

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра педагогики

**Причины возникновения конфликтов
между людьми**

(реферат)

Выполнили студенты
3 курса 331 группы
физического факультета
СамГУ
И. Козменков, С. Королев,
Ю. Снеткова, М. Чернецов,
С. Шапошников

Проверила работу
доцент кафедры
педагогики
А. В. Долгополова

Содержание

1	Введение	1
2	Конфликты: понятие и классификации	2
3	Причины возникновения конфликтов	7
3.1	Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов .	8
3.2	Объективные факторы возникновения конфликтов	8
3.3	Личностные факторы возникновения конфликтов	11
4	Культура поведения в конфликтной ситуации	16
5	Заключение	19
	Литература	20

1 Введение

Конфликты встречаются во всех сферах деятельности людей и часто относятся к числу значительных и волнующих событий человеческой жизни. Конфликты – как показали еще Дарвин, Маркс и Фрейд – необходимый и важный элемент жизни.

Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют. Конфликт неизбежен, когда два человека одновременно претендуют на одно и то же. Если в конкурентных процессах соперники просто пытаются опередить друг друга, быть лучше, то при конфликте делаются попытки навязать противнику свою волю, изменить его поведение или даже вообще устранить его. Конфликт обостряется и охватывает все больше людей. Простая обида может, в конечном счете, привести к проявлению жестокости в отношении своих противников. В связи с этим под конфликтом понимают попытку достижения вознаграждения путем подчинения, навязывания своей воли, удаления или даже уничтожения противника, стремящегося достичь того же вознаграждения.

Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, тип, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения. Обладая навыками мирного, конструктивного разрешения конфликтов, можно сгладить их последствия.

Важное место в процессе познания и управления конфликтом занимают психологические исследования, позволяющие вскрывать глубинные основы конфликтного поведения. Поэтому не случайно возникновение новой области психологии – конфликтологии. Во многих психологических журналах периодически появляются статьи на данную тему, выходят многочисленные книги, уже более тридцати лет издается специальный журнал – "Journal of Conflict Resolution"¹. Накоплены многочисленные данные о причинах возникновения, этапах и механизмах протекания, способах разрешения разных типов конфликтов: межличностных, межгрупповых, межнациональных.

Основную цель данной работы авторы видят в последовательном рассмотрении и анализе принципиальных вопросов "теории" конфликта: разнообразные классификации конфликтов, причины возникновения конфликтов, оптимальные способы разрешения конфликтов. Авторы ни в коей мере не претендуют на полноту изложения указанных вопросов. Данная работа носит обзорный, систематизированный характер. Содержание рассмотренных ниже вопросов синтезировано на основе накопленного материала, личного опыта и собственной точки зрения по данной теме.

Структуру данной работы можно представить следующим образом.

Во второй главе авторы рассматривают понятие конфликта и его различные классификации.

В третьей главе рассмотрены основные причины возникновения конфликтов.

В четвертой главе освещены способы разрешения и устранения конфликтов.

В заключении работы представлены основные выводы и список литературы.

¹Journal of Peace Science Society [International], Sage Periodicals Press.

2 Конфликты: понятие и классификации

Слово "конфликт" происходит от латинского глагола, который в переводе на русский означает "противостоять, противоборствовать". В психологии под конфликтом понимают "столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия". В связи с этим можно дать определение конфликту как одной из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода реальные или иллюзорные, объективные и субъективные, в различной степени осознанные противоречия между людьми, с попытками из разрешения на фоне проявления эмоций.

В специальной литературе конфликты рассматриваются на социальном, социально-психологическом или психологическом уровнях, которые диалектически связаны друг с другом. Ниже мы будем говорить о конфликтах в социально-психологическом плане.

На основе анализа большого числа отечественных и зарубежных работ Н. В. Гришина предлагает определять социально-психологический конфликт как возникающее и протекающее в сфере общения столкновение, вызванное противоречивыми целями, способами поведения, установками людей, в условиях их стремления к достижению каких-либо целей. Определяющим в происхождении конфликтов выступает соответствующее сочетание объективных и субъективных факторов. Факторы, объективно обуславливающие возникновение конфликтов, интерпретируются как некоторый набор объективных параметров, вызывающих объективное конфликтное состояние системы межличностного взаимодействия. При этом подчеркивается также существенная зависимость конфликта от внешнего контекста, в котором данный конфликт возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста называется социально-психологическая среда (различные социальные группы с их специфическими особенностями), понимаемая достаточно широко и не ограничиваемая лишь ближайшим окружением личности.

Определяющую роль в восприятии человеком конфликтности ситуации играет субъективная значимость противоречия, лежащего в основе конфликта, или тот "личностный смысл", который это противоречие имеет для данного индивида. Этот личностный смысл определяется всем индивидуальным жизненным опытом человека, точнее такими характеристиками его личности, как ценностные ориентации и мотивация.

Момент осознания ситуации как конфликтной связан также с превышением индивидуального порога толерантности. Этот универсальный психологический механизм возникновения конфликтов не исключает возможности последующей многовариантности в развитии конфликтной ситуации.

Западными социологами и философами конфликты признаются важнейшими факторами социального развития. Английский философ и социолог Г. Спенсер (1820-1903) считал конфликт "неизбежным явлением в истории человеческого общества и стимулом социального развития".

Конфликт чаще всего ассоциируется с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его необходимо, по мере возможности, избегать, и что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Такое отношение часто прослеживается в трудах Уорда, Веблена, Росса, Смолла, Левина, авторов, принадлежащих к школе научного управления, административной школе и разделяющих концепцию бюрократии по

Веберу.

Немецкий философ-идеалист и социолог Г. Зиммель, называя конфликт "спором", считал его психологически обусловленным явлением и одной из форм социализации.

Авторы, принадлежащие к школе "человеческих отношений", тоже были склонны считать, что конфликт можно и нужно избегать. Они признавали возможность появления противоречий между различными группами руководителей. Однако они обычно рассматривали конфликт как признак неэффективности деятельности организации и плохого управления. По их мнению, хорошие взаимоотношения в организации могут предотвратить возникновение конфликта.

Один из основателей чикагской школы социальной психологии Р. Парк включил конфликт в число четырех основных видов социального взаимодействия наряду с соревнованием, приспособлением и ассимиляцией (от лат. видоизменять). С его точки зрения, соревнование, являющееся социальной формой борьбы за существование, будучи осознанным, превращается в конфликт, который благодаря ассимиляции призван привести к прочным взаимным контактам, к сотрудничеству и способствовать лучшему приспособлению.

Американский социолог Л. Козер определяет конфликт как идеологическое явление, отражающее устремление и чувства индивидов и социальных групп в борьбе за объективные цели: власть, изменение статуса, перераспределение доходов, переоценку ценностей и т. п. Ценность конфликтов состоит в том, что они предотвращают окостенение системы, скрывают дорогу инновациям.

