

Человек, как космобиопсихосоциальное существо, самый активный из всех живых существ в области взаимодействия, потому что он достаточно глубоко осознает природу и сущность взаимодействия, ее цели и результаты (в некоторых случаях). Взаимодействие является определяющим фактором того, что человек является существом социальным, и что без взаимодействия с обществом или другим человеком, человек не сможет реализовать себя и свои возможности. И сущность взаимодействия заключается в самореализации и самоактуализации человека в социальной среде обитания, и именно взаимодействие является важным способом социализации человека и имеет большое значение для его существования в целом. Взаимодействие человека с обществом может осуществляться в трех основных формах: конформизм, конфликт, сотрудничество.

Взаимодействие - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

За последние 20-25 лет изучение проблемы взаимодействия (общения) стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке, и особенно в социальной психологии. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, отчетливо определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия. Из предмета исследования общение одновременно превратилось и в способ, принцип изучения вначале познавательных процессов, а затем и личности человека в целом.

Актуальность выбранной темы объясняется тем, что в современных социальных условиях, когда на смену привычным формам жизни приходят новые рыночные отношения, интерес к проблемам взаимодействия еще больше обострился. Вне общения просто немыслимо человеческое общество. Общение выступает в нем как способ интеграции людей и вместе с тем, как способ их развития. Именно отсюда и вытекают проблемы общения как способы взаимодействия и самопознания. В ряду разных научных дисциплин, способных решить эти задачи первостепенное место отводится социальной психологии.

Процесс взаимодействия людей достаточно сложное социальное явление, поэтому необходимо более детально рассмотреть его структуру.

Целью выполнения данной работы является теоретическое рассмотрение проблемы взаимодействия людей в социальной психологии..

Предметом является - проблемы взаимодействия в социальной психологии

Задачи ставим следующие:

1. Изучить разработанность проблемы в психологической литературе.
2. Детально проанализировать описание проблем общения в теоретических источниках.
3. Выявить основные структурные компоненты общения и его основные функции.

Взаимодействие определяется авторами как процесс непосредственного или

опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь; как особая форма связи между людьми, процессами, действиями, явлениями, в результате которой происходит изменение их исходных качеств и состояний, которая ведет к синтезу, интеграции объектов, к единому действию. Взаимодействие выступает как «система взаимосвязей субъектов, которая обуславливает их взаимное влияние» [57]. В области социальной психологии и педагогики взаимодействие раскрывается как «организация совместных действий, позволяющих партнерам реализовать общую для них деятельность» [4, с. 102], как «организация совместных действий индивидов, групп, организаций, позволяющая им реализовать какую-либо общую для них работу» [114, с.269], как взаимное влияние друг на друга людей, контактирующих в процессе совместной деятельности.

Взаимодействие обуславливает координацию действий и операций его участников, согласованность их функционально-ролевых позиций, влияющих на успешность конечного результата. Н.И.Шевандрин определяет межличностное взаимодействие в широком смысле, как «случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный личностный контакт двух или более человек, имеющий следствием взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений, установок», и в узком смысле, как «систему взаимно обусловленных индивидуальных действий, связанных циклической причинной зависимостью, при которой поведение каждого из участников выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных»

1. Взаимодействия людей

«Взаимодействие - это процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Именно причинная обусловленность составляет главную особенность взаимодействия, когда каждая из взаимодействующих сторон выступает как причина другой и как следствие одновременного обратного влияния противоположной стороны, что определяет развитие объектов и их структур»[[13]].

