

§ 26. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

ЗАДУМАЕМСЯ

Конфликт — это всегда плохо? Почему в наши дни чаще говорят и пишут о повышении эффективности в конфликтах, чем о сотрудничестве?



ВСПОМНИМ

Какими бывают конфликты? Из-за чего происходят конфликты? Какие особенности личности могут проявляться в конфликтных ситуациях?



Конфликты в зеркале науки

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с конфликтами разного рода. Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение, распря, разногласие. Проблематику конфликтов изучают различные науки: социология, политология, социальная психология, педагогика, юриспруденция, философия, логика и другие. На основе междисциплинарных исследований конфликта появилась и развивается самостоятельная область знания — конфликтология, изучающая содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, управления и регулирования конфликтов. В разных науках даётся множество различных определений понятия «конфликт», каждое из которых раскрывает какой-либо аспект этого сложного, многогранного явления. Социальная психология акцентирует внимание на поведенческой составляющей участников конфликта и на тех субъективных, внутренних переживаниях, которые они испытывают.

Конфликт долго противопоставлялся эффективному общению, а понятие конфликта несло в себе негативный оттенок, поскольку он связан с противоборством, противостоянием. Относительно новым для научного исследования подходом является рассмотрение конфликта как источника внутреннего развития личности, группы, целостного социального явления.

По отношению к участникам конфликта выделяется четыре их типа: внутриличностный; межличностный; между личностью и группой; межгрупповой конфликт.

Наиболее распространённым типом конфликта является **межличностный конфликт** — конфликт, который возникает как противоборство двух или более людей, обусловленное разнонаправленными целями, мотивами, позициями, интересами. В этом случае каждая сторона стремится получить результат для себя и помешать успеху другого.

Межличностные конфликты охватывают практически все сферы человеческих отношений — трудовую, семейную, учебную, общественную.

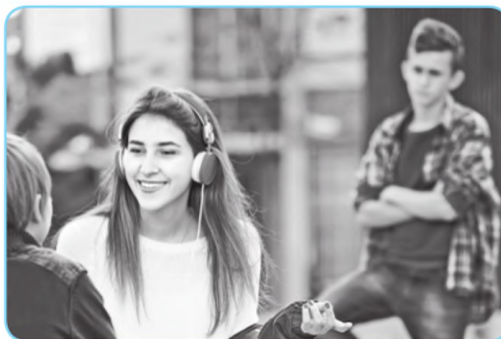
Структура и динамика межличностного конфликта

Рассмотрим два наиболее известных представления о структуре конфликта, предлагаемых в современных исследованиях.

Первое из них исходит из признания в структуре конфликта существования:

- конфликтной ситуации — основы для конфликта;
- объекта конфликта — того, чем хотят овладеть оппоненты (власть, авторитет, должность и т. д.);
- участников (оппонентов) — «носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов и т. д.).

РАССМОТРИМ ИЗОБРАЖЕНИЯ



Где происходят конфликтные ситуации? Какую сферу человеческих отношений представляет каждая из них? Кто выступает в качестве конфликтующих сторон?

Для того, чтобы ситуация из потенциально возможного конфликта переросла в реальный конфликт, необходим *инцидент* — открытое столкновение противоборствующих сторон, целью которого является получение позитивного результата только для одной стороны. На уровне обыденного сознания конфликт чаще всего ассоциируется именно с инцидентом, когда борьба соперников входит в открытую фазу, т. е. столкновение прямо или косвенно протекает в форме конфликтного взаимодействия. Усилия оппонентов направлены, с одной стороны, на достижение поставленных целей, а с другой — на то, чтобы препятствовать противнику в удовлетворении его потребностей и интересов. Таким образом, участники конфликта руководствуются установкой — «выиграть, победить», «не проиграть». В этом контексте конфликтная ситуация может рассматриваться как потенциальная зона, в которой ещё возможна профилактика конфликта или его разрешение в более безопасных формах по сравнению с разрешением ситуации после начала инцидента, в процессе открытой борьбы.

Другой вариант структуры конфликта включает участников конфликта (стороны), условия протекания и стратегии поведения в конфликте, опирающиеся на имеющиеся у участников до начала инцидента образы конфликтных ситуаций, а также исход конфликтных действий, который напрямую зависит от выбора стратегии поведения.

