

*Психологические науки***РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИ КОНФЛИКТА**

Алменов Б.А.

e-mail: sdisadin@mail.ru

Повсюду на земле люди, живущие в самых разнообразных условиях, встречаются с таким явлением, как конфликт. В этом новом XXI веке конфликт имеет очень широкую область применения:

- семейный конфликт,
- вооруженный конфликт,
- конфликт с сослуживцами,
- конфликт трудящихся,
- политический конфликт,
- социальный конфликт,
- информационный конфликт,
- технически конфликт и множество видов конфликта.

Человек не может существовать без столкновений идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и коллективов. Обычно конфликт воспринимается как ненормальное явление. Негативное восприятие конфликта обосновано тем, что он несет в себе огромную разрушительную силу, но, с другой стороны, отсутствие конфликта свидетельствует о застое, об отсутствии развития. Конфликт, это до конца не изученное общественное и научное явление. На сегодняшний день в этом вопросе четко определены основные, но пока не все составляющие. Предметом конфликта являются стороны, характеристики конфликтов, которые наука в состоянии изучить на этапах своего развития.

Сегодня люди задают один и тот же вопрос: «Что делать с конфликтом, чтобы он не портил жизнь?». Для этого необходимо искать ответ на него и изучать конфликт. Изучением конфликтов и поиском способов их урегулирования занимается наука психология. Она рассматривает конфликт как относящийся к человеку, к поведению, к взаимодействию людей. Наука психология очень известная и популярная в мире, и с ней тесно связаны многие науки.

Наука психология всегда вступает в непосредственное соприкосновение с той дисциплиной, которая является базовой в исследовании сферы возникновения и развития конкретного изучаемого материала. Эта формирующаяся наука занимается изучением различных конфликтных ситуаций, ищет решение проблемы, пути выхода из этих ситуаций, изучает процесс от начала и до конца для того, чтобы выяснить, как нужно поступать в том или ином месте конфликта, как направить ситуацию в нужное русло с максимальной пользой и выгодой.

Конфликт, входящий в сферу интересов психологии, является очень сложным психологическим явлением. Решение проблем, которые

рассматривает психология, может способствовать преодолению трудностей, связанных с конфликтными ситуациями. Центром изучения науки являются всевозможные конфликты как между государствами, так и между личностями или группами. Исследование подобных общественных противоречий и споров может вскрыть саму причину их возникновения.

Психология – комплексная, междисциплинарная по предмету и методам наука, исследующая конфликты, причины их возникновения, механизмы и закономерности развития конфликтных ситуаций, стороны конфликтов, их негативные и позитивные следствия, социальные функции, возможности и способы их предупреждения, локализации, минимизации и разрешения.

Психология исследует конфликты, возникающие как между отдельными людьми и даже внутри одной личности, так и между группами, социальными слоями и классами, религиозными конфессиями и политическими партиями, социальными институтами и организациями, различными поколениями, этносами, нациями и государствами.

Становление. Конфликты существовали всегда и человечество за свою историю накопило огромный опыт самых разнообразных конфликтов – от детских ссор до мировых войн. Изучение и обобщение этого опыта привело в XX веке к формированию особой области знаний о конфликтах и способах их урегулирования.

Психология оформилась как научная дисциплина, изучающая причины возникновения, зарождения и завершения конфликтов любого уровня и определяющая пути и методы их преодоления.

Первые попытки осмысления конфликтов относятся к глубокой древности. Древние философы считали, что конфликт ни плох и ни хорош, он существует повсюду независимо от мнения людей о нем. Весь мир полон противоречий, с ними неизбежно связана жизнь природы и людей. Так, от легендарных греческих мудрецов остались изречения, которые и ныне неплохо иметь всем в виду: «Ссоры замирай», «Силой не делай ничего», «Не хули ближних, а не то услышишь такое, от чего огорчишься», «Обуздывай гнев» (Хилон); «Если ближние причинили тебе маленький убыток – стерпи» (Питтак); «Бранись с таким расчетом, чтобы скоро стать другом» (Периандр).

Гераклит был одним из первых философов, кто указал на борьбу противоположных сил как на всеобщий закон, действующий в природе и обществе. «Вражда», «война», по его мнению, есть источник появления нового в мире. «Должно знать, что война общепринята, что вражда –

обычный порядок вещей и что все возникает через вражду» [1]. Однако с развитием общества, менялись и концепции социальных дисциплин.

