

§ 39. Конфликт в межличностных отношениях

Вспомните:

что такое конфликт в межличностных отношениях? Какие стадии характерны для развития конфликта? Какие стратегии поведения существуют в конфликте?

Проблематику конфликтов изучают различные науки: социология, политология, социальная психология, юриспруденция, философия, логика и др. В результате интеграции перечисленных наук появилась специальная область знания – конфликтология, которая исследует содержание, причины, условия, механизмы, закономерности возникновения, протекания, разрешения, регулирования конфликтов.

Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает **внутриличностный конфликт**. Он проявляется в борьбе мотивов, затрудненном выборе цели, переживаниях, сомнении, неуверенности, дискомфорте. Многие из нас переживали подобного рода конфликт, например, когда приходилось выбирать между делом, которое нужно сделать, и желанием посмотреть спортивный матч по телевизору.

Если конфликт возникает как противоборство двух или более людей, обусловленное разнонаправленными целями, мотивами, позициями, интересами, то такой конфликт называют **межличностным**. В этом случае каждая из сторон стремится получить результат для себя и помешать успеху другого.

Субъектами **межгрупповых конфликтов** являются социальные группы, преследующие различные цели, отстаивающие свои интересы, ценности, представления и т.п.

Существует множество различных определений самого понятия «конфликт», каждое из которых раскрывает какой-либо аспект того сложного, многогранного явления, которое стоит за понятием. При этом большинство специалистов уделяют основное внимание межличностным отношениям, которые возникают уже в самом конфликте.

Чаще всего конфликт противопоставляется эффективному общению, а само понятие конфликта при этом несет в себе **негативный оттенок**, поскольку он связан с противоборством, противостоянием. Относительно новым для научного исследования является рассмотрение конфликта как источника внутреннего развития личности, группы, целостного социального явления.

СТРУКТУРА И ДИНАМИКА МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Рассмотрим несколько наиболее известных представлений о структуре конфликта, предлагаемых в современных исследованиях.

Первая модель описания конфликта исходит из признания существования:

- **конфликтной ситуации** – основы для конфликта;
- **объекта конфликта** – того, чем хотят овладеть оппоненты (власть, авторитет, должность и т.д.);
- **участников (оппонентов)** – «носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов и т.д.).

Для того чтобы ситуация из потенциально возможной переросла в реальный, актуальный конфликт, необходим **инцидент** – открытое столкновение противоборствующих сторон, цель которого – получение позитивного результата только для одной стороны.

На уровне обыденного сознания конфликт чаще всего ассоциируется именно с инцидентом, когда борьба соперников входит в открытую фазу, т.е. столкновение прямо или косвенно протекает в форме конфликтного взаимодействия. Усилия оппонентов направлены, с одной стороны, на достижение поставленных целей, а с другой – на то, чтобы препятствовать противнику в удовлетворении его потребностей и интересов. Таким образом, участники конфликта руководствуются установкой «выиграть, победить», «не проиграть». В этом контексте **конфликтная ситуация** может рассматриваться как потенциальная зона, в которой возможна профилактика конфликта или его разрешение в более безопасных формах по сравнению с разрешением ситуации непосредственно во время инцидента, в процессе открытой борьбы.

Другая модель структуры конфликта исходит из того, что в нем представлены следующие элементы:

- 1) стороны (участники) конфликта;
- 2) условия протекания конфликта;
- 3) образы конфликтных ситуаций, которые имеются у участников до начала инцидента;
- 4) возможные действия участников конфликта, направленные на оппонента, или стратегии поведения;
- 5) исход конфликтных действий, который зависит как от выбора стратегии поведения, так и от содержания всех остальных структурных элементов.

Таким образом, суммируя сказанное, следует отметить, что среди специалистов нет единства в описании структуры конфликта. При этом все

сходятся на том, что конфликт всегда предполагает наличие, как минимум, двух противоположно настроенных участников (оппонентов), у которых существуют разные цели и задачи, разное восприятие ситуации. Оппоненты обычно вступают в непосредственное взаимодействие из-за объекта конфликта. Это взаимодействие носит характер прямого столкновения. Конфликт после острой фазы приходит к какому-то исходу, правда, не всегда к такому, которого ожидают оппоненты.

