

КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ

*Работа представлена кафедрой психологии и педагогики
Санкт-Петербургского университета ГПС МЧС России.*

Научный руководитель – кандидат психологических наук, доцент Д. С. Безносков

Исследование проблемы конфликтов требует проведения теоретического анализа для успешного изучения профилактики конфликта. Проблема конструктивного разрешения конфликтов заключается в создании условий взаимодействия людей, которые сводят к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними. Технология предупреждения конфликтов – это прежде всего знание причин конфликта.

Ключевые слова: конфликт, причины конфликтов, фазы конфликтного поведения, реалистические и нереалистические конфликты.

A. Aleksandrov

CONFLICT AS A SOCIAL PHENOMENON

The research of the problem of conflicts requires carrying out a theoretical analysis for the successful study of conflict prophylaxis. The problem of constructive conflict settling consists in the creation of conditions for people's interaction that will minimise the probability of conflicts' occurrence among them. The technology of conflict prevention is, at first, the knowledge of a conflict's reasons.

The problem of conflict settling is an important and relevant problem of modern psychology including social psychology.

Key words: conflict, reasons for conflicts, phases of conflict behaviour, realistic and nonrealistic conflicts.

Конфликт – способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия оппонентов, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями [3, с. 75].

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними. Если же субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций, или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, то такие ситуации являются предконфликтными. Как указывает В. С. Мерлин: «Внутренние условия конфликта сводятся к противоречию между различными мотивами и отношениями личности, например долга и личных интересов, или к противоречию между возможностями и стремлениями личности» [7, с. 103–106].

Одной из сложных в теории конфликта является проблема выявления причин возник-

новения межличностных отношений между субъектами. Анализ собранного материала позволяет заключить, что основной детерминантой конфликтов у курсантов выступает своеобразное сочетание объективных и субъективных условий. Совокупность объективных условий несет в себе только потенциальную возможность конфликтов, и они превращаются в реальные причины конфликтов в сочетании с субъективными условиями, к которым относятся индивидуально-психологические качества военнослужащих.

Принадлежность к определенной культуре, возрастной категории, полу, профессиональной группе делает наше восприятие и оценку тех или иных обстоятельств специфическим, особенным. Определение ситуации зависит и от внешней реальности, и от внутреннего мира человека, а сила влияния может различаться в зависимости от ситуации.

Инцидент может возникнуть по инициативе обоих участников или одного из них либо независимо от их воли и желания, вследствие обстоятельств, случайности, ошибочных

действий одного из участников конфликтной ситуации. Характер поведения зависит от индивидуально-психологических особенностей оппонента, его психического состояния, отношения к конкретному партнеру по взаимодействию, от особенностей актуальной ситуации взаимодействия. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно. Нежелательное поведение может привести к созданию предконфликтной ситуации, а недопустимое – к конфликту [6, с. 262].

Исследование конфликтного взаимодействия курсантов позволило выявить наиболее типичные действия, которые спровоцировали перерастание напряженной ситуации общения в конфликтное столкновение.

Интерпретируя внешнюю ситуацию как конфликтную, человек начинает вести себя по правилам конфликтного взаимодействия, переводя ситуацию в конфликт.

При разрешении конфликтов решающую роль играет ролевое поведение. Ролевое поведение – это не только атрибут совместной деятельности людей, но и сущностный элемент развития и личности, и группы. Грамотная социально-психологическая диагностика, включающая в себя распознавание ролей, умение вычленив составляющие компоненты ролевых взаимоотношений, позволяет значительно повысить эффективность управленческого воздействия. В связи с этим меняется и понимание значимости социальной роли в групповых процессах.

Поскольку принятие формальных и неформальных ролей и готовность реализовывать соответствующее ролевое поведение, вероятно, обусловлено личностными и групповыми изменениями, то представляется возможным искать истоки и закономерности этого поведения и в процессе обучения. Необходимость более глубокого изучения проблемы обусловлена рядом причин.

Во-первых, отношения между взаимодействующими в процессе обучения сторонами ограничены не только формальными рамками. Неформальность же всегда проявляется в ролевых отношениях. Игнорирование этого

приводит к снижению эффективности социально-психологического и педагогического воздействия, затрудняет достижение целей учебного занятия.