Справедливости ради отметим, что одним из основоположников общей теории конфликта был Карл Маркс, разработавший учение о противоречии и развивший модель революционного класса и социального изменения [2]. Конфликт определяется им как столкновение сторон и борьба между людьми, но рассматриваются не отношения между человеческими представлениями и суждениями, а поведение и взаимодействие людей при столкновении их представлений и суждений.

Можно встретиться и с выражениями вроде «конфликт между теориями», «конфликт идей», «религиозный конфликт» и т.д. Если при этом речь идет о соотношении между теориями, идеями, религиями самими по себе, как некими безличными объектами, то психология тут оказывается не у дел. Проблемы, которые ставятся в такой плоскости, решаются с помощью специальных методов научного исследования, логики, богословия, анализа текстов [3].

В целом интерес к разработке общей концепции конфликта возник, прежде всего, в науке. В конце XIX века появились работы Г. Спенсера, М. Вебера, Л. Гумпловича, в которых конфликт стал рассматриваться как один из главных стимулов научного развития.

В начале XX века вышла работа немецкого ученого Г. Зиммеля, специально посвященная понятию конфликтной ситуации. Г. Парк, один из основателей «чикагской» школы, в 1920–1930-х годах разработал «теорию взаимодействия», в которой конфликт выступал как один из его четырех основных видов (наряду с конкуренцией, приспособлением и ассимиляцией). Но, конфликт сложился как особое, относительно самостоятельное направление, лишь к концу 1950-х годов благодаря трудам Р. Дарендорфа (Германия) и Л. Козера (США) [4].

У Дарендорфа конфликт становится центральной категорией. Свою концепцию он даже называет «теорией конфликта». Человеческое общество в его концепции изображается как система взаимодействий между конфликтующими группами или классами. Конфликты неизбежны и необходимы, их отсутствие – явление «удивительное и ненормальное». Дарендорф выделяет конфликты разных уровней: между не согласующимися ожиданиями, которые предъявляются к носителю какой-либо роли; между ролями; внутригрупповые; между группами; на уровне общества в целом; межгосударственные. В результате получается иерархия конфликтов, в которой насчитывается пятнадцать типов.

Р. Дарендорф признает верным представление о классовом антагонизме между буржуазией и пролетариатом, но считает, что этот антагонизм был основным конфликтом лишь в евро-

пейской истории XIX столетия. Происходящий в XX веке переход к постиндустриальному обществу связан со снижением остроты межклассовых противоречий.

Конфликты в постиндустриальном обществе становятся более разнообразными. Вместе с тем в этом обществе утверждаются принципы плюрализма и демократии, на основе которых создаются механизмы «канализирования» конфликтов, урегулирования их в русле согласительных процедур. Дарендорф подчеркивает, что лучше говорить об «урегулировании», а не о «разрешении» конфликтов, потому что конфликты обычно лишь ограничиваются, локализируются, преобразуются в другие, более приемлемые формы, тогда как термин «разрешение» ориентирует на их полную ликвидацию [5].

Л. Козер в книге «Функции социальных конфликтов», вышедшей в 1956 году, различает два типа общества: закрытое (ригидное, унитарное) и открытое (плюралистическое). Общества первого типа расколота на два враждебных класса, конфликт между которыми подрывает общественное согласие и грозит разрушить социальный порядок революционно-насильственным путем. В обществах второго типа существует множество конфликтов между различными слоями и группами, но имеются социальные институты, оберегающие общественное согласие и обращающие энергию конфликтов на пользу обществу. Это возможно потому, что социальные конфликты могут выполнять двоякого рода функции: негативные (деструктивные) и позитивные (конструктивные) [6]. Задача состоит в том, чтобы ограничить негативные и использовать позитивные функции.

Многие ученые мира анализируют конфликт, как образец к важнейшим негативным функциям. К ним относятся:

- ухудшение климата, снижение производительности, увольнение работников в целях разрешения конфликта;
- неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга;
- уменьшение сотрудничества между конфликтующими сторонами в ходе конфликта и после него;
- дух конфронтации, затягивающий людей в борьбу и заставляющий их во что бы то, ни стало стремиться больше к победе, чем к решению реальных проблем и преодолению разногласий;
- материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта.