Динамика конфликта традиционно рассматривается как последовательная смена четырех стадий. На первой стадии возникает объективная конфликтная ситуация. На второй стадии объективная ситуация осознается в качестве таковой хотя бы одним из участников. Уже в этом случае имеется необходимое основание для того, чтобы говорить о наличии конфликта. На третьем этапе происходит переход к конфликтному взаимодействию. Конфликтное поведение усиливает эмоциональную вовлеченность, обостряет эмоциональный фон. Часто этот фон носит негативный характер из-за того, что действия, направленные на достижение своих целей и на противодействие другой стороне, вызывают обиды, неудовольствие, огорчения. Наконец, на четвертой фазе происходит полное или частичное разрешение конфликта. Полное разрешение включает устранение объективных противоречий, составляющих основу конфликта, а также субъективную удовлетворенность оппонентов от его исхода. Частичное разрешение конфликта появляется тогда, когда имеется субъективная удовлетворенность, либо при сохранившихся объективных противоречиях, либо при сохранении субъективной неудовлетворенности хотя бы одной из сторон при исчезновении объективных причин противоречий.

Таким образом, динамика конфликта развивается линейно. Каждая фаза сменяется последующей.

Наряду с таким представлением о динамике конфликта существует точка зрения, согласно которой любой конфликт включает в себя мелкие, «элементарные» конфликты, т.е. состоит как бы из конфликтных шагов. Причем эти шаги необязательно следуют друг за другом. Они могут совпадать по времени, усиливать или ослаблять действие друг друга подобно тому, как усиливают или «гасят» друг друга расходящиеся по воде круги от брошенного камня.

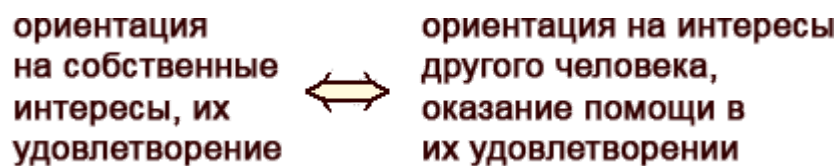
Конфликт начинается с появления основной проблемы (или объекта конфликта), в основе которой находится противоречие. Исходное противоречие порождает самые разнообразные действия участников, вызывающие недовольство друг другом. Данный этап в развитии конфликта называют предконфликтной фазой, которая может быть как растянутой во времени, так и быстротечной. Толчком к переходу к следующему этапу, в конфликтную фазу (начало инцидента), является какой-либо повод, например факт, событие, переводящие взаимодействие в столкновение, противоборство, – конфликтная ситуация становится открытой. В процессе конфликтного взаимодействия его

участники получают различные результаты, которые становятся итогами, последствиями.

ПОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ

Вам уже известно, что все многообразие видов взаимодействия в общении психологами принято разделять на два противоположных типа: кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (соперничество). Эти типы взаимодействия могут проявляться в любом общении, не только в конфликтном.

Одна из типологий рассматривает стратегии взаимодействия как двумерную модель:



Выделяют пять основных стратегий взаимодействия в конфликте в процессе его разрешения. Выбор стратегии поведения зависит от конкретной ситуации.

1. **Соперничество** – ориентация на свои интересы, получение результата только для себя. Интересы другого человека, общение с ним игнорируются, абсолютно не учитываются. Это активный индивидуальный тип поведения. Соперничество может приводить к доминированию, к выигрышу, победе одного участника конфликта над другим. В то же время в нем проявляется естественная потребность человека отстаивать свои интересы, позицию, точку зрения.

