



Исмаилова Зухра Карабаевна,
Национальный исследовательский университет
«Ташкентского института инженеров ирригации
и механизации сельского хозяйства», кафедра
Профессиональное образование



Имомов Инъомиддин Абдулхамидович,
Соискатель Ферганского государственного
университета, старший преподаватель кафедры
Общих и точных дисциплин Ташкентского
государственного экономического университета

КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Annotatsiya. Konfliktologiya konfliktlarning oldini olish va ularni bartaraf etish nazariyasi va amaliyotiga bag'ishlangan fan sohasi hisoblanib, uni ijtimoiy va shaxslararo munosabatlar psixogigiyenasi fani deb atash mumkin. Konfliktologiyani bilish har bir madaniyatli odam uchun zarur, chunki u insoniy munosabatlarni uyg'unlashtirishga yordam beradi. Konfliktlar amalda inson faoliyatining barcha sohalarida yuzaga keladi. Bunda hech qanday g'ayritabiiy narsa yo'q.

Kalit so'zlar: konflikt, yechim, usullar, shaxs ichidagi, shaxslararo, eros, tanatos, konfliktidan keyingi vaziyat.

Аннотация. Конфликтология – это область науки, посвященная теории и практике предотвращения и устранения конфликтов, и ее можно назвать наукой о психогигиене социальных и межличностных отношений. Знание конфликтологии необходимо каждому цивилизованному человеку, ведь оно способствует гармонизации человеческих отношений. Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой деятельности. Ничего необычного в этом нет.

Ключевые слова: конфликт, решение, способы, внутриличностный, межличностный, эрос, танатос, послеконфликтная ситуация.

Annotation. Conflictology is a field of science devoted to the theory and practice of preventing and eliminating conflicts, and it can be called the science of the mental hygiene of social and interpersonal relations. Knowledge of conflict management is necessary for every civilized person, because it contributes to the harmonization of human relations. Conflicts arise practically in all spheres of human activity. There is nothing unusual in this.

Keywords: conflict, solution, methods, intrapersonal, interpersonal, eros, thanatos, postconflict situation.

Введение. Как образно заметил американский психолог Б. Вул, жизнь – процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Поскольку каждый конфликт всегда связан с эмоциями, то человек начинает испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессовым ситуациям, нанося тем самым ущерб здоровью. К сожалению,

для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из конфликтных ситуаций¹. А это умение должно быть присуще любому культурному, интеллигентному, уважающему себя человеку, тем более человеку, претендующему на лидерские позиции.

¹ Анохин А. М. Педагогическая среда как условие формирования творческой личности студента педвуза. – Уфа, 1997. – С. 202.

МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ И ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанных с отрицательными эмоциональными переживаниями. Конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п.).

Основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения². Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей. Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами. Интеллектуальные реакции в конфликте развиваются в скоростном режиме.

Виды конфликта. Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны, и их можно классифицировать по различным признакам. В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

1. Так, например, конфликт может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, в которую она входит, между организациями или группами одного, или различного статуса³. Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми

потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки⁴. Специфическими особенностями внутриличностного конфликта являются:

Необычность с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.

Форма протекания и проявления. Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.

Латентность. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью. Согласно Зигмунду Фрейду, человек конфликтен по своей природе. В нем от рождения борются два противоположных инстинкта, определяющих его поведение.

Таковыми инстинктами являются: эрос (сексуальный инстинкт, инстинкт жизни и самосохранения) и танатос (инстинкт смерти, агрессии, деструкции и разрушения)⁵. Внутриличностный конфликт является следствием извечной борьбы между эросом и танатосом. Эта борьба проявляется в амбивалентности человеческих чувств, в их противоречивости.

Наиболее полно и конкретно конфликтная природа человека представлена Фрейдом в его взглядах на структуру личности. Эта структура уже рассматривалась нами в теме «Психология личности». Здесь мы лишь подчеркнем, что основные внутренние противоречия личности

² Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе. — Москва, 1989. — С. 238.

³ Бабурова И.В. Профессиональная подготовка учителя к формированию благоприятного социально-психологического климата. — Смоленск, 1999. — С. 195.

⁴ Бухвалова В.А. Алгоритмы педагогического творчества. — Москва: Просвещение, 1993. — С. 96.

