

Шрагина Л. И.

Анатомия конфликта

"Завидев Алису, чаевники закричали: Занято! Занято! Мест нет!
Как это нет?!- возмутилась Алиса и
уселась..."
Льюис Кэрролл

Источником активности любого живого существа, в том числе человека, являются его потребности. Потребности, вызывая мотивацию ("Я хочу!"), побуждают живое существо к деятельности. Одной из форм проявления активности, обеспечивающих поддержание жизненно важных связей с окружающим миром и возникающих в процессе деятельности, является ОБЩЕНИЕ - взаимодействие между субъектами (*) в форме установления и развития контактов между ними. Во время контактов возникают межличностные отношения и происходит удовлетворение тех или иных потребностей в той или иной форме. [5,6,]

Воспользуемся краткой, но наиболее обобщающей классификацией потребностей личности [3] и рассмотрим их с точки зрения функционального подхода: какую основную функцию (ОФ) в жизни человека они выполняют.

1. Биологические потребности. Сюда входят физиологические потребности (удовлетворение голода, жажды, полового влечения и др.) и потребность в безопасности (чувствовать себя защищенным, не испытывать страх, быть здоровым). ОФ биологических потребностей - быть живым: обеспечить видовое и/или индивидуальное существование человека.

* В широком смысле в качестве одного из субъектов общения

могут выступать любые объекты, например, море ("Прощай, свободная стихия!"), собака ("Дай лапу, Джим, на счастье мне!") и другие. В рамках данной работы мы не будем останавливаться на общении как форме отношения человека с самим собой, природой, Богом и т.д.

2. Социальные потребности. К ним относятся потребность в принадлежности к общности (необходимость находиться рядом с людьми, быть признанным и принятым ими), потребность уважения (компетентность, достижение успехов, признание, авторитет) и другие. Человек как вид закрепился в "стадном" существовании, и, таким образом, к чисто биологическим потребностям присоединяется требование не просто "быть живым", а "быть живым в стаде". Основная функция социальных потребностей: принадлежать к социальной группе, занимать в ней определенное место, пользоваться вниманием окружающих, испытывая чувство значимости в форме любви, авторитета или власти среди себе подобных.

3. Высшие (идеальные, или духовные) потребности. К ним относятся познавательные-творческие (знать, понимать, уметь, исследовать, создавать что-либо новое), духовные (познание смысла своего существования и смысла жизни), нравственные и эстетические. Высшие потребности - реализация своих способностей, развитие собственной личности - наиболее полно способствуют самоактуализации человека.

Если первых два вида потребностей присущи практически всем биологическим сообществам живой природы, то третий вид принадлежит только представителям человеческого сообщества. Именно наличие высших потребностей (если такую категорию, как потребности, взять для анализа различий между живыми существами) является видовым признаком человека. Наличие и реализация этих потребностей выполняет, на наш взгляд, функцию "ОЧЕЛОВЕЧИВАНИЯ" человека. (Очень важным фактором является ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ потребностей на всех уровнях: они различны как у этнических групп, так и у отдельных людей.) Можно сказать, что ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ ЕСТЬ ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ЕЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ!

В масштабах жизнедеятельности человека общение, то есть взаимодействие с другими людьми, является главным условием выживания, а также обеспечивает реализацию функций обучения, воспитания и развития личности [7].

Человеческое сообщество по половому и возрастному признакам состоит из мужчин, женщин и детей, что позволяет обобщенно представить все формы межличностного общения в виде следующей таблицы (морфологической матрицы):

Анатомия конфликта

Добавил(а) Социология
05.09.10 21:23 -

Мужчина

Женщина

Ребенок

Мужчина

М+М

М+Ж

М+Р

Женщина

Ж+М

Анатомия конфликта

Добавил(а) Социология
05.09.10 21:23 -

Ж+Ж

Ж+Р

Ребенок

Р+М

Р+Ж

Р+Р

Задавая каждому представителю сообщества различные социальные роли, получим на пересечении строк и колонок все разнообразие и многоплановость вариантов взаимодействия между людьми:

МУЖЧИНА - МУЖЧИНА: отец - взрослый сын, друг - друг, брат - брат (взрослые), коллега - коллега, начальник - подчиненный и другие.

МУЖЧИНА - ЖЕНЩИНА: начальник - подчиненная, муж - жена, коллега - коллега, любовник - любовница, отец - взрослая дочь, брат - сестра и другие.