2. **Сотрудничество** – одновременная направленность на удовлетворение интересов другой стороны и своих собственных. При этом для участника конфликта одинаково значимы достижение результата, сохранение и укрепление взаимоотношений. Сотрудничество протекает в форме активной совместной деятельности, а любое предложение по разрешению конфликта предполагает интеграцию интересов всех возможных участников. Интересы одной стороны не могут быть удовлетворены без удовлетворения нужд другой. В ситуации сотрудничества обе стороны остаются в двойном выигрыше: удовлетворяют интересы и развивают взаимоотношения. Эта стратегия, в отличие от остальных, требует больше временных затрат, так как необходимо изучить внутренние позиции всех участников, а затем последовательно их обсудить. Сложность заключается в том, что трудно выявить истинные потребности и выработать альтернативы, устраивающие все стороны.

Сотрудничество является адекватным типом поведения тогда, когда решение проблемы важно для всех сторон, а конфликт для его участников всего лишь эпизод в долгосрочных отношениях, стороны исходят из того, что впереди предстоит работа над долгим проектом и т.п. (Пример, когда в споре действительно рождается истина, а не ссора.)

3. **Компромисс** – половинчатая стратегия. Частичный отказ от собственных интересов позволяет также частично удовлетворить их. Компромисс затрагивает более поверхностные уровни, чем сотрудничество, поскольку обсуждаются в основном внешние позиции, без выявления глубинных нужд и интересов. Часто решение принимается исходя из приемлемости варианта для обеих сторон, поскольку полное удовлетворение интересов невозможно. Этот тип поведения предполагает равноценное применение индивидуальных и совместных, активных и пассивных действий.

Чаще всего компромисс продуктивен тогда, когда обе стороны имеют противоположные интересы и им надо быстро принять решение или их устраивает временное соглашение.

4. **Избегание** как стратегия поведения демонстрирует уход от удовлетворения собственных интересов, что не позволяет другому участнику удовлетворить свои интересы. При этом участник отказывается как от достижения результата, так и от продолжения взаимоотношений. Таким образом, избегание является индивидуальной пассивной стратегией. Это просто временный или постоянный выход за рамки конфликта, но может приводить к тому, что ответственность за дальнейшие действия автоматически перекладывается на другую сторону.

5. **Приспособление** – это прежде всего отказ от собственных интересов в пользу удовлетворения интересов другого человека. Здесь результатом взаимодействия является не достижение реальной цели, а сохранение взаимоотношений, которые имеют значительно большую ценность для участника конфликта, избравшего приспособление. Действия этого типа поведения оцениваются как совместные пассивные. Человек действует совместно с другим человеком, соглашаясь выполнять его требования.

Приспособление целесообразно в тех случаях, когда проблема для одного участника конфликта незначима или его доминирующей потребностью является сохранение мира и дружеских отношений, а для другого исход конфликта намного важнее. Общемировые тенденции гуманизации общества, управления производством, образованием свидетельствуют о том, что особую ценность приобретает готовность сотрудничать с окружающими, налаживать совместную деятельность, находить компромиссы.

От чего зависит выбор стратегии сотрудничества и организации совместной деятельности?

Во-первых, выбор способа поведения в конфликте зависит от *ценностей* и *ценностных ориентаций* личности. Так, для человека, придерживающегося стратегии сотрудничества, типично восприятие партнера по общению или взаимодействию в конфликте как уникального существа, равного самому себе. Основу главных интересов такой личности составляют стремления познать внутренний мир окружающих и свой собственный.

Преобладающими установками сотрудничающей личности является готовность удовлетворять интересы обеих сторон в совместной деятельности, понять внутренний мир другого человека, обращать внимание на позитивные проявления оппонента, снижая роль негативных; установка на миротворчество и ненасилие, на сотрудничество и компромисс.

В сфере эмоций преобладают установки на позитивное саморазвитие; уверенность в себе; принятие других людей такими, какие они есть, без стремления изменить, переделать их; уважение, доверие, открытость, готовность прощать, уверенность.

Характерными качествами сотрудничающей личности является принятие себя таким, какой есть, самоуважение, преобладание положительного самовосприятия, вера в собственные силы, возможности, способности, самореализацию.

