**Реферат**

На тему:

**«КОНТЕКСТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ В ИССЛЕДОВАНИИ И ИЗУЧЕНИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТА»**

Рост числа исследований по конфликтологии приводит к необходимости их систематизации через призму отдельных контекстов. Все конфликтные явления могут быть рассмотрены в том или ином ключе, обуславливающем, согласно А.А. Вербицкому, смысл и значение рассматриваемого феномена и входящих в него компонентов [6]. Важным в этой связи является учет принципов контекстуального анализа явления: принципа расширения, принципа вариативности (многообразия), принципа взаимосвязи.

**КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ КОНТЕКСТ**

Стремительный процесс глобализации характеризуется тем, что в сфере просвещения, бизнеса, досуга и общественных отношений значительно растет число контактов между представителями различных культур. Однако материалы исследований иммигрантов и временных переселенцев свидетельствуют о том, что в ближайшем будущем смешения культур не предвидится. Более того, этнографические описания изобилуют забавными примерами коллизий, возникающих между исследователями и местными жителями на почве несовпадения их культурных обычаев, норм поведения, ритуалов и т.д. Все это свидетельствует о необходимости более тщательного исследования особенностей взаимодействия различных культур, а не просто сравнения их отдельных представителей.

Как отмечает Н.В. Гришина [9, с. 263], когда человек «определяет» ситуацию как конфликтную, он начинает вести себя в соответствии с этим определением по «законам» конфликта, имеющим определенный культурный контекст. Здесь можно вспомнить М. Мид, которой принадлежит идея о необходимости различия среди культур трех типов: сотрудничающих, соперничающих и индивидуалистических. При этом «культура сотрудничества» свойственна замкнутым группам, в рамках которых человек обладает определенной позицией и гарантированной безопасностью, а его положение не зависит от его инициативы и личных притязаний. В других же типах культур человек не чувствует себя в безопасности, пока не убедится в своем несомненном превосходстве [25].

Определяя направление, в котором ожидается развитие кросс-культурных исследований и культурной психологии в начале нового тысячелетия, Г. Гарднер [8] называет его *контекстуализацией,* «или представлением о том, что поведение не может быть в достаточной мере изучено или понято вне контекста». Также он отмечает, что контекстуализация и признание важной роли влияния культурных факторов на развитие ни в коей мере не являются новыми подходами.

Обзор кросс-культурных исследований поведения людей в конфликте был сделан, в частности, Питером Б. Смитом (2003).

Прежде всего исследователями отмечаются различия в стратегиях поведения в конфликте у представителей коллективистических и индивидуалистических культур. При этом сравнивается использование пяти широко известных стратегий-подходов:

\_ сотрудничество — подход, предполагающий одинаково высокий уровень озабоченности собственными интересами и интересами противной стороны;

\_ состязание — высокий уровень озабоченности собственными интересами и невнимание к интересам другой стороны;

\_ компромисс - сдержанное отношение как к собственным интересам, так и к интересам другой стороны;

\_ примирение / уступка — первоочередное внимание уделяется интересам противной стороны при низком уровне собственной заинтересованности;

\_ избегание — низкая озабоченность как своими интересами, так и интересами другого.

Так, Трубински, Тинг-Туми и Лиин обнаружили, что тайваньские студенты при разрешении конфликтов между собой чаще прибегают к «уступкам», «уклонению», «компромиссам», «сотрудничеству», чем это свойственно имеющим более высокий уровень индивидуализма американцам.

Моррис и его коллеги сравнивали предпочтения студентов в отношении соперничества и избегания конфликтов в США, на Филиппинах, в Китае (Гонконг) и Индии. По сравнению с представителями других культур у американцев были более высокие показатели стремления к соперничеству, а у китайцев — избегания конфликтов.

Несочетаемость подходов к разрешению конфликтов иллюстрируется переговорами между израильтянами (индивидуалистическая группа) и арабами (коллективистическая группа), в ходе которых обе стороны обвиняют друг друга в недобросовестности. Согласно Грифату и Катриэлю, подход арабов к межличностным отношениям предполагает взаимозависимость, сотрудничество, уважение, участие, использование обходных путей, хитрость, экспансивность, намеки и метафоры. Израильтяне же часто используют подход к межличностным отношениям, предполагающий прямые, без обиняков, убедительные, настойчивые заявления. Столь разные подходы, возможно, являются помехой для переговоров и ведут к неудовлетворенности как процедурой, так и результатами ведения переговоров.

Есть масса оснований полагать, что люди, взаимодействующие с представителями чужой культуры, ведут себя с ними иначе, чем с представителями собственной группы. Показано, что группа, которая состоит из 10 человек, представляющих 10 разных культур, значительно отличается от группы, которая включает по пять человек из двух разных культур, поскольку во втором случае группа будет поляризованной. Разнородные по составу группы в итоге вырабатывают определенные модели совместной деятельности. Поляризованным группам угрожает возможная несовместимость и противостояние двух фракций. Изучая 47 групп студентов в школах бизнеса в Великобритании и пять групп в многонациональной американской организации в Юго-Восточной Азии, Эрли и Мозаковски обнаружили, что группы, работавшие более эффективно, были однородными или разнородными, но не поляризованными.

Существует ряд исследований, посвященных проблемам совместной деятельности руководителей и подчиненных, принадлежащих к разным культурам. Петерсон, Пенг и Смит обнаружили, что, когда в США открылось японское предприятие, служащие поначалу более позитивно реагировали на нажим со стороны начальников японцев, нежели начальников-американцев.

Позднее это разграничение исчезло. Смит, Ванг и Лейнг изучали китайских менеджеров, работавших в Китае на предприятии в сфере гостиничного бизнеса, начальниками которых были не китайцы. Самые большие проблемы возникали, когда начальниками были японцы, а минимальные трудности отмечались при работе с начальниками из Китая (Гонконга или Тайваня).

Подчиненные-китайцы говорили о том, что оптимальный уровень эффективности в ходе непосредственной коммуникации отмечается при работе с управляющими из западных стран.

Группа авторов собрала отчеты китайских и американских менеджеров, касающихся случаев межкультурных и внутрикультурных разногласий, имевших место на международных предприятиях, расположенных на территории Китая. По материалам этих отчетов был составлен лист типичных случаев разногласий. Его предъявили выборке китайских и американских менеджеров, которых попросили рассказать о возможных способах преодоления перечисленных проблем. В результате было обнаружено, что китайцы и американцы по-разному подходят к улаживанию внутрикультурных и межкультурных разногласий. Американцы докладывают начальству о внутрикультурных разногласиях, а межкультурные разногласия игнорируют или стараются не вмешиваться в них. Китайцы стремятся пристыдить коллег, принадлежащих к их культуре, и преподать им урок нравственности, а в случае конфликта между представителями разных культур стараются исправить ситуацию, используя обходные пути.

Специфические формы разрешения конфликтов, принятые в одних культурных группах, могут оказаться малопонятными и даже несправедливыми с точки зрения представителей других групп. Примером здесь может служить корейская циклическая структура разрешения конфликтов, описанная Хо и Парком [29, с. 620]. Она представляет собой цикл из четырех стадий, сочетающий стремление к сохранению гармонии и устранению конфронтации:

\_ выстраивание контекста;

\_ сглаживание;

\_ принуждение;

\_ снятие напряжения.

Задача выстраивания контекста заключается в поиске точек соприкосновения конфликтующих сторон: происходит обмен информацией и создание эмоциональных связей. На этапе сглаживания основное внимание уделяется поиску решения, которое не оскорбит чувств противной стороны. Принуждение предполагает использование официальной и неофициальной власти, чтобы заставить другую сторону подчиниться. В данном случае принято обращаться к влиятельным лицам, что связано с высокими показателями дистанции по отношению к власти в Корее. Наконец, в ходе снятия напряжения основной задачей является восстановление отношений между участниками конфликта с помощью совместных застолий и хорового пения.

