

Источники и причины возникновения конфликтов

Важным моментом в изучении проблемы конфликтов и их природы является выявление их причин. Анализ социологических и социально-психологических исследований позволяет выделить следующие основные *причины конфликтов*:

- --- *социально-экономические* - конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально-экономических противоречий;
- --- *социально-психологические* - потребности, мотивы, цели деятельности и поведения различных людей;
- --- *социально-демографические* - различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом, принадлежностью к различным национальным образованиям.

Конфликт в отличие от спора имеет более обостренное, часто до предела обостренное противоречие. Поскольку в дальнейшем нас в большей степени будут интересовать межличностные и социально-психологические конфликты, то следует обратить внимание на личностные источники (причины), их порождающие. *Источниками конфликтных ситуаций* являются обостренные противоречия, несовпадение точек зрения, целей, подходов, видения способов решения производственных задач, которые так или иначе затрагивают личные интересы, включая и руководителя. Большинство преподавателей, руководителей, к сожалению, не владеет глубокими знаниями о сущности и причинах конфликтных ситуаций, приемами и способами их конструктивного разрешения.

Источником (причиной) возникновения любого конфликта являются противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

- - целей, интересов, позиций;
- - мнений, взглядов, убеждений;
- - личностных качеств;
- - межличностных отношений;
- - знаний, умений, способностей;
- - функций управления;
- - средств, методов деятельности;
- - мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;
- - понимания, интерпретации информации;
- - оценок и самооценок.

Проанализируем более подробно, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликта. Обобщение результатов исследований психологов, социологов и педагогов, наблюдения и жизненный опыт показывают, что к таким качествам и особенностям могут быть отнесены следующие:

- --- стремление во что бы то ни стало доминировать, быть первым, сказать свое последнее слово;
- --- быть настолько "принципиальным", что это подталкивает к враждебным действиям и поступкам;
- --- излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях, как известно, также не всем нравится;
- --- критика, особенно критика необоснованная, недостаточно аргументированная не только раздражает, а часто просто порождает конфликт;
- --- плохое настроение, если оно к тому же периодически повторяется, часто бывает благодатной почвой для конфликта;
- --- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в жизни коллектива, которые стали тормозом в его развитии, с неизбежностью приводят к конфликту;
- --- стремление сказать правду в глаза, бесцеремонное вмешательство в личную жизнь также создает сложную, порой драматическую ситуацию;
- --- стремление к независимости - хорошее качество, но до определенных пределов. Если стремление к независимости перерастает в стремление делать "все, что хочу" и сталкивается с желаниями и мнениями других, то это грозит неминуемым конфликтом;
- --- излишняя настойчивость; быть настойчивым, как известно, особенно в условиях конкуренции, очень важно, но если настойчивость граничит с навязчивостью, то это уже раздражает;
- --- несправедливая оценка поступков и действий других, умаление роли и значимости другого человека имеет, как правило, негативную реакцию;
- --- неадекватная оценка своих возможностей и способностей, особенно их переоценка, не всегда, но также приводит к конфликтным ситуациям;
- --- инициатива, особенно творческая, - это хорошо, но когда человек проявляет инициативу там, где его, как говорится, не просят, то это создает напряженную и даже конфликтную ситуацию.

Источниками (причинами) возникновения конфликтных ситуаций могут быть не только личностные качества. Поведение и деятельность специалиста (сотрудника, работника) могут иногда способствовать возникновению конфликтных ситуаций.

Устранение личностных недостатков - основная цель самосовершенствования личности (самообразования, самовоспитания и саморазвития). Конечно, не все личностные недостатки поддаются устранению за короткое время, однако само осознание свойств характера, порождающих трудности в поведении и деятельности, может служить показателем работы над собой. Об этом свидетельствует и своевременность действий, направленных на разрядку конфликтных ситуаций или приоста-

новку реализации неудачных решений, предпринятых работником самостоятельно или по чьему-либо совету.

Конфликтная ситуация может складываться объективно, помимо воли и желания будущих противоборствующих сторон (сокращение штатов в трудовом коллективе), а может быть создана или намеренно спровоцирована одной или обеими сторонами. Но каждая ситуация определяется действительными событиями и ее субъективное значение зависит от того, какое объяснение дает этим событиям каждая сторона, в соответствии с которыми она и начинает действовать в ходе развития конфликта. Какие же исходы конфликтных ситуаций могут быть?