

§ 10. Противоречия межличностных отношений

Конфликт всегда разрешается?

Межличностный

Внутри группы

Между группами



Понятие «конфликт», его структура и динамика. В повседневной жизни мы периодически попадаем в трудные ситуации, которые приносят негативные эмоции. Существует много слов для обозначения нежелательных ситуаций: неприятность, затруднение, неудача, бедствие. Общим для всех перечисленных слов будет то, что человек, попадая в такую ситуацию, воспринимает её как проблему. Любая проблема может быть определена как противоречие между тем, как должно быть, и тем, что есть на самом деле. Это означает, что по отношению к различным явлениям и процессам у нас есть собственные ожидания или представления о нормальном (должном) положении дел. Когда фактическая ситуация (реальность) не соответствует нашим ожиданиям, мы осознаём это как проблему. Отсюда известная рекомендация: «Если не можешь изменить ситуацию, измени своё отношение к ней».

В тех случаях, когда отношения с другими людьми становятся проблемными, говорят о межличностных конфликтах. Под **конфликтом** (от лат. *conflictus* — столкнувшийся) понимается процесс возникновения, развития и разрешения противоречий, заключающийся в противодействии людей и сопровождающийся их негативными эмоциями по отношению друг к другу.

Как «чтение» мимики и жестов помогает понять, что чувствуют участники конфликтной ситуации? ■



На каком из кадров запечатлён конфликт? Почему вы так думаете? Опишите эмоции участников взаимодействия. ■



Противоречия могут возникать по причине несовместимости целей, интересов или действий. Например, когда цели другого человека препятствуют достижению ваших собственных целей, возникает основание для конфликта. Причиной конфликта может стать чувство несправедливости, когда человек считает, что его интересы были незаслуженно ущемлены. Часто конфликтные ситуации сопровождаются *конкуренцией* между людьми за определённые блага. Это очень важно понимать, так как многие лидеры и руководители стимулируют конкуренцию, тогда как лучшим типом взаимодействия в группе является сотрудничество (или *кооперация*).

Типы взаимодействия



Конкуренция

Реализация целей одного затрудняет или исключает реализацию целей другого



Кооперация

Реализация целей одного способствует реализации целей другого



Какие качества человека способствуют сотрудничеству в общении, а какие препятствуют? Чем опасна конкуренция в общении? ■

Независимо от причин в любом конфликте можно выделить несколько основных составляющих: *участники*, *предмет* и *условия* конфликта. Основными действующими лицами конфликта являются люди, между которыми существует противоречие. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами (*оппонентами*). Сторону, начавшую конфликтные действия, называют

инициатором конфликта. Противоборствующие стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается.

Помимо основных участников конфликта, выделяются и так называемые группы поддержки. Это люди, которые не предпринимают активных действий, но выражают солидарность и помощь одной из сторон. Иногда конфликтная ситуация возникает из-за подстрекателей. Это люди, подталкивающие другого человека к конфликту. При этом зачастую сам подстрекатель не принимает активного участия в конфликте.

Основанием любого конфликта является противоречие или столкновение целей и интересов людей. Основное противоречие, по поводу которого люди вступают в противоборство, и есть предмет конфликта. Например, предметом конфликта может быть обладание властью (должность, влияние) или какими-либо материальными благами (деньги, имущество). Зачастую конфликты возникают и по поводу вопросов, затрагивающих ценностные сферы жизни. Например, конфликт может возникнуть на религиозной или языковой почве.

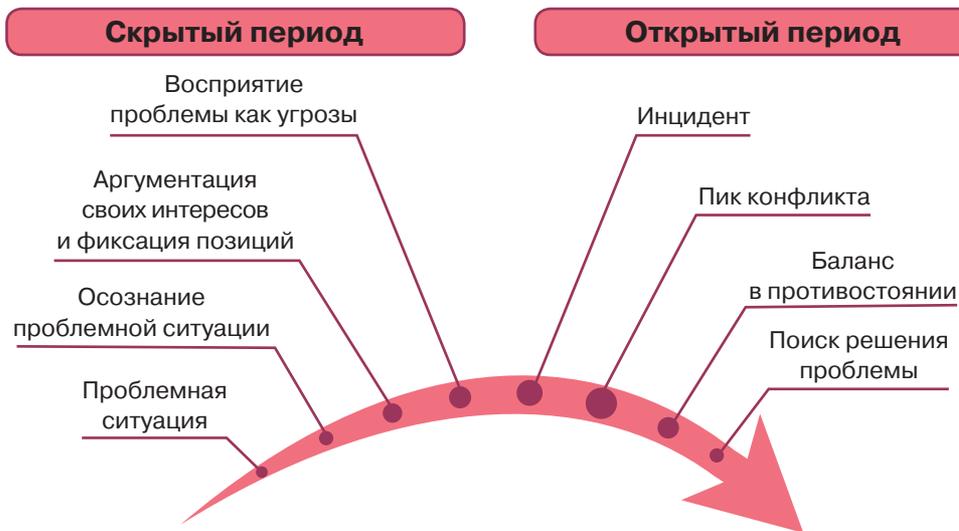
Помимо участников и предмета, в структуре конфликта выделяется такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники. Условия конфликта понимаются достаточно широко — это вся совокупность обстоятельств, оказывающих влияние на развитие и разрешение противоречия. Так, конфликт может принимать совершенно разные формы в зависимости от местонахождения участников, их физического состояния, положения в обществе, присутствия посторонних и т. п.

