

Конфликт и пути его решения

Характеристика конфликтов в психологической литературе

Понятие «конфликт» характеризуется исключительной широтой содержания и употребляется в разнообразных значениях. Самым общим образом конфликт можно определить как «предельный случай обострения противоречия». Психологи также подчеркивают, что такое трудно разрешимое противоречие связано с острыми эмоциональными переживаниями

Типология социального конфликта, указывает К.Левин, зависит прежде всего от выбранного критерия. Например, в зависимости от разрешаемости конфликтного противоречия выделены полностью разрешаемые конфликты, частично разрешаемые и не разрешаемые, которые поддаются только регулированию. По количеству субъектов конфликты классифицируются на межличностные, межгрупповые. Особо выделен внутриличностный конфликт

Рассмотрим более подробно особенности межличностных конфликтов.

Личность формируется и развивается в сложном и многогранном процессе взаимодействия с социумом, в системе общественных отношений, среди которых наиболее значительными для нее являются отношения с другими личностями, т.е. межличностные отношения. В процессе взаимодействия с другими людьми, указывает Е.М. Бабосов, проявляются две основных тенденции - устойчивость, стабильность ее позиций, установок, оценок, действий, с одной стороны, и их изменчивость - с другой

В процессе взаимодействия этих полюсов человек адаптируется к окружающей социальной среде, к особенностям существующих в ней межличностных отношений. Разумеется, масштабы, способы, особенности адаптационного процесса зависят как от специфики социальной среды, так и от внутреннего мира самой данной личности. В разворачивании этого процесса она может (в зависимости от его успешности) испытывать либо удовлетворенность, положительное отношение к окружающим и их приятие, чувство социального комфорта, либо, напротив, неудовлетворенность и фрустрированность, тревожность, отрицательное отношение к окружающим. Если в первом случае межличностные отношения развиваются преимущественно по типу сотрудничества, товарищества, а нередко и дружбы, то во втором гораздо чаще возникают ситуации соперничества, конфликтности, т.е. возникают межличностные конфликты.

Межличностные конфликты исследователи рассматривают как столкновения личностей в процессе их взаимоотношений. Такие столкновения могут происходить в различных сферах и областях (экономической, политической, производственной, социокультурной, бытовой и т. д.). Причины таких столкновений бесконечно многообразны (от удобного места в общественном транспорте до президентского кресла в государственных структурах). Как и в других социальных конфликтах, здесь можно говорить об объективно и субъективно несовместимых, или противоположных (взаимоисключающих) интересах, потребностях, целях; ценностях, установках, восприятиях, оценках, мнениях, способах поведения и т. д.

Объективные факторы, по мнению Н.В. Гришиной, создают потенциальную возможность для возникновения конфликта. Например, появившаяся вакантная должность руководителя подразделения может стать причиной конфликта между двумя сотрудниками, если оба претендуют на эту должность. Условно объективными также можно считать сложившиеся на

момент начала конфликта общественные (безличные) отношения между потенциальными участниками конфликта, например, их статусно-ролевые позиции

Субъективные факторы в межличностном конфликте складываются на основе индивидуальных (социально-психологических, физиологических, мировоззренческих и др.) особенностей личностей. Эти факторы в наибольшей степени определяют динамику развития и разрешения межличностного конфликта и его последствия

Межличностные конфликты возникают как между впервые встретившимися, так и между постоянно общающимися людьми. И в том, и в другом случае важную роль во взаимоотношениях играет личное восприятие партнера или оппонента.

Адекватному восприятию человека другим нередко мешают уже сложившиеся стереотипы. Например, у человека сложилось предвзятое представление о чиновнике, как о бездушном бюрократе, волокитчике и т.д. В свою очередь, у чиновника тоже может сформироваться негативный образ просителя, незаслуженно добивающегося для себя особых льгот. В общении этих личностей будут взаимодействовать не реальные люди, а стереотипы — упрощенные образы определенных социальных типов. Стереотипы складываются в условиях дефицита информации как обобщения личного опыта и предвзятых представлений, принятых в обществе или в определенной социальной среде. Примерами стереотипов могут быть высказывания типа: «все продавцы ...», «все мужчины...» и т.п.

