава 4. Методы изучения конфликта.	164
Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта	165
Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях	174

Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта	176
Опросные методы	178
Резюме.	189

Часть II. Феноменология конфликтов

Глава 5. Как описываются конфликты	192
Категории проблемного поля описания конфликтов	192
Содержание понятия конфликта в обыденном сознании	194
Структурные характеристики конфликта.	200
Стороны (участники) конфликта	200
Условия конфликта.	201
Предмет конфликта	202
Действия участников конфликта	203
Исход конфликта.	203
Динамические характеристики конфликтов	204
Резюме.	205
Глава 6. Возникновение конфликтов: оценка ситуации.	206
Критические жизненные ситуации	206
Объективно-субъективная природа конфликтов.	208
Восприятие ситуации.	211
Определение ситуации	213
Определение ситуации как конфликтной.	218
Факторы определения ситуации как конфликтной.	223
«Объективные» факторы определения ситуации.	225
Групповые факторы определения ситуации.	227
Индивидуальные факторы определения ситуации	233
Синтез ситуационного и личностного подходов.	237
Резюме.	238
Глава 7. Возникновение конфликтов: выбор стратегии реагирования . . .	240
Реакция человека на возникающие проблемы	243
Уход от конфликта	246
«Подавление» («борьба»).	254
Диалог	257
Резюме.	261
Глава 8. Конфликтное взаимодействие	263
Мотивы и цели участников взаимодействия	264
Стратегии и тактики взаимодействия	273
Процесс и виды воздействия	274
Техники «борьбы»	279
Приемы конструктивного взаимодействия	284
Нерешенные вопросы.	286

Регуляторы конфликтного взаимодействия	288
Ситуационный контекст взаимодействия	288
Психологические ориентации участников конфликта	292
Социально-перцептивные регуляторы	296
В возникновении конфликта всегда виноват другой?	301
Нормативные регуляторы	306
Нормативное обоснование своей позиции и поведения	308
Критерий справедливости/несправедливости	312
Правила взаимодействия в конфликтных ситуациях	317
Культурные нормы взаимодействия в конфликте	327
Этические нормы взаимодействия в конфликте	330
Модели развития межличностной конфликтной ситуации	336
Резюме	347

Часть III. Разрешение конфликтов

Глава 9. Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция 352

Становление практики управления конфликтами	353
Переход от изучения конфликтов к их разрешению	353
Начало практической работы с конфликтами	354
Современная позиция	358
Основные понятия управления конфликтами	361
«Профилактика» конфликтности	361
Основные термины и понятия	363
Конструктивное или деструктивное развитие конфликтов: факторы их «управляемости»	367
Работа с конфликтами	375
Способы урегулирования конфликтов	375
«Силовые» методы разрешения конфликтов	377
Переговоры	379
Психология людей против усилий конфликтологии?	389
Резюме	391

Глава 10. Медиация — участие третьей стороны в разрешении конфликтов 393

Основные формы разрешения конфликтов с помощью третьей стороны	394
Развитие институциональных форм медиации	399
Проблемы деятельности медиатора	403
Эффективность медиации: за и против	405
Границы применения: когда медиация может быть эффективной	406
Стратегии и техники медиации	410
Обучение медиаторов	414
Новые подходы в медиации	416
Резюме	421

Глава 11. Работа с конфликтами: психологическая традиция	423
Психотерапия: диалог человека с самим собой	424
Психоаналитическая работа с конфликтом	425
Поведенческая психотерапия	429
Работа с конфликтами в гуманистической психологии	433
Психологическое консультирование	452
Групповая психотерапевтическая работа	457
Взаимодействие психолога и клиента	465
Проблема метода: от оппозиции к интеграции, от запретов к свободе	470
Резюме.	474
Глава 12. Посредничество психолога в разрешении конфликта	478
Работа терапевта с реальными ситуациями межличностных отношений	479
Принципы психологического посредничества	484
Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания	489
Процесс психологического посредничества	493
Контакт посредника с клиентом.	494
Анализ конфликта.	497
Раздельная работа с участниками конфликта	506
Процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы	514
Резюме.	530
 Часть IV. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах и их конструктивного разрешения	
Глава 13. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению	534
Практика разрешения конфликтов: дети — взрослые.	534
Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте.	540
Обучающие программы для школьников	544
Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие	546
Школьное посредничество.	550
Навыки посредничества для профессионалов.	559
Резюме.	573
Заключение	575