

# Конфликтологическая подготовка специалиста: контекстный подход

**Щербакова О. И.\***,

кандидат педагогических наук, доцент  
кафедры психологии Российской эконо-  
мической академии им. Г. В. Плеханова

Проанализирован содержательный аспект конфликтологической подготовки современных специалистов с акцентом на управление конфликтами. Отмечается, что эффективность управления конфликтами во многом определяется осознанием и учетом многочисленных контекстов, в которых они протекают. В качестве примеров контекстов протекания конфликтов представлены: кросскультурный, пространственно-временной, внутриличностный, возрастной, гендерный, коммуникативный.

**Ключевые слова:** конфликтология, конфликт, управление конфликтами, контекст.

Контекст существования современных организаций и других социальных систем характеризуется всевозрастающим уровнем конкурентности, непрерывными и стремительными изменениями и преобразованиями, которые, несомненно, сопровождаются различными конфликтами. Тенденция к увеличению количества конфликтов в обществе, в профессиональной и иных сферах жизнедеятельности людей, а также к отягощению их последствий отмечается многими исследователями. Соответственно растет число работ по конфликтологии, однако конфликтов от этого не становится меньше.

В этой связи необходимо уметь своевременно предотвращать и прогнозировать влияние негативных факторов, приводящих к конфликту, обеспечивать безопасность и психологический комфорт, эффективно управлять конфликтами, что предъявляет особые требования к *конфликтологической подготовке* современному специалисту.

Сформировавшись как самостоятельное направление в социологии в середине 50-х гг. XX в. (хотя научные исследования по социологии конфликта были опубликованы Г. Зиммелем еще в начале XX века), на сегодняшний день конфликтология оп-

---

\* [olga716@rambler.ru](mailto:olga716@rambler.ru)

ределяется как система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими [3]; [4]; [8]; [9]. *Объектом науки конфликтологии* являются конфликты в целом, а *предметом* – общие закономерности их возникновения, развития и завершения [1].

Понятие конфликта эквивалентно философскому понятию противоречия. Под конфликтом, в частности, понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. Помимо конфликта противоречия могут разрешаться путем сотрудничества, компромисса, уступки и избегания [1, с. 29]. Соответственно, *конфликт считается разрешенным*, если устранена главная причина его появления, то есть некое противоречие, воспринимаемое как угроза, и оппоненты удовлетворены условиями ее устранения и создавшейся в результате этого ситуацией.

Н. И. Леонов [11, с. 13] определяет конфликт как «форму проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, возникающего в ситуации непосредственного взаимодействия субъекта и обусловленного противоположно выбранными целями, образами *конфликтной ситуации*, представлениями, осознаваемыми или не осознаваемыми участниками ситуации действиями, направленными на разрешение или снятие данного противоречия».

Следует отметить, что если раньше акцент делался на негативных сторонах конфликта и на обязательном их устранении, то в последние десятилетия акцент смещается на *управление конфликтом*. С. М. Емельянов дает следующее определение управления конфликтом – «это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт» [7, с. 77]. Не-

сколько иначе по этому поводу высказался в свое время Р. Мэй, отмечая, что «полное устранение конфликтов приведет к застою; нашей задачей является *превращение деструктивных конфликтов в конструктивные*» [14, с. 30].

Управление конфликтами рассматривается в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект отражает организационно-технологические стороны управления конфликтами, в котором субъектом управления может выступать руководитель (менеджер), лидер или посредник.

Управление внешними конфликтами, по мнению разных авторов, включает в себя следующее:

- прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение конфликта [7];
- симптоматику, диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение [2].

Согласно С. М. Емельянову, процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимодействия непосредственно связан с их *рациональным поведением* в этой ситуации. При этом под технологиями рационального поведения в конфликте понимается совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия участников на основе самоконтроля эмоций [7, с. 124].

Таким образом, одним из центральных аспектов конфликтологической подготовки специалистов является развитие у них *умения управлять конфликтом*. Многочисленные работы посвящены описанию различных техник и процедур, предназначенных для управления конфликтами, и все же, как показывает их анализ, нет да и не может быть универсальных рекомендаций (одинаковых для всех или хотя бы для многих ситуаций приемов и способов) по их управлению. Очень много зависит от тех контекстов, в которых протекает конфликт.

Оптимизация управления конфликтами предполагает, соответственно, осознание субъектами такого взаимодействия тех многочисленных контекстов, которыми характеризуется конфликт, и их учет в процессе его протекания и разрешения. В этой связи возникает необходимость контекстного подхода в конфликтологической подготовке специалиста, некоторые аспекты которого представлены в данной статье.

