

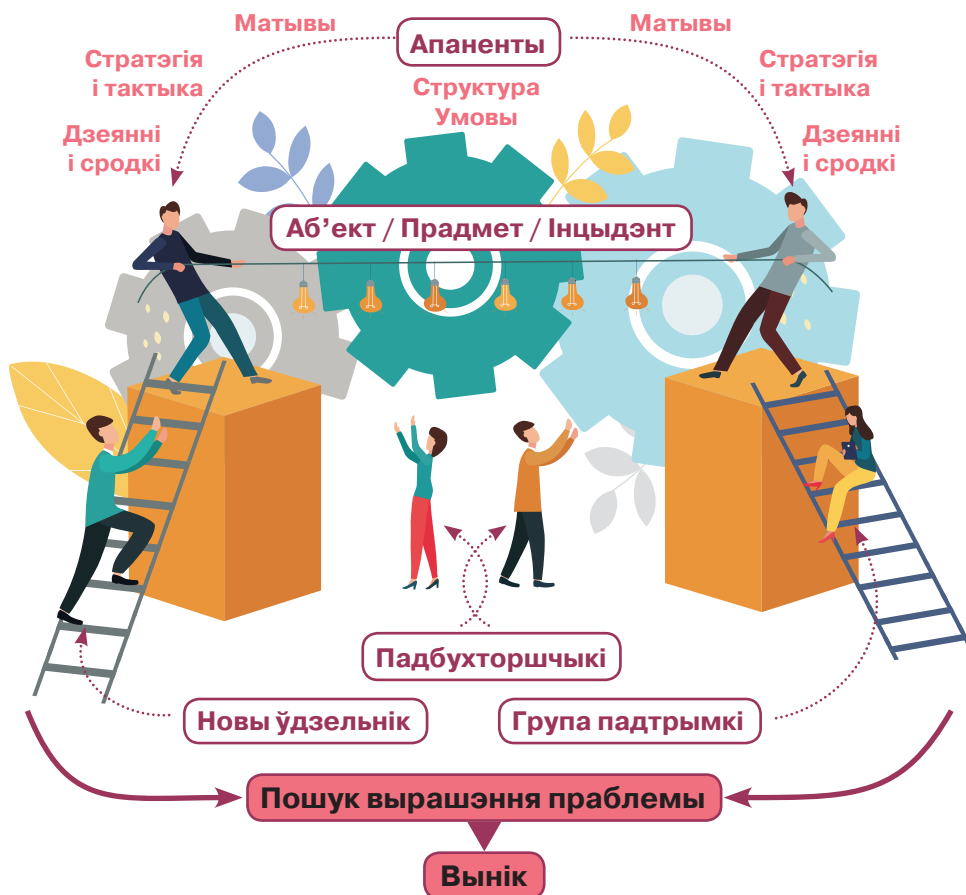
§ 10. Супярэчнасці міжасобасных адносін

Канфлікт заўсёды вырашаецца?

Міжасобасны

Унутры групы

Паміж групамі



Паняцце «канфлікт», яго структура і дынаміка. У паўсядзённым жыцці мы перыядычна трапляем у складаныя сітуацыі, якія прыносяць негатыўныя эмоцыі. Існуе шмат слоў для абазначэння непажаданых сітуацый: непрыемнасць, цяжкасць, няўдача, няшчасце. Агульным для ўсіх пералічаных слоў будзе тое, што чалавек, трапляючы ў такую сітуацыю, успрымае яе як праблему. Любая праблема можа быць вызначана як супярэчнасць паміж тым, як павінна быць, і тым, што ёсць на самай справе. Гэта азначае, што ў дачыненні да розных з'яў і працэсаў у нас ёсць уласныя чаканні або ўяўленні пра нармальны (належаў) стан спраў. Калі фактычная сітуацыя (рэальнасць) не адпавядае нашым чаканням, мы ўсведамляем гэта як праблему. Адсюль вядомая рэкамендацыя: «Калі не можаш змяніць сітуацыю, змяні сваё стаўленне да яе».

У тых выпадках, калі адносіны з іншымі людзьмі становяцца праблемнымі, кажуць пра міжасобасныя канфлікты. Пад **канфліктам** (ад лац. *conflictus* — сутыкненне) разумеецца працэс узнікнення, развіцця і вырашэння супярэчнасцей, які выяўляецца ў супрацьдзеянні людзей і суправаджаецца іх негатыўнымі эмоцыямі ў дачыненні адзін да аднаго.

Як «чытанне» мімікі і жэстаў дапамагае зразумець, што адчуваюць удзельнікі канфліктнай сітуацыі? ■

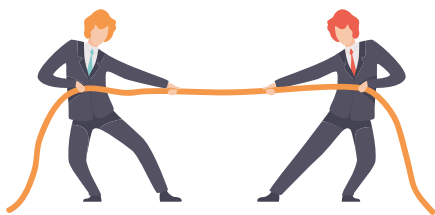


На якім з кадраў адлюстраваны канфлікт? Чаму вы так думаеце? Апішыце эмоцыі ўдзельнікаў узаемадзеяння. ■



Супярэчнасці могуць узнікаць з-за несумяшчальнасці мэт, інтарэсаў або дзеянняў. Напрыклад, калі мэта іншага чалавека перашкаджаюць дасягненню вашых уласных мэт, узнікае падстава для канфлікту. Прычынай канфлікту можа стаць пачуццё несправядлівасці, калі чалавек лічыць, што яго інтарэсы былі незаслужана ўшчэмленыя. Часта канфліктныя сітуацыі суправаджаюцца *канкурэнцыяй* паміж людзьмі за пэўныя выгады. Гэта вельмі важна разумець, бо многія лідары і кіраўнікі стымулююць канкурэнцыю, у той час як найлепшым тыпам узаемадзеяння ў групе з'яўляецца супрацоўніцтва (або *кааперацыя*).

Тыпы ўзаемадзеяння



Канкурэнцыя

Рэалізацыя мэт аднаго ўскладняе або выключае рэалізацыю мэт другога



Кааперацыя

Рэалізацыя мэт аднаго спрыяе рэалізацыі мэт другога

Якія якасці чалавека спрыяюць супрацоўніцтву ў зносінах, а якія перашкаджаюць? Чым небяспечная канкурэнцыя ў зносінах? ■

Незалежна ад прычын у любым канфлікце можна вылучыць некалькі асноўных складнікаў: *удзельнікі*, *прадмет* і *ўмовы* канфлікту. Асноўнымі дзеючымі асобамі канфлікту з'яўляюцца людзі, паміж якімі існуе супярэчнасць. Іх часта называюць бакамі або супрацьлеглымі сіламі (*апанентамі*). Бок, які пачаў канфліктныя дзеянні, называюць ініцыятарам канфлікту. Супрацьлеглыя

бакі — ключавое звязно любога канфлікту. Калі адзін з бакоў выходзіць з канфлікту, то канфлікт знікае.

Акрамя асноўных удзельнікаў канфлікту, вылучаюцца так званыя групы падтрымкі. Гэта людзі, якія не робяць актыўных дзеянняў, але выказваюць салідарнасць і дапамогу аднаму з бакоў. Часам канфліктная сітуацыя ўзнікае з-за падбухторшчыкаў. Гэта людзі, якія падштурхоўваюць іншага чалавека да канфлікту, а самі часцяком не бяруць актыўнага ўдзелу ў канфлікце.

Падмуркам любога канфлікту з'яўляецца супярэчнасць або сутыкненне мэт і інтарэсаў людзей. Асноўная супярэчнасць, з-за якой людзі ўступаюць у проціборства, і ёсць прадмет канфлікту. Напрыклад, прадметам канфлікту можа быць жаданне ўлады (пасада, уплыў) ці якіх-небудзь матэрыяльных даброт (грошы, маёмасць). Часта канфлікты ўзнікаюць з-за пытанняў, якія закранаюць каштоўнасныя сферы жыцця. Напрыклад, канфлікт можа ўзнікнуць на рэлігійнай ці моўнай глебе.

Акрамя ўдзельнікаў і прадмета, у структуры канфлікту вылучаецца такі элемент, як умовы, у якіх знаходзяцца і выяўляюцца ўдзельнікі. Умовы канфлікту разумеюцца досыць шырока — гэта ўся сукупнасць абставін, якія ўплываюць на развіццё і вырашэнне супярэчнасці. Так, канфлікт можа прымаць самыя розныя формы ў залежнасці ад месцазнаходжання ўдзельнікаў, іх фізічнага стану, статусу ў грамадстве, прысутнасці пабочных асоб і да т. п.

Любы канфлікт уяўляе сабой працэс, які можна падзяліць на некалькі асноўных этапаў. Перш за ўсё вылучаюцца прыхаваны перыяд і перыяд адкрытага супрацьстаяння.

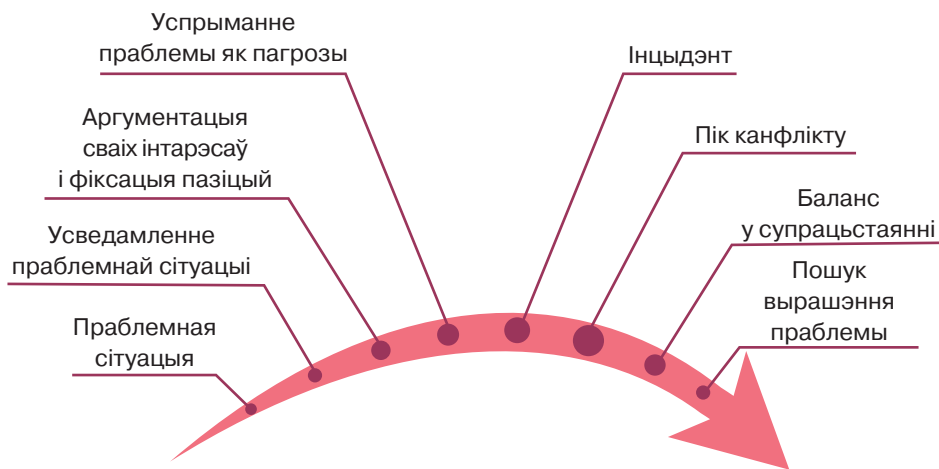
Прыхаваны перыяд канфлікту ўключае чатыры этапы. Першы этап пачынаецца, як правіла, з праблемнай сітуацыі — узнікнення супярэчнасці паміж людзьмі (іх мэтамі, інтарэсамі, дзеяннямі). Аднак гэтая супярэчнасць пакуль не ўсвядомлена і канфліктныя дзеянні не адбываюцца. Варта адзначыць,

што многія праблемныя сітуацыі могуць існаваць працяглы час не выяўляючы сябе. Усведамленне праблемнай сітуацыі — наступны, другі этап прыхаванага перыяду канфлікту. На гэтым этапе ўзнікае разуменне неабходнасці распачаць нейкія дзеянні для вырашэння супярэчнасці. Далей ідзе спроба вырашыць праблемную сітуацыю неканфліктнымі спосабамі (перакананнем, тлумачэннем, просьбамі, інфармаваннем супрацьлеглага боку). На трэцім этапе бакі аргументуюць свае інтарэсы і фіксуюць пазіцыі. Нарэшце, на чацвёртым этапе праблемная сітуацыя пачынае ўспрымацца як значная пагроза для ўдзельніка. Менавіта ўспрыманне праблемы як пагрозы дае штуршок развіццю сітуацыі ў бок адкрытага канфлікту.

Развіццё канфлікту

Прыхаваны перыяд

Адкрыты перыяд





На якім этапе развіцця знаходзіцца гэтая канфліктная сітуацыя?

Ігар прыйшоў у клас раней за ўсіх пасля ўрока фізкультуры і сеў за парту свайго аднакласніка Дзімы. Ігару было цікава, як Дзіма выканаў дамашняе заданне да наступнага ўрока, таму ён разгарнуў Дзімаў сшытак, каб паглядзець. У гэты час астатнія аднакласнікі пачалі заходзіць у клас. Калі Дзіма ўбачыў, што робіць Ігар, ён абвінаваціў яго ў тым, што той спісвае рашэнне задачы. Хлопчыкі казалі адзін аднаму некалькі крыўдных слоў, Ігар нават ударыў Дзіму сшыткам, і...

Як хлопчыкі павінны былі вырашыць сваю праблему? ■

Перыяд адкрытага канфлікту таксама ўключае чатыры асноўныя этапы. Першы этап называецца *інцыдэнтам* і ўяўляе сабой першае сутыкненне бакоў, спробу сіл, імкненне з дапамогай сілы вырашыць праблему сабе на карысць (завалодаць прадметам канфлікту). Пасля першага інцыдэнта ідзе пік (або *эскалацыя*) канфлікту — рэзкае ўзмацненне барацьбы апанентаў. На гэтым этапе канфлікт прымае найбольш жорсткія (часам гвалтоўныя) формы. Этап эскалацыі патрабуе значных намаганняў ад бакоў канфлікту, таму не можа працягвацца доўгі час. Калі ўзровень проціборства павышаецца да максімальнай адзнакі, апаненты пачынаюць ацэньваць свае далейшыя перспектывы і задумвацца пра ўмовы пераадолення канфлікту. Так адкрыты канфлікт пераходзіць да трэцяга этапу — *збалансаванага супрацьстаяння*, калі бакі ўсведамляюць, што працяг канфлікту сілавымі метадамі не дае выніку, але дзеянні для дасягнення згоды яшчэ не робяцца. Нарэшце, апошні этап заключаецца ў пераходзе ад канфліктнага процідзеяння да *пошуку вырашэння праблемы* і спынення канфлікту.