МУЖЧИНА - РЕБЕНОК: отец - сын (или дочь), учитель - ученик, тренер - ученик и другие.

ЖЕНЩИНА - ЖЕНЩИНА: начальница - подчиненная, подруга - подруга, сестра - сестра, коллега - коллега, мать - взрослая дочь и другие.

Аналогично могут быть рассмотрены варианты социально-ролевых отношений пар

ЖЕНЩИНА - РЕБЕНОК и РЕБЕНОК - РЕБЕНОК.

Так как жизнь - это непрерывный процесс общения в общественной и профессиональной деятельности и в личной жизни, то в отношениях между членами этих пар часто возникают претензии - выраженное или скрытое недовольство людей друг другом, связанное, как правило, с неудовлетворением каких-либо потребностей.

В целом в качестве источников претензий (у одного из участников к другому или взаимные претензии) выступают противоречия, которые возникают там, где есть:

1. рассогласования ценностных ориентаций по нравственным нормам, взглядам, убеждениям. Если существуют различия в убеждениях и морально-нравственная несовместимость, возникновение претензий неизбежно.
2. рассогласования ожиданий и позиций. Такое непонимание обычно возникает между людьми, разными по возрасту, профессиональной принадлежности, жизненному опыту и интересам. И чем больше эти различия, тем может глубже стать недопонимание между ними и породить взаимную неприязнь.
3. рассогласование знаний, умений, способностей, личностных качеств. Различия в уровне образования приводят к тому, что люди становятся малоинтересны друг другу. Существуют психологические барьеры из-за возможных индивидуальных различий интеллектуального характера ("слишком умный!"), которые могут породить неприязнь и привести к вражде. Такие индивидуальные личностные различия в свойствах темперамента, как импульсивность, вспыльчивость, и такие черты характера, как стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др. порождают напряженность в человеческих отношениях.
4. рассогласования в понимании, интерпретации информации. Не все люди от природы наделены одинаковой способностью к пониманию того, что происходит с ними и вокруг них. То, что очевидно для одного человека, может стать неразрешимой проблемой для другого. (Эти вопросы обсуждаются в соционике, нейролингвистическом программировании, психологии понимания, герменевтике и др.)
5. рассогласования оценок, самооценок. В отношении себя и ситуации у каждого из участников они могут быть адекватными, заниженными или завышенными и не совпадать.
6. рассогласования физических, эмоциональных и других состояний ("сытый голодному не товарищ").
7. рассогласования целей, средств, методов деятельности. Потенциально взрывоопасной является ситуация, в которой два или несколько человек имеют противоречивые, несовместимые друг с другом мотивы поведения. Каждый из них, преследуя свои личные цели, осознанно или неосознанно препятствует достижению целей другими индивидами.
8. рассогласования функций управления.
9. рассогласования экономических, технологических и других процессов. [1,2,5]

Наиболее острая форма недовольства проявляется как "процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон - участников в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из его участников." В психологии подобные отношения определяются как КОНФЛИКТ - "столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в

сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными переживаниями." [1,2].

Каковы же источники противоречий, порождающих конфликты в процессе общения? С точки зрения понятия "система" [4] общение - это объединение субъектов, предназначенное для удовлетворения одного или нескольких видов потребностей и создающих своим объединением межличностные отношения.

Данное определение позволяет выявить условия, при которых общение будет положительным, и основные источники взаимных претензий, которые могут перерасти в противоречие и завершиться конфликтом. Это прежде всего - отношение к основной функции: если все субъекты (участники общения) одинаково понимают и принимают основную функцию, иными словами - если их потребности совпадают, общение, даже при наличии взаимных претензий, будет носить характер сотрудничества, здоровой конкуренции и приведет к положительным результатам. Так в успешно работающем производственном коллективе все сотрудники вносят свой профессиональный и психологический вклад (не всегда даже видимый!) в его работу. В дружной семье все ее члены поддерживают и усиливают друг друга.

Но отношение к основной функции может не совпадать. Прежде всего потому, что интересы людей существенно различны, а потребности их таковы, что зачастую могут быть удовлетворены лишь за счет нарушения интересов других людей или пренебрежения ими. Например, начальнику нужно, чтобы подчиненный много и хорошо работал за минимальную зарплату, а у подчиненного желания совершенно противоположные... Родители хотят, чтобы ребенок больше времени отдавал школьной учебе, музыке и иностранному языку, а ребенку хочется иметь больше времени для спорта, чтения и общения со сверстниками. И так далее.

