

## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

*2001, выдержки Дятловых от 04.09.2017*

1. Растет миграция активной рабочей силы. Границы, которые еще недавно сдерживали ее, рушатся. Интенсивно перемешиваются культуры и языки. Возникающие при этом конфликты заставляют задумываться о средствах создания предсказуемой социальной обстановки, без чего невозможно решение неотложных глобальных экологических и экономических задач, встающих перед всеми странами взаимозависимого мира. Сегодня люди как никогда раньше озабочены поисками путей «устойчивого развития» для всего человечества.
2. Попытка реализации коммунистической идеи не увенчалась успехом. Перед российской школой, которая 70 лет выстраивалась под выполнение определенного социального заказа, вновь встала задача переосмыслить содержание гражданского образования. Немедленно появились учебники и пособия, где коммунистическая идеология объявлена ошибочной, а рыночная экономика и государство, построенное на принципах представительской демократии, провозглашаются единственным достойным примером для всех времен и народов. Для давно привыкшего распознавать политическую трескотню и пропагандистскую ложь российского обывателя это означает одно — мало что изменилось.
3. Главное отличие в том, что факты оцениваются по-иному: раньше учили, что справедлива диктатура пролетариата; теперь учат, что справедлива многопартийная система<sup>5</sup>. А качественное изменение воспитательной системы, ее переориентация на формирование сознательных носителей идей и практик современной демократии идет крайне медленно.
4. Одна из проблем в том, что гражданское образование на практике часто отождествляют с подготовкой к функционированию в существующем обществе, ограничивая такую подготовку простой индоктринацией. Ученики узнают о законах и правилах поведения, принятых в современном обществе, слышат моральные наставления.
5. В этой связи стоит вспомнить, что современная демократия также является детищем второй волны и качественно отлична от древних демократий. У нас есть все основания полагать, что современное демократическое устройство общества тоже ожидают изменения (например, прямая демократия, возможно, придет на смену современной представительской демократии). Перед школой встала непростая задача: подготовить новых граждан к жизни в мире «третьей волны», устройство которого мы не до конца себе представляем, подготовить их к жизни в демократическом обществе, элементы которого нам трудно вообразить.
6. Все больше педагогов понимают: чтобы остаться живой, демократия, как и всякий социальный контекст, должна быть каждый раз заново воспроизведена, и проинтерпретирована новыми членами общества. У нас есть: 1) элементы формального содержания, которые должны быть заново прочитаны; 2) элементы содержания, которые требуют «конструктивистского» освоения (которые нуждаются в переинтерпретации); 3) активное гражданское действие (в условиях реального окружения), которое собственно и делает демократию живой.
7. Сегодня все понимают, что жить в гражданском обществе — не легкое дело. Имея потребности, надо признавать и учитывать потребности других. Имея права, признавать и учитывать права других. Видя существенные отличия образа жизни других людей, принимать их. Здесь требуется и понимать язык другого, и уметь приходить к согласию, и кооперироваться для достижения общих целей. Все эти способности не появляются у человека «естественным образом». Их приобретение дается нелегко даже в тех обществах, которые имеют долгую историю демократического устройства. Тем более непростым делом является воспитание этих способностей в России, где тоталитаризм — сравнительно недавнее прошлое.
8. Для того, чтобы ценности гражданского общества были присвоены и стали личными ценностями каждого человека необходим такой социальный контекст образования, где ребенок ежедневно, ежечасно получает подтверждение высокой значимости и актуальности этих ценностей.

9. Поэтому, в школах необходимы не столько специальные учебные курсы «граждановедения», сколько создание соответствующих условий, которые способствуют постижению и принятию ценностей гражданского общества, способов совместного существования людей разного возраста, разного пола, разных национальностей и верований, разных характеров.
10. Гражданское образование — это далеко не только и не столько отдельная учебная дисциплина. Это хорошо понимали уже работники отделов пропаганды и агитации правящей коммунистической партии, которые ставили перед школой задачу «формирования нового человека». Попытки ограничить область гражданского образования «граждановедением» — либо показатель педагогического невежества, либо «сознательное вредительство», попытка решать свои частные задачи, прикрываясь заботой об общественном благе.
11. Не традиционный. Мы понимаем, что действия в этом контексте существуют (и существовали) всегда и всегда направлены на изменение существующей парадигмы (традиционной ментальности педагогов). В результате, соответствующие действия всегда конфликтны. Наша задача: каждый раз, когда мы встречаемся с этой ситуацией (а она в наших курсах типична) сделать этот конфликт культурным, рефлексировать его, переводить в продуктивное русло.

