

Научная статья
УДК 316.48:159.9
EDN [QCSBBK](#)
DOI 10.17150/2411-6262.2023.14(1).158-164



А.М. Митяева[✉], **В.Е. Валуйкова**

*Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, г. Орел,
Российская Федерация*

Автор, ответственный за переписку: А.М. Митяева, annamm@inbox.ru

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ОБЩЕНИИ*

АННОТАЦИЯ. В данной статье рассматривается понятие «конфликт» с точки зрения социально-психологического анализа. Конфликт понимается как неизбежный феномен межличностных отношений в обществе. В статье описываются социально-психологические предпосылки возникновения межличностных конфликтов в общении. На возникновение конфликтных ситуаций в процессе общения влияют различные факторы: объективные и субъективные. С точки зрения социально-психологического анализа возникновения конфликтов в межличностном общении интерес представляет раскрытие сущности понятия «конфликтность личности» как интегративного личностного свойства, указывающего на повышенную склонность к конфликтному поведению. Межличностное общение разнообразно, так как и цели его участников. При этом интересным является тот факт, что в процессе общения реализуются цели участников и сам процесс общения может выступать самоцелью. Важную роль в протекании конфликтного противоборства играет личность, ее ценностные ориентации, особенности мотивационно-потребностной сферы. Сферы проявления межличностных конфликтов крайне разнообразны. Это и конфликты в семье, в профессиональной деятельности между сотрудниками или руководством, конфликты среди школьников и подростков. Продолжать можно бесконечно. Объединяет все эти разновидности конфликтов стремление каждой из сторон доказать свою правоту, отстоять свои интересы и цели, в большей степени в ущерб интересам противоположной стороны. Функции межличностных конфликтов носят двойственный характер. Наиболее ярко выделяется деструктивная роль конфликты, возникающие в межличностном общении: снижают эффективность выполняемой деятельности, способствуют ухудшению социально-психологического климата и возникновению различного рода эмоциональных проблем. Причины возникновения конфликтов в общении носят в большей степени психологический характер. Личность и ее индивидуальные особенности играют важную роль в конфликте. Изучение такой характеристики как конфликтность личности позволяет глубже понять природу возникновения конфликтного поведения, выявить закономерности конфликтного реагирования. В связи с этим актуальным является рассмотрение психологических основ управления конфликтами.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Конфликт, межличностные отношения, конфликтность личности, общение.

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ. Дата поступления 7 ноября 2022 г.; дата принятия к печати 31 января 2023 г.; дата онлайн-размещения 3 марта 2023 г.

* Статья подготовлена по материалам Всероссийской научно-практической конференции «Социально-психологические аспекты профилактики и разрешения конфликтов», проведенной в рамках Всероссийского фестиваля НАУКА 0+ (ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет», г. Иркутск, 16.10.2022 г.

© Митяева А.М., Валуйкова В.Е., 2023

Original article

A.M. Mityaeva✉, V.E. Valuikova

Orel State University named after I.S. Turgenev, Orel, Russian Federation

Corresponding author: A.M. Mityaeva, annamm@inbox.ru

PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF CONFLICTS IN INTERPERSONAL COMMUNICATION**

ABSTRACT. The article considers the concept of "conflict" from the point of view of socio-psychological analysis. Conflict is understood as an inevitable phenomenon of interpersonal relations in society. The article describes the socio-psychological prerequisites for the emergence of interpersonal conflicts in communication. The emergence of conflict situations in the process of communication is influenced by various factors: objective and subjective ones. In terms of socio-psychological analysis of the conflicts' emergence in interpersonal communication, it is of interest to reveal the essence of the concept "personal conflict" as an integrative personal property that indicates an increased tendency to conflict behavior. Interpersonal communication is diverse, as the goals of its participants are. At the same time, it is interesting that in the process of communication the goals of the participants are realized and the process of communication itself can act as a goal in itself. The personality plays an important role in the course of conflict confrontation, as well as its value orientations, and features of the motivational-need sphere. The spheres of manifestation of interpersonal conflicts are extremely diverse. These are conflicts in the family, in professional activities between employees or management, conflicts among schoolchildren and adolescents. You can continue indefinitely. All these types of conflicts are united by the each of the parties' desire to prove their case, to defend their interests and goals, to a greater extent to the detriment of the interests of the opposite side. The functions of interpersonal conflicts are dual in nature. The destructive role of conflicts that arise in interpersonal communication stands out most clearly: they reduce the effectiveness of the activities performed, contribute to the deterioration of the socio-psychological climate and the emergence of various kinds of emotional problems. The causes of conflicts in communication are mostly psychological in nature. Personality and its individual characteristics play an important role in the conflict. The study of such a characteristic as a person's conflict nature allows a deeper understanding of the conflict behavior emergence nature, to identify patterns of conflict response. In this regard, it is relevant to consider the psychological foundations of conflict management.