⁵ Байбаева М.Х. Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов. Сборник научных трудов по результатам XXIII международной научно-практической конференции. 2019. — С. 8-10.

складываются между такими личностными структурами как “Оно” и “Сверх-Я”, которые регулирует и разрешает “Я”.

Если Я не смогло разрешить противоречие между Оно и Сверх-Я, то возникают глубокие переживания, характеризующие внутриличностный конфликт. Фрейд в своей теории не только раскрывает причины внутриличностных конфликтов, но и вскрывает механизмы защиты от них⁶.

Основным механизмом такой защиты является сублимация, то есть преобразование сексуальной энергии человека в другие виды его деятельности, в том числе в творчество. Для разрешения внутриличностных конфликтов важно, во-первых, установить факт такого конфликта, во-вторых, определить тип конфликта и его причину; и, в-третьих, применить соответствующий способ разрешения.

При этом следует помнить, что часто для разрешения внутриличностных конфликтов их носители нуждаются в психологической, а иногда и в психотерапевтической помощи. Межличностный конфликт – наиболее распространенная форма конфликта в организациях. Это, как правило, борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, вакантное место, рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый при этом считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-нибудь другой.

Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Такие черты характера, как импульсивность, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др., порождают напряженность в человеческих отношениях, и, в конечном счете, могут привести к конфликтам. Конфликт между личностью и группой возникает, когда член группы отстает от сложившихся в группе норм поведения и труда.

Другой распространенный конфликт этого типа – между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из-за неприятия нравственного облика и характера руководителя. Межгрупповой

конфликт возникает между различными (формальными и неформальными) группами в организации, между высшим и более низкими уровнями управления.

2. Возможны также классификации конфликтов по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу), по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие⁷. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные. Они в среднем составляют 70-80% от всех конфликтов, являются нежелательными для руководителя, так как в них он как бы «связан по рукам и ногам». Дело в том, что в этом случае каждое действие руководителя рассматривается всеми сотрудниками через призму этого конфликта.

3. Существует также классификация по характеру причин, вызвавших конфликт. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается, как указывает Р.Л. Кричевский в книге «Если Вы руководитель...», тремя группами причин, обусловленными:

– трудовым процессом;

– психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т.е. их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, плохой психологической коммуникацией и т.д.;

– личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью и т.д.

4. Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

⁶ Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. – Москва, 1989. – С. 238.

⁷ Байбаева М.Х. Феноменология межличностного конфликта. – Пенза, 2019. – С. 248-252.

Структура конфликта. Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру⁸. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта – цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками. И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

Заключение. Сложность структуры конфликта заключается в том, что, как правило, его элементы разнородны и противоречивы. Так,

например, объектом может выступать выражение претензии сотруднику по поводу невыполнения какой-либо конкретной работы. При этом целью может являться не дисциплинарные мотивы и улучшение качества работы организации, а, предположим, негативная публичная оценка конкретного субъекта труда. Поводом для этого может послужить, не факт невыполненной работы, а, предположим, недоброжелательность или игнорирование каких-либо просьб руководителя. Стадии конфликта.

Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания: 1) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм; 2) переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов; 3) конфликтные действия; 4) снятие или разрешение конфликта; 5) послеконфликтную ситуацию, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).

⁸ Байбаева М.Х. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель». «Школа будущего» научно-методический журнал. – № 4, 2019. – С. 230-236.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. – Москва, 1989. – С. 238.
2. Анохин А.М. Педагогическая среда как условие формирования творческой личности студента педвуза. – Уфа, 1997. – С. 202.
3. Бабурова И.В. Профессиональная подготовка учителя к формированию благоприятного социально-психологического климата. – Смоленск, 1999. – С. 195.
4. Бухвалова В.А. Алгоритмы педагогического творчества. – Москва: Просвещение, 1993. – С. 96.
5. Байбаева М.Х. Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов. Сборник научных трудов по результатам XXIII международной научно-практической конференции. 2019. – С. 8-10.
6. Байбаева М.Х. Феноменология межличностного конфликта. – Пенза, 2019. – С. 248-252.
7. Байбаева М.Х. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель». «Школа будущего» научно-методический журнал. – № 4, 2019. – С. 230-236.