

**Урегулирование
конфликтов
и миротворчество**

РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ

**Урегулирование
конфликтов
и миротворчество**
(учебное пособие для студентов-магистрантов
факультета истории и международных отношений,
направления «История»)

Душанбе

2020

УДК 327.56:316.485.6(075)

Джамалова М.К.

Урегулирование конфликтов и миротворчество (учебное пособие для студентов-магистрантов факультета истории и международных отношений, направления «История» РТСУ) / Сост. Джамалова М.К. - Душанбе: РТСУ, 2020. - с.

Пособие раскрывает и обобщает определенный, уже накопленный опыт ведущих конфликтологов по урегулированию конфликтов в разных горячих точках мира. Ознакомившись с пособием, обучающийся может получить некоторые основополагающие знания о том, что такое конфликт, уровни конфликта, его динамика, какие методы его урегулирования возможны и, какие можно выработать стратегические подходы для предупреждения и эскалации конфликта.

Пособие предназначено для студентов-магистрантов факультета истории и международных отношений, направления «История» 1-го года обучения для последующей сдачи экзамена. Кроме того, пособие рассчитано также для преподавателей и всех, кто интересуется проблемами конфликтологии.

Ответ. редактор: д.и.н., проф. Х. П. Пирумшоев.

Рецензенты: Зав. отделом древней, средневековой и новой истории Института истории, археологии и этнографии АН РТ им. А. Дониша д.и.н., проф. Х.П. Пирумшоев;
Доцент кафедры отечественной истории РТСУ к.и.н., З.Ю. Рахматова.

Рекомендовано к печати УМС РТСУ

Рекомендовано к печати РИС РТСУ

@ М.К. Джамалова – 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

Глава I. Предмет и задачи курса «Урегулирование конфликта и миротворчество»

Понятия «конфликтология», «конфликт»
Становление конфликтологии как науки
Теории о причинах конфликтов

Глава II. Конфликты на различных уровнях социальной системы

Внутриличностный конфликт
Межличностный конфликт
Конфликт между личностью и группой
Межгрупповые конфликты
Межгосударственные конфликты

Глава III. Методы анализа конфликтов

Что такое анализ конфликта
Методы анализа конфликтов

Глава IV. Урегулирование конфликтов и миротворчество

Мир как процесс
Подготовительный этап урегулирования конфликта

Глава V. Стратегические подходы для предупреждения и деэскалации конфликта

Официальная дипломатия
Неофициальные методы урегулирования конфликта
Военные меры
Экономические и социальные меры
Меры по политическому развитию и системы управления
Судебные и правовые меры
Меры в сфере коммуникаций и образования

Глава VI. Прямое вмешательство в конфликт

Предупреждение
Подготовка к вмешательству в конфликт
Просветительская работа
Постоянное присутствие
Помощь в достижении соглашения
Ведение переговоров
Посредничество
Постконфликтная работа

ПРЕДИСЛОВИЕ

Данное пособие представляет собой краткий основополагающий курс, раскрывающий некоторые механизмы урегулирования конфликтов и миротворчества.

Дисциплина «Урегулирование конфликтов и миротворчество» относится к циклу М2.Б.ДВ.3 (дисциплины по выбору) и предназначена для студентов-магистрантов факультета истории и международных отношений, направления «История» 1-го года обучения. Для изучения дисциплины выделено небольшое количество аудиторных часов, что осложняет работу студентов-магистрантов в достижении их цели – освоения основ и методов урегулирования конфликтов и миротворчества, ознакомиться с основными понятиями, идеями, методами и приемами работы с конфликтами различных типов и уровней. Исходя из этого в основу пособия легли результаты работы известных практиков в сфере конфликтологии.

Основной целью данного пособия является: формирование у студентов-магистрантов целостного представления о понятии, сущности, типологии конфликтов и способах их регулирования, а также умения адаптировать приобретённые знания к будущей профессиональной деятельности.

Важнейшими задачами пособия являются:

- ознакомить студентов-магистрантов со специальными знаниями в рамках многоаспектных конфликтологических теорий;
- сформировать у студентов-магистрантов умения самостоятельно систематизировать и анализировать причины возникновения конфликтов;
- сформировать у них основы понимания механизмов управления конфликтами;
- усвоить навыки регулирования конфликтами;

- развивать психологическую готовность и умение ориентироваться в особенностях конфликтных процессов в современных условиях;
- научить студентов-магистрантов проводить профилактическую работу по предупреждению конфликтов;
- обрести внутреннюю силу для того, чтобы жить и творить для позитивных перемен в своей жизни, в жизни окружающих людей и всего общества.

Пособие разделено на условные шесть глав, что отражено в содержании. Составитель рассматривает их как полезные шаги, которые нужно запомнить. При внимательном их усвоении эти азы могут результативно применяться во многих конфликтных ситуациях.

Однако следует отметить, что, предложенные в пособии методы работы с конфликтами не являются абсолютной панацеей. Любая конфликтная ситуация не может быть похожа на предыдущую, поэтому студентам-магистрантам рекомендуется проявлять свой творческий подход к решению конфликтов на основе своего личного жизненного опыта.

Исходя из этого в ходе проведения лекционных и особенно практических занятий и КСР в рамках курса «Урегулирование конфликтов и миротворчество» студентам-магистрантам будет предложено попытаться выработать свои собственные методы работы с конфликтами разных типов и уровней, начиная с анализа до выработки стратегии, последствий и оценки конечных результатов. Изучая свои проблемы и обмениваясь опытом и идеями, они смогут сформировать новые методы и подходы к решению общих конфликтологических проблем.

В целом, тот минимум, который рассматривается в пособии, даст возможность студентам-магистрантам задуматься над тем, что конфликт, как явление сложных социальных отношений, имеет не только отрицательные, но и положительные стороны и, что он может быть регулируемым в целях достижения справедливости и мира.

Понятно, что данное пособие не является учебником для получения фундаментальных знаний, но составитель может заверить читателя в том, что, практически все приводимые в нем методы работы с конфликтами разных типов и уровней применялись многими конфликтологами в ходе урегулирования конфликтов в разных горячих точках мира и имели действенные результаты.

Используя данное пособие при подготовке к экзамену, студенты-магистранты смогут в предельно сжатые сроки систематизировать и конкретизировать знания, приобретенные в процессе изучения дисциплины; сосредоточить свое внимание на основных понятиях, их признаках и особенностях; сформировать примерную структуру ответов на возможные экзаменационные вопросы и получить желаемую оценку.

Пособие также может быть использовано всеми, кто интересуется проблемами конфликтологии и методами урегулирования конфликтов.

Глава I. Предмет и задачи курса «Урегулирование конфликта и миротворчество»

Конфликтология – это наука, изучающая причины, возникновение, развитие и разрешение конфликтов и представляющая собой синтез социологических, психологических, педагогических и юридических знаний.

Конфликтология исследует конфликты, их природу и причины в различных сферах жизни:

- социальной;
- бытовой;
- семейной;
- профессиональной.

Также конфликтология изучает динамику конфликтов:

- их возникновение;
- развитие;
- завершение.

Конфликтология разрабатывает способы

- предупреждения;
- разрешения конфликтов.

Предметом конфликтологии являются социальная природа, причины, типы, динамика конфликтов, методы и способы их предупреждения и урегулирования.

Объектом конфликтологии является конфликт как явление социальное и психологическое.

Субъектами конфликтологии могут быть личность, группа, институты общества и их поведение в конфликтной ситуации.

Задачи конфликтологии заключаются в следующем:

- исследовании конфликтов;
- распространении конфликтологических знаний в обществе;

- воспитании высокой культуры делового и межличностного общения.

Конфликтология учит:

- распознавать объективную и субъективную природу конфликтов, их непосредственные причины и мотивы;
- определять формы конфликтов и выбор путей их решения;
- управлять конфликтами;
- разрешать конфликты.

Знания основ конфликтологии необходимо для каждого человека, чтобы:

- избегать конфликтов там, где это возможно;
- правильно относиться к конфликту;
- управлять конфликтом;
- эффективно разрешать конфликт.

Следует различать понятия «конфликтология» и «конфликт».

Предлагаем следующее рабочее определение конфликта:

Конфликт – это отношения между двумя и более сторонами (людьми, группами), которые имеют или думают, что имеют несовместимые цели

Конфликты – это часть жизни, неизбежная и часто творческая. Они происходят, когда люди преследуют цели, которые различаются. Разногласия и конфликты обычно улаживаются без применения насилия и часто приводят к улучшению положения всех вовлеченных сторон. Начиная с микро-уровня межличностного взаимодействия, через группы, организации, общины и нации, все типы человеческого взаимодействия, включая социальные, экономические и политические отношения и вопросы распределения власти, все они развиваются, изменяются и проходят через конфликт.

Конфликт возникает из-за отсутствия равновесия в этих отношениях, например, из-за неравного социального статуса, экономического положения, доступа к ресурсам или распределения власти, которые ведут к таким проблемам, как дискриминация, безработица, бедность, притеснения и преступность. Каждый из этих уровней связан с другими, и в перспективе способен сформировать мощные «сети», ведущие либо к конструктивным изменениям, либо к разрушительному насилию.

