

## ПСИХОЛОГИЯ

*Вострикова Татьяна Петровна*

канд. психол. наук, доцент

Самарский государственный университет

г. Самара, Самарская область

### ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ КОНФЛИКТОВ

*Аннотация:* в статье рассматриваются причины возникновения конфликтов и способы их разрешения. Раскрывается природа конфликта, описываются его виды, и возможные причины возникновения конфликтных ситуаций. По мнению автора, главной причиной большинства конфликтных ситуаций является возникновение коммуникативных барьеров, влекущие за собой разделение мнений, взглядов на определенные события, двойное толкование явления или события, различия в стратегиях поведения людей.

*Ключевые слова:* конфликт, конфликтология, коммуникативный конфликт, межличностный конфликт, коммуникация, коммуникативные барьеры.

Столкновение или серьезное разногласие, либо спор, таково определение конфликта в современном словаре русского языка С.И. Ожегова. Однако к исследованию данного социального явления и причин его порождающих обращаются многие представители различных областей научного знания.

Именно в контексте категорий «противоречий» и «борьбы» раскрывали сущность конфликта философы.

Исследования проблематики конфликтов в социологии начались со второй половины XIX века. В работах Р. Дарендорфа, Г. Ратценхофера, А. Смолла и других конфликт определяется как борьба, которая является всего лишь одной из форм социального взаимодействия. В отечественной социологии А.Г. Здравомыслов, обосновывая социологию конфликта, трактует его как столкновение интересов различных групп, сообществ людей и отдельных индивидуумов.

Психологическая традиция представлена интрапсихической интерпретацией конфликтов (З. Фрейд), бихевиористским (Дж. Доллард, Л. Дуб, М. Дойч) и когнитивным подходом (К. Левин). Так З. Фрейд утверждал, что конфликт - это явление, которое сопровождает человека на протяжении всей его жизни. Нравственные и социальные ограничения вынуждают человека отказываться или откладывать удовлетворение личных потребностей, что приводит к формированию внутреннего конфликта.

Изучение конфликта в сфере трудовых отношений впервые позволило в качестве проблемы возникновения конфликта рассматривать связи (коммуникацию) в организационной системе (Г. Саймон). Было установлено, что в процессе установления связи возникают затруднения, помехи, и даже блокировка информации, что может являться причиной конфликта.

Открытию способов преодоления (разрешение, управление) этой проблемы способствовала также теория организации (Ф. Тейлор, А. Файоль). Преодоление конфликта Ф. Тейлор видел в рационализации деятельности, как исполнителей, так и управленцев и в создании «справедливой системы оплаты труда». Возможность разрешения конфликта в сфере трудовых отношений А. Файоль сводил к реализации принципов централизации управления (единоначалие, единство командования, подавление групповых интересов, скалярный принцип, иерархия).

Поскольку последствия конфликтов носят чаще всего деструктивный характер, а люди имеют дело с реальными и целостными конфликтами, а не отдельными психологическими, правовыми, философскими, социологическими и другими их аспектами, то возникла потребность связать в систему все исследования конфликта в рамках самостоятельной науки – конфликтологии.

Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, по мнению А.Я. Анцупова и С.В. Баклановского, в первую очередь должна интересоваться конфликтами с участием человека (внутриличностные и социальные). Авторы полагают, что именно социальные конфликты являются главным объектом конфликтологии, а межличностные – их ядром [1].

Межличностный конфликт, по мнению В.П. Ратникова отражает качество взаимодействия между людьми и выражается в противоборстве сторон ради достижения собственных целей и интересов.

Существует значительное количество классификаций межличностных конфликтов по разным основаниям (Л.Н. Цой, А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).

Они включают тип конфликта, именуемый коммуникативным, то есть коммуникация здесь рассматривается как источник конфликта.

В одних исследованиях коммуникативный конфликт есть результат речевого противостояния, следствие существования специфических преград (барьеров понимания, установок первого впечатления и т. д.). Понимание содержания коммуникации (связи) и её компонентов, полагают В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша и другие исследователи межличностной коммуникации способно привести к обнаружению сбоев, барьеров, трудностей и преград на пути её передачи и соответственно причин их возникновения [2].

Коммуникация, полагают А.Г. Большаков и М.Ю. Несмелова, может являться источником конфликта по следующим причинам: 1) различие, мнений, взглядов, оценки событий; 2) двойное толкование явления или события; 3) различия в стратегиях поведения людей.