KEYWORDS. Conflict, interpersonal relations, personality conflict, communication.

ARTICLE INFO. Received November 7, 2022; accepted January 31, 2023; available online March 3, 2023.

** The article was prepared based on the materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference "Social and Psychological Aspects of Conflict Prevention and Resolution", held as part of the All-Russian Festival NAUKA 0+ (Baikal State University, Irkutsk, October 21, 2022).

Одной из наиболее распространенных форм проявления конфликтности являются межличностные конфликты. Интерес к конфликтам проявляли представители различных наук: философии, социологии, педагогики и других. Однако, значительный вклад в рассмотрение межличностного конфликта как формы конфликтного поведения внесли именно психологи.

Сферы проявления межличностных конфликтов крайне разнообразны. Это и конфликты в семье, в профессиональной деятельности между сотрудниками или руководством, конфликты среди школьников и подростков. Продолжать можно бесконечно. Объединяет все эти разновидности конфликтов стремление каждой из

сторон доказать свою правоту, отстаивать свои интересы и цели, в большей степени в ущерб интересам противоположной стороны [1].

В какой форме будет протекать это конфликтное противоборство, нацеленное на достижение своих интересов, будет определяться индивидуально-личностными особенностями участников конфликта (чертами характера, ценностями, культурными особенностями и др.), а также теми средствами, которыми они располагают. Конфликтное поведение может проявляться во взаимных словесных оскорблениях, применении физической силы в адрес оппонента, игнорировании неудовлетворения потребностей другой стороны [2].

Безусловно, внешне выраженное конфликтное поведение также сопровождается различными негативными эмоциональными переживаниями (агрессией, тревогой, апатией и проч.). Именно личностные переживания участников межличностного конфликта, злость в адрес оппонента усугубляют его течение, затрудняя достижение компромиссного исхода. Отрицательные эмоции подталкивают участников конфликтного взаимодействия на необдуманные, экстремальные поступки и дальнейшее продолжение конфликта. Управление эмоциями в контексте конструктивного разрешения межличностного конфликта является важным условием, позволяющим ускорить достижение положительного его завершения [3].

Часто после окончания конфликта, его участники долго ощущают последствия в виде остаточных переживаний, нарушения коммуникации и т.п. В современной конфликтологии этот феномен получил название «постконфликтный синдром» [1]. Применение данного термина употребляется не только относительно межличностного конфликта, но и других видов конфликтного противоборства. Однако в контексте рассматриваемого межличностного конфликта «постконфликтный синдром» имеет свои специфические особенности и проявляется достаточно ярко.

Конструктивное решение значимого противоречия в конфликте будет обуславливаться готовностью участников прийти к компромиссному решению, с учетом интересов и другой стороны [4]. Нацеленность оппонентов на поиск приемлемого решения, стремление скорее сгладить противоречие характеризует конструктивную модель поведения в конфликте. Такая модель проявляется в самообладании, доброжелательным отношением к оппоненту, в умении слышать и понимать его позиции. Наоборот, деструктивную поведенческую модель в конфликте характеризует стремление к затягиванию и продолжению конфликтного противоборства, отрицательные оценки личности и действий партнера, нарушение этики деловой коммуникации, подозрительность, недоверие к сопернику.

