

Социально-психологические аспекты конфликтов. *

Употребление термина «конфликт» встречается при разработке проблем психологии личности в общей, медицинской психологии, социальной психологии, психиатрии, педагогике. Конфликты рассматриваются буржуазными психологами преимущественно в духе традиций психоаналитического представления о природе индивида и общества с позиций гештальтпсихологии (К. Левин, 1931), с бихевиористских позиций (К.Л. Хэлл, 1938; Н.Е. Миллер, 1944). По мнению Древера, например, конфликт есть столкновение между несовместимыми импульсами или желаниями, как правило, производящее эмоциональное напряжение, часто чрезвычайно неприятное, ведущее, согласно психоаналитической теории, к подавлению одного из импульсов. [1] В современной американской психологии интрапсихические конфликты между восприятиями, знаниями, установками на когнитивном уровне изучаются в рамках теории баланса, диссонанса. [2]

В самом общем смысле под конфликтом понимают столкновение различных, как субъективных, так и объективных тенденций в мотивах, отношениях, действиях и поведении личностей, групп и других объединений. [3] Конфликты неизбежны и необходимы ввиду диалектического единства общего, особенного и единичного; как конкретное выражение всеобщего закона единства общего, особенного и единичного; как конкретное выражение всеобщего закона единства и борьбы противоположностей; как движущая сила развития личности, общества. Социальный конфликт, по определению Яна Щепальского, «это столкновение, вызванное противоречиями установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации». [4] Конфликты не обязательно антагонистичны, когда партнеры становятся противниками. Согласно мысли, развиваемой Б. Гурнеем, конфликты могут происходить в рамках сотрудничества, соперничества участников общения при их объединении общими целями, интересами. Для возникновения конфликта достаточно расхождения точек зрения

по важным вопросам, невозможности удовлетворить различные потребности, запросы одновременно. [5] Социальное развитие не мыслилось без цепи более или менее успешно разрешаемых конфликтов. Сам конфликт всегда осознан, но его мотивы для субъекта не всегда ясны и осознаны.

Социальные психологи различают положительные, продуктивные и отрицательные, деструктивные функции конфликтов. [6] определенное состояние психического напряжения человека – предпосылка, условие или результат возникновения конфликта внутри личности, между людьми, причем теоретически и экспериментально доказана необходимость того или иного уровня психического напряжения личности для развития, активации психики. Это напряжение может сопровождаться не только отрицательными, но и положительными эмоциями (А.Ф. Лазурский, Г. Селье). Перенапряжение нервно-психических процессов, невроз, возникающий при крайнем обострении конфликтов, объясняются в.Н. Мясищевым с позиций павловской теории ВНД как «несоответствие трудности внешних задач и внутренних возможностей нервной системы». [7] Межличностные же отношения определяют «трудность внешних задач», их социальную, личностную значимость. В.Н. Мясищев, подчеркивая социальную обусловленность неврозов, психических срывов, указывает на то, что «специфическим для неврозов является именно то, что они представляют болезненные изменения, вызываемые непосредственно влиянием индивидуальных отношений и взаимоотношений людей». [8] Социальных психологов интересуют внутриличностные и межличностные конфликты. Методологической основой их исследования служит марксистско-ленинский анализ объективных, социально-экономических, классовых причин этих конфликтов, в частности социально-психологической предрасположенности к конфликтным состояниям мелкого буржуа, двойственности природы крестьянина собственника и труженика, неустойчивости взглядов и поведения мелкобуржуазной интеллигенции.

Диалектическая взаимосвязь социального и психического во внутриличностных и межличностных конфликтах наиболее ясно прослеживается в терминах теории ролей. Будучи продуктом не индивида, а коллектива, общества и

существуя только в соотношении с деятельностью, ролью есть реализация социального статуса личности, предписаний группы, общества при выполнении социальных функций и одновременно она есть самоутверждение, самовыражение, развитие, активизация личности как индивидуальности.

Различают конфликты ролей, исполняемых одной личностью (У. Джеймс, 1902; Дж. Мид, 1913), и конфликты между личностями-исполнителями несовместимых или противодействующих ролей (М. Дойч, 1968). Социальный аспект внутриличностного конфликта ролей теоретически продуктивно разработан А. Голднером. [9] Исходя из факта, что «Я» имеет отношения не только с «другими», но и со многими «другими»; не один статус, а много, Голднер создал модель конфликта ролей в «ситуации перекрестного давления» минимум двух конкурирующих между собой социальных систем. Конфликт ролей, по его предположению, особенно обостряется, если принятые роли исходят от несовместимых референтных групп или лиц. Конфликт ролей личностей создается всякий раз, когда две или более потребности, тенденции, роли несовместимы. Этот конфликт возникает, если роли, исполняемые личностью, приняты ею, личностно значимы и имеются сильно действующие взаимоисключающие социальные ожидания со стороны одного или группы «значимых других» (М.Л. Гомелаури, 1971). Внутриличностные конфликты выявляются главным образом в процессе непосредственного общения личности с другими личностями. Межличностный конфликт означает столкновение личностей ввиду несовместимости их потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и в результате общения этих личностей.

