

Тема 4. Социальная психология культурного многообразия. Социальные конфликты

Особенности межкультурной коммуникации, развитие культурной сензитивности.

Межкультурная комм. (интеракция)- межперс. комм. в специальном контексте, когда один участник обнаруживает культ. отличие др.(совок-ть разнообр. форм отношений между индивидами и группами разн. культур. В межк. комм. выделяют сферы макрокультуры и микрокультуры. По континентальному признаку и из-за своей масштабности получили название макрокультур. Между макрокультурами существуют глобальные различия, кот. отражаются на их комм. друг с другом. В этом случае межк. комм. проходит вне зависимости от статуса ее участников, в горизонтальной плоскости. Общественные группы, обладающие своими культ. особенностями. - это микрокультуры (субкультуры) в составе макрокультуры. Каждая микрокульт. имеет и сходство и различие со своей матер. культурой. Субкультуры - культуры разн. соц. групп и слоев внутри одного общества. Связь между субкультурами- вертикальная.

Типы межк. комм. на микроуровне: 1) *Межэтн. комм.* 2) *Контркультурная комм.* - (между матер. культ. и субкультурой) 3) *Комм. среди соц. классов и групп.* 4) *Комм. между представителями разл. демографических групп:* (религиозных, половозрастных) 5) *Комм. между городскими и сельскими жителями* 6) *Региональная комм.* 7) *Комм. в деловой культуре.*

Общей хар-ной чертой всех видов явл. *неосознанность культ. различий ее участниками.*

Теории межкультурной коммуникации: *Теория редукции неуверенности. Теория адаптации (Ким) Координированное управление значением и теория правил. Риторическая теория (анализ индив. различий, и св-ва больших групп) и др.*

Межкультурная сензитивность - *спос-ть индивида восприн-ть, понимать, запоминать и структурировать культурнообусловленные хар-ки др. людей или группы, на основании чего прогнозировать их поведение и дей-ть.*

Межк. тренинг помогает выработать и закрепить универсальный язык как средство общения людей разн. культур в интересах общего дела. Классические этапы такого тренинга помогают выработать: - навыки вступления в контакт и поддержания отношений (открытая коммуникация);- навыки использования вербальных и невербальных сигналов;- навыки активного слушания;- навыки определения методов общения с человеком на «его языке»;- навыки разрешения коммуникационных конфликтов: прояснение ситуации, обратная связь.

Теории межкультурной коммуникации. Объективным основанием для межкультурной коммуникации являются различия между культурами, складывающиеся в процессе формирования каждой этнической культуры. Жизнедеятельность и отношения людей определяются существующими в той или иной культуре нормами, которые регулируют практически все области человеческого мышления и поведения и оказывают влияние на характер восприятия, оценки и межличностные отношения. Образование, воспитание, историческая память, традиции, обычаи и язык вырабатывают систему ориентаций, помогающую людям успешно справляться с житейскими ситуациями и различными проблемами.

Осознание особенностей собственной культуры происходит при контакте с людьми, которые в своем поведении руководствуются другими культурными нормами. При этом такого рода взаимодействие зачастую связано с дискомфортом или порождает конфликтные ситуации и требует обстоятельного исследования. Стремление понять чужие культуры и поведение их представителей существует столько же времени, сколько существует культурное и этническое разнообразие человечества. Столь же древним, как и желание постичь другие культуры, является стремление не принимать во внимание другие

культуры или рассматривать их как недостойные, оценивая носителей этих культур как людей второго сорта, считая их варварами, у которых нет ни культуры, ни личностных качеств и вообще каких-либо человеческих достоинств. Такого рода полярное отношение к другим культурам существовало на всем протяжении человеческой истории. В трансформированном виде эта дилемма сохраняется и в современных условиях, что находит выражение в спорах и дискуссиях специалистов о содержании, объекте, предмете и целях межкультурной коммуникации.

В результате сложилось несколько теорий межкультурной коммуникации, в которых рассматриваются различные проблемы взаимодействия культур. К наиболее известным теориям МК относятся теория высоко- и низкоконтекстуальных культур Э. Холла, теория культурных измерений Г. Хофштеде, теория культурной грамотности Э. Хирша.