В этой довольно обстоятельной и полезной работе раскрывается сущность иного подхода к пониманию и осмыслению каждого из перечисленных выше социально-психологических феноменов. Раскрывая философские и социологические основы связей и влияния людей друг на друга, делается вывод, что сначала возникает взаимодействие, а потом уже как его следствие общественные и психологические отношения между людьми. И это соответствует реальности. «Психологические же отношения - результат непосредственного контакта между конкретными людьми, наделенными определенными особенностями, способными выражать свои симпатии и антипатии, осознавать и переживать их. Они насыщены эмоциями и чувствами, т.е. переживанием и выражением индивидами или группами своего отношения к взаимодействию с другими конкретными людьми и группами». (При этом автор делает важную сноску, говоря, что при описании и анализе непосредственного взаимодействия индивидов понятие социальной роли является центральным)[[14]]. Таким образом, делается вывод, что взаимодействие и психологические

(общественные) отношения лежат в основе правильного и исходного понимания всех других психологических феноменов. Однако «следует только оговориться, -- пишет автор, -- а точнее всегда помнить, что сами взаимодействия и психологические (общественные) отношения могут быть адекватно поняты через анализ взаимного восприятия и влияния людей друг на друга, характер общения между ними.

Взаимодействие, психологические (общественные) отношения, восприятие людьми друг друга, обоюдное их влияние, общение между ними - это однопорядковые, но, в то же время, разноуровневые явления, которые не отделяемы один от другого.

«Взаимодействие и психологические отношения не могут не проявляться вне их реального восприятия людьми, влияния их друг на друга и общения между ними»
Общаясь между собой, люди не только передают и получают информацию, так или иначе воспринимают друг друга, но и определенным образом взаимодействуют.

Социальное взаимодействие является характерной чертой человеческой жизнедеятельности. Каждый наш день включает множество различных по форме и содержанию типов взаимодействия с другими людьми. Не случайно многие исследователи считают, что проблемы взаимодействия должны занимать центральное место в социально-психологической науке. Самым общим образом социальное взаимодействие можно определить как «процесс, в котором люди действуют и реагируют на действия других» (Смелзер).

Социальное взаимодействие может также рассматриваться как одна из сторон общения, как коммуникационный процесс, направленный на то, чтобы повлиять на действия и взгляды индивидов, вовлеченных в этот процесс.

Американский психолог Холландер выделяет следующие характерные черты социального взаимодействия. Первая черта - взаимозависимость поведения участников взаимодействия, когда поведение одного участника выступает как стимул для поведения другого, и наоборот. Вторая характерная черта социального взаимодействия - это взаимные поведенческие ожидания на основе межличностного восприятия друг друга. Фундаментом, лежащим в основе первой и второй, является третья черта - подразумеваемая каждым участником взаимодействия оценка ценности, приписываемой действиям и мотивам других людей, а также удовлетворенности, которую другие могут обеспечить.

Западные исследователи выделяют две большие категории в понятии «структура взаимодействия». Во-первых, это формальная структура взаимодействия, под которой понимают такие образцы взаимоотношений, которые требуются обществом, его социальными институтами и организациями. Во-вторых, имеется также неформальная структура взаимодействия, порождаемая индивидуальными мотивами, ценностями, особенностями восприятия. То, что называется формальным уровнем взаимодействия, закреплено в формальных (официальных) социальных ролях. Неформальный уровень взаимодействия основан на межличностной привлекательности, привязанности людей друг к другу. Этот уровень обусловлен индивидуальными диспозициями. Отметим также, что взаимодействие в официальных ситуациях может приобретать некоторые черты неформального взаимодействия. Будучи длительными и непрерывными, формальные отношения

обуславливаются также индивидуальными психологическими свойствами взаимодействующих людей.

1.1 Особенности взаимодействия людей

При рассмотрении особенностей связей между людьми обычно выделяют два вида взаимозависимости - кооперацию и конкуренцию. В первом случае (кооперация) некоторое количество индивидов вступает в контакт друг с другом и осуществляет согласованные действия с целью достижения определенной цели. Обычно речь идет о цели, которую невозможно достичь, действуя в одиночку. Уровень кооперации возрастает по мере того, как люди осознают свою взаимозависимость и необходимость доверия друг к другу. Во втором случае (конкуренция) действия нескольких индивидов происходят в условиях соревнования, где выигрыш возможен только для одного человека. Например, игра в шахматы.

