

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЦЕПЦИИ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ

Гаранина Елена Юрьевна
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса,
г. Владивосток

В статье представлены теоретические положения об особенностях перцептивных процессов в ситуации межличностного противодействия и результаты практического исследования о специфике формирования образа конфликтной ситуации у оппонентов.

Конфликты - одно из важнейших явлений современной цивилизации. В наше время понятие конфликта до сих пор остается дискуссионным. Степень интереса к исследованию конфликта значительно менялась.

О конфликте, даже не употребляя это слово, писали древние мудрецы. Одни из них осуждали ссоры и столкновения между людьми и советовали их избегать. Другие, наоборот, подчеркивали, что в спорах рождается истина, что столкновения и противоречия являются движущей причиной всякого изменения и развития.

Сегодня, одни исследователи утверждают, что конфликт - это не что иное как столкновение противоположно направленных, взаимоисключающих целей, интересов, потребностей, мотивов, а конфликтная ситуация рассматривается как накопившееся противоречие, содержащее истинную причину конфликта.

Другие, изучая конфликт, видят его как тип социального взаимодействия, который характеризуется противоборством социальных субъектов (индивидов, общностей, партий), обусловленное противоречиями их потребностей, интересов, целей, а также социальных статусов, ролей и функций, и ориентированное на достижение взаимораспределения путем навязывания своей воли, подчинения, устранения, а иногда и уничтожение соперника, стремившегося добиться того же вознаграждения [3].

Конфликт стал доминирующей ячейкой общественных отношений. Он присутствует как в явных, так и в латентных формах. Он наличествует в столкновениях предлагаемых перспектив развития социума, пронизывая ткань межличностных отношений. Конфликт присутствует и там, где есть сотрудничество и согласие. Главный вопрос состоит, следовательно, не в возвращении к бесконфликтному состоянию, а в том, чтобы научиться

жить с конфликтом, отдавая себе отчет в его стимулирующем воздействии в тех случаях, когда он развивается в определенных рамках, и, осознавая его разрушительный характер, когда он перерастает эти рамки.

Особое место в ряду кризисных ситуаций занимают межличностные конфликты.

Межличностные конфликты – ситуация противоречий, разногласий, столкновений между людьми. Межличностный конфликт может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон [8].

Основные сферы межличностных отношений, для которой характерны напряжения и конфликты – это работа, взаимодействие в организации, и семья. Именно семейные и служебные конфликты являются наиболее распространенным объектом исследования.

Большая часть нашей жизни проходит в семейном общении. Семья – древнейший институт человеческого взаимодействия, уникальное явление. Ее уникальность состоит в том, что несколько человек самым тесным образом взаимодействуют в течение длительного времени, насчитывающего десятки лет, т.е. на протяжении большей части человеческой жизни. В такой системе интенсивного взаимодействия не могут не возникать споры, конфликты и кризисы. В зависимости от субъектов взаимодействия семейные конфликты подразделяются на конфликты между: супругами; родителями и детьми; супругами и родителями каждого из супругов; бабушками (дедушками) и внуками [2].

Второй сферой нашего интенсивного взаимодействия, как мы уже подчеркивали, является работа, т.е. взаимодействие в организации. Как и в семье, в любом рабочем коллективе конфликты возникают с той или иной периодичностью. Наряду с различными видами трудовых конфликтов наиболее выражены межличностные конфликты между руководителями и подчиненными [5]. Проблема взаимоотношений руководителей и подчиненных весьма актуальна для современной науки и практики. В центре внимания находятся вопросы эффективности управления, стиля руководства, авторитета руководителя, оптимизации социально-психологического климата в коллективе. Все они зависят от оптимизации отношений в звене «руководитель – подчиненный», т.е. от конфликтов «по вертикали» [6].

Как семейные межличностные конфликты, так и межличностные конфликты между руководителями и подчиненными не могут не оказывать влияние на психологическое функционирование и эффективность деятельности человека. При этом необходимо иметь в виду, что это влияние не всегда будет однозначно негативным. В повседневной жизни

сложилось достаточно однозначное отношение к конфликтам как к негативным явлениям. Возникновение конфликта в цехе или отделе, в семье или в кругу друзей рассматривается как симптом неблагополучия, и силы заинтересованных сторон направляются на его преодоление [12]. Те, кто признает конфликт нежелательным явлением, считают его разрушителем нормально функционирующей социальной системы. По их мнению, в своей основе конфликт не присущ системе и возникает тогда, когда активизируются силы, которые стремятся создать нестабильность в данной системе. С помощью механизма гомеостаза система возвращается в стабильное состояние [11].