1) Теория высоко- и низкоконтекстуальных культур Э. Холла. Э. Холл выделил не только культурно-коммуникативные образцы различных групп, но и разработал общую типологию по отношению их к контексту – информации, окружающей и сопровождающей то или иное культурное событие. Культуры различаются своим «чтением контекста», использованием скрытой информации, которую заключает в себе каждая ситуация. Чем больше контекстуальной информации необходимо для понимания социальной ситуации, тем выше сложность культуры, и тем сложнее «чужакам» правильно понять и оценить социальную ситуацию. В зависимости от характера использования пространства и времени Холл разграничил все культуры на высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные, а также культуры с преобладающим монокронным или полихронным использованием времени. Согласно исследованиям Холла, характер и результаты процесса коммуникации определяются помимо всего прочего и степенью информированности его участников. Степень информированности в свою очередь зависит от плотности социальных связей и скорости обмена информацией между членами этой сети. В соответствии с этим все культуры можно классифицировать по признаку «слабой» и «сильной» контекстуальной зависимости. Люди, которые пользуются плотной информационной сетью, относятся к культуре с «высоким контекстом» (Франция, Испания, Италия, Страны Ближнего Востока, Япония и Россия).

Здесь люди нуждаются лишь в незначительном количестве дополнительной информации, чтобы иметь ясную картину происходящего, так как в силу высокой плотности неформальных информационных сетей они всегда хорошо информированы. Для представителей высококонтекстуальных культур много информации передается неязыковым контекстом – иерархией, статусом, внешним видом человека, манерами его поведения, условиями проживания и т. д. Представители же таких стран как Германия, Швейцария, США, скандинавские и другие североευропейские страны, с более свободной сетью связей в своем социальном окружении и с меньшим объемом обмена информацией относятся к странам с «низким контекстом». Это группа культур, в которых практически отсутствуют неформальные информационные сети. Эти культуры менее однородны, в них межличностные контакты строго разграничены, представители этих культур не смешивают личные отношения с работой и другими аспектами повседневной жизни. Следствием этой особенности оказываются слабая информированность и большая потребность в дополнительной информации для понимания представителей других культур при общении. Время также является важным показателем темпа жизни и ритма деятельности, принятым в той или иной культуре. Культура использования времени выступает главным организующим фактором жизни и коммуникации.

Каждой культуре присуща своя система использования времени, что чрезвычайно важно для межкультурной коммуникации. Для понимания партнера требуется знать, как понимается время в его культуре. По Холлу культуры делятся на полихронные (страны Ближнего Востока, Латинской Америки, Средиземноморья и Россия), в которых в один и тот же отрезок времени производится несколько видов деятельности и монокронные (к

которым относится Германия, США, ряд североευропейских стран), в которых время распределяется таким образом, что в один и тот же отрезок времени возможен только один вид деятельности. В монохронных культурах время разделяется на отрезки, т. е. тщательно планируется для того, чтобы человек мог в любой отрезок времени сконцентрироваться на чем-либо. Здесь люди приписывают времени вещественную стоимость: его можно потратить, сэкономить, потерять, наверстывать, ускорять. Тем самым оно становится системой, с помощью которой поддерживается порядок в организации человеческой жизни». Исходя из того, что «монохронный» человек способен заниматься только одним видом деятельности в определенный отрезок времени, он вынужден как бы закрываться в своем собственном мире, в который другим людям нет доступа. Носители этого типа культуры не любят, если их прерывают в процессе какой-либо деятельности, в отличие от «полихронного» человека, для которого межличностные, человеческие отношения играют большую роль, а общение с человеком рассматривается как более важное действие, чем принятый план действий. Здесь пунктуальности не придается большого значения. Люди в полихронных культурах часто меняют свои планы, больше интересуются личными делами, их пунктуальность зависит от взаимоотношений, они склонны устанавливать отношения с другими на всю жизнь.

2) Теория культурных измерений Г. Хофштеде. Под влиянием индивидуальных особенностей психики, социального окружения и специфических особенностей этнической культуры каждый человек особым образом воспринимает окружающий мир. Подавляющее большинство социальных моделей поведения людей формируется в детском возрасте, поскольку именно в детстве человек наиболее восприимчив к процессам обучения. Результатом процесса формирования ощущений, мыслей и поведения являются так называемые ментальные программы, которые могут быть исследованы с помощью измерений культуры по четырем показателям: 1. Дистанция власти (от низкой до высокой) – сравнение культур по степени концентрации власти или распределения ее по различным уровням организации; 2. Коллективизм – индивидуализм – призван показать степень, до которой культура поощряет социальную связь в противоположность индивидуальной независимости и опоре на собственные силы; 3. Маскулинность – феминность. Это измерение призвано характеризовать те общества и культуры, в которых роли полов четко очерчены. Хофштеде лишь подчеркивает преобладание определенных черт в национальном характере. 4. Избегание неопределенности (от сильной до слабой) означает сравнение культур по степени допустимых отклонений от установленных ими норм и ценностей. Хотя теория Хофштеде имеет ограниченный характер, приведенные параметры культурных различий позволяют гибко реагировать на неожиданные действия партнеров по межкультурной коммуникации и избегать возможных конфликтов при контактах с представителями других культур.