Такая циклическая структура разрешения конфликта существенно отличается от состязательного подхода американцев, который, как правило, не предполагает совместных действий, обращения к влиятельным лицам для подчинения противной стороны и снятия напряжения после улаживания конфликта. Соперничество и конкуренция являются основополагающими принципами жизни западной цивилизации: ее динамизм и силу обеспечила, по мнению многих обществоведов, именно конкуренция.

Мнение о том, что если народы, расы и религиозные группы будут больше знать друг о друге и взаимодействовать, то существующие между ними подозрительность и враждебность исчезнут сами собой, верно лишь отчасти. Контакт между группами не всегда приводит к разрядке конфликта и способен в некоторых случаях усилить враждебность.

В основе этнических конфликтов могут лежать многочисленные различия:

\_ языковые;

\_ религиозные;

\_ ценностные;

\_ поведенческие;

\_ различия в обычаях, традициях и т.д.

Каждое из этих различий в определенных условиях может стать поводом или причиной возникновения межэтнического конфликта.

И.Е. Лысихин выделяет понятие «мифологическое мышление», феномен которого проявляется в социокультурных конфликтах. Суть его заключается в том, что память сохраняет различные факты прошлого, «а интеллект дорабатывает возможные варианты успешных деталей»: в результате создается модель того, «что могло бы быть… а может, и было». В результате создается «фантомная модель», которая может превратиться в программу действий [18, с. 48].

Народная память хранит победы и поражения, обиды и «образы врагов», стереотипы конфликтного взаимодействия этносов в многочисленных мифах, легендах, фольклоре, памятниках истории, литературы и культуры. Весь этот груз может быть использован в межэтническом противостоянии для разжигания ненависти. Этнические особенности становятся особенно дестабилизирующим фактором в условиях экономической и политической нестабильности и кризисных состояний общества, когда все прежние регуляторы межгрупповых, межэтнических отношений разрушаются и девальвируются, а новые складываются не сразу.

Межэтнические конфликты как никакие другие отличаются остротой противоборства и жестокостью форм ведения борьбы. Начавшийся конфликт вызывает цепную реакцию, вовлекая все новые и новые людские и иные ресурсы. Согласно В.А. Михайлову, межэтнический конфликт развивается по принципу «воронки»:

\_ на первом этапе происходит образование «воронки противостояния», начинается накопление обид, формируется «образ врага»;

\_ на втором этапе стороны плодят своих антидвойников (закон «заразного» причинения), «одномерных человеков» или «недочеловеков»;

\_ на третьем этапе противостояние перерастает в антагонизм и события отныне разворачиваются по принципу зеркального отражения, когда практически все дела и поступки возвращаются с эффектом бумеранга [22].

Принцип зеркального отражения впервые был исследован американским ученым Ю. Бронфенбренером на примере взаимного восприятия американцев и русских в 1960-х гг., позднее был подтвержден другими аналогичными исследованиями, например при анализе сообщений в армянской и азербайджанской прессе по поводу конфликта в Нагорном Карабахе. Во всех этих исследованиях были получены фактически одни и те же результаты: обе стороны обвиняли противника в одних и тех же грехах.

Полностью разрешить межэтнический конфликт непросто. Пока существуют этносы, будут возникать противоречия в их взаимодействии.

Между тем уже разработаны и используются способы снижения межэтнической напряженности.

Согласно Н.И. Семечкину, для действительного ослабления напряженности этносов необходимо наличие нескольких условий.

1. В процессе знакомства должна обнаружиться такая информация, которая бы опровергала уже имеющиеся у групп представления. Для того чтобы группы узнали друг друга с положительной стороны и убедились в ошибочности своих прежних представлений, взаимодействие между ними должно быть достаточно долгим, всесторонним и глубоким. К сожалению, ситуация конфликта подталкивает обе стороны к поиску не положительных, а отрицательных характеристик в облике противника.

2. Контакты и взаимодействие не должны ограничиваться на уровне отдельных членов одной группы с членами другой, а осуществляться в масштабе «группа — группа». Например, мнение о россиянах за рубежом складывается из знакомства с теми нашими соотечественниками, которые выезжают за границу, и если это «новые русские», искательницы «легких денег» на ниве сексуальных услуг и порнобизнеса, «челноки», то у зарубежного обывателя формируется соответствующий отрицательный образ русского человека.

3. Необходимо, чтобы члены групп, вступающих во взаимодействие, имели примерно одинаковый социальный статус или обладали одинаковым уровнем влияния [12]. Например, когда после открытия границ во Владивостоке появились первые китайцы, искавшие работу, то у многих жителей города по отношению к ним сформировалось пренебрежительное отношение, поскольку жители соседней страны плохо выглядели. Отношение к китайцам изменилось, когда в город стали приезжать не безработные, а солидные и обеспеченные туристы.

4. Четвертое условие: межгрупповые контакты способны ослабить напряжение лишь в том случае, когда имеют официальную поддержку и располагающее к взаимодействию освещение в СМИ.

Например, если сообщается о преступлении, совершенном человеком иной национальности, то подобная новость может способствовать не снижению эмоциональной напряженности, а ее усилению.

Следует отметить, что исследование кросскультурных аспектов конфликтного взаимодействия сталкивается со значительными трудностями, связанными с языковыми, психологическими и политическими барьерами, но это не снижает их значимости и актуальности. В России проблема кросс-культурных аспектов конфликтного взаимодействия стала актуальной в последние десятилетия, что связано с экономическими и политическими процессами в обществе. Психологическая подготовка будущих руководителей к профилактике и разрешению конфликтов, имеющих в своей основе межнациональные различия, сегодня является наиболее актуальной.

**ПРОСТРАНСТВЕННО-ВРЕМЕННОЙ КОНТЕКСТ**

Конфликт характеризуется определенной протяженностью во времени и пространственным расположением. Н.И. Леонов говорит в этой связи о пространственных и временн*ы*х границах конфликта. Пространственные границы конфликта определяются территорией, на которой происходит конфликт. Временн*ы*е границы — это продолжительность конфликта, его начало и конец, которые также могут быть представлены субъективным переживанием ситуации конфликта [17, с. 13].

По мнению А.Я. Анцупова, знание структуры пространства и понимание своего места в нем поможет любому человеку более грамотно реагировать на любые предконфликтные ситуации, жить масштабнее и интереснее. Причем чем шире пространственные границы мировосприятия человека, тем реже он испытывает стресс и менее склонен к конфликтам. Соответственно, если ежедневно по 3–5 минут утром наблюдать солнце, вечером — луну и звезды, стараясь наглядно представить расстояние до них, если во время этих наблюдений мысленно путешествовать по своему городу, району, стране, планете, Солнечной системе, Галактике, то через три месяца таких упражнений не только исчезнет стрессовое состояние, но и потеряют остроту многие межличностные и внутриличностные конфликты [2, с. 154–156].

Временн*ы*е характеристики конфликта представлены, в частности, Б.И. Хасаном и интерпретированы им следующим образом:

\_ как уже существующая действительность, событие, разворачивающееся одновременно с его восприятием и описанием;

\_ как прошедшее событие;

\_ как предстоящее событие [35, с. 78–82].

В первом случае высока степень неопределенности и не все параметры ситуации могут быть достаточно подробно и качественно описаны. Во втором — учитываются не только факты, но и результаты и последствия свершившегося события, при этом завершенность может быть кажущейся и всякий раз ставить вопрос о возможности латентного продолжения события. В третьем — конфликтная ситуация описывается как возможная исходя из конфликтогенности ситуации, содержащей предпосылки будущего конфликта.

Началом конфликта, согласно Б.И. Хасану, является момент переорганизации действий и приобретение ими конфликтного характера. Моментом его окончания служит появление автономной организации бывших в столкновении действий. Внешнее прекращение конфликтного взаимодействия вовсе не означает его окончание и завершение конфликтной ситуации. Конфликт может перейти во внутренний план, а затем развернуться и продолжиться в другом месте и в другое время [35, с. 80].