Конфликт как социальное действие дает, без сомнения, известный ярко окрашенный негативный эффект. Но он выполняет важную позитивную функцию. Конфликт служит выражению неудовлетворенности или протеста, информированию конфликтующих сторон об их интересах и потребностях. В определенных ситуациях, когда негативные взаимоотношения между людьми контролируемые, и, по крайней мере, одна из сторон отстаивает не только личные, но и организационные интересы в целом, конфликты помогают сплотиться окружающим, мобилизовать волю, ум на решение принципиально важных вопросов, улучшить морально-психологический климат в коллективе. Более того, бывают ситуации, когда столкновение между членами коллектива, открытый и принципиальный спор желательней: лучше вовремя предупредить, осудить и не допустить неправильное поведение коллеги по работе, чем не реагировать, опасаясь испортить отношения. Как выразился М. Вебер, "конфликт очищает". Такой конфликт позитивно влияет на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов и служит источником самосовершенствования и саморазвития личности. Его называют продуктивным (конструктивным) конфликтом.

Классификации конфликтов многообразны. Все зависит от того, что берется в качестве критерия выделения типов. Наиболее распространенные классификации конфликтов основаны на таких критериях, как: 1) стороны конфликтов; 2) характер потребностей, ущемление которых вызвало конфликт; 3) направленность конфликта; 4) временные параметры конфликта; 5) результативность конфликтов.

В зависимости от сторон конфликты делятся на: 1) внутриличностные; 2) межличностные; 3) между личностью и группой; 4) межгрупповые; 5) международные.

В аспекте потребностей, блокирование которых послужило предпосылкой конфликта, они могут делиться на: 1) материальные; 2) статусно - ролевые; 3) духовные.

По направленности конфликты подразделяются на: 1) горизонтальные, возникающие между деловыми партнерами, коллегами по работе; 2) вертикальные – между

подчиненными и начальством.

По временным параметрам конфликты подразделяются на: 1) кратковременные; 2) быстротечные; 3) длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями, какими нередко бывают государственные, национальные и религиозные конфликты.

И, как уже упоминалось, по критерию результативности конфликты делятся на два типа: 1) конструктивные, нормальные, позитивные, при которых группы, где они происходят, сохраняют свою целостность; 2) деструктивные, патологические, негативные, когда взаимоотношения между людьми приобретают нецивилизованные формы, характер противостояний, борьбы.

Если в качестве критерия возьмем широту конфликта (количество вовлеченных в конфликт людей), то получается следующая "картинка".

"*Эго-конфликты*" представляют собой внутриличностное противоречие, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема.

Мотивационные "Эго-конфликты" имеют место тогда, когда человек оказывается перед необходимостью выбора между в равной мере привлекательными, но взаимно исключаящими альтернативами (феномен "Буриданова осли"). Возможна ситуация выбора и между двумя равно непривлекательными альтернативами, которая также чревата возникновением мотивационного конфликта. Возможна также ситуация выбора между в равной мере и привлекательными и непривлекательными возможностями. Иногда выпускнику университета приходится выбирать: либо соглашаться на денежную (доходную), но не интересную работу, либо соглашаться на работу "для души", которая, увы, оплачивается незначительно.

В основе *когнитивного "Эго-конфликта"* лежит противоречие между несовместимыми представлениями. Некто, с кем вы дружите, совершает поступок, который несовместим с вашими представлениями о дружбе. И тогда возникает противоречие представлений ("когнитивный диссонанс"): "он мой друг, но друзья так не поступают".

Рольевые конфликты возникают тогда, когда рольевые позиции и соответственно рольевое поведение несовместимы и превращаются в серьезную психологическую проблему. Например, возможно напряжение, перерастающее в конфликт между профессиональной ролью и ролью матери.

Рассмотрим подробнее основные типы конфликтов.

1. *Внутриличностный конфликт.*

Носитель внутриличностного конфликта – отдельная личность. Содержание этого конфликта выражается в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями. Например, в теории психоанализа З. Фрейда внутриличностный конфликт возникает в результате противоречия между желаниями "Оно" и "Сверх-Я" (инстинктивными побуждениями и моральными чувствами и требованиями).

Эти конфликты по своей природе и содержанию являются во многом психологическими и вызываются противоречиями мотивов, интересов, ценностей и самооценок личности и сопровождаются эмоциональным напряжением и негативными переживаниями сложившейся ситуации. Как и всякий другой конфликт, он может носить и деструктивный и конструктивный характер, т.е. иметь как положительное, так и отрицательное последствия для личности.

В общей форме внутриличностный конфликт можно сформулировать как проблему между наличным состоянием субъекта и его желаемым состоянием, между

действительностью и возможностью, актуальным и потенциальным.

По своему содержанию и форме сам внутриличностный конфликт не является однотипным. В его основании могут лежать самые разнообразные внутриличностные причины, например: 1) противоречие потребностей; 2) противоречие между внутренней потребностью и социальной нормой; 3) противоречие между различными ролями индивида; 4) трудность выбора между различными вариантами поведения.

2. Межличностный конфликт.

Это столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Конфликты этого типа возникают на каждом шагу и по самым разным поводам.

Примерами таких конфликтов являются: противоборство между студентами из-за влияния в группе или привлекательной девушки; противоречие между руководителем и подчиненным из-за размера зарплаты; между пассажирами общественного транспорта. Такие противоборства могут происходить в различных сферах общественной жизни: бытовой, экономической, политической и т.д. Причины, которые привели к возникновению межличностного конфликта, могут быть самыми разными: объективными, т.е. не зависящими от воли и сознания людей, и субъективными, зависящими от человека; материальными и идеальными, временными и постоянными и т.д. Конфликт между индивидами может возникнуть из-за собственности, а может и из-за того, что они не сошлись характерами, не могут уступить друг другу в мелочах.

Во всяком межличностном конфликте большое значение имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные характеристики. В этой связи часто говорят о межличностной совместимости или несовместимости людей, которые играют важнейшую роль в межличностном общении. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

Межличностные конфликты – это ситуации, в основе которых противоречие, воспринимаемое и переживаемое участниками ситуации (или, по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения. Межличностные конфликты различаются тем, какие именно проблемы затрагиваются возникшими противоречиями.

Ценностные межличностные конфликты могут возникнуть между индивидами с противоположными представлениями, имеющими особо значимый, смыслообразующий характер (нравственные убеждения, политические взгляды, религиозная вера). Необходимо отметить, что различия в ценностях не всегда ведут к конфликтам. Конфликт ценностей возникает тогда, когда одна из сторон начинает навязывать свои взгляды другой стороне, что часто в силу особой значимости ценностей воспринимается как посягательство на личность.

Межличностные конфликты интересов – ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, которые оказываются несовместимыми или противоречащими друг другу. Такого рода конфликты возникают между супругами по поводу воспитания детей, между приятелями по поводу проведения досуга. Разновидностью межличностных конфликтов интересов являются ресурсные конфликты, когда участники претендуют на один и тот же ресурс (финансы, должность и т.п.).

