

Социально-психологические условия профилактики конфликтов

Подготовила: Безмен В.Н.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов

- Социально-психологическое содержание конфликта во многом определяет его возникновение и развитие. Поэтому социально-психологические условия профилактики конфликтов представляют большой интерес для конфликтолога.
- Во-первых, они более легко поддаются управленческим воздействиям по сравнению с объективными и организационно-управленческими предпосылками. Во-вторых, они оказывают заметное влияние на конфликт, и поэтому их изменение вызывает существенные перемены в процессе развития социального противоречия.

- Социально-психологические условия профилактики конфликтов следует отличать от социально-психологических способов и приемов предупреждения столкновений людей. Первые связаны с соблюдением основных субъективно-объективных закономерностей социального взаимодействия. Нарушение этих закономерностей приводит к возникновению противоречий, которые могут разрешаться путем конфликтов.
- Социально-психологические способы предупреждения носят более частный характер. В интересах предупреждения возникновения конкретных конфликтов можно использовать различные приемы, которых гораздо больше, чем условий и способов.

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Рассмотрим пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

- **1. Баланс ролей.** Каждый из партнеров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологическому статусу. Если партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Поэтому в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер, и какой роли он ожидает от нас. Если ожидаемое партнером распределение ролей устраивает, то мы играем ту роль, которую от нас ждут. Если не устраивает, то ожидания партнера необходимо бесконечно скорректировать. Психологически наиболее комфортной ролью для человека нередко является роль старшего. Но эта роль потенциально более конфликтна, поскольку она именно чаще всего не устраивает партнера. Он не хочет играть роль младшего. Поэтому, взаимодействуя с сослуживцами, человек должен избегать значительного психологического доминирования над партнерами. Наиболее благоприятным для предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими на равных.

- **Баланс взаимозависимости в решениях и действиях.** Предупреждению конфликтов способствует поддержание при взаимодействии людей и социальных групп этого баланса. Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. Каждый в идеале стремится делать то, что он хочет и когда хочет. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. Поэтому если человек считает свою зависимость от нас большей, чем он может допустить, это может служить причиной конфликтного поведения с его стороны. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу и может спровоцировать конфликт. В ходе общения необходимо чувствовать, какая зависимость партнера от нас не является для него дискомфортной, и поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

- **Баланс взаимных услуг.** В процессе совместной деятельности люди оказывают один другому помимо нормативной помощи личные услуги. К ним относятся подмена другого на работе, бескорыстная личная помощь в выполнении срочного задания, доставание какого-то предмета и др. Анализ конфликтов показывает, что мы неосознанно или осознанно фиксируем услуги, которые оказали мы, и те, которые оказали нам. Нарушение баланса взаимных услуг при взаимодействии диады людей чревато напряженностью в их отношениях и возможным конфликтом.
- **Баланс ущерба.** Если человеку нанесен существенный ущерб, он испытывает желание причинить ответный ущерб тем, по чьей вине пострадал. Другими словами, человеку свойственно чувство мести. Это в целом деструктивное чувство. Его сила и степень реализации в поведении ограничиваются мировоззрением, воспитанием, социальными традициями и страхом наказания. Поэтому важным социально-психологическим условием профилактики конфликтов является ненанесение ущерба окружающим. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного или межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта.

- **Баланс самооценки и внешней оценки.** В процессе социального взаимодействия люди постоянно оценивают один другого. Человеку свойственна самооценка своего поведения и результатов деятельности. Наиболее интенсивно процесс взаимооценки идет в диаде «начальник — подчиненный». Анализ межличностных конфликтов показывает, что, оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности и то, что ему **удалось сделать** в результате работы. При оценке же подчиненного начальником последний чаще оценивает его по тому, что подчиненному **не удалось сделать** по сравнению с идеалом, нормативными документами, требованиями к деятельности и ее целью. Такой подход характерен не только для руководителей, но и вообще для оценки человеком других людей.

- Говоря о балансах ролей, взаимозависимости в решениях и действиях, услуг, ущерба самооценки и внешней оценки как предпосылках предупреждения конфликтов, необходимо отметить важную особенность. Речь идет чисто о субъективно оцениваемом балансе. Потенциальной причиной конфликта может быть субъективно оцениваемое нарушение баланса, которое превосходит опять таки субъективно оцениваемую оппонентами допустимую величину.