Согласно А. А. Вербицкому, контекст – это система внутренних и внешних факторов и условий поведения и деятельности человека, влияющая на особенности восприятия, понимания и преобразования субъектом конкретной ситуации, обуславливающая смысл и значение этой ситуации как целого и входящих в него компонентов [5].

На важность контекста в исследовании конфликтов указывал, в частности, Б. И. Хасан, отмечая, что «непрерывным условием достаточной реконструкции, анализа конфликта для его разрешения является обращение к основаниям конфликтного действия и к его *контекстам*» [18, с. 60]. Он также обращает внимание, что «если рассматривать конфликт как сложную искусственно-техническую конструкцию, предназначенную для достижения целей развития, необходимо занимать позицию не внутри, а как бы над конфликтным взаимодействием, позицию, учитывающую не только основания и последствия реализуемого столкновения, но и его *контекстуальные характеристики* во множестве их связей и отношений» [18, с. 105].

Л. А. Петровская отмечает следующее: «Помимо характеристик участников, конфликт существенно зависит от *внешнего контекста*, в котором он возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста выступает социально-психологическая среда, представленная обычно различными социальными группами с их специфической структурой, динамикой, нормами; ценностями и т. д.» [15, с. 111–112]. При этом нельзя ограничивать среду контекстом малой группы, как это свойствен-

но сторонникам интеракционизма. Необходим учет влияния более широкого контекста, включающего классы, нации, профессиональные группы и т. д.

Значимость контекста в профессиональном становлении специалиста подчеркивают Л. М. Кроль и Е. Л. Михайлова в своей работе по подготовке психологов-тренеров. Здесь они используют понятие *контекстуальная компетентность* и определяют его как «владение социальным контекстом, в котором существует профессия; иными словами, тренер-профессионал должен понимать, *где и кого* он обучает, не в меньшей степени, чем владеть самим предметом» [10, с. 7].

По мнению Г. М. Морозовой, «именно развитие конкретных востребованных постоянно *изменяющимся контекстом* компетенций и позволяет эффективно и своевременно управлять ситуацией» [12, с. 216].

О. В. Евтихов, указывая на контекстуальную компетентность ведущего тренинга по развитию лидерских качеств командиров курсантских групп высших образовательных учреждений МВД России, также отмечает: «Ведущий должен понимать, где и кого он обучает, ориентироваться в специфике учебной и профессиональной деятельности курсантов, организации распорядка дня, особенностях решаемых командирами профессиональных задач и т. п.» [6, с. 188].

На важность *ощущения контекста*, позволяющего учителю и ученикам посмотреть на различные ситуации с разных точек зрения, указывают К. Роджерс, Д. Фрайберг [17, с. 401].

Близким к понятию «ощущение контекста» является понятие «*чувствительность к ситуации*», которое О. Евтихов [6, с. 52] относит совместно с гибкостью поведения к организационно-управленческим качествам лидера. По мнению данного автора, лидер часто является участником сложного процесса и находится в ситуации, где действует огромное количество различных сил, многие из которых порой находятся за пределами его знания, понимания и контроля в настоящий момент. Поэтому чув-

ствительность к ситуации, способность быстро в ней ориентироваться и принимать правильное решение необходимы организационному лидеру. Аналогичное качество Макс ДеПре [19] называет «*ситуационной проницательностью*».

Рост числа исследований по конфликтологии также приводит к необходимости их систематизации через призму отдельных контекстов. Все конфликтные явления могут быть рассмотрены в том или ином контексте, обуславливающем, согласно А. А. Вербицкому, смысл и значение рассматриваемого феномена и входящих в него компонентов. Известно, что в разных контекстах одна и та же психическая система может обуславливать различные поведенческие тенденции. Так, «стремление к карьерному росту в условиях конкуренции заставляет некоторых людей угодать тем, кто выше по рангу, и проявлять превосходство по отношению к тем, кто стоит с ними на одной ступени. В основе действий, которые, казалось бы, следует объединить в одну поведенческую категорию, могут в действительности лежать разные системы. Нерешительное поведение человека в непривычных ситуациях может быть опосредовано одной психической системой, а уверенное поведение в присутствии лиц, равных по статусу, – другой» [16, с. 22].

Проведенный нами анализ многочисленных исследований различного рода конфликтов позволил выделить ряд специфических контекстов их протекания: *кросс-культурный, пространственно-временной, внутриличностный, возрастной, гендерный, коммуникативный*, учет которых важен в конфликтологической подготовке специалиста.