Исследователи выделяют различные группы барьеров в коммуникации (лингвистические, социокультурных различий, барьеры отношений), наиболее важные рассмотрены в работе М.С. Миримановой. К лингвистическим барьерам можно отнести следующие:

1) языковой – проявляется, если в структуру общения вплетены различные языки и диалекты, а возможность выхода на единый язык общения отсутствует, он осознается как реакция на оппонента;

2) грамматический – проявляется в случае нарушения грамматических конструкций, что может демонстрировать низкий уровень образования и наряду с непониманием вызывать насмешки;

3) фонетический – возможен прежде всего при наличии дефектов речи, служит значительным препятствием для понимания сказанного, что особенно значимо в профессиональном общении;

4) семантический – связан с трудностями правильного восприятия смыслового содержания, которое вкладывает в сказанное партнер по общению (жаргон, сленг);

5) стилистический – несоответствие стиля подачи информации ее содержанию не позволяет партнеру правильно оценить ее и приводит к конфликту;

6) логический – неприятие логики и аргументов оппонента, противоречие привычной манере доказательств и т. п.

Барьером на пути общения могут стать социокультурные различия. Манера подачи информации, ее содержательные и другие характеристики определяются во многом системой норм, традиций, в которых формировалась личность, привычек, которые приобретены в процессе ее развития и др. Оценка полученной информации оппонентом может базироваться на другой социокультурной базе, что в лучшем случае послужит непониманию, в худшем – приведет к возникновению конфликтной ситуации.

Значительное влияние на успешность общения способны оказать барьеры отношений, которые представляют собой защиту от воздействия извне. Эти барьеры можно охарактеризовать как внешние и внутренние в том смысле, что они не пропускают воздействие «внутри» и сохраняют уже сложившуюся систему внутренних взаимосвязей.

Передача информации всегда несет в себе элемент влияния на партнера, оппонента и т. п., а это в свою очередь находится в прямой зависимости от восприятия и ожиданий друг друга. Даже нейтральное сообщение способно тем или иным образом, полностью или частично изменить отношение к событиям, к восприятию ситуации и т. д. Отсутствие барьера означает, что воздействие состоится, а во внутреннем мире получающего информацию будут происходить определенные изменения [3].

К причинам возникновения коммуникативного конфликта, по мнению Е.А. Замедленной, можно отнести факторы, способствующие возникновению напряжения в разговоре: деструктивный стиль спора; техники коммуникации, способствующие возникновению конфликта; барьеры коммуникации, препятствующие взаимопониманию, незнание основных каналов получения информации и неумение определять способ усвоения информации друг другом.

Потенциальной причиной конфликтов могут выступать потери и искажения информации. Недостаток времени отведенного на процесс общения, ведет к сокращению вербального контакта, таким образом, теряется существенное количество информации. Насыщенная профессиональная жизнь человека, отнимает много времени на деятельность, и мало оставляет общению. Это затрудняет понимание людьми друг друга.

Еще одна причина связана с особенностями сознания человека (коммуникатора). В психике человека на бессознательном и подсознательном уровне содержится значительное количество существенной информации. Однако многое из того, что человек может выразить словами, он либо не считает нужным говорить, либо думает, что вслух высказывать это не принято, либо она характеризует его самого с негативной стороны, либо информации оценивается как незначимая для данного разговора, но это не означает, что она на самом деле незначима для собеседника.

Следующая причина касается человека слушающего (реципиента), который часть словесной информации не усваивает потому, что просто ее не слышит, так как отвлекается, думает о своих проблемах и т. д.

Не все, что говорит один человек, бывает сразу понятно другому. Информация теряется из-за того, что собеседник не успевает сразу понять все то, о чем идет речь. Вот почему устная речь должна быть более простой и понятной по сравнению с речью письменной.

На основании одной и той же информации участниками коммуникации могут быть сделаны не только разные, но и противоположные выводы о позициях

собеседника. Такое расхождение может перерасти в конфликт, причины которого будут иметь информационный характер.

Не только плохая передача информации, считает В.И. Курбатов, может стать причиной возникновения коммуникативных конфликтов. К источникам возникновения напряженности можно отнести когнитивные процессы (отсутствие взаимопонимания, противоположные интересы), а также эмоциональную составляющую (чувство обиды, вины, зависть, месть, низкую культуру общения; поведение «трудных собеседников»).

Таким образом, можно заключить, что общение часто становится причиной возникновения различного рода конфликтных ситуаций, способных стать психологическим препятствием в процессе передачи информации.

Сбои, помехи и барьеры в межличностной коммуникации способны спровоцировать конфликт, который рассматривают как качественную характеристику взаимодействия между людьми, выражающуюся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей.

Коммуникация может являться источником конфликта по следующим причинам: 1) расхождение во мнениях, взглядах, оценке событий; 2) двоякое толкование события; 3) различия в поведении людей; 4) незнание каналов получения информации; 5) применение коммуникативных техник, ведущих к возникновению конфликта; 6) наличие коммуникационных барьеров.

Коммуникативный конфликт есть результат речевого противостояния, являющийся следствием барьеров понимания, установки, социокультурного различия и отношений.

### ***Список литературы***

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005.
2. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
3. Мириманова М.С. Конфликтология. – М.: Издательский центр «Академия», 2003.