Выбор стратегии, предпринимаемой для разрешения конфликта, также зависит от того, в каком именно времени осуществляется работа с конфликтом — в прошедшем, настоящем или будущем.

Для работы с уже завершившимся конфликтом (с учетом того что конфликт, скорее, преобразовался и принял латентную форму) используются психотерапевтические стратегии.

Психотерапия, как известно, имеет дело с феноменом индивидуального переживания события, уже свершившегося и имеющего для индивида негативные последствия. Вмешательство специалиста может касаться только психического состояния и персонального отношения пациента к случившемуся. Такое подключение специалиста используют хорошо известные в психотерапии и консультировании подходы и соответствующие им техники (З. Фрейд, К. Хорни, Н. Пезешкиан и др.), направленные на снижение плохого самочувствия, восстановление самооценки, отреагирование негативных эмоций, освобождение от чувства вины и т.д.

Послеконфликтный подход, в свою очередь, освобождает ресурсы для работы с актуальным конфликтом, варианты работы с которым активно развиваются в последнее время.

В этом случае деятельность специалиста направлена на урегулирование отношений между конфликтующими сторонами. Исследования в этой области позволяют рассматривать данный подход как конструктивный, формирующий установки на продуктивную функцию конфликта и создать предпосылки его адекватного разрешения. При этом, как отмечает Б.И. Хасан, посредничество ни в коем случае не претендует на стратегию разрешения конфликта, эта работа направлена на организацию процесса, ведущего к разрешению процесса, для которого неприемлемыми являются насильственные действия [35, с. 99].

Рассмотрение конфликта в континууме от будущего к настоящему характерно для решения задач образования. Подготовка человека к продуктивной жизнедеятельности, личностной самореализации, несомненно, связана с овладением им системой знаний, умений, а также развитием аналитических способностей и качеств личности, необходимых для предотвращения возможных деструктивных последствий конфликта и максимизации конструктивных эффектов. В этой связи Б.И. Хасан ставит задачу обучения продуктивному конфликтованию, согласно которой конструирование продуктивно-ориентированного конфликта должно выступать в образовательном процессе не только средством, но и содержательным компонентом. Тем самым можно формировать специальные способности к разрешению конфликтов [35, с. 108].

А.Я. Анцупов также говорит о необходимости расширения временн*ы*х границ мировосприятия, которое обогащает человека опытом многих поколений людей, живущих до них [2]. Знание истории цивилизации неизбежно дает понимание того, что абсолютно все несчастья и проблемы, возникающие в нашей жизни, уже миллионы раз случались у других людей. Они эти конфликты и стрессы как-то пережили. Значит, переживем и мы. К тому же даже ориентировочное знание истории развития на земле показывает исключительную краткость нашего собственного существования. Если условно представить, что жизнь на Земле возникла всего год назад, то человек живет последние 3,8 секунды этого года, поэтому вряд ли стоит тратить ее на мелкие ссоры, интриги, обиды и другие мелочи. Расширение временн*ы*х границ, по мнению А.Я. Анцупова, заметно повышает общую культуру человека, значительно усиливает философский компонент его мировоззрения.

Таким образом, мы видим подтверждение необходимости развития конфликтологической культуры личности, которая определяется пространственными и временн*ы*ми границами мировосприятия человека и может иметь отношение к протекающему в настоящее время конфликту, обеспечивая его конструктивное разрешение, к прошедшему, определяя характер его ментальной переработки, а также к профилактике и прогнозированию будущих конфликтов.

**ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНТЕКСТ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ**

Роль внутриличностных факторов в жизнедеятельности человека представлена достаточно широко в психологических исследованиях. Практически в любом случае конфликт является производным внутреннего психического мира людей.

Известное положение С.Л. Рубинштейна о том, что внешнее преломляется через внутреннее, имеет непосредственное отношение к внутреннему контексту. Среди составляющих внутреннего контекста можно, в частности, назвать представления, смыслы, ценности, установки, стремления личности и др.

В зарубежной психологии индивидуально-психологические детерминанты конфликтного поведения обусловлены тем, к какому теоретическому направлению в психологии принадлежит автор. Так, Ж. Пиаже не уделял особого внимания социальному или культурному контексту, а когнитивное развитие в своих исследованиях он рассматривал как достижение личности, на которое внешние факторы оказывают опосредованное влияние.

С целью прогноза поведения человека в различных ситуациях исследователи пытались выявить круг наиболее универсальных черт личности. Из множества подходов к этому вопросу большинство авторов выделяют всего три: теорию Кэттела 16 PF, «Пятерку Норманна» и систему PEN Г. Айзенка.

Конфликт может быть детерминирован не только дисбалансом и противоречием внутренних составляющих субъекта, но и внешней средой. В первом случае говорят о внутреннем конфликте, во втором — о внешнем конфликте. В действительности же все внешние конфликты отражают наличие внутренних конфликтов как своих существенных причин. Существование внутреннего конфликта парализует нормальную активность человека (внутреннюю и внешнюю). Например, человек с низкой самооценкой, типичным показателем внутриличностного конфликта может специально искать или создавать конфликтные ситуации для ее подтверждения, испытывая облегчение и в то же время усиливая свое страдание от того, что он в очередной раз не ошибся в собственной никчемности [31]. В данном случае срабатывает эффект самоподтверждающихся пророчеств, приводящий к тому, что индивид, если даже он сам добьется успеха, будет объяснять его не как собственное достижение, а как благоприятное стечение обстоятельств или простое везение [12].

Согласно теоретическим положениям символического интеракционизма, влияние ситуаций, с которыми сталкиваются люди, является опосредованно активной, символически-когнитивной переработкой, происходящей в сознании людей. В интеракционизме отсутствует необходимость определять личность вне контекста, а ситуации — независимо от людей, в которых они находятся. Как показали многочисленные исследования, оценка жизненных ситуаций зависит не только от физических параметров (жарко / холодно), но и от психологических, т.е. одни и те же ситуации могут по-разному представать в сознании разных групп.

Так, в своих представлениях о социальных эпизодах уверенные люди с разными социальными навыками склонны оценивать ситуацию по тому, насколько она им интересна, а люди недостаточно уверенные в себе и не обладающие социальными навыками, рассматривают ситуацию с точки зрения ее способности провоцировать тревогу [13].

По мнению основоположника когнитивноповеденческой терапии А. Эллиса, реакции человека на внешние воздействия и его поведение зависят не столько от особенностей реальной ситуации, сколько от его собственных установок.

Например, в ходе исследования руководителей было выявлено, что наиболее сильные эмоциональные затруднения у них вызывают ситуации, когда необходимо отказать подчиненному в какой-то его просьбе. Даже абсолютная обоснованность отказа не снимала возникающие у руководителя негативные переживания, а его частые сетования в этом случае сводились к тому, что подчиненный не хочет входить в его обстоятельства, не хочет его понимать и т.д. Основная причина подобных эмоциональных трудностей заключается в тревоге за возможное недовольство подчиненного, которое не может иметь для руководителя никаких иных последствий, кроме угрозы его установке типа «все должны меня любить и уважать» [9].

Что касается подчиненного, то ожидание им агрессивной санкционирующей реакции руководителя в ответ на невыполненное задание провоцирует защитное упреждающее поведение, которое расценивается руководителем как агрессивное.

В ходе когнитивно-поведенческой терапии индивид с помощью терапевта «заменяет» свои иррациональные установки / представления, которые являются причиной неадекватного поведения и переживаний, на более конструктивные, позволяющие изменить свое эмоциональное отношение к происходящему и найти более эффективные стратегии реагирования и выстраивания отношений.

