Проводя анализ теоретических источников по теме исследования, мы столкнулись с разнообразием теорий, посвященных проблеме конфликтного поведения. Исследователи предлагают большое количество определений понятия «конфликт». Точка зрения на это явление зависит от понимания природы взаимоотношений и их места в социальной и профессиональной сфере. В частности, разработчики концепций в теории управления, например, сторонники школы человеческих отношений, полагали, что конфликт является исключительно негативным явлением, поскольку свидетельствуют о низкой эффективности организации и слабого управления[19]. Масштаб бизнеса, влияние конфликтов на все процессы и проблема их регулирования в современном обществе оказалась настолько существенными, что во второй половине ХХ века особым образом выделилась отдельная сфера исследований - конфликтология. Такие гуманитарные науки, как философия, история, социология, политология и психология внесли вклад в ее развитие.

Однако в настоящий период теоретики и практики в сфере управления и психологического консультирования склоняются к пониманию конфликтов как положительного варианта развития взаимоотношения, поскольку даже в самой эффективной организации и вследствие оптимальных взаимоотношений возникают конфликты и даже являются желательными, поскольку позволяют проявить сторонам свою позицию и выявить противоречия.

Психологическое изучение конфликтов играет ведущую роль в числе других научных исследований этой сферы. Многочисленность психологических исследований проблематики конфликтов подтверждает актуальность, но требует их систематизации, а также более глубокого анализа механизмов регуляции конфликтного поведения. В психологической науке сложилась ситуация, требующая коррекции объектного и предметного полей конфликтных отношений, а кроме того, выхода на личностные и индивидуальные аспекты конфликтов, что предполагает определение психологических механизмов предотвращения сложностей взаимопонимания и личностных детерминант конфликтов [38].

В изученной нами литературе проведены попытки систематизации психологических исследований данной сфере, однако этот процесс связан с аналогичными сложностями, что существуют в систематизации многих междисциплинарных исследований, к которым по праву относится конфликтология. В нашем исследовании будет представлен анализ подходов к проблеме конфликта в рамках нескольких психологических парадигм[42].

Психоаналитическое направление изучения конфликтов представлено в работах 3.Фрейда, А. Адлера, К. Хорни, Э. Фромма. Как полагал 3. Фрейд, конфликт проявляется в случае воздействия общественных условий чрезмерной выраженности, которая существенно превышает наличную способность человека сублимировать фрустрацию неудовлетворенной потребности. Исследованиям психоаналитической ориентации свойственна биопсихологическая трактовка детерминант конфликтов. В рамках данной концепции конфликты представляют собой следствие несовпадения моральных общественных требований и социальных условий актуальным состояниям природных инстинктов. Результатом является внутренний конфликт, который находит выражение в неврозах, девиантном поведении, внешних межличностных конфликтах.

А. Адлер вслед за 3. Фрейдом предполагал, что источник конфликтов заключается в недостаточной степени защищенности личности перед внешним миром, а также в факте осознавания своей неполноценности и неполного личностного совершенства, в силу чего каждый человек стремится к превосходству, чтобы укрепить свой статус по сравнению с другими. Именно стремление освободиться от чувства неполноценности приводит человека к конфликтам и невротическому поведению.

Вступая в полемику с 3. Фрейдом, Э. Фромм полагал, что в ходе развития личности приходит обособление каждого индивида его индивидуализация. Этот сложный процесс происходит в постоянном конфликте субъекта с социальной средой. Однако человек в состоянии избавиться от одиночества и преодолеть чувство своей ненужности путем «бегства от свободы». Переживание внутриличностного конфликта основано на бессознательной деятельности, поэтому изучен этот феномен может быть психоаналитическими методами [43].