Одной из важнейших *способностей*, помогающих не только конструктивно разрешать конфликты, но и эффективно общаться, является эмпатия, о которой также шла речь выше. Развитые способности самоконтроля и саморегуляции эмоциональной сферы позволяют преобразовывать эмоции как один из основных источников конфликтов. Например, преодоление раздражения или страха влияют на изменение позиции, отношения, понимания оппонента и ситуации в целом. Творческий поиск возможностей и альтернатив способствует выходу за рамки конфликта в более широкий контекст, отыскивается не просто правильное решение, но единственно возможное и наилучшее для данных условий.

Личность, стремящаяся к сотрудничеству, демонстрирует ненасильственное влияние и убеждение средствами логической аргументации, положительных эмоций, личного примера, нравственных убеждений. Такое поведение увеличивает возможности конструктивной работы с партнером, кооперации, ведения переговоров.

Коммуникативные способности личности, ориентированной на сотрудничество в конфликтной ситуации, дают возможность установления и поддержания контакта, понимания позиции другого, управления эмоциями, уменьшения сопротивления оппонента, умения слушать и др.

«Прохладные отношения между людьми возникают вследствие взаимных трений. Что ты скажешь на это, физика?».

Станислав Ежи Лец (1909–1964 гг., польский писатель)

Рассмотрим теперь, какие особенности характеризуют личность, склонную к деструктивному, конфронтационному поведению.

В психологии существует специальное понятие «конфликтогенная» личность, т.е. такая, которая в любых обстоятельствах создает вокруг себя проблемные, конфликтные ситуации и взаимоотношения.

Направленность «конфликтогенной» личности в основном включает эгоистические мотивы, часто даже имеющие неосознаваемый характер, что связано с наличием серьезных внутриличностных проблем. Убеждения «конфликтогенной» личности основываются на уверенности в том, что «все люди злы» и являются потенциальными врагами, которых следует либо обвести вокруг пальца, либо победить.

При таком подходе природа человека рассматривается как изначально негативная, в которой низменные инстинкты стремятся взять верх.

Ценности такой «конфликтогенной» личности могут быть по содержанию разнообразными, но их отличает высокая степень жестокости, устойчивости до упрямства, консерватизма. Они приобретают характер непреложных истин, догматических понятий, даже если эти ценности тормозят развитие. Интересы «конфликтогенной» личности связаны прежде всего с удовлетворением потребности в самоутверждении. В структуре отношений преобладают отношения неприятия себя, негативное отношение к самому себе. Самооценка в этом случае либо завышенная, либо заниженная. Эмоционально-волевые установки нацелены на сохранение внутренних условий, на избегание изменений, на отказ работы над собой. Межличностные отношения характеризуются неприятием других людей такими, какие они есть; стремлением изменить окружающих; недоверием; отрицанием, неуважением, закрытостью; стремлением победить, доминировать, напористостью.

Личностные качества людей конфликтного типа могут включать излишнюю критичность, прямолинейность, настойчивость, эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение, неадекватность самооценки, упрямство, невоспитанность, несдержанность и даже агрессивность, авторитарность и т.п.

Очень часто «конфликтогенная» личность порождает особый вид конфликтов – так называемые **нереалистические или субъективные нецеленаправленные конфликты**. В таких конфликтах отсутствует реальная цель достижения какого-либо результата деятельности. Это «конфликт ради конфликта». Для личности в них важен процесс выражения негативных эмоций. Реальный результат подменяется приобретением психологической выгоды – самоутверждением за счет других, поддержанием и укреплением собственного образа-Я, освобождением от отрицательных эмоций и т.п. («У меня плохое настроение, пусть и у других оно испортится».)

Такая личность не только ограничивает собственное развитие, полное проявление своих возможностей и способностей, но также оказывает значительное деструктивное влияние на участников и свидетелей конфликтного взаимодействия.

Современные психологи разработали множество практических рекомендаций, курсов, специальных тренинговых программ, целью которых является развитие коммуникативной компетентности, навыков общения, разрешения конфликтов, ведения переговоров.