Межличностные конфликты довольно часто возникают из-за нарушения норм или правил взаимодействия (норм этикета или договорных обязательств).

3. Конфликт между личностью и группой.

Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиций группы. Хотя человек, мнение которого отличается от мнения группы, может принимать близко к сердцу интересы компании, его все равно можно рассматривать как источник конфликта, потому что он идет против мнения группы.

Этот тип конфликта имеет много общего с межличностным, однако он более многоплановый. Группа включает в себя целую систему отношений, она определенным образом организована, в ней, как правило, имеются формальный и (или) неформальный лидер, координационная и субординационная структуры и т. д. Поэтому потенциальная возможность конфликта здесь возрастает. К внутриличностным и межличностным причинам конфликта добавляются еще причины, обусловленные групповой организацией.

Подобно другим типам конфликтов, конфликт между личностью и группой может быть как конструктивным, так и деструктивным. В первом случае разрешение конфликта способствует укреплению связи личности с группой, формированию личностной и групповой идентификации и интеграции. Во втором случае, напротив, происходят дезидентификация личности и групповая дезинтеграция.

4. Межгрупповой конфликт.

Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникнуть конфликты. Выражается этот конфликт в столкновении интересов различных групп. К такому типу относятся конфликты между социальными группами самого разного размера: малыми, средними и большими.

Малая социальная группа – это совокупность людей, находящихся в непосредственном взаимодействии и объединенных общими целями и задачами совместной деятельности: школьный класс, студенческая группа, производственная бригада, коллектив кафедры, семья.

Типичная средняя группа – относительно самостоятельная организация, имеющая свой статус и функции в системе общественного разделения труда или внегрупповой деятельности (политические объединения, группы по интересам).

К большим социальным группам относятся такие образования, как социальные классы, политические партии, касты, социальные слои (страты), этнические общности, национальные образования, крупные религиозные объединения.

Следует отметить, что именно конфликт между большими социальными группами некоторые исследователи называют социальным конфликтом в собственном смысле слова, в отличие от внутриличностных, межличностных и внутригрупповых конфликтов, а также конфликтов между малыми группами. Сегодня в понятие "социальный конфликт" в отечественной литературе в большинстве случаев включаются все конфликты, происходящие в обществе.

Социальные конфликты интересов – отношения между социальными группами, имеющими несовместимые цели. Типичными для такого рода конфликтов являются трудовые споры между работодателем и наемным работником.

Социальные конфликты ценностей – отношения между социальными группами, исповедующими несовместимые ценности. Типичными для такого рода конфликтов являются межконфессиональная вражда и политическое противостояние.

Социальные конфликты идентификации – отношения между индивидами, испытывающими обостренное чувство принадлежности к определенной социальной груп-

пе. Типичными для такого рода конфликтов являются национальная вражда и межкультурные конфликты.

5. Межгосударственный конфликт

Сторонами этого типа конфликтов выступают отдельные государства или группы государств (коалиции). Причины этих конфликтов могут быть также самые разнообразные (экономические, политические, идеологические, территориальные и др.). В основе межгосударственных конфликтов лежат прежде всего противоречия интересов стран. Одна из отличительных черт такого конфликта в современных условиях – опасность массового уничтожения людей в случае развязывания военных действий между государствами.

Представленную "картину" типов и подтипов конфликтов следует дополнить следующим замечанием. Любая классификация условна, не является исключением и классификация конфликтов. При этом следует иметь в виду, что все названные типы конфликтов находятся между собой во взаимодействии и влияют друг на друга. В самом деле, почти каждый "Эго-конфликт" имеет свойство "выплескиваться" на окружающих и вполне вероятно, что он перерастет в межличностный. В любом межгрупповом конфликте участвуют конкретные люди, и тогда социальный конфликт принимает форму межличностного. Возникший конфликтный процесс трудно остановить. Это объясняется тем, что конфликт имеет кумулятивную природу, т. е. каждое агрессивное действие приводит к ответному действию или возмездию, причем более сильному, чем первоначальное.

3 Причины возникновения конфликтов

В общепhilosophическом плане понятие "*причина*" означает явление, действие которого вызывает или производит какое-либо другое явление, которое называется следствием. В обществе, так же как и в природе, существует бесконечное множество причинно-следственных связей и зависимостей. И конфликты здесь не представляют исключения, они могут порождаться также самыми различными причинами: внешними и внутренними, всеобщими и единичными, материальными и идеальными, объективными и субъективными и т. д. Их классификация может проводиться по разным основаниям и не должна считаться законченной.

При изложении данного вопроса авторы сгруппировали причины конфликтов следующим образом: 1) противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов; 2) объективные факторы возникновения конфликтов; 3) личностные факторы возникновения конфликтов. Следует также отметить, что необходимо отличать причину возникновения конфликта от его повода.

Поводом конфликта служит явление, которое способствует его возникновению, но не определяет появление конфликта с необходимостью. В отличие от причины повод возникает случайно и может создаваться совершенно искусственно, как говорят, "на пустом месте". *Причина же отражает закономерную связь вещей.* Так, поводом к семейному конфликту может послужить недосоленное (пересоленное) блюдо, тогда как истинная причина может заключаться в отсутствии любви между супругами.

3.1 Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов

В общем смысле *причина конфликта* – это то явление, которое предопределяет его появление. Однако зададимся вопросом, почему одно и то же явление вызывает конфликт у одних людей или социальных групп и не вызывает у других? Почему одни борются за должность бригадира, директора фирмы или место в Государственной Думе, а другим до этого нет никакого дела? Ответ заключается в том, что для одних людей это явление выступает как потребность, а для других – нет. Следовательно, вне потребностей конфликта не существует.

Таким образом, *то или иное явление только тогда является причиной конфликта, когда оно выступает для его субъектов как потребность. Потребность – это нужда или недостаток в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, личности, социальной группы или всего общества. Именно она является внутренним побудителем активности субъекта.*

Но наличие потребности хотя и является необходимым, но еще недостаточным условием возникновения конфликта. Если удовлетворение потребности не затрагивает интересы, ценности и чувства других людей, то никакого конфликта не происходит. Конфликт возникает тогда, когда наблюдается дефицит явлений, выступающих как потребности у людей, вступающих во взаимодействие.

Однако оказывается, что и этого необходимого фактора еще недостаточно для возникновения конфликта. Человек (социальная группа, общество) может объективно испытывать в чем-то нужду, но субъективно не осознавать то или иное явление как потребность. И в этом случае оно тоже не становится причиной конфликта. Другими словами, неосознанная потребность не выступает причиной конфликта.

Причиной конфликта является только *осознанная потребность*, которая выступает как *интерес*. Однако не всякий интерес является причиной конфликта, а только тот, который связан с удовлетворением дефицитных потребностей, из-за овладения которыми и возникает противоречие и происходит столкновение сторон.

Таким образом, *конечная причина всякого социального конфликта – это противоречие интересов между его субъектами: индивидами, социальными группами, общностями и обществами.*

Любой конфликт есть форма выражения этого противоречия интересов.

