

КОНФЛИКТЫ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

КОРОТКО О ГЛАВНОМ

Межличностное и межгрупповое общение - сложный процесс, на который оказывают влияние самые разные факторы, начиная от настроения и самочувствия каждого человека и заканчивая характером взаимодействия сторон, целями, которых надо достичь, и т. д. Вследствие этого в процессе социального взаимодействия могут возникать противоречия, сгладить которые удаётся не всегда, и тогда возникает конфликт. Нужно ли стремиться во что бы то ни стало избежать конфликта и как быть, если он уже вспыхнул, - разберёмся с этими вопросами.

Что такое конфликт. Основные характеристики и причины возникновения конфликта.

К сожалению, наше взаимодействие с другими людьми не всегда носит дружественный характер. Кто из нас не спорил с друзьями? Поводов для этого может быть великое множество. Наверное, даже самому миролюбивому и спокойному человеку доводилось вступать в спор, если он был в корне с чем-то не согласен. Однако не всякий спор является конфликтом.

Что же такое конфликт и почему он может произойти? Рассмотрим два типа конфликтов.

Конфликт - столкновение целей и интересов взаимодействующих сторон, острый способ разрешения противоречий, возникших в процессе общения.

Конфликты	
Интересов	Ролевые
Возникают в ситуации, когда цели, ценности и планы участников взаимодействия кардинально расходятся	Возникают, когда нарушаются нормы и правила, по которым осуществляется взаимодействие людей

Эти и другие виды конфликтов могут быть как межличностного, так и группового характера.

Как вы думаете, к какому типу конфликтов можно отнести следующую ситуацию: мама просит сына пойти в магазин за продуктами к ужину, а он говорит, что не может этого сделать, потому что договорился о встрече с другом?

Как вы, наверное, догадались, этот эпизод может служить примером межличностного конфликта интересов. Что касается ролевых конфликтов, то они могут выражаться в таких действиях: один из собеседников постоянно перебивает своего оппонента, не даёт ему высказать мысль (межличностный ролевой конфликт); подруги громко переговариваются во время спектакля, мешая остальным зрителям (групповой ролевой конфликт). В этом случае

речь идёт о нарушении норм этикета. Однако существуют и другие нормы - правила поведения, принятые в определённом коллективе. Так, например, новенький ученик может невольно нарушить принятые в классе правила только потому, что пока с ними не знаком. Иногда нормы нарушаются сознательно, и в этом случае можно говорить о протесте против существующих порядков (подросток приходит домой гораздо позже времени, установленного родителями, - так он демонстрирует им свою «взрослость и нежелание подчиняться прежним правилам).

Какие бы причины ни лежали в основе ролевых конфликтов, любое нарушение принятых норм приводит к взаимным претензиям и обидам, непониманию и разногласиям.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

Приходилось ли вам быть свидетелем или участником ролевого конфликта? Вспомните реальный случай или смоделируйте ситуацию.

Особый тип конфликтов проявляется в ситуациях, когда с человеком поступают несправедливо, унижают его или манипулируют им, не признают его достижений и реальных заслуг. От этого страдает самооценка человека, его самоуважение, он вынужден защищаться, что и может спровоцировать конфликтные действия.

Одной из самых распространённых причин конфликтов является ситуация ограниченности ресурсов. Например, на экскурсию в другой город, куда хотят попасть все 25 учащихся одного класса, могут взять только 10 человек. Инцидент - момент осознания учащимися того, что затрагиваются интересы каждого из них, - становится отправной точкой конфликта, запускает его, хотя он был заложен в этой ситуации изначально.

На поведение участников конфликта чаще всего влияет не столько реальность, сколько представление каждого из них об этой реальности. И представления эти не всегда соответствуют действительности.

ЭТО ВАЖНО

Причиной враждебного отношения участников конфликта друг к другу могут стать ложные представления как о самой конфликтной ситуации, так и о человеке, с которым возник конфликт.