Конфликт – не то же самое, что насилие.

Насилие состоит из действий, слов, установок, структур или систем, которые наносят физический, социальный или экологический вред и/или не дают людям возможности полностью реализовать себя. Например, когда в семье распространено бытовое насилие по отношению к ребенку или другим членам семьи, последствия этого могут быть очень серьезными и долговременными.

Насилие
Новые проблемы
Количество вовлеченных сторон растет
Проблемы становятся острыми
Поляризация установок (на жалобы не реагируют и эмоции растут)
Навешивание ярлыков, стереотипов
Ситуация воспринимается как несправедливость

Данная схема показывает, что насилие может сопровождаться негативными действиями людей, вплоть до кровопролития.

Что касается конфликтов, то их можно урегулировать без применения силы. Они даже зачастую приводят к улучшению положения всех вовлеченных сторон. Во многом это зависит от поведения людей, оказавшихся в конфликтной ситуации.

Вопросы для индивидуального размышления или в группе

Как вы ведете себя в конфликтных ситуациях?

- ❖ ненавидите себя;
- ❖ делаете несколько вздохов;
- ❖ не даете вовлекать себя в конфликт;
- ❖ шутите;
- ❖ вспыхиваете;
- ❖ ищите уязвимые места у противника;
- ❖ стыдите оппонентов;
- ❖ отказываетесь слушать какие-либо аргументы или оправдания противоположной стороны;
- ❖ говорите, что этого вы не хотели;
- ❖ излагаете свои чувства и мысли по поводу конфликта письменно;
- ❖ обвиняете кого-то третьего;
- ❖ пытаетесь рассуждать трезво;
- ❖ делаете вид, что ничего не произошло;
- ❖ открыто выясняете отношения с оппонентом;
- ❖ извиняетесь;
- ❖ дуетесь;
- ❖ намекаете, что есть проблемы;
- ❖ пользуетесь «челночной дипломатией» друзей;
- ❖ плачете;
- ❖ пользуетесь своей властью над противоположной стороной;
- ❖ жалуется третьему человеку;
- ❖ возмущаетесь;
- ❖ срываете свое зло на ком-то третьем;
- ❖ думаете над тем, как бы вам измениться;
- ❖ хотите, чтобы все само собой прошло;
- ❖ предлагаете компромисс;
- ❖ устраиваете встречу с оппонентом;
- ❖ уступаете;

- ❖ сдаетесь;
- ❖ обзываете и унижаете оппонента;
- ❖ улыбаетесь, несмотря ни на что;
- ❖ вырабатываете с оппонентом правила игры;
- ❖ припоминаете противоположной стороне все старые обиды;
- ❖ создаете негативное общественное мнение о противоположной стороне;
- ❖ приглашаете оппонента в гости и т.д.

Обсуждение

Какие варианты вашего поведения в конфликте оказывались наиболее эффективными? Являются ли некоторые из типов поведения более эффективными, чем другие? Почему?

- ❖ Одни направлены на решение проблемы, другие уходят от признания и решения проблемы;
- ❖ Одни способствуют улучшению отношений, другие портят отношения;
- ❖ Одни разрешают конфликт, другие разжигают конфликт.


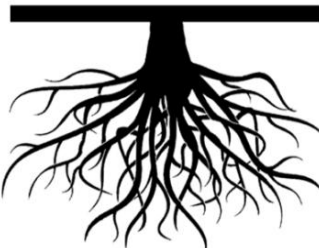


Почему люди ведут себя так или иначе в конфликтной ситуации?

- ❖ Привычка;
- ❖ Модели поведения, которым они научились;
- ❖ В зависимости от настроения, обстановки, отношений, значимости конфликта;
- ❖ Системы убеждений – для того, чтобы «Я» выиграл, «другой» должен проиграть

Обсуждая типы поведения в конфликтных ситуациях, можно одновременно задуматься над вопросом «Что такое конфликт?», сделать первый шаг к поиску вариантов выхода из конфликта и начать работу с ним.

При этом следует понимать, что иногда бывает необходимо интенсифицировать конфликт, для того, чтобы вскрыть его, сделать более заметным. Это позволит начать активные действия, не доводя до эскалации конфликта, когда происходит нарастание напряженности и насилия.

Учитывая, что конфликты постоянно сопровождают людей, следует также помнить, что конфликты классифицируются по двум параметрам: цели и поведение.

		Цели	
		Совместимые	Несовместимые
Поведение	Совместимое поведение	<p>Нет конфликта</p> 	<p>Скрытый конфликт</p> 
	Несовместимое поведение	<p>Поверхностный конфликт</p> 	<p>Открытый конфликт</p> 

Отсутствие конфликта не означает, что в обществе обстоит все благополучно. В данной ситуации сохраняется угроза самоорганизации общества, останавливается его развитие.

Скрытый конфликт должен быть выведен на поверхность для эффективной последующей работы.

Открытый конфликт имеет как глубокие корни, так и видимое внешнее проявление и требует действий, которые затрагивают глубинные причины и их следствия.

Поверхностный конфликт имеет глубокие корни или не имеет их вообще и, возможно, работать здесь нужно только с разным пониманием целей через улучшение коммуникаций.

Контрольные вопросы

1. *Что такое конфликтология?*
2. *Что такое «конфликт» и «насилие»: их различия и связь?*
3. *Параметры конфликтов: цели и поведение*
4. *Характеристики с ситуациями отсутствия конфликта, скрытого, открытого и поверхностного конфликтов.*

Становление конфликтологии как науки

Конфликтология как отдельная наука сформировалась во второй половине XIX – начале XX вв. Однако проблемы, которые изучает современная конфликтология, привлекали внимание ученых и мыслителей еще *со времен античности*. Среди них были Гераклит, Эпикур, Аристотель, Платон.

Гераклит (530-470 гг. до н.э.) одним из первых попытался обосновать процессы общественного развития. Он считал, что все в мире рождается через вражду и распри, а война и конфликт – основа всех вещей.

Эпикур (341-270 гг. до н.э.) разделял мнение Гераклита и считал, что в итоге распри и вражда убедят людей в необходимости быть добрыми и жить в мире.

Аристотель (384-322 гг. до н.э.) считал, что конфликт является естественным состоянием общества, а основные источники конфликта кроются в имущественном неравенстве людей.

Платон (472-347 гг. до н.э.) сформулировал образ идеального государства, выступал за аристократическую форму рабовладельческого государства, способного подавлять конфликты силой.

В средние века **Фома Аквинский** доказывал преимущества мира, согласия и братства между людьми. Он высказывался о несовместимости войн с учениями Христа и считал войну грехом. Однако он допускал существование справедливой войны, целями которой являются защита отечества и возмездие агрессору со стороны государства, ведущего справедливую войну.

В эпоху Возрождения **Эразм Роттердамский** (1469-1536 гг.) и **Френсис Бекон** (1561-1626 гг.) считали, что решающими факторами развития общества являются мир, добро и согласие. Они считали, что конфликт разрастается как цепная реакция, затягивая все новых людей, и пытались выделить способы его преодоления. Главные причины конфликтов они видели в плохом материальном положении народа, произволе власти и подстрекательстве знати. При этом они считали, что лучшими средствами предупреждения социальных конфликтов могут быть политическое маневрирование и умение обнадежить население.

В новое время и в эпоху Просвещения английские демократы и французские просветители выступали с резкой критикой вооруженных конфликтов и насилия. Они признавали решающую роль мира и согласия, надеялись и верили в «вечный мир», к которому приведет ликвидация феодальных устоев. **Жан-Жак Руссо** считал, что изначально люди были равны и свободны, но с развитием цивилизации они утратили это состояние, которое может возродиться при условии заключения общественного договора. По мнению Томаса Гоббса война – это естественное состояние человечества. Чтобы избавиться от конфликтов, люди по взаимному договору образуют государство, и оно является главным арбитром в конфликте. Только оно может разрешать и пресекать конфликты.

В XIX-XX вв. проявляется научный подход к изучению конфликтов и постепенно происходит **становление конфликтологии как самостоятельной науки**. Конфликты рассматриваются как неизбежное явление. Философами, социологами и других ученых разрабатываются различные теории о наличии вечных причин конфликта и возможности работы с ним.

Например, английский экономист, священник **Томас Мальтус** (1766-1834 гг.) считал вечную борьбу населения за средства существования естественной, а возникающие на этой почве конфликты – фактором развития общества.

Чарльз Дарвин (1809-1882 гг.) разработал теорию естественного отбора, основу которой составляет развитие живой природы. Позже получила развитие теория социального дарвинизма, в соответствии с которой эволюцию общественной жизни объясняли биологическими законами естественного отбора и борьбы за существование.

Уильям Самнер (1840-1910гг.) считал, что борьба за существование является важным фактором прогресса. Им было положено начало системному изучению норм социального поведения. Изучая внутригрупповые и межгрупповые отношения, он отметил связь межгрупповых конфликтов с внутренним единством групп.