### Предисловие

12. 57 лет назад британским специалистом по организационной психологии Маргарет Фоллет была предпринята попытка коренным образом изменить отношение исследователей к конфликту. Она предложила посмотреть на конфликт как на явление, в котором есть и положительные функции [1]. Тем самым было обозначено приближение конца конфликтофобической эпохи. Буквально до начала девяностых годов эта традиция, тем не менее, была господствующей.
13. За много веков так называемого культурного бытия мы по-прежнему имеем в качестве самого убедительного аргумента в любом споре — демонстрацию или применение силы. Все искусство конфликтования по-прежнему сводится к умению победить противника.
14. Конфликт — всего лишь форма, в которой мы можем явить себе противоречие для того, чтобы попробовать его разрешить. При этом важно конечно не забывать, что форма должна быть специально организована, чтобы должным образом сработать. Мы же до сих пор принимаем форму за саму сущность и при этом, надо заметить, до сих пор не научились с ней (формой) обращаться, т.е. как раз организовывать и соответственно интерпретировать.
15. Весь мир самозабвенно на протяжении веков «играет» в войну с непроходящей надеждой на выигрыш.
16. Мы имеем дело с достаточно очевидной теперь амбивалентностью, которая, будучи доведена до крайности представляет прелюбопытнейший диапазон: от конфликтофобии до конфликтофилии, от панического страха перед конфликтом, приводящего к избеганию, до самозабвенного увлечения конфликтом же (см., например все виды спортивных единоборств, игры в войну, детективный жанр, триллеры и т.п.).
17. <...> **всякий эффективный переговорный процесс это совместная исследовательская работа его участников.** Причем эта работа может иметь, и, мы думаем должна иметь, свои образовательные результаты, которые связаны с открытиями для участников действительных противоречий их жизни

### Введение

18. <...> мы должны прежде всего различать: 1. Такое воплощение в конкретных ситуациях этих противоречий, которое можно условно назвать естественными конфликтами, т.е. случающимися независимо от нас; 2. Наряду с ними мы можем специально конструировать (искусственно создавать) такие конфликты, в которых удерживаются учебные (образовательные) противоречия для их продуктивного разрешения и, таким образом, достижения учебных результатов и образовательных эффектов.
19. **Конфликт это такая специфическая организованность деятельности, в которой противоречие удерживается в процессе его разрешения.**

20. В самом общем виде мы можем определить конфликтную компетентность как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению.
21. В современной конфликтологии общепризнанно, что переговоры являются одной из наиболее эффективных форм разрешения противоречий. Переговоры как распространенная жизненная реальность создают необходимость и важнейший контекст кооперации и сотрудничества.
22. Содержание кооперации, задаваемой противоречиями: ребенок-взрослый; ученик-учитель; руководитель-подчиненный; учитель-родитель и т.п. может стать реальной основой школьных сообществ, ориентированных на высокое качество жизни.
23. Курс выстроен как практикум, предназначенный для апробирования и последующей личной систематизации участниками навыков анализа конфликтных ситуаций, распознавания их разновидностей; навыков ведения переговоров для разрешения противоречий; навыков проектирования и конструирования продуктивно ориентированных конфликтов для достижения эффектов развития.
24. Для работы с конфликтами необходимо умение видеть ситуацию в целом, учитывать и свое мнение, и мнение другого участника (оппонента). Необходимо удерживать как собственные основания и интересы, так и основания и интересы партнера по переговорам. Таким образом, студенты, проходящие курс должны иметь способность встать не просто на точку зрения другого, но удерживать в своем видении конфликтной ситуации видение другого. Обыденный опыт не позволяет проявить такой способности и как правило закрепляет эгоцентрическую позицию в конфликте.
25. Студенты ко времени прохождения курса также должны изучить базовые гуманитарные университетские курсы: философию, культурологию, право, социальную психологию, психологию развития, возрастную психологию, социологию, антропологию (философскую), историю отечества, историю культуры и т.д..

