

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКО – ЮНОШЕСКАЯ
СПОРТИВНАЯ ШКОЛА № 10 ГОРОДСКОГО ОКРУГА САМАРА**

**КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ**

Размещено в интернете <http://samara-sport.com/dyussh--10>

Составитель : тренер – преподаватель

МОБОУ ДОД ДЮСШ № 10 г.о. Самара

Головастова Н.Г.

г. Самара

май 2012г.

ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Межличностный конфликт представляет собой столкновение отдельных личностей в процессе их взаимодействия. Такие столкновения могут происходить в самых различных сферах и областях жизнедеятельности (экономической, политической, бытовой и т.д.) и иметь различные масштабы взаимных претензий – от удобного места в общественном транспорте до президентского кресла в государственных структурах; от кусочка хлеба до многомиллионного состояния.

Субъектами межличностного конфликта являются отдельные личности, защищающие в конфликте свои личные или групповые интересы. Объектом конфликта являются несовместимые потребности, интересы, ценности, позиции, цели взаимодействующих индивидов. Исключение составляют нереалистические (безобъективные) межличностные конфликты, в которых причиной противоборства является психическое состояние одного, двух и более субъектов. В таком конфликте инцидент, как правило, обычно выдаётся за причину (объект) конфликта. Некоторые исследователи трактуют межличностный конфликт как «столкновение несовместимых желаний, стремлений и установок партнёров по общению...». В этом определении, на наш взгляд, происходит подмена субъектов конфликта объектом. В межличностном конфликте сталкиваются не интересы и желания, а реальные индивиды по поводу несовместимых интересов и желаний. Столкновение желаний, стремлений и т.п. свойственно лишь внутриличностному конфликту. Межличностный конфликт также предполагает реальное противоборство сторон, а не только «взаимное отрицательное восприятие людей». Люди могут воспринимать друг друга весьма негативно, но при этом не конфликтовать. Только в результате действий, направленных друг против друга, возникает межличностный конфликт.

Итак, межличностный конфликт – это столкновение (противоборство) двух и более индивидов, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы, ценности, позиции, роли, цели и / или средства их достижения.

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ И КОНФЛИКТЫ

Как и в других социальных конфликтах, в межличностных также можно выделить объективно и субъективно обусловленные причины . Объективные факторы создают потенциальную возможность для возникновения конфликта . Например, появившаяся вакантная должность руководителя подразделения может стать причиной конфликта между двумя сотрудниками этого подразделения , если оба они претендуют на эту должность. Условно объективными также можно считать сложившиеся к началу конфликта общественные (безличные) отношения между потенциальными его участниками, например их статусно – ролевые позиции. Объективно обусловленными считаются причины, возникновение которых непосредственно не зависит от воли и желания потенциального субъекта межличностного конфликта . Субъективные факторы в межличностном конфликте складываются на основе индивидуальных (социально – психологических , физиологических, мировоззренческих и др.) особенностей конфликтующих 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 межличностное восприятие (межличностная перцепция), которое предполагает оценку и понимание (непонимание) человека человеком . Процесс межличностного восприятия имеет сложную структуру, включающую в себя следующую в себя следующие составляющие :

- ИНДЕНТИФИКАЦИЮ – сравнение, сопоставление себя с человеком и отождествление себя с ним ;
- социально – психологическую рефлексия – понимание другого путём размышления за него ;
- эмпатию – понимание другого человека путём сопереживания ;
- стереотипизацию – восприятие и оценка другого путём распространения на него качественных характеристик какой – либо социальной группы .

В социальной психологии процесс рефлексии предполагает как минимум шесть позиций (по три с каждой стороны), характеризующих взаимное отображение субъектов :

1. сам субъект , каков он есть в действительности ;
2. субъект , каким он видит самого себя ;
3. субъект , каким он видится другому .

Во взаимоотношениях субъектов мы имеем те же самые три позиции и со стороны другого субъекта рефлексии . В результате получается процесс удвоенного, зеркального взаимоотражения субъектами друг друга .

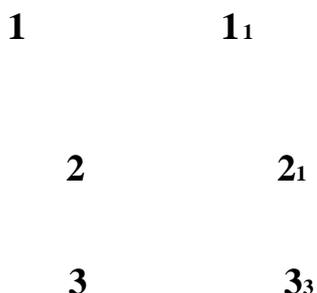


Рис. Взаимное отображение субъектов взаимодействия

Схожую по структуре построения с рефлексивной , но несколько иную по содержанию схему американский психотерапевт Э.Берн . В этой схеме основой конфликта являются различные состояния субъектов взаимодействия, а «провокацией» конфликта – пересекающиеся трансакции . Комбинации *а* и *б* являются конфликтными . В комбинации *в* один из субъектов взаимодействия явно доминирует над другим или занимает позицию покровителя, другой субъект довольствуется ролью «ребёнок». В этой комбинации конфликты не возникают по той причине , что оба субъекта принимают свои позиции как должное. Наиболее продуктивной в общении людей является позиция *г* (В В). Это общение равноправных людей, не ущемляющее достоинство ни одной из сторон . Но и другие равные позиции («родитель» - «родитель», «ребёнок» - «ребёнок») также являются объективно неконфликтными .