При этом сами интересы могут быть весьма разнообразными. Они могут быть материальными и идеальными, объективными и субъективными. Люди могут вступать в борьбу как за капитал, так и за идеи; как за утверждение общественных ценностей, так и своих личных амбиций. Интересы могут быть как иллюзорными, или ложными, так и реальными, или истинными. Так, человек может продолжать отстаивать в борьбе с другими какие-либо ценности или идеи, которые не имеют реального основания в жизни или утратили свою актуальность.

3.2 Объективные факторы возникновения конфликтов

На разных уровнях общественной жизни и в различных ее сферах объективные факторы, вызывающие конфликт, весьма многочисленны и разнокачественны. Ими могут быть материальные блага, ресурсы, власть, должность, статус, общественные, духовные ценности и т.д. То, что их объединяет, – это независимость от личностных качеств людей, их сознания и воли, ценностей и пристрастий.

Более конкретно объяснить роль, значение и механизм влияния объективных факторов на возникновение конфликтов можно на примере производственной сферы жизни людей, и в частности, таком ее уровне, как *организация*. Современная конфликтология выделяет здесь следующие объективные причины конфликта: 1) ограниченность ресурсов, подлежащих распределению; 2) взаимозависимость ответственности и заданий; 3) несогласованность целей разных групп работников; 4) плохие коммуникации; 5) нечеткое распределение прав и обязанностей; 6) некомпетентность, несоответствие занимаемой должности; 7) чрезмерная загруженность сотрудников, превышающая личные возможности; 8) неблагоприятный стиль руководства; 9) плохие условия труда; 10) инновации, нововведения на производстве; 11) недостаточная разработанность правовых норм и процедур; 12) слабая разработанность этических нормативов и отсутствие комитетов или комиссий по этике.

Как видим, только в организации объективных факторов конфликта имеется достаточно большое количество. И их перечень можно продолжить. Попытаемся объяснить влияние некоторых объективных факторов на возникновение конфликта и показать их роль и значение как основы развития противоречий, порождающих конфликт.

1. *Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению*. Это могут быть самые разнообразные ресурсы: материально-технические, финансовые, социально-экономические и др. Их ограниченность может вызывать противоречие интересов между индивидами и социальными группами, ибо выделение их какому-либо индивиду или производственному объединению означает, что другие получают меньшую их долю. При этом неважно, о чем идет речь – премиях, компьютерах, новом оборудовании и т.д.

2. *Взаимозависимость ответственности и заданий*. Возможность конфликта в организации существует везде, где один человек или группа зависят от выполнения заданий других людей. Это обусловлено тем, что всякая организация представляет собой систему, элементы которой функционально взаимосвязаны между собой. Поэтому если какой-либо элемент системы (работник, подразделение) не выполняет возложенные на него обязанности и задачи, то есть функционирует неадекватно, допускает сбои в работе, то в этом случае нарушается нормальное функционирование всей системы. А это уже чревато конфликтом на разных уровнях и между различными действующими лицами организации.

Возникновению конфликта способствует также нечеткое распределение ответственности между членами организации или ее подразделениями. В этом случае одни могут думать, что у них слишком мало ответственности и их недооценивают, а другие, наоборот, что их слишком перегружают работой и они выполняют не только свои, но и чужие функции.

3. *Несогласованность целей различных групп работников*. Причина конфликта при этом кроется в том, что различные функциональные группы в организации могут уделять достижению своих целей больше внимания, нежели организации в целом. При этом конфликт может возникнуть как между группой и организацией, так и между группами внутри организации.

Возможность конфликта вместе с тем увеличивается по мере того, как подразделения становятся более специализированными и дифференцированными. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формируют свои цели и могут уделять больше внимания их достижению, чем целям всей организации.

4. *Слабая разработанность этических нормативов и отсутствие комитетов или комиссий по этике* является также важным фактором возникновения конфлик-

тов. Этический фактор – объективный для членов организации, потому что ни один сотрудник субъективно не в силах изменить общепринятые этические нормы и принципы поведения и должен считаться с ними, нравятся они ему или нет. В данном случае проблема заключается в том, что отсутствие интереса различных служб организации к профессиональной этике очень часто приводит не только к внутригрупповому, но и внутриличностному конфликту.

Если человек затрудняется решить, как правильно поступить в том или ином случае, он постоянно будет попадать в проблемную этическую ситуацию, что неизбежно связано с конфликтом не только в неформальном, но и в деловом общении. А это уже весьма серьезно, ибо если неформального общения можно избежать, то делового общения избежать нельзя.

Поэтому с целью предупреждения такого рода конфликтов на каждом предприятии и в каждой организации необходимо разработать основные *этические нормы* делового общения и поведения. Они должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и выработка этических рекомендаций поведения в проблемных ситуациях для предупреждения конфликтов. Каждое предприятие, если оно желает уменьшить количество конфликтов своей жизнедеятельности, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения, являющейся важнейшим фактором нормального функционирования коллектива.

На Западе организации обычно доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов. Некоторые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике поведения в неопределенных или конфликтных ситуациях. В России, к сожалению, этике делового общения вообще и этическим проблемам поведения в конфликте и их предупреждению не придается пока должного внимания.

Таковы лишь некоторые объективные факторы возникновения конфликтов в организации. В других типах конфликтов на первый план выдвинутся иные объективные факторы, вызывающие конфликтное поведение.

Так, среди главных объективных факторов *межэтнических конфликтов*, преобладающих в современном мире, можно назвать: 1) отказ этническим группам в удовлетворении их нужд, обусловленных их самобытностью, и игнорирование (или неполное соблюдение) прав национальных меньшинств; 2) наличие в обществе или этнической общности "критической массы" проблем социально-экономического, социокультурного и этнопсихологического характера; 3) неблагоприятная общая политическая ситуация; 4) наличие политических сил, способных в своих интересах развязать межэтнический конфликт.

Свои объективные факторы, вызывающие конфликтное поведение, будут иметь и *внутриполитические конфликты*. К ним можно отнести, например, такие: 1) наличие политического кризиса в стране; 2) противоположность политических интересов и целей; 3) расхождение в формах и средствах политической борьбы и политического господства; 4) наличие сильной политической оппозиции.

3.3 Личностные факторы возникновения конфликтов

Личностные причины конфликта связаны с наличием в любом конфликте личностных элементов. К ним относятся: основные психологические доминанты поведения личности; черты характера и типы личностей; установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности; неадекватные оценки и восприятия; манеры поведения; этические ценности.

Расхождение этих факторов в реальном поведении и общении человека может стать причиной конфликта и, таким образом, противоборство между людьми может возникнуть безотносительно к объективным факторам. Хотя очень часто наблюдается взаимодействие между объективными и субъективными причинами конфликта.