Стадии конфликта и способы его разрешения

Как правило, конфликт разворачивается постепенно и проходит через несколько стадий:

▶ **предконфликтная ситуация** - один из участников или все участники потенциального конфликта понимают, что существует противоречие или расхождение во мнениях, планах (т. е. предпосылки для ролевого конфликта или конфликта интересов);

▶ **инцидент** - событие, запускающее открытый конфликт (это событие может быть как серьёзным, так и совершенно незначительным - как говорится, последняя капля);

▶ **эскалация конфликта** - активность сторон нарастает, усиливается их противостояние, обстановка накаляется (эскалация конфликта может

продолжаться очень долго);

▶ **кульминация** - высшая степень проявления конфликта, во время которой его участники наносят друг другу максимальный ущерб (физический, экономический, моральный и т. д.);

▶ **завершение или замораживание конфликта** - если первоначальное противоречие снимается в результате переговоров или достижения компромисса, конфликт считается исчерпанным (завершённым), если этого сделать не удалось, он замораживается;

▶ **постконфликтная ситуация** - участники конфликта уже не конфликтуют, но воспоминания об инциденте влияют на их дальнейшие отношения.

ЭТО ИНТЕРЕСНО

Слово «конфликт» пришло в русский язык из латыни и стало широко употребляться с XIX в. В современном словаре русского языка С. И. Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьёзное разногласие, спор и поясняется примерами: «семейный конфликт», «вооружённый конфликт на границе», «конфликт с сослуживцами», «конфликтная комиссия».

Осознание ситуации как конфликтной обычно приводит к усилению негативных эмоций и росту напряжённости между взаимодействующими сторонами, что, в свою очередь, может отрицательно сказаться на течении и исходе конфликта. Поэтому в конфликтной ситуации прежде всего следует контролировать своё поведение и не отвечать грубостью на грубость.

ЭТО ВАЖНО

В конфликтной ситуации нельзя переходить на личности, оценивать оппонента, говорить о его отрицательных качествах.

В идеале каждый человек должен овладеть умением сдерживать свои эмоции. Развитию сдержанности способствует простое упражнение: в конфликтной ситуации, когда негативные чувства переполняют, следует про себя проговорить их, назвать то, что вы чувствуете. Такие действия приведут к снижению уровня эмоционального напряжения.

Многие конфликты развиваются на почве недосказанности, отсутствия полноты информации. Именно поэтому с противоположной стороной обязательно стоит вступить в прямые переговоры - это будет способствовать снижению уровня взаимного недоверия и создаст условия для разрешения конфликта. В ходе этих переговоров важно понять, каковы цель и намерения оппонента. Если это прояснится, возможно, что и предмет конфликта будет исчерпан.

СИТУАЦИОННАЯ ЗАДАЧА

Вы, наверное, обращали внимание на то, что в ситуации конфликта свои намерения, цели и действия мы обычно воспринимаем как правильные, а поступки и цели другой стороны - как неправильные и даже враждебные. Именно поэтому важно учесть, что и другая сторона может наши действия воспринимать точно так же. Постарайтесь в конфликтной ситуации (если она возникнет) посмотреть на событие

глазами оппонента, сравнить своё и его восприятие действительности.

Возможные способы разрешения конфликтных ситуаций рассмотрим на одном простом примере, ставшем в психологической практике классическим: двум девушкам достался один апельсин - как им быть?

Существует пять вариантов разрешения данного конфликта:

1. Не ссориться и отдать апельсин кому-нибудь третьему. Такая стратегия называется уход (или избегание конфликта). Девушки отказались от апельсина, но сохранили хорошие отношения.

2. Отнять апельсин у подруги. Эта стратегия называется принуждение. В этом случае продолжение тесного дружеского общения маловероятно, а если оно и не прекратится сразу, конфликтная ситуация может повториться.

3. Добровольно отказаться от апельсина в пользу подруги. Такие действия в конфликтной ситуации называются уступка. Как правило, уступает тот, кому важнее сохранить дружеские отношения, нежели получить апельсин, или человек, которому свойственно альтруистическое поведение*.