3) Теория культурной грамотности Э. Хирша. Необходимым условием эффективной межкультурной коммуникации является достаточный уровень культурной грамотности, который предусматривает понимание фоновых знаний, ценностных установок, психологической и социальной идентичности, характерных для данной культуры. Для успешного владения языком необходимо глубокое знание различных культурных символов соответствующей национальной культуры, в данном случае немецкой национальной культуры. Э. Хирш в своей теории считает, что культурная грамотность «делает нас хозяевами стандартного инструмента познания и коммуникации, таким образом позволяя нам передавать и получать сложную информацию устно и письменно, во времени и пространстве» [6; 2]. Для адекватного межкультурного понимания и эффективного взаимодействия необходима пропорциональная зависимость между уровнями языковой, коммуникативной и культурной компетенции. Культурная грамотность – наиболее динамичный компонент межкультурной компетенции, требующий постоянного пополнения текущей культурной информации. Компетенция, в свою очередь не существует вне коммуникации. В зависимости от значения и роли того

или иного вида в конкретных ситуациях общения Хирш выделяет разные уровни межкультурной компетенции: 1. Уровень, необходимый для выживания; 2. Уровень, достаточный для вхождения в чужую культуру; 3. Уровень, обеспечивающий полноценное существование в новой культуре – ее «присвоение»; 4. Уровень, позволяющий в полной мере реализовать идентичность языковой личности.

Межкультурная коммуникация – это совокупность разнообразных тем, отношений между индивидами и группами, принадлежащим к разным культурам. В широком смысле – это любой контакт с другой культурой. Историко-гносеологический – изучение этноса на расстоянии, изучаем на основе источников других исследователей. Обсервационные методы (метод наблюдения людей) они бывают включенными и не включенными. Уровни межкультурной коммуникации: 1. *Межэтническая*. 2. *Контркультурная*. 3. *Между стратами*. 4. *Между представителями разных демографических групп (и религиозных)*. 5. *Между городским и сельским населением*, 6. *Региональная*. 7. *В деловой культуре (имидж корпораций)* – микроуровень, макроуровень.

Типы межкультурного взаимодействия, три типа 1. *Равноэквивалентный* – в культуре есть знак, который обозначает одно и то же. 2. *Разноэквивалентный* – есть знак и в той и в другой культуре, но имеет разное значение. 3. *Безэквивалентный* – когда в одной культуре есть знак, а в другой нет (в африканских странах нет снега, значит нет обозначения)

Межкультурная коммуникация – информационное взаимодействие культур в процессе и в результате прямых или опосредованных контактов между разными этническими или национальными группами.

Эти контакты могут осуществляться:

- ♥ путем непосредственных встреч лицом к лицу индивидов, относящихся к разным этнонациональным группам;

- ♥ опосредованно, при помощи письменных рукописных или печатных документов (письма, рукописи, книги, надписи), либо знакомясь с иконографическим материалом (рисунки, фотографии, кино и телесъемки);

- ♥ путем знакомства (изучения) с предметами, изготовленными либо используемыми в жизненном процессе этнонациональной группы, знакомства как на месте проживания группы, так и в других местах с предметами, оказавшимися там в результате перемещения (музей).

В современной научной и учебной литературе термин «межкультурная коммуникация» практически во всех случаях используется, когда лицо, принадлежащее к одной этнонациональной группе, входит в личный контакт с лицом другой группы в результате перемещения одного из контактирующих. При таком подходе источником получения представления о другой культуре служит лишь непосредственно наблюдаемое поведение и речь индивида, что не может являться ни исчерпывающим, ни просто достаточным основанием для более или менее адекватного понимания другой культуры.

В этом смысле туристическая поездка в другую страну является скорее рядовым развлечением, чем межкультурной коммуникацией в более или менее достаточном объеме.

Для более полного представления о другой культуре необходимо систематическое оповещение о процессах, происходящих в других регионах. Это может быть достигнуто только при систематическом оповещении о процессах, проходящих в других регионах, с помощью постоянных корреспондентов. Именно через реализацию этого механизма осуществляется наиболее полная и всеобъемлющая межкультурная коммуникация.

Другой вариант процесса межкультурной коммуникации имеет место, когда в страну–донора прибывает группа перемещенных лиц из страны–реципиента. В обыденном понимании – это мигранты. В этом случае мы имеем дело с искаженным вариантом

«межкультурной коммуникации», так как перемещенные лица не являются ни типичными представителями культуры страны–реципиента, ни даже ее полными носителями.

С другой стороны, в стране–доноре они сталкиваются не с культурой принявшей их страны, а с реакцией аборигенов на пришельцев.