Исследователи сходятся на том, что межличностный конфликт всегда предполагает наличие как минимум двух противоположно настроенных участников (оппонентов), у которых существуют разные цели и задачи, разное восприятие ситуации. Оппоненты обычно вступают в непосредственное взаимодействие из-за объекта конфликтования. Это взаимодействие иногда носит характер прямого столкновения. Конфликт после острой фазы приходит к какому-то исходу, правда, не всегда к такому, какого ожидают оппоненты.

АНАЛИЗИРУЕМ ФАКТЫ

Исследования показывают, что латентный (скрытый) период межличностного конфликта в 6–8 раз продолжительнее его активного проявления. Время на «остывание» до обычного состояния участников конфликта в 12–16 раз превышает собственно время конфликта. Реально конфликт занимает в 20 раз больше времени, чем его внешнее проявление.

Можно ли сделать на основе этих данных вывод о реальной возможности выявления конфликта до его вступления в активную стадию и необходимости предотвращения его последствий?

Динамика конфликта традиционно рассматривается как последовательная смена четырёх стадий.

На первой стадии возникает объективная конфликтная ситуация. На второй стадии объективная ситуация осознаётся в качестве таковой хотя бы одним из участников. В этом случае имеется необходимое основание для того, чтобы говорить о наличии конфликта. На третьем этапе происходит переход к конфликтному взаимодействию. Конфликтное поведение усиливает эмоциональную вовлечённость, обостряет эмоциональный фон. Часто этот фон носит негативный характер из-за того, что действия, направленные на достижение своих целей и на противодействие другой стороне, вызывают обиды, недовольство, огорчения. Наконец, на четвёртой фазе происходит полное или частичное разрешение конфликта. Полное разрешение включает устранение объективных противоречий, составляющих основу конфликта, а также субъективную удовлетворённость оппонентов от его исхода. Частичное разрешение конфликта появляется тогда, когда имеется субъективная удовлетворённость при сохранившихся объек-

тивных противоречиях либо при сохранении субъективной неудовлетворённости хотя бы одной из сторон при исчезновении объективных причин противоречий.

Представленная таким образом динамика конфликта развивается линейно: каждая фаза сменяется последующей.

АНАЛИЗИРУЕМ СХЕМУ



На основе схемы опишите динамику конфликта литературных героев (на выбор: Гринёв / Швабрин; Онегин / Ленский; Печорин / Грушницкий; Чацкий / Молчалин; П. П. Кирсанов / Базаров).

Поведение личности в конфликте

Вам уже известно, что всё многообразие видов межличностного взаимодействия психологами принято разделять на два противоположных типа: *кооперацию* (сотрудничество) и *конкуренцию* (соперничество). Эти типы взаимодействия могут проявляться в любом общении, не только в конфликтном.

Выделяют несколько моделей поведения личности в конфликте.

Основные модели поведения личности в конфликте

Модель поведения	Поведенческие характеристики
Конструктивная	Стремится уладить конфликт Нацелена на поиск приемлемого решения Отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику Открыта и искренна В общении лаконична и немногословна
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта Постоянно принижает партнёра Негативно оценивает его личность Проявляет подозрительность и недоверие к сопернику Нарушает этику общения
Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам Непоследовательна в оценках, суждениях, поведении Легко соглашается с точкой зрения соперника Уходит от острых вопросов

Какая модель представляется вам оптимальной? Почему?

От чего зависит выбор модели поведения конкретного человека в ситуации межличностного конфликта? Во-первых, от ценностей и ценностных ориентаций личности. Так, для человека, демонстрирующего конструктивную модель поведения и воспринимающего партнёра по взаимодействию в конфликте как существо, равное себе, типична стратегия сотрудничества. Преобладающими установками сотрудничающей личности является готовность удовлетворять интересы обеих сторон в совместной деятельности, понимать внутренний мир другого человека, принимать других людей такими, какие они есть, без стремления изменить, переделать их; обращать внимание на позитивные проявления оппонента, снижая роль негативных; готовность к мирутворчеству, компромиссу. Среди проявляемых качеств — уверенность в себе, уважение, доверие, открытость, готовность прощать.