## **Часть 1. Конфликт**

### **1.1. ПОНЯТИЕ И ФЕНОМЕН КОНФЛИКТА**

#### **СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ИССЛЕДОВАНИЙ ПРОБЛЕМЫ КОНФЛИКТА (МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ)**

26. Если определять временные рамки оформления проблемы конфликта как относительно самостоятельной, то необходимо, по-видимому, начинать с работы Георга Зиммеля «Конфликт современной культуры» [1]. Разумеется, и до нее были серьезные работы, так или иначе посвященные конфликту (см. например, К. фон Клаузевиц, 1834 [2]; Г. Гегель, 1840 [3]), но в книге Г. Зиммеля впервые предпринята попытка рассмотреть конфликт как системное и необходимое явление культуры в целом, а не как предмет отдельного научного знания.
27. Следующий заметный шаг — работы З. Фрейда и его школы. Это была попытка положить конфликт как основание — генератор психического вообще. Тем самым, создавалась традиция, согласно которой конфликт между инстанциями личности утверждался в статусе источника активности, а его качества — как характеристики индивидуальной жизни в ее общем и частном генезе.
28. «Психоаналитический конфликт — это противоположность противоречивых требований внутри субъекта. Конфликт может быть явным (например, конфликт между желанием и нравственным требованием или между двумя противоречивыми требованиями) или же скрытым. В последнем случае конфликт искаженно выражается в явном конфликте, прежде всего в симптомах, нарушениях поведения, в трудностях характера и пр. Психоанализ считает конфликт основой человеческого существа, причем в различных смыслах: это конфликт между желанием и защитой, конфликт между различными системами или инстанциями, наконец, Эдипов конфликт, при котором происходит не только взаимное столкновение желаний, но также и их столкновение с запретом» (Ж. Лапланш, Ж.-Б. Панталис).

29. Дальнейшие подходы более всего эксплуатировали понятие межличностного, межгруппового (имея в виду, в том числе и большие группы) конфликта как социального феномена (см. например, Дж. Бернанд, Р. Дарендорф, Л. Козер и др.[5; 6]).
30. «Социальный конфликт можно определить по-разному. В целях нашего исследования условимся считать, что социальный конфликт — это борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников. Это рабочее определение представляет собой лишь отправную точку исследования. Нас интересуют скорее функции, а не дисфункции социального конфликта, то есть те его последствия, которые служат усилению, а не ослаблению адаптации и приспособляемости конкретных социальных отношений или групп. Социальный конфликт отнюдь не представляет собой только «негативный» фактор, ведущий к разрыву и распаду, он может выполнять ряд определяющих функций в группах и межличностных отношениях» (Л. Козер).
31. Наряду с социологическими и психологическими определениями следует специально отметить группу представлений с позиции формальной логики или теории игр. В этом подходе конфликт выглядит как метаявление, абсолютно связанное с максимизацией выигрыша, минимизацией проигрыша в условиях равно значимых альтернатив (см. например, А. Рапопорт, Р. Акофф, Ф. Эмери и др. [7; 8]).
32. «Заметив, что его эффективность страдает от поведения другого лица или что его собственное поведение уменьшает эффективность другого лица, индивид может либо удалиться из данного конфликтного окружения, либо, оставаясь в нем, изменить свое поведение. Если он ограничивается поиском способов действий, минимизирующих нежелательные для него последствия поведения другого лица, то принято называть такой подход теоретико-игровым и говорить, что индивид ищет решения конфликта. В этих случаях игра используется как представление или модель конфликтной ситуации» (Р. Акофф, Ф. Эмери [8, с.198]).
33. Современный интерес к проблематике конфликта настолько велик, что попытка хотя бы приблизительно полно изложить имеющиеся в литературе определения заняла бы слишком много места, поэтому тем, кто специально интересуется всем многообразием подходов и дефиниций, мы рекомендуем обратиться к библиографии [Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов].
34. Вместе с тем, все эти подходы, несмотря на их разнопредметные основания и, отсюда, существенно различающиеся языки описания, роднит достаточно ясно выраженное представление о конфликте: 1) как о явлении, случающемся с человеком (людьми), т.е. таком феномене, который происходит необходимо-неизбежно и несет на себе отпечаток негативизма; 2) как о явлении, имеющем однозначно линейный характер (предпочтение-отвергание, победа-поражение, выигрыш-проигрыш).
35. Не будет преувеличением заметить, что, несмотря на многочисленные исследования зарубежных авторов и множественные описания конфликта, мы ничтожно мало преуспели в разрешении противоречий как внутриличностного плана, так и разного масштаба социальных.
36. Мы специально хотим отметить, что самым важным в понимании и описаниях конфликта является его связь с тем противоречием, выразителем которого он, по сути дела, является. Собственно говоря, это обстоятельство является ведущим, поскольку назначение конфликта в том и состоит, чтобы так представить противоречие, чтобы привлечь именно те ресурсы и в том объеме и порядке, которые приведут к его (противоречия) разрешению.
37. ***Конфликт — это такая специальная организованность взаимодействия, которая позволяет удерживать единство столкнувшихся действий за счёт процесса поиска или создания ресурсов и средств разрешения представленного в столкновении противоречия.***

