Межличностный конфликт

Возникновение конфликтов и проблема агрессии - актуальнейшие проблемы наших дней. Но ещё до появления человека, безусловно-рефлекторное стремление к конфликтам с себе подобными было у всего живого на Земле. Но биологическая особь не могла выжить и продлить свой род в одиночку. Необходимы были прочные контакты, тесные отношения с окружающими. Далеко не всегда верно понимается дарвиновская теория борьбы за существование. Ч.Дарвин не сводил свою теорию к драке за жизненное пространство и продукты питания. Наоборот, он показал, как между отдельными членами стаи борьба за существование в ходе эволюции исчезает, а вместо неё появляется кооперация. Для нас особенно важен один из выводов Ч.Дарвина: " ….общества, которые имели наибольшее количество сочувствующих друг другу членов, должны были процветать и оставлять после себя многочисленное потомство ". ( Дарвин Ч. Полн.собр.соч. -Т.11. Кн.1.-М.-Л., 1927. С.154. ). Что же происходит в современном мире ? Мы все с удивлением отмечаем нарастание в людях ожесточения, зависти, нетерпимости друг к другу. Но так было всегда, в разные эпохи развития общества и в периоды различных общественных катаклизмов…

Конфликт обычно рассматривается как такое качество взаимодействия между людьми (или элементами самой личности), которое выражается в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей. Такое понимание конфликта показывает, что столкновение интересов является неизбежной реальностью нашей жизни, просто потому, что все люди разные и имеют различные интересы. И было бы весьма странно, если бы люди перестали спорить и ссориться. Гипотетически это возможно лишь в одной ситуации: нужно прекратить общаться, то есть изолироваться от других, обрекая себя на одиночество, которое является самым страшным наказанием для большинства людей.

Конфликт — это нормально. Конфликт нельзя рассматривать только как отрицательное явление в нашей жизни. Он играет положительную роль, информируя нас о возникновении проблем в отношениях между людьми, что, в свою очередь, позволяет нам принять своевременные меры для их решения. Попытки совместными усилиями решить конфликтные ситуации, в свою очередь, способствуют сплочению коллектива, снижению напряжения в отношениях и, как следствие, создают возможность для того, чтобы отношения развивались и дальше, переходя на качественно новый уровень. Опыт разрешения конфликтных ситуаций позволяет нам научиться понимать других людей и самого себя, приобрести навыки взаимодействия с коллегами и близкими, избавиться от нежелательных свойств собственного характера, т.е., конфликт, с этой точки зрения, является важнейшим фактором социализации человека, развития его как личности.

Негативные последствия конфликта — следствие неспособности участников конфликта разрешить вызвавшее его противоречие. В то же время неумение решать конфликты, незнание правил поведения в ситуации противоречий приводит к серьезным негативным последствиям. Неправильное поведение в конфликте приводит к увеличению напряжения в отношениях между людьми, агрессивным действиям в адрес друг друга и, как следствие, к ухудшению и прекращению отношений. Находясь в ситуации конфликта, человек испытывает отрицательные эмоции: подавленность, тревогу, — которые могут привести к стрессу, в результате чего у него появляется разочарование в своих способностях, неуверенность в себе, нежелание что-либо делать. В худшем случае наступает потеря веры в себя и в прежние идеалы.

Конфликты могут возникать не только между людьми или группами, но и внутри самого человека (внутриличностные конфликты).

Примером такого типа конфликта может служить противоречие между двумя мотивами поведения: «хочу» и «надо». Способность решать внутренние конфликты напрямую связана с психическим благополучием, здоровьем человека. Нерешенные внутренние конфликты являются основой для возникновения невротических состояний, что, в свою очередь, приводит к неудовлетворению жизнью, возникновению проблем в общении с близкими людьми, коллегами по работе.

В то же время достижение внутреннего психологического баланса способствует развитию личности, ее качественным изменениям, переходу на иной уровень общения и взаимодействия с миром.

Умение «жить в ладу с самим собой» — одно из важнейших условий профилактики межличностных конфликтов, которые и будут являться предметом нашего дальнейшего рассмотрения.

Конфликты ассоциируются у нас с разного рода противоречиями, разногласиями, столкновениями.

Любой конфликт — это противоречие, но не всякое противоречие становится конфликтом. Для возникновения конфликта необходим ряд дополнительных условий. Прежде всего, противоречие должно осознаваться человеком, при этом восприниматься как значимая для него проблема, требующая решения. Именно эта особенность конфликта порождает сопутствующие им эмоциональные переживания. Для конфликта также характерна активность, направленная на поиск выхода, преодоление или разрешение возникшей проблемы.

Например, мы можем считать, что приходить на встречу необходимо в назначенное время, а наш коллега абсолютно уверен в том, что опоздание на 10–15 минут является допустимым. В наших представлениях о должном поведении имеется противоречие, но конфликтом оно станет в том случае, если:

1) оно станет значимым для нас обоих и будет осознано («Мне надоело ждать тебя каждый раз»);

2) дальнейшее общение становится невозможным или затруднительным («Я очень хочу продолжить наше общение, но...»);

3) мы начинаем предпринимать действия для решения этого противоречия («Давай договоримся…»).