Другая научная традиция рассматривает конфликт как необходимый компонент социальных отношений. Такая точка зрения присутствует в трудах Аристотеля, Гоббса, Гегеля, Вебера, Маркса, Козера, Дарендорфа. В соответствии с ней факт дефицита в обществе сам по себе достаточен, чтобы вызвать конфликт. Каждый человек стремится увеличить свою долю дефицитных ресурсов и, если это необходимо, за счет других. Дарендорф писал, что для реального мира необходимо пересечение различных взглядов, конфликтов, изменений. Именно конфликт и изменения дают свободу людям; без них свобода невозможна [1].

Позитивность либо деструктивность конфликта зависит от разных обстоятельств: от сложности и значимости конфликтной ситуации, от особенностей перцептивных процессов участников конфликта, влияющих на адекватность восприятия, от прежнего опыта взаимодействия сторон, от наличия навыков адекватного, рационального поведения в конфликте и т.п. Среди всего многообразия факторов, на наш взгляд, существенное место принадлежит *особенностям перцепции при межличностном противоборстве* (т.е. степени адекватности в восприятии конфликта), поскольку именно от того, как мы восприняли и объяснили для себя ситуацию, будет зависеть все наше дальнейшее поведение. И даже если это восприятие было в чем-то ошибочным, то дальнейшее наше поведение в любом случае будет отталкиваться от этой, пусть и неверной, оценки. Зачастую именно неадекватность восприятия ситуации (а не сама по себе ситуация) ведет к ее определению как конфликтной, в дальнейшем детерминируя наши поступки и влияя на последующую оценку ситуации.

В этом аспекте уместно вспомнить о существовании теоремы Томаса, вполне применимой к конфликтным ситуациям. Суть ее заключается в следующем: «Если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям» [4].

Томас иллюстрирует это положение следующим примером. Параноик, впоследствии ставший пациентом одной нью-йоркской больницы, убил несколько человек. Они имели привычку разговаривать сами с собой на улице, и по движениям их губ параноик пришел к выводу,

что они оскорбляют его, называя обидными прозвищами. Описывая историю этого человека, Томас подчеркивал, что, поскольку параноик определял ситуацию как реальную, она на самом деле оказалась реальной по своим последствиям.

Очевидно, что конфликт вполне относится к тому типу ситуаций, к которому полностью применима теорема Томаса: если человек определяет ситуацию как действительную, то независимо от ее реального содержания, она становится таковой по своим последствиям. Приложение этой теоремы к конфликтам означает, что если *человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом*, ибо в своих дальнейших действиях в данной ситуации он основывается на том определении, на том значении, которое он придал ситуации, соответственно развивая конфликтное взаимодействие, оценивая действия партнера, выбирая стратегии поведения [4].

Следствием данного определения является возникновение образа конфликтной ситуации, т.е. субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника. Она включает в себя: представление оппонентов о самих себе, о противостоящей стороне, каждого участника о том, как другой воспринимает его, о среде, в которой складываются конкретные отношения.

Именно идеальные картины конфликта, а не сама реальность, определяют поведение сторон. *Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной*. Исходя из этого выделяют четыре случая [4].

- Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.
- Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно воспринятого конфликта).
- Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).
- Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

Можно с уверенностью предположить, что именно особенности перцепции, проявляющиеся в несоответствии образа конфликтной ситуации реальности, а, точнее говоря, в степени этого несоответствия, и лежат в основе конфликта, будь то семейного или служебного. Неадекватный образ конфликтной ситуации ведет к формированию образа

врага применительно к стороне, противостоящей в межличностном конфликте [7]. Образ врага как целостное представление об оппоненте, интегрирующее искаженные и иллюзорные черты, начинает формироваться в ходе латентного периода конфликта в результате восприятия, детерминированного негативными оценками. Пока нет противодействия, пока угрозы не реализованы, образ врага носит очаговый характер. Его можно сравнить со слабо проявленным фотографическим снимком, где изображение нечеткое и бледное. В ходе эскалации образ врага проявляется все более выразительно и постепенно вытесняет объективный образ. Закреплению образа врага способствуют: возрастание негативных эмоций, ожидание деструктивных действий другой стороны, негативные стереотипы и установки, значимость объекта конфликта для личности, длительность конфликта [3].

Таким образом, исходя из всего вышесказанного, можно с уверенностью сказать, что адекватно воспринятая конфликтная ситуация является залогом выбора эффективного способа реагирования и способствует сохранению достойных взаимоотношений между участниками конфликта.

На наш взгляд, условием адекватности в восприятии большей части конфликтных ситуаций выступает интерпретация проблемы противоборствующими сторонами с точки зрения обоюдных ошибок, неправильных действий, с точки зрения совместной вины. Понятно, что доля этой самой вины будет различна для каждой из сторон, но то, что в конфликте, зачастую, виноваты оба, несомненно.