Важную роль среди личностных факторов конфликта играют ценностные ориентации людей, выражающиеся в тех моральных, идеологических и других принципах, на основе которых субъект противоборства оценивает характер конфликта и строит свое поведение в этой ситуации. На базе ценностных ориентаций происходит вычленение и дифференциация объектов конфликта по их значимости, решается вопрос о том, следует ли вообще участвовать в конфликте. Например, по поводу одного и того же предмета линия поведения религиозного и светского человека может быть совершенно различной. Там, где один будет стремиться избежать конфликта, руководствуясь принципами «не убий» и «возлюби ближнего», другой, напротив, может демонстрировать агрессивное поведение, руководствуясь принципом «око за око», «кто не с нами, тот против нас» и т.д.

В число внутриличностных факторов, влияющих на поведение человека в конфликтной ситуации, несомненно, можно включить такие особенности личности, как психологическая устойчивость, толерантность и др. Общая характеристика этих феноменов дана, в частности, А.Я. Анцуповым, С.В. Баклановским [3].

Психологическая устойчивость определяется ими как характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций. Данное свойство личности, формирующееся одновременно с ее развитием, зависит от нескольких характеристик:

\_ типа нервной системы;

\_ опыта и профессиональной подготовки;

\_ навыков и умений поведения и деятельности;

\_ уровня развития основных познавательных структур.

Показателем устойчивости является вариативность, которая рассматривается как гибкость, быстрота приспособляемости к постоянно меняющимся условиям жизнедеятельности, высокая мобильность психики при переходе от одной задачи к другой.

Конфликтоустойчивость личности — специфическое проявление психологической устойчивости, оно рассматривается как способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми. Если человек может не отвечать раздражением на раздражение, то он способен обходить конфликтную ситуацию стороной.

Согласно М.М. Кашапову, конфликтоустойчивость означает способность изменить что-то в самом себе или отказаться от стремления заставить других согласиться с вами. Она проявляется в умении взять ситуацию под контроль, встать во главе конфликта, взять инициативу в свои руки, держать себя в руках, посмотреть на разногласия как снаружи, «глазами оппонента», так и изнутри [15, с. 81].

Толерантность рассматривается в литературе прежде всего как уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия и предполагает готовность человека принять окружающих такими, какие они есть, и взаимодействовать с ними на основе согласия [21, с. 97].

Толерантность соотносят с интолерантностью — нетерпимостью, проявлениями которой, по мнению многих ученых, являются:

\_ предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы, т.е. иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) — национализм, шовинизм, расизм;

\_ насилие в поступках и в речи — преследования, запугивания, угрозы, репрессии, геноцид, оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;

\_ экстремизм во взглядах и поступках — терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;

\_ эксплуатация;

\_ дискриминация, изоляция в обществе — по половому признаку, мигранофобия [19].

Б.М. Теплов отмечал, что у человека могут быть развиты все общественно важные свойства, которые отличаются у разных людей, проявляясь по мере необходимости. Не исключается также ситуация, при которой роль ведущих личностных качеств могут выполнять то одни, то другие свойства, что возможно при попытке остановить развитие конфликта. Например, если ситуация грозит излишне большими потерями для человека, то он будет использовать стратегию избегания, а если реализация актуальной потребности невозможна без возникновения конфликта, то может проявиться конфликтность человека.

Немаловажным фактором, влияющим на поведение человека в конфликтной ситуации, является «образ ситуации», «образ другого» и «образ себя». Так, согласно исследованиям Н.В. Гришиной, из психологических составляющих «образа другого» лишь 24,0% от общего числа имели позитивный или нейтральный характер, все остальные содержали выраженные негативные оценки. По данным исследования, 31,2% касаются характеристик эмоционального поведения, 14,6% указывают на эгоистические черты характера и поведения, 11,5% — на осуждаемые привычки, 9,3% — на коммуникативные проблемы, 6,2% — на плохие отношения с окружающими, 3,1% — на внешние недостатки. Психологические характеристики собственного образа в то же время имеют откровенно позитивный характер и составляют 66,7% от общего числа оценок, 18,5% приводят собственные недостатки в смягчающей форме, нейтральная самооценка составляет 7,4%.

Однозначно негативную окраску содержат собственные оценки в 7,4% случаев. Результаты исследования отражают тенденцию к неуклонному возложению ответственности за конфликт на этого «другого» и наделению его «плохими» чертами [9].

У каждого человека еще до момента непосредственной встречи (или во время нее) уже есть какое-то представление о другом человеке, какие-то ожидания, связанные с его поведением или действиями, поэтому он начинает вести себя в соответствии со своими представлениями и ожиданиями для их подтверждения. Дальнейшие события, как правило, подтверждают эти представления. Подобное поведение характерно в условиях взаимодействия руководителя и работников в организации, т.е. срабатывает закон самореализующихся (самоосуществляемых) пророчеств [23, с. 137].

В качестве основного механизма этого закона выступает селективное восприятие — после формирования негативных представлений об оппоненте вновь поступающая информация испытывает искажающее воздействие этих представлений. Самоосуществляющееся пророчество *—* ожидание негативного поведения от оппонента, вызывающего враждебные действия по отношению к нему. Разрыв общения создает основания для сохранения негативных установок, поскольку ограничивается приток позитивной информации об оппоненте. Действие указанных механизмов бывает ярко выражено, поэтому при разрешении конфликтов, особенно острых и ожесточенных, необходимо прежде всего выявить и нейтрализовать влияние этих механизмов и лишь затем обсуждать собственные причины конфликта [16].

Если же реальные факты не подтверждают наших ожиданий, мы склонны в большей степени сетовать на сложившуюся ситуацию и на другого человека, настаивая на своей правоте и собственной оценке существующего положения.

«Самоосуществляющееся пророчество, — пишет Р. Мертон, — это изначально ложное определение ситуации, порождающее новое поведение, которое приводит к тому, что первоначально ложное представление становится истинным».

Автор такого пророчества будет приводить фактическое развитие событий в качестве доказательства того, что он с самого начала был прав [34, с. 146].

По мнению М. Снайдера, мы являемся активными творцами образа другого человека, хотя считаем, что воспринимаем его объективно. Это значит, что начальное впечатление о человеке «каков он на самом деле» определяет поведение по отношению к нему, а поведение вызывает ответную реакцию человека таким образом, что наши первоначальные впечатления и ожидания подтверждаются. Из этого можно сделать еще один вывод: то, что мы считаем привлекательным или отталкивающим, страшным или нестрашным, красивым или уродливым в другом человеке, зачастую является отражением наших собственных качеств, которыми мы посредством механизма проекции, открытого З. Фрейдом, наделяем других людей.

Явление «самоисполняемых ожиданий» как следствие межличностного взаимодействия подтверждено множеством исследований. В ходе одного из них экспериментаторы сообщали участникам противостояния о настрое их противника — враждебном или дружелюбном. Человек, убежденный в том, что его соперник настроен враждебно, действовал против партнера более жестко и агрессивно, чем в случае отсутствия подобных ожиданий [27]. В исследовании Картиса и Миллера людям, которым предстояло участвовать в разговоре, в одном случае сообщали, что собеседники их любят и хорошо к ним расположены, а в другом, напротив — не особенно их любят. Те, кто был уверен, что нравятся собеседнику, были склонны отвечать ему взаимным расположением, были более откровенны, тон их голоса был теплым, мягким, и в целом обстановка была более доброжелательной. Согласно Н.И. Леонову, образы социальных ситуаций, к которым относится образ конфликтной ситуации, по своему происхождению есть часть образа мира, они определяют возможность познания и управления поведением. Образ конфликтной ситуации — это организованная репрезентация конфликтной ситуации в системе знаний субъекта [17, с. 29].