Указанные два вида взаимодействия не следует противопоставлять, рассматривая как взаимоисключающие. Так, существует немало соревновательных по форме ситуаций, в которых обе участвующие стороны могут выиграть посредством кооперативных действий. Возьмем, например, научную дискуссию. Конечно, каждому из ее участников хочется, чтобы его позиция возобладала над остальными. Однако в процессе научного спора, высказывая собственные аргументы в пользу своей концепции, все его участники движутся в направлении поиска истины. Дипломатия также представляет собой взаимозависимые отношения, которые включают и соревновательные, и кооперативные элементы.

В целом, зависимость одного человека от другого увеличивает возможности влияния. Такой вид взаимозависимых отношений, при котором подверженность влиянию сравнительно велика, можно отметить в случаях доминирования, включая власть. Хотя термины «власть» и «влияние» иногда используют как взаимозаменяемые, отождествлять эти понятия нельзя. Обычно власть ассоциируется с тем или иным принуждением, пусть даже в «мягкой» форме. В самом крайнем случае наличие власти предполагает ситуацию принудительного доминирования. При этом люди, на которых направлено воздействие власти, не имеют никаких альтернатив, кроме подчинения. Когда мы говорим о влиянии, то обычно имеем в виду передачу информации, для того, чтобы изменить мнение или поведение индивида (группы лиц). При этом данные индивиды располагают более чем одной альтернативой в качестве ответной реакции.

Самый важный аспект власти (это касается и межличностных отношений) состоит в том, что она является функцией зависимости. Так, чем больше индивид Б зависит от индивида А, тем большей властью обладает А над Б. Если вы обладаете чем-то таким, что требуется другим людям, но что контролируется только вами, то вы ставите этих людей в зависимость от вас. Поэтому вы получаете власть над ними. Порой человек, находящийся в организации на сравнительно низком иерархическом уровне, обладает важными знаниями, которыми могут не располагать другие сотрудники, занимающие более высокие места на служебной лестнице. В подобных случаях чем важнее данная информация, тем больше власти имеет первый над вторыми.

Способность человека уменьшать неопределенность ситуации для своей группы также увеличивает его доминирование и индивидуальную потенциальную власть. Вот почему иные работники утаивают информацию или окутывают свои действия покровом секретности. Подобная практика может создать впечатление, что деятельность такого работника является более сложной и важной, чем она есть на самом деле.

Обычно психологи выделяют три следующих процесса, благодаря которым люди оказываются под тем или иным влиянием. Это уступчивость, идентификация и интернализация. Одно и то же поведение может быть производным любого из этих процессов или же их сочетания. Допустим, вы говорите другому человеку, чтобы он что-то сделал, и тот это делает. Поведение данного человека может являться следствием его уступчивости, идентификации или интернализации. Рассмотрим эти процессы.

Уступчивость проистекает из того, что человек (иногда неосознаваемо) прикидывает про себя, во что ему обойдется невыполнение данного требования или приказа, какова может быть «цена» непослушания. Индивид следует какому-либо приказу, но сам, возможно, испытывает чувство негодования, или, наоборот, чувство покорности. Любое влияние человека, имеющего власть, например, руководителя в организации, может основываться на уступчивости, особенно, когда есть страх наказания или желание получить вознаграждение. При этом руководители имеют основания рассчитывать на уступчивость в течение всего времени, пока они контролируют то, в чем нуждаются их подчиненные.

Идентификация отмечается тогда, когда один человек оказывается под влиянием другого человека вследствие привлекательности последнего. Этот другой может вызывать у первого симпатию или предоставлять нечто, к чему первый стремится, например, значительную позицию, положение в обществе. В социальной психологии обычно под идентификацией понимают отождествление индивидом себя с другим человеком, группой лиц. Осознаваемо или неосознаваемо индивид приписывает себе определенные свойства другого лица или группы. Многие лидеры, в том числе политические деятели, часто оказывают воздействие на других людей именно потому, что те идентифицируют себя с этими лидерами.

Интернализация осуществляется тогда, когда некто (часто официальный или неофициальный лидер) обладает достаточной компетентностью, чтобы пользоваться доверием других людей. В таком случае люди полагают, что предложения данного лица являются для них наилучшим курсом действий. Его мнения и оценки считаются надежными, заслуживающими доверия. Итог процесса интернализации состоит в том, что требования, высказываемые этим авторитетным человеком, безоговорочно принимаются другим лицом и становятся его собственными требованиями к себе самому.