Любой конфликт представляет собой процесс, который можно разделить на несколько основных этапов. Прежде всего выделяются скрытый период и период открытого противостояния.

Скрытый период конфликта включает четыре этапа. Первый этап начинается, как правило, с проблемной ситуации — возникновения противоречия между людьми (их целями, интересами,

действиями). Однако это противоречие пока не осознано и конфликтные действия не предпринимаются. Следует отметить, что многие проблемные ситуации могут существовать длительное время не проявляя себя. Осознание проблемной ситуации — следующий, второй этап скрытого периода конфликта. На этом этапе возникает понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия. Далее следует попытка разрешить проблемную ситуацию неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием противостоящей стороны). На данном, третьем этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции. Наконец, на четвёртом этапе проблемная ситуация начинает восприниматься как значимая угроза для участника. Именно восприятие проблемы как угрозы даёт толчок развитию ситуации в сторону открытого конфликта.

Развитие конфликта





На каком этапе развития находится данная конфликтная ситуация?

Игорь пришёл в класс раньше всех после урока физкультуры и сел за парту своего одноклассника Димы. Игорю было интересно, как Дима выполнил домашнее задание к следующему уроку, поэтому он открыл Димину тетрадь, чтобы посмотреть. В это время остальные одноклассники начали заходить в класс. Когда Дима увидел, что делает Игорь, он обвинил его в том, что тот списывает решение задачи. Мальчики сказали друг другу несколько обидных слов, Игорь даже ударил Диму тетрадью, и...

Как ребята должны были решить свою проблему? ■

Период открытого конфликта также включает четыре основных этапа. Первый этап называется *инцидентом* и представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу (завладеть предметом конфликта). После первого инцидента следует пик (или *эскалация*) конфликта — резкое усиление борьбы оппонентов. На этом этапе конфликт принимает наиболее жёсткие (иногда насильственные) формы. Этап эскалации требует значительных усилий от сторон конфликта, поэтому не может продолжаться долгое время. Когда уровень противоборства повышается до максимальной отметки, оппоненты начинают оценивать свои дальнейшие перспективы и задумываться об условиях преодоления конфликта. Так, открытый конфликт переходит к третьему этапу — *сбалансированному противостоянию*, когда стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не даёт результата, но действия по достижению согласия ещё не предпринимаются. Наконец, последний этап заключается в переходе от конфликтного противодействия к *поиску решения проблемы* и прекращению конфликта.

Следует отметить, что завершение открытого конфликта не всегда приводит к преодолению проблемной ситуации, которая лежала в основе противостояния. Это происходит, когда одна из сторон конфликта идёт на уступки, не имея возможности сопротивляться давлению оппонента. Однако в таких случаях нельзя

говорить о разрешении конфликта. Пока не устранена проблемная ситуация, конфликт лишь затухает, вновь приобретая скрытую форму.

Деловые и личные конфликты. В зависимости от сферы деятельности и характера общения конфликты делятся на *деловые* и *личные*. Деловые конфликты возникают между людьми в рамках профессиональной деятельности. Причинами таких конфликтов могут стать разногласия по поводу целей деятельности организации и наиболее эффективных средств (методов) решения конкретных задач. Кроме того, деловые конфликты могут случаться по поводу несправедливости вознаграждений за вложенные усилия по решению общих задач. Когда возникает открытый деловой конфликт, то его, как правило, выносят на рассмотрение руководства или совещательного органа. Это обязывает стороны конфликта руководствоваться аргументами и обосновывать свою позицию с точки зрения общих для организации целей и задач. Решение, принятое руководством или специальным органом, становится обязательным к исполнению для всех сторон конфликта, и таким образом сам конфликт прекращается.