Психологические факторы нормализации стресса

- **Психологический стресс** — это реакция человека на трудную для него ситуацию. Трудность — понятие субъективное. Ситуация, трудная сейчас, может стать обычной через минуту, достаточно изменить ее оценку, уровень притязаний, отношение к ней. Наполеоновские планы — для наполеоновских же возможностей. Сократив планы, можно сразу уменьшить стресс. Люди часто сами создают себе трудности.
- Основным в жизни должно быть соревнование с самим собой, а не с окружающими. Соревнование с окружающими гораздо чаще вызывает стресс, чем соревнование с самим собой. Мы не знаем возможностей окружающих, а они могут быть гораздо выше наших.

- Понимание относительности любых оценок событий, происходящих в жизни, уменьшает стресс от неудач. Супер-ответственность часто приводит к внутриличностным конфликтам и стрессу. В каждой победе коренятся зачатки будущего поражения, в каждом поражении есть зачатки будущих побед. Нет ничего абсолютно плохого и хорошего. «Все будет так, как надо, даже если будет по-другому». Тот, кто полагает, что практически полностью определяет свою жизнь сам, независимо от внешних обстоятельств, гораздо чаще испытывает стресс.
- Уменьшение количества и ответственности принимаемых решений, сокращение числа сфер жизни и деятельности, в которых мы проявляем активность, неизбежно приводит к снижению информационного стресса.

- Уменьшение уровня притязаний неизбежно снижает вероятность возникновения стресса и наоборот. Если человек легко достигает успеха в одной или в нескольких сферах, то он может ставить высокие задачи и дальше и относительно легко решать их. Если же человек часто попадает в стресс, то ему надо оценить уровень своих притязаний и имеющиеся возможности по достижению поставленных целей.
- Если мы не можем изменить ситуацию, то необходимо изменить свое восприятие ее. В философском смысле жизнь не хороша и не плоха. Она объективна. Оценки ставит наше восприятие ее.

- Жить по совести — это значит реже попадать в стресс, так как в этом случае оценки нас теми, кто живет не по совести, можно просто не брать в расчет. Во-первых, надо постоянно заниматься самосовершенствованием. Необходимо добросовестно исполнять свои должностные обязанности и не наносить ущерба окружающим, быть порядочным и культурным человеком. Во-вторых, желательно постепенно, хоть это и трудно, уменьшать свою зависимость от внешних оценок, избавляться от потребности во внешнем одобрении. Ориентироваться в основном на внутреннюю оценку своих поступков.
- Важно помнить, что на Земле сейчас живут миллионы людей, которые, попав в наше положение, посчитали бы себя на вершине счастья.

Расширение границ мировосприятия

- **1. Чем шире пространственные границы мировосприятия**, тем реже человек испытывает стрессы и идет на конфликты (город, район, Россия, Земля, Галактика).
- **2. Расширить временные границы мировосприятия** необходимо не только путем знания прошлого, но и прогнозированием будущего. Если человек живет в границах сегодняшнего дня, то у него одна частота и интенсивность стресса и конфликтов. Если граница его мировоззрения — 5 млрд. лет прошлого и 200 лет будущего, то и стресс, и конфликты у него другие.

- **3. Вероятностные границы мировосприятия** определяются масштабами разнообразия явлений, процессов, событий, с которыми, как предполагает человек, он может столкнуться в своей жизни. Чем шире вероятностные границы мировосприятия, чем больше он видел, знает, допускает, тем реже он попадает в стресс, т.к. оказывается психологически готов практически к любому варианту развития событий. Чем уже — тем чаще он сталкивается с неожиданностями, а это всегда стресс. Произойти может абсолютно все, даже то, что трудно предвидеть.
- **4. Содержательные границы мировосприятия** определяются глубиной его проникновения в суть вещей. Этот фактор начисто опровергает обывательскую поговорку «меньше знаешь — крепче спишь». На самом деле глубина понимания человеком того, что происходит с ним, с его семьей, экономикой, нацией, страной, человечеством оказывает существенное влияние на стресс и конфликты. Взять хотя бы точку зрения академика П.А. Капицы на то, что происходит с Россией и миром, с людьми, человечеством, и какова причина того, что мир «сходит с ума». Это очень интересная точка зрения. Она сразу дает глубокое понимание мировых процессов, приобщает человека к остальному миру, к остальному человечеству, от которого он зачастую становится все больше и больше отделенным.