Помогают конструктивно разрешать конфликты развитые способности самоконтроля и саморегуляции эмоциональной сферы. Например, преодоление раздражения или страха влияет на изменение позиции, отношения, понимания оппонента и ситуации в целом. Творческий поиск возможностей и альтернатив способствует выходу за рамки конфликта в более широкий контекст, отыскивается не просто правильное решение, но единственно возможное и наилучшее для данных условий.

Кроме того, личности, ориентированной на сотрудничество в конфликтной ситуации, помогают коммуникативные способности — они дают возможность установления и поддержания контакта, понимания позиции другого, управления эмоциями, содействия уменьшению сопротивления оппонента, проявлению умения слушать и др.

АНАЛИЗИРУЕМ СИТУАЦИЮ

Марина заявила, что она личность совершенно неконфликтная, потому что никогда не станет активно и без особого приглашения продвигать своё мнение, но сумеет его представить и защитить, если потребуется. Она утверждает, что беззубость — абсолютно не синоним неконфликтности. Неконфликтность — это НЕ отсутствие своего мнения или неумение и нежелание его выразить, а отсутствие агрессивности, т. е. неконфликтность связана со сдержанностью эмоций и умением себя вести.

Выскажите своё отношение к позиции Марины.

Рассмотрим теперь, какие особенности характеризуют личность, склонную к деструктивному, конфронтационному поведению.

В психологии существует специальное понятие «конфликтотенная личность», т. е. такая, которая в любых обстоятельствах создаёт вокруг себя проблемные, конфликтные ситуации и взаимоотношения. Убеждения «конфликтотенной» личности основываются на уверенности в том, что «все люди злы» и являются потенциальными врагами, которых следует либо обвести вокруг пальца, либо победить. Природа человека рассматривается как изначально негативная, в которой низменные инстинкты стремятся взять верх.

Ценности такой личности отличает высокая степень жёсткости, упрямства, консерватизма. Они приобретают характер непреложных истин, догматических понятий, даже если эти ценности тормозят развитие. Интересы её связаны прежде всего с удовлетворением потребности в самоутверждении. Эмоционально-волевые установки нацелены на сохранение существующих условий, избегание изменений, отказ от работы над собой. Межличностные отношения характеризуются неприятием других людей такими, какие они есть; стремлением изменить окружающих; недоверием, отрицанием, неуважением, закрытостью; напористостью, стремлением доминировать, победить.

Личностные качества людей конфликтного типа могут включать излишнюю критичность, прямолинейность, настойчивость, эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение, неадекватность самооценки, упрямство, несдержанность, авторитарность и даже агрессивность. Для этих людей важен «конфликт ради конфликта». Реальный результат подменяется приобретением психологической выгоды — самоутверждением за

счёт других, поддержанием и укреплением собственного образа-«Я», освобождением от отрицательных эмоций и т. п. («У меня плохое настроение, пусть и у других оно испортится»). Такая личность не только ограничивает собственное развитие, полное проявление своих возможностей и способностей, но также оказывает значительное деструктивное влияние на участников и свидетелей конфликтного взаимодействия. Примером конфликтной личности может служить мачеха Золушки из сказки Е. Л. Шварца или Король из сказки «Обыкновенное чудо» того же автора. Мачеха сетовала, что королевство маловато, но она готова поспорить со всеми соседними королевствами. Король свою конфликтность оправдывал плохой наследственностью.

Конформистская модель поведения личности в конфликте предполагает пассивность и склонность к уступкам. Здесь проявляются непоследовательность в оценках и суждениях, уход от обсуждения, соглашательство. При таком варианте человек с лёгкостью соглашается с точкой зрения оппонента и избегает «острых углов». По сути конформистская модель является деструктивной. Однако этот вариант поведения может иметь и положительный аспект. Такое возможно в том случае, когда причина конфликта носит несущественный характер. В подобной ситуации конформистская модель приведёт к скорейшему разрешению спора.



Проведите опрос одноклассников об их предпочтениях в поведении в конфликтных ситуациях. Подготовьте выступление по теме «Уроки пережитых конфликтов: поведение, которое мы выбираем».