Таким образом, межличностный конфликт — это ситуация, в основе которой лежит противоречие, воспринимаемое участниками ситуации (или, по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон.

*Межличностные конфликты* можно рассматривать как столкновение личностей в процессе их взаимоотношений. Такие столкновения могут происходить в различных сферах и областях (экономической, политической, производственной, социокультурной, бытовой и т.д. ).

*Общение* - само по себе достаточно сложное коммуникативное действие со своими закономерностями, правилами, и в идее своей предполагает гармонию отношений. Но в жизни так не бывает. Бесконфликтного общения, как такового, не может быть. Это всё равно, что признать: все люди одинаковы по своим интересам, способностям, темпераменту.

Поэтому, причины таких межличностных столкновений столь многообразны (от удобного места в общественном транспорте до президентского кресла в государственных структурах). Как и в других социальных конфликтах, здесь можно говорить об объективно и субъективно несовместимых, или противоположных (взаимоисключающих) интересах, потребностях, целях, ценностях, установках, восприятиях, оценках, мнениях, способах поведения и т.д.

В психологии выделяют факторы, которые оказывают существенное влияние на возникновение и развитие конфликта.

Объективные факторы создают потенциальную возможность для возникновения конфликта. Например, появившаяся вакантная должность руководителя подразделения может стать причиной конфликта между двумя сотрудниками, если оба претендуют на эту должность. Условно объективными также можно считать сложившиеся на момент начала конфликта общественные ( безличные ) отношения между потенциальными участниками конфликта, например, их статусно-ролевые позиции.

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

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

Адекватному восприятию человека другим человеком нередко мешают уже сложившиеся стереотипы. Например, у человека сложилось предвзятое представление о чиновнике, как о бездушном бюрократе. В свою очередь, у чиновника тоже может сформироваться негативный образ служащего, как просителя, незаслуженно добивающегося для себя особых льгот. В общении этих личностей будут взаимодействовать не реальные люди, а стереотипы - упрощённые образы определённых социальных типов. Стереотипы складываются в условиях дефицита информации. Примерами стереотипов могут служить высказывания типа: " все мужчины …", " все женщины …".

Препятствием на пути к нахождению согласия между индивидами может стать негативная установка, формирующаяся под воздействием слухов, мнений и суждений. Например, предприниматель договорился о встрече со своим коллегой из другой фирмы для заключения договора. В ходе подготовки к встрече он услышал от третьих лиц негативные отзывы об этом человеке. На основании этих отзывов у предпринимателя сформировалась негативная установка, и встреча может либо не состояться, либо не дать ожидаемых результатов.

В конфликтных ситуациях стереотипы и негативные установки углубляют раскол между оппонентами и затрудняют урегулирование и разрешение межличностного конфликта. Нередко причиной межличностных конфликтов становится недоразумение ( неправильное понимание одного человека другим ). Это происходит из-за разных представлений о предмете, факте, явлении и т.д. Представления у людей бывают разные, порой диаметрально противоположные, и этот факт надо принимать как вполне естественное явление, не конфликтовать, а попытаться понять других.

В межличностном взаимодействии важную роль играют индивидуальные качества оппонентов, их личная самооценка, саморефлексия, индивидуальный порог толерантности, агрессивность (пассивность), тип поведения и др. Существуют понятия межличностной совместимости и межличностной несовместимости. Совместимость предполагает взаимное приятие партнёров по общению и совместной деятельности. Несовместимость - взаимное неприятие (антипатия) партнёров, основанное на несовпадении социальных установок, интересов, характеров, темпераментов и др.

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

В развитии межличностного конфликта необходимо учитывать также влияние социально-психологической среды.

Индивиды сталкиваются в межличностных конфликтах, защищая не только свои личные интересы. Они могут также представлять интересы отдельных групп, институтов, организаций, трудовых коллективов и общество в целом. В таких межличностных конфликтах накал борьбы и возможности нахождения компромиссов во многом определяются конфликтными установками тех социальных групп, представителями которых являются оппоненты.

\* \* \*

Таким образом, можно сделать вывод, что каждый человек обладает личностными качествами, своими привычками и предубеждениями, которые с неизбежностью влияют на характер контактов с другими людьми. Поэтому общение в форме столкновений является результатом индивидуальных различий между людьми и возникают тогда, когда поступки участников одной ситуации имеют антагонистическую направленность. Именно сейчас, когда рабочий и служащий не уверены, что получат зарплату; военнослужащий, что не будет уволен по сокращению штатов; выпускник ВУЗа, что найдёт работу по специальности; когда вызывает определённые трудности покупка товаров; когда человек сталкивается очень часто с раздражительностью, гневом, грубостью и недоброжелательностью и велика вероятность психических и сердечнососудистых заболеваний, как никогда большое значение приобретает умение терпимо относиться к окружающим. Без этого умения сейчас невозможно прожить, решить поставленные временем перед нами задачи, добиться успеха в любой деятельности. И это умение необходимо развивать, прежде всего, в самом себе, ибо мир - это отражение нас самих…