Людвиг Гумплович (1838-1909 гг.) искал источники конфликтов в различии интересов как отдельных личностей, так и целых народов. Основными положениями его теории были: деление общества на господствующих и подчиненных – явление вечное, поэтому конфликты вечны; конфликты – фактор прогресса, поэтому они способствуют единству общества, а также возникновению новых объединений, государств.

Карл Маркс (1818-1883 гг.) стал автором социологической теории конфликтов. Он утверждал, что в условиях классовой борьбы социологические конфликты – неизбежное явление общественной жизни. Причина конфликтности капиталистического общества состоит в

непримиримости интересов рабочих и капиталистов. Но в результате революционных преобразований, устранения частной собственности в обществе исчезнут объективные причины для возникновения конфликтов. Таким образом, будет создано бесклассовое общество.

Георг Зиммель (1858-1918 гг.) первым ввел термин «социология конфликта». Источник конфликта Зиммель видел не в противоположности экономических интересов противоборствующих классов, а в инстинкте враждебности. Согласно его теории: чем сильнее межгрупповые отношения, тем менее вероятно, исчезновение границ между группами; чем сильнее конфликт, тем сильнее внутренняя сплоченность внутри конфликтующих групп.

Карл Густав Юнг (1875-1961 гг.) считал, что поведение и поступки человека зависят от психической энергии, которая может быть обращена во внутреннюю среду, в себя или на внешнюю среду. В связи с этим Юнг разделил людей на экстравертов и интровертов и выделил 4 основных типа характера: мыслительный, эмоциональный, сенсорный и интуитивный.

Таким образом, следует отметить, что в истории становления конфликтологии общей тенденцией было движение от положительной оценки роли конфликта в жизни человека и одобрения войн, борьбы и междоусобиц к осознанию значимости мира и единства, а затем к пониманию неизбежности конфликтов, как фактора социального развития и прогресса.

В новейшее время теория конфликтов обрела дополнительную конкретизацию. Важное место в разработке теоретических аспектов исследования конфликтов заняла структурно-функциональная модель организации, обоснованная американским социологом Толкоттом Парсонсом. Он признавал внутреннюю противоречивость социальной системы и, следовательно, реальность возникновения конфликтов. Парсонс выступал за поддержание «гармонического», т.е. бесконфликтного отношения между элементами системы. Конфликт представлялся ему

социальной аномалией, своего рода болезнью, которую необходимо преодолеть.

С начала 1950-х – 1990-х годах в США, Германии, Франции, ряде других западных стран сложились и получили распространение современные концепции конфликта: концепция позитивно-функционального конфликта; концепция конфликтной модели общества; концепция всеобщности социального конфликта, свойственного постиндустриальному обществу и т.д.

Конфликтология как наука в Советском Союзе не имела признания и не развивалась. Поэтому научные исследования, посвященные описанию, анализу и оценке конфликтов, стали появляться только лишь с конца 1980-х годов. Среди них следует отметить монографию В.В. Дружинина, Д.С. Конторова и М.Д. Конторова «Введение в теорию конфликта», работы А.В. Дмитриева, В.Н. Кудрявцева «Введение в общую теорию конфликтов», А.Г. Здравомыслова «Социология конфликта», учебники А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова «Конфликтология», И.Е. Ворожейкина, А.Я. Кибанова и Д.К. Захарова «Конфликтология» и др. Все они внесли определенный вклад в развитие конфликтологической науки обеспечили ее рост.

Работы российских конфликтологов в известной мере были вызваны социально-экономическими реформами в стране, становлением рыночных отношений и, частности, усложнением взаимосвязи экономических партнеров, сталкивающимися интересами предпринимателей и хозяйствующих субъектов, обострением разного рода противоречий между производителями и потребителями товаров и услуг, нестыковками в распределении и потреблении благ, соблюдении социальных гарантий, прав и обязанностей граждан.

В Республике Таджикистан, пережившей кровопролитную гражданскую войну в 1992-1997 гг., конфликтологическая наука начала закладываться только в начале 2000 годов и только в 2006 году в свет вышел учебник «Введение в конфликтологию» (на таджикском языке). В нем

таджикские ученые и общественные деятели, участники межтаджикского конфликта предприняли попытку всесторонне осветить причины, ход и последствия внутрисоюзного конфликта и выявить механизмы урегулирования конфликта такого типа.

В целом, как в странах Запада, России, так и в странах постсоветского пространства до сих пор не сложилась общепризнанная теория конфликта (да и не может в силу многообразия конфликтов). Поэтому в конфликтологической науке имеются существенные методологические расхождения в характеристике роли и значения конфликтов, работы с ним и его урегулирования.

Теории о причинах конфликтов

Прежде чем перейти к разделу «Конфликты на различных уровнях социальной системы» необходимо рассмотреть основные теории, касающиеся причин возникновения современных конфликтов, каждая из которых указывает на разные методы и цели работы с ними.

Теория взаимоотношений в обществе предполагает, что причинами конфликта являются нарастающие поляризация, недоверие и враждебность между разными группами внутри общества. Целями работы, основанной на теории взаимоотношений в обществе, являются: совершенствовать коммуникации и понимание между конфликтующими группами; поощрять толерантность и признание разнообразия в обществе.

Теория принципиальных переговоров предполагает, что конфликт вызван несовместимыми позициями и восприятием конфликта как «нулевого исхода» (я выиграл – ты проиграл), который принимают конфликтующие стороны. Целями работы, основанной на теории принципиальных переговоров, являются: помочь конфликтующим сторонам отделить проблемы и спорные вопросы от личностей и суметь вести переговоры, исходя из своих интересов, а не жестких позиций, а также достигнуть соглашения, выгодного для обеих (всех) сторон.

Теория человеческих потребностей предполагает, что причинами устойчивых конфликтов являются неудовлетворение или подавление основных человеческих потребностей: физиологических, психологических и социальных. Среди таких потребностей часто упоминают безопасность, идентичность, признание, участие и автономию. Целью работы, основанной на теории человеческих потребностей, являются: помочь конфликтующим сторонам определить и выразить свои неудовлетворенные потребности и разработать возможные пути их удовлетворения; помочь сторонам достичь соглашения, которые удовлетворяют человеческие потребности всех сторон.

Теория идентичности предполагает, что причинами конфликта является чувство угрозы для идентичности, основанное на неразрешенных прошлых страданиях или потерях. Целью работы, основанной на теории идентичности, являются: помочь конфликтующим сторонам выявить свои опасения, а также угрозы, которые они испытывают по отношению к себе, и затем научиться ставить себя на место другого и помириться; совместно достичь соглашений, которые признают основные потребности в идентичности всех сторон.

Теория межкультурного непонимания предполагает, что конфликт вызван несовместимостью стилей общения в разных культурах. Целями работы, основанной на этой теории, являются: стремление повысить знания конфликтующих сторон о культуре друг друга; ослабить негативные стереотипы, сложившиеся у сторон; и, в конечном итоге, наладить эффективное межкультурное общение.

Теория трансформации конфликта предполагает, что причинами конфликта являются реальные проблемы неравенства и несправедливости, выраженные через соперничающие социальные, культурные и экономические парадигмы. Целью работы, основанной на теории трансформации конфликтов, являются: стремление изменить структуру и системы, в которых развиваются неравенство и несправедливость, включая экономическое перераспределение; улучшить долгосрочные

взаимоотношения между конфликтующими сторонами; выработать процессы и системы, которые способствуют многостороннему развитию, справедливости, миру, прощению, примирению и признанию.

Контрольные вопросы

- 1. Какие конфликтологические теории вы считаете более приемлемыми в современных условиях развития общества?;*
- 2. Идеи еще каких мыслителей вы считаете значимыми в процессе становления конфликтологии как науки?*
- 3. Каких конфликтологов XXI века вы можете назвать?*
- 4. Какая из этих теорий (если есть) встречалась вам в вашем опыте работы с конфликтом?*
- 5. Помогают ли указанные теории понять суть конфликта?*
- 6. Использовали ли вы другие подходы, которые не перечислены, в работе с конфликтом?*
- 7. Можете ли вы предложить какие-то новые теории?*

Глава II. Конфликты на различных уровнях социальной системы

Конфликты являются частью человеческого общения и могут происходить на самых различных уровнях социальной системы. Но так как конфликты, возникающие в процессе человеческой деятельности, весьма разнообразны, то весьма разнообразна и типология конфликтов. В данном пособии предлагается рассмотреть следующие типы конфликтов:

- ❖ *Внутриличностные;*
- ❖ *Межличностные;*
- ❖ *Между личностью и группой;*
- ❖ *Межгрупповые;*
- ❖ *Межгосударственные.*

Внутриличностный конфликт

Внутриличностный конфликт – это конфликт, происходящий во внутреннем мире человека, вызванный столкновением противоположно направленных мотивов, интересов, потребностей. Носитель внутриличностного конфликта – отдельная личность. В нем выражаются как острые негативные, так и позитивные переживания личности, порожденные ее противоречивыми стремлениями. Постоянная внутренняя напряженность способствует развитию и совершенствованию личности. Но вместе с тем, постоянная внутренняя борьба между «хочу» и «не хочу», «могу» и «не могу», «не хочу» и «не могу», «нужно» и «не нужно» не может завершиться однозначно. Личность может пойти как по пути раскрытия своих возможностей, так и по пути их ущемления, способствовать как подавлению конфликта, так и к его разжиганию.