Сформировавшийся, возможно ложный, образ другого может серьезно деформировать процесс межличностного взаимодействия и способствовать возникновению конфликта.

Препятствием на пути к нахождению согласия между индивидами, считает Т.С. Сулимова, может стать негативная установка, сформировавшаяся у одного оппонента по отношению к другому. Установка — готовность, предрасположенность субъекта действовать определенным образом. Это определенная направленность проявления психики и поведения субъекта, готовность к восприятию будущих событий. Она формируется под воздействием слухов, мнений, суждений о данном индивиде (группе, явлении и др.) [40, с.46]. Например, предприниматель предварительно договорился о встрече со своим коллегой из другой фирмы для заключения важного делового соглашения. В ходе подготовки к встрече он услышал от третьих лиц негативные отзывы о деловых и этических качествах предполагаемого партнера. На основании этих отзывов у предпринимателя сформировалась негативная установка и встреча может либо не состояться, либо не дать ожидаемых результатов.

В конфликтных ситуациях негативная установка углубляет раскол между оппонентами и затрудняет урегулирование и разрешение межличностных конфликтов.

Нередко причинами межличностных конфликтов, указывают А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов, становится недоразумение (неправильное понимание одного человека другим) Это происходит из-за разных представлений о предмете, факте, явлении и т. д. «Мы часто ожидаем, — пишет Максвелл Мольц, — что окружающие будут реагировать на те же самые факты или обстоятельства так же, как и мы, делая те же самые выводы. Мы забываем, ... что человек реагирует не на реальные факты, а на свои представления о них» Представления у людей бывают разные, порой диаметрально противоположные и этот факт надо принимать как вполне естественное явление, не конфликтовать, а попытаться понять других.

Взаимодействуя с людьми, человек защищает прежде всего свои личные интересы и это вполне нормально. Возникающие при этом конфликты представляют собой реакцию на препятствия достижению целей. И от того насколько значимым для конкретного индивида

представляется предмет конфликта, во многом будет зависеть и его конфликтная установка — предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом. Она включает цели, ожидания и эмоциональную ориентацию сторон.

В межличностном взаимодействии, отмечает Е.Н. Иванова, важную роль играют индивидуальные качества оппонентов, их личная самооценка, саморефлексия, индивидуальный порог толерантности, агрессивность (пассивность), тип поведения, социокультурные различия и т.д. Существуют понятия межличностной совместимости и межличностной несовместимости. Совместимость предполагает взаимное принятие партнёров по общению и совместной деятельности. Несовместимость — взаимное неприятие (антипатию) партнеров, основанное на несовпадении (противостоянии) социальных установок, ценностных ориентации, интересов, мотивов, характеров, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик субъектов взаимодействия

Межличностная несовместимость может стать причиной эмоционального конфликта (психологического антагонизма), который является наиболее сложной и трудно разрешаемой формой межличностного противоборства.

Выделяются следующие практические способы изучению конфликта

экспериментальное конструирование конфликта, преимущественно в лабораторных условиях

личностные опросники и тесты, а также варианты социометрии;

исторический (ретроспективный).

При экспериментальном конструировании конфликта, преимущественно в лабораторных условиях, за основу берутся конфликтные игры и их модификации, конфликтные ситуации, моделирующие реальные жизненные столкновения. Подобные исследования конфликтов связаны с большими трудностями организационного плана. Во-первых, некоторые из них неприемлемы с нравственной точки зрения. Во-вторых, на основе простых, в значительной степени управляемых, конфликтов нельзя делать выводы применительно к жизненным реальным ситуациям (так как нет никакой уверенности, что взаимосвязи, выявленные в игровой ситуации, проявятся также в реальных конфликтах). В-третьих, в эксперименте чрезвычайно трудно смоделировать мотивацию, которая характерна для реального конфликта и является определяющей для многих параметров конфликта.