2. Проблемы взаимодействия людей

Общаясь между собой, люди не только передают и получают информацию, так или иначе воспринимают друг друга, но и определенным образом взаимодействуют.

Социальное взаимодействие является характерной чертой человеческой жизнедеятельности. Каждый наш день включает множество различных по форме и содержанию типов взаимодействия с другими людьми. Не случайно многие исследователи считают, что проблемы взаимодействия должны занимать центральное место в социально-психологической науке. Самым общим образом социальное взаимодействие можно определить как «процесс, в котором люди действуют и реагируют на действия других» (Смелзер).

Социальное взаимодействие может также рассматриваться как одна из сторон общения, как коммуникационный процесс, направленный на то, чтобы повлиять на действия и взгляды индивидов, вовлеченных в этот процесс.

2.1 Проблема становления личности и самосознания в процессе социального взаимодействия

Данная проблема явилась центральной в творчестве Д.Г.Мида. Основная идея, заложившая ее решение, заключалась в способности индивида относиться к себе как к объекту. «Индивид входит в собственный опыт только как объект, а не как субъект, и оказаться в пределах собственного опыта он может лишь на основе социальных отношений и совместных действий». Вступая в отношения с другими людьми в процессе освоения различных форм деятельности, индивид начинает действовать по отношению к себе так же, как окружающие действуют по отношению к нему. Лишь через принятие роли другого индивид начинает осознавать свои собственные действия с позиции этого другого. «Мы видим себя так, как видят нас другие, мы обращаемся к себе так, как обращаются к нам другие, мы бессознательно ставим себя на место других и действуем так, как действуют другие».

Процесс становления личности посредством принятия роли другого в ходе социального взаимодействия содержит две стадии. Первая стадия - стадия «ролевых игр» - характеризуется освоением конкретных установок других индивидов, с которыми данный индивид вступает в непосредственное взаимодействие. Так, ребенок усваивает коллективные формы деятельности и социальные отношения через принятие роли «конкретного другого». В процессе ролевой игры ребенок принимает какую-либо роль - роль отца, матери, воспитателя, и т. д., - и воспроизводит в себе стимулы, соответствующие данному ролевому поведению. То есть на первом этапе индивид осваивает «роль другого»; в нем появляются его другие Я, которые затем формируются во внутреннего «социального другого». Однако на этой стадии ребенок переходит от одной роли к другой так, как ему придет в голову, а это значит, что его деятельность еще не организуема социально.

Вторая стадия - стадия «коллективных игр» - характеризуется тем, что индивид осваивает определенные правила соотношения ролей и вырабатывает целостное поведение через усвоение им «роли обобщенного другого». Установки всех участников взаимодействия в процессе коллективных игр обобщаются индивидом в некое единое целое. Именно с помощью такой организации всех установок других в единое целое действия данного индивида обретают определенную направленность и становятся контролируруемыми им самим. Теперь индивид начинает воспроизводить в своем сознании некоего «обобщенного другого», глазами которого он не только

оценивает свою деятельность, но и стремится самостоятельно ее организовывать. Сообщество контролирует деятельность тех, кто в него входит посредством единства установок, составляющих “обобщенного другого”. Лишь научившись самостоятельно организовывать, планировать, и оценивать собственную деятельность как некое единое целое, индивид становится личностью.

Процесс усвоения социальных установок, принятие роли других и воспроизведение индивидом в своем сознании “обобщенного другого” приводит к формированию личности “Я”. Структура же завершенного “Я” по сути дела отражает единство и структуру межличностного взаимодействия.