Таким образом, межличностные отношения - новое системное качество, которое появляется в процессе общения, - либо усиливает общающихся субъектов, либо служит причиной возникновения недовольства, споров, претензий и конфликта между ними.

Для анализа конфликтной ситуации и поиска возможного эффективного варианта ее разрешения воспользуемся алгоритмом анализа проблемных ситуаций - АРПС [10].

В соответствии с АРПС, анализ начинается с формулирования основной функции системы, ее состава и нежелательного эффекта НЭ, возникающего в процессе функционирования системы.

Итак, система "общение" для удовлетворения одной или нескольких потребностей состоит из участников общения А и В (с их индивидуальными качествами), цели общения (потребности) и межличностных отношений (связей). В процессе общения возникает нежелательный эффект НЭ1 - претензия участника А общения к участнику В. НЭ1 чаще всего возникает, когда один участник общения в процессе какой-либо деятельности предъявляет к другому участнику новые, повышенные требования или пытается что-то изменить в сложившейся системе общения, чтобы она выполняла для него дополнительные функции.

Для удовлетворения этой претензии участник В предлагает средство устранения СУ - некоторое действие, приводящее к устранению НЭ1. (Это действие уже может существовать в данной системе, но в недостаточной мере, или для его выполнения необходимо введение дополнительной системы. Как известно, человеческие отношения - сложная многофакторная система, и средство, решающее проблему, находится не

всегда и нелегко.) Если предлагаемое СУ удовлетворяет участника А, то нежелательный эффект НЭ1 устраняется и конфликт не возникает. Если же предлагаемое СУ не удовлетворяет участника А, то в ситуации возникает новый нежелательный эффект НЭ2.

Отношения между НЭ1, СУ и НЭ2 связаны причинно-следственной связью:

1. Если ввести СУ, то НЭ1 устраняется, но возникает НЭ2.
2. Если же СУ не вводить, то НЭ2 не возникает, но сохраняется НЭ1.

Такая форма причинно-следственной связи создает противоречие - то есть такое свойство связи между двумя взаимодействующими участниками общения, при котором нужное для участника А изменение формы общения вызывает недопустимое изменение формы общения для участника В, и наоборот.

Постановка задачи по предотвращению конфликта в идеальном варианте может быть сформулирована следующим образом: не вводя СУ и тем самым не создавая НЭ2, устранить НЭ1.

Определим оперативную зону - зону, в которой сталкиваются несогласуемые (в общем случае - противоположные) интересы участников общения. Так как основной функцией общения является удовлетворение потребностей, то очевидно, что оперативной зоной является отношение каждого из участников общения к содержанию потребностей и форме их удовлетворения.

Для поиска эффективного решения также важно принимать во внимание оперативное время - период возникновения претензии и протекания самого конфликта.

Сам конфликт в терминологии АРПС выступает как физическое противоречие для данной проблемы и может быть сформулирован как предъявление каждым участником в ходе общения противоположных требований к одному и тому же:

- объекту потребности (например, "Эта земля должна быть моей, а не его, чтобы моя столица была дальше от границы!");
- содержанию потребности (например, "Я сделаю то, что Я хочу, а не то, что Ты хочешь, потому что я лучше тебя знаю, что правильно!");
- способу реализации потребности (например, "Отдыхать мы будем в горах, а не на море, потому что я люблю кататься на лыжах, а не барахтаться в грязной воде!").

Среди причин можно назвать и другие субъективные факторы, например, просто неприятие людьми друг друга, возникающее на основе рассогласований, рассмотренных выше.

Идеальный конечный результат - ИКР: необходимо найти в содержании потребностей каждого участника такие ресурсы, которые позволят получить результат общения, удовлетворяющий одного из участников и не вызывающий негативного состояния другого участника. Специалисты по ведению переговоров определяют его так: не ведите позиционный торг! Говорите об интересах, а не о позициях! [9]

Результат разрешения претензии (конфликта) для каждого из участников может быть оценен следующим образом: победа, компромисс или подавление (поражение) [2,8].

Для анализа межличностных отношений и оценки психологического состояния каждого участника составим таблицу (морфологическую матрицу) возможных сочетаний этих результатов.