С помощью личностных опросников конфликт изучается через напряженность во взаимоотношениях, предрасположенность к агрессивному поведению различных лиц, наличие микрогруппы с отрицательной направленностью. К недостаткам данного подхода можно отнести: за рамками такого исследования остается конфликт как социально-психологическое явление, возникающее в процессе взаимодействия людей; причины конфликта не раскрываются; информация, получаемая от респондента, «приглаживается» самим респондентом; личностные особенности (например, склонность к ригидному или агрессивному поведению в отношениях с другими людьми) подвергается ситуативному изменению

При историческом или ретроспективном способе изучения конфликта происходит описание конкретных конфликтных ситуаций, уже имевших место (проводится анализ действий участников, объекта, причин, способов и приемов взаимодействия, исход и т.д.). Хотя данный подход более социологичен, чем психологичен, при умелой формулировке вопросов он в

значительной мере позволяет воссоздать социально-психологическую картину конфликта. Однако подобные методы не лишены недостатков. Во-первых, очень многое зависит от того, кто описывает конфликт, так как вольно или невольно он занимает определенную позицию в анализируемой ситуации, а это снижает достоверность информации. Во-вторых, многое зависит от охвата вопросами всех характеристик конфликта. Возможно упущение важных характеристик, причин, которые привели к конфликту, его динамики, последствий из-за использования различных методов (бесед, интервью, анализ документов, анкетирования), что создает трудности в систематизации информации. В-третьих, за всеобъемлющим и комплексным описанием конфликтов теряется объяснение и поиск существенных связей, что, в конце концов, самое важное в подобных исследованиях конфликта

В развитии межличностного конфликта необходимо учитывать также влияние социальной и социально-психологической среды. Например, конфликты между кавалерами в присутствии дам бывают особенно жестокими и бескомпромиссными, так как в них затрагиваются честь и достоинство оппонентов

Таким образом, конфликт можно определить как «пределный случай обострения противоречия». Межличностные конфликты как один из видов социальных конфликтов принято определять как столкновение личностей в процессе их взаимоотношений. Причинами межличностных конфликтов являются как объективные, так и субъективные факторы, складывающиеся на основе индивидуальных особенностей личностей.

1. Возникновение и осознание объективной конфликтной ситуации.

В большинстве случаев конфликт порождается объективной конфликтной ситуацией, отражающей стремление одной из сторон к достижению некоторого желаемого для нее состояния, при этом объективная конфликтность ситуации не осознается сторонами.

Конфликт относится к тому типу ситуаций, к которому применима теория Томаса об определении ситуации. Ее приложение к конфликтам означает, что если человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом, ибо в своих дальнейших действиях в данной ситуации он основывается на этом определении, на том значении, которое он ей придает, соответственно развивая конфликтное взаимодействие, оценивая действия партнера, выбирая соответствующие стратегии поведения.

«Определение ситуации» представляет собой теоретический конструкт, используемый нами для обозначения результата восприятия (построения образа) ситуации и ее интерпретации («объяснения»). В возникновении конфликтов именно соответствующее определение ситуации играет решающую роль. Использование концепта «определение ситуации» в анализе генезиса конфликтов позволяет ввести четкие разграничения между часто смешиваемые понятиями «конфликт», «конфликтная ситуация», «противоречие», «противоречивая ситуация», отведя последним статус реальной объективной ситуации, а конфликту – содержание «определенной как конфликтной» ситуации, что, собственно, и является пусковым механизмом возникновения конфликта с последующим развитием конфликтного взаимодействия (в его различных модификациях). Тем самым «участники социального взаимодействия выступают как активные субъекты, которые не просто попадают в ситуации, но и в определенном смысле «создают» их» [

Однако нередко конфликтность образов возникает в том случае, когда объективная основа конфликта отсутствует. Л.А. Петровская отмечает следующие варианты отношений между идеальными картинками и реальностью:

Адекватно понятый конфликт. Конфликтная ситуация объективна, стороны правильно оценивают существо реального конфликта, т.е. дают объективную трактовку происходящего.