Во-вторых, анализ ролевого поведения, проводимый только с точки зрения формальных взаимоотношений, может не дать полной картины динамики групповых процессов, связанных с познавательной деятельностью.

В-третьих, поскольку формальная и неформальная структура курсантского подразделения различна по своей психологической сущности как объект управления, то средства и способы управления им также будут различны.

В-четвертых, знание природы, механизмов, особенностей ролей и ролевого поведения увеличивает объем информации о групповых процессах и является достаточно стабильным источником повышения эффективности управления, так как позволяет более качественно воздействовать на личность курсанта и курсантский коллектив.

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

Немаловажное влияние на развитие конфликтных отношений оказывает окружающая среда, определяющая условия, в которых протекают конфликтные процессы. Среда может выступать либо источником внешней поддержки участников конфликта, либо сдерживающим или нейтральным фактором. Первая фаза конфликтного поведения порождает тенденцию к усилению конфликта, но она может стимулировать его участников к поиску путей разрешения конфликта. Назревающий перелом в развитии конфликта характерен для второй фазы конфликтного поведения.

В этой фазе происходит как бы «переоценка ценностей». Дело в том, что до начала конфликта у сторон имелся определенный образ конфликтной ситуации, представления об оппоненте, его намерениях и ресурсах, о реакции внешней среды и т. д. Именно этот образ, т. е. идеальная картина конфликтной ситуации, а не сама реальность, является непосредственной психологической действительностью конфликтного поведения сторон. Но ход конфликтного взаимодействия мог существенно изменить представления сторон о себе, друг о друге и о внешней среде. Может быть также и то, что конфликтующие стороны или одна из них исчерпали свои ресурсы. Все это, как и многое другое, служит стимулом для выработки решения о стратегии и тактике дальнейшего поведения. Курсанты, склонные к конфликтному поведению, не испытывают стремления к установлению широкого спектра межличностных взаимоотношений, так как они больше стараются общаться на ролевом уровне. Они более замкнуты, скрытны, молчаливы и суровы. В результате чего круг их эмоциональных взаимодействий в группе сужен и чаще оценивается другими курсантами неопределенно или негативно. При формировании иерархической структуры группы они оказываются в ее нижних этажах. Независим-

ость, решительность, стремление к лидерству в этом случае чаще приводят таких курсантов к конфликтному взаимодействию с другими членами коллектива. От индивидуального стиля общения зависят также цели, которые личности ставят в конфликтной ситуации. Властные, суровые, агрессивные стремятся к лидерству. Тревожно-мнительные – выбирают роли исполнителей.

Основные стратегии разрешения конфликта – *соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход от решения проблемы*. В зависимости от выбранных стратегий возможно разрешение конфликта способом силового подавления (уступка оппонента) или путем переговоров (компромисс или сотрудничество). Компромисс может быть достигнут с помощью техники открытого разговора, а сотрудничество – с помощью метода принципиальных переговоров.

Стили поведения в конфликтных ситуациях оказывают непосредственное влияние на психологический климат в коллективе и сплоченность членов коллектива.

Выделим одну, наглядно изображающую подтверждение выдвинутой нами гипотезы: на взаимосвязях климата в группе со стилями поведения в конфликте.



Рис. 1. Корреляционная плеяда «Психологический Климат в группе».

Условные обозначения к рисункам:

- положительная взаимосвязь на 1% уровне значимости;
- ===== отрицательная взаимосвязь на 5% уровне значимости;
- отрицательная взаимосвязь на 1% уровне значимости

Из данной корреляционной плеяды хорошо видно, что климат в группе находится в прямой корреляционной зависимости (с 99% значимостью) от таких стилей поведения в конфликте, как соперничество, сотрудничество и компромисс. То есть чем больше членов в

группе использует данные тактики поведения в конфликтных ситуациях, тем более благоприятен климат в коллективе. Также климат в группе находится в обратной корреляционной зависимости с такими стилями поведения, как приспособление (95% значимость) и избегание

(99% значимость). Это говорит о том, что при росте количества предпочитающих данные тактики психологический климат в коллективе начинает ухудшаться.