## 1.2. СТРУКТУРНОЕ ОПИСАНИЕ КОНФЛИКТА

38. Особенность современной ситуации в подходах к конфликту и его описаниям состоит в кризисе монопредметных попыток. Становится все более очевидно, что никакая предметная область, ни социология, ни психология, ни математика не в состоянии «ухватить» и достаточно операционально описать в своем языке это явление.

39. <...> назначение конфликта состоит в том, чтобы через его разрешение произошло снятие актуализировавшегося в нем противоречия.
40. К этому обстоятельству можно прибавить еще одно препятствие — довольно устойчивое негативное отношение к конфликту, стремление дистанцироваться от него. Как бы удивительно это не выглядело, но мы по-прежнему, как справедливо замечает М. Дж. Смит: «...также как животные прибегаем к универсальным для живого мира способам разрешения конфликтов: драке и бегству. Как и животные, мы нападаем или бежим друг от друга. Иногда это происходит не по нашей воле; иногда мы делаем это осознанно, иногда открыто; но чаще — в замаскированном виде. Но мы, однако лишены клыков, острых когтей и той силы мускулов, которые позволяли бы нам столь же эффективно решать проблемы с позиции физической силы.»
41. По-видимому, задача оформляющейся сейчас конфликтологии и состоит в том, чтобы, преодолев сложившиеся стереотипы, традиционный страх и негативизм по отношению к феномену конфликта, построить такие языки описания, пользуясь которыми можно было бы разрабатывать и применять эффективные психотехники.
42. Прежде всего, надо еще раз оговорить то обстоятельство, что здесь рассматривается конфликт не в его обыденном понимании, то есть как однозначно разрушительный тип взаимодействия или переживания внутреннего рассогласования.
43. Конфликт — это одна из необходимых атрибутивных сторон — характеристик любого взаимодействия как внешнего — с другим человеком, другими людьми (интеракция), так и внутреннего — с собой (интраакция). Вместе с тем не любое взаимодействие можно квалифицировать как конфликтное. Все зависит от того, представляет ли какую-либо трудность его осуществление.
44. Если взаимодействие реализуется по известным схемам и с автоматизированным привлечением имеющегося ресурса, мы не фиксируем его конфликтный аспект. Он просто не нуждается во внимании, так как конфликт разрешается как бы сам собой.
45. Если для реализации взаимодействия необходимы какие-либо новые формы и/или имеющийся ресурс не удовлетворяет требованиям данного взаимодействия — мы фиксируем его как конфликтное.
46. Неправомерность отождествления конфликта исключительно с отягчающими взаимодействием характеристиками подчеркивал Л. Козер, который еще в 1956 году писал: «В то время как старшее поколение было в целом согласно с Кули в том, что «конфликт в любом его виде — это жизнь общества и прогресс берет свое начало в борьбе, в которой индивид, класс или институт стремится реализовать свою собственную идею добра», современное поколение социологов заменило анализ конфликта изучением «напряженностей», «трений» и психологической дезадаптации».
47. Отсюда **КОНФЛИКТ — это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодействуют и взаимодействуют друг друга, требуя для этого специальной организации.**