КАК УСПЕШНО РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ

Итак, конфликта не стоит бояться. Если подойти к нему как к проявлению противоречий, то вполне можно признать, что ничего страшного в конфликте нет. Тем не менее большинство конфликтологов полагают, что практически каждый конфликт можно разрешить рационально и конструктивно.

Пути конструктивного разрешения конфликта являются переговоры, помощь посредника, миротворчество (примирение сторон).

Для конструктивного разрешения конфликта необходимо ясно понимать, в чем его суть, из-за чего он существует, какое противоречие лежит в его основе. Затем необходимо разобраться, кто является истинным участником конфликта, кого он касается непосредственно. Если не прояснить этот вопрос, то своими действиями можно расширить зону конфликтного взаимодействия, втянуть в конфликт других участников. Следующим шагом должно стать определение позиций, интересов и рангов участников. При этом считается, что ранг – это «вес», «сила» оппонента. (К примеру, если он выступает от себя лично, он имеет 1-й ранг, если от лица группы, то 2-й и т.д.) Не последнюю роль играет знание эмоциональных установок и отношений участников друг к другу. Только владея всей этой информацией и хорошо обдумав ее, можно выбирать способ действия (стратегию) и реализовывать ее на деле.

Дополнительно полезно обдумать и дать себе ответы на следующие вопросы. Во-первых, чему может научить конфликт? Возможно, в ходе конфликта вы лучше узнаете человека, с которым у вас серьезные расхождения во взглядах. Или вы поймете, что «худой мир лучше доброй ссоры», что ничего хорошего из вашего столкновения не будет ни для одной из сторон. В любом случае, вступая в конфликт, думающий человек не бросается в него как в омут. Далее вы должны решить для себя: признаете ли вы ценности других так же, как и свои собственные? Разумеется, на практике это сделать нелегко. Но зато уважение к вам, возможно, повысится, если вы сумеете подняться над внешними причинами конфликта, проявив на практике эмпатию. Проанализируйте также, готовы ли вы поддерживать равноправные отношения, стремитесь ли быть объективными и отделять проблему от личности, пытаетесь ли понять, какие потребности и интересы скрываются за позицией другой стороны. Пожалуй, в этом случае особенно важна ясность понимания существа и причин конфликта. Если все-таки конфликт принимает острую форму, решите, готовы ли вы обсуждать разногласия, есть ли у вас желание разрабатывать новые варианты решений, искать альтернативы и возможности, готовы ли вы стать партнером для другой стороны, находить пути сотрудничества и кооперации.

Если вы готовы преобразовать конфликт в сотрудничество, используйте 4-шаговый метод:

1) найдите время для беседы с оппонентом и основные правила, которые помогут понять друг друга;

2) подготовьте условия – место, время, обстоятельства, помогающие развитию диалога;

3) определите основную проблему, разделите ее на ряд подпроблем и обсудите возможные решения, начиная с самых простых;

4) заключите договор или конкретное соглашение, лучше в письменном виде, поскольку со временем информация искажается и забывается, что может стать источником нового конфликта.

И в заключение вспомните уже известные вам правила. Конфликт легче предотвратить, чем погасить. Если вы готовы к профилактике конфликтов и не хотите провоцировать их своим поведением, научитесь описывать факты, наблюдения, а не давать оценки. Часто при описании ситуации она выглядит совсем не так остро. Научитесь искренне и корректно выражать свои чувства – как позитивные, так и негативные. Для этого важно помнить, что у конфликта две стороны, возможно, и о вас кто-то может иметь совсем не самое доброе мнение. Проявляйте доброжелательность, выдержку и спокойствие в любой ситуации. Не стремитесь победить во что бы то ни стало. Знание правил общения поможет вам высказать свое мнение так, чтобы вас услышали, и выслушать оппонента так, чтобы он убедился, что вы поняли его. Чаще ставьте себя на место другого человека, управляйте своими эмоциями, умейте прощать.