Такой механизм контактов никак не может быть определен как «межкультурная коммуникация».

Серьезные, далеко не изученные в должной мере социокультурные, философские и организационно–практические проблемы связаны с распространением новых средств коммуникации. Эти средства вторглись почти во все сферы жизни в исторически столь короткие сроки, что общество еще не сумело осознать связанные с ними возможности и исходящие от них опасности. Происходящее с помощью техники и мощных информационных потоков приобщение к культуре широких масс, формирование в масштабах не только отдельных стран, но и мировой цивилизации единой аудиовизуальной среды культуры повлекли за собой радикальные изменения в обществе.

Благодаря новой информационной технике на наших глазах меняются все характеристики межкультурного взаимодействия в процессах труда, быта, досуга, образования, повседневного общения.

Социальные конфликты

Понятие социальных конфликтов

Слово «конфликт» (от лат. *conflictus*) означает столкновение (сторон, мнений, сил). Понятие социального конфликта как столкновения двух и более субъектов социального взаимодействия широко интерпретируется представителями различных направлений конфликтологической парадигмы. Так, в представлении К. Маркса в классовом обществе основной социальный конфликт проявляется в виде антагонистической классовой борьбы, кульминацией которой является социальная революция.

Социальный конфликт представляет собой открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

В основе конфликта лежат субъективно–объективные противоречия. Однако не всякое противоречие перерастает в конфликт. Понятие противоречия по своему содержанию шире понятия конфликта. Социальные противоречия являются основными детерминирующими факторами социального развития. Они «пронизывают» все сферы социальных отношений и в большинстве своем не перерастают в конфликт. Для того чтобы объективно существующие (периодически возникающие) противоречия трансформировались в социальный конфликт, необходимо, чтобы субъекты (субъект) взаимодействия осознали, что то или иное противоречие является препятствием на пути достижения ими жизненно важных целей и интересов. По мнению К. Боулдинга, конфликт возникает, когда «созревшие» противоречия осознаются сторонами как несовместимые и каждая из сторон стремится завладеть позицией, исключая намерения другой стороны. Поэтому конфликтные противоречия носят субъективно–объективный характер.

Объективными считаются противоречия, которые реально существуют в обществе независимо от воли и желания субъектов. Например, противоречия между трудом и капиталом, между управляющими и управляемыми, противоречия «отцов» и «детей» и т. д.

Кроме объективно существующих (возникающих) противоречий в воображении субъекта могут возникнуть мнимые противоречия, когда объективных причин для конфликта нет, но субъект осознает (воспринимает) ситуацию как конфликтную. В этом случае можно говорить о субъективно–субъективных противоречиях. Возможна и иная

ситуация, когда реально существуют конфликтные противоречия, но субъект считает, что достаточных причин для конфликта нет.

Противоречия могут существовать довольно длительный период времени и не перерасти в конфликт. Поэтому необходимо иметь в виду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило, порождают открытую борьбу сторон, противоборство.

Причинами конфликта могут быть самые разные проблемы, например конфликт по поводу материальных ресурсов, по поводу ценностей и важнейших жизненных установок, по поводу властных полномочий (проблемы доминирования), по поводу статусно-ролевых различий в социальной структуре, по поводу личностных (в том числе эмоционально-психологических) различий и т. д. Таким образом, конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт по сути является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. Однако конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т. е. действия субъектов, направленные друг против друга.

Форма столкновений — насильственная или ненасильственная — зависит от множества факторов, в том числе и от того, имеются ли реальные условия и возможности (механизмы) ненасильственного разрешения конфликта, какие цели преследуют субъекты противоборства, какими установками «руководствуются» конфликтующие стороны и т. д.

Итак, **социальный конфликт** — это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов (сторон) социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

Виды социальных конфликтов

Существуют следующие разновидности конфликтов:

- **по количеству участников конфликтного взаимодействия:**
 - внутриличностные — состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами своей жизни, которые связаны с наличием у него противоречащих друг другу потребностей, интересов, стремлений и могут вызвать аффекты;
 - межличностные - разногласие между двумя или более членами одной группы или нескольких групп;
 - межгрупповые - происходят между социальными группами, которые преследуют несовместимые цели и своими практическими действиями препятствуют друг другу;
- **по направленности конфликтного взаимодействия:**
 - горизонтальные - между людьми, не находящимися в подчинении между собой;
 - вертикальные - между людьми, находящимися в подчинении между собой;
 - смешанные - в которых представлены и те и другие. Наиболее распространены вертикальные и смешанные конфликты, составляющие в среднем 70-80% от всех конфликтов;
- **по источнику возникновения:**
 - объективно обусловленные — вызванные объективными причинами, устранить которые можно, только изменив объективную ситуацию;
 - субъективно обусловленные - связанные с личностными особенностями конфликтующих людей, а также с ситуациями, которые создают преграды на пути удовлетворения их желаний, стремлений, интересов;
- **по своим функциям:**
 - созидательные (интегративные) - способствующие обновлению, внедрению новых структур, политики, лидерства;
 - разрушительные (дизинтегративные) - дестабилизирующие социальные системы;
- **по длительности протекания:**