Внутриличностный конфликт может быть ответом на рабочую перезагрузку или недогрузку, может быть связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенности в себе и организации, со стрессом и т.д.

Межличностный конфликт

Межличностный конфликт – это столкновение противоположных желаний, интересов, потребностей людей в процессе их общения и совместной деятельности. Причем удовлетворение потребностей одного индивида ущемляет интересы другого. В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой стороне ее неправоту. Люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям, унижениям и т.п.

Межличностный конфликт обычно проходит в условиях неопределенности, так как реакция оппонента непредсказуема.

Во всех конфликтах такого рода можно выделить два взаимосвязанных аспекта:

- ❖ *Содержательная сторона конфликта*, т.е. предмет спора, вызывающий разногласия;
- ❖ *Психологическая сторона конфликта*, связанная с личностными особенностями его участников, с их личными взаимодействиями, эмоциональными реакциями на причины конфликта, на его ход и друг на друга.

Межличностный конфликт, как правило, начинается в связи с каким-то одним конкретным поводом, но затем может постепенно разрастаться и захватить самые разнообразные стороны отношений между личностями. Однако функциональным назначением межличностного конфликта является преодоление чрезмерно обострившихся противоречий, а также в совместном, осознанном устранении причин возникшего противостояния.

Конфликт между личностью и группой

Конфликты этой категории могут иметь разнообразные проявления. Иногда они длительное время существуют в латентной форме и проявляются

в форме неожиданных для стороннего наблюдателя эмоциональных вспышек, а иногда принимают характер длительной и систематической травли неугодного члена коллектива. Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями, которые следует учитывать в управлении этими конфликтами.

- ❖ Первая особенность связана со структурой такого конфликта. Субъектом в нем, с одной стороны, выступает личность, а с другой группа. Стало быть, конфликтное взаимодействие здесь происходит на основе столкновения личностных и групповых мотивов, а образы конфликтной ситуации представлены первым субъектом в индивидуальных взглядах и оценках, а вторым в групповых.
- ❖ Вторая особенность отражает специфику причин рассматриваемого конфликта. А такие причины непосредственно связаны с положением индивида в группе, которое характеризуется такими понятиями, как позиция, статус, внутренняя установка, роль, групповые нормы.

Причины возникающих между личностью и группой конфликтов связаны с:

- ❖ нарушением ролевых ожиданий;
- ❖ неадекватностью внутренней установки статусу личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установки в связи с нарушением групповых норм.
- ❖ третья особенность находит свое отражение в формах проявления данного конфликта. Такими формами могут быть: применение групповых санкций; существенное ограничение или полное прекращение неформального общения членов группы с конфликтующим; резкая критика в адрес конфликтующего и т. д.

Межгрупповые конфликты

Межгрупповые конфликты – это конфликты, в которых противоборствующими сторонами выступают группы с несовместимыми идеями, целями. Межгрупповые конфликты получили достаточно широкое распространение в последние два десятилетия. Они возникают в связи с тем, что интересы больших и малых социальных групп сталкиваются на почве:

- ❖ Ограниченности ресурсов;
- ❖ Различий в социальном статусе;
- ❖ Принадлежности к различным религиям и конфессиям;
- ❖ Политических убеждений (между политическими партиями, различными группировками за лидерство в государстве и т.д.);
- ❖ Национальных интересов;
- ❖ Этнической принадлежности и т.д.

В силу вовлеченности в межгрупповые конфликты большого количества людей, оказывается сложным понимание, как появления, так предупреждения и преодоления его последствий. Поэтому очень важно знать динамику развития конфликтов (см. далее).

Фактически межгрупповые конфликты могут возникать везде, где имеют место межгрупповые взаимодействия. Они могут возникнуть в организациях как между структурными подразделениями, так и между группами сотрудников одного подразделения.

Межгосударственные конфликты

В современной конфликтологии международные конфликты занимают особое место. Именно они, достигая высших стадий развития с массовым применением вооруженного насилия, становятся причиной гибели миллионов людей.

Исходя из интересов, которые отстаиваются в конфликте выделяют: 1) конфликт идеологий – между государствами с различными общественно-политическими системами, к концу 20 века этот вид снижается; 2)

конфликтами с целью политического господства в мире или в регионе ; 3) конфликты, где стороны отстаивают экономические интересы; 4) территориальные конфликты – основаны на территориальных противоречиях; 5) религиозные конфликты; 6) этно-религиозные конфликты, в основе которых лежат требования политической автономии или полное отделение иррелигиозных этносов и общин; конфликты вызванные религиозно окрашенными движениями и мелких этнических групп; конфликты вызванные националистическими устремлениями народов, которые оказались разделенными в результате миграционных процессов, изменения или перекройки государственных границ; конфликты основанные на религиозно-общинной (конфессиональной) почве. Они могут возникнуть как в неоднородных, так и однородных государствах.

Любой межгосударственный конфликт порождается широким спектром объективных и субъективных причин, поэтому, анализируя конкретную ситуацию, невозможно отнести этот конфликт к тому или иному типу. Может существовать основная причина и несколько сопутствующих, которые дополняют основную.

Особенность межгосударственного конфликта заключается в том, что его взаимосвязь может проявляться в различных вариантах:

- ❖ переход внутривнутриполитического конфликта в межгосударственную форму (эволюция афганского конфликта в 70-80-е годы – вмешательство СССР; конфликт в Корее, между севером и югом – вмешательство США, СССР, Китай и др. в т.ч. под флагом ООН);
- ❖ влияние межгосударственного конфликта на возникновение внутривнутриполитического конфликта;
- ❖ межгосударственный конфликт, может стать одной из причин временного урегулирования внутривнутриполитического конфликта.

Специфика межгосударственного конфликта в том, что он часто реализуется в виде войны. Отличия войны от вооруженного конфликта: 1. Война не сводится только к вооруженному противостоянию и отличается

источниками и причинами. Если вооруженные конфликты, не ставшие войнами, возникали в силу действия таких причин как территориальные, религиозные, этнические, классовые спорные вопросы, то в войнах основу составляют глубинные экономические причины, острые политические и идеологические противоречия.

Вооруженные конфликты менее масштабны, чем войны. Цели в таких конфликтах достаточно ограничены по масштабам и применяемым средствам. В отличие от вооруженного конфликта, война является состоянием всего общества участвующего в ней. Война оказывает значительное воздействие на взаимодействие государств и международное сообщество.

Фазы развития международного конфликта. Эти фазы реально обуславливаются историческими и социальными причинами. Причины проявляются в конкретных признаках, которые относятся к изменению внутренних характеристик государств:

- ❖ в общих политических и конкретных целях и средствах;
- ❖ в участии во внешних союзах и обязательствах сторон;
- ❖ в масштабах и интенсивности развития самого конфликта и вовлечении новых участников;
- ❖ в международных условиях, в которых конфликт развивается.

Многие исследователи считают, что в идеальном виде государство должно иметь трех уровневую структуру для управления кризисами:

1) стратегическая основа – набор долгосрочных внешнеполитических установок исключающих участие государства в острых кризисных ситуациях или предотвращение их возникновения;

2) кризисное планирование – перспективные определения острых проблем, которые могут вовлечь государство в кризис, соответственно готовность употребить уже апробированные решения; 3) операционная структура – хорошо подготовленная и способная к немедленным действиям кризисная команда.

Многие ученые считают, что желательно и необходимо создавать систему кризисного обучения для высших государственных чиновников.

Контрольные вопросы

- 1. Характеристика внутриличностного конфликта.*
- 2. Характеристика межличностного конфликта.*
- 3. Характеристика конфликтов между личностью и группой.*
- 4. Характеристика межгрупповых конфликтов.*
- 5. Характеристика межгосударственных конфликтов.*

Глава III. Методы анализа конфликтов

Данная глава рассматривает причины, по которым важно анализировать конфликт, который может быть как вмешательством, так и подготовкой к действию. Здесь рассматриваются девять методов анализа конфликтов, которые могут помочь:

- ❖ Больше узнать о том, что происходит в конфликте;
- ❖ Определить сферы, о которых необходимо найти больше информации;
- ❖ Увидеть, как можно повлиять на ситуацию.

Ясное понимание динамики, взаимоотношений и особенностей конфликта может помочь более эффективно планировать и действовать в тех ситуациях, в которых планируется работать, найти способ повлиять на конфликт.

Что такое анализ конфликта?

В конфликтологии анализ конфликта часто рассматривается как действие, требующее объективности и нейтральности, а не личного опыта и сильных эмоций. Также анализ конфликта рассматривается как практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения. Это понимание затем ложится в основу разработки стратегий и действия.

Анализ можно проводить при помощи ряда простых, практических и адаптируемых методов и приемов. Но следует отметить, что использование, приводимых в данном пособии, методов анализа конфликта не подразумевают жестко структурированного процесса.

