

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ДОЦЕНТ КАФЕДРЫ СУДЕБНОЙ И ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ГРИГОРЬЕВА

МАРИНА АНАТОЛЬЕВНА

marigrig@bk.ru

8-965-105-77-00



КОНФЛИКТ В ОБЩЕНИИ

УЧЕБНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Конфликт и его сущность
2. Конфликтность личности и ее проявление в общении



Конфликт – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.).

Конфликт – это явление межличностных и групповых отношений.

С точки зрения сущности отношений любой конфликт есть проявление противоборства, т.е. проявление активного преследующего определенные цели столкновения тенденций, оценок, принципов, взглядов.

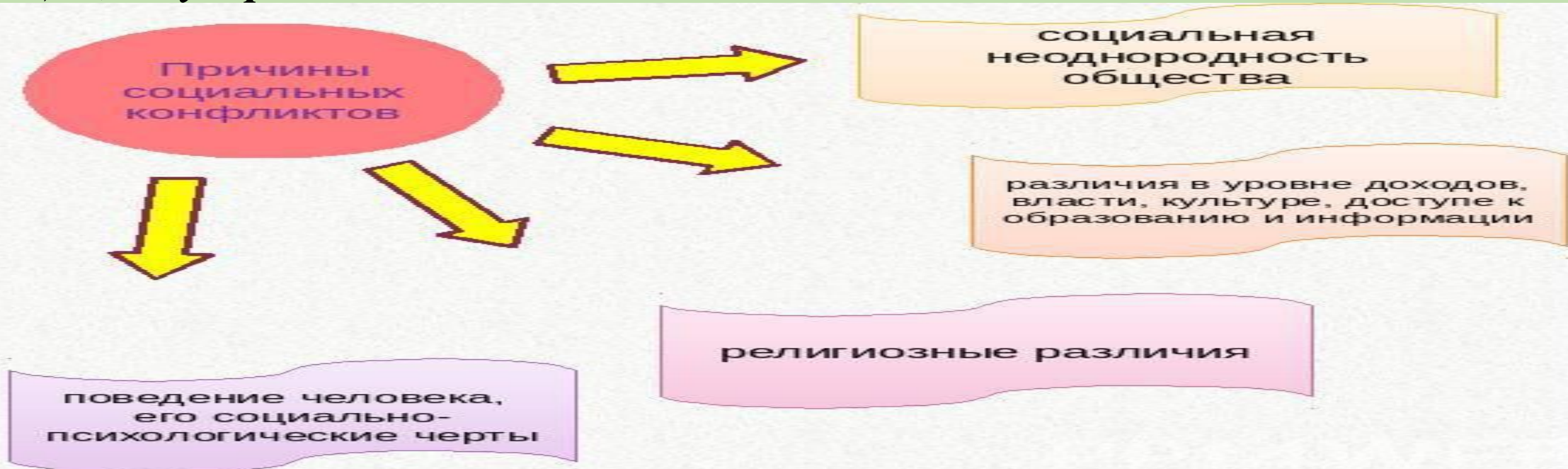
С точки зрения целей конфликт есть стремление одержать победу, утвердить защищаемую идею, принцип, поступок, личность.

С позиции межличностных отношений конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровне. **Конфликт служит способом выявления и разрешения противоречий, имеющих личную значимость для каждого из предполагаемых участников.**

Конфликт – это противоборство за обладание материальными и духовными ценностями.

Конфликтная ситуация – это противоречие, связанное с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающее основу для реального противоборства.

Социологи, для которых привычнее выделять социальные отношения, больше склонны характеризовать конфликт, прежде всего, как *предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов, наций, государств.*



Юристами конфликт обычно трактуется как **противоборство** субъектов (носителей) **противоречий**, **противодействие** сторон, **преследующих** **несовпадающие** или **взаимно исключающие** друг друга цели.

Специалисты по вопросам управления чаще определяют конфликт как **универсальный способ** взаимодействия **сложных систем**, **преодоления** **противоречий** и **ограничений** в **любой сфере**, где осуществляются **контакты** между **отдельными людьми** и их **сообществами**.



