

## МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ И ПРИЧИНЫ ЕГО ВОЗНИКНОВЕНИЯ

*В статье исследуется актуальная проблема особенностей межличностных конфликтов и причин его возникновения. Определены понятия «конфликт» и «межличностный конфликт»; выделены специфические особенности межличностного конфликта; уделено внимание некоторым аспектам социальной профилактики межличностных конфликтов.*

**Ключевые слова:** конфликт, конфликтная ситуация, предконфликт, межличностные конфликты, причины конфликта.

Проблема правильного разрешения конфликтных ситуаций является довольно актуальной в наше время. Человечество стремится улучшить эмоциональный климат межличностного взаимодействия.

Конфликт — весьма сложное социальное и психологическое явление, успешность изучения которого во многом зависит от качества исходных методологических и теоретических предпосылок, используемых методов. Решение рассматриваемых ниже проблем может способствовать преодолению тех трудностей, которые уже обозначились в связи с определением сущности конфликта, объекта и предмета конфликтологии.

Прежде всего, необходимо максимально четко определить содержание, которое мы вкладываем в понятие «конфликт», обозначив тем самым границы предметной области конфликтологии. Наиболее распространены два подхода к пониманию конфликта. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т. е. весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в неживой природе. Понятия «конфликт» и «противоречие» фактически становятся сопоставимыми по объему. Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Здесь предполагается, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельный человек, либо люди и группы людей.

Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Наблюдения показывают, что 80 процентов конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Существуют два основных типа конфликтов - внутриличностный и межличностный (хотя некоторые авторы увеличивают это число до четырех, шести и более). Необходимо четко различать, что конфликт у человека может быть, если не с самим

собой, то с окружающими - и здесь, как говорится, третьего не дано.

Внутриличностный конфликт - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

Межличностный конфликт - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей. Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. Межличностные конфликты можно рассматривать как столкновение личностей в процессе их взаимоотношений. Такие столкновения могут происходить в самых различных сферах и областях (экономической, политической, производственной, социокультурной, бытовой и т. д.). «Чаще всего он возникает из-за дефицита каких-то ресурсов, например, наличия одной престижной вакансии при нескольких кандидатах на нее».

«Под межличностным конфликтом понимаем открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации. Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу».

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 партнера или оппонента. Препятствием на пути к нахождению согласия между индивидами может стать негативная установка, сформировавшаяся у одного оппонента по отношению к другому. Установка представляет собой готовность, predisposition субъекта действовать определенным образом. Это определенная направленность проявления психики и поведения субъекта, готовность к восприятию будущих событий. Она формируется под воздействием слухов, мнений, суждений о данном индивиде (группе, явлении и др.).

Взаимодействуя с другими людьми, человек защищает, прежде всего, свои личные интересы, и это нормально. Возникающие при этом конфликты представляют собой реакцию на препятствия достижению целей. И от того, насколько значимым для конкретного индивида представляется предмет конфликта, во многом будет зависеть и его конфликтная установка.

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

«Все межличностные конфликты, возникающие из-за столкновения целей и интересов, можно условно разделить на три основных вида.

Первый — предполагает принципиальное столкновение, в котором реализация целей и интересов одного оппонента может быть достигнута только за счет ущемления интересов другого.

Второй — затрагивает лишь форму отношений между людьми, но при этом не ущемляет, их духовных, моральных и материальных потребностей и интересов.

Третий — представляет собой мнимые противоречия, которые могут быть спровоцированы либо ложной (искаженной) информацией, либо неверной интерпретацией событий и фактов».

«Межличностные конфликты можно также разделить на следующие виды:

соперничество — стремление к доминированию;  
спор — разногласия по поводу нахождения наилучшего варианта решения совместных проблем;  
дискуссия — обсуждение спорного вопроса».

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

К конструктивным функциям относят: познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагоприятных отношений и проявления возникших противоречий);

функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);

инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);

перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны с разрушением существующей совместной деятельности;

ухудшением или развалом отношений;  
негативным самочувствием участников;  
низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

Эта сторона конфликта вызывает у людей негативное отношение к ним, и они стараются их избегать.

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами межличностном конфликте являются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта — это взаимосвязи между его элементами. Конфликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются. По этому вопросу в литературе имеется самый широкий диапазон представлений.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в учебнике «Конфликтология» дают детально разработанную таблицу основных периодов и этапов динамики конфликта. В зависимости от степени напряженности отношений они выделяют дифференцирующую и интегрирующую части конфликта. Сам конфликт состоит из трех периодов:

предконфликт (возникновение объективной проблемной ситуации, осознание объективной проблемной ситуации, попытки решить проблему неконфликтными способами, предконфликтная ситуация);  
конфликт (инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, завершение конфликта);

послеконфликтная ситуация (частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений).