В структуре личности “Я” Д.Г.Мид выделил две подсистемы: “me” и “i” Под “me” понимается совокупность всех установок других (или “обобщенного другого”), совокупность всех социальных отношений усвоенных индивидом, “организованный ряд отношений с другими, предполагаемый самой личностью”⁹. “Me” так же выступает в роли цензора, благодаря которому “внешний” социальный контроль принимает форму “внутреннего” индивидуального самоконтроля над побуждениями личности. “I” представлено Д.Г.Мидом как спонтанная, импульсивная, творческая сторона личности; “i” - непредсказуемая реакция, непосредственный отклик индивида на требования сложившейся ситуации; “i” - нерелексивный, но рефлексируемый при помощи “me” элемент “Я” (Self). Проявления “i” осознаются лишь с позиций “me” и после того, как спонтанная активность “i” была уже произведена; “i” фиксируется лишь в памяти как опыт, но само “i” всегда в настоящем.

Взаимодействие “i” и “me” в личности (Self) описывается Д. Г. Мидом следующим образом: они “разделяются в процессе, но относятся друг к другу как части целого. Разделяясь, они одновременно соотносятся, ибо i есть нечто полностью никогда до конца неразложимое. Me требует определенного вида i, поскольку мы имеем обязательства, данные в самом поведении, но i всегда немного отлично от того, чего требует ситуация; ... оно одновременно вызывает me и отвечает на него. Вместе взятые, они конституируют личность, какой она появляется в социальном опыте. Я - это фундаментально-социальный процесс, протекающий в этих “двух фазах”.

2.2 Проблема взаимовлияния личности и общества

Данная проблема по своей сути логически вытекает из теоретической конструкции, касающейся структуры личности. Поскольку в структуре личности “i” является активной, творческой, спонтанной стороной, то, следовательно, ее поведение в социальной среде всегда имеет долю непредсказуемости. Поведение личности всегда будет вносить те или иные изменения в уже относительно устоявшиеся общественные структуры. А это значит, что индивид всегда выступает в качестве социального субъекта, изменяющего общественную структуру, и вносящего свой вклад в общественную динамику. Однако выделение в структуре личности стороны “me” как снятого результата воздействия внешней социальной среды говорит о признании определенной детерминации ее поведения социальной средой. Более того, постоянное взаимодействие отдельных личностей друг с другом при помощи

символов с необходимостью требует взаимного приспособления их действий. Уравняв в правах творческо-спонтанную сторону личности со стороной, представленной “обобщенным другим”, Д.Г.Мид фактически сумел с диалектической точки зрения подойти к решению вопроса о взаимодействии личности и общества. Важно отметить, что последователи Д.Г.Мида пришли к разным, порой противоположным методологическим позициям в понимании отдельных проблем, связанных с социальным взаимодействием.

В теоретико-методологической традиции символического интеракционизма выделяются две американские социологические школы - чикагская и айовская. Представителей чикагской школы (Г.Блумер, А.Стросс, Т.Шибутани, Р.Парк и др.) в большей степени интересовали процессы становления социальных связей, развития социальных явлений и конституирования объектов в ходе взаимодействий. В изучении общества представители данной школы больше внимания сосредоточили на процессуальных аспектах социального взаимодействия, так как считали, что индивиды в обществе находятся в состоянии непрерывных взаимных связей (друг с другом и с объектами окружающего мира), в ходе которых непрерывно меняют значения объектов.

Трактовка “i” как активного элемента личности наряду с признанием определяющей роли спонтанно-творческой стороны личности “i” в социальной деятельности индивида приводили представителей чикагской школы к абсолютизации роли субъективных факторов в общественном развитии и, как следствие, к процессуальному рассмотрению социальной реальности. Для представителей айовской школы (М.Кун, Т.Партленд и др.) наибольший интерес представляло изучение уже стабильных, “ставших” символических структур: групповых норм, ценностей, личных установок, правил, то есть всего того, что является основой четко фиксированной, стабильной структуры¹¹. Социальная деятельность индивидов рассматривалась ими больше со стороны ее детерминации совокупностью интернализованных установок группы, являющихся основой стабильного поведения индивидов в обществе. Процессуальное или структурное рассмотрение социальной реальности во многом было задано абсолютизацией в одном случае субъективной, в другом - объективной сторон личности.