Психологи рассматривают конфликт как естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном фоне. Они утверждают, что конфликт является проявлением общения существ, способных к самосознанию, означает отсутствие согласия, расхождение во мнениях, столкновение разных взглядов и желаний, противоположных при данных обстоятельствах тенденций, потребностей, интересов, мотивов и стилей поведения.

Конфликт (лат. **conflictus**) — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.



Предмет конфликта — это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения, которого стороны вступают в противоборство.

Объект конфликта — это причина, повод к конфликту. Объектом конфликта может быть: материальные ресурсы, социальная власть или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

Типы конфликтов:

Внутриличностный;

Межличностный;

между личностью и группой;

Межгрупповой.

Существует 4 основных типа конфликтов:

- внутриличностный,
- межличностный,
- между личностью и группой,
- межгрупповой.



Виды конфликтов:

- 1. По сферам проявления:** экономические, идеологические, политические, социальные и семейные 2. По степени длительности: латентные и бурно-текущие
- 2. По социальным последствиям:** конструктивные, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений; деструктивные, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений.
- 3. По признаку предмета:** реалистичные, вызванные неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением между ними каких-либо ресурсов;
- 4. Нереалистичные,** имеющие своей целью открытое выражение отрицательных эмоций и враждебности, когда острое конфликтное взаимодействие становится не средством достижения результата, а самоцелью.
- 5. По признаку источника** возникновения: объективно обусловленные внешними факторами, независимыми от оппонентов; субъективно обусловленные личностными особенностями конфликтующих сторон.
- 6. По признаку возникновения:** стихийные и запланированные.
- 7. По признаку управления:** управляемые и неуправляемые.
- 8. По признаку затухания** конфликты бывают: спонтанно прекращающиеся; прекращающиеся под влиянием собственных средств противоборствующих сторон; прекращающиеся при вмешательстве внешней силы.

Структура и составляющие конфликта.

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру.

Структурные характеристики конфликта являются статичными элементами, которые могли бы быть обнаружены в "срезе" конфликта, а его динамические характеристики связаны с тем, "какие именно события происходят" в конфликте.

Основными элементами конфликтного взаимодействия являются:

- 1) объект конфликта,*
- 2) участники конфликта,*
- 3) социальная среда, условия конфликта,*
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.*

Объект конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения какой-либо потребности. Та ценность, которая способна удовлетворить эту потребность и из-за овладения которой возникает конфликт, и является его объектом. В качестве объекта конфликта могут выступать материальные, социальные и духовные ценности.

Участниками конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства, коалиции государств. Главными участниками конфликта являются противодействующие стороны или противники. Они образуют стержень конфликта. При выходе из противоборства хотя бы одной из главных сторон конфликт прекращается.

По своей социальной значимости роли участников конфликта располагаются в следующем порядке: *1) отдельные индивиды, выступающие от собственного имени, 2) далее следуют коллективы, 3) социальные слои, 4) государство.*

Кроме участников конфликта, совокупность которых составляет как бы его **микросреду**, важную, а иногда и решающую роль в его развитии играет и **макросреда**, те конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых он развертывается. **Понятием социальной среды** определяется та почва, на которой возникает и развивается конфликт. В это понятие включается не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих сторон, те большие социальные группы, к которым они принадлежат, национальные или классовые, а также общество в целом.

Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от **субъективного восприятия** или **образа конфликта**, который создается у действующих в данной конфликтной ситуации лиц или групп. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть трех видов:

- 1) представления о самих себе,**
- 2) восприятие других участников конфликта,**
- 3) образы внешней среды, большой и малой, в которой развертывается конфликт.**

Противоборствующими сторонами, участниками (субъектами) конфликта можно назвать лишь тех, *кто совершает активные (наступательные или оборонительные) действия друг против друга.*

В [конфликте](#) присутствуют обычно *две противоборствующие стороны* (в межличностном конфликте — два человека), *но в принципе может быть три стороны и больше — каждая со своими целями и задачами.*

Кроме того, в конфликт бывают вовлечены пособники, пассивные свидетели и очевидцы, посредники и другие фигуры. Так, в трудовых конфликтах участвуют **рабочие и работодатели**. На макроуровне интересы рабочих могут защищать **трудовые коллективы, профсоюзы и политические партии**. За работодателями могут стоять **объединения предпринимателей и государственные организации**. На микроуровне мозаика конфликта не менее сложна, поскольку на предприятиях в случаях острого конфликта (забастовки) стороны обычно ищут поддержку у максимально большего числа союзников. *Каждая сторона может быть вовлечена, при этом одновременно, и в другие конфликты, связанные с еще большим числом участников. Но именно противоборствующие стороны — основной стержень конфликта. Если одна из них по той или иной причине прекращает свою деятельность, конфликт затухает или изменяется состав его участников.*

Противоборствующие стороны могут относиться к разным социальным уровням. Так, индивид может конфликтовать не с другим лицом, а с группой или государством. Чиновники нередко конфликтуют не с равным себе партнером, а с общественной организацией, политической партией, группой экстремистов и т.п. Такие конфликты, протекающие в неинституциональных формах, обычно очень остры, жестоки и нередко заканчиваются гибелью слабой стороны.

В скрытой (латентной) фазе не всегда удается определить противоборствующие стороны конфликта. Но когда конфликт принимает открытую форму, участники противоборства могут быть выявлены со всей определенностью.

Проясним сказанное на примере процедуры уголовного разбирательства. Пока преступник не задержан, конфликт между ним и органами правосудия носит латентный характер. Конечно, сам виновный понимает, что он — одна из сторон конфликта, но органы следствия, дознания, суд и прокуратура могут не знать, кто именно совершил преступление. Процессуальная деятельность по раскрытию преступления и наказанию виновного переходит из латентной фазы в открытую, когда подозреваемый задержан. Тем самым конфликт приобретает явную форму.

К важнейшим характеристикам противостоящих сторон, подчас однозначно определяющим исход конфликта, относятся их **социальные, интеллектуальные, физические, материальные возможности, навыки, умения**. Их социальные различия связаны не только с разным рангом или уровнем в том смысле, но с широтой социальных связей, масштабами общественной или групповой поддержки. **Интеллект и опыт ведения борьбы незаменимы во всех видах конфликтов** — от дипломатического «торга» до вооруженного столкновения; именно эти качества позволяют формировать верную и выгодную стратегию противостояния и предвидеть поступки оппонента.

Для прямых физических столкновений, вооруженных конфликтов особенно важны деструктивные потенциалы противников.

В межличностных конфликтах — это физическая сила, угрозы, наличие оружия;

В межгосударственных столкновениях, в войнах — это численность вооруженных сил, характер вооружения и эффективность военно-промышленного комплекса. Сильный «деструктивный потенциал», с одной стороны, кажется гарантом собственной безопасности, а с другой — провоцирует усиление потенциала других участников этого вида социального взаимодействия.

Терминология является, в основе, юридической, но она четко характеризует не только криминальные, но и другие социальные конфликты.

Подстрекатель - это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Подстрекатель может в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами). Древний принцип «разделяй и властвуй» по сути олицетворяет такую практику разделения общества (группы) на конфликтующие группы, каждая из которых заинтересована в поддержке власти.

Пособник — лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами. При групповых конфликтах, в которых участвует неопределенный круг лиц, многие присутствующие фактически выступают как пособники основных участников — противоборствующих сторон. Одни выкрикивают лозунги, другие угрожающе размахивают палками и бросают камни, третьи подают советы, возбуждают окружающих. В большинстве случаев довольно трудно дифференцировать активных участников, пособников и пассивных наблюдателей происходящего. Однако такая задача всегда возникает перед органами правосудия, когда рассматриваются дела о массовых беспорядках, драках или групповом хулиганстве.