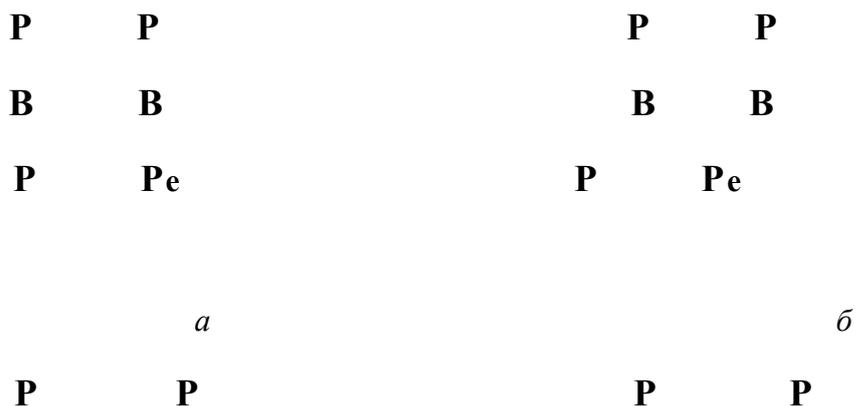




Рис. Возможные трансакции во взаимодействии субъектов

Адекватному восприятию человека другим нередко мешают уже сложившиеся *стереотипы* в отношении данной категории людей. Например, у человека сложилось предвзятое представление о чиновнике как бездушном бюрократе, волокитчике и т.д. В свою очередь, у чиновника, также может сформироваться негативный образ просителя, незаслуженно добивающегося для себя особых льгот. В общении этих двух личностей будут взаимодействовать не реальные люди, а стереотипы – упрощённые образы определённых социальных типов. В конфликтных ситуациях негативная установка углубляется раскол между оппонентами и затрудняет урегулирование и разрешение межличностных конфликтов. Нередко причинами межличностных конфликтов становится недоразумение (неправильное понимание одного человека другим). Это происходит из-за разных *представлений* о предмете, факте. Явлении и т.д. «Мы часто ожидаем, - пишет М. Мольц, - что окружающие будут реагировать на те же самые факты или обстоятельства также, как и мы, делая те же самые выводы. Мы забываем... что человек реагирует не на реальные факты, а на свои *представления о них*». Представления у людей бывают разные, порой диаметрально противоположные, и этот факт надо принимать как вполне естественное явление, не относиться пренебрежительно к представлениям других, а попытаться их понять или хотя бы учитывать; не считать свои представления единственно верными и не навязывать их другим. В межличностном взаимодействии важную роль играют индивидуальные качества оппонентов, их самооценка, саморефлексия, индивидуальный порог толерантности, агрессивность (пассивность), тип поведения, социокультурные различия и т.д. Существуют понятия *межличностной совместимости* и *межличностной несовместимости*. Совместимость предполагает взаимное приятие партнёров по общению и совместной деятельности. Несовместимость – взаимное неприятие (антипатию) партнёров, основанное на несовпадении (противостоянии) социальных установок, интересов, мотивов, характеров, темпераментов субъектов взаимодействия. Нередко в основе межличностных противоречий и конфликтов лежат различия (несовпадение) индивидуальных биологических ритмов («биологических часов»). Межличностная несовместимость может стать причиной возникновения *эмоционального конфликта* (психологического антагонизма), который является наиболее сложной и трудноразрешимой формой межличностного противоборства. Сложность урегулирования такого конфликта заключается в том, что реальной причины (объекта) для возникновения противоречий вроде бы и не

существует, и конфликт возникает как бы без видимых оснований. Причиной в таком конфликте является негативная взаимная оценка и неадекватное взаимное восприятие оппонентов друг друга. Взаимодействуя с другими людьми, человек защищает прежде всего свои личные интересы, и это вполне 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* – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определённым образом . Она включает в себя цели, ожидания и эмоциональную ориентацию сторон . Но индивиды сталкиваются в межличностных конфликтах, защищая не только свои личностные интересы . Они могут так же представлять интересы отдельных групп , институтов , организаций, трудовых коллективов , общества в целом. В таких конфликтов накал борьбы и возможности нахождения компромиссов определяются конфликтными установками социальных групп, представителями которых являются оппоненты.

ВИДЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Наиболее характерными для межличностных конфликтов является следующие их виды :

- конфликты, причинами которых являются несовместимые потребности, желания, интересы, цели, ценности и т.п.
- конфликты «несовместимых» средств достижения общих потребностей, интересов , целей и т.п.
- конфликт в связи с ограниченными материальными ресурсами (деньги, квартира, земельный участок, льготная путёвка на курорт и др.)
- конфликт доминирования(властных отношений) – стремление одного субъекта навязать другому свою волю, власть и не желание последнего подчиняться или стремление оспорить пределы навязываемых властных полномочий (семейные конфликты, дедовщина в армии).
- Конфликт статусных позиций – возникает либо когда индивиды претендуют на один и тот же социальный статус, либо когда они не адекватно оценивают занимаемые ими и оппонентами статусы , например , ребёнок оспаривает власть родителя, гражданин – власть чиновника ;
- Конфликт *обладания* – наиболее характерен для инвалидов , находящихся в близких отношениях друг с другом (друзья, родители –

дети, супруги, влюблённые), когда один или оба субъекта хотят единолично владеть и распоряжаться другим ;

- Конфликт *психологической несовместимости* – негативная взаимная оценка и восприятие оппонентами друг друга . Опасность такого конфликта заключается в том , что несовместимость может определённый период времени ни как не проявляться во взаимоотношениях индивидов , существуя на уровне подсознания , но в определённой , сложной ситуации стать причиной ожесточённого межличностного конфликта .

ВАРИАНТЫ ИСХОДА МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

В зависимости от причин возникновения конфликтной ситуации, интересов и целей , преследуемых оппонентами, соотношения противостоящих сил, конфликтного поведения сторон межличностный конфликт может иметь следующие виды исхода :

- 1). Уход от разрешения конфликта – когда одна из сторон как бы не замечает возникших противоречий . Такое поведение может быть связано либо с явным превосходством в силе одной из сторон , либо с тем , что в данный момент нет достаточных возможностей для разрешения возникших противоречий ;
- 2). *Сглаживание* противоречий – когда одна из сторон либо соглашается с предъявленными ей претензиями(но только в данный момент), либо стремится оправдать себя . Такое поведение может быть обусловлено или желанием сохранить нормальные взаимоотношения, или тем, что предмет спора не имеет существенного значения для одной из сторон ;
- 3). *Консенсус* – нахождение взаимоприемлемого решения проблемы. При таком варианте стороны могут из противников превратиться в партнёров и союзников ;
- 4). *Компромисс* – взаимные уступки обеих сторон . Размер уступок, как правило, зависит от соотношения противостоящих сил ;
- 5). *Эскалация напряжённости* и перерастание конфликта во всеобъемлющее противостояние – такое конфликтное поведение обусловлено взаимной установкой на бескомпромиссную борьбу ;

б). *Силовой вариант* подавления конфликта – когда одну или обе стороны принуждают силой (угрозой применения сил) принять тот или иной вариант исхода противоречия.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Если возникла конфликтная ситуация, то, прежде чем «ввязаться в драку», не обходимо серьёзно взвесить все возможные «за» и «против» в предполагаемом конфликте и задать себе не сколько вопросов:

- 1). Действительно ли существует противоречие, из-за которых стоит конфликтовать?
- 2). Возможно ли решить проблему другим способом?
- 3). Есть ли гарантия, что вы достигнете желаемых результатов?
- 4). Какова будет цена победы или поражения для вас и вашего оппонента?
- 5). Каковы возможные последствия конфликта?
- 6). Как будут реагировать на конфликт окружающие вас люди?

Избежать конфликта можно также, отказавшись от непосредственных контактов с конфликтными людьми – и тем, кто вас чем – то раздражает, и тем, кого раздражаете вы. Если в силу тех или иных обстоятельств избежать общения с трудными людьми не удаётся, то во взаимоотношениях с ними следует использовать соответствующий подход. Все эти подходы, построены на основных принципах. Чтобы успешно предупреждать и разрешать конфликтные ситуации, необходимо формировать в себе такое качество, как *ассертивность* – это умение договариваться, находить взаимоприемлемые решения. Если в межличностном конфликте преобладают негативные тенденции и оппоненты не могут или не желают идти на диалог друг с другом, то в качестве первого этапа урегулирования такого конфликта следует использовать косвенные методы урегулирования конфликта. Для успешного разрешения конфликта в конечном счёте не обходимо, чтобы обе стороны проявили желание разрешить конфликт. Но если такое желание будет проявлено хотя бы одной стороной, то и это даст большие возможности другой стороне для встречного шага.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Г.М. Андреева - Социальная психология.
2. М.Я. Мольц – Это я, или как стать счастливым ; пер.с англ. СПб.,1992г.
3. Э.Берн – Игры , в которые играют люди. СПб., 1992г.
4. Е.М.Бабосов - Конфликтология .
5. Г.И. Козырев – Основы конфликтологии Москва 2010г.