Подводя итог анализа взглядов Д.Г.Мида на проблему социального взаимодействия можно сделать следующие основные выводы. Во-первых, социальное взаимодействие рассматривается им на уровне микросоциологического анализа, с одной стороны, как процесс, протекающий между отдельными личностями, с другой стороны, как внутриличностный процесс - процесс общения с самим собой. Во-вторых, социальное взаимодействие понимается всегда как процесс опосредованный, взаимное приспособление индивидуальных линий поведения отдельные личности осуществляют на основе использования значимых символов, что предполагает истолкование (определение значения) и интерпретацию стимулирующих действий друг друга. В-третьих, формирование личности, сознания и самосознания определяется как обусловленное внешними социальными связями; они же выступают условием процесса внутреннего социального взаимодействия,

представленного в виде саморефлексии субъекта.

В целом концепция Д.Г.Мида имеет вполне определенную сферу применения, целиком ограничиваясь уровнем внутри - и межличностного взаимодействия. Такой подход не ставит своей задачей и не содержит предпосылок для выхода на анализ общественной организации, социальных структур, институтов. Он не может быть использован и для анализа социальных групп и более широких общностей, хотя их взаимодействие образует неотъемлемую составляющую общественной жизни. В конечном счете концепция Д.Г.Мида представляет собой разновидность субъективистского подхода к анализу общества. Центральным звеном его содержательной конструкции является интерпретация участниками взаимодействия - индивидами - содержания символов, поэтому процесс взаимодействия в конечном итоге оказывается целиком зависимым от индивидуального сознания

2.2 Конфликт, классификация конфликтов

Процесс взаимодействия не всегда происходит в желаемом направлении. Между людьми, которые контактируют, могут возникнуть частичные противоречия, а может проявляться и антагонизм позиций, порождённый наличием в них ценностей, целей и мотивов, что взаимозаперечиваются. Тогда отношения осложняются до такой степени, что говорят о возникновении межличностного конфликта, под которым принято понимать столкновение противоположных взглядов, интересов и действий отдельных людей и групп. На психологическом уровне противоречие проявляется в сильных негативных переживаниях участников относительно ситуации, оппонентов и самих себя. То есть в конфликтах высокая психологическая цена - многообразие негативных эмоций, стрессов, переживаний, разочарований, потерь, грехов. Конфликт может привести к изменению системы отношений и ценностей. В условиях конфликта люди словно по-другому начинают воспринимать реальность, прибегать к действиям, которые обычно им не свойственные. Важно подчеркнуть, что в конфликт перерастает не будь-яка противоречие, а, как правило, такая, в которой представлены самая потребности, стремления, интересы, цели людей, социальный статус личности, ее престиж.

Если конфликт своевременно не решается, то это может привести к неврозам, болезненным состояниям, стойкого расстройства отношений между индивидами, которые взаимодействуют.

С точки зрения социальной психологии нужно определить собственный аспект анализа в конфликте, поскольку эта проблема является предметом изучения ряда других дисциплин, таких как социология, политология и т.д. Поэтому социальная психология очередь сосредоточивает внимание на таких аспектах конфликта, как осознание ситуации конфликта его участниками; выделение социально-психологических составляющих, которые предопределяют внутреннюю характеристику конфликта, т.е. совокупность мотивов, реальных интересов, ценностей, побуждающих человека или группу лиц участвовать в развитии решения разногласий; выяснение причин и стадий формирования субъективного образа конфликтной ситуации.

Относительно структуры конфликта, то можно выделить следующие его основные элементы:

- * участники конфликта, которые называются оппонентами (от лат. Opponens - тот, что отрицает), соперниками, противниками и представляют не менее двух сторон;
- * позиция сторон (внутренняя и внешняя);
- * конфликтная ситуация;
- * инцидент, то есть действие, которое направлено на создание конфликта;
- * объект конфликта (реально имеющаяся объективная причина, по которой оппоненты вступают в «борьбу»); * предмет конфликта (и внутренняя причина, например, личная неприязнь, которую имеет каждый оппонент, который вступает в конфликт);
- * развитие и разрешение конфликта. Поскольку в конфликтах участвуют отдельные лица, прежде всего защищает не собственные интересы, а интересы группы, то оппоненты, которые вступают в конфликт, имеют разную «силу», которая и определяет возможность победы. Указанную характеристику «силы» в теории и практике конфликта называют рангом оппонента. При этом оппонентом первого ранга становится человек, который действует от своего имени и преследует в конфликте достижения личных целей.