Можно сказать, что давать советы легче, чем следовать им. Но знание «анатомии» конфликта помогает извлекать из него позитив, превращая в способ решения противоречия.

Основные понятия: *конфликт.*

Термины: *конфликтная ситуация, инцидент, соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, переговоры.*

Проверьте себя

1) Чем отличается конфликтная ситуация от конфликта? 2) В чем сходятся все специалисты, описывающие структуру конфликта? Чем их позиции различаются? 3) От чего зависит стратегия поведения личности в конфликте? 4) Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте. 5) Как особенности «конфликтогенной» личности мешают конструктивному разрешению конфликта?

Подумайте, обсудите, сделайте

1. «Нет повести печальнее на свете, чем повесть о Ромео и Джульетте». Попробуйте описать сюжет трагедии У. Шекспира, используя знания о структуре и динамике конфликта.

2. Существует мнение, что конфликт всегда подобен порочному кругу, разорвать который невозможно. Каково ваше мнение по этому вопросу? Приведите аргументы.

3. Подготовьте выступление «О пользе конфликта».

4. Сделайте выводы из следующих данных. Юноши чаще ассоциируют конфликт со словами «стычка», «драка», «потасовка», «схватка»; девушки – со словами «ссора», «спор», «перебранка», «перепалка».

Поработайте с источником

Прочитайте отрывок из книги Б.И. Хасана, П.А. Сергоманова – современных российских ученых.

Типовые сценарии переговоров

Переговоры являются такой моделью организации конфликтов и разногласий, которая предполагает «прямое» согласование интересов конфликтующих сторон через открытые обсуждения участниками своих разногласий. Переговоры наиболее универсальная модель разрешения конфликта.

[...] «Позиционный торг» – это такой сценарий, при котором стороны начинают обсуждение с конкретных решений, как правило, не разобравшись в том, чего хочет противоположная сторона, да и сам переговорщик. «Позиционный торг», как правило, сводится к выдвиганию сторонами конкретных решений, затем к их все более усиленной защите. Чаще всего такой торг неэффективен, поскольку переговоры в таких случаях идут по кругу. Этот переговорный сценарий практически не оставляет свободы действий для участников. Более выгодно и эффективно выяснить, что стоит за позицией.

«Переговоры по интересам» – это сценарий, который начинается с выяснения истинных интересов участников, определения правил принятия решений, справедливости в принятии решений сторонами, в проверке соответствия интереса и позиции.

[...] Переговоры при помощи посредника представляют собой такую модель взаимодействия в конфликте, при которой выделяется специальный человек, отвечающий за эффективность переговорного процесса, организующий

эффективную коммуникацию и создающий позитивные отношения между участниками переговоров.

[...] Предмет работы посредника – переговорные процедуры и взаимоотношения участников. При верно организованных технологиях и процедурах переговоры, как правило, проходят успешно. Если участники конфликтуют, то без налаживания отношений переговоры практически обречены на провал, поэтому посреднику необходимо гармонизировать межличностные отношения.

Вопросы и задания:

1) Согласны ли вы с тезисом, что переговоры наиболее универсальная модель разрешения конфликтов? Приведите собственные аргументы в защиту своей позиции. 2) Какие виды переговоров названы в тексте? Приведите собственные примеры, иллюстрирующие каждый вид переговоров. 3) Что общего у этих видов переговоров? 4) Чем они различаются? 5) Какую модель переговоров вы считаете наиболее универсальной? Почему вы так считаете? В какой мере ваш личный опыт лежит в основе вашего мнения об эффективности разных видов переговоров?

ВЫВОДЫ К ГЛАВЕ V

1. Структура личности сложна и иерархична. Она включает компоненты, связанные с биологическими свойствами человека: темпераментом, полом, возрастом, особенностями протекания психических процессов (восприятия, мышления и др.). Другой уровень структуры личности включает привычки, умения, навыки и знания. Еще один ряд компонентов личностной структуры имеет исключительно социальную обусловленность, составляет направленность личности и представлен влечениями, желаниями, стремлениями, интересами, склонностями, идеалами, мировоззрением и убеждениями.