4. Разделить апельсин пополам. Этот способ разрешения конфликта называется компромисс. Стороны пришли к согласию, пойдя на взаимные уступки. Каждой из девушек достался не весь апельсин, а только половина - цель достигнута частично.

5. Вступить в переговоры и выяснить, для какой цели каждой из девушек нужен апельсин. Оказалось, что одна девушка хотела бы выжать из апельсина сок, а её подруга - использовать кожуру, чтобы испечь печенье с цукатами. В результате переговоров каждая из сторон получила то, что хотела. Итогом конфликта стало сотрудничество и сохранение хороших отношений.

ЭТО ИНТЕРЕСНО

Как ни странно, но межличностный конфликт может быть плодотворным и содержать в себе позитивные функции - развивающую (способствует воспитанию и формированию прогрессивных взглядов у его участников, учит взаимодействию) и инструментальную (выступает как инструмент раз решения противоречий).

* **Альтруизм** (в противоположность эгоизму) - нравственный принцип бескорыстного служения людям, готовность поступиться своими интересами ради них. в в в

Приведённый пример показывает нам, что нельзя отказываться от общения с оппонентом. Важно правильно и конструктивно выстроить коммуникацию, то есть:

- ▶ чётко обозначить друг другу предмет спора и свою позицию;
- ▶ выяснить, в чём вы сходитесь и в чём расходитесь;
- ▶ понять, что для вас и противоположной стороны является самым

важным, каковы ваши цели.

Для этого следует задавать оппоненту такие вопросы, которые помогут ему выразить свою позицию.

ЭТО ВАЖНО

Если оппонент во время конфликта выражает негативные эмоции, кричит, не стоит ему отвечать тем же. Следует подождать, пока эмоциональная спонтанная вспышка сойдёт на нет, и продолжить общение.

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Любой конфликт может быть разрешён, однако форма этого разрешения зависит от стиля поведения участников взаимодействия. Наиболее значимой в этом деле является эмоциональная составляющая конфликта.

В конфликтной ситуации, как правило, возникают психологические барьеры непонимания. Надо постараться преодолеть их и найти взаимовыгодные решения. По мнению психологов, решающее значение в этом деле имеет **доверие**. Человек скорее расскажет о том, что им движет и каковы его цели, если верит в добрые намерения своего оппонента.

ЭТО ВАЖНО

Во время конфликта даже незначительные шаги к примирению, предпринятые одной стороной, могут инициировать ответные примирительные действия другой конфликтующей стороны.

Если стороны не доверяют друг другу и их общение невозможно или неэффективно для разрешения конфликта, необходима помощь третьей, незаинтересованной стороны - **модератора**. В роли модератора может выступать кто-то из одноклассников, школьный психолог, учитель, завуч или директор школы - тот, кто может внести такие предложения, которые позволят участникам конфликта прийти к соглашению без ущерба для их репутации или самооценки.

Часто можно услышать фразу: «Ты меня слушаешь, но не слышишь». Как вы думаете, что хотят сказать люди, когда её произносят?

Задача модератора - помочь сторонам ещё раз проанализировать предмет конфликта, получить информацию об интересах друг друга, найти совместимые интересы и начать путь к разрешению конфликтной ситуации. Когда третья сторона помогает участникам конфликта договориться, мирит их или включается, чтобы рассудить спор, - это называется посредничеством, или медиацией, в конфликте.

ЭТО ВАЖНО

Главная задача модератора конфликта заключается в создании ситуации, в которой конфликтный по своей сути подход «я выиграл - ты проиграл» переходит в русло совместных взаимовыгодных действий

(сотрудничество или нахождение компромиссного решения).

Рассмотренные принципы поведения подходят для разрешения как межличностных, так и групповых конфликтных ситуаций и способствуют комфортному существованию в коллективе, плодотворному взаимодействию с окружающими людьми. Каким бы ни был конфликт и какие бы по силе эмоции он ни вызывал, важно помнить, что нельзя унижать собеседника, попира́ть его достоинство, критиковать его личные качества и приводить факты, делающие его уязвимым.