Для возникновения межличностного конфликта необходимо наличие противоречий (объективных или мнимых). Противоречия, возникшие из-за несовпадения во взглядах, оценках людей по самым различным явлениям, ведут к ситуации спора. Если она представляет угрозу одному из участников, то возникает конфликтная ситуация.

Конфликтная ситуация характеризуется наличием у сторон противоположных целей и стремлений по овладению одним объектом.

В конфликтной ситуации выявляются субъекты и объект конфликта.

К субъектам межличностного конфликта относят тех участников, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица.

Объектом межличностного конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов. Например, муж или жена претендуют на единоличное распоряжение семейным бюджетом. В таком случае объектом разногласий может стать семейный бюджет, если противная сторона сочтет свои права ущемленными. Предметом конфликта в такой ситуации служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы мужа и жены. В приведенном случае предметом будет выступать стремление супругов к овладению правом распоряжаться семейным бюджетом, т.е. проблема овладения объектом, те претензии, которые субъекты предъявляют друг другу.

Всякий межличностный конфликт в конце концов имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стиля поведения субъектов в процессе развития конфликта. Эту часть конфликта называют эмоциональной стороной и считают ее наиболее важной.

Исследователи выделяют следующие стили поведения в межличностном конфликте: противоборство, уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, ассертивность.

Противоборство — характерно настойчивое, бескомпромиссное, отвергающее сотрудничество отстаивание своих интересов, для чего используются все доступные средства.

Уклонение — связано с попыткой уйти от конфликта, не придавать ему большой ценности, возможно из-за недостатка условий для его разрешения.

Приспособление — предполагает готовность субъекта поступиться своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, которые ставятся выше предмета и объекта разногласий.

Компромисс — требует уступок с обеих сторон до той степени, когда путем взаимных уступок находится приемлемое решение для противостоящих сторон.

Сотрудничество — предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы. При таком поведении считаются правомерными различные взгляды на проблему. Эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них.

Ассертивное поведение (от англ. assert — утверждать, отстаивать). Такое поведение предполагает способность человека отстаивать свои интересы и добиваться своих целей, не ущемляя интересов других людей. Оно направлено на то, чтобы реализация собственных интересов являлась условием реализации интересов взаимодействующих субъектов. Ассертивность — это внимательное отношение, как к себе, так и к партнеру. Ассертивное поведение препятствует возникновению конфликтов, а в конфликтной ситуации помогает найти верный выход из нее. При этом наибольшая эффективность достигается при взаимодействии одного ассертивного человека с другим таким же человеком.

Все названные стили поведения могут быть как спонтанными, так и сознательно используемыми для достижения желаемых результатов при разрешении межличностных конфликтов. Решающее влияние на выбор модели поведения в межличностном конфликте оказывает сама личность — её потребности, установки, привычки, образ мышления, стиль поведения, её прошлый опыт решения проблем и поведения в конфликте. Существенную роль нередко играют и её внутренние духовные противоречия, поиски и метания.

«В межличностном конфликте выделяют эмоциональную основу его развития и попыток его разрешения. По Дэна, к межличностному относятся конфликтные отношения между двумя взаимозависимыми людьми, при которых один из них или

оба чувствуют гнев в отношении другого и считают, что именно другой виноват. Бойко подчеркивает, что с точки зрения состояния межличностных отношений конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровне».

Первое, что необходимо сделать при возникновении конфликтной ситуации, — постараться взять себя в руки, взвесив все «за» и «против». Чтобы избежать конфликта, следует избегать конфликтных людей, людей, которых раздражает вы или которые раздражают вас.

Если же не получается не ввязаться в беседу, постарайтесь помочь вашему собеседнику решить его проблему. Вам необходимо подыскать способ, с помощью которого вы сможете решить скрытые интересы и нужды оппонента.

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 участники 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...

#### *Литературы*

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 591 стр.
2. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. Учебное пособие. — М.: МЗ Пресс, 2001. — 182 стр.
3. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2000. — 464 стр.
4. Козырев Г.И. Конфликтология. Межличностные конфликты. Социально-гуманитарные знания /№ 3, 1999.
5. Ратников В.П., Голубь В.Ф. Лушакова Г.С. и др. Конфликтология: учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. — 512 стр.