Согласно представлениям К. Хорни конфликт проявляется в рамках системы взаимоотношений личности с социальным окружением, однако это не предполагает наличие конфронтации со своим окружением. В человеке заложены психические ресурсы для поиска и нахождения выхода из противоречия. Фрустрация мотива, который актуален для личности вызывает различные варианты агрессивных реакций, направленных против реальной, а порой и воображаемой причины неудовлетворения или подавления существующего мотива. В целом можно отметить, что в неофрейдистских теориях основную роль в развитии личности играют не столько непосредственно рассматриваемые мотивы, сколько различные бессознательно формирующиеся формы реагирования на индивида на неудовлетворение мотива. Выраженность агрессивных реакций и их направленность на причины, повинные в затруднении удовлетворения актуальной мотивации проявляется как установки и отношения личности [41].

Социотропное направление изучения конфликтов в работах В. Макдугалла, С. Сигеле основано на теории инстинктов, лежащих в основе социального поведения. Распространение на человеческое общество теории инстинктов, проведенное В. Макдугаллом, произошло под влиянием идей Ч. Дарвина о том, что для выживания человека важнейшее значение имеет инстинкт борьбы за существование и развитие человеческого вида.

Динамическое исследование конфликта К. Левина основано на представлениях о существовании групповой динамики, которая рассматривается в качестве основы конфликта. Согласно представлениям К. Левина, нарушая баланс, к конфликту приводят психические состояния личности, такие как напряженность, сниженный психологический комфорт или фрустрация, отражающие уровень неудовлетворенности личности теми объектами окружающей среды, которые представляют собой предмет актуальной потребности индивида [22].

Социометрическое направление изучения конфликтов разрабатывалось в теории Дж. Морено, который предполагал, что межличностные конфликты могут быть вызваны состоянием эмоциональных отношений, которые складываются между людьми, связаны с их симпатиями или, напротив, антипатиями в результате взаимодействия и общения. Представители указанного направления предполагают, что конфликты в основном носят характер ролевых, поскольку возникают в силу того, что к каждому из участников взаимодействия, являющихся одновременно носителями определенных ролей, могут предъявляться противоречивые, неравноценные ожидания со стороны различных социальных групп. Таким образом, главные причины конфликтов заключаются в специфике социального взаимодействия и ролевого распределения [40].

В контексте необихевиористской парадигмы в качестве основного объяснительного принципа причины конфликтов применяется теория фрустрации-агрессии, разработанная Н. Миллером и Дж. Доллардом. Поведение, являющееся агрессией, не всегда оказывается реализованным, поскольку оно сдерживается осознанием возможных негативных последствий для индивида. Кроме того, такое поведение может осуществляться в форме так называемой «смещенной агрессии», которая направляется не на сам источник фрустрации, а на любой другой объект [42].В данной теории ведущую роль играет предположение о том, что всякое условие, которое препятствует достижению поставленной цели, связано с переживанием фрустрации и в состоянии привести к появлению агрессивного поведения, цель которого - устранить препятствие.

Важное внимание в психологическом изучении конфликтов уделяется выявлению внутренних условий конфликтности индивида и факторов, приводящих к конфликтному поведению. Отечественные психологи в качестве основного психологического фактора конфликтности рассматривают дезинтеграцию личности. В представлениях В.С. Мерлина, «внутренние условия психологического конфликта сводятся к противоречию между различными мотивами и отношениями личности»[25]. В число внутренних условий, способствующих конфликту, по мнению В.С. Мерлина, также входит субъективное представление о неразрешимости ситуации.

Множество исследований ориентированы на изучение психологических механизмов конфликтов с позиции выделения в них нескольких аспектов: когнитивной стороны (Афонькова В.М.), мотивационной составляющей, ценностно-ориентационного компонента (Семенов В.А., Ершов А.А. и др.). Кроме того, рассматривают как личностную основу конфликта (Гришина Н.В., Ковалев Г.А.), так и социально- психологический компонент (Зотова О.И., Козер Л. и др.).

Н.В. Гришина провела классификацию психологических исследований в сфере конфликтного взаимодействия, в котором выделено три ключевых аспекта изучения [14].