кратковременные - вызванные взаимным непониманием или ошибками сторон, которые быстро осознаются;

затяжные - связанные с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями. Длительность конфликта зависит как от предмета противоречия, так и от черт характеров столкнувшихся людей;

- **по своему внутреннему содержанию:**

рациональные — охватывающие сферу разумного, делового соперничества, перераспределения ресурсов;

эмоциональные - в которых участники действуют на основе личной неприязни;

- **по способам и средствам разрешения конфликты бывают:**

мирными и вооруженными

- **по учету содержания проблем, вызвавших конфликтные действия, выделяют:**

экономические, политические, семейно-бытовые, производственные, духовно-нравственные, правовые, экологические, идеологические и другие конфликты.

Методы решения

Разрешение конфликта возможно лишь при устранении конфликтной ситуации, а не только исчерпании инцидента. Разрешение конфликта может произойти также в результате истощения ресурсов сторон или вмешательства третьей стороны, создающей перевес одной из сторон, и, наконец, в результате полного истощения соперника.

Для успешного разрешения конфликта необходимы следующие условия:

своевременное определение причин конфликта;

определение деловой зоны конфликта — причин, противоречий, интересов, целей конфликтующих сторон: взаимное желание сторон преодолеть противоречия;

совместный поиск путей к преодолению конфликта.

Существуют различные методы разрешения конфликта:

- избегание конфликта - уход со «сцены» конфликтного взаимодействия физически или психологически, но сам конфликт в этом случае не устраняется, так как остается причина, породившая его;
- переговоры - позволяют избежать применения насилия, добиться взаимопонимания и найти путь к сотрудничеству;
- использование посредников - примирительная процедура. Опытный посредник, в роли которого может выступать организация и частное лицо, поможет быстро урегулировать конфликт там, где без его участия это было бы невозможно;
- откладывание - по сути это есть сдача своей позиции, но лишь временная, поскольку по мере накопления сил сторона, скорее всего, попытается вернуть утраченное;
- третейское разбирательство, или арбитраж, — метод, при котором строго руководствуются нормами законов и права.

Разрешение конфликта может быть:

- полным - конфликт завершается полностью;
- частичным — конфликт изменяет внешнюю форму, но сохраняет мотивацию.

Безусловно, трудно предвидеть все многообразие конфликтных ситуаций, которые создает нам жизнь. Поэтому и в разрешении конфликтов многое должно решаться на месте исходя из конкретной ситуации, а также индивидуально-психологических особенностей участников конфликта.

Социальная среда — та почва, на которой возникает и развивается конфликт, включая не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

Субъективное восприятие или образ конфликта, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Образ конфликта может не

соответствовать истинному положению дел. Эти образы являются непосредственной основой поведения конфликтантов.

Виды образов, восприятий:

- а) представления о самих себе;
- б) восприятие других участников конфликта;
- в) образы внешней среды, большой и малой, в которой разворачивается конфликт.

Для начала конфликта необходима реализация образов, восприятия, представления о конфликтной ситуации в соответствующих обоюдных действиях.

Способы действий и поведение сторон конфликта зависит от объективных и субъективных причин конфликта, возникающих как на его ближних, так и на дальних подступах, а также от состава участников. В процессе конфликта происходит взаимодействие участников: действия одного из участников вызывают соответствующее противодействие, другого.

Определение временных, пространственных и системных границ конфликта является важной предпосылкой успешного регулирования, предотвращения его деструктивного результата.

Конфликт представляет собой длительный процесс, т. к. на вызревание причин, формирование состава участников конфликта, их взаимодействие и тот или иной исход конфликта требуется время.

Функции конфликта

Функция конфликта — роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам.

По совпадению результатов конфликта с целями различают:

1) явные функции конфликта — функции, для которых характерно совпадение результатов конфликта с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты конфликта;

2) скрытые (латентные) функции конфликта — последствия отличаются от ранее провозглашенных участниками конфликта намерений и могут оказаться неожиданными, не отвечающими целям участников конфликта. Они обнаруживаются лишь с течением времени.