Анализировать конфликт нужно для того чтобы:

- ❖ Понять причины и историю ситуации, а также текущие события;
- ❖ Определить все группы, вовлеченные в конфликт, а не только основные или очевидные;
- ❖ Узнать о точках зрения всех этих групп и об их взаимоотношениях;

- ❖ Определить факторы и тенденции, которые лежат в основе конфликта;
- ❖ Извлечь уроки, как из неудач, так и из успехов и т.д.

Анализ конфликта не является разовым мероприятием. Он должен быть постоянным процессом, сопутствующим развитию организации, который поможет адаптировать действия по урегулированию конфликта к изменяющимся факторам, динамике и обстоятельствам.

Методы анализа конфликтов

Ниже приводится ряд методов и приемов проведения анализа конфликтов. Они уже были результативно использованы в процессе разрешения различных конфликтов и могут быть использованы в последующем, но адаптированы к конкретным ситуациям. Это следующие методы:

- ❖ Стадии конфликта;
- ❖ Событийный ряд;
- ❖ Картография конфликта;
- ❖ Треугольник УПК (установки, поведение, контекст);
- ❖ Луковица;
- ❖ Дерево конфликта;
- ❖ Анализ силового поля;
- ❖ Столпы несправедливости;
- ❖ Пирамида.

Стадии конфликта

Любой конфликт, как значимое социальное явление имеет свою определенную динамику, знание которой важно для понимания того, как работать с конфликтом. В своей динамике конфликт проходит следующие стадии:

Предконфликт. Ситуация когда у двух или более сторон появляется несовместимость целей. На этой стадии конфликт пока еще скрыт от общего

обозрения, но одна или несколько сторон, вероятно, осознают потенциальную конфронтацию. Становятся более очевидными напряженные отношения и/или они стремятся избегать друг друга;

Конфронтация. На этой стадии конфликт становится более открытым. Стороны могут организовывать демонстрации или использовать другой тип конфронтационного поведения. Между сторонами могут происходить случайные стычки или применяться насилие низкой степени интенсивности. Каждая из сторон может привлекать ресурсы и заниматься поиском союзников. Отношения резко поляризуются;

Кризис или высшая точка конфликта. Это высшая точка конфликта, когда напряженность и/или насилие становится наиболее интенсивным. В крупномасштабном конфликте кризису соответствует период войны, когда с обеих сторон погибают люди. Нормальное общение между сторонами прервано, а публичные заявления чаще всего носят характер обвинений против другой стороны;

Исход – это период, когда наблюдается постепенное смягчение в напряжении между противоборствующими сторонами. Исход может протекать по принципу «выиграл - проиграл», «выиграл - выиграл», «проиграл - выиграл» или сильная третья сторона может принудить конфликтующие стороны прекратить военные действия. Стороны могут сесть за стол переговоров с участием посредника или без него. Так или иначе, на этом этапе напряженность, конфронтация или насилие ослабевают, и появляется возможность уладить конфликт;

Постконфликт. На этом этапе напряжение и насилие устраняются, восстанавливаются относительно спокойные взаимоотношения между сторонами. Они могут подписать мирное соглашение. Однако следует помнить, что сложность этого периода заключается в обязательном полном устранении проблем, приведших к разжиганию конфликта. Если во время подписания мирного соглашения этим вопросам не было уделено достаточно

внимания, то эта стадия может вновь перерасти в предконфликтную стадию и новую эскалацию конфликта.

Событийный ряд

Событийный ряд – это метод, который в графической форме показывает события в том порядке, как они происходили одно за другим. На нем указываются даты в хронологическом порядке, которым соответствуют те или иные события. Этот метод используется для того, чтобы отразить историю конфликта и последовательность событий. При этом следует учитывать, что в стороны не одинаково воспринимают конфликт. Представители противоположных сторон конфликта могут упоминать или выделять разные события, описывать их по-разному, и сопровождать их разными эмоциями.

Целью использования событийного ряда является понять восприятие людей, которые являются сторонами конфликта. Он также поможет людям узнать об истории ситуации, особенно если уже прошло достаточно много времени с начала конфликта. Обсуждая разное восприятие конфликта сторонами и значимые события, можно более глубоко и всесторонне понять общую ситуацию.

Картография конфликта

Картография конфликта – это тоже метод графического отображения конфликта, в котором стороны размещаются в соответствии с их отношением к проблеме и друг к другу. Если на карте отобразить ситуацию, которую противоборствующие стороны оценивают по-разному, можно больше узнать об их опыте и восприятии конфликта.

Треугольник УПК (установка, поведение, контекст)

Данный метод анализа основан на предпосылке, что в конфликте присутствует три компонента: контекст, поведение и установки участников конфликта. Например, контекст, в котором игнорируются требования одной из сторон, скорее всего, приведет к недовольству, которое в свою очередь проявится в протестах. Такое поведение может привести к дальнейшему

отрицанию прав, результатом которого станет еще большее недовольство, возможно даже гнев, который может вылиться в насилие.

Типы работы, направленные на изменение контекста (когда гарантируется признание требований), на снижение уровня недовольства (помогая людям сосредоточиться на долгосрочных целях своей борьбы) или на предоставлении возможности ненасильственного выражения недовольства, – все они будут способствовать снижению уровня напряженности.

Луковица

Метод «Луковица» основан на сравнении конфликта с луковицей и ее слоями. Верхний слой обозначает позиции, которых придерживаются люди, чтобы все о них знали или слышали. Ниже расположены их интересы – то чего они хотят достичь в той или иной конфликтной ситуации. В глубине находятся самые главные потребности, удовлетворения которых они требуют. Подобный анализ полезно проводить для всех участников конфликта.

В период стабильности, хороших отношений и высокой степени доверия действия и поступки людей основаны на базовых потребностях, о которых они при желании люди могут рассказать открыто. В более изменчивых или опасных ситуациях, когда между людьми существует недоверие, они скрывают свои основные потребности. В ситуации конфликта люди еще глубже скрывают свои основные потребности, особенно когда их интересы подвергаются нападкам. Для их защиты люди могут встать на позицию «глухой стены», таким образом, еще дальше отдаляясь от своих первоначальных потребностей.

Метод «Луковица» может стать полезным для участников переговоров, чтобы помочь сторонам конфликта прояснить собственные потребности, интересы и позиции, скрытые во внутренних «слоях», и решить в какой степени они хотят их приоткрыть. Как правило, конфликтующие стороны соглашаются приоткрыть больше по мере того, как уровень доверия

повышается. Но даже если это происходит медленно, они все же начинают осознавать, какие потребности для них наиболее важны. Это позволяет им определить те интересы, в рамках которых они готовы идти на компромисс.

Цель «Луковицы» заключается в том, чтобы графически показать возможность снятия как можно большего числа слоев, которые «наросли» в результате конфликта, нестабильности или недоверия, чтобы в конечном итоге постараться удовлетворить основные потребности, формирующие основу индивидуальных и коллективных действий.

Долгосрочной целью является улучшение коммуникаций и доверия до того уровня, когда люди смогут открыто говорить о своих реальных потребностях, а также понимать и стараться удовлетворить потребности друг друга.

Дерево конфликта

Дерево конфликта – это метод, который лучше использовать в командной работе над конфликтом. Во многих конфликтах существует широкий разброс мнений по следующим вопросам:

- ❖ В чем основная проблема?
- ❖ Каковы глубинные причины?
- ❖ Каковы следствия этой основной проблемы?
- ❖ Каков наиболее важный вопрос, с которого следует начать процесс урегулирования конфликта?

Дерево конфликта предлагает метод определения проблем, которые участники считают важными, и классификации их по трем категориям: основная проблема; причины и следствия. Цель этого метода заключается в том, чтобы стимулировать дискуссию о причинах и следствиях конфликта и помочь выявить основную проблему, связать причины и следствие конфликта друг с другом.

Анализ силового поля

Анализ силового поля – это метод анализа позитивных и негативных сил, действующих в конфликте. Его можно использовать для выявления

различных сил, которые влияют на конфликт, и понять способствуют они или препятствуют его устранению. Выявив позитивные и негативные силы и оценив их сильные и слабые стороны, можно более четко увидеть, какие факторы способствуют поддержанию конфликта. Цель этого метода заключается в том, чтобы выявить мощностъ сил, втянутых в конфликт и оценить собственные возможности фасилитаторов по воздействию на них.

Посредством этого метода можно относительно безболезненно достичь желаемых изменений. Его лучше использовать на стадии «Исхода», когда стороны согласились сесть за стол переговоров. Но вместе с тем, следует помнить, что излишнее давление может привести к новой эскалации конфликта.

Столпы несправедливости

Столпы несправедливости – это графическая иллюстрация элементов или сил, на которые «опирается» нестабильная ситуация. Этот метод основывается на предположении, что некоторые ситуации сами по себе не очень стабильны. Однако они «поддерживаются» целым рядом факторов или сил – «столпами». Если определить эти опоры и найти способы устранить или манипулировать их влияние на конфликтную ситуацию, можно «повалить» ее и выстроить позитивную.

Цель этого метода заключается в том, чтобы понять, как поддерживается нестабильная ситуация; определить факторы, которые подкрепляют нежелательную ситуацию; рассмотреть способы ослабления или удаления этих негативных факторов или возможного изменения их в более позитивные силы.

Пирамида

Метод «Пирамида» необходим при анализе конфликта, затронувшего несколько уровней. С его помощью можно определить ключевые стороны или фигуры на каждом уровне социального взаимодействия. В каждой конкретной ситуации (в зависимости от вовлеченности участников в конфликт) «Пирамида» может быть разделена на два, три и более уровней.

Обсуждая каждый уровень, можно выявить наиболее значимые фигуры, занимающие стратегически важные позиции и имеющие вертикальные связи по всей ситуации, а также горизонтальные связи в самом конфликте. Это те люди, у которых есть возможность работать с противниками через линии раздела, и которые могут стать ключевыми союзниками для работы как в рамках одного уровня, так и одновременно на всех уровнях.

Цель метода «Пирамида» – определить ключевые фигуры (руководителей, авторитетных лиц и т.д.) на каждом из уровней; рассмотреть способы налаживания связей между уровнями и выявить потенциальных союзников на каждом из уровней.

Подводя итог разделу «Методы анализа конфликтов» следует отметить, что, приведенные в пособии методы можно использовать как отдельно каждый, так и в сочетании друг с другом. Рекомендуется также разрабатывать новые методы, применительно к конкретным типам конфликтов в процессе работы с ними.

Контрольные вопросы

- 1. Что такое анализ конфликта?*
- 2. Метод анализа конфликта: «стадии конфликта»*
- 3. Метод анализа конфликта: «событийный ряд»*
- 4. Метод анализа конфликта: «картография конфликта»*
- 5. Метод анализа конфликта: «дерево конфликта»*
- 6. Метод анализа конфликта: «анализ силового поля»*
- 7. Метод анализа конфликта: «пирамида»*

Глава IV. Урегулирование конфликтов и миротворчество

Урегулирование и разрешение конфликтов – это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Данной проблеме ранее не уделялось должного внимания ни теорией социальной психологии, ни социальной практикой. Лишь в последнее время стали появляться ассоциации конфликтологов, центры по прикладной конфликтологии, соответствующая литература и т.д. Тем не менее, говорить о какой-либо сложившейся системе в области урегулирования конфликтов не приходится. Напротив, анализ практики их разрешения показывает обратное. Можно выделить типичные ошибки в области урегулирования конфликтов:

- ❖ запаздывание в принятии необходимых мер;
- ❖ попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин;
- ❖ использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликта или, наоборот, только дипломатических переговоров;
- ❖ шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа, особенностей.

Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование, например, время наступления, тяжесть последствий и т.д. Это возможно с помощью экспертного опроса, математического и экспериментального моделирования и т.д.

Термин «разрешение конфликтов» обычно употребляется в двух значениях: во-первых, при разрешении конфликта самими его участниками; во-вторых, при объективном разрешении конфликта, основанном на установлении и нейтрализации его причин и недопущении открытых столкновений сторон. Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя:

1. анализ и выявление причин конфликта и его участников (картография конфликта);
2. принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода;

3. реализацию принятого решения.

Все зависит от того, какова позиция у лиц, разрешающих конфликт: пассивно-выжидательная; авторитарная; негативно-некомпетентная, приводящая к эскалации конфликта; рациональная, основанная на глубоком понимании причин конфликта. Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников.

Методы, используемые для разрешения конфликтов, различны: устранение причин; сдерживание; переориентирование, направленное на формирование убежденности в необходимости отказа от деструктивного участия в конфликте. Эти методы могут быть административными, социально-психологическими или смешанными.

Так как нет абсолютно одинаковых конфликтов, то не может быть и универсальных способов разрешения и урегулирования конфликтов. Каждый тип конфликта требует своего подхода к разрешению или урегулированию. Для этого, например, в США имеется даже такая специальность, как менеджер по конфликтам.

Принято различать понятия «разрешение конфликтов» и «урегулирование конфликтов». Разрешение конфликтов подразумевает сложную работу, направленную на ликвидацию источника конфликтных отношений, полное удовлетворение интересов и потребностей конфликтующих сторон (требует длительного времени).

Главная цель урегулирования конфликтов – установление мира, прекращение военных действий, открытых столкновений, применения силы. Урегулирование конфликта означает недопущение насильственных действий, достижение взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений.

Урегулирование конфликтных ситуаций путем переговоров, посредничества, арбитража используется чаще, чем их разрешение.

Методы, используемые для разрешения конфликтов, различны: устранение причин; сдерживание; переориентирование, формирование убежденности в необходимости отказа от деструктивного участия в конфликте.

Одним из наиболее примитивных методов урегулирования конфликтов является метод подавления конфликта, применения силы. Более эффективным представляется метод перемирия. В арсенале наработок конфликтологов имеются такие формы перемирия, как временное прекращение огня, отказ от действий по разжиганию вражды через средства массовой информации, отвод от линии соприкосновения участников конфликтующих сторон и др. Недостатком перемирия являются его непрочность, временный характер, отсутствие гарантий обязательств и санкций за их неисполнение (например, урегулирование конфликта в Нагорном Карабахе).

Наиболее предпочтительным в ликвидации конфликта является заключение договора о согласии. Достижение согласия является довольно трудной задачей, требующей помимо доброй воли достаточной степени политической, экономической, культурной подготовленности сторон (например, межтаджикский конфликт).

Достижение мирного согласия возможно при условии результативно проведенного анализа конфликта, когда очевидными стали:

1. Источники конфликта;
2. «Биография» конфликта, т.е. его история и фон, на котором он прогрессировал;
3. Стороны конфликта - личности, группы или большие сообщества;
4. Позиции и отношения сторон;
5. Отношение сторон к конфликту (стремятся ли они разрешить конфликт).

Согласие редко достигается без участия посредников, которые, как правило, выполняют роль арбитров, уравнивателей баланса интересов, миротворцев.

Мировая практика наработала конкретные методы сдерживания конфликтующих сторон. Эту функцию чаще всего выполняют либо полицейские, либо армейские силы. Для этого существует воинский контингент сил ООН по поддержанию мира и безопасности. Механизм обеспечения безопасности силами ООН стал одним из основных средств предупреждения и урегулирования конфликтов и сохранения мира (использование третьей стороны). Например, вооруженные силы ООН могут вести переговоры, убеждать стороны, проводить наблюдения и расследования. Они осуществляют патрулирование и размещаются между враждующими сторонами. В буферной зоне (шириной от 15 до 35 км в зависимости от территории) силами ООН оборудуются позиции, посты наблюдения и контрольно-пропускные посты (например, в Косово, в Южной Осетии, Приднестровье, между Грузией и Абхазией, в Таджикистане).

Методами урегулирования конфликтов могут быть: образование совместных наблюдательных комиссий, постов наблюдения, отвод участвующих в конфликте вооруженных формирований, создание зоны разделения и зон ответственности миротворческих сил, организация работы совместного пресс-центра для объективного информирования общественности о происходящих событиях, постоянная переговорная работа по дипломатическим и иным государственным каналам.

В ситуации эскалации конфликтных отношений задача по урегулированию конфликта заключается в том, чтобы на первых порах избежать прямых контактов между его участниками и в то же время с помощью посредников (или любой третьей стороны, не обязательно имеющей официальный статус посредника) начать налаживать обмен информацией, точками зрения, взглядами.

При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры:

1. Постановление;
2. Рекомендации;
3. «Челнок»;
4. Контролер процесса: третья сторона имеет жесткий контроль над процессом переговоров, но не над их содержанием;
5. Провайзер процесса (создает условия для встречи сторон);
6. Советник по содержанию обсуждаемого текста и достигнутого соглашения.

Выйдя на стадию *«исхода»* при урегулировании конфликта, следует иметь в виду, что он не может быть слишком длительным. Так как ситуация может выйти из-под контроля, что приведет к прямым столкновениям сторон.

На заключительном этапе важно правильно оформить соответствующие документы.

В целом необходимо иметь в виду, что процесс урегулирования конфликтов почти никогда не идет гладко: периоды успешного продвижения к согласию могут сменяться этапами застоя или даже новой эскалацией конфликта. Успешное завершение этого процесса во многом зависит от знаний, умений, квалификации как непосредственных участников конфликта, так и представителей государственных структур, посредников и любой другой третьей стороны, в обязанности которых входит предотвращение насильственных действий в конфликтных ситуациях.

Мир как процесс

Мир – это процесс и многосторонняя и непрерывная борьба за трансформацию насилия. ООН различает несколько видов вмешательства с целью установления мира. Кроме гуманитарной или экстренной помощи, целью которых является незамедлительное предоставление средств для

выживания тем, кто находится в опасности, основными категориями вмешательства являются следующие:

- ❖ ***Миротворчество:*** Вмешательство с целью пресечения вражды и достижение соглашения, использующее по необходимости дипломатические, политические и военные меры;
- ❖ ***Поддержание мира:*** Наблюдение и обеспечение выполнения соглашения, при необходимости с применением силы. Это включает проверку соблюдения соглашения и надзор над согласованной работой по построению доверия;
- ❖ ***Построение мира:*** Реализация программ по устранению причин конфликта и прошлых обид с целью обеспечения долгосрочной стабильности и справедливости.

Подготовительный этап урегулирования конфликта

Построение мира – это сложный процесс и для того, чтобы начать его необходимо провести соответствующую подготовительную работу:

Остановитесь и подумайте, прежде чем открыто вмешаться в конфликт. Ответьте себе на вопросы:

- ❖ А нужно ли это вам? Насколько это опасно для вас? Имеете ли вы на это веские причины, достаточные средства и силы?
- ❖ Обладаете ли вы достаточной информацией о конфликте? Каковы ваши организационные возможности? Как будут реагировать противоборствующие стороны на ваше вмешательство в конфликт?
- ❖ Что можете вы использовать, чтобы продемонстрировать свою беспристрастность в конфликте и приверженность миру и примирению?
- ❖ Можете ли вы заложить основу долгосрочной устойчивости и развития в конфликтной зоне?
- ❖ Поддержат ли ваши действия другие (отдельные личности, косвенно втянутые в конфликт, организации, государства и т.д.)?

Прислушайтесь и получите информацию, для того, чтобы:

- ❖ Выяснить детали того, о чем идет разговор;
- ❖ Прояснить инструкции;
- ❖ Сконцентрироваться и не отвлекаться;
- ❖ Сделать все необходимые записи, выделить ключевые слова, характерные для конфликта, в который вы намерены вмешаться;
- ❖ Убедитесь, что вся ваша команда поняла суть происходящего.

Постарайтесь расположить к себе противоборствующие стороны, встречаясь с ними поочередно, для того чтобы:

- ❖ Показать свое сочувствие и признание;
- ❖ Понять причины начавшегося конфликта;
- ❖ Выделить и подытожить наиболее серьезные проблемы;
- ❖ Притушить негативные эмоции;
- ❖ Обезопасить себя;
- ❖ Выяснить интересы и потребности сторон.

Это важно, для того чтобы в дальнейшем выработать соглашение, устраивающее все стороны.

Контрольные вопросы

1. *Что такое урегулирование конфликта?*
2. *В чем заключается суть понятия «разрешение конфликта»?*
3. *В чем заключается суть профилактики конфликта?*
4. *Методы, используемые для урегулирования конфликтов*
5. *Раскройте понятия «миротворчество», «поддержание мира», «построение мира»*
6. *Подготовительный этап урегулирования конфликта*

Глава V. Стратегические подходы для предупреждения и деэскалации конфликта

Стратегия – есть стадия принятия решений. Она представляет собой основную линию поведения оппонента на заключительном этапе конфликта.

Официальная дипломатия

Официальная дипломатия включает ряд стратегических подходов, основанных на нормах международного права, которые позволяют регламентировать отношения между конфликтующими государствами. Это такие подходы как:

- ❖ Неформальные переговоры;
- ❖ Мирные конференции;
- ❖ Односторонние акты доброй воли;
- ❖ Создание центров по предупреждению и урегулированию конфликтов;
- ❖ Работы специальных посланников в конфликтной зоне;
- ❖ Призыв к мировой общественности и проведение акций международного осуждения;
- ❖ Реализация дипломатических методов, которые используются в условиях кризиса и войны (вплоть до жесткой стратегии) и т.д.

Неофициальные методы урегулирования конфликта

В зависимости от степени остроты конфликта и его локальности возможно применение неофициальных методов его урегулирования. Ими могут быть:

- ❖ Посредничество;
- ❖ Традиционные методы разрешения споров (институты аксакалов, шаманов и т.д.);
- ❖ Институты законности (правоохранительные органы);
- ❖ Центры по разрешению и предупреждению конфликтов;

- ❖ Гражданский мирный мониторинг;
- ❖ Визиты авторитетных людей и организаций;
- ❖ Семинары по разрешению проблемы;
- ❖ Различного рода культурные мероприятия;
- ❖ Гражданские инициативы и т.д.

Военные меры

В особо сложных и кровопролитных конфликтах оказывается практически невозможным обойтись без применения военных мер. Например таких как:

- ❖ Военная помощь через программы «Военные-военным»;
- ❖ Подписание соглашения о ненападении;
- ❖ Коллективные договоры о безопасности и сотрудничества;
- ❖ Осуществление мер по сдерживанию напряженности;
- ❖ Введение эмбарго на вооружение и осуществление контроля над распределением оружия;
- ❖ Ограниченное военное вмешательство;
- ❖ Обеспечение контроля над реализацией мирного соглашения и т.д.

Экономические и социальные меры

Любой конфликт нарушает стабильное экономическое развитие страны и осложняет привычный образ жизни его населения. Поэтому очень важно проведение стратегических мер, направленных на устранение этих сложностей. В связи с этим население в конфликтных зонах в первую очередь нуждается в помощи в сфере экономического развития. Для этого проводятся:

- ❖ Гуманитарная помощь;
- ❖ Экономические реформы;
- ❖ Сотрудничество в сфере экономики и распределения ресурсов;
- ❖ Экономические инвестиции (по мере возможности);

- ❖ Реализация сельскохозяйственных программ;
- ❖ Помощь в сфере здравоохранения;
- ❖ Репатриация или переселение беженцев и перемещенных лиц и т.д.

Меры по политическому развитию и системы управления

Крупномасштабные конфликты, имеющие характер борьбы за власть, нуждаются в пересмотре всей политической системы. При этом важно учитывать осуществление мер, направленных на:

- ❖ Развитие политических партий, институтов и гражданского общества;
- ❖ Проведение реформы выборов;
- ❖ Обучение государственных чиновников;
- ❖ Просвещение в области прав человека;
- ❖ Подготовку соглашения о перераспределении властей;
- ❖ Создание конституционной комиссии и проведение конституционной реформы и т.д.

Судебные и правовые меры

На завершающей стадии конфликта наиболее сложным является проведение судебных и правовых мер. Они требуют привлечения профессионалов в этой области как извне, так и внутри. Они, опираясь на международно-правовые нормы, ведут работу в области:

- ❖ Расследований особо важных преступлений в период конфликта (трибуналы);
- ❖ Осуществления судебных и правовых реформ;
- ❖ Проведения реформы полиции (милиции);
- ❖ Арбитража;
- ❖ Проведения судебных разбирательств;
- ❖ Оказание поддержки местным правовым институтам и т.д.

Меры в сфере коммуникаций и образования

В условиях продолжительных и разрушительных конфликтов средствам массовой информации и другим коммуникациям наносится ущерб. Разрабатывая стратегию подхода к разрешению конфликта, необходимо помнить, что сферы коммуникаций, СМИ, образования, здравоохранения нуждаются в особом внимании и скорейшем восстановлении. От этого зависят темпы продвижения оппонента в ходе урегулирования конфликта и достижение поставленных миротворческих целей. Для реализации стратегии в этой области необходимо направить усилия на:

- ❖ Восстановление радио, ТВ и других СМИ, пропагандирующих идеи мира;
- ❖ Профессионализацию СМИ посредством обучения специалистов, в том числе журналистов;
- ❖ Трансляцию международных каналов (по мере возможности);
- ❖ Формирования гражданского общества;
- ❖ Обучение культуре мира;
- ❖ Проведение тренингов по разрешению, урегулированию и предупреждению конфликтов и т.д.

Контрольные вопросы

- 1. Официальная дипломатия, как метод урегулирования конфликта*
- 2. Неофициальные методы урегулирования конфликта*
- 3. Военные меры урегулирования конфликта*
- 4. Экономические и социальные меры урегулирования конфликта*
- 5. Меры по политическому развитию структур управления при урегулировании конфликта*
- 6. Судебные и правовые меры урегулирования конфликта*
- 7. Меры в сфере коммуникаций и образования при урегулировании конфликта*

Глава VI. Прямое вмешательство в конфликт

Проведение детального анализа конфликта и осуществление разработки стратегии позволит оппоненту начать работу по непосредственному вмешательству в конфликт. Это работа весьма сложная и многообразная. Каждый конкретный конфликт имеет свои особенности, а значит, и работа с ним имеет свои альтернативы. Ниже выделены наиболее значимые из них:

Предупреждение конфликта

Прежде всего, лучше не допускать разжигания конфликта. Для этого необходимо вести соответствующую работу по предупреждению конфликта. Эта работа должна осуществляться на стадии предконфликта, когда еще можно подключить традиционные методы урегулирования проблем, использовать силу авторитета старейшин, женщин, детей, привлечь общественное мнение и т.д. Однако следует учитывать, что если конфликт уже перерос в ситуацию конфронтации и кризиса, предупредительные меры будут малоэффективными или даже вовсе не дадут положительных результатов.

Подготовка к вмешательству в конфликт

Она основана на проведенном анализе конфликта и разработки стратегии, а также выявлении и преодолении предрассудков и стереотипов конфликтующих сторон. Подготовка к вмешательству в конфликт предполагает проведение ряда мер, таких как: просветительская работа, организация постоянного присутствия в зоне конфликта, помощь в достижении соглашения, ведение переговоров, осуществление посредничества и постконфликтной работы.

Просветительская работа

Просветительская работа необходима для придания широкой огласки подробностей о конфликте. Это позволит выявить потенциальных союзников, людей, принимающих решения, с тем, чтобы повлиять на изменение хода событий в ненасильственное русло. Широкая информированность может привлечь простых граждан, которые своими мирными действиями заставят конфликтующие стороны остановить противоборство. Для этого есть такие методы, как протест, отказ от сотрудничества, гражданское неповиновение, голодовки, мирные выступления ит.д.

Постоянное присутствие

Практически невозможно управлять конфликтом издалека. Поэтому, несмотря на опасность, очень важно создать на конкретной территории «постоянное присутствие» (например, в межтаджикском конфликте – Бюро ООН по содействию миростроительства в Таджикистане, а затем Миссия наблюдателей ООН в Таджикистане). Для проведения эффективной работы с конфликтом представители международных организаций должны четко знать, как взаимодействовать с полицией, военными и вооруженными группами. Они должны регулярно вести записи и делать отчеты о проделанной работе, вести мониторинг и наблюдения с тем, чтобы не допустить дальнейшей эскалации конфликта. Своим присутствием международные организации могут способствовать смягчению напряженности, успешному проведению выборов, реализации подписанного соглашения по разрешению конфликта и т.д.

Помощь в достижении соглашения

Во время конфликта у противоборствующих сторон по отношению друг к другу формируются стереотипы и предрассудки, которые становятся серьезным препятствием в улучшении климата в их взаимоотношениях и

преодолеть их в одночасье практически невозможно. Но за видимой несовместимостью интересов всегда можно найти возможные точки соприкосновения, которые помогут сторонам преодолеть недоверие. Только сторонам надо помочь сдвинуться с мертвой точки, направляя их шаги друг к другу.

Такими шагами могут стать меры, направленные на проведение диалога между конфликтующими сторонами, челночные переговоры и т.д.

Ведение переговоров

Люди вступают в переговоры ежедневно, но не всегда придают этому серьезное значение.

Переговоры – это взаимодействие между двумя или более сторонами, ведущее к достижению взаимоприемлемого и добровольного сотрудничества между участниками. Они могут быть позитивными и принципиальными.

Позиционные переговоры необходимы для достижения поставленных целей. Во время позиционных переговоров сторона выражает свои требования и разъясняет действия, которые она совершит или не совершит в том случае, если те, с кем она ведет переговоры, сделают что-то в ответ. Такого рода переговоры бывают достаточно эффективными, так как они проясняют позиции конфликтующих сторон, что может быть основой для достижения соглашения. Но и не исключен вариант того, что конфронтация и агрессивность во время позиционных переговоров могут усилиться. Такие переговоры могут привести к исходу конфликта типу «выиграл - проиграл», а это не обеспечит долгосрочных позитивных взаимоотношений.

Принципиальные переговоры – это следующий шаг после позиционных переговоров. Стороны могут начать обсуждение поставленных требований. Эффективность этих переговоров заключается в том, что во время их ведения могут раскрыться общие интересы и потребности. Можно обнаружить, что некоторые проблемы легче разрешить без лишних потерь.

Процесс переговоров в структурном плане имеет несколько фаз:

- ❖ *Фаза 1 – подготовка;*
- ❖ *Фаза 2 – взаимодействие;*
- ❖ *Фаза 3 – подготовка соглашения;*
- ❖ *Фаза 4 – завершение.*

По своему содержанию переговоры могут вестись «от сложного к простому» и наоборот «от простого к сложному».

Посредничество

Посредничество предполагает вмешательство третьей стороны. Посредником могут быть отдельные лица, организация или представители государства, содействующие примирению конфликтующих сторон. Однако посредник не имеет полномочий принимать решения, его принимают сами конфликтующие стороны.

Посредничество призвано помочь сторонам найти взаимоприемлемое решение, которое будет признавать точки зрения конфликтующих сторон.

Посредники несут ответственность за организацию, ведение и контроль переговоров, но они не должны оказывать какое-либо давление на стороны или на содержание переговоров. Условия мирного соглашения должны быть разработаны самими участниками переговоров и должны удовлетворять интересы обеих сторон.

Постконфликтная работа

Подписание мирного соглашения не означает, что конфликт устранен окончательно. Постконфликтному государству свойственно переживать не менее сложные моменты, чем в период самого конфликта. Чем дольше длился конфликт, тем сложнее период становления мирного процесса, подъема разрушенной экономики, социальной и психологической реабилитации, утверждения оптимального управления, формирования гражданского общества и т.д. Многие социально-экономические, политические сложности постконфликтного периода оставляют возможность вспыхивания нового

конфликта, то есть это такое время, когда мир чрезвычайно хрупок и неустойчив. На этом этапе сложность заключается в том, чтобы условия мирного соглашения абсолютно точно соблюдались сторонами и воплощались в реальность, вносимые изменения не вызывали новых массовых протестов, а правительство удовлетворяло интересы всех слоев общества. При этом следует учитывать, что все конфликты в большинстве своем не похожи друг на друга и имеют свои особенности. А значит и пути их преодоления достаточно сложны. В каждом конкретном случае необходимо найти свой путь построения мира и дальнейшего развития.

Поддержание и сохранение устойчивого мира возможно в том случае, если работа будет вестись согласованно на всех уровнях миротворчества, как по вертикали, так и по горизонтали.

Контрольные вопросы

- 1. Прямое вмешательство в конфликт*
- 2. Переговоры как метод урегулирования конфликта*
- 3. Посредничество и его особенности.*
- 4. Постконфликтная работа.*

Литература

1. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2002.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Глухова А.В. политические конфликты: основания, типология, динамика. – М., 2000.
4. Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. – М., 1993.
5. Загорский А.В. Миротворчество и международное управление региональной безопасностью. М.: ИМЭМО РАН, 2015.
6. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА – М., 2010.
7. Конфликтология./ Под ред. В.П. Ратникова. – М., 2001.
8. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров: Учебное пособие для вузов. М.: Аспект Пресс, 2010.
9. Мириманова Н. конфликты и способы их разрешения. – Алматы, 1997.
10. Никитин А.И. Международные конфликты: вмешательство, миротворчество, урегулирование: Учебник / А.И. Никитин. – М.: Издательство «Аспект Пресс», 2018.
11. Работа с конфликтом. Навыки и стратегии практической работы с конфликтом. Конфликтологический центр. – М., 2001.
12. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию. Или переговоры без поражения. /Отв. ред. Кременюк В.А. – М., 1990.
13. Чуфрин Г., Сондерс Г. Практика. Общественный миротворческий процесс. / Перевод с английского. – М., 1993.

Дополнительная литература

1. Бобохонов Р.С. Гражданская война в Таджикистане (1992-1997 годы). Причины, последствия и уроки // общественные науки и современность. 2011. № 4. С. 74-83.

2. Дронов В.В. Деятельность миссии ОБСЕ в Таджикистане (1990-2005) // Вестник Московского университета. Серия 8: История. 2010. №. 5. С. 89-95.
3. Звягельская И.Д. становление государств Центральной Азии. Политические процессы. М.: Аспект Пресс, 2011.
4. Мелешкина Е.Ю. Кудряшова И.В. Сепаратизм на постимперском пространстве: Косово, Абхазия, Южная Осетия // Актуальные проблемы Европы. 2015. №1. С. 56-80.

Интернет-ресурсы

1. Бунтовская Л.Л. Конфликтология (Текст: Электронный ресурс): Учебное пособие / Л.Л. Бунтовская, С.Ю. Бунтовский, Т.В. Петренко. – 2-е изд., пер. и доп. – Электрон. дан. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.
2. Бюро ОБСЕ в Таджикистане. (Электронный ресурс).- Режим доступа: <https://www.osce.org/ru/Tajikistan>.
3. Конфликтология. СтудИзба // <https://studizba.com/lectures/12-konfliktologiya/414-mezhdunarodnye-konflikty-v-xxi-veke/5781-7-vidy-mezhgosudarstvennyh-konfliktov.html>
4. Охременко И.В. Конфликтология (Текст: Электронный ресурс): Учебное пособие/ И.В. Охременко. – 2-е изд., пер. и доп. – Электрон. дан. Москва: Издательство Юрайт, 2019.
5. Светлов В.А. Конфликтология (Текст: Электронный ресурс): Учебник/ В.А. Светлов. – Электрон. Дан. - Москва: Издательство Юрайт, 2019.
6. Центральная Азия: вода и конфликт. Asia Report N 34, 30 May 2002. Доклад международной группы по изучению кризисов (ICG)/ (Электронный ресурс). – Режим доступа: <https://www.crisisgroup.org/>.
7. Центральная Азия: три государства в условиях кризиса. Asia Report, N 77 Aug 2000. Доклад международной группы по изучению кризисов (ICG)/ (Электронный ресурс). – Режим доступа: <https://www.crisisgroup.org/>.

8. Чернова Г.Р. Конфликтология (Текст: Электронный ресурс): Учебное пособие/ Г.Р. Чернова, М.В. Сергеева, А.А. Беляева. – 2-е изд., испр. и доп. – Электрон. дан. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.