Как успешно разрешать конфликты

Большинство конфликтологов полагают, что практически каждый конфликт можно разрешить рационально и конструктивно. Современные психологи разработали множество практических рекомендаций, курсов, специальных тренинговых программ, целью которых является развитие коммуникативной компетентности, навыков общения, разрешения конфликтов, ведения переговоров. Пути конструктивного разрешения конфликта являются переговоры, помощь посредника, представительство, миротворчество (примирение сторон).

Для конструктивного разрешения конфликта необходимо ясно представить его суть: из-за чего он существует, в чём предмет спора, какое противоречие лежит в его основе. Затем необходимо разобраться, кто является истинным участником конфликта, кого он касается непосредственно. Следующим шагом должно стать определение позиций, интересов участников относительно предмета спора. Не последнюю роль играет знание эмоциональных установок и отношений участников друг к другу. Имея всю информацию и хорошо обдумав её, можно выбрать стратегию действия и реализовать её на деле.

Дополнительно полезно дать себе ответы на ряд вопросов. Во-первых, чему может научить конфликт. Возможно, в ходе конфликта стороны смогут лучше узнать друг друга, включая лиц, у которых обнаружались серьёзные расхождения во взглядах. Или понять, что «худой мир лучше доброй ссоры», или что ничего хорошего в результате столкновения не будет ни для одной стороны.

Полезно также спросить самого себя, готовы ли вы поддерживать равноправные отношения, стремитесь ли быть объективными и отделять проблему от личности, пытаетесь ли понять, какие потребности и интересы скрываются за позицией другой стороны. Пожалуй, в этом случае особенно важна ясность понимания существа и причин конфликта. Если конфликт принимает острую форму, решите, готовы ли вы стать партнёром для другой стороны и обсуждать разногласия, есть ли у вас желание разрабатывать новые варианты решений, искать альтернативы и возможности, находить пути сотрудничества и кооперации.

Если вы готовы преобразовать конфликт в сотрудничество, используйте четырёхшаговый метод.

1. Найдите время для беседы с оппонентом и определите основные правила, которые помогут понять друг друга.
2. Подготовьте условия — место, время, обстоятельства, помогающие развитию диалога.
3. Определите основную проблему, разделите её на ряд подпроблем и обсудите возможные решения, начиная с самых простых.
4. Заключите договор или конкретное соглашение, лучше в письменном виде, поскольку со временем информация искажается и забывается, и это может стать источником нового конфликта.

АНАЛИЗИРУЕМ ИНФОРМАЦИЮ

Десятиклассники одной из школ нашли в Интернете советы по предотвращению конфликтов и собрали их в памятку.

1. Конфликт легче предотвратить, чем погасить. И если вы хотите осуществить профилактику конфликтов и не провоцировать их своим поведением, научитесь описывать факты, наблюдения, не давая им оценки.
2. Научитесь корректно выразить свои позитивные и негативные чувства. Помните, что у конфликта две стороны.
3. Проявляйте доброжелательность, выдержку и спокойствие.
4. Не стремитесь победить во что бы то ни стало.
5. Старайтесь высказывать своё мнение так, чтобы вас услышали, и выслушивать оппонента так, чтобы он убедился, что вы поняли его.
6. Чаще ставьте себя на место другого человека, управляйте своими эмоциями, умейте прощать.

Проранжируйте советы по степени их эффективности на ваш собственный взгляд. Обоснуйте получившуюся последовательность.

ПОДВЕДЁМ ИТОГИ

1. Без конфликтов невозможно представить себе отношения между людьми. Важно понимать, что позитивные конфликты способствуют развитию этих отношений. Негативные конфликты часто являются следствием «конфликтной неграмотности», неумением вовремя понять его истоки, непосредственные причины, мотивы и чувства других людей.
2. Изучая конфликты как способ развития отношений между людьми, постарайтесь освоить стратегии, которые наиболее полезны для сохранения и развития межличностных связей.

РАБОТА С ИСТОЧНИКОМ

...В зависимости от причин конфликта и от способов конфликтного поведения оппонентов, межличностный конфликт можно урегулировать следующими стратегиями.