Как отмечает С.М. Емельянов [5], важным фактором в достижении компромиссного разрешения конфликта, играет ценность сложившихся межличностных отношений. Межличностные отношения являются важной категорией общения людей в целом. Они складываются в процессе жизни человека, начиная с первых дней жизни, и определяют вектор формирования личности. На протяжении всей жизни межличностные отношения изменяются, развиваются, завершаются. Понятие «межличностные отношения» неразрывно связано с эмоциональным характером общения, особенностями личности, ее интересами, чертами характера [6]. Именно сложившиеся межличностные отношения будут определять выбор той или иной модели поведения в конфликте. Незаинтересованность в продолжении отношений с партнером, негативный характер сложившихся взаимоотношений, способствуют выбору деструктивной модели поведения. Такая модель поведения провоцирует нарушения конструктивной коммуникации в достижении согласия. Неготовность участников конфликта выслушать и понять позицию другой стороны, категоричная уверенность в собственной правоте усугубляют течение конфликта. Если между участниками конфликта имеются положительно

окрашенные межличностные отношения, то это будет их подталкивать к выбору конструктивной поведенческой модели общения [7]. Когда участники конфликта, несмотря на имеющееся противоречие интересов, дорожат межличностными отношениями друг с другом, нацелены на их продолжение независимо от исхода ситуации, достичь согласия значительно проще и быстрее.

Конфликт, межличностные отношения являются неотъемлемой составляющей процесса общения.

Межличностное общение разнообразно, так как и цели его участников. При этом интересным является тот факт, что в процессе общения реализуются цели участников и сам процесс общения может выступать самоцелью. Личность имеет сложную иерархически выстроенную мотивационно-потребностную сферу [8]. В ходе общения человек удовлетворяет разнообразные потребности: в еде, в безопасности, самореализации. Существует деловой вид общения, который служит способом организации определенной деятельности. Помимо данного вида общения существует личностное общение, сосредоточенное вокруг интересов, потребностей партнеров по общению. Целью личностного общения является «приобщение партнеров по общению к ценностям и опыту друг друга» [9]. Личностное общение затрагивает личности. Конфликты в личностном общении переживаются эмоционально значительно ярче, так как их исход является лично значимым для человека.

На протекание конфликтов в межличностном общении помимо целевых установок взаимодействия оказывает влияние направленность общения. Осуществляется конфликтное противоборство в общении по вертикале или по горизонтали влияет на выбор средств и формата общения в конфликте. Статусы партнеров по общению в конфликте будут определять ранг оппонента [1]. Победу в конфликте оказывает та сторона, у которой выше ранг оппонента конфликта. Например, в конфликте между руководителем и подчиненным, доминирующую роль будет играть старший по статусу. Независимо от объективной оценки конфликтной ситуации, чаще всего «правда» останется на стороне руководителя.

Вертикальные конфликты встречаются несколько реже горизонтальных, в которых протекание конфликтного противоборства осуществляется «на равных». Это обусловлено спецификой и характером отношений: в вертикальных конфликтах противоречия, имеющиеся в «нижестоящей» стороны, чаще носят скрытый характер, «не озвучиваются» [4].

Горизонтальные конфликты многообразны. Конфликтное противоборство в данном виде конфликтов осуществляется между партнерами по общению равными по статусу (общение сверстников, коллег по работе, одноклассников и т.д.).

Конфликты, происходящие в межличностном взаимодействии, проецируются в единстве трех сторон в структуре общения: коммуникативной, перцептивной, интерактивной. Каждая из сторон общения имеет свои специфические особенности и обеспечивает целостность данного социально-психологического феномена. Коммуникативная сторона общения отвечает за процесс обмена информацией между общающимися [10]. Перцептивная сторона общения связана с процессом восприятия друг друга партнерами по общению. За организацию взаимодействия между партнерами по общению отвечает интерактивная сторона.

Детерминанты межличностных конфликтов связаны с той или иной стороной общения, находятся в их плоскости. Нарушение общения в рамках коммуникативной стороны общения, связанной с передачей информации, часто приводит к конфликтам [9]. Информация в процессе общения может передаваться или трактоваться неверно, искажаться. Негативный характер искажения информации часто приводит появлению сплетень, слухов, может нарушать организацию совместной деятельности. Это безусловно будет отражаться на характере межличностного об-

щения между партнерами и приводит к конфликтам. На восприятие информации в ходе общения оказывают влияние различные факторы (культурные, языковые, социальные и др.) [11; 12].