Варта адзначыць, што завяршэнне адкрытага канфлікту не заўсёды прыводзіць да пераадолення праблемнай сітуацыі, якая ляжала ў аснове супрацьстаяння. Гэта адбываецца, калі адзін з бакоў канфлікту ідзе на ўступкі, не маючы магчымасці супраціўляцца ціску апанента. Аднак у такіх выпадках нельга

казаць пра вырашэнне канфлікту. Пакуль не знікла праблемная сітуацыя, канфлікт толькі згасае, зноў набываючы прыхаваную форму.

Дзелавыя і асобасныя канфлікты. У залежнасці ад сферы дзейнасці і характару зносін канфлікты дзеляцца на *дзелавыя* і *асобасныя*. Дзелавыя канфлікты ўзнікаюць паміж людзьмі ў рамках прафесійнай дзейнасці. Прычынамі такіх канфліктаў могуць стаць рознагалосці ў поглядах на мэты дзейнасці арганізацыі і найбольш эфектыўныя сродкі (метады) рашэння канкрэтных задач. Акрамя таго, дзелавыя канфлікты могуць здарацца з нагоды несправядліва-сці ўзнагароджанняў за прыкладзеныя намаганні пры рашэнні агульных задач. Калі ўзнікае адкрыты дзелавы канфлікт, то яго, як правіла, выносяць на разгляд кіраўніцтва або дарадчага органа. Гэта абавязвае бакі канфлікту кіравацца аргументамі і абгрунтаваць сваю пазіцыю з пункту гледжання агульных для арганізацыі мэт і задач. Рашэнне, прынятае кіраўніцтвам або спецыяльным органам, становіцца абавязковым для выканання ўсімі бакамі канфлікту, і такім чынам сам канфлікт спыняецца.

Галоўнае адрозненне асобаснага канфлікту ад дзелавога — у адсутнасці прадугледжаных інструкцыямі механізмаў яго вырашэння. У некаторых выпадках бакі асобаснага канфлікту могуць звярнуцца да трэцяга боку. Напрыклад, пасварыўшыся, муж і жонка могуць звярнуцца па дапамогу да сямейнага псіхолога або аднакласнікі могуць звярнуцца па дапамогу да іншага аднакласніка. Аднак тыя рашэнні, якія прапануюцца трэцім бокам, заўсёды будуць насіць неабавязковы характар. З гэтай прычыны пошук вырашэння асобаснага канфлікту ў канчатковым выніку залежыць ад саміх апанентаў.

Унутрыасобасныя канфлікты і іх пераадоленне. Міжасобасныя канфлікты ўзнікаюць у выніку супярэчнасцей паміж некалькімі людзьмі. Аднак бываюць сітуацыі, калі чалавек перажывае ўнутраны канфлікт, інакш кажучы, супярэчнасць з самім сабой. Такія канфлікты называюцца ўнутрыасобаснымі, яны закранаюць матывы, каштоўнасці і самаацэнку чалавека.

Унутрыасобасныя канфлікты

Хачу (Я хачу)	Трэба (Я павінен)	Магу (Я ёсць)	Назва і апісанне канфлікту
			Матывацыйны: сутыкненне розных матываў (патрэб, інтарэсаў, жаданняў, інстыктаў) чалавека. Задавальненне адных патрэб выключае задавальненне другіх
			Маральны: супярэчнасць паміж жаданнем і абавязкам. Калі чалавек, які кіруецца жаданнем, парушае ўласныя перакананні і прынцыпы, ён адчувае пачуццё віны, пакуты сумлення
			Нерэалізаваных жаданняў: паміж жаданнямі і рэчаіснасцю, якая не задавальняе іх. Узнікаюць праз незадаволенасць сваёй знешнасцю, фізічнымі ўласцівасцямі і здольнасцямі
			Ролевы: звязаны з немагчымасцю адначасова выконваць некалькі роляў (напрыклад, сумяшчаць пабудову кар’еры і выкананне сямейных абавязкаў)
			Адаптацыйны: гэта канфлікт паміж патрабаваннямі рэчаіснасці і магчымасцямі чалавека. Узнікае пры ўсведамленні чалавекам таго, што ён не адпавядае чаканням іншых людзей у якой-небудзь сферы
			Неадэкватнай самаацэнкі: прычынай выступае самападман або нежаданне чалавека прыняць сябе такім, які ён ёсць. Узнікае ў выніку пераацэнкі альбо недаацэнкі рэальных магчымасцей і абмежаванняў