Персонифицировать «образ врага» может и целая группа, вследствие чего в ней преувеличиваются отрицательные черты и затушевываются положительные. Далее «враг» дегуманизируется, т.е. ему отказывают в праве на статус человеческого существа («они — звери, чудовища»), и чем больше одна сторона настаивает на своей правоте, тем больше это действие вызывает противодействие и психологическую блокаду — оппоненты «глохнут» и «слепнут» к аргументам друг друга [10].

Сегодня существует множество исследований личностных качеств людей, но исследований реальных ситуаций недостаточно. Между тем реальное поведение человека во многом определяется взаимодействием ситуации и личностных черт.

**ВОЗРАСТНОЙ КОНТЕКСТ**

Многочисленные исследования свидетельствуют о влиянии возраста на характер конфликтов. В культурно-исторической психологии конфликт рассматривается как механизм возрастного развития: принято говорить о наличии разных возрастных проблем и, соответственно, структуре потенциальных ситуаций, связанных с возрастом. Рассматривая периодизацию детского развития, Л.С. Выготский выделял критические и литические периоды [7]. На сегодняшний день установлено, что у людей во всех возрастных группах рано или поздно возникают так называемые кризисы, а по сути внутриличностные конфликты, которые происходят из-за рассогласования внешних и внутренних контекстов, определяющих содержание и развитие конфликта.

Также Л.С. Выготский считал, что ключевым моментом является «социальная ситуация развития», отражающая место индивида в системе общественных отношений, его деятельности и новообразования в сфере сознания и личности.

В процессе перехода от одной возрастной ступени к другой может происходить достаточно глубокое преобразование указанных составляющих возраста, и это сопровождается более или менее выраженными конфликтами и противоречиями.

В жизни человека на определенных этапах его развития появляются все новые притязания, ориентация на новые ценности или новые отношения, для достижения которых старые, испытанные средства оказываются непригодными, а новые еще не сформированными.

Возрастные периоды отличаются характером пережитых проблем индивида. Если говорить о конфликтах раннего детства, то они наиболее пристально исследовались психоаналитиками. В предисловии ко второму изданию своей работы «Конфликты детской души» К. Юнг пишет о множественности возможных подходов к этой проблеме: фрейдовской психологии с ее принципом удовольствия, адлеровской психологии с позиции принципа власти, с точки зрения развития логических процессов у ребенка, наконец, с религиозно-психологических позиций. Сам Юнг считал свой подход психобиологическим, основанным на развитии у ребенка сексуального интереса, а также на значении мышления и понимания в решении душевных конфликтов.

Конфликты более зрелых возрастов исследованы менее полно.

В периоде ранней взрослости часто возникают следующие типы кризисов:

\_ сложность адаптации к социальным требованиям и условиям;

\_ выбор будущей профессии;

\_ нахождение референтной группы и т.д.

Структура психофизиологического развития взрослых сочетает в себе периоды подъемов, спадов и стабилизации функций. Кризисы 30–33 лет обусловлены рассогласованием между жизненными планами человека и реальными возможностями: человек отсеивает незначимое, пересматривает систему ценностей. Нежелание идти на изменение в системе ценностей приводит к росту противоречий внутри личности.

Период 33–40 лет характеризуется как стабильный, в этом возрасте человек делает то, что хочет, ставит себе новые цели и добивается их.

В этом возрасте появляется необходимый уровень грамотности и компетентности в избранной профессии, следовательно, у индивида возникает потребность в признании.

Возрастные рамки 40–45 лет считаются кризисным периодом, поскольку возникают противоречия между целостностью мировоззрения и однолинейностью развития. Таким образом, человек теряет смысл жизни. Для выхода из кризиса необходимо найти новые стремления в общечеловеческих ценностях, развитии интереса к своему будущему.

В период от 45 до 50 лет человек по-настоящему достигает зрелости, он хорошо уравновешивает свои потребности с потребностями других, обнаруживает сострадание и согласие с другими людьми. Для многих этот период является периодом лидерства.

Таким образом, в период взрослости происходит усиление социального развития личности, включение ее в разные сферы общественных отношений и деятельности. Процесс развития личности при этом во многом зависит от уровня социальной активности и степени продуктивности самой личности. Наличие указанных выше внутриличностных конфликтов среди взрослых людей разных возрастов подтвердило предположение, что возраст является весьма важным контекстом, который оказывает серьезное влияние на жизнедеятельность человека и особенно его социальную адаптацию.

Эмпирические доказательства возрастной пред расположенности человека к «проблемности» тех или иных аспектов своего взаимодействия с окружающими часто приводятся в социально-психологических исследованиях отношений в группах или организациях. Например, в проведенном Н.В. Гришиной масштабном исследовании в производственных коллективах (в котором участвовали более трех тысяч человек) были выявлены бесспорные различия в оценках частоты конфликтов между работниками разных возрастов. На общем фоне явно выделялась самая молодая группа работников, для которых были характерны конфликты, связанные с проблемами их адаптации к производству и социальной ситуации в группе [9, с. 183].

Несомненно, что для разных возрастных групп приемлемы свои специфические приемы и методы управления конфликтами.

**ГЕНДЕРНО-ПОЛОВОЙ КОНТЕКСТ**

В конфликтологических исследованиях при рассуждении об участниках конфликта обычно учитываются обобщенные характеристики: статус, профессиональная принадлежность, ресурсные возможности. Исследований конфликтного поведения мужчин и женщин, а также гендерных отличий значительно меньше.

Современная социология различает понятия «пол» и «гендер» (gender). Первое из них традиционно используется для обозначения анатомофизиологических особенностей людей, на основе которых человеческие существа определяются как мужчины или женщины. Пол человека (биологические особенности) считался фундаментом и первопричиной психологических и социальных различий между женщинами и мужчинами. По мере развития науки стало ясно, что с биологической точки зрения между мужчинами и женщинами гораздо больше сходства, чем различий. Многие исследователи придерживаются мнения, что единственное четкое и значимое биологическое различие между женщинами и мужчинами заключается в роли продолжения рода.

Сегодня очевидно, что такие типичные мужские признаки, как, например, высокий рост, большой вес, мускульная масса и физическая сила, весьма непостоянны и гораздо меньше зависят от пола, чем было принято думать (например, женщины из Северо-Западной Европы в целом выше ростом, чем мужчины из ЮгоВосточной Азии) [4, с. 15].

Помимо биологических отличий между людьми существуют разделение их социальных ролей, форм деятельности, поведения и эмоциональных характеристик. Антропологи, этнографы и историки давно установили относительность представлений о типично мужском или типично женском: то, что в одном обществе считается мужским занятием (поведением, чертой характера, видом деятельности), в другом может определяться как женское. Разнообразие социальных характеристик женщин и мужчин и принципиальное тождество биологических характеристик людей позволяют сделать вывод о том, что биологический пол не может служить всесторонним объяснением различия социальных ролей, существующих в различных обществах. Таким образом, возникло понятие «гендер», означающее совокупность социальных и культурных норм, которые общество предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола. Быть в обществе мужчиной или женщиной означает не обладание определенными анатомическими особенностями, а выполнение предписанных гендерных задач.

Влияние фактора пола на характер взаимодействия с другими индивидами в ситуации конфликта отмечают многие авторы, хотя число подобных исследований гендерных различий невелико, а при анализе существующих работ порой не всегда ясно, говорит ли ее автор о половых различиях или о гендерных.

Считается, что женщины более эмоциональны, чутки к состоянию партнера и особенностям ситуации, терпеливы и склонны к стабильности. Мужчины же агрессивны, склонны к доминированию, риску, любят перемены. В конфликтной ситуации женщины и мужчины прибегают к различным тактикам: мужчины склонны использовать крайние меры, например протесты, прямые угрозы, драки, женщины более осторожны, стараются соблюдать социальные нормы и выражают свое отношение к оппоненту косвенно, прежде всего эмоциональным неприятием, бойкотом, изоляцией [28].