Неадекватно понятый конфликт. При неадекватности понимания происходящего конфликтная ситуация реальна, и стороны ее осознают, но их понимание ситуации не вполне соответствует действительности.

«Ложно непонятый» конфликт. Здесь объективная конфликтная ситуация существует, но не осознается сторонами. В этом случае нет конфликта как социально-психологического явления, поскольку психологически для сторон не существует.

Ложно понятый. Под ложным пониманием конфликта отсутствует объективно конфликтная ситуация, а стороны склонны расценивать свои отношения как конфликтные. Конфликтность отсутствует объективно и на уровне осознания.

Кроме того, осознание ситуации как конфликтной всегда сопровождается эмоциональным состоянием, которое оказывается включенными в динамику любого конфликта, активно влияя на его течение и результат.

Все конфликты требуют внутренней переработки, которая зависит от отношения личности к конфликтам

упорствование в своей позиции;

игнорирование отрицание наличия объективного противоречия, служащего основой конфликта;

компромиссное решение, учитывающее интересы всех конфликтующих сторон;

творческое разрешение, позволяющее в той или иной степени устранить само исходное противоречие.

Первые две стратегии близки по своей сути; различия состоят в том, что в случае упорствования базовое противоречие осознается и его разрешение субъект ищет на пути убеждения оппонентов в правильности его аргументации. В случае же игнорирования само противоречие считается несущественным и, следовательно, неразрешимым с помощью рациональной аргументации. Компромисс представляет собой механистический путь разрешения конфликта. Он снимает его остроту, но не уничтожает лежащего в основе противоречия. Творческий акт – диалектический анализ и снятие противоречия путем поднятия на новый уровень его рассмотрения и нахождение нового контекста, в котором исходная несовместимость перестает существовать (например, нахождение принципиально новой формулы соглашения, не основывающейся на требованиях, которые выдвигались сторонами, но основывающейся на интересах, выражением которых эти требования являются).

Таким образом, первая стадия развития конфликта характеризуется накоплением и обострением противоречий в системе межличностных или групповых отношений. Причиной этого является резкое расхождение интересов, ценностей и установок конфликтантов, что приводит к социальной напряженности, это становится причиной закрепления психологических барьеров и негативных стереотипов, препятствующих нормальному общению, способствует экстраполяции, переносу конфликтных интересов из сферы деловых отношений в личную и наоборот

2. Конфликтное поведение, взаимодействие.

Его можно определить как действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижения противостоящей стороной ее целей, намерений и др. Для этой стадии необходимо не только обоснование и принятия решения, но и установка на «борьбу», состояние психической готовности к ней, что формирует последующие действия. Причем это уже обоюдноразнаправленная система негативно эмоционально окрашенных действий, затрудняющих взаимодействие.

Необходимо отметить, что реакция или взаимодействие субъектов конфликта может осуществляться на трех уровнях: «мы-мы», «мы - группа», «группа-группа». Разрешается же конфликт только на уровне «мы-мы». Некоторые авторы считают необходимым обозначить еще два уровня: «я - ты» и «я - вы».

По мнению Гришиной Н.В. решающую роль в выборе того или иного типа конфликтного взаимодействия играет опыт прежнего взаимодействия участников ситуации, опыт из отношений

Сотрудничество развивается на основе прежнего позитивного опыта участников конфликта, связанного с их успешным взаимодействием; кооперация развивается на основе опыта прежних разногласий, которые не были успешно преодолены, и закрепились у участников ситуации в виде опыта «недоговоренности»; конкуренция связана с опытом негативного взаимодействия, включавшего негативные эмоциональные компоненты – неприязнь, враждебность и т.д., актуализирующиеся в новой ситуации и превращающие ее в новый этап «борьбы» между индивидами.