Социально-психологическая сущность конфликта осознается и понимается скорее и эффективнее, если проведена некоторая классификация (типология) конфликтов по их признакам. Хотя единой классификации не создано через разнообразие форм проявления конфликтов, различий в характере их протекания, возможных последствий и т.п., однако обычно для создания классификации выбирается основная отличительная признак и за ней осуществляется группировки.

За непосредственными социально-психологическими причинами выделяют такие виды межличностных конфликтов:

- * конфликты, вызванные недоразумениями в передаче и восприятии информации (отсутствие или недостаток информации; ошибочная информация; различия в понимании важности информации; различия в интерпретации информации; непохожесть в порядке и способах оценки информации);
- * конфликты, вызванные особенностями взаимодействия (выразительные эмоции; неправильное толкование и стереотипность мышления; отсутствие обратной связи; часто повторяющиеся негативные поступки, различия в критериях оценки идей и поведения и т.д.);
- * конфликты, возникшие на уровне служебно-коммуникативной взаимодействия, т.е. «вертикальные» и «горизонтальные» (первые могут быть типа «работник - руководитель» или наоборот, в зависимости от того, кто является инициатором конфликта, а вторые - типа «работник - работник»; инициатива может идти от одного из сотрудников или же от обоих одновременно).

По признаку «объективность - субъективность причины» конфликты разделяют на деловые (в основе делового конфликта лежит вполне конкретная объективная причина, связанная с предметно-деловыми разногласиями) и эмоциональные (источники эмоциональных конфликтов кроются прежде всего в личностно-

прагматических интересах оппонентов, их психологической несовместимости. Среди общих причин возникновения конфликтов, связанных с психологическими и социально-психологическими особенностями участников межличностные взаимодействия, можно назвать следующие:

- * ценностные факторы (принципы, которые провозглашает человек или отвергает; личностные системы убеждений, верований и т.п.);
- * особенности отношений, связанных с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствием (учитываются их основа, сущность, баланс силы, значимость для себя и других, продолжительность, совместимость / несовместимость сторон и др.);
- * поведенческие факторы (ущемлению интересов, пидривання самооценки, эгоизм, безответственность, несправедливость, скептицизм, сосредоточение внимания на мелочах, грубость, давление и т.д.);
- * незнание тех или иных психологических свойств другого лица;
- * неправильное толкование мыслей, поступков (отсутствие неформального общения, в результате чего создается поверхностное представление о собеседника; психологическая скованность, неумение или боязнь продемонстрировать свои истинные качества; психологическая насыщенность, когда однообразие лиц, условий работы, ритма труда вызывает негативные эмоции);
- * несоблюдение общепринятых моральных норм, переоценка собственных возможностей и недооценка возможностей других. Динамика протекания конфликта зависит от поведения его оппонентов. Поскольку люди неодинаково ведут себя во время конфликта, то вопрос, который является предметом разногласий, может решаться как в форме совета, просьбы, так и в форме коренной ломки взаимоотношений. Известны такие формы протекания конфликта:
 - * открытый конфликт, который характеризуется очевидным, ярко выраженным, эмоционально насыщенным столкновением сторон;
 - * скрытый конфликт (реальные различия скрываются оппонентами за внешне безупречными формами отношений);
 - * так называемый «слепой» конфликт (один или оба участника вообще не осознают его наличия);
 - * «неизвестный» конфликт (реальные противоречия замаскируются, а на поверхности отношений остается слабо выражена неприязнь).