Первым аспектом являются социально-психологические феномены социальных конфликтных взаимодействий, которые не могут отдельно рассматриваться от психологических феноменов.

Второй аспект проявляется в межличностных конфликтах и проявляется во время взаимодействия отдельных индивидов.

Третье направление – изучение межгрупповых конфликтов, проявляющихся в ходе взаимодействия между собой социальных групп.

Межгрупповые конфликты рассматривались в работах таких авторов, как Бородкин В. М., Каменев Н.П., Храмов В. О., Чекалин В. И., Шаленко В. Н., Шепель В.М. и др. Данное направление в психологическом плане проработано в ограниченном объеме, поскольку преимущественно внимание было направлено на исследование причин и факторов производственных конфликтов. В данной категории конфликтов могут участвовать противостоящие по интересам группы в рамках подразделения, а также различные малые группы, которые могут состоять из представителей разных структурных единиц организации, например, бригад или отделов. В межгрупповых конфликтах могут быть замешаны представители разных подразделений организации.

Конфликты, относящиеся к типу индивид-группа в принципе относятся к мало проработанным в практической психологии. В настоящее время в психологических исследованиях считается перспективным изучение группы в качестве субъекта деятельности. Такой подход позволяет проводить определенные аналогии между группой и индивидом. Будучи включенной в конфликт интересов, группа имеет определенные установки и представлениями, вырабатывает и придерживается норм поведения, предъявляет своим членам ожидания. Можно также говорить о групповых целях и групповых ценностях.

Межличностный конфликт наиболее широко представлен в психологической науке в работах таких авторов, как Анцупов А.Я.,

Гришина Н. В., Крогиус Н. В., Моисеев Д. Л., Шипилов А.Н. и многие другие. В качестве детерминант этого вида конфликтов могут выступать как психологические индивидуальные феномены, например, личная неприязнь на почве существенных личностных различий, так и внешние условия. В частности, причина конфликта может иметь вид объективной производственной или системно организационной специфики. Низкий уровень общей психологической культуры, в том числе уровень профессионального общения, несовершенство организационного взаимодействия и стилей управления могут вести к трансформации производственных конфликтов, межгрупповых и конфликтов между личностью и группой в данный тип - межличностный.

Внутриличностный конфликт возникает в том случае, когда участниками конфликта становятся не субъекты деятельности и общения, а те или иные составляющие внутреннего мира личности. Такое возможно, если потребности или ценности личности, цели и возможности оказываются несовместимыми. Интересно, что межличностные конфликты могут в своей основе иметь внутриличностное происхождение, поскольку социальное поведение личности обусловлено не исключительно внешней ситуацией, а связано с личностными особенностями субъекта. Внутриличностные конфликты имеют самые различные формы, одной из которых является ролевой конфликт, чаще всего встречающийся в практике консультирования. Он связан с тем, что множественные роли личности предъявляют к ее поведению противоречивые требования [11].

Далее мы рассмотрим в качестве основания для классификации направлений психологических исследований конфликтов тех аспектов, которые определяются в качестве предмета исследования.

Организационный контекст изучения конфликтов предполагают их трактовку как нарушение социально-психологических взаимосвязей. В результате чего происходит рассогласование процесса деятельности организации, которая является совокупностью множества малых групп. Нестабильность организации как системы изучается в качестве источника конфликта в работах известных ученых, таких как Дубовская Е.М., Кричевский Р.Л., Журавлев Л.Л., Зазыкин В.Г., Китов А.И., Ершов А.А., Зотова О.И., Бойко В.В., Рубахин В.Ф. Проблемы руководства включены в данный аспект, потому что от стиля руководителя зависит психологическая атмосфера в коллективе, которая, в свою очередь, создает условия для повышенной или пониженной конфликтогенности, т.е. угрозы зарождения конфликтов. От руководителя зависит правильное распределение нагрузок между работниками, своевременное и верное решение ролевых конфликтов.

Все это основные условия сплочения коллектива. Психологические же просчеты руководителя приводят к тому, что трудовой коллектив не только не формируется как коллектив творческий, но постепенно распадается на группировки.

Деятельностный аспект изучения конфликтов предполагает исследование закономерностей отображения предметно-деловых связей, возникающих в ходе коллективной трудовой деятельности. Данные вопросы описаны в работах Ковалева А.Г., Зазыкина В.Г., Крогиуса Н.В.

В рамках личностного подхода выделяют когнитивные аспекты восприятия конфликтующими сторонами всех аспектов их взаимодействия и мотивационные составляющие. Теоретической основой личностного подхода к конфликту считают изучение личности в качестве ключевого звена конфликта. Данный факт объясняется тем, что личность представляет собой систему мотивов, целей и ценностей, которые различаются у конфликтующих сторон. Организация, которая представляет собой социальную среду, и внешняя по отношению к индивиду деятельность вторичны по сравнению со спецификой перцептивных процессов и эмоциональных реакций на происходящее, а также стилевых особенностей общения чаще всего является объектом исследований психологов.

В числе внутренних условий повышенной конфликтности личности в данном подходе рассматриваются именно личностные аспекты восприятия и переработки информации, а также значимость внешних факторов, в соответствии с внутренними особенностями, имеющими индивидуальный характер.

В личностном подходе представлены исследования негативных по характеру психических состояний в аспекте их влияния на конфликтность. В исследованиях эмоциональных состояний участвующих в конфликте сторон, а именно, психологического стресса, акцентируются последствия негативных психических состояния. Особая значимость предмета конфликта провоцирует повышение агрессивности, направленной на противоположную сторону конфликта. В этом случает принято обозначать конфликт как отсутствие взаимного согласия между сторонами взаимодействия, будь то отдельные лица или социальные группы. Когда речь идет об общении индивидов, в большинстве определений конфликта принято выявлять наличие противоречия. Различия в представлении о своих интересах в деле может принимать форму разногласий. В этом ключе конфликты подразделяются на скрытые или явные. В любом случае в основании конфликта находится отсутствие согласия по поводу своего интереса [17].

Проведенный анализ позволяет сделать следующие выводы относительно сущности изучаемого нами понятия «конфликт».

Конфликт – это «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в осознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями» [38].

В любой сфере жизнедеятельности могут возникать конфликты, там, где предполагается социальное взаимодействие и развитие каких-либо отношений между индивидами. О конфликтном взаимодействии говорят, когда возникает противоборство сторон, которое выражается в реальных действиях, направленных на противоположную сторону. По сути, конфликт, является распространенной формой социального взаимодействия, в котором в качестве участников выступают отдельные субъекты, либо социальные группы различного масштаба и официальные организации [18].

В психологии конфликта принято описывать разные типы поведения личности в конфликте. Под стилем понимается способ достижения субъектом своих интересов, характер действий, направленных на достижение намеченной индивидом цели и особенности манеры общения в ходе взаимодействия по предмету конфликта.

Отдельные признаки пяти основных стилей смогли систематизировать К. Томас и Р. Килменн. Предложенные ими стили поведения в случае конфликта обусловлены наличием причины для разногласий в связи с несовпадением интересов сторон. Способ поведения в обстоятельствах конфликта связан с уровнем выраженности потребности в удовлетворении интересов каждой из сторон вне зависимости от активной или пассивной позиции. Форма конфликтного поведения связана с интересами конфликтующих сторон, а также с особенностями предпринимаемых субъектом прямых и скрытых действий. На выбор стиля поведения оказывает влияние стремление удовлетворить потребности как свои собственные, так и других участников конфликта в том случае, когда наблюдается сотрудничество или компромисс. Особенности выбранного стиля связаны со степенью реализации собственных интересов и мерой активности или пассивности в достижении своих целей [26].

Предложенные К. Томасом виды стилей различаются по эффективности в плане разрешения конфликтов разного вида. Любой индивид может в той или иной степени применять все описанные стили, но в каждой ситуации более эффективными оказываются разные.

Стиль избегания применяется в случае, когда субъект не старается отстаивать свои права. Данный стиль может применяться, в случае, когда индивид полагает, что находится в безнадежном положении, а также, если затрагиваемая в конфликте проблема не является для него значительной, следовательно, нет необходимости идти на сотрудничество и искать способ удовлетворяющего всех решения проблемы. Избегание решения используется, чтобы не тратить эмоции на переживания и силы поиск решения. Отсутствие важности предмета конфликта - основание для того, чтобы не обозначать собственную позицию. Данный стиль рекомендуется в том случае, когда человек в чем-то неправ, а у другой стороны больше власти или более правая позиция. При данной стратегии человек не предпринимает попыток удовлетворить свои интересы либо интересы противоположной стороны. Стратегия проявляется, как попытка изменить тему, прекратить разговор.

Игнорирование проблемы, перекладывание ответственность за то, как будет решена проблема на кого-то другого, желание получить отсрочку необходимости принимать решение – это варианты данной стратегии. Избегание может принести пользу в случае, когда человек хочет принять решение, но пока еще не знает, что нужно предпринять. Описываемый стиль подходит в обстоятельствах общения со сложным человеком, а также в случае отсутствия серьезных оснований для того, чтобы продолжать это взаимодействие. Данная стратегия подходит для случаев, когда субъект понимает, что для решения возникшей проблемы, не достает нужной информацией. Если личность находится в сложной ситуации, которая требует быстрого реагирования, может оказаться, что в текущий момент уход или отсрочка окажутся подходящей и конструктивной формой поведения.

Второй стиль поведения в конфликте называется соперничеством. Он проявляется, как предпочтение идти к разрешению конфликта активным и выгодным для себя путем. Чтобы добиться своей субъект со стилем соперничества опирается на свои волевые качества. При этом он может вынуждать других людей принимать свое личное решение ситуации. В этом случае личность ориентирован в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других. Соперничество принимается теми, кто не может взять на себя ответственность за решение и находится в тупике, ожидая, что найдется кто-то, готовый авторитарно решить проблему. Субъект, выбирающий стратегию соперничества, не заинтересован в сотрудничестве с противоположной стороной, но проявляет способность к волевым решениям и быстрое принятие решения в сложной ситуации. Однако соперничество может быть также бестактным и сопровождаться агрессивностью и грубостью.

Стиль приспособления проявляется в действиях, направленных на интересы другого человека с отступлением от собственных. Такая стратегия может быть полезна в тех ситуациях, когда невозможно одержать верх в споре, поскольку другая сторона обладает реальной властью. Действуя в стиле приспособления возможно принесение в жертву собственных интересов в пользу другой стороны. Возможной причиной может быть не только подчинение более сильному оппоненту, но и жалость к нему.

Данную стратегию целесообразно использовать, когда исход спора чрезвычайно важен для имеющей важность стороны оппонента и не настолько существен для себя. Подход позволяет чувствовать моральный комфорт в отношении к другому человеку. Данный стиль заставляет отложить собственные интересы и допустим, если не делалась ставка на положительное решение проблемы. Этот стиль следует использовать в случае, если уступка позволить потерять малое, или если противоположная в конфликте сторона тоже собирается поступиться чем-то взамен в дельнейшем или потом последует выгода. Стиль приспособления позволяет смягчить ситуацию, чтобы впоследствии вернуться к возникшему спорному вопросу и отыграть позицию.

Стиль приспособления в какой-то мере похож на стиль избегания, приводя к возможности получить отсрочку в конфликтной ситуации и решении проблемы. Однако данный стиль предполагает не просто уход от удовлетворения интересов другой стороны, но предполагает действия в пользу противника. Стиль позволяет смягчить конфликтную ситуацию и обеспечить более гармоничные отношения, чтобы создать период затишья и выиграть время, а позже добиться предпочитаемого решения.

Стиль компромисса предполагает обмен уступками и частичную сдачу позиций. Компромисс отличается от сотрудничества, поскольку достигается достаточно поверхностным уровнем проникновения в интересы другой стороны. Каждая из сторон уступает в части своих претензий и потребностей, взамен требуя уступки части прав от другой стороны. Частично теряя в своих интересах, каждая из сторон получает возможность удовлетворить их в оставшихся возможностях. Происходит частичное выполнение не только своего желания, но и запросов другой стороны. Стиль компромисса является наиболее эффективным в тех обстоятельствах, когда обе стороны в принципе хотят одного и того же. При этом обе стороны понимают, что одновременное достижение этих желаний не может произойти.

 В отличие от сотрудничества, где стороны пытаются найти новые возможности, здесь этого не происходит. Компромисс вырабатывается на незначительных взаимных уступках в тех обстоятельствах, когда нужно быстро прийти к общему решению в условиях дефицита возможностей или времени.

В данной стратегии конфликтную ситуацию понимают и принимают как нечто данное, когда производится попытка конструктивного поиска способа изменить ее путем обмена уступками, которые представляют собой кратковременную выгоду. Однако важнейшим последствием этой стратегии является сохранение взаимоотношений и наименьшие потери в совокупности. Компромисс применяется, когда обе стороны конфликта обладают одинаковой властью, а удовлетворение интереса каждой из сторон имеет умеренную степень важности. Возможен компромисс также, если предварительно другие подходы оказались неэффективными.

Стиль сотрудничества основан на продолжительной совместной работе обеих сторон по достижению согласия в новом решении. Отстаивание своих интересов происходит при обязательном сотрудничестве другой стороной. Данный подход возможен в том случае, когда на поиск решения есть время, а также сама проблема имеет очень важное для обеих сторон долговременное значение. При сотрудничестве происходит достижение обоюдовыгодного результата. Найденное решение может отличаться от запросов обеих сторона и приводит к удовлетворению нужд каждого участника конфликта.

При обсуждении проблемы каждая противоборствующая сторона выражает свое видение ситуации, свои нужды, и возможное решение проблемы. Сотрудничество обязательно, когда предмет конфликта очень важен для всех заинтересованных сторон и ни одна из них не может полностью отказаться. Данный подход требует наличия времени для того, чтобы серьезно поработать над ситуацией, то есть сотрудничество – это стратегия разрешения конфликтов в каких-либо долгосрочных проектах.

Такой подход рекомендуется использовать, когда у сторон конфликт взаимозависимые и серьезные долгосрочные отношения, когда стороны способны войти в положение друг друга. Сотрудничество считается конструктивным, мудрым подходом к решению проблемы, основано на выявлении и удовлетворения нужд всех сторон. Предполагается, что все участники осведомлены в проблеме, всем известны желания сторон. Когда нет одного их этих элементов, то реализация подхода невозможна. Все вовлеченные в конфликт участники должны иметь одинаковую власть, никто не имеет права игнорировать ущемление интересов, происходит поиск решения равных.

Стратегия требует определенных усилий. Участники должны выделить на поиск решения значительное время, и они стремятся выразить свои желания, обосновать свои нужды, выработать альтернативные способы решения задачи. Данный стиль среди прочих обозначается как самый трудный, но зато он позволяет найти наиболее удовлетворяющее все участвующие в конфликте стороны решение [35].

Любой конфликт является уникальным, не похож на другие ситуации, может иметь различные причины возникновения, варианты проявления, количество участников, стратегии поведения противников, исход и последствия. Мы пришли к выводу, что конфликт – это системное, сложное, трудное для переживания, но необходимое для развития социальное явление.

У любого конфликта существует схема развития. Достижение эффективного решения проблемы, которая привела к конфликтной ситуации, должно быть основано на ясном представлении о природе, причинах, специфике конкретной конфликтной ситуации. Только таким образом возможно конструктивное разрешение конфликта на основе осмысленного выбора стиля поведения и ожидаемых последствий найденного решения.