Е.Н. Богданов и В.Г. Зазыкин указывают на то, что конфликты в мужских коллективах по направленности, эмоциональным проявлениям, накалу, отношениям, способам противоборства существенно отличаются от конфликтов в женских коллективах.

В мужских коллективах больше конфликтов, имеющих деловые основания, в женских — эмоциональных. В решении конфликтов мужчины ориентируются на выяснение задач, возникших ситуаций, а женщины же ориентируются на нормы поведения и следование принятым в обществе стандартам.

Конфликты между женщинами разрешить крайне сложно ввиду часто скрываемых мотивов, один из которых, весьма распространенный, основан на сильной внутренней состязательности у женщин, ревности к чужим успехам и вниманию со стороны окружающих [5, с. 116].

В исследованиях Е.А. Тарасовой показано, что поведение мужчин в конфликтах во многом зависит от пола оппонента и в конфликтах с представителями своего пола они проявляют высокую уверенность и целеустремленность. Для женщин пол оппонента не является значимым фактором поведения, в конфликтах для них характерно стремление усилить свои ресурсы всеми возможными способами, преимущественно за счет увеличения сторонников. В конфликте с мужчиной женщина отличается большей проницательностью и точностью оценочных суждений, у нее обычно выше рефлексия поведения [34].

Согласно А.А. Чехалиной, стратегия профессионализации женщины направлена на преодоление противоречия между гендерной и половой ролью [36, с. 191]. Профессиональная роль для женщины носит второстепенный характер в ценностной картине мира и подчинена гендерной.

Постоянное соотнесение стратегий профессионализации с гендерной ролью создает условия для напряжения личности, роста неудовлетворенности, а также ограничивает женщину в самореализации: профессиональные цели либо отсутствуют, либо постоянно отодвигаются женщинами, либо их достижение переживается как слишком «проблемное» [24].

Для большинства успешных женщин профессиональная и семейная роли являются одинаково значимыми, что часто служит причиной ролевого конфликта «работа — семья» и приводит к дисгармонии в семейных отношениях. Особенно остро этот конфликт выражен у молодых женщин, которые пытаются совместить карьеру с созданием и сохранением семьи, испытывая при этом значительное «ролевое напряжение». Построение карьеры часто сопровождается у женщин негативными эмоциональными переживаниями, связанными с ощущением давления со стороны семьи или руководства, чувством вины за недостаточное внимание к своим близким, особенно детям, проблемой выбора «ребенок — карьера», ощущением собственной «неженственности», что может отрицательно сказаться на их психическом состоянии [36].

А.Е. Чирикова, проводя сравнительную характеристику деловых и личных качеств российских мужчин и женщин, отмечает, что у женщин «Умение действовать в ситуации конфликта и угрозы риска» по значимости стоит на третьем месте, а у мужчин на шестом. При этом на первом месте у женщин стоит «Умение идти на компромисс, гибко вести переговоры, учитывая позиции других сторон», а у мужчин на первом месте — «Готовность к изменениям, нововведениям», на втором — «Умение при необходимости навязывать свою позицию»; показатель «Умение идти на компромисс и гибко вести переговоры» у мужчин вообще не значится [37].

Различия проявляются и в сферах, которые мужчины и женщины считают наиболее конфликтными. Так, в исследовании Н.В. Гришиной женщины были склонны считать свои отношения с коллегами более конфликтными в тех аспектах, которые касались их личных потребностей (зарплата, распределение премий, время отпусков, сменность работы и т.д.), тогда как мужчины отмечают повышенную конфликтогенность организационных проблем (распределение обязанностей, производственные трудности и др.). Частоту конфликтов с руководителем мужчины оценивали как более высокую, связывая при этом причины возможных конфликтов с нарушением должностных инструкций (например, с необходимостью выполнения функций, не входящих в прямые обязанности), производственными трудностями, условиями труда и перспективами роста [9, с. 123].

Игли и Джонсон [38, c. 233–256] выявили, что стиль руководства у женщин часто оказывается более демократичным или ориентированным на партнерские отношения, тогда как мужчины более авторитарны и директивны. Соответственно, руководители-женщины чаще вовлекают своих подчиненных в принятие решений. Руководители мужчины обычно не поощряют участия подчиненных в принятии решений и любят выполнять задачи так, как это нравится им самим.

Подобное различие может быть обусловлено тем, что у женщин более развиты навыки общения и межличностных отношений, что позволяет им быть более искусными в нахождении компромиссов при совместном принятии решений. Другое возможное объяснение заключается в том, что женщины-руководители часто сталкиваются с отрицательными установками по отношению к женской компетентности и их статусу менеджеров, поэтому партнерский стиль лидерства позволяет им получить признание со стороны других, а совместное принятие решения укрепляет их уверенность в себе.

Считается также, что в кризисных ситуациях женщина может выйти на первый план и стать лидером, защищая своих детей и свою семью. Чтобы близкие не почувствовали серьезных лишений в периоды экономических кризисов, женщина пойдет на снижение своего должностного статуса, но сохранит работу, не испытывая проблем с самооценкой. Напротив, мужчина, уволившийся по какой-либо причине, может месяцами оставаться без работы, но не пойдет на снижение должностного положения и заработной платы, поскольку для него это напрямую связано со снижением самооценки [30, с. 77].

Психологические различия между мужчинами и женщинами обуславливают специфику конфликтов между ними. Как считают А. Пиз и Б. Пиз: «Женщины критикуют мужчин за то, что они бесчувственны, невнимательны, не умеют слушать, не проявляют теплоты, недостаточно сильно любят, предпочитают в постели заниматься сексом, а не любовью и оставляют поднятой крышку унитаза. Мужчины критикуют женщин за то, что они плохо водят машину, не умеют разобраться в дорожной карте и пытаются прочесть ее в перевернутом виде, за отсутствие чувства направления, за болтливость и неумение отделить главное от второстепенного в рассказе, за то, что редко просят заняться сексом, и за постоянно опущенную крышку унитаза. Когда раздается телефонный звонок, мужчина требует, чтобы приглушили музыку, выключили телевизор и помолчали, пока он разговаривает по телефону. Женщина беседует, не обращает внимания на шум.

Женщина может говорить по телефону одновременно с готовкой блюда по новому рецепту, поглядывая при этом в телевизор. Она может вести машину, накладывая косметику, и слушать радио одновременно, не переставая при этом говорить по мобильному телефону. Если же заговорить с мужчиной во время бритья, вырастает вероятность того, что он порежется» [28].

Гендерные различия формировались на протяжении тысячелетий. Сейчас обычное их проявление в поведении уже не является намеренным и осознаваемым, хотя во многом они утратили возможность проявления своего первоначального предназначения, продолжая сохраняться в поведении. Осознание и понимание гендерных различий позволит людям стать более адаптивными в жизни и гармоничными в отношениях.

**КОММУНИКАТИВНЫЙ КОНТЕКСТ**

Понятие «коммуникация» традиционно рассматривается в курсе социальной психологии.

В структуре общения, наряду с перцептивной и интерактивной сторонами, принято выделять коммуникативную сторону, выражающуюся в обмене информацией между субъектами общения [1]. При этом «коммуникация», в частности, определяется как «передача того или иного содержания от одного сознания (индивидуального или коллективного) к другому посредством знаков» [32, с. 156].

В характеристике коммуникативной стороны общения исследуются:

\_ структура коммуникативного акта;

\_ средства коммуникации (вербальные и невербальные);

\_ барьеры коммуникации.

Среди социально значимых качеств личности принято также различать коммуникативные способности и коммуникативные склонности.

В последние годы значительное внимание уделяется коммуникативной компетентности личности, понимаемой как «совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения» [27], как «ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными (речевыми и неречевыми) средствами социального поведения» [11], как «совокупность коммуникативных способностей, коммуникативных умений и коммуникативных знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения» [33].