2. Направленность личности может быть эгоистической (преобладание мотивов личной заинтересованности) или альтруистической, коллективистской, просоциальной (доминируют мотивы, связанные с интересами других людей). На этом фундаменте формируются особенности социального поведения и жизненные цели. На характер жизненных целей влияет социальная установка – предопределенная и обусловленная личным и социальным прошлым опытом психологическая готовность личности вести себя определенным образом. Человек не рождается с готовым набором социальных установок, но развивает их по мере взросления.

3. Процесс развития личности осуществляется как постепенное усложнение мотивационно-потребностной сферы и овладение различными видами предметной деятельности. Каждый возрастной период неповторим, своеобразен и имеет важное значение в становлении личности. От того, насколько полноценно реализует себя человек определенного возраста, зависит жизненный успех и степень удовлетворенности жизнью. Паспортный и психологический

возраст человека могут не совпадать. Обычно ответственные и самостоятельные люди опережают по своему психологическому возрасту инфантильных сверстников.

4. Специфической для человека деятельностью, связанной с обменом результатами духовной деятельности (усвоенной информацией, мыслями, чувствами, оценками, переживаниями и пр.), является общение. Оно характеризуется единством трех сторон (коммуникации, интеракции и социальной перцепции). В формирующемся информационном общении не только расширяются возможности накопления и переработки информации, но и существенно меняются формы общения. Все более значимую роль играют технические средства передачи информации.

Особенно важную роль общение играет в подростковом и юношеском возрасте, являясь одним из ведущих видов деятельности. Ему свойствен ряд особенностей: интерес к интимно-личностному, стихийно-групповому и социально ориентированному общению, обретение собственного стиля общения через следование образцам и выбор групповых предпочтений, острота переживаний одиночества и дискомфорта от непонимания взрослыми и др.

5. Неэффективное общение нередко является одной из причин межличностных конфликтов. Конфликт всегда предполагает наличие субъектов (оппонентов), которые имеют разные цели и задачи, разное восприятие ситуации. Оппоненты обычно вступают в непосредственное взаимодействие из-за объекта конфликтования. Конфликт проходит ряд фаз: объективная конфликтная ситуация и субъективное осознание ее оппонентами, конфликтное взаимодействие и разрешение конфликта. Поведение личности (соперничество или сотрудничество) в конфликте определяется ее направленностью, особенностями воспитания, характера, особенностями психики. Наиболее эффективным способом разрешения межличностных конфликтов являются сотрудничество, переговоры, в том числе при помощи посредника или представителя.

6. На основе непосредственного личного общения и эмоциональных отношений (симпатии, антипатии, безразличия) в обществе формируются малые группы – немногочисленные по составу совокупности людей, члены которых объединены общей деятельностью (целями и задачами). Основу групповой общности составляет субъективное осознание людьми своей принадлежности к особым групповым интересам, нормам, ценностям и целям.

Межличностные отношения в группе – это сложная система связей личности с группой и каждым ее членом. Эти отношения ощущаются и субъективно переживаются личностью.

7. Особое место среди малых групп занимают неформальные молодежные группы. Среди них выделяются как социально положительные (просоциальные), так и асоциальные – стоящие в стороне от основных социальных проблем, замкнутые в системе узкогрупповых ценностей. Социальную опасность

представляют антисоциальные, или социально отрицательные, преступные, группы.

Криминальные группы отличаются от других социальных групп целями, спецификой групповых процессов, особой общественной опасностью. Они характеризуются четкой ориентацией на преступное поведение, противоправные нормы и подготовленное, организованное совершение преступлений.