По конструктивности различают:

1) общие конструктивные функции конфликта проявляются на различных уровнях социальной системы и имеют следующее значение:

а) информационное значение конфликта — состоит в обнаружении и фиксации противоречий и проблем в обществе, организации, группе, свидетельствует о том, что эти противоречия достигли уже большой зрелости и необходимо принимать неотложные меры по их устранению;

б) способствуют разрешению противоречий, устранению тех недостатков и просчетов в социальной организации, которые привели к конфликту;

в) интегративное значение — объединение перед общим врагом, в решении возникших проблем;

г) способствуют снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации;

д) разрешение конфликта приводит к стабилизации социальной системы, предотвращению более серьезных конфликтов, которые могли бы иметь место, если бы данный конфликт не случился;

е) выяснение соотношения сил социальных групп или общностей и предотвращение более разрушительных конфликтов;

2) конструктивные функции конфликта на личностном уровне — касаются влияния конфликта непосредственного на личность и способствуют:

- а) самопознанию и адекватной самооценке личности;
- б) лучшему узнаванию союзниками друг друга, а также определению сил противника;
- в) снятию психической напряженности в группе, при положительном разрешении конфликта;
- г) адаптации и социализации человека, развитию его как личности, набору опыта за небольшой отрезок времени;
- д) самореализации и самоутверждению;

общие деструктивные функции конфликта могут приводить к следующим последствиям:

- а) к большим человеческим жертвам и материальным потерям;
- б) к состоянию дестабилизации и дезорганизации стороны противоборства;
- в) к замедлению темпов социального, экономического, политического и духовного развития общества;
- г) к дезинтеграции общества, разрушению социальных коммуникаций и социокультурному отчуждению социальных образований внутри общественной системы;
- д) к нарастанию в обществе настроений пессимизма и упадком нравов;
- е) к новым, более деструктивным конфликтам;
- ж) к снижению уровня организации системы, снижению дисциплины и эффективности деятельности;

деструктивные функции конфликта на личностном уровне могут приводить к следующим последствиям:

к негативному воздействию на социально-психологический климат в группе (появлению чувства подавленности, пессимизма и тревоги, приводящие личность в состояние стресса);

а) к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности;

б) к развитию чувства неуверенности в себе, потере прежней мотивации и разрушению имеющихся ценностных ориентаций и образцов поведения;

в) к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях;

г) к развитию для общения видов поведения (безынициативность, критиканство, буквоедство, поиск виноватых, самобичевание и т. д.).

Динамика конфликта

Динамика конфликта — это процесс изменения конфликта.

Этапы конфликта:

предконфликтная ситуация — это время вызревания конфликта, развития и обострения противоречий, его вызывающих. Противоречия и факты, приводящие к противоборству, в этот период скрыты и явно не обнаруживаются. Будущие оппоненты конфликта еще не осознают нарастание и последствия уже наметившегося конфликта. Для предконфликтной ситуации характерно существование реальной возможности конфликта, который еще может быть разрешен «мирным» путем. Осознание причин потенциального конфликта в предконфликтной ситуации может быть адекватным (правильным) и неадекватным. При неадекватном восприятии причин конфликта он не может быть

устранен окончательно, т. к. истинные причины конфликта рано или поздно дадут о себе знать, а задержка с разрешением конфликта может только усилить его остроту.

открытый конфликт наступает в случае, если противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать, наличие противоборства становится очевидным всем. Стадии открытого конфликта:

инцидент — это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта. В отличие от инцидента повод (конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий) — это ещё не конфликт.

Для инцидента характерно обнажение позиций сторон, деление на «своих» и «чужих», однако реальные силы противников еще до конца не известны, что может способствовать сдерживанию развития конфликта или дальнейшему его развитию. На этой стадии производится: «разведка», сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою сторону дополнительных сил. Ещё сохраняется возможность решить конфликт мирным путем.

эскалация конфликта — стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума и происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др. Переговоры и другие мирные способы разрешения конфликта на этой стадии затруднены. Разум уступает место эмоциям, могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта, на первое место выдвигаются новые причины и новые цели. Конфликт приобретает спонтанный, неуправляемый характер.

На этой стадии происходит создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, наблюдается тенденция к расширению и углублению конфликта.

завершение конфликта — окончательный этап открытого периода конфликта, который может наступать при явном ослаблении одной или обеих сторон или исчерпание их ресурсов, не позволяющих вести дальнейшее противоборство, очевидной бесперспективности продолжения конфликта и ее осознание его участниками, преобладании одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю, появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство. Завершение конфликта может быть достигнуто путем устранения оппонента или обоих оппонентов, устранения объекта конфликта, изменения позиций обеих или одной из сторон конфликта, при участии в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения, при обращении субъектов конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третьей стороны или путем переговоров. Завершение конфликта может быть мирным или насильственным, конструктивным или деструктивным.