Главное отличие личного конфликта от делового состоит в отсутствии предусмотренных инструкциями механизмов его разрешения. В некоторых случаях стороны личного конфликта могут обратиться к третьей стороне. Например, ссорящиеся супруги могут прибегнуть к помощи семейного психолога или поругавшиеся одноклассники могут прибегнуть к помощи другого одноклассника. Однако те решения, которые предлагаются третьей стороной, всегда будут носить необязательный характер. По этой причине поиск решения личного конфликта в конечном счёте зависит от самих оппонентов.

Внутриличностные конфликты и их преодоление. Межличностные конфликты возникают в результате противоречий между несколькими людьми. Однако бывают ситуации, когда человек переживает внутренний конфликт, то есть противоречие с самим собой. Такие конфликты называются внутриличностными, они затрагивают мотивы, ценности и самооценку человека.

Внутриличностные конфликты

Хочу (Я хочу)	Надо (Я должен)	Могу (Я есть)	Название и описание конфликта
			Мотивационный: столкновение различных мотивов (потребностей, интересов, желаний, влечений) человека. Удовлетворение одних потребностей исключает удовлетворение других
			Нравственный: противоречие между желанием и долгом. Когда человек, следуя желаниям, нарушает собственные убеждения и принципы, он испытывает чувство вины, муки совести
			Нереализованных желаний: между желаниями и действительностью, которая не позволяет их удовлетворить. Возникают из-за неудовлетворённости своей внешностью, физическими данными и способностями
			Ролевой: связан с невозможностью одновременно выполнять несколько ролей (например, совмещать построение карьеры и выполнение семейных обязанностей)
			Адаптационный: это конфликт между требованиями действительности и возможностями человека. Возникает при осознании человеком того, что он не соответствует ожиданиям других людей в той или иной сфере
			Неадекватной самооценки: причиной выступает самообман или нежелание человека принять себя таким, какой он есть. Возникает в результате переоценки либо недооценки реальных возможностей и ограничений

Приведите примеры каждого вида конфликта. Какой из внутриличностных конфликтов иначе называют комплексом неполноценности? Объясните свою точку зрения. ■



Преодоление и недопущение внутриличностных конфликтов возможно при нескольких условиях. Прежде всего необходимо осознать, что у каждого человека есть свои достоинства и недостатки и мы не являемся исключением из этого правила. Поэтому важно адекватно себя оценивать и принимать свои физические, психологические и другие особенности. Незаменимой способностью в данном случае является самоирония. Адекватная оценка самого себя помогает ставить перед собой реалистичные цели. Это очень полезное умение, однако этого невозможно достичь без расстановки приоритетов. Невозможно делать всё сразу и во всём преуспеть. Поэтому крайне важно научиться выделять главное и сосредоточиваться именно на этом. Причём расстановка приоритетов важна как при решении смысложизненных, ценностных вопросов, так и в повседневном планировании своей деятельности. Однако расстановка приоритетов и планирование не должны доходить до абсурда. Важно всегда быть готовым к тому, что окружающая действительность может значительно измениться, что приведёт к необходимости скорректировать приоритеты и планы на будущее.

Описанные условия характеризуют работу над собой, которую необходимо регулярно выполнять. Однако не менее важным условием разрешения внутриличностных конфликтов является возможность высказать свои сомнения и тревоги близкому человеку. Может показаться странным, но многие психологические методики по преодолению внутриличностных конфликтов предполагают так называемое эмпатическое слушание, которое заключается в понимании переживания другого человека. При этом понимание подразумевает соучастие и сочувствие. Поэтому главная рекомендация заключается в том, чтобы не оставаться наедине со своими проблемами, а делиться ими с друзьями. Существует распространённое мнение, что в этом и заключается основной смысл дружбы.

1. Что такое конфликт? Охарактеризуйте структуру и динамику конфликта с помощью инфографики.
2. В чём отличие внутриличностного и межличностного конфликта? Как можно разрешить внутриличностный конфликт?
3. Приведите примеры сотрудничества и соперничества во взаимодействии. Какой тип взаимодействия вызывает больше конфликтов и почему? ■



Выполните мини-проект «Конфликт поколений: реальность или миф?».

Конфликт поколений — это разногласия между представителями разных возрастных групп. Самый яркий пример — непонимание между подростками и родителями (конфликт «отцов и детей»). Однако конфликт поколений может возникать и между взрослыми представителями разных поколений. Узнайте о теории поколений и на основе этой информации проведите сравнительный опрос разных возрастных групп (систематизируйте в таблице в тетради). Какие результаты опроса вас удивили и почему? ■



Что отличает представителей разных поколений?

Название поколения	Бэби-бумеры	Поколение X	Поколение Y	Поколение Z
Период рождения	1944–1963	1964–1983	1984–2000	2001–...
Три важных исторических события периода				
Три главные ценности				
Три кумира				
Три вещи-мечты				