Возникновение и характер протекания конфликта нередко связывается с используемыми собеседниками словами и выражениями. Обычные способы поведения в конфликте заключаются либо в высказывании прямых негативных оценок, либо в жалобах, либо в отстраненнорациональной интерпретации поведения партнера. Излишнее сочувствие тоже может провоцировать конфликт.

В качестве основных слов-конфликтогенов в деловом общении называются такие как:

\_ слова, выражающие недоверие («вы меня обманываете», «я вам не верю», «вы не разбираетесь»);

\_ слова-оскорбления;

\_ слова-угрозы;

\_ слова-насмешки;

\_ слова-сравнения;

\_ слова, выражающие отрицательное отношение («я тебя ненавижу»);

\_ слова-долженствования («вы обязаны», «ты должен»);

\_ слова-обвинения («вы все испортили»);

\_ слова, выражающие категоричность («всегда», «никогда», «все», «никто») [26, с. 105].

Воспринимая перечисленные слова на свой счет, собеседник вступает в борьбу и включает весь арсенал оборонительных и оправдательных средств. Подобное поведение можно объяснить тем, что человек более чувствителен к словам других, нежели к собственным.

Человеческий язык многообразен: для обозначения одного и того же явления в нем существуют слова-синонимы, носящие противоположную эмоциональную окраску. Например, синонимом слову «жадный» (негативная характеристика) является слово «экономный» (позитивная характеристика).

Как отмечает Д. Майерс, любой язык предлагает нам для описания одного и того же и «словамурлыки», и «слова-рычалки». «Как мы назовем того, кто ведет партизанские военные действия — «террористом» или «борцом за свободу», — будет зависеть от нашей точки зрения на причину. <…> Когда «они» превозносят свою страну и народ — это национализм; когда то же самое делаем «мы», это называется патриотизмом» [19, с. 37].

Особенности общения участников конфликта друг с другом могут выступать диагностическим фактором, отражающим характер протекания конфликта. Симптомами, указывающими на избегание конфликта, являются:

\_ снижение включенности в решение проблемы («Почему мы должны об этом заботиться?»);

\_ быстрое принятие внушаемых решений;

\_ отказ участников от анализа противоречивых аспектов проблемы;

\_ «выпадание» участников из взаимодействия;

\_ нахождение в центре внимания дискуссии безопасных аспектов темы;

\_ незначительный обмен информацией;

\_ умолкание ранее активных участников и др.

Симптомами эскалации конфликта являются:

\_ длительное обсуждение проблемы;

\_ чрезмерное подчеркивание последствий недостижения согласия;

\_ использование угроз для защиты своей позиции;

\_ возрастание напряжения и враждебности в группе;

\_ использование аргументов против личности и др. [16, с. 89].

Исследователями предлагаются различные приемы и способы построения высказываний, способные улучшить межличностную коммуникацию, предотвратить и/или сгладить конфликты.

В частности, к ним можно отнести развитие ассертивной коммуникации.

Ассертивностью называют способность человека отстаивать свои права, принимая во внимание права других. Ассертивность следует отличать от пассивности и агрессивности. В. Капони и Т. Новак предлагают следующую характеристику ассертивности [14].

1. Человек, ведущий себя пассивно, не умеет четко заявлять о своих желаниях и потребностях. В его действиях чувствуется неуверенность, он мучается от того, что не может должным образом применить свои способности. Достаточно малой критики в его сторону, и он начинает извиняться, объяснять, оправдываться, хотя не всегда удовлетворение желаний другой стороны или отказ от каких-либо личных целей является проявлением пассивности. Человек может решить, что конкретное дело не стоит тех усилий, которых оно от него требует. Он также может проявить великодушие по отношению к другим людям и в дальнейшем не изводить себя мыслями по поводу того, что должен был поступить не так, а иначе.

2. Человек, ведущий себя агрессивно, добивается своего в ущерб другому. Он не учитывает справедливые требования окружающих, недооценивает и разрушает доверие к себе. Нередко он достигает желаемого, однако тем самым настраивает против себя людей, которые при случае могут отплатить ему той же монетой. Агрессивный человек может достичь лишь временного избавления от напряжения: ему становится легче, хотя проблема зачастую остается нерешенной.

3. Человек, ведущий себя ассертивно, способен четко и ясно сформулировать, о чем идет речь, как он видит ситуацию, что о ней думает, как ее переживает и что хочет получить в итоге.

Такого индивида отличает позитивное отношение к другим людям и адекватная самооценка, он достаточно уверен в себе, умеет слушать других и идти на компромисс, способен изменить свою точку зрения, если будет согласен с аргументами оппонента. Считая других людей порядочными, ассертивный человек не стесняется попросить их об одолжении и сам тоже готов оказать любезность, он создает вокруг себя благоприятную атмосферу, его речь выразительна, а взгляд открыт для коммуникации. Как правило, такой человек не настраивает себя на определенный результат, а если ему что-либо не удается, то он не винит в своей неудаче окружающих. Для ассертивного поведения характерно спокойствие, расслабленность, отсутствие напряженности.

Важным коммуникативным умением, которое помогает донести до собеседника чувства без угрозы в его адрес и оценки его поведения, является использование «я-высказываний (посланий)»1. При использовании «я-послания» человек может прямо сообщить другому, что чувствует себя задетым и оскорбленным или испытывает неприятные ощущения.

Поскольку этот метод не нацелен на обвинение или дискредитацию другого, то вероятность того, что оппонент выслушает претензии и нормально ответит на них, будет весьма высока. Противоположным «я-высказыванию» является «ты-высказывание» («вы-высказывание»): например, можно сказать «Ты лжешь», а можно — «Я тебе не верю», «Я чувствую себя обманутым»; можно сказать: «Ты грубишь мне», а можно — «Я очень огорчен тем, как ты со мной разговариваешь».

Когда человек переживает отрицательные чувства, он склонен обвинять окружающих или сваливать все на обстоятельства, говоря, например: «Ты никогда не делаешь то, что нужно». Использование метода «ты-высказывание» приводит к тому, что визави воспринимает слова как обвинение и ощущает обиду, раздражение, гнев и другие негативные эмоции. Услышав один раз «ты-высказывание», человек закрывается, старается уйти от разговора, перестает вникать в его суть.

Чтобы овладеть техникой «я-высказывания», важно уметь осознавать происходящее в настоящем времени. Исследователи рассматривают три различных типа осознавания:

\_ осознавание мыслей — это размышления, анализ, мнения, суждения, т.е. все то, что есть в нашем сознании;

\_ чувственное осознавание — это фиксация любой информации, поступающей извне через органы чувств: обоняние, осязание, зрение, слух, вкус;

\_ телесное осознавание — это внимание ко всем внутренним ощущениям, идущим от мышц и внутренних органов.

Метод «я-высказывание» включает в себя не только название чувств, но и указание на те условия и причины, которые вызвали их. Построение «я-высказывания» включает в себя следующие этапы:

\_ описание ситуации, которая вызывает напряжение («Когда я вижу, что вы…», «Когда это происходит…», «Когда я сталкиваюсь с тем, что… »);

\_ точное определение своего чувства в этой ситуации («Я чувствую…», «Я не знаю, как мне реагировать…», У меня возникла проблема…», «Я в шоке…»);

\_ формулировка причин, объяснение этого чувства («Потому что…»);

\_ высказывание пожеланий («Я бы хотел…», «Я был бы вам признателен…», «Я бы предпочел…»).

Сравним два высказывания. *Первое*: «Вы никогда не делаете того, чего я хочу. Вы всегда поступаете по своему усмотрению». *Второе*: «*Когда вы* принимаете решение за нас обоих, не спрашивая моего согласия, *я чувствую обиду*, и мне кажется, *что вас* не интересует моя точка зрения.

*Мне бы хотелось*, чтобы мы совместно обсуждали эти вопросы и при их решении учитывали желания обоих».