Основные психологические доминанты поведения личности

Конфликты, обусловленные *психологическими доминантами* поведения личности, то есть ее ценностными ориентациями, целями, мотивами, интересами и потребностями, могут быть самыми разнообразными по своему объекту. Здесь все зависит от того, какой смысл и значение придает личность тому или иному объекту, проявляет ли данный конкретный человек интерес к этому объекту и выступает ли он для него в качестве потребности. У людей ценностные характеристики всегда относительны. Для одних справедливы принципы либерализма, для других – консерватизма и т. д.

Это расхождение личностных смыслов и значений является одной из основных причин конфликтов и определяет линию поведения в конфликте, его стратегию и тактику. Так, если один из субъектов не особенно заинтересован в объекте конфликта, то, скорее всего, он выберет тактику избегания или уклонения. Другими словами, он не будет ввязываться в конфликт. В лучшем случае он может проявить великодушие и уступить предмет спора другим. Если, например, человек состоятельный, а премия, которая является предметом спора, незначительна, то он не будет ввязываться из-за нее в конфликт. Если же все обстоит наоборот, то и линия поведения, очевидно, будет избрана совершенно противоположная. Здесь уже необходима тактика конкуренции.

Черты характера и типы личностей

Другой немаловажной причиной конфликта может быть *несовпадение характеров* индивидов. Эта весьма распространенная причина в самых различных сферах человеческой деятельности. Особенно следует ее учитывать в группах, находящихся в длительном, локальном и постоянном общении. Не случайно люди, которым предстоит работать в таких условиях, проходят испытание на психологическую совместимость. На самом деле, если, например, холерика и меланхолика, которым присуща эмоциональная нестабильность, отправить на длительное время в космос на одном космическом корабле, то конфликта им не избежать. И чем более длительное время они будут ему сопротивляться, тем напряженнее и драматичнее конфликт будет протекать, когда разразится.

Особо важную роль в возникновении конфликта имеют *акцентуации характера*, то есть чрезмерная выраженность его отдельных черт у акцентуированных личностей. Эти люди испытывают особую трудность в общении, ибо имеют "нетипичные" черты характера, некоторые из них носят конфликтную направленность. Например, "застревающему" типу акцентуации свойственны такие черты, как чрезмерная стойкость отрицательных аффектов, повышенная подозрительность, болезненная обидчивость, стремление доминировать, неприятие мнения других и как след-

ствие – высокая конфликтность.

Различия в таких типах личностей, как "художник" и "мыслитель" также могут оказывать влияние на возникновение конфликта из-за их различного восприятия действительности и оценки явлений. "Художник" более общителен, у него преобладают образное мышление и эмоциональное отношение к реальности. "Мыслитель" же будет считать, что эмоции в разговоре или переговорах только мешают делу. При обсуждении какой-либо проблемы "мыслитель" будет требовать доказательств, аргументов и фактов, тогда как для "художника" может быть достаточно яркой, образной, эмоциональной речи.

Установки личности

Важным фактором возникновения конфликта являются *установки личности*, образующие идеальные типы индивидуальности. Причиной конфликта в этом случае может быть противоречие между различными идеальными типами индивидуальности, если они выражены достаточно ярко.

Так, например, взаимодействие теоретического человека с экономическим уже с самого начала таит в себе опасность конфликта в силу их противоположных внутренних жизненных устремлений.

Для теоретического человека процесс его деятельности является самоцелью. Он знает лишь одну страсть – страсть к проблеме, к поиску истины. Его переживания оторваны от реальной жизни. Он может отчаяться от невозможности объяснить какое-либо явление и ликовать от чисто теоретического открытия, хотя оно не связано ни с какой материальной выгодой и более того может убить его в будущем. Этот человек живет как бы вне реального времени и пространства.

Экономический человек во всех своих жизненных связях на первое место ставит выгоду, полезность. Для него все становится средством поддержания и наилучшего устройства реальной жизни, борьбы за существование. Из всего он стремится извлечь максимальную выгоду, пользу. Таким образом, этот тип прямо противоположен теоретическому человеку, ибо это практический человек. Понятно, что при их взаимодействии при выполнении какой-либо совместной работы им будет трудно найти "общий язык".

Такие же проблемы и противоречия возникнут, по всей вероятности, и при взаимодействии эстетического человека с экономическим человеком, с политическим человеком и другими типами личностей. Нетрудно представить, например, какие отношения могут возникнуть в межличностном общении между религиозным человеком, для которого ведущей жизненной установкой является любовь к ближнему и альтруизм, и политическим человеком, для которого установкой является власть над другими.

Следует сказать, что конфликтность и противоречивость установок существуют между всеми выделенными Э. Шпрангером типами людей: теоретическим, экономическим, эстетическим, социальным, политическим и религиозным, хотя между отдельными типами она проявляется в большей степени, а между другими – в меньшей.

Неадекватные оценки и восприятия

Значительную роль в возникновении и развитии конфликтов играют *неадекватные оценки и самооценки*. Особенно часто они служат причиной конфликтного поведения в деловом общении, в котором нельзя по собственной воле выйти из взаимодействия или применить тактику избегания. Примером такого конфликта может служить ситуация, когда подчиненные полагают, что имеют право на выражение

своих взглядов и мнений по тому или иному вопросу, а между тем руководитель считает, что они должны беспрекословно выполнять его распоряжения.

1. Весьма важной причиной конфликта в рассматриваемом контексте является *разрыв между ожидаемым и реальным результатом*. И чем больше наблюдается несоответствие между ними, тем сильнее будет возникать напряженность у индивида или социальной группы. Поэтому для предупреждения конфликтов ожидания следует всегда подкреплять реальным результатом и чем быстрее это будет сделано, тем меньше будет напряженность.

2. Весьма распространенной причиной разнообразных конфликтов могут стать и *неправильные оценки подчиненных*. При этом как завышение, так и занижение оценок приводит в организации к нарушению принципа распределительной справедливости и может вызвать недовольство в коллективе и конфликтную ситуацию.

3. Причиной конфликта может быть не только неадекватная оценка индивида со стороны других людей, но и *неадекватная самооценка*, являющаяся важным регулятором поведения личности. Поэтому как завышенная, так и заниженная самооценка, связанная с неправильным представлением о своих возможностях и месте в группе, будет вызывать постоянные трения, недоразумения и отрицательную реакцию других людей.

Негативные последствия неадекватной самооценки на взаимодействие с другими в организации усугубляются тем, что, как показали исследования, люди, пользующиеся наибольшим престижем в производственных бригадах, склонны занижать свою оценку, и наоборот. Отсюда и возможность межличностного конфликта. Человек может давать советы другим, в худшем случае даже поучать своих коллег, полагая, что имеет на это право. Тогда как в действительности его неформальный статус может быть несовместим с ролью "советника".

Кроме того, неадекватная самооценка часто является причиной и *внутриличностного конфликта*, поскольку тесно связана с уровнем и масштабом ее притязаний. Человек, завышающий свои возможности, может ставить перед собой и чрезмерно завышенные и поэтому изначально невыполнимые задачи и недостижимые цели. Поэтому его уделом будут постоянное разочарование, чувство неуверенности, повышенная тревожность и т.д., то есть состояние внутреннего напряжения и противоборства внутриличностных структур. А это и есть внутриличностный конфликт.