8. Особыми малыми группами в обществе являются семейные группы. Обладая всеми основными признаками малой группы, семья, в отличие от трудового или учебного микроколлектива, строится на основе института брака, выполняет в обществе репродуктивную, хозяйственно-экономическую, рекреационную, воспитательную, сексуальную, социально-статусную функции. В семье как малой группе складывается свой социально-психологический климат, который во многом определяется любовью, общностью интересов, взаимовыручкой и взаимным пониманием проблем и радостей друг друга. Реализация семейно-половых ролей (системы предписаний, модели поведения) в обществе определяется принятыми образцами.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ГЛАВЕ V

1. Согласны ли вы со следующим суждением: «Начало личности наступает намного позже, чем начало индивида» (Б. Г. Ананьев)? Какие аргументы вы можете привести для обоснования своей позиции?

2. Сравните роль, которую играют стереотипы в общении и в познавательной деятельности. Сделайте выводы о чертах сходства и различиях.

3. Назовите литературные произведения, сюжет которых построен на ошибках социальной перцепции. Укажите, в чем проявляются эти ошибки. Какие механизмы лежат в основе этих ошибок?

4. В последнее время в стране все большее распространение находят «телефоны доверия». Чем можно объяснить тот факт, что в критических ситуациях люди предпочитают общение по телефону?

5. Составьте обобщающую схему, представив в ней все многообразие малых групп, различающихся по разным основаниям.

6. Козьма Прутков сказал: «Если на клетке слона прочтешь надпись «буйвол», не верь глазам своим». Представьте себе, как отнесется к надписи конформист; неконформист. Приведите собственные примеры неконформистского поведения литературных героев.

7. Используя знания по истории, охарактеризуйте изменения гендерных ролей в традиционной российской семье допетровских времен и в современной демократической семье.

Готовимся к экзамену

1. Что общего у таких видов человеческой деятельности, как игра и общение:

- 1) требуют соблюдения определенных правил;
- 2) предполагают обязательное наличие партнера;
- 3) могут носить индивидуальный характер;
- 4) предполагают использование имитации?

2. Из приведенного перечня понятий выберите то единственное, которое правильно дополняет следующее суждение: «Человек как участник общественных отношений и сознательной деятельности» называется:

индивид;
объект;
индивидуальность;
личность.

3. Какое суждение верно?

А. Направленность личности выражает совокупность основных мотивов деятельности.

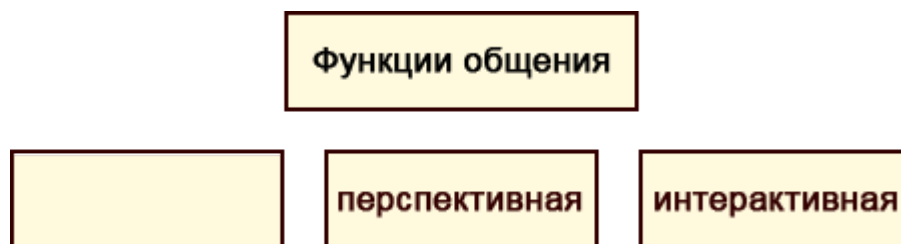
Б. Характер поведения в социуме во многом определяется направленностью личности.

- 1) Верно только А
- 2) Верно только Б.
- 3) Верны оба суждения.
- 4) Оба суждения неверны.

4. Заполните пропуск в следующем высказывании:

«_____ — слово-пакет, в который можно завернуть радиопередачу, воспитание, партию в шахматы, лекцию, музыку, младенческое «уа-уа», случайный взгляд, анонимку, театр...»

5. Заполните пропуски в схеме:



6. Что в приведенном ниже перечне относится к общению как взаимодействию? Ответ представьте в виде комбинации цифр, под которыми помещены характеристики интерактивной стороны общения.

- 1) Письменное извещение деловых партнеров о предстоящем производственном совещании.
- 2) Публичная защита научной работы.
- 3) Участие в митинге в защиту свободы слова.
- 4) Чтение романа.

5) Поиск информации в Интернете.

6) Переписка в чате.

7) Письмо в газету.

7. Составьте три словосочетания, характеризующие общение, используя понятие «эмпатия».

8. Дополните перечень элементов структуры межличностного конфликта:

1) объект конфликта;

2) конфликтная ситуация;

3) инцидент;

4)