В соответствии с природой конфликта выделяют четыре уровня наличия этого феномена.

1. нервно-психический уровень конфликта составляют психические явления человека как индивида (Б.Г. Ананьев, 1969). Сюда относятся различные виды фрустраций; континуум психических напряжений от неустойчивости или фиксированности напряжения, переживаемого субъективно как неудобство, неприятное состояние, до неврозов, нарушения

процессов ВНД, приводящих порой к психогенным заболеваниям отдельных органов, например к инфаркту миокарда, язве желудка, к развитию гипертонии.

2. Внутриличный уровень конфликта составляют социально-психологические явления, присущие человеку как личности и индивидуальности, толкователю и исполнителю определенного комплекса ролей в момент их столкновения друг с другом. Континуум развития конфликта на этом уровне своей начальной точкой может иметь выбор, отсрочку или исключение одного из двух – положительных или отрицательных мотивов, целей, способов деятельности и соответствующих им ролей и конечной точкой – крайнюю стадию внутриличного конфликта, приводящего к деперсонализации, разрушению целостной картины «Я» и «мира», раздвоению, распаду личности.

3. Межличностный уровень конфликта предполагает конфликтную ситуацию, включающую в себя определенное состояние микро- и макросреды, деятельности, коммуникаций, распределение ролей и статусов, взаимоотношение и взаимодействие личностей, групп: столкновение разных тенденций участников общения при достижении общих или разных несовместимых целей или средств.

4. Социальный уровень конфликта – объективно обусловленное социальное противоречие интересов, реализуемое в поведении и в соответствующих социально-психологических формах взаимоотношений конфликтующих групп, личностей как носителей социальных ролей.

Исследование сложной социально-психологической природы межличностных конфликтов требует применения комплекса разноуровневых критериев качественно-количественной характеристики этих конфликтов. Такими критериями могут быть: а) критерии личностной социально-психологической мотивации конфликта: неудовлетворенность потребностей личностей в общении, самоутверждении, саморазвитии, оценке, признании, а также их притязаний на определенный социально-психологический статус в группе, например на роль

лидера; несовместимость ролей, потребностей человека при данном общении с людьми; б) критерий групповой значимости конфликта: степень и характер расхождения между личностными и групповыми нормами, ценностями, целями; между групповыми ожиданиями и выполнением ролей отдельными членами группы, целыми группами; в) критерий общественной значимости конфликта: положительная или отрицательная ценность, направленность, способы разрешения, мотивы конфликтов с точки зрения интересов развития общества.

При социально-психологическом исследовании конфликтов предлагается различать их по трем признакам.

1. По источнику – конфликты, возникающие в результате действия объективных факторов социальной ситуации, и конфликты, возникающие в результате столкновения потребностей, мотивов, установок, взглядов, поведения личности, групп с объективными условиями, тенденциями среды, общества в целом.

2. По их содержанию – конфликты деловые и личностные.

3. По значимости – конфликты, значимые только для отдельных личностей, для малых групп, для больших групп, слоев, классов, для общества в целом.

4. по типу разрешения: а) конфликты, приводящие к уничтожению одной из противоположных тенденций, установок, стереотипов, взглядов личности или группы при антагонистическом характере конфликта, например, отказ от асоциального поведения; б) конфликты, приводящие к модификации обеих противоположных тенденций, сторон, например, взаимные уступки, «защитные механизмы»; в) конфликты, приводящие к отсрочке реализации или к переориентации одной из несовместимых в данной ситуации потребностей, тенденций, установок личности, группы и к утверждению, признанию и победе другой; г) конфликты при выборе в данной ситуации одной из одновременно невыполнимых тенденций, действий, поведения, вещей, не противоречащих друг другу (случай типа ситуации «буриданова осла»).

5. По форме выражения: а) конфликты того или иного направления действия, поведения: конфликты «сближение-сближение» и «удаление-удаление», по терминологии К. Левина; б) конфликты того или иного качества, интенсивности действия, поведения, начиная от взаимных или односторонних несогласуемых действий, отказ от них, помех и кончая агрессивными актами, насилием; в) конфликты, выражаемые словесно и другими знаками вербальной и невербальной коммуникации: молчание, взгляд, поза, мимика при восприятии соперника, тон речи, резкие выражения в разговоре, прозвища, устный и письменный спор и все другие виды изменения в манере обращения и общения; г) конфликты скрытые и открытые, маскируемые и демонстративные.

6. По типу структуры взаимоотношений – конфликты по вертикали и по горизонтали.

7. По социальной формализации – конфликты официальные и неофициальные.

8. по социально-психологическому эффекту: а) конфликты развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из личностей конфликтующих сторон и группу в целом; б) конфликты, способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы личностей и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц, или группы в целом. Анализ конфликтов в данном аспекте связан с проблемами авторитета и лидерства, стиля взаимоотношений и взаимодействий в группах и должен быть центральным в социально-психологических исследованиях конфликтных ситуаций.