3. Разрешение конфликта.

В стадии завершения конфликта выделяют следующие состояния

полное разрешение;

мнимый выход из конфликта;

возврат к состоянию готовности к конфликту;

спад, переход в хроническое состояние.

Намечается тенденция к нормализации конфликта и ликвидация его так называемого, подобного происходит либо вследствие явной победы одной из сторон, опасений противника понести чрезмерный урон.

Здесь требуются профилактические меры для нейтрализации, снятия стресса. Очевидно, что полное разрешение конфликта подразумевает не только решение предметной проблемы, но и нормализацию эмоционально-волевой сферы человека.

В литературе по проблемам конфликтов различные виды взаимодействия сторон обсуждаются в контексте трех принципиальных возможностей: борьбы, ухода или переговоров. Меньше внимания при этом уделяется варианту отказа от конфликтного взаимодействия, поскольку он фактически означает прекращения конфликта.

Силовые методы, объединяемые собирательным понятием «борьбы», имеют свою историю и культурные детерминанты. Однако разрушительные последствия «борьбы» на протяжении

истории всего человечества, особенно в XX веке, привели к появлению движения, направленного на развитие «миролюбия» и навыков «мирного» разрешения конфликтов.

Выделяют пять уровней конфликтов в организации

внутри личности,

между личностями,

внутри группы,

между группами,

внутри организации.

Эти уровни тесно связаны между собой. Например, внутриличностный конфликт может заставить индивида действовать агрессивно по отношению к другим и вызвать тем самым межличностный конфликт.

Внутриличностный конфликт случается внутри индивида и часто является конфликтом целей или конфликтом взглядов. Конфликтом целей он становится тогда, когда индивид выбирает и пытается достигнуть взаимоисключающих целей. Внутриличностный конфликт становится конфликтом взглядов, когда индивид признает несостоятельность своих мыслей, расположений, ценностей или своего поведения в целом.

Межличностный конфликт вовлекает двух или более индивидов, если они воспринимают себя как находящихся в оппозиции друг к другу с позиций целей, расположений, ценностей или поведения. Ершов А.А. дополняет: распространение конфликта на все взаимоотношения конфликтующих сторон и возникновение склонности к категоричному восприятию оппонента [Это наиболее часто возникающий в организациях и рассматриваемый в литературе тип конфликта. Его проявлениями являются: борьба за ограниченные ресурсы, рабочую силу, капиталовложения, инвестиции между подразделениями; борьба за одну должность. Другой формой межличностного конфликта являются столкновения личностей, обладающих различными чертами характера, темперамента, ценностными ориентациями, которые в силу противоположных целей не в состоянии ладить друг с другом. Возникновение определяется: личностным своеобразием членов коллектива, отношением личности к ситуации, психологическими особенностями членов коллектива, трудовым процессом и производственной ситуацией.

Внутригрупповой конфликт является не просто суммой межличностных конфликтов, а столкновением между частями или всеми членами группы, влияющим на групповую динамику и результаты работы группы в целом. Производственные, социальные и эмоциональные процессы внутри группы влияют на появление причин и путей разрешения внутригрупповых конфликтов. Часто внутригрупповой конфликт возникает в результате изменения баланса сил в группе: смена руководства, появление неформального лидера, развитие групповщины.

Межгрупповой конфликт представляет собой противостояние или столкновение двух или более групп в организации. Такое противостояние может носить профессионально - производственную, социальную или эмоциональную основы. Обычно такие конфликты носят интенсивный характер и при неправильном управлении ими не дают ни одной из групп выигрыша. Переход межгруппового конфликта в эмоциональную стадию разрушающе действует не только на вовлеченные в него группы, но и на организацию в целом и на каждого индивидуального участника в отдельности. Развитие внутригруппового конфликта приводит к внутри организационному конфликту.