Манеры поведения

Различия в *манерах поведения* могут также стать причиной конфликта, ибо уменьшают степень взаимопонимания между людьми и затрудняют их сотрудничество. Особо это относится к людям, которые принадлежат к категории трудных в общении. Например, такой тип трудных в общении людей, как *"паровой коток"*. Можно предположить, что этот грубый и бесцеремонный человек, думающий, что все вокруг должны уступать ему дорогу, и не считающийся с другими мнениями, будет постоянно вступать в конфликт с окружающими.

Не меньшую опасность представляет и другой тип – *"взрывной человек"* (или "взрыватель", "разгневанный ребенок"). Этот человек не является злым по своей природе. Он взрывается, как ребенок, у которого вдруг стало плохое настроение. Поэтому от него всегда можно ждать неприятностей. Так, руководитель, еще недавно мирно и спокойно беседующий с подчиненными, может вдруг вспылить, чувствуя, что они совсем отбились от рук. Именно таким образом чаще всего ведет себя ревнивый муж, боясь потерять свою жену и утратить контроль над ней.

Много неприятностей в общении можно ожидать и от такого типа трудных людей,

как "молчун" ("тихоня"). Эти люди также представляют потенциальную опасность с точки зрения возникновения конфликта, ибо причины их скрытности посторонним не известны. С ними легко потерять и терпение, так как от них трудно добиться ответа, в чем истинная причина их скрытности.

Большую опасность представляет и такой тип, как "сверхпокладистый". Такие люди могут не создавать проблем в чисто человеческих отношениях, ибо они всегда и всем уступают и пообещают помочь в любом деле. Но как только доходит до выполнения обещания, они могут создать вам трудности, ибо их слова часто расходятся с делом. Например, сотрудник может взяться за какую-либо работу, но не выполнить ее, начальник может пообещать повысить зарплату и будет затягивать повышение это до самой пенсии. Основная проблема "сверхпокладистых" людей состоит в том, что они никому не могут отказать в их просьбах, а на выполнение всех обещаний у них не хватает ни сил, ни времени. Отсюда у этих людей проистекают не только межличностные, но и внутриличностные конфликты.

Этические ценности

Различия в этических ценностях людей также могут стать причиной конфликта. Это происходит, когда нравственные нормы поведения одних вступают в противоречие с нормами других. Несовместимость моральных принципов встречается в различных сферах жизнедеятельности людей и разного рода конфликтах.

Но наиболее актуально эта проблема проявляется сегодня в сфере бизнеса и деловых отношениях. Основное противоречие между этическими нормами людей бизнеса обусловлено их отношением к фундаментальной этической проблеме: следует ли соблюдать этические нормы в бизнесе или нет. Между управляющими, предпринимателями и вообще деловыми людьми по отношению к указанной проблеме существуют две основные точки зрения.

1. Первая точка зрения представлена теми, кто считает себя *прагматиками*. Они полагают, что в деловом общении и вообще в бизнесе этика сама по себе не нужна. Единственная обязанность управляющего корпорацией, работающего по найму у владельца бизнеса, – любыми доступными средствами максимизировать прибыль, всячески приспособиваясь к нормам общества, воплощенным в законах и этических традициях.

С этой позиции, которую можно назвать "деловой макиавеллизм", этические нормы и сам язык этики рассматриваются как помеха в деловом общении. В нем стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге и социальных обязанностях, поскольку в результате этого появляются "излишние", "не относящиеся к делу" проблемы, касающиеся моральной и социальной ответственности.

Крайним случаем неэтичного поведения бизнесменов, руководителей предприятий является нарушение закона. Но неэтичным поведением следует также считать различного рода действия компаний, не предпринимающих надлежащие меры для устранения дефектов в своей продукции, которые могут привести к вредным последствиям для населения. Поэтому в понятие этики делового общения входит и забота руководителей предприятий за качество своей продукции, за тот вред, который она может нанести населению.

Этика делового общения касается, конечно, не только социальной ответственности руководителей предприятий. Она охватывает широкий круг вопросов, относящихся к целям и средствам ведения бизнеса. В этой связи следует отметить, что представители делового прагматизма подчас используют негодные средства для достижения своих целей, такие, как взятка, подкуп и т. д. Но помимо этого и сами цели делово-

го общения могут носить неэтический характер. При этом общение может рассматриваться неэтичным не потому, что оно является противозаконным, а вследствие несовместимости целей делового общения с моральными ценностями. Примером может служить заключение сделок, контрактов на постройку экологически вредных предприятий.

2. Другая позиция, касающаяся *противоречия между этическими нормами* в сфере бизнеса, состоит в том, что соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности бизнесменов перед обществом и самим собой, но и необходимым для эффективности производства. В этом случае этика рассматривается не только как необходимый нравственный императив поведения, но и как средство (инструмент), помогающее увеличить рентабельность, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.

Думается, что этот подход является более цивилизованным и в конце концов более эффективным. Дело в том, что предприятие является компонентом общества, и, утверждая этические нормы общения у себя, оно в то же самое время способствует их распространению и в социуме, окружающей социальной среде. А чем более благополучной становится этическая атмосфера в обществе, тем более благоприятная обстановка создается и для бизнеса.

Вместе с тем неэтическое поведение и общение рано или поздно обернется если и не прямыми экономическими убытками, то во всяком случае социальными и нравственными издержками, связанными с неминуемыми конфликтами как между организацией и социальной средой (в том числе и обществом), так и внутри самой организации между людьми, занимающими противоположные этические позиции в сфере бизнеса и деловых отношений.

Противоречий в этических ценностях между людьми во всех сферах их жизнедеятельности избежать, конечно, невозможно. Однако, несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в общении имеется ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени повысить его эффективность и избежать конфликтов в процессе взаимодействия с другими. Нужно помнить, что

- *В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.*
- *Когда идет речь об этических промахах других, не следует делать из "моральных мух" моральных слонов". Когда речь идет о промахах своих, следует поступать наоборот.*
- *В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.*
- *Нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих.*
- *При практическом утверждении норм морали, основной императив поведения – "начни с себя".*
- *Особое внимание следует обратить на золотое правило этики общения: "Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам". В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: "Чего не пожелаешь себе, того не делай другим".*

4 Культура поведения в конфликтной ситуации

Устранение конфликта – это универсальная реакция человека на его возникновение. Конфликт порождает противоречия, раздвоенность, дезинтеграцию, дисгармонию с самим собой и другими людьми. Негативность последствий конфликта не нужно доказывать, они очевидны. Каждый хоть раз был жертвой конфликта, а может быть и сейчас в данную минуту является ей?.. Отсутствие конфликтов – психологическое здоровье человека, к которому он стремится, поэтому многое зависит от умения разрешать конфликты. Для этого необходимо обладать знанием теории и практическими навыками разрешения конфликтов. Незнание этих аспектов вопроса не освобождает нас от ответственности возникновения трудностей в общении с людьми.