послеконфликтный период — период ликвидации основных видов напряженности, нормализация отношений между сторонами.

Типы конфликтов

В зависимости от сторон конфликта выделяют:

1) Внутри — личностные конфликты — конфликты между элементами структуры личности. выражаются в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями. По своей природе и содержанию являются во многом психологическими, хотя они имеют и социальную окраску. Вызываются противоречиями мотивов, интересов, ценностей и самооценок личности и сопровождаются эмоциональным напряжением и негативными переживаниями сложившейся ситуации. Может носить и деструктивный и конструктивный характер, т. е. иметь как положительное, так и отрицательное последствия для личности. Причинами внутри — личностного конфликта могут быть противоречие потребностей, противоречие между внутренней потребностью и

социальной нормой, противоречие между различными ролями индивида, трудность выбора между различными вариантами поведения;

2) межличностные конфликты — столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Большое значение в межличностном конфликте имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные характеристики, их межличностная совместимость или несовместимость. Причины этих конфликтов могут быть самыми разнообразными;

3) конфликты между личностью и группой — это более многоплановые конфликты, которые кроме внутри — личностных и межличностных причин включают причины, обусловленные групповой организацией. Они возникают в том случае, когда одна из личностей занимает позицию, отличающуюся от позиций группы. Могут быть конструктивными (способствует укреплению связи личности с группой, формированию личностной и групповой идентификации и интеграции) и деструктивными (дезидентификация личности и групповая дезинтеграция);

4) межгрупповые конфликты — наиболее частый вид конфликтов, который выражается в столкновении интересов различных групп. Причинами межгрупповых конфликтов могут быть: экономические, политические, национально-этнические и т. д. В зависимости от уровня социальных групп конфликт имеет свои особенности возникновения и способы их разрешения. На уровне малых социальных групп большую роль в возникновении межгруппового конфликта играет социальная идентификация групп, которая вызывает социальную дифференциацию между группами. Для больших социальных групп характерна большая масштабность и глубина конфликтов;

5) международные — возникают между отдельными государствами или группами государств. Основой этих конфликтов являются противоречия интересов стран.

По сферам жизнедеятельности людей выделяют:

- 1) бытовые;
- 2) трудовые;
- 3) семейные;
- 4) воинские;
- 5) учебно-педагогические и др.

По характеру объектов, по поводу которых возникают конфликты:

- 1) статусно — ролевые;
- 2) ресурсные;
- 3) социокультурные;
- 4) идеологические и др.

По направленности воздействия и распределения полномочий выделяют:

- 1) конфликты «по вертикали» (начальник — подчиненный);
- 2) конфликты «по горизонтали» (между коллегами).

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

- 1) кратковременные;
- 2) быстротечные;
- 3) длительные.

По результативности конфликты делятся на:

1) конструктивные — конфликты, несущие положительные последствия (укрепление сотрудничества в группе, достижение какого-либо результата);

2) деструктивные — конфликты, несущие негативные последствия (распад группы, нецивилизованные формы взаимоотношений между людьми).

По характеру причин:

1) реалистические конфликты — конфликты, служащие средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта;

2) нереалистические — объект неотделим от самого конфликта и совпадает с ним.

Противоречия и причины, вызывающие конфликт

Предпосылки и причины конфликтов условно можно разделить на:

1) общие причины и предпосылки:

а) неблагоприятные материальные условия жизнедеятельности большинства граждан;

б) отрицательные групповые настроения, состояние незащищенности и т. п.;

в) недостатки внимания к нуждам, запросам и социальным ожиданиям людей;

г) противоречия в общественном мнении и негативные настроения;

д) различные виды дифференциации людей (по возрасту, опыту, национальной принадлежности и т. д.);

е) недостатки в организации трудового, образовательного процесса, досуга;

ж) недостатки в руководстве и работе с людьми (игнорирование или слабое удовлетворение их интересов и потребностей, чувство незащищенности, социальной несправедливости, бесправия);

з) возникновение отрицательно направленных микрогрупп и негативного лидерства;

и) деформации социализации граждан и увеличение числа людей с негативным отношением к социальной среде, нормам, порядкам, с низким уровнем социального сознания, моральности, духовности, ослаблением потребности к труду, усилившимися примитивными потребностями, негативными бытовыми привычками (пьянство, наркомания, вседозволенность в отношениях с окружающими), агрессивностью, злопамятством, жестокостью, склонностью к силовому поведению;

2) личностные причины:

а) расхождение ценностных ориентаций, целей, мотивов, интересов и потребностей. Ценностные характеристики всегда относительно и индивидуально: одни гибнут за металл, другие — за идею. Расхождение личностных смыслов и значений является одной из основных причин конфликтов и определяет линию поведения в конфликте, его стратегию и тактику;