Однако именно в признании факта обоюдной вины и в оценивании позиции противостоящей стороны с точки зрения компромисса и сотрудничества чаще всего имеют место проблемы. По данным исследования К. Томаса и Л. Понди, в ответ на просьбу описать недавний серьезный конфликт в коллективе только 12% высказали мнение, что, возможно, в их позиции также была доля вины и что противоположная сторона была готова к сотрудничеству; 74% считали, что только они стремились к сотрудничеству [10].

В определенной степени схожие результаты были получены и в нашем исследовании. В рамках преподавания дисциплины «Конфликтология» мы в течение ряда лет предлагали студентам выполнить практическую работу по анализу собственной межличностной конфликтной ситуации, в которой они являлись одной из основных сторон – участников конфликта. Студентам необходимо было помимо описания сути конфликта проанализировать структуру конфликтной ситуации и особенности формирования образа конфликтной ситуации (т.е. особенности прецепции), причины и функции конфликта и охарактеризовать особенности динамики конфликтного взаимодействия.

Всего нами было проанализировано 100 студенческих работ. Полученные в течение четырех лет результаты в своей совокупности фундаментально не отличаются друг от друга. В целом, при анализе структуры конфликта, описывая образ конфликтной ситуации с точки зрения своей позиции и позиции оппонента большая часть студентов (70%) утверждали, что их представление о проблеме было вполне адекватным, а поведение – единственно возможным и правильным в данной ситуации, возлагая, тем самым, всю ответственность за возникшую критическую ситуации на оппонента. При этом в тех случаях, когда имели место описания конфликтов студентами друг с другом (и, соответственно, нами было получено представление от каждой из сторон конфликта), процентное соотношение практически не менялось. То есть обе стороны склонны были перекладывать вину друг на друга и неадекватно оценивать образ конфликтной ситуации, сформировавшийся у оппонента.

Стремление оправдать себя в любой ситуации объясняется фундаментальной ошибкой атрибуции. Суть ее заключается в том, что при объяснении своего собственного поведения (особенно неудачи) мы склонны приписывать причины преимущественно внешним факторам (ситуационная атрибуция), а при объяснении чужого поведения – внутренним особенностям личности (диспозиционная атрибуция). Таким образом, если у меня случилось что-либо неприятное (в том числе и ссора, конфликт), то виноваты обстоятельства, либо другой человек, а если нечто аналогичное произошло с окружающими, то чаще всего виноваты они сами [9].

Однако даже фундаментальная ошибка атрибуции не объясняет того факта, почему мы порой склонны довольно сильно исказить ситуацию и, описывая образ конфликта, даже при просьбе быть предельно объективными, чаще всего противоположной стороне приписываем все негативные аспекты, приведшие к конфликту. В нашем исследовании лишь 30% студентов частично признавали вину за собой и, анализируя образ конфликтной ситуации у партнера, пытались оправдать его позицию.

Таким образом, подводя итог результатам нашего теоретического и практического исследования, необходимо отметить, что межличностные конфликты (оставляя наибольший след в личности человека, поскольку происходят с самыми близкими людьми) сопровождают человека в течение всей его жизни, в семье и на работе. Будучи как конструктивными, так и деструктивными, в случае выраженного негативного влияния они формируют опыт неудачных отношений, закрепляют в сознании человека неадекватные формы поведения в конфликте, понижают стрессоустойчивость и т.п. Поэтому очень важно не допускать перерастания межличностного конфликта в длительное противостояние, важно стремиться еще на начальных стадиях вести себя адекватно. Этому способствует правильное восприятие ситуации и стремление понять точку

зрения своего оппонента. Необходимо помнить, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон.

1. Александрова Е.В. Социально – трудовые конфликты: пути разрешения. – М.: Луч, 1993. - 156с.
2. Андреева Т. В. Психология современной семьи. Монография. – Спб.: Речь, 2005. – 436 с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999.- 551с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – 345с.
5. Козырев Г.И. Конфликты в организации // Социально-гуманистические знания. – 2001. - №1 – С. 136 – 150.
6. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителя. – М.: ОАО НПО Экономика, 2000. – 286с.
7. Олифиревич Н. И., Зинкевич-Куземкина Тю А., Велента Т. Ф. Психология семейных кризисов. – СПб.: Речь, 2008. – 360 с.
8. Ратникова В.П. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2005. – 368с.
9. Селюк Е.Ю. Конфликтология: Учеб пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006. – 192 с.
10. Фадеев В.Н. Управление персоналом организации. – М.: Наука, 1998. – 112с.
11. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. – М.: МГУ, 1992. – 204с.
12. Яновский А. Внутрифирменные конфликты – фактор психологической опасности предприятия // Психология в бизнесе. – 1999. - №2. – С. 28 – 39.