Успешный (культурный) выход из конфликта предопределяется психологической готовностью к его разрешению.

Первое, что необходимо сделать: *настроиться на благополучный для вас исход*. Речь идет о самовнушении, психологической установке на успех. Либо вы говорите самому себе: "Все будет хорошо, все устроится к лучшему", либо вы говорите самому себе: "Положение безнадежно, бесполезно пытаться что-либо делать". Во втором случае проигрыш более вероятен, чем в первом.

Психологическая готовность к разрешению конфликта включает в себя *идентификацию соперника по его психическим данным*. Это важно, чтобы знать как себя вести в определенной ситуации.

Вот какие рекомендации дает по этому поводу конфликтолог Дж. Г. Скотт.

Ключевой момент состоит в том, чтобы *сохранять гибкость*, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы, а также ваши собственные приоритеты в сложившейся ситуации.

1. Тип *"паровой коток"*. Если предмет конфликта не особенно важен для вас, то лучше уклониться от него или приспособиться. Уйдите с дороги или уступите этому человеку в малом, чтобы успокоить его. Если же вы избрали иной подход, то лучше начать с того, чтобы дать такому человеку "выпустить пар".

2. Тип *"скрытый агрессор ("снайпер")*. Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности с помощью закулисных махинаций, колкостей и других скрытых проявлений агрессии.

Если вы решили, что уклониться или терпеть такого человека – это не для вас, то наилучший способ – выявить конкретный факт причинения зла, а затем скрытые причины. Дайте понять атакующему вас человеку, что вы выше этого, сказав что-нибудь наподобие: "Чего вы добиваетесь этим?". Если он начнет отрицать факты, приведите доказательства.

3. Тип *"разгневанный ребенок" ("взрывной человек")*. Обычно человек, который ведет себя подобным образом, испуган и беспомощен, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль.

Основной принцип, которому необходимо следовать для того, чтобы избежать эскалации конфликта (если вы решили не уклоняться от него совсем), дать человеку накричаться, дать выход его эмоциям. Надо убедить человека в том, что вы слушаете его. Необходимо также дать ему понять, что он контролирует ситуацию, и тем самым успокоить его.

4. Тип *"жалобщик"*. Он часто охвачен некоторой идеей и обвиняет других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах.

Сначала выслушайте жалобщика. Не важно, прав он или нет. Он страстно желает быть услышанным. Это одна из причин того, что он постоянно недоволен; он считает, что никто не хочет его слушать или относиться к его словам серьезно. Его жалобы обычно возникают на почве разочарования и сознания собственного бессилия. Выслушивая его, вы возвращаете ему ощущение собственной значимости и предоставляете возможность выразить свои чувства. Вам следует признать или оценить этого человека, показав, что вы поняли сказанное им; возможно, повторив это иными словами. Затем, после высказывания сути его основной жалобы, необходимо искать способ прекращения или перевода разговора на иную тему.

5. Тип "молчун" ("тихоня"). Ключ к разрешению конфликта, если только вы не хотите уклониться от него, – преодоление замкнутости человека. Вы можете иметь некоторые предположения на счет ее причин (например, этот человек расстроен чем-то, но не хочет признаваться вам в этом), но исходить из них – это не лучший вариант. Если вы ошибетесь, то это может только усложнить ситуацию.

Для того чтобы вскрыть суть проблемы, вам следует задать несколько вопросов в такой форме, которая не позволит выразить ответы только словами "да" или "нет" либо просто кивком головы. Если вы не хотите получить односложные ответы, то задавайте следующие вопросы: "Что вы думаете по этому поводу?" или "Что послужило причиной вашей замкнутости?" При этом, если у вас есть некоторые предположения, а человек не собирается давать вам информацию, вы можете поделиться ими, чтобы узнать, правильны ли они (например: "Мне кажется, вы избегаете моего общества, так как полагаете, что я уделял вам недостаточное внимание на прошлой вечеринке"). Перебирайте возможные причины или побуждайте человека к разговору. В то же время сохраняйте чувство меры. Если вы видите, что человек внезапно замолчал и все больше сопротивляется вашим попыткам продолжить беседу, не настаивайте на этом. Поблагодарите его и, если это необходимо, попытайтесь договориться о новой встрече.

6. Тип "сверхпокладистый". Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях, но время от времени они создают проблемы: вдруг соглашаются сделать что-то для вас, но в последнюю минуту находят причину для отказа. Если вы считаете необходимым продолжать общение с таким человеком, то ключ к решению проблемы состоит в том, чтобы показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны. Настаивайте на том, что вы хотите знать, что в действительности думает этот человек, и хотите, чтобы он сделал только то, что он в состоянии выполнить. Сделайте акцент на том, что вас беспокоит не то, согласится он с вами или нет, а его непоследовательность.

Таковы правила поведения с некоторыми типами конфликтных личностей. Но кроме названных есть и другие типы, требующие специфического подхода к ним. При всем различии этих подходов к трудным в общении людям, все они построены на следующих основных принципах:

1) *когда вы сталкиваетесь с трудным в общении человеком, следует использовать такой подход, который соответствовал бы конкретному характеру поведения;*

2) *осознайте, что человек труден в общении, и определите, к какому типу людей он относится;*

3) *не попадите под влияние этого человека, его точки зрения, мироощущения: сохраняйте спокойствие и нейтралитет;*

4) *если вы не хотите уклониться от общения с таким человеком, постарайтесь*

поговорить с ним и выявить причины его "трудности";

5) постарайтесь найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;

6) используйте совместный подход к разрешению конфликтов, который начинается вырисовываться после отнесения поведения трудного человека к определенному типу.

Психологическая готовность к разрешению конфликта также включает в себя умение владеть эмоциями (владеть собой). Это, может быть, труднее всего. С одной стороны, эмоциональность – непременный элемент конфликтной ситуации, а значит, разрешить ее без эмоционального напряжения невозможно. С другой стороны, эмоции затемяют разум и тогда пропадут и ваш психологический настрой и идентификация "трудных людей". Здесь, как нигде, важно придерживаться "золотой середины", для чего существует аутотренинг.

Культура поведения в конфликтной ситуации предполагает достаточно безошибочное определение способа ее разрешения. Всего насчитывается пять способов (стилей) разрешения конфликта, каждый из которых имеет как положительные, так и отрицательные стороны.

1. *Уход от конфликта (физический или эмоциональный)*. Этот способ резонно использовать тогда, когда прямо не затрагиваются ваши интересы или для привлечения внимания. Но такой способ отнимает у вас возможность принять участие в дальнейшем развитии ситуации. Ваше "отсутствие" может привести к непомерному росту проблемы.

2. *Подавление (приспособление)*. Этот способ применяется для временного умиротворения, но полностью не разрешает конфликт. При этом способе обычно не затрагиваются основные спорные вопросы. При этом способе участники конфликта делают вид, что все в порядке, ничего не произошло. Такой способ опасен тем, что оппонент не знает, что происходит в вашей душе. В результате образуется "нарыв", который может прорваться в виде немотивированных поступков.