Таким образом, можно говорить о том, что в группах с наиболее комфортным для их членов климатом при возникновении конфликтов преобладающими стилями поведения в конфликте являются сотрудничество, соперничество и компромисс. Именно данные тактики положительно сказываются на зрелости группы, на степени ее групповой сплоченности и на росте положительных переживаний от взаимодействий в группе.

Эмпирические данные нашего исследования позволяют утверждать с большой степенью достоверности, что такие тактики поведения в конфликте, как приспособление и избегание, способствуют ухудшению социально-психологического климата в коллективе. Если же в группах начинают преобладать три других стиля, то климат начинает улучшаться, а группа становится более сплоченной и организованной.

По результатам анализа можно предполагать, что чем больше члены группы заинтересованы в успехе, стремятся к общим ценностям, благожелательно относятся к коллегам, стремятся к достижению группового результата, испытывают гордость за группу, способны на компромисс и сотрудничество, не стремятся индивидуализироваться и способны отстаивать собственное мнение, тем вероятность конфликтов будет ниже.

Конфликтная ситуация – это трудная ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит неумение действовать в такой ситуации, т. е. низкий уровень *социально-психологической компетентности*. Курсант может не знать, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для

собственных интересов, но не иметь навыков и умений их применения на практике, не обладать достаточной психологической устойчивостью к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия. Поэтому важнейшим направлением профилактики и разрешения межличностных конфликтов является содержательная и психологическая подготовка военнослужащих к оптимальным действиям в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Следует также различать реалистические и нереалистические конфликты. Л. Козер вслед за Г. Зиммелем разделил конфликт по типам на «реалистические» и «нереалистические». «Реалистические конфликты возникают, когда столкновения между людьми происходят по поводу требований или ожиданий. Они рассматриваются людьми как средство для достижения цели, средство, которое можно будет оставить, если удастся найти другое, более эффективное» [2, с. 423]. Конфликт принято называть реалистическим, если он связан с преследованием участниками определенных целей. В нереалистических конфликтах целью участников ситуации становится открытое выражение накопившихся эмоций и враждебности. Конфликт перестает быть средством достижения целей, но становится самоцелью, иногда – способом разрядки накопившейся эмоциональной напряженности. Для разрешения его нужно перевести в реалистический.

Московский психолог А. И. Донцов, обобщив результаты исследований по проблеме внутриколлективных конфликтов, пришел к выводу о том, что конфликт даже способен оказать положительное воздействие и на развитие отдельной личности: «Активизируя самосознание, конфликт стимулирует актуализацию ранее скрытых потенциальных возможностей личности, открывает перспективу ее совершенствования» [4, с. 141].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А. Я., Шитлов А. И. Конфликтология. 3-е изд. СПб.: ПИТЕР, 2007.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. Хрестоматия. 2-е изд., доп. СПб.: Питер, 2008. 480с.
3. Дмитриев А. В. Конфликтология: учеб. пособие. М.: Гардарики, 2003. 320 с.
4. Донцов А. И. Психология коллектива. М., 1984.

ПСИХОЛОГИЯ

5. *Козырев Г. И.* Основы конфликтологии. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2007. 320 с.
6. *Маклакова А. М.* Психология и педагогика. Военная психология. СПб.: Питер, 2007. 464 с.
7. *Мерлин В. С.* Психологические конфликты // Проблемы экспериментальной психологии личности: учен. зап. Пермь, 1990. 197 с.

REFERENCES

1. *Antsupov A. Ya., Shipilov A. I.* Konfliktologiya. 3-e izd. SPb.: PITER, 2007.
2. *Grishina N. V.* Psikhologiya konflikta. Khrestomatiya. 2-e izd., dop. SPb.: Piter, 2008. 480 s.
3. *Dmitriyev A. V.* Konfliktologiya: ucheb. posobiye. M.: Gardarika, 2003. 320 s.
4. *Dontsov A. I.* Psikhologiya kollektiva. M., 1984.
5. *Kozyrev G. I.* Osnovy konfliktologii. M.: ID FORUM: INFRA-M, 2007. 320 s.
6. *Maklakova A. M.* Psikhologiya i pedagogika. Voyennaya psikhologiya. SPb.: Piter, 2007. 464 s.
7. *Merlin V. S.* Psikhologicheskiye konflikty // Problemy eksperimental'noy psikhologii lichnosti: uchen. zap. Perm', 1990. 197 s.