В ходе общения партнеры узнают друг друга. У каждого участника общения складывается определенный образ восприятия партнера, который обеспечивает установление взаимопонимания, принятия друг друга. На восприятие оказывают влияние особенности личности, имеющийся опыт социального взаимодействия, сама ситуация общения [13]. Нередко возникают ситуации, в которых образ восприятия партнера и всей ситуации общения искажается. Это приводит к конфликтам в межличностном общении. При рассмотрении конфликтного противоборства также важным элементом является восприятие ситуации сторонами конфликта, оценка противоречий. Восприятие конфликтной ситуации в процессе межличностного общения может быть адекватным или искажаться. Неадекватное восприятие и оценка конфликтной ситуации может двояко влиять на протекание конфликта [14]. С одной стороны, участники конфликта могут недооценивать серьезности сложившейся конфликтной ситуации, не видеть имеющихся противоречий. Такое восприятие конфликтной ситуации может сдерживать дальнейшее развитие конфликта. Однако имеется опасность перерастания конфликтной ситуации в более существенный конфликт из-за накопления неразрешенных противоречий. С другой стороны, неадекватное восприятие может приводить к форсированию конфликта. Это происходит в том случае, если участники конфликта (возможно только одна сторона) гиперболизируют имеющиеся противоречия, проявляют недоверие и подозрительность по отношению к партнеру по общению [4].

Все конфликтное противоборство основано на взаимодействии участников конфликта (основных и косвенных) [1]. Взаимодействие в конфликте осуществляется в рамках интерактивной стороны общения.

Вышеперечисленные три стороны, находясь в единстве, обеспечивают целостность процесса общения, способствуют оптимизации совместной деятельности людей, установлению взаимопонимания, развитию личности [8].

Любое межличностное общение имеет свои границы. В процессе социализации личность развивается. Участниками межличностного общения выступают личности, обладающие своим уникальным набором интересов, целей, потребностей, мотивов, ценностей. Между отдельными личностями наблюдается схожесть этих характеристик, что обеспечивает лучшее взаимопонимание в процессе общения [4]. Другие личности имеют кардинально отличные цели, мотивы, ценности и т.д. В основе возникновения конфликта лежит противоречие. Такие различия нередко, выступая в качестве противоречия в процессе общения, провоцируют возникновение конфликтов. Несмотря на тот факт, что схожесть интересов, целей будет способствовать взаимопониманию между партнерами по общению, их сближению в процессе взаимодействия, важно осознавать, что каждая личность остается отдельным элементом общения. Нарушение личностных границ в процессе общения является детерминантой возникновения конфликтов. Независимо от уровня личностного развития, будь то ребенок 3х лет или зрелая личность, конфликты на фоне нарушения личностных границ и автономии возникают.

Межличностный конфликт является социально-психологическим феноменом. Несмотря на существенное развитие конфликтологии в последние годы, анализировать данный феномен необходимо комплексно [14]. Неизбежность возникновения межличностных конфликтов обусловлена как объективными, так и в большей степени субъективными факторами. Гармонизация общения, обучение конструктивным формам социального взаимодействия, являются важными условиями предупреждения деструктивных последствий межличностных конфлик-

тов. Разрешение конфликтов, предупреждение их в последующем, неразрывно связано с осознанием их детерминант. В связи с этим психологический анализ детерминант конфликтов, возникающих в межличностном общении, является важной основой прогнозирования, профилактики и разрешения противоречий.

Список использованной литературы

1. Анцупов А.Я. Конфликтология : учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. — Санкт-Петербург : Питер, 2008. — 496 с.
2. Валуйкова В.Е. Психологические основы конфликтологии : учеб.-метод. пособие / В.Е. Валуйкова. — Орел : ОГУ им. И.С. Тургенева, 2021. — 101 с.
3. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. — Санкт-Петербург : Питер, 2003. — 250 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. — Санкт-Петербург : Питер, 2012. — 573 с.
5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие / С.М. Емельянов. — Санкт-Петербург : Питер, 2009. — 378 с.
6. Реан А.А. Психология изучения личности / А.А. Реан. — Санкт-Петербург : Изд-во Михайлова В.А., 1999. — 288 с.
7. Почебут Л.Г. Социальная психология / Л.Г. Почебут. — Санкт-Петербург : Питер, 2012. — 665 с.
8. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте : учеб. пособие / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2004. — 221 с.
9. Адамьянц Т.З. Социальная коммуникация : учеб. пособие / Т.З. Адамьянц. — Москва : ИС РАН, 2015. — 158 с.
10. Митяева А.М. Формирование профессиональной компетентности студентов в вузе : монография / А.М. Митяев. — Орел : ОГУ имени И.С. Тургенева, 2018. — 161 с.
11. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга / И.В. Вачков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Ось-89, 2005. — 255 с.
12. Мухина В.С. Возрастная психология : учебник / В.С. Мухина. — Москва : Академия, 1999. — 592 с.
13. Гришина Н.В. Психология конфликта : учебное пособие. — Санкт-Петербург : Невский проспект, 2010. — 538 с.
14. Kondakov I.M. Психология. Иллюстрированный словарь. — Санкт-Петербург, Москва : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. — 508 с.