Организатор - лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др. Организатором может быть одна из противоборствующих сторон («теневая») или самостоятельная фигура. Пример последнего — Яго из трагедии Шекспира «Отелло»: Яго сам не участвует в трагическом конфликте Отелло и Дездемоны, но тщательно организует его.

Посредников можно в определенной степени считать участниками конфликта, особенно тех, которые пытаются не просто разобраться в причинах и обстоятельствах происходящего (что делают и судьи), но предотвратить, остановить, разрешить конфликт. В связи с развитием множества национальных конфликтов в мире все чаще прибегают к посредничеству миротворческих сил, в том числе войск ООН. В Конго, Сомали, Косово и др. среди посредников были убитые и раненые, хотя их целью является прекращение конфликта, по возможности ненасильственным путем.

Объект и предмет конфликта.

Объект конфликта - это материальная (ресурс), духовная (идея, норма, принцип и т.д.) или социальная (власть) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся стороны конфликта

Характеристики объекта конфликта:

- объект конфликта возникает при наличии интереса к нему со стороны противоборствующих сторон (желание им обладать, его использовать, контролировать, присвоить т.д.);

- конкретно-исторический характер объектов конфликта (желание завладеть определенным объектом, землей, полезными ископаемыми и т.д.);

- субъективность оценки значимости объекта для разных субъектов
Типы объектов конфликта:

- объекты, которые не могут быть разделены на части, владение которыми совместно с кем-нибудь невозможно;

- объекты, которые могут быть разделены на части и обладание которыми возможно в разных пропорциях;

- объекты, которыми участники конфликта могут владеть совместно в равных долях (это ситуация мнимого конфликта)

Предмет конфликта. Всякий конфликт имеет свою причину, возникает по поводу необходимости удовлетворения определенных потребностей. Те ценности, которые способны удовлетворить эти потребности и за овладение которыми возникает противостояние, является предметом конфликта. Качества предмета конфликта могут выступать определенные материальные, социальные и духовные ценности.

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

Окружающая среда

Окружающая среда



Группа поддержки

Цель, мотивы, интересы, ценности, установки



Субъект конфликта



Предмет конфликта

Цель, мотивы, интересы, ценности, установки



Субъект конфликта



Группа поддержки



Другие участники



Другие участники

Стратегия

Стратегия

Тактика

Тактика

Конфликтное взаимодействие

Микро- и макросреда

КТО НАСИЛУЕТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ТОГО ОБСТОЯТЕЛЬСТВА И НЕ БУДЕТ. А КТО ИМ УСТУПАЕТ, ТОМУ И ОНИ ДЕЛАЮТ УСТУПКУ (Талмуд)

Различия между объектом и предметом конфликта

1. Объект конфликта - это та сторона реальности, которая включена в процесс взаимодействия с субъектами конфликта, а предмет конфликта - это различия, разногласия, возникающие между противодействующими сторонами.

2. Объект конфликта может быть истинным или ложным, потенциальным или иллюзорным, а предмет конфликта всегда реален

3. Объект конфликта может быть скрытым, тогда как предмет всегда ярко выраженный

Истинный и ложный конфликты.

Характер конфликта зависит не только от объективных условий в данной стране, большой или малой группе, но и от его субъективного восприятия, или образа конфликта, который создается у отдельных лиц или группы в данной конфликтной ситуации. Этот образ, или восприятие, не обязательно соответствует действительному положению дел и может быть трех видов:

- 1) представление о самих себе;
- 2) восприятие других участников конфликта;
- 3) восприятие внешней среды (микро-и макро-), в котором разворачивается конфликт

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не объективная реальность, является непосредственной основой поведения конфликтующих сторон.

ложный конфликт большей частью возникает вследствие ошибки или заблуждения по крайней мере одной из сторон, предполагающей, что другая сторона совершает или намерена совершить агрессивные, неправомерные или иные нежелательные действия.

В ложном юридическом конфликте возможны четыре основные ситуации:

а) сторона полагает, что находится с определенