**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

1 ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТОВ: ВЫБОР СТРАТЕГИИ РЕАГИРОВАНИЯ

2 СПОСОБЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ

2.1 Уход от конфликта

2.2 «Подавление» («борьба»)

2.3 Диалог

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

Возникновение конфликта предполагает не только восприятие и осознание противостояния, противоречия, возникающего во взаимодействии с самим собой или с другими людьми, но и развитие активности, направленной на преодоление этого противоречия. Предметом нашего внимания будет то, что происходит с человеком, когда он сталкивается с проблемой противоречия.

Выбор как результат осознанного принятия решения, касающегося стратегии реагирования на возникшее противоречие, «отсроченный выбор» является лишь одной из возможных форм реакции человека, обусловливающей тот или иной тип поведения. Понятно, что в большинстве случаев речь идет о фактически немедленной реакции индивида вследствие мгновенной эмоциональной оценки ситуации.

По мнению специалистов в области социального восприятия, в оценке ситуации скорее имеет место целостное «схватывание» образа ситуации в аффективных тонах. Исследования, использующие данные регистрации физиологических параметров, показывают, что мы испытываем определенные чувства по отношению к чему-либо за долю секунды до того, как начинаем об этом размышлять. Таким образом, в этих случаях выбор способа реагирования реально осуществляется «без выбора».

Универсальной реакцией человека на противоречия, раздвоенность, дезинтеграцию (как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми) является преодоление этой дисгармонии. В работе мы рассмотрим понятие конфликта и способы реагирования на него.

**1 ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТОВ: ВЫБОР СТРАТЕГИИ РЕАГИРОВАНИЯ**

Одной из важнейших характеристик человека на организмическом уровне считается явление гомеостаза, которое в физиологическом смысле означает «совокупность скоординированных реакций, обеспечивающих поддержание или восстановление постоянства внутренней среды организма»[[1]](#footnote-1). Эти реакции выполняют приспособительную функцию, ограничивая воздействие факторов, способных нарушить внутреннее динамическое постоянство организма, необходимое для его жизнедеятельности. Нарушение целостности организма представляет собой прямую угрозу его жизни.

Как в обыденном сознании, так и в философских, религиозных или психологических представлениях достижение человеком зрелости, мудрости связывается с состоянием, которое выражается формулой «жить в мире с самим собой» (как и в «мире» с окружающим миром в целом).

У человека всегда существует тенденция к преодолению внутренней дисгармонии и напряжения.

В психоанализе внутренние противоречия рассматриваются как проявление патогенных конфликтов, разрушающих психику человека, в рамках когнитивных построений они интерпретируются как когнитивный диссонанс, и т. д. Вся практическая психология также рассматривает внутренние переживания человека, испытываемое им напряжение, ощущение дисгармонии, утраты целостности, чувство раздвоенности и т. д. как предмет своей работы, целью которой является в том числе и возвращение человека «к самому себе». Достижение внутренней гармонии может быть идеальной целью и не может быть проблемой, решенной человеком для себя раз и навсегда.

**2 СПОСОБЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРОБЛЕМЫ**

Человек всегда реагирует на переживаемые трудности в связи с особенностями его жизненного мира. Если представить себе индивида, живущего во внутренне простом и внешне легком мире («инфантильном жизненном мире»), руководствующегося единственно стремлением к «здесь-и-теперь удовлетворению», то любой стресс будет переживаться им как кризис. Субъект «реалистического мира» (внутренне простого и внешне сложного) способен к адекватной реакции на стресс, но фрустрация как невозможность удовлетворения своих простых потребностей становится для него кризисом.

Человек с подобным «устройством» жизненного мира лишен конфликта как «разыгрывающегося в сознании неразрешимого в данный момент противоречия между двумя мотивами»: внутренняя простота жизненного мира в том и состоит, что у субъекта нет ни стремления к единству сознания, ни способности психического сопряжения и взаимоучета нескольких жизненных отношений. Возникающие объективные противоречия между различными жизненными отношениями не становятся предметом специальной психической переработки, они разрешаются не сознательными и волевыми усилиями субъекта, а механическим столкновением побуждений. То из них, которое оказывается сильнее в данный момент, захватывает власть над всем жизненным миром и монопольно владеет им до тех пор, пока какой-либо другой ситуативно возникший мотив не превысит его по силе побудительности».

Своеобразие «ценностного жизненного мира» — в его внутренней сложности. «Носитель» этого мира воспринимает внутреннюю цельность как главную жизненную необходимость, поэтому конфликт как противоречие жизненных отношений превращается для такой личности в кризис. Наконец, человек «творческого» жизненного мира (внутренне сложного и внешне трудного) дифференцированно переживает все типы критических ситуаций — стресс, фрустрацию, конфликт и кризис. Таким образом, одна и та же ситуация в разных жизненных мирах приобретает разный психологический смысл и по-разному проживается субъектом.

Если перейти к более конкретным формам реагирования, то здесь можно увидеть определенное совпадение точек зрения психологов относительно принципиальных возможностей реагирования индивида на конфликтную ситуацию. Так, например, исследования в области стресса выявили две возможные формы поведенческой активности при стрессовом воздействии: активизация поведенческого реагирования и пассивное поведенческое реагирование. В направленности адаптационного процесса при стрессе доминирует или противодействие, или приспособление, или уход от стрессорного воздействия[[2]](#footnote-2).

Различают 3 способа реагирования на конфликт: «уход», «борьба» и «диалог».

*Уход* от конфликтного взаимодействия интерпретируется как избегание, игнорирование конфликта.

*«Борьба»* с собой или с партнером представляет собой попытку подавления конфликта.

*Диалог* в нашем понимании объединяет стратегии поиска преодоления конфликтах помощью выбора оптимальной альтернативы его решения, интеграции противостоящих позиций или выработки компромисса между ними.

**2.1 Уход от конфликта**

В исследованиях реакций человека на экстремальные обстоятельства приводится немало примеров своего рода «ступора», возникающего при сильном стрессе, и физического ухода от необходимости принятия решений[[3]](#footnote-3). В психологии широко известны описания того, как в серьезных аварийных ситуациях вместо активного принятия соответствующих мер, профессионально подготовленные к этому люди либо впадали в «оцепенение» и пассивно ожидали действий других, либо просто покидали свое рабочее место. Существуют и физиологические механизмы такого «ухода», например, в виде обморока, «отключающего» человека от стрессогенной реальности. Ту же функцию выполняют «замещающие действия», снижение мыслительной активности, «застревание» на второстепенных размышлениях и т. д. Таким образом, проблема «ухода» как адаптивной или дезадаптивной формы реагирования на сложные ситуации не нова для психологии.

Уход от проблемы, которую создает конфликт, может иметь бессознательный или сознательный характер.

Бессознательный уход от возникающих у человека проблем получил наибольшее освещение в психоаналитической традиции. Напомним, что в соответствии с представлениями классического психоанализа, в этом случае в психике человека и возникают те бессознательные конфликты, которые, воздействуя на мотивацию, начинают управлять его поведением[[4]](#footnote-4).

К защитным механизмам личности, обеспечивающим охрану психики с помощью бессознательных психических процессов, в классическом психоанализе относятся: сублимация, замещение, вытеснение, регрессия, проекция, рационализация, реактивное образование, идентификация и фиксация поведения. А. Фрейд дополнила этот перечень следующими защитными механизмами: изоляция (отстраняющая ассоциативные связи в случае осознания опасности); компромисс (обеспечивающий лишь частичную реализацию болезненных импульсов); отрицание реальности (игнорирующее существование угрожающих внешних факторов); смещение (заменяющее резкие и тяжелые тенденции менее резкими и тяжелыми); уничтожение (ликвидирующее предшествующий акт осуществлением последующего); формирование реакции (обеспечивающее преувеличение противоположной тенденции)[[5]](#footnote-5). Современные авторы еще более расширяют представление о защитных механизмах, добавляя к ним аскетизм, интеллектуализацию, девальвацию и др.

Одной из ведущих форм бессознательного ухода человека от проблем и необходимости их решения является ***вытеснение***.

***Вытеснение*** — это одно из главных понятий психоанализа, который определяет его как «защитный механизм психики, благодаря которому из сознания изгоняются неприемлемые для сознательного Я (Эго) переживания — влечения и импульсы, а также их производные — эмоции, воспоминания и др.»; «активное неосознаваемое действие, процесс и "защитный механизм", обеспечивающие вымещение из сознания в бессознательное какого-либо содержания и/или недопущение неосознаваемого влечения до осознания». Место вытеснения (подавления, репрессии) среди других защитных механизмов личности не определено окончательно. Сам Фрейд придавал вытеснению особенное значение («Учение о вытеснении — фундамент, на котором зиждется все здание психоанализа, — составляет существеннейшую часть его»), позволявшее рассматривать его как главный и универсальный психический механизм[[6]](#footnote-6). Однако сегодня специалисты склонны считать, что вытеснение начинает действовать тогда, когда не «срабатывают» другие механизмы защиты, например проекция, реактивное образование и т. д.

Вытесненное стремится вернуться в сознание, поэтому Я (Эго) затрачивает усилия на поддержание вытеснения. По Фрейду, существует первичное вытеснение, которое и удаляет из сознания в бессознательное нежелательные мысли, переживания, воспоминания и т. д., и вторичное вытеснение, которое обеспечивает удержание вытесненного в бессознательном.

Из других ведущих защитных механизмов личности, описанных психоанализом и широко используемых современной практической психологией, необходимо отметить рационализацию — «один из защитных механизмов личности, обеспечивающий блокировку осознания истинных мыслей, чувств и мотивов деятельности человека и формулировку более приемлемых для личности объяснений ее поведения; бессознательное стремление индивида к рациональному обоснованию и объяснению своих идей и поведения даже в тех случаях, когда они иррациональны».

В психоанализе описаны не только отдельные механизмы защиты психики, но и более сложные поведенческие формы «ухода», например, такое явление, как «бегство в болезнь». Фрейд рассматривал его как способ регрессивного реагирования на неудовлетворительную ситуацию. Современная психология и психиатрия склонны трактовать «бегство в болезнь» преимущественно как одну из форм реакций человека на неблагоприятную психотравмирующую ситуацию, что выражается в попытках Невроз заменяет в наше время монастырь, в который обычно удалялись все те, которые разочаровались в жизни или которые чувствовали себя слишком слабыми для жизни[[7]](#footnote-7).

Все описанные выше явления относятся к формам ухода от столкновения с проблемой, от необходимости ее решения, причем ухода бессознательного.

Конфликтологи считают уход от конфликта рациональным, если есть основания предполагать, что дальнейшее развитие событий будет благоприятным для участника конфликтной ситуации, либо принеся ему успех без особых усилий, либо, улучшив расстановку сил в его пользу, предоставит ему более выгодные возможности для решения ситуации.

В интерперсональном взаимодействии уход от конфликта может быть реализован в двух основных стратегиях поведения. Одна из них — это собственно уход, избегание ситуации, проявляющееся в игнорировании проблемы, ее «откладывании», нежелании вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий, а то и просто в ограничении контактов с ним. Другой вариант — это стратегия уступчивости, когда человек решает возникшую проблему за счет отказа от собственных интересов, своей позиции и идет навстречу интересам партнера. Такой выбор также можно считать рациональным, если предмет разногласий оценивается не столь высоко, чтобы вступать из-за него в «борьбу» или переговоры с партнером, во всяком случае, ущерб, который может быть нанесен в этом случае отношениям этих людей, кажется уступающему более существенным. Однако уступчивость, за которой стоит неспособность или нежелание решать свои проблемы, не может считаться оправданной. Психологов особенно интересует уступчивость не как разовый способ решения проблемы, связанный с особенностями конкретной ситуации, но как постоянный стиль поведения.

Например, одним из деструктивных следствий «жертвенного» поведения становится то, что человек, избирающий для себя подобный стиль взаимодействия с близкими, вольно и невольно продуцирует у них чувство вины, осложняющее их взаимоотношения и нередко принимающее деструктивные формы. Если мать часто говорит о «жертвах», приносимых ребенку, «предъявляет ему счет», то тем самым она может вызвать у него чувство вины, против которого он может начать со временем протестовать. Ребенку трудно постоянно жить с этим ощущением, и он начинает думать: «Я ее об этом не просил, это она сама сделала, она сама в этом виновата!», и обращает свою агрессию против матери[[8]](#footnote-8).

**2.2 «Подавление» («борьба»)**

Психоанализ не различает «уход» и «подавление» как разные типы внутренней реакции человека на свои проблемы. Недостаточная четкость терминологических границ не означает, тем не менее, действительного отсутствия различий между этими явлениями. Возможно, эти различия в немалой степени связаны с тем, что процессы ухода детерминируются бессознательными механизмами, а подавление или борьба чаще осознаются человеком. Эта борьба часто может протекать в форме внутреннего убеждения самого себя, когда вместо реального диалога одна, «сильная» сторона побеждает другую, «слабую» (вспомним хотя бы такое выражение, как «заглушать голос совести»).

Современная культура экономически основывается на принципе индивидуального соперничества. Отдельному человеку приходится бороться с другими представителями той же группы, приходится брать верх над ними и нередко «отталкивать» в сторону. Превосходство одного нередко означает неудачу для другого. Психологическим результатом такой ситуации является смутная враждебная напряженность между людьми. Каждый представляет собой реального или потенциального соперника для любого другого.

Ученые выделяют группу методов, соответствующих понятию «борьбы». Они объединяют различные приемы давления на партнера, направленные на ослабление его позиции и соответствующее усиление собственной, что должно, в конечном счете, привести либо к принятию противостоящей стороной предлагаемой ей позиции, либо — по крайней мере — к отказу от своей позиции и выходу из ситуации.

Стратегия подавления приобретает отчетливое своеобразие, когда речь заходит о формах интерперсонального взаимодействия.

Доминирование является стратегией исключительной ориентации на свои собственные интересы при пренебрежении интересами партнера и его позицией. Участник конфликта использует все доступные ему средства, чтобы добиться своего, разрешить возникшую проблему в свою пользу, получить максимум желаемого. При этом он либо игнорирует ту «цену» в отношениях, которая будет заплачена в результате его действий, либо не отдает себе в этом отчета. Считается, что данная стратегия поведения за счет напористости и давления на партнера может обеспечить человеку возможность тактического выигрыша в какой-то конкретной ситуации, однако вызывает негативную реакцию окружающих и постепенно приводит к осложнению отношений с ними.

По результатам проведенных исследований, людей, «трудных» в общении, часто отличала выраженная ориентация на достижение собственных целей, стремление добиваться своего, не считаясь с интересами и желаниями другого. Такая установка на жесткую реализацию своих интересов любой ценой неизбежно проявляется в поведении человека. Его нежелание считаться с кем-либо или с чем-либо, кроме собственных интересов, приводит к тому, что он начинает испытывать трудности в решении проблем, зависящих от других. С этим и связана общая оценка, которую дают конфликтологи стратегии доминирования. Предполагается, что чем более долговременные отношения связывают участников взаимодействия (семья, совместная работа, общая или сопредельная территория и т. д.), тем более важным является сохранение их отношений, которые не должны приноситься в жертву сиюминутному выигрышу.

**2.3 Диалог**

Проблема диалога, имеющая междисциплинарный характер, в последнее время активно разрабатывается в различных областях знания, что приводит как к контекстуальному, так и содержательному, разнообразию понятия диалога: говорят о речевом диалоге, диалоге культур, диалоге позиций и даже о диалоге «человек — машина».

Понятие диалога диалога в конфликтологии – это собирательное обозначение стратегий, используемых с целью поиска оптимальной альтернативы решения проблемы или выработки интегративного решения, объединяющего противостоящие позиции, или компромисса, их примиряющего.

Отечественные исследователи в своих рассуждениях принимают за основу концепцию диалога, которая в течение ряда десятилетий разрабатывалась М. М. Бахтиным. По Бахтину, «диалогические отношения... это почти универсальное явление, пронизывающее всю человеческую речь и все отношения и проявления человеческой жизни вообще, все, что имеет смысл и значение. Где начинается сознание, там... начинается и диалог»[[9]](#footnote-9).

По мнению Бахтина, внутренняя речь человека имеет диалогизированный характер, что определяет ее динамику и проявляется в том, что отдельные единицы этой внутренней речи напоминают реплики диалога. Тем самым человек «внутри себя» «говорит сам с собой».

Таким образом, диалог — это не всякий «разговор с другим» или «с самим собой». В диалоге обе смысловые позиции получают равное право выражения. Более того, «специфика внутреннего диалога связана с тем, что иная, отличная от исходной, смысловая позиция не просто известна человеку, а воспроизводится им как самостоятельный смыслопорождающий центр. Происходит не цитирование иной смысловой позиции, ее пересказ или оценка и т. п., а взаимодействие с иным смыслопорождающим центром, реагирующим самостоятельным ответным словом».

При этом диалог противопоставляется монологу, для которого характерна «выраженность в речи говорящего одной смысловой позиции. Причем во внешнем монологе эта речь обращена к другому человеку, а во внутреннем монологе речь обращена к самому говорящему, предназначена ему».

Диалог реализуется в различных формах. Это может быть диалог, в котором стороны, разделяя общие позиции, в процессе их обсуждения соглашаются друг с другом, поддерживают друг друга, обнаруживают новые грани в своих взглядах и тем самым приходят к новому углубленному и развитому пониманию.

Но может быть и такой диалог, предметом которого является противоречие или несовместимость позиций сторон, и тогда он принимает характер спора, полемики или даже их «борьбы» друг с другом. Это относится и к внешнему, и к внутреннему диалогу. Реальность полемики с самим собой проявляется в том, что в напряженные моменты внутреннего диалога человек может невольно произносить отдельные его реплики вслух, в буквальном смысле «разговаривать сам с собой».

В ситуации интерперсонального конфликта человек нередко ведет как диалог с самим собой (например, «обсуждая» свои чувства и переживания), так и диалог с партнером, объясняя ему свою позицию, приводя аргументы, высказывая мнение по поводу его точки зрения и т. д. Может быть диалог и с воображаемым партнером, которому поверяются свои чувства, переживания, обиды и т. д. М. М. Бахтин определял «внутреннее полемическое слово» как «слово с оглядкой на враждебное чужое слово»[[10]](#footnote-10) .

Таким образом, в конфликте диалогическое взаимодействие приобретает особенно сложный характер: человек ведет с партнером диалог, который может сопровождаться внутренним монологом или даже внутренним диалогом, спором с самим собой. Интересно, что, по мнению Бахтина, именно в диалогах-противостояниях (это одно из ключевых понятий его концепции), могущих иметь как внешний, так и внутренний характер, слово наиболее диалогизировано; в каждом слове выражается весь человек.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключение мы пришли к следующим выводам:

1. Универсальной реакцией человека на возникающие противоречия, раздвоенность, дезинтеграцию (как в самом себе, так и в отношениях с другими людьми) является стремление преодолеть эту дисгармонию. Здоровый человек наделен стремлением к преодолению противоречий, возникающих как в его внутреннем мире, так и в пространстве его жизненной ситуации, включающей мир отношений со значимыми для него другими людьми.

2. Принципиальными альтернативами реагирования человека на возникающие у него противоречия (с самим собой или другими людьми) являются уход (избегание), подавление («борьба») и диалог.

3. Уход от конфликта может иметь сознательный или бессознательный характер. «Защитный» уход от конфликта часто протекает в форме «внутренней работы» по переинтерпретации проблемы, в результате чего она перестает восприниматься как конфликт, требующий решения. Хотя уход от конфликта, осуществляемый в результате пересмотра ситуации, может иметь и рациональный характер, в целом он расценивается как неконструктивная форма реагирования на конфликты.

4. «Борьба» с самим собой или другим человеком является попыткой решить внутри- или межличностное противоречие с помощью подавления одной из сторон конфликта другой. Для обыденного сознания характерна интерпретация понятия «конфликт» в терминах «борьбы» с ее объемным синонимическим рядом.

5. Стратегии, используемые с целью поиска оптимального решения проблемы, выработки точки зрения, интегрирующей противостоящие позиции, или компромисса, их примиряющего, могут быть объединены собирательным понятием диалога. Понятие диалога рассматривается нами как наиболее релевантное для описания той внутренней или внешней «работы», которая является одной из форм преодоления противоречия, лежащего в основе конфликта человека с самим собой или с другими людьми.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., Питер, 2000.

1. Емельянов СМ. Практикум по конфликтологии. — 2-е изд. — СПб., 2001.
2. Мясищев В.Н.Психология отношений // Избранные психологические труды — М.; Воронеж, 2005.
3. Переверзин В. Толерантность в свете философско-эстетических идей М. Бахтина // Полярная звезда. — 1996.

Психоанализ. Популярная энциклопедия, М.: Кнорус, 2008, С. 123-124

Словарь физиологических терминов, М.: Академия, 1987, С. 123.

1. Соснин В. А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. — М., 2004. - Вып. 6.

Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. — М.: Наука, 2005. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. — М.: Наука, 2005.

1. Фрейд З. Психология бессознательного: Сборник произведений— М.: Просвещение, 1990.

1. Словарь физиологических тер­минов, М.: Академия, 1987, С. 123. [↑](#footnote-ref-1)
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., Питер, 2000. С. 89. [↑](#footnote-ref-2)
3. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — 2-е изд. — СПб., 2001. С. 124. [↑](#footnote-ref-3)
4. Соснин В. А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии // Социальные конфликты: Экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. — М., 2004. - Вып. 6. С. 45. [↑](#footnote-ref-4)
5. Психоанализ. Популярная энциклопедия, М.: Кнорус, 2008, С. 123-124 [↑](#footnote-ref-5)
6. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. — М.: Наука, 2005. С. 56-57. [↑](#footnote-ref-6)
7. Фрейд З. Психология бессознательного: Сборник произведений— М.: Просвещение, 1990. С. 76. [↑](#footnote-ref-7)
8. Мясищев В.Н.Психология отношений // Избранные психологические труды — М.; Воронеж, 2005. С. 41-42. [↑](#footnote-ref-8)
9. См по: Переверзин В. Толерантность в свете философско-эстетических идей М. Бахтина // Полярная звезда. — 1996. С. 125. [↑](#footnote-ref-9)
10. См. по: Переверзин В. Толерантность в свете философско-эстетических идей М. Бахтина // Полярная звезда.

    1996. С. 127-128. [↑](#footnote-ref-10)