Главные позитивные функции конфликта:

- не дает сложившейся системе отношений застыть, окостенеть, толкает ее к изменению и развитию, открывает дорогу инновациям, способным ее усовершенствовать;
- играет информационную и связующую роль, поскольку в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга;

– способствует структурированию групп, созданию организаций, сплочению коллективов единомышленников;

– снимает «синдром покорности», стимулирует активность людей;

– стимулирует развитие личности, рост у людей чувства ответственности, осознание ими своей значимости;

– в возникающих критических ситуациях выявляются незаметные до того достоинства и недостатки людей, создаются условия для оценки людей по их моральным качествам, а также для выдвижения и формирования лидеров;

– развязывание конфликта снимает подспудную напряженность и дает ей выход;

– выполняет диагностическую функцию (иногда даже полезно спровоцировать конфликт, чтобы прояснить обстановку и понять состояние дел).

Научный деятель Соединенный Штаты Америки – Л. Козер анализирует функции социального конфликта. Результаты его анализа и поныне остаются классическим образцом [7].

Развитие психологии не только привлекло внимание к теоретическим исследованиям конфликта, но и стало толчком к развитию практических работ с целью управления конфликтами. Особенностью этой области является соединение теоретического содержания с вопросами

практической работы по урегулированию конфликтов.

Современная психология акцентирует внимание, прежде всего, на разнообразных практиках регулирования конфликтов, поиске возможностей их конструктивного разрешения и работает в широком диапазоне – от развития разных форм переговорных процессов до использования чисто психологических приемов уменьшения конфронтации, так как главная задача психологии состоит в разработке рекомендаций по ограничению негативных и использованию позитивных функций конфликтов.

Список литературы

1. Семь мудрецов, особо чтимые древнегреческие политики и общественные деятели, мыслители VII–VI веков до н.э., авторы сентенций о мудрой и правильной жизни, житейской практической мудрости.
2. Карл Маркс. Теория классовой борьбы. Эти направления стали основой коммунистического и социалистического движения и идеологии, получив название «марксизм». Капитал, т. 1 (1867) и т.д.
3. Наука конфликтология. Коновалов В.В. Конфликт. – Л., 1988.
4. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Издательство «Лань», 1999.
5. Дарендорф Р. «Диалектическая теория конфликта». – М., 1996.
6. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Пер. с англ. О. Назаровой; Под общ. ред. Л.Г. Ионина. – Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000.
7. URL: <http://magicspeedreading.com>.

Социологические науки

ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОЕ ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕДИЦИНСКОГО СПЕЦИАЛИСТА

Шестакова И.В.

Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоград, e-mail: addonika@yandex.ru

Проблема повышения качества оказания медицинской помощи определяет приоритетные направления национальных программ в области здравоохранения и профессионального образования [4, 5]. При этом сохраняется высокая конфликтность социальных акторов в области оказания медицинских услуг. Анализ данных ФФОМС позволил определить основные причины обращений граждан и идентифицировать конфликтогенные факторы в этой области. Среди них первые места в рейтинге занимают следующие группы жалоб:

1. Нарушение этических норм: грубость врача, нежелание объяснять риски, комментировать состояние здоровья, показывать альтернативы и т.п.

2. Необеспеченность лекарственными средствами в поликлиниках по льготам и в стац-

онарах по программе госгарантий (лекарства малодоступны из-за цен на них).

3. Очереди к специалистам и отсутствие ряда специалистов в поликлиниках.

4. Невозможность получить копии медицинских документов; особая проблема, не урегулированная законодательством, – родственники погибших не могут получить ни документы, ни их копии.

Таким образом, личностные качества медицинского специалиста во многом определяют эффективность оказания медицинской помощи, учитывая, что одним из критериев качества оказания услуги является удовлетворенность ею услугополучателя. В этой связи большое значение имеет формирование социально-психологических компетенций медицинских специалистов в условиях образовательной среды вуза. Для создания методической базы для такого психолого-педагогического сопровождения необходимо оценить исходное состояние проблемы [1, 2].

С этой целью мы провели социологический опрос специалистов со средним медицинским образованием, интеракции которого с пациентами в условиях стационара характеризуются высокой интенсивностью. Квотная выборка сформирована по критериям специальности,