### 1.3. ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ КОНФЛИКТА

48. Конфликт представляет собой актуализировавшееся противоречие, то есть воплощенные во взаимодействии противостоящие ценности, установки, мотивы. Можно считать достаточно очевидным, что для своего разрешения противоречие непременно должно воплотиться в действиях в их столкновении. Только через столкновение действий, буквальное или мыслимое, противоречие себя и являет.
49. Практически все исследователи конфликтов, начиная с К. Маркса и Г. Зиммеля, считали, что главной функцией конфликта является «обеспечение единства столкнувшихся сил (действий) в их стремлении к преодолению «любого дуализма, даже если оно достигается ценой уничтожения одного из участников взаимодействия» [Зиммель, 1956]. Однако позитивная функция довольно скоро отошла на второй план, а то и вовсе перестала замечаться, несмотря на постоянные напоминания наиболее последовательных и щепетильных исследователей.

50. Ведущее место в функциональном подходе заняла разрушительная, деструктивная функция конфликта, как в изучении социальных конфликтов, так и в описаниях и попытках терапии внутриличностных конфликтов. Самыми распространенными являются попытки сведения конфликта к психологическим проявлениям противоборства ущемленных в своих намерениях и интересах, и поэтому испытывающих чувство неудовлетворенности и раздражения субъектов.
51. Такое устойчивое одностороннее представление, на наш взгляд, обусловлено явлением конфликтобоязни, своеобразной **конфликтофобии**, имеющей свои глубокие корни в жизни практически каждого человека. Интересно, что даже понимание несостоятельности, а главное непродуктивности подобных представлений не является достаточным основанием для формирования более адекватных представлений о функциях конфликта.
52. В общем плане возможность конфликта выступать в конструктивной функции обычно связывается с тем, что конфликт предотвращает «застой» индивидуальной и групповой жизнедеятельности и стимулирует их движение.
53. <...> деструктивным конфликт является в том случае, «если его участники недовольны исходом конфликта и чувствуют, что что-то потеряли». Если же все участники удовлетворены — конфликт конструктивен. Отличительной чертой — признаком деструктивного конфликта, предполагающего конфронтацию сторон является тенденция к расширению и эскалации конфликтных действий.
54. Понятно, что выступление девочки носило явно выраженный агрессивный характер. Оно, безусловно, задевало привычную для учителей область деятельности и претендовало на ограничение одной из профессиональных функций. У учительской группы был вариант реализации защитной формы в данном взаимодействии. Скорее всего, в таком случае конфликт развивался бы как деструктивный. Участники могли пойти по пути не разработки и формирования согласия, а мобилизации ресурсов для защиты привычных форм поведения и скрытых и явных взаимных атак.
55. Это его функционирование как целостного явления в определенном контексте. В этом описании **конфликт можно рассматривать как конструктивный, выполняющий полезную функцию для личности, коллектива, сообщества и т.д.; или деструктивный, выполняющий функцию разрушительную, вредную, приводящий к появлению невротической симптоматики, к ухудшению межличностных отношений, дестабилизации общественных отношений и др.**
56. С этой стороны мы имеем в виду реорганизацию деятельности для отыскания имеющегося или создания **нового ресурса для преодоления обнаруженных затруднений.**

#### 1.4. ПРОЦЕССУАЛЬНОЕ ОПИСАНИЕ КОНФЛИКТА

57. Это обстоятельство является чрезвычайно важным при анализе конфликтов, поскольку разделение до-конфликтной направленности деятельности и появившейся — новой подразумевает и привлечение других также новых для данной ситуации ресурсов. А это, в свою очередь, означает, что можно зафиксировать еще одну процессуальную характеристику конфликта — привлечение новых ресурсов. Этот процесс может представлять собой инвентаризацию уже имеющихся ресурсов и выбор среди них (сюда же можно отнести и стереотипное реактивное поведение), либо переход к разработке, созданию действительно нового ресурса, такого, которого раньше не было в опыте. В этом случае мы можем при определенных условиях говорить о развитии.
58. Если следовать в русле размышлений о развитии Б. Д. Эльконина, то построение нового средства, преобразующего ситуацию, и открытие для себя именно этой способности — к «построению действия» — есть то условие, при котором в конфликте, в его разрешении совершается творческий акт и, значит — развитие.

## 1.5. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ, ЕЕ ВОЗНИКНОВЕНИЕ И ДИНАМИКА

59. Важно вместе с тем учитывать, что внешнее прекращение конфликтного взаимодействия вовсе не обязательно означает окончание конфликта и завершение конфликтной ситуации. Конфликт может перейти во внутренний план участника или участников, изменить конкретную форму организации, сменить материал и т. п., а затем развернуться и продолжиться в другом месте и в другое время. Причем по основным своим характеристикам мы узнаем тот же конфликт. Примерами такого рода *прекращений*, но не *разрешений* служат многочисленные компромиссы, достижение которых может быть продуктивной тактикой в регулировании учебных отношений.

## 1.6. УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА

60. К сожалению, обычная практика обсуждения конфликта идет по пути выяснения прежде всего вопроса: «Кто является противоборствующей, препятствующей стороной?». Такое начало анализа также как и агрессивное начало конфликта, вряд ли способствует получению качественных результатов, поскольку содержит скрытый вопрос о том, «кто виноват» или «кто первый начал».
61. Мы выступаем принципиально против использования в нашем контексте традиционной для уголовного права терминологии, полагая, что таким образом неявно провоцируются конфликтофобические установки.
62. Для реалистичного описания конфликта и действующих в нем участников чрезвычайно важно выяснение подлинных интересов и целей всех, связанных с данным конфликтом лиц. Соответствие интересов, целей, стратегий и тактик конфликтной деятельности, участвующих сторон является ключевым условием разрешимости конфликта.
63. В межличностных конфликтах выявление и оформление интересов и целей представляют собой значительную часть процесса разрешения, если этот процесс организован с установкой на продуктивное разрешение и протекает в форме переговоров.
64. Социальные установки тесно связаны с культурной традицией конфликтобоязни и поэтому отношение к конфликту, даже с учетом того положительного поворота, который начался в сороковых годах, все-таки до сих пор остается умеренно враждебным.
65. В культуре это отношение зафиксировано в языке специальным практическим термином «исцеление», а от него «целитель» — врачеватель. Отсюда: врачевать, исцелять, т.е. возвращать целостность, избавлять от рассогласования. Это означает, что для обыденного сознания конфликт и болезнь — понятия тождественные. Стоит ли удивляться стойкости конфликтофобии? Ею пронизаны практически все психотехнические ориентации в работе с конфликтом. Это отражается, прежде всего, в тех культивируемых стратегиях, которые реализуются в политике, управлении, образовании, медицине. Во всех этих сферах более всего распространены: профилактика, превенция, терапия. Иными словами: «по возможности не допустить»; «если уж случился — остановить»; «после того — утешить, помочь пережить, минимизировать вредные последствия».
66. Самой распространенной установкой-иллюзией является представление о победе над противоположной стороной как об удачном разрешении конфликта. Установка на выигрыш и соответствующий подход к анализу конфликтной ситуации, провоцирует идеи ресурсного усиления одной из сторон и, соответственно переживания недостаточности ресурсов для реализации выигрышной стратегии. Таким образом ситуация переживается с самого начала как противоборство и противопоставление ресурсных возможностей. Фиксации на такого рода переживаниях абсолютно бесперспективны с точки зрения разрешения представленных в конфликте противоречий. Более того, трудности как атрибут любого конфликта практически всегда вызывают к жизни такие психические явления, которые можно свести к трем известным современной психологии критическим жизненным ситуациям. Это: **стресс, фрустрация, кризис.**

## 1.7. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ В КОНФЛИКТЕ

67. Мы считаем важным подчеркнуть, что если в конфликте нет субъекта, ставящего цели разрешения, вообще невозможно обсуждать вопрос о стратегичности поведения.
68. И эта дискуссия могла бы быть абсолютно бесполезной, если бы не вопрос о том, какие представления являются *хорошими*. С нашей точки зрения, хорошими являются те, которые способствуют продуктивному развитию конфликтной деятельности. И, соответственно, употребляются людьми, озабоченными своей конфликтной компетентностью.
69. Мы считаем исключительно важным то обстоятельство, что посредничество ни в коем случае не претендует на стратегию разрешения конфликта. Эта работа направлена на организацию процесса, ведущего к разрешению; процесса для которого неприемлемыми являются насильственные действия.
70. Сама по себе эта идея, конечно же, базируется на конфликтофобической установке и уводит конфликт от разрешения представленной в нем проблемы в русло сохранения или улучшения качества самоотношения, что само по себе неплохо, если бы всякий выигрыш или победа не предполагал наличие проигравшего, побежденного. Даже в межличностном конфликте такая стратегия весьма неперспективна, не говоря уже о внутриличностном.
71. <...> конфликт можно считать атрибутивной характеристикой образовательного процесса, поскольку познаваемый материал всегда требует для овладения специальных преодолевающих усилий. Ведь только такой объект (предмет) вызывает интерес и соответствующее внимание, который в какой-то мере представляет трудность, иначе он просто незаметен. Иными словами — опорой может служить только то, что оказывает сопротивление. Любопытно, что само слово «сопротивление» как специфический знак отражает одновременно и связь и противопоставление.

## 1.8. РАЗРЕШИМЫЕ И НЕРАЗРЕШИМЫЕ КОНФЛИКТЫ

72. Что значит удержание конфликтного взаимодействия в продуктивном русле? Это — анализ разрыва; инвентаризация ресурсов сторон; сопоставление целевых установок, способов и характера реализации действий; выбор оптимального для разрешения противоречия сочетания или обращение за недостающим ресурсом; соотнесение нового действия и вызвавшего конфликт противоречия. То есть это не борьба за победу над другой стороной, а решение вызвавшей столкновение задачи.
73. <...> **встреча-столкновение только достаточно оформленных действий представляет собой конфликт, который имеет разрешимый вид и может быть разрешен не как «победа-выигрыш» одной из сторон, а как снимающий противоречие в целом и, значит принципиально продуктивный.**

## 1.9. СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССАХ

### 1.10. УЧЕБНАЯ СИТУАЦИЯ КАК КОНФЛИКТНАЯ

74. Последовательно обучая детей постижению закономерностей устройства внешнего предметного мира, мы по-видимому, очень незначительно за несколько тысячелетий продвинулись в постижении и, тем более в трансляции закономерностей устройства самих себя и своих отношений. Ведь если внимательно посмотреть на то, как изменился человек в пределах своей описанной истории, то мы увидим колоссальные достижения в области приспособлений внешней среды и к внешней среде, но свои противоречия, воплощенные во внутренних и внешних конфликтах мы по-прежнему разрешаем в пределах архаических способов: от конфронтации с соответствующим ей стремлением к уничтожению (победе) до избегания с его психотравмирующими переживаниями поражения. При этом можно заметить, что обучение разрешению противоречий вполне в духе направленности на оснащение прежде всего в плане внешних предметных преобразований, традиционно строится как преодоление препятствий и анализ неудач. Отсюда и идея развития самого преодолевающего сводится к



усилению, увеличению его орудийной оснащенности (вооруженности). В таком подходе возможности разрешения конфликтов определяются наличием, количеством и качеством внешнего ресурса. Такого рода совершенствование мы бы не рискнули назвать развитием в психологическом и педагогическом значении.

75. Иллюзия возможности недопущения конфликтов, в связи с их разрушительностью, травмирующими эффектами и пр. является удивительно питательной средой для разработки множества рекомендаций, носящих характер внешних манипуляций, в лучшем случае маскирующих конфликтную природу любого взаимодействия, как внешнего так и внутреннего.
76. стереотипов конфликтной боязни (конфликтофобии).

### **1.11. ПОЛОВОЗРАСТНАЯ СПЕЦИФИКА КОНФЛИКТА**

<...>

*Конец текста*