

УДК 316.4 (075.8)

А.Т.Шукурова (3 курс, каф. политологии), О.Л.Гнатюк, д.соц.н., проф.

КОНФЛИКТЫ В МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

К числу наиболее серьезных проблем, перед которыми оказалось общество, относятся насилие и конфликты, проявляющиеся в самых крайних формах. Как социальный феномен, конфликт является оборотной стороной коммуникации. В отличие от любого социального явления, которое как объект изучается общественными науками, конфликт и коммуникация являются особыми объектами. Они не существуют независимо от человека, а, значит, и от исследователя. Конфликт является необходимой стороной любого взаимодействия как внешнего, так и внутреннего.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Некоторые ученые считают, что конфликт должен включать особую переменную – разногласие (Дарендорф). По мнению других ученых, конфликт существует в том случае, когда налицо устранимые разногласия или противоречия интересов (Аксельрод). Для третьих представителей конфликтологии конфликт возникает в тех случаях, когда разногласия предполагают противоборствующие типы поведения (Козер, Шмидт и др.). Некоторые относят различие взглядов к ранним и поздним стадиям конфликта (Поили). Конфликтом является столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действия на фоне проявления эмоций. При этом само по себе это столкновение должно быть осознано обеими сторонами конфликта: люди, действующие лица, участники общественных движений, в самом развитии конфликта начинают понимать его содержание, приобщаются к тем целям, которые выдвигают конфликтующие стороны и воспринимают их как свои собственные. Разумеется, что конфликт может быть вызван существенными причинами, затрагивающими сами основы существования соответствующих конфликтующих групп, но он может быть и иллюзорным, воображаемым конфликтом, когда люди полагают, что их интересы несовместимы и взаимоисключают друг друга, а на самом деле можно не обострять конфликт, жить в мире и согласии.

Человек или группа в социальном взаимодействии занимает определенную позицию, и в процессе коммуникации конфликт (как столкновение) является показателем проявления этих позиций, а также разного уровня стремлений, интересов и т.д. Именно поэтому конфликт является структурным элементом коммуникации и должен занять достойное место при исследовании этих процессов.

Следует различать два подхода к конфликту. Сторонники первого описывают конфликт как явление негативное, нежелательное для каждого из нас, а в особенности для руководителей, так как им приходится сталкиваться с конфликтами чаще других, и поэтому у некоторой части специалистов имеется представление о том, что в коммуникации необходимо уходить от конфликта. Другая точка зрения состоит в том, что конфликт в коммуникации признается как нормальное явление. Такой конфликт позитивно влияет на структуру, динамику и результативность социально-психологических процессов и служит источником самоусовершенствования и саморазвития личности. Такие конфликты называются продуктивными (конструктивными).

Проявление конфликта в коммуникации является началом гуманистического взаимодействия между людьми, так как именно в коммуникации появляется диалог и переговорный процесс, до того, как конфликтующие стороны начнут применять силовые

методы вне нормативно-правовой базы. Место конфликта и формы его в коммуникации должны быть определены специалистами и прописаны в законах и актах. Изменить отношение к представлению о конфликте, а значит, и к конфликту как феномену, – значит заново определить его содержание, место и роль в коммуникации. Роль менеджера заключается именно в том, чтобы вовремя предотвратить возникновение конфликта, создать условия для его перехода в состояние конкурентной борьбы, а не дальнейшей эскалации конфликта перевести людей из состояния вражды интересов в состояние соревнования на основе общеизвестных правил, настроить их на сотрудничество и взаимопонимание,

Таким образом, изучение конфликта как культурного образца, формы взаимодействия раскрывающей столкновение взглядов, мнений, интересов и потребностей, должно занять достойное место, прежде всего, в коммуникации.