Этап решения межличностного конфликта является самой сложной задачей для его участников, которое требует проявления творчества. Именно межличностных уровень очередь требует вникнуть в психологическую сущность разногласий между сторонами, которые конфликтуют, не отдавая предпочтения тому или иному оппоненту. Исходя из этого предлагается немало практических рекомендаций и по предупреждению конфликтов, и в отношении его профилактики или ослабления. При этом выбор способов и методов преодоления конфликта зависит как от объективной ситуации, психического состояния оппонентов, так и от направленности конфликта, то есть ли он будет способствовать более глубокому пониманию проблемы, а следовательно и развитию элементов кооперативного взаимодействия внутри конфликта, или, наоборот, приведет к разжиганию и

несогласованности взаимодействия.

Заключение

В заключение хотелось отметить, что сфера социального взаимодействия охватывает широкий круг разнообразных межличностных контактов. В их процессе осуществляются определенные совместные действия, которые далее приводят к новым контактам и взаимодействиям, и т. д. Почти все поведение любого человека является результатом социальных взаимодействий в настоящем или прошлом. При этом передача и прием информации людьми, восприятие, понимание и оценка ими друг друга, их взаимодействие находятся в непрерывном единстве, составляя в итоге то, что можно назвать межличностным общением.

Взаимодействие представляет собой систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны других людей. Сущность взаимодействия проявляется в непосредственном или опосредованном влиянии индивидов друг на друга, порождающем их взаимную обусловленность и связь. Во взаимодействии реализуется отношение человека к другому человеку как к субъекту, у которого есть свой собственный мир и свое сознание. Взаимодействие человека с человеком в обществе -- это и взаимодействие их внутренних миров: обмен мыслями, идеями, образами, влияние на цели и потребности, оценки другого индивида, его эмоциональное состояние.

Взаимодействие имеет свою специфическую структуру, проявляется в различных формах и на различных уровнях, может быть различных видов и типов.

Поведение как одна из сторон взаимодействия проявляется в виде внешней (двигательной, выразительной) и внутренней (психической) активности людей.

Всякое поведение реализуется через посредство психологических и социально-психологических механизмов. Термин «поведение» в то же время высвечивает внутренние взаимосвязи взаимодействия людей, а также их отношения друг к другу и к различным группам в обществе. «Поведение людей в организации» представляет собой закономерный результат совместной деятельности и взаимодействия ее членов и осуществляется по установленным обществом и ими закономерностям.

Список использованной литературы

- 1 Философский энциклопедический словарь. - М., 2005. - С. 81.
- 2 Блумер Г. Общество как символическая интеракция // Современная зарубежная социальная психология: Тексты. - М., 2008. - С.173.
- 3 Критика современной буржуазной теоретической социологии. - М., 2007. - С. 71.
- 4 Мид Д.Г. От жеста к символу. // Американская социологическая мысль. - М., 2004. - С.217-218.
- 5 Блумер Г. Общество как символическая интеракция... - С.174.
- 6 Цитировано по: Кон И.С., Шалин Д.Н. Д.Г.Мид и проблема человеческого Я // Вопр. философии. - 2009. - №12. - С. 92.
- 7 Мид Д.Г. От жеста к символу... - С. 217.
- 8 Кон И.С., Шалин Д.Н. Д.Г.Мид и проблема человеческого Я... - С. 92.

- 9 Цит. по: Современная западная социология: Словарь. - М., 2010. - С. 310.
- 10 Подробнее об указанных школах см.: Ионин Л.Г. Теоретические концепции символического интеракционизма // Проблемы зарубежной социальной психологии. - М., 2006; С 200.
- 11 Артемов В.А. Введение в социальную психологию. М., 2007.С 160.
- 12 Беккер Г., Босков А. Современная социологическая теория в ее преемственности и развитии. Пер. с англ. М., 2008. С 220.
- 13 Бехтерев В.М. Коллективная рефлексология // Избранные работы по социальной психологии. М., 2004. С 312.
- 14 Блонский П.П. Очерк научной психологии. М., 2004. С 186.
- 15 Будилова Е.Л. Философские проблемы в советской психологии. М., 2009. С 149.
- 16 Выготский Л.С. Исторический смысл психологического кризиса. Собр. соч. М., 2007, т. 1. С 192.