Второе высказывание кажется более громоздким по конструкции, но с психологической точки зрения оно более эффективное, поскольку «вы-сообщения» в своей основе деструктивны и способствуют разрушению контакта, тогда как «я-сообщения» — конструктивны и направлены на сохранение и укрепление контакта.

Свободное и осознанное высказывание своих чувств не может обидеть или вызвать агрессию у собеседника, поэтому напряжение ситуации быстро проходит.

Таким образом, одно и то же высказывание может восприниматься по-разному в зависимости от того, в каком вербальном, невербальном, ситуативном контексте оно произнесено, и осознавание данных контекстов во многом определяет эффективность взаимоотношений и возможность управления ими.

Рассмотрение сути конфликта через призму кросс-культурного контекста позволяет выделять сотрудничающие, соперничающие и индивидуалистические культуры, которые накладывают отпечаток на их взаимоотношения друг с другом и являются причиной неудовлетворенности отношениями. Формы разрешения конфликтов, принятые в одних культурных группах, могут оказаться малопонятными и даже несправедливыми с точки зрения представителей других групп.

Разрешение кросс-культурных конфликтов в ходе тесного взаимодействия этносов предполагает получение информации, опровергающей предвзятые представления друг о друге, более широкое, масштабное знакомство друг с другом, отсутствие негативного подчеркивания национальности в СМИ и др.

Рассматривая конфликтологическую культуру через призму пространственно-временн*о*го контекста, в котором конфликты протекают, нужно учитывать, что чем шире пространственные границы мировосприятия человека, тем реже он испытывает стресс и менее склонен к конфликтам.

Выбор стратегии управления / разрешения конфликта зависит и от того, о каком временн*о*м параметре протекания конфликта идет речь — прошедшем, настоящем или будущем. Для работы с уже завершившимся конфликтом используются психотерапевтические стратегии, а работа с актуальным конфликтом реализуется в ходе посреднической деятельности. Рассмотрение конфликта в континууме от будущего к настоящему осуществляется в процессе конфликтологического образования личности, где наиболее актуальным является расширение временн*ы*х границ мировосприятия, которое обогащает человека опытом многих поколений людей, живущих на земле.

Практически любой конфликт является производным внутреннего психического мира человека и детерминирован дисбалансом и противоречием внутренних составляющих субъекта, находящегося во взаимодействии с внешним миром. Например, в случае низкой самооценки срабатывает эффект самоподтверждающихся пророчеств, когда человек неосознанно ищет или создает конфликтные ситуации, подтверждающие его никчемность. Внутриличностными факторами, влияющими на поведение человека в проблемной ситуации, также выступают установки, убеждения, ценностные ориентации личности. Более сложными свойствами являются «образ другого», конфликтоустойчивость, стрессоустойчивость, толерантность и др. Все они обуславливают селективность восприятия проблемы и соответствующее этому поведение человека в конфликтной ситуации.

Рассмотрение конфликтологической культуры через призму возраста конфликтующих позволяет выделять кризисы возрастного развития, сопровождающиеся внутриличностными конфликтами, и межпоколенческие кризисы, выражающиеся в межличностных конфликтах. Существуют эмпирические доказательства возрастной предрасположенности человека к «проблемности» в тех или иных аспектах взаимодействия с окружающими. Таким образом, для разных возрастных групп конфликтующих приемлемы свои специфические приемы и методы урегулирования и разрешения конфликтов.

Минимальность биологических различий между людьми противоположного пола делает актуальным исследование гендерных различий, проявляющихся в совокупности социальных и культурных норм, которые общество предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола. В конфликтной ситуации мужчины и женщины прибегают к различным тактикам. Конфликты в мужских коллективах отличаются от конфликтов в женских коллективах.

Для профессионализации женщин характерны: преодоление противоречий между гендерной и половой ролью, ролевой конфликт «работа — семья». Психологические различия между мужчинами и женщинами обуславливают специфику конфликтов между ними. Все это необходимо учитывать в управлении конфликтами.

Конфликтное взаимодействие опосредуется вербальной и невербальной коммуникацией субъектов общения. Исследователями рассматриваются следующие коммуникативные феномены, имеющие отношения к конфликтам: коммуникативная компетентность, слова-конфликтогены, ассертивная и агрессивная коммуникация, «я-послания» и др. Особенности коммуникации могут выступать диагностическим фактором характера конфликта, свидетельствуя о его деструктивности или конструктивности. Соответственно, управление конфликтами во многом определяется качеством вербальной коммуникации, коммуникативной культурой личности специалиста.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. — М.: Издательство МГУ, 1988*.*

2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Юнити-Дана, 2004.

3. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. — СПб.: Питер, 2005.

4. Бендас Т.В. Гендерная психология: Учебное пособие. — СПб., 2005.

5. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2004.

6. Вербицкий А.А. Новая образовательная парадигма и контекстное обучение. — М.: Исследовательский центр проблемы качества подготовки специалистов, 1999.

7. Выготский Л.С. Собрание сочинений: В 6 т. Т.1. — М.: Педагогика, 1982.

8. Гарднер Г. Культура, контекст и развитие // Психология и культура / Под ред. Д. Мацумото. — СПб.: Питер, 2003.

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

10. Гостев А.А. Эволюция сознания в разрешении глобальных конфликтов: Очерки по конфликтологии. — М.: ИП РАН, 1993.

11. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. — Л.: ЛГУ, 1985.

12. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. — СПб.: Питер, 2000.

13. Капрара Дж., Сервон Д. Психология личности. — СПб.: Питер, 2003.

14. Капони В., Новак Т. Как сделать все по-своему. — СПб.: Питер, 1995.

15. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций: Учебное пособие / Под ред. проф. А.В. Карпова. — М.; Ярославль: Ремдер, 2003.

16. Латыпов В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон // Иностранная психология. — 1993. — №2. **—** Том 1. — С. 87–92.

17. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. — СПб.: Питер, 2005.

18. Лысихин И.Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. — Вып. 7.— М., 1995. — С. 48.

19. Майерс Д. Социальная психология. — СПб.: Питер, 1997.

20. Маслач К. Практикум по социальной психологии. — СПб.: Питер, 2000. — С. 168–182.

21. Мириманова М.С. Толерантность как проблема воспитания // Развитие личности. — 2002. — №2.

22. Михайлов В.А. Принцип «воронки» или механизм развертывания межэтнического конфликта // Социологические исследования. — 1993. — №5.

23. Морозова Г.Б. Психологическое сопровождение организации и персонала. — СПб.: Речь, 2006.

24. Ожигова Л.Н. Гендерная интерпретация самоактуализации личности в профессии: Автореф. канд. дисс. — Краснодар, 2000.

25. Оссовская М. Рыцарь и буржуа. Исследования по истории морали. — М., 1987.

26. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000.

27. Петровская Л.А. Компетентность в общении. — М.: Издательство МГУ, 1989.

28. Пиз А., Пиз Б. Язык взаимоотношений мужчина — женщина. — М.: ЭКСМО-Пресс, 2001.

29. Психология и культура / Под ред. Д. Мацумото. — СПб.: Питер, 2003.

30. Самоукина Н.В., Туркулец Н.К. Коучинг — ваш партнер в мире бизнеса. — СПб.: Питер, 2004.

31. Светлов В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент. — СПб.: Питер, 2005. — С. 28.

32. Семечкин Н.И. Социальная психология. — СПб.: Питер, 2004.

33. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2004.

34. Тарасова Е.А. Гендерные отличия в конфликтном взаимодействии. — Воронеж, 2002.

35. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. — СПб.: Питер, 2003.

36. Чехалина А.А. Гендерная психология: Учебное пособие. — М.: Ось-89, 2006.

37. Чирикова А.Е. Женщина во главе фирмы. — М.: ИС-РАН,1998

38. Eagly A.H., Johnson B.T. (1990). *Gender and Leadership Style: A Meta-Analysis,* Psychological Bulletin, No. 108(2), pp. 233–256.