б) несовпадение характеров индивидов — эта причина особенно характерна для групп, находящихся в длительном, локальном и постоянном общении. Так, конфликты часто возникают при длительном общении холерика и меланхолика. Особенно тяжелы в общении люди с выраженными акцентуациями характера;

в) противоречие между различными установками личности, образующими идеальные типы индивидуальности. Так, чревато конфликтом взаимодействие теоретика и практика в силу их противоположных внутренних жизненных устремлений: теоретик во всем ищет истину, а практик — пользу;

г) неадекватные представления (разрыв между ожидаемым и реальным результатом), оценки (например, оценка руководителем подчиненных и подчиненными руководителя) и самооценки являются особенно частой причиной конфликтного поведения в деловом общении, в котором нельзя по собственной воле выйти из взаимодействия или применить тактику избегания;

д) различия в манерах поведения, которые уменьшают степень взаимопонимания между людьми и затрудняют их сотрудничество, также могут стать причиной конфликта;

е) различия в этических ценностях людей, когда нравственные нормы поведения одних вступают в противоречие с нормами других.

Причины конфликтов в организации:

1) распределение ресурсов — необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта (несправедливости в оценке труда людей и вознаграждении за труд, необъективное, незаслуженное восхваление одних и заниженная оценка других сотрудников);

2) взаимозависимость задач от другого человека или группы. Определённые типы организационных структур увеличивают возможность конфликта (матричная структура организации, где умышленно нарушается принцип единоначалия);

3) неудовлетворительные коммуникации могут действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других (например, неточное описание должностных обязанностей).

Методы разрешения конфликтной ситуации

Различают структурные и межличностные методы разрешения конфликтов.

Структурные методы:

› метод разъяснения требований заключается в объяснении людям результатов, которые от них требуются. Наиболее эффективно используется при решении конфликтов в организации. Разъясняя каждому сотруднику и подразделению, какие результаты от них ожидаются, руководитель должен донести до подчиненных уровень результатов, который должен быть достигнут, кто предоставляет и кто получает различную информацию, систему полномочий и ответственности, а также чётко определить политику, процедуры и правила;

› координационно-интеграционные методы — установление иерархии полномочий, упорядочивающий взаимодействия людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации. Установление принципа единоначалия облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчинённый знает, чьи решения он должен исполнять. При возникновении разногласий по какому-либо вопросу между сотрудниками он решается руководителем и исчерпывается конфликт. Для решения конфликтной ситуации между подразделениями часто используется такой метод интеграции, как создание межфункциональных, целевых групп, межотделских совещаний;

› общеорганизационные комплексные цели — направление усилий всех участников на достижение общей цели. Совместное осуществление этих целей приводит к сплочению коллектива, предотвращает конфликты;

› структура системы вознаграждений — используется как метод оказывания влияния на людей для избежания дисфункциональных последствий. Люди, старающиеся подойти к решению проблемы комплексно, должны вознаграждаться благодарностью, премией, признанием или повышением по службе. Однако система вознаграждений не должна поощрять неконструктивное поведение отдельных лиц или групп.

Межличностные методы или стили разрешения конфликтов:

уклонение — метод реагирования на конфликт, выражающийся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта. Используется в том случае, когда затрагиваемая проблема не представляет важности, ее решение может быть отсрочено, в безнадежном положении, когда человек чувствует себя неправым или вынужден подчиняться. Его используют также в случае необходимости общения со сложным человеком;

сглаживание — удовлетворение интересов другой стороны через приспособление, уступки, соглашение, жертвуя своими интересами в пользу другого человека. Используется в случае малой значимости случившегося, когда необходимо сохранить мир и добрые отношения, когда итог намного важнее для другого человека, чем для вас, в случае понимания своей неправоты, когда мало власти или мало шансов победить и др.

конкуренция — используется активными людьми, предпочитающими идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Может быть использован в случаях, когда исход очень важен и на него делается большая ставка, при обладании достаточным авторитетом для принятия решения, при необходимости быстрого принятия решения, при соответствующих властных полномочиях, при отсутствии другого выбора или в случае, когда нечего терять, в критической ситуации и др.

компромисс — открытое обсуждение мнений и позиций, которые направлены на поиск решений наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон. Используется в

случае, когда недостаточно времени, при одинаковой власти, когда устраивает временное решение и др.

сотрудничество — форма разрешения конфликта, при котором удовлетворение интересов обеих сторон более важно, чем решение самого вопроса. Используется в случае длительного дружеского сотрудничества, когда есть время для проработки вопроса и др.