Прывядзіце прыклады кожнага віду канфлікту. Які з унутрыасобасных канфліктаў інакш называюць комплексам непаўнацэннасці? Растворыце свой пункт погляду. ■



Пераадоленне і недапушчэнне ўнутрыасобасных канфліктаў магчыма пры некалькіх умовах. Перш за ўсё неабходна ўсвядоміць, што ў кожнага чалавека ёсць свае добрыя якасці і недахопы і мы не з’яўляемся выключэннем з гэтага правіла. Таму важна адэкватна сябе ацэньваць і прымаць свае фізічныя, псіхалагічныя і іншыя асаблівасці. Незаменная здольнасць у дадзеным выпадку — самаіронія. Адэкватная ацэнка самога сябе дапамагае стаць перад сабой рэалістычным мэтамі. Гэта вельмі карыснае ўменне, аднак яго немагчыма дасягнуць без расстаноўкі прыярытэтаў. Нельга рабіць усё адразу і ва ўсім атрымаць поспех. Таму вельмі важна навучыцца вылучаць галоўнае і засяроджвацца менавіта на ім. Прычым расстаноўка прыярытэтаў важная як пры вырашэнні сэнсажыццёвых, каштоўнасных пытанняў, так і ў паўсядзённым планаванні сваёй дзейнасці. Аднак расстаноўка прыярытэтаў і планаванне не павінны даводзіцца да абсурду. Важна разумець, што навакольная рэчаіснасць можа значна змяніцца, а гэта прывядзе да неабходнасці скараціраваць прыярытэты і планы на будучыню.

Апісанія ўмовы характарызуюць працу над сабой, якую неабходна рэгулярна выконваць. Аднак не менш важнай умовай вырашэння ўнутрыасобасных канфліктаў з’яўляецца магчымасць выказаць свае сумненні і трывогі блізкаму чалавеку. Можа здацца дзіўным, але многія псіхалагічныя метадыкі па пераадоленні ўнутрыасобасных канфліктаў прадугледжваюць так званае эмпатычнае слуханне, якое заключаецца ў разуменні перажыванняў іншага чалавека. Пры гэтым маецца на ўвазе саўдзел і спачуванне. Таму галоўная рэкамендацыя — не заставацца сам-насам са сваімі праблемамі, а дзяліцца імі з сябрамі. Існуе распаўсюджанае меркаванне, што ў гэтым і заключаецца асноўны сэнс сяброўства.

1. Што такое канфлікт? Ахарактарызуйце структуру і дынаміку канфлікту з дапамогай інфаграфікі.
2. У чым адрозненне ўнутрыасобаснага і міжасобаснага канфліктаў? Як можна вырашыць унутрыасобасны канфлікт?
3. Прывядзіце прыклады супрацоўніцтва і саперніцтва ва ўзаемадзеянні. Які тып ўзаемадзеяння выклікае больш канфліктаў і чаму? ■



Выканайце міні-праект «Канфлікт пакаленняў: рэальнасць або міф?».

Канфлікт пакаленняў — гэта рознагалосці паміж прадстаўнікамі розных узроставых груп. Самы ярскavy прыклад — непаразуменне паміж падлеткамі і бацькамі (канфлікт «бацькоў і дзяцей»). Аднак канфлікт пакаленняў можа ўзнікаць і паміж дарослымі прадстаўнікамі розных пакаленняў. Даведайцеся пра тэорыю пакаленняў і на аснове гэтай інфармацыі правядзіце параўнальнае апытанне розных узроставых груп (сістэматызуйце ў табліцы ў сшытку). Якія вынікі апытання вас здзівілі і чаму? ■



Што вылучае прадстаўнікоў розных пакаленняў?

Назва пакалення	Бэбі-бумеры	Пакаленне X	Пакаленне Y	Пакаленне Z
Перыяд нараджэння	1944–1963	1964–1983	1984–2000	2001–...
Тры важныя гістарычныя падзеі перыяду				
Тры галоўныя каштоўнасці				
Тры куміры				
Тры рэчы-мары				