1. Рассмотрение конфликтов через призму *кросскультурного контекста* представлено, в частности, в выделении сотрудничающих, соперничающих и индивидуальных культур, что накладывает отпечаток на их взаимоотношения друг с другом и является причиной неудовлетворенности отношениями. Формы отношений и разрешения конфликтов, принятые в одних

культурных группах, могут оказаться малопонятными и даже несправедливыми с точки зрения представителей других групп. Разрешение кросскультурных конфликтов в ходе тесного взаимодействия этносов предполагает получение информации, опровергающей имеющиеся у групп друг о друге предвзятые представления; более широкое, масштабное знакомство друг с другом; отсутствие негативного подчеркивания национальности в СМИ и др.

2. Конфликт характеризуется протяженностью во времени и пространственными границами. В этой связи необходимо рассмотреть данного феномена через призму *пространственно-временного контекста*, в котором он протекает. Что касается управления конфликтами, то, чем шире пространственные границы мировосприятия человека, тем реже он испытывает стресс и менее склонен к конфликтам. Выбор стратегии управления/разрешения конфликта зависит также от того, о каком временном параметре его протекания идет речь, – прошедшем, настоящем или будущем. Для работы с уже завершившимся конфликтом используются психотерапевтические стратегии. Работа с актуальным конфликтом реализуется в ходе посреднической деятельности. Рассмотрение этого феномена в континууме от будущего к настоящему осуществляется в процессе конфликтологического образования личности. Актуальным здесь также является расширение временных границ мировосприятия, которое обогащает человека опытом многих поколений людей, живущих на земле.

3. Практически любой конфликт является производным внутреннего психического мира человека; детерминирован дисбалансом и противоречием внутренних составляющих субъекта, находящегося во взаимодействии с внешним миром. В этом случае речь идет уже у *внутриличностном контексте*. Так, в случае низкой самооценки срабатывает эффект самоподтверждающихся пророчеств, когда человек неосознанно ищет или создает конфликтные ситуации, подтверждающие в его глазах его никчемность. Уверенные люди склонны

оценивать жизненные ситуации по тому, насколько они им интересны, неуверенные в себе рассматривают ситуацию с точки зрения ее способности провоцировать тревогу. Внутрличностными факторами, влияющими на поведение человека в проблемной ситуации, выступают: самооценка, уровень притязаний, установки, убеждения, ценностные ориентации личности. Более сложными свойствами являются: «образ другого», конфликтоустойчивость, стрессоустойчивость, толерантность и др. Все они обуславливают селективность восприятия проблемы и соответствующее этому поведение человека в конфликтной ситуации.

4. Рассмотрение конфликтов через призму возраста его субъектов (*возрастной контекст*) позволяет выделять кризисы возрастного развития, сопровождающиеся внутрличностными конфликтами, и межпоколенные кризисы, выражающиеся в межличностных конфликтах. Существуют эмпирические доказательства возрастной предрасположенности человека к «проблемности» в тех или иных аспектах взаимодействия с окружающими. Соответственно, для разных возрастных групп конфликтующих приемлемы свои специфические приемы и методы урегулирования и разрешения конфликтов.

5. Минимальность биологических различий между людьми противоположного пола сделала актуальным исследование гендерных различий (*гендерный контекст*), проявляющихся в совокупности социальных и культурных норм, которые общество предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола. В конфликтной ситуации мужчины и женщины прибегают к различным тактикам. Конфликты в мужских коллективах отличаются от конфликтов в женских коллективах. Для профессионализации женщин характерны: преодоление противоречий между гендерной и половой ролью; ролевой кон-

фликт «работа-семья». Психологические различия между мужчинами и женщинами обуславливают специфику конфликтов между ними. Все это необходимо учитывать в управлении конфликтами.

6. Конфликтное взаимодействие опосредуется вербальной и невербальной коммуникацией субъектов общения (*коммуникативный контекст*). Исследователями рассматриваются следующие коммуникативные феномены, имеющие отношения к конфликтам: коммуникативная компетентность, слова-конфликтогены, ассертивная и агрессивная коммуникация, «Я-послания» и др. Особенности коммуникации могут выступать диагностическим фактором характера конфликта, свидетельствуя о его деструктивности или конструктивности. А. Мудрик отмечает важность умения человека общаться в различных ситуациях: серьезная беседа предполагает одни требования, «треп» во время отдыха в компании – другие, разговор в гостях, на празднике – третьи (с людьми разного возраста и различной меры близости, родители, учителя, знакомые, приятели, друзья и др.) [13]. Не менее существенно умение сосредоточиться на той цели, достижению которой посвящено сотрудничество в конкретном случае, выслушивать, понимать различные точки зрения, принимать их или тактично и аргументированно дополнять их или не соглашаться с ними, находить в дискуссии взаимоприемлемые решения и т. д.