Анатомия конфликта

Добавил(а) Социология
05.09.10 21:23 -

ВЫИГРЫШ

КОМПРОМИСС

ПОДАВЛЕНИЕ

ВЫИГРЫШ

+

0

-

КОМПРОМИСС

0

0

-

ПОДАВЛЕНИЕ

-

-

-

Из девяти возможных сочетаний результатов выхода из конфликта только вариант совместного сотрудничества (при взаимном принятии) на общую цель дает каждому участнику ощущение выигрыша. Во всех остальных вариантах одна или обе стороны ощущают неудовлетворенность, которая со временем неизбежно становится причиной новых конфликтов. Этот вывод подтверждается всей историей человеческих отношений и проявлением страстей на самых разных уровнях - государственных, социальных, национальных, личностных...

Как уже указывалось выше, основная функция системы "общение субъектов" - удовлетворение потребностей. Рассмотрим способы, посредством которых система реализует свою основную функцию на каждом из уровней потребностей и, соответственно, корни возникновения конфликтов.

На биологическом уровне удовлетворения потребностей претензии возникают из-за отсутствия достаточного количества пищи либо ее соответствующего качества, жилья ("своей территории"), желаемого партнера по сексу и так далее. Претензии также возникают из-за индивидуальных различий между людьми: предпочтение различной пищи, различных вариантов отдыха, планирования семьи и т.д.

В человеческом сообществе биологические потребности реализуются через

социальные формы. Чаще всего причиной неразрешимости всех претензий является отсутствие материальных возможностей.

На социальном уровне все уже просто "кипит" от конфликтных ситуаций, одна часть которых корнями уходит в биологический уровень (материальный доход), а вторая часть вытекает из психологической потребности самоутвердиться - быть значимым в обществе. Комплексное и крайнее проявление этой тенденции - власть ради власти, то есть возможность распоряжаться судьбами себе подобных.

При реализации человеком своих потребностей в интеллектуальной и творческой видах деятельности может быть создан продукт, который обеспечит его создателю социальный престиж и материальный достаток. Рост социального престижа творческой деятельности (умный, талантливый и т.д.), и материальные возможности, которые обеспечивают ее результаты (скульптуры, фильмы, изобретения, картины и т.д.), часто вызывают зависть у других людей и также становятся предлогами для конфликтов, корни которых уходят в первый и второй уровни.

В историческом плане развития как человечества, так и отдельного человека потребности развиваются в их постоянном взаимодействии и влиянии друг на друга, определяя и обуславливая появление обратного влияния: не только "снизу вверх", но, с определенного периода, и "сверху вниз": так, например, истинное религиозное мировоззрение определяет и пронизывает жизнь человека "на всех уровнях".

Неприязнь (вражда) между людьми, когда она уже возникла, становится трудно устранимой, так как связанные с ней отрицательные эмоциональные переживания весьма устойчивы, возникают автоматически и с трудом контролируются сознанием.[5]

Таким образом, если источники возникновения конфликтов лежат в биологической природе человека, то способы выхода из конфликтов всецело зависят от уровня "очеловеченности" его участников.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреев В.И. Саморазвитие культуры разрешения конфликтов/ Хрестоматия по социальной психологии. - М.: Международная педагогическая академия, 1994. С. 76-87.
2. Корнелиус Х., Фейр Ш. Знакомство с понятием конфликт./ Хрестоматия по социальной психологии. - М.: Международная педагогическая академия, 1994. С.54-76.
3. Маслоу А. Мотивация и личность. /Теории личности западно-европейской и американской психологии. Самара: Издательский дом "БАХРАХ", 1996. - 480 с.
4. Меерович М.И. Формулы теории невероятности. Технология творческого мышления. Одесса. ПОЛИС. 1993. - 242 с.
5. Немов Р.С. Психология. Книга 1. Психология.- Москва: "Просвещение", "Владос". 1995. - 573 с.
6. Общая психология. Под ред. А.В. Петровского. - М.: Просвещение, 1986. - 464 с.
7. Семиченко В.А. Психология общения. Киев: "МагистржS", 1997. ж 150 с.
8. Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. - Киев: Внешторгиздат, 1991. ж 200с.

9. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию. М.: Наука, 1992. - 156 с.
10. Шрагина Л.И., Меерович М.И. Основы культуры мышления. М.: Школьные технологии. 1997. N5. - 200 с.

L Все права принадлежат автору. Свободное распространение разрешено при условии указания имени автора.