9. По социальным результатам, т.е. по тому, оказывают ли конфликты тормозящее воздействие на социальное развитие членов группы или, наоборот, способствуют их развитию.

Обычно, в центре внимания исследователей производственных коллективов оказываются отрицательно направленные, тормозящие конфликты; поиск и выработка способов их предупреждения и оптимального в интересах коллектива,

личностей, общества разрешения; терапия социально-психологической атмосферы в группах, коллективах (Е.С. Кузьмин, В.Я. Кноспе, П.Я. Куликовский и др.). Один из первых социально-психологических подходов к исследованию конфликтных ситуаций и способов их регулирования предпринят Е.С. Кузьминым [10]. На основе наблюдений, изучения производственных и учебно-производственных групп мы видели, помимо отмеченных Е.С. Кузьминым, следующие конфликтные ситуации на производстве и предложили рабочие гипотезы способов их регулирования.

1-я ситуация. Стиль нового руководителя сталкивается со стилем работы коллектива, сложившимся до него. Варианты: а) общее мероприятие коллективом нового стиля работы, б) неприятие нового стиля работы отдельными членами коллектива или подгруппами и поддержка другими членами коллектива или подгруппами, активом или оппозицией в прошлом. Способы регулирования: а) новому руководителю изучить сложившееся ранее взаимоотношения в коллективе, характер прежнего стиля руководства, его приверженцев и противников; б) проводить избирательную преемственность в стиле руководства: поддержка положительного, прогрессивного и критика отрицательного, косного.

2-я ситуация. Непонимание или нежелание достичь согласия в деловых и личностных взаимоотношениях по вертикали и горизонтали из-за значительной разницы в возрасте. Способы регулирования: а) выбор руководителя с учетом возрастного состава коллектива; б) развитие деловых и личных контактов между лицами разного возраста и формирование традиций коллектива.

3-я ситуация. Личная отчужденность руководителя от коллектива или от его авторитетов и неофициальных лидеров. Способы регулирования: а) сближение на официальном и неофициальном уровнях деловых и личных лидеров и авторитетов; б) воспитание личных качеств, форм общения руководителя, способствующих росту его социально-психологического статуса в коллективе.

4-я ситуация. Чувство ущемленности подчиненного и его притязания на роль руководителя при близости функций руководителя и подчиненного, например, управляющий и его заместитель. Способы регулирования: а) четкое разграничение

вышестоящим руководителем, органом их функций и сообщение об этих функциях, правах и обязанностях как самим руководителям, так и их подчиненным; б) предотвращение распада коллектива на конфликтующие подгруппы ввиду разногласий между руководителями, своевременное обсуждение в коллективе назревающих конфликтов.

Разумеется, перечисленные ситуации и способы их регулирования не исчерпывают всех случаев, возможных в практике жизни коллективов, и требуют в каждом конкретном случае индивидуального выбора варианта решения.

В нашем исследовании конфликтов на производстве выделяются следующие аспекты конфликтных ситуаций.

1. Столкновение по официальным и неофициальным каналам во взаимоотношениях членов коллектив по вертикали и горизонтали.

2. столкновение личных и общественных интересов, мотивов, тенденций внутри личности и между членами группы.

3. Взаимоперенос личных и деловых конфликтов в структуру и динамику межличностных отношений членов группы, в систему ролей личности.

4. столкновение и борьба между сторонниками отсталого и передового, консервативного и прогрессивного, привычного и непривычного в методах и требованиях производства, в отношении к труду, его условиям; здоровое соперничество и соревнование.

Всестороннее социально-психологическое изучение внутриличностных и межличностных конфликтов преследует конечную цель – овладение законами их возникновения, развития или предотвращения, методами оптимального их разрешения, ликвидации, регулирования. Необходимость исследования социальными психологами затронутых проблем диктуется самой жизнью, практикой воспитания и развития личности, коллективов, социалистического общества.

Литература:

1. Drever J.A. Dictionary of Psychology. Penguin, 1965

2. Festinger L. Conflict, Decision and Dissonance. Stanford, 1964.
3. Worterburg den Marxistish-Leninistischen soziologie. 1969.
4. Щепаньский Ян. Элементарные понятия социологии. М., Прогресс, 1969.
5. Гурней Б. Введение в науку управления. М., 1969.
6. Deutsch M. Conflicts. Productive and Destructive. Prague, 1969.
7. Мясищев В.Н. Актуальные проблемы патогенеза неврозов и борьба с ними. // Неврозы. Труды конференции, посвященной проблеме неврозов. Петрозаводск, 1956.
8. Там же.
9. Geuldner A.W. Wildeat Strike. London, 1955.
10. Кузьмин Е.С. Типичные социально-психологические ситуации и способы их урегулирования. // Всесоюзный симпозиум «Социально-психологические проблемы взаимоотношений в группах учащихся и рабочей молодежи» Минск, 1970.