Учет названных контекстов в конфликтологической подготовке специалиста не может уложиться в рамки компетентностного подхода, ориентированного на овладение умениями управлять конкретными конфликтами, а предполагает развитие конфликтологической культуры личности, ориентированной на постоянное саморазвитие и широкий круг решаемых проблем и противоречий и их конструктивное творческое преодоление.

**Литература**

1. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М., 2004.
2. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб., 2005.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М., 2004.
4. Богданов Е. Н., Зызыкин В. Г. Психология личности в конфликте. СПб., 2004.
5. Вербицкий А. А. Новая образовательная парадигма и контекстное обучение. М., 1999.
6. Евтихов О. В. Тренинг лидерства: Монография. СПб., 2007.
7. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2001.
8. Зиммель Г. Социология конфликта. М., 1909.
9. Кашапов М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций. М.-Ярославль, 2003.
10. Кроть Л. М., Михайлова Е. Л. Тренинг тренеров: как закалялась сталь. М., 2002.
11. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. СПб., 2005.
12. Морозова Г. Б. Психологическое сопровождение организации и персонала. СПб., 2006.
13. Мудрик А. О. коммуникативной культуре // Директор школы. 2003. № 6.
14. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. М., 1994.
15. Петровская Л. А. Общение-компетентность-тренинг. Избранные труды. М., 2007.
16. Психология личности / Дж. Капра, Д. Сервон. СПб., 2003.
17. Роджерс К., Фрайберг Д. Свобода учиться. М., 2002.
18. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта. СПб., 2003.
19. DePree M. Leadership Jazz: The Art of Conducting Business through Leadership, Followership, Teamwork, Touch, Voice. N.Y., 1993.

## Conflict management training: contextual approach

**O. I. Shcherbakova,**

*PhD in Education, Associate Professor, Psychology Chair, G. V. Plekhanov Russian Academy of Economics*

The article analyzed the context aspect of conflict management training of modern professionals. It is noted that the effectiveness of conflict management is largely determined by ability of being aware and take into account many contexts in which conflicts occur. The following examples of contexts where conflicts occur are presented: cross-cultural, spatial-temporal, intra-personal, developmental, gender, and communicative.

**Keywords:** conflict management, conflict, context.

### References

1. *Ancupov A. Ya.* Profilaktika konfliktov v shkol'nom kollektive. M., 2004.
2. *Ancupov A. Ya., Baklanovskii S. V.* Konfliktologiya v shemah i kommentariyah. SPb., 2005.
3. *Ancupov A. Ya., Shipilov A. I.* Konfliktologiya. M., 2004.
4. *Bogdanov E. N., Zazykin V. G.* Psihologiya lichnosti v konflikte. SPb., 2004.
5. *Verbickii A. A.* Novaya obrazovatel'naya paradigma i kontekstnoe obuchenie. M., 1999.
6. *Evtihov O. V.* Trening liderstva: Monografiya. SPb., 2007.
7. *Emel'yanov S. M.* Praktikum po konfliktologii. SPb., 2001.
8. *Zimmel' G.* Sociologiya konflikta. M., 1909.
9. *Kashapov M. M.* Teoriya i praktika resheniya konfliktnykh situacii. M.-Yaroslavl', 2003.
10. *Krol' L. M., Mihailova E. L.* Trening trenerov: kak zakalyalas' stal'. M., 2002.
11. *Leonov N. I.* Konflikty i konfliktnoe povedenie. SPb., 2005.
12. *Morozova G. B.* Psihologicheskoe soprovozhdenie organizacii i personala. SPb., Rech', 2006.
13. *Mudrik A. O.* kommunikativnoi kul'ture // Direktor shkoly. 2003. № 6.
14. *Mei R.* Iskusstvo psihologicheskogo konsul'tirovaniya. M., 1994.
15. *Petrovskaya L. A.* Obshenie-kompetentnost'-trening. Izbrannye trudy. M., 2007.
16. *Psihologiya lichnosti / Dzh. Karpara, D. Servon.* SPb., 2003.
17. *Rodzhers K., Fraiberg D.* Svoboda uchit'sya. M., 2002.
18. *Hasan B. I.* Konstruktivnaya psihologiya konflikta / B. I. Hasan. SPb., 2003.
19. *DePree M.* Leadership Jazz: The Art of Conducting Business through Leadership, Followship, Teamwork, Touch, Voice. N. Y., 1993.