Уход от разрешения конфликта, когда одна из сторон как не замечает возникших противоречий. ...Один из субъектов воздерживается от конфликта и старается не говорить о нём. ...Целесообразно данную стратегию применять, когда необходим временный выход из ситуации или когда вопрос не имеет большого значения.

Приспособление — один из субъектов соглашается с предъявленными ему претензиями (но только в данный момент) либо стремится оправдать себя и не расстраивать оппонента. ...Ему важнее сохранить мир. ...Целесообразно данную стратегию применять для получения социального уважения или когда вопрос не имеет большого значения.

Компромисс — взаимные уступки... В этом случае требования обоих субъектов будут частично удовлетворены. Однако ни одна из сторон не получит полного удовлетворения... Целесообразно данную стратегию применять, когда вопрос не очень важен, когда времени не хватает или когда другие способы решения не эффективны.

Сотрудничество и взаимодействие в процессе устранения причин конфликта путём совместного разрешения проблемы. ...Партнёры приобретут взаимные выгоды. Целесообразно данную стратегию применять всегда, когда это возможно.

Соперничество, или подавление противоположного субъекта конфликта путём принуждения силой (или угрозой применения силы). Один из субъектов в этом случае занимает позицию: «Я добьюсь своего, независимо от того, что мне придётся сделать». Данную стратегию целесообразно применять в крайних неотложных случаях, когда это главный вопрос благополучия и нет времени на применение других стратегий.

(Зеленков М. Ю. Социальная конфликтология [базовый курс])

Вопросы и задания: **1.** Какие стратегии действия в конфликтах описывает автор? **2.** Можно ли найти нечто общее во всех стратегиях? **3.** Чем отличаются стратегии с позиций выигрыша для сторон взаимодействия? **4.** Согласны ли вы с тезисом, что сотрудничество целесообразно применять всегда, когда это возможно? Обоснуйте свою позицию. **5.** Приведите собственные примеры, иллюстрирующие каждую из представленных в тексте стратегий.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Какой конфликт называется межличностным? Какие ещё типы конфликтов можно выделить, исходя из состава участников? **2.** В каких сферах социальных отношений могут происходить межличностные конфликты? **3.** Какова структура межличностного конфликта? Почему важно её понимать? **4.** Опишите динамику межличностного конфликта. **5.** От чего зависит поведение личности в конфликте? Какие особенности «конфликтотенной» личности мешают его конструктивному разрешению? **6.** Что необходимо для конструктивного разрешения конфликта?

ЗАДАНИЯ

- 1.** «Нет повести печальнее на свете, чем повесть о Ромео и Джульетте». Попробуйте описать сюжет трагедии У. Шекспира, используя знания о структуре и динамике конфликта.
- 2.** Вспомните из своего опыта случай, когда вас не поняли и это привело к конфликту.
Каковы причины непонимания? Расскажите эту же историю от лица другой стороны, обращая внимание на чувства оппонента. Как стоило изменить ситуацию, чтобы конфликта не произошло?
- 3.** Существует мнение, что конфликт всегда подобен порочному кругу, разорвать который невозможно.
Каково ваше мнение по этому вопросу? Приведите аргументы.
- 4.** Вспомните басню И. А. Крылова «Лебедь, Щука и Рак».
Как вы думаете, в чём причина проигрыша в ней конфликта? Могли ли иметь место конструктивный вариант поведения героев басни?
- 5.** Рассмотрите и опишите ещё один вариант поведения сказочного героя в ситуации конфликта. Майскому жуку из сказки «Дюймовочка» вначале очень понравилась маленькая красавица. Потом к нему пришли с визитом другие майские жуки, которые жили на том же дереве. Им девочка совсем не понравилась: «У неё только две ножки! Жалко смотреть! Какая у неё тонкая талия! Фи! Она совсем как человек! Как некрасиво!» — сказали в один голос все жуки женского пола. Май-

ский жук, который принёс Дюймовочку, тоже вдруг нашёл, что она безобразна, и не захотел больше держать её у себя.

Какая модель представлена в данном примере? Насколько она типична? Можно ли считать её эффективной?

6. Подготовьте выступление на тему «О пользе конфликта», подобрав примеры из произведений литературы или кинофильмов.
-