3. *Конкуренция или стремление выиграть любой ценой*. В экономической жизни конкуренция – нормальное явление. Но в конфликтной ситуации получается так, что решение принимается вопреки воле оппонента. Вполне вероятно, что конфликт не разрешится, а перейдет на новый виток.

4. *Компромисс* – это тактика, предусматривающая справедливый дележ. Иногда компромисс является единственно возможным и наилучшим мирным вариантом разрешения проблемы. Каждая из сторон получает что-то, устраивающее ее, вместо того, чтобы продолжать войну и, возможно, потерять все. Однако компромисс предусматривает дележ конечной величины, на которую претендовала каждая из сторон, а в результате получила лишь половину. Если же компромисс не является равным для обеих сторон, то риск возобновления конфликта становится еще выше.

5. *Сотрудничество*. Этот способ разрешения конфликта считается самым надежным. Его использование ведет к окончательному разрешению конфликта, к обоюдному удовлетворению каждой из конфликтующих сторон. Часто имеет место укрепление, улучшение отношений. Достичь такого положения возможно лишь с помощью длительных переговоров. Нередко необходимо подключить третью сторону – посредника, в том числе и профессионалов этого дела (суд, арбитраж, медиацию). В случае суда и арбитража стороны как бы передают "третьей стороне" решение своих проблем. В случае медиации стороны сами разрешают конфликт с помощью переговоров. Медиатор (специалист-конфликтолог) помогает организовать переговоры, сделать их конструктивными, содействовать поиску обоюдодоприемлемых решений.

Статистика подтверждает, что добровольные соглашения, заключенные с помощью медиатора, выполняются лучше, чем судебные либо арбитражные решения.

Данные способы разрешения конфликтов не стоит рассматривать как рекомендации, скорее, как информацию к размышлению.

5 Заключение

Резюмируем вышеизложенное.

Во второй главе данной работы авторы рассмотрели понятие конфликта в социальной психологии. В результате было выяснено, что существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Важным является тот факт, что протекание конфликта зависит от субъективных факторов и социально-психологической среды, в которой данный конфликт возникает и развивается.

Также были рассмотрены различные классификации конфликтов в зависимости от критерия выделения типов. Авторы подробно проанализировали пять основных типов конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой и межгосударственный. При этом было отмечено, что все типы конфликтов находятся между собой во взаимодействии и влияют друг на друга.

Третья глава является центральной в данной работе и посвящена непосредственно рассмотрению причин возникновения конфликтов. Необходимо отметить, что авторы принципиально подчеркивают отличие причины конфликта от его повода.

Авторы сгруппировали причины конфликтов следующим образом: 1) противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов; 2) объективные факторы возникновения конфликтов; 3) личностные факторы возникновения конфликтов. Каждая причина была подробно исследована в работе.

Важно также отметить, что авторы рассматривали причины возникновения различных типов конфликтов на конкретных примерах, часто встречающихся в современном мире.

В результате изучения противоречия интересов было выяснено, что причиной конфликта является только осознанная потребность, которая выступает как интерес. Следует отметить, что интерес должен быть связан с удовлетворением дефицитных потребностей, из-за овладения которыми возникает противоречие и происходит столкновение сторон.

Объективные факторы возникновения конфликтов были исследованы на примере производственной сферы жизни людей, межэтнических, внутривнутриполитических конфликтов.

В ходе рассмотрения личностных факторов возникновения конфликтов были подробно исследованы личностные элементы, такие как основные психологические доминанты поведения личности, черты характера и типы личностей, установки личности, образующие идеальный тип индивидуальности, неадекватные оценки и восприятия, манеры поведения и этические ценности.

В четвертой главе рассмотрен вопрос культуры поведения в конфликтных ситуациях. Следует отметить, что лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор оптимальной стратегии поведения. Авторы дают ценные рекомендации успешного выхода из конфликта и рассматривают основные пра-

вила поведения в зависимости от типа конфликтной личности. Следует отметить, что культура поведения в конфликтной ситуации предполагает достаточно безошибочное определение способа ее разрешения.

Авторы подробно рассмотрели пять основных способов разрешения конфликтов: уход от конфликта, подавление, конкуренция или стремление выиграть любой ценой, компромисс и сотрудничество.

В заключение хотелось бы отметить, что в сложных ситуациях, где разнообразие подходов и точная информация являются существенным для принятия здравого решения, появление конфликтующих мнений надо даже поощрять и управлять ситуацией, используя стиль решения проблемы (признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон).

Список литературы

- [1] Coser L. A. The Functions of Social Conflict // London: Free Press, 1956.- P. 8.
- [2] Здравомыслов А. Г. Социология конфликта // М.: Аспект Пресс, 1996. - С. 96.
- [3] Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт // Ростов н/Д.: Феникс, 1992. - С. 54.
- [4] Дмитриев А.В. Конфликтология // М.: Гардарика, 2000. - С. 54.
- [5] Козырев Г. И. Введение в конфликтологию // М.: Владос, 1999.- С. 23-24.
- [6] The Context of Social Psychology / Ed. by J. Israel, H. Tajfel // London, 1972. P.6.
- [7] Коузер Л. Основы конфликтологии // СПб.: Светлячок, 1999 - С. 158 - 159.
- [8] Stouffer S. A. et al. The American Soldier - Princeton. 1949.
- [9] Аристотель. Сочинения: В 4-х т. Т.4 // М.: Мысль, 1983. - С. 325.
- [10] Vomans G. C. Social Behavior Its Elemental Forms // N. Y.: Harcourt, Brace and World, 1961. - P. 112.
- [11] Ратников В.П. Коллектив как социальная общность // М.: МГУ, 1978. - С. 191.
- [12] Friedman M. The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. // Business Ethics: Readings and Cases in Corporate Morality. Ed. W.M. Hoffman and J.M. Moore - N.Y., 1990, P.153.
- [13] Скотт Дж. Способы разрешения конфликтов // Киев: Верзилин и Кө, ЯТД, 1991.- С.193-199.
- [14] Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы // СПб.; М.,1997.
- [15] Конфликтология. Учебник // СПб., 2000.
- [16] Корнелиус Х., Фэйер Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты // М., 1992.

-
- [17] Лоренц К. Обратная сторона зеркала // М., 1998.
- [18] Майерс Д. Социальная психология // СПб., 1998.
- [19] Овчинников Б.В., Павлов К.В., Владимирова И.М. Ваш психологический тип // СПб., 1994.
- [20] Фромм Э. Иметь или быть? // М., 1990.
- [21] Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности // М., 1993.
- [22] Юнг К. Психологические типы // СПб., М., 1995.
- [23] Юри У. Преодолевая "нет", или Переговоры с трудными людьми // М., 1993
- [24] Латынов В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта // Иностранная психология, том 1, № 2, 1993. – С. 87-92.