References

1. Antsupov A.Ya., Shipilov A.I. *Conflictology*. Saint-Petersburg, Piter Publ., 2008. 496 p.
2. Valuikova V.E. *Psychological foundations of conflictology*. Orel State University named after I.S. Turgenev Publ., 2021. 101 p.
3. Khasan B.I. *Constructive psychology of conflict*. Saint-Petersburg, Piter Publ., 2003. 250 p.
4. Ilin E.P. *Psychology of communication and interpersonal relationships*. Saint-Petersburg, Piter Publ., 2012. 573 p.
5. Emelyanov S.M. *Practical course Conflictology*. Saint-Petersburg, Piter Publ., 2009. 378 p.
6. Rean A.A. *Psychology of Personality Study*. Saint-Petersburg, Mikhailov V.A. Publ., 1999. 288 p.
7. Pochebut L.G. *Social psychology*. Saint-Petersburg, Piter Publ., 2012. 665 p.
8. Bogdanov E.N., Zazykin V.G. *Personality psychology in conflict*. 2nd ed. Saint-Petersburg, Piter Publ., 2004. 221 p.
9. Adamyants T.Z. *Social Communication*. Moscow, Institute of Sociology - Branch of the Federal Center of Theoretical and Applied Sociology of the Russian Academy of Sciences Publ., 2015. 158 p.
10. Mityaeva A.M. *Formation of professional competence of students at the university*. Orel State University named after I.S. Turgenev Publ., 2018. 161 p.

11. Vachkov I.V. Basics of Group Training Technology. 3rd ed. Moscow, Os-89 Publ., 2005. 255 p.
12. Mukhina V.S. Age Psychology. Moscow: Akademiya, 1999. 592 p.
13. Grishina N.V. *Psychology of Conflict*. Saint-Petersburg, Nevskii prospekt Publ., 2010. 538 p.
14. Kondakov I.M. Psychology. Illustrated dictionary. Saint Petersburg, Moscow, Praim-EVROZNAK Publ., 2007. 508 p.

Авторы

Митяева Анна Михайловна — доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой социального управления и конфликтологии, Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, г. Орел, Российская Федерация, annamm@inbox.ru, SPIN-код: 3985-0369, AuthorID РИНЦ: 385411.

Валуйкова Вера Евгеньевна — кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры социального управления и конфликтологии, Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, г. Орел, Российская Федерация, veraxx@mail.ru, SPIN-код: 8175-6889, AuthorID РИНЦ: 541513.

Authors

Anna M. Mityaeva — D.Sc. in Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department of Social Management and Conflictology, Oryol State University named after I.S. Turgenev, Orel, Russian Federation, annamm@inbox.ru, SPIN-Code: 3985-0369, AuthorID RSCI: 385411.

Vera E. Valuikova — PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor at the Department of Social Management and Conflictology, Oryol State University named after I.S. Turgenev, Orel, Russian Federation, veraxx@mail.ru, SPIN-Code: 8175-6889, AuthorID RSCI: 541513.

Вклад авторов

Все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации. Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the Authors

The authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Для цитирования

Митяева А.М. Психологические детерминанты возникновения конфликтов в межличностном общении / А.М. Митяева, В.Е. Валуйкова. — DOI 10.17150/2411-6262.2023.14(1).158-164. — EDN [QCSBBK](https://doi.org/10.17150/2411-6262.2023.14(1).158-164) // Baikal Research Journal. — 2023. — Т. 14, № 1. — С. 158–164.

For Citation

Mityaeva A.M., Valuikova V.E. Psychological Determinants of Conflicts in Interpersonal Communication. *Baikal Research Journal*, 2023, vol. 14, no. 1, pp. 158–164. (In Russian). EDN: [QCSBBK](https://doi.org/10.17150/2411-6262.2023.14(1).158-164). DOI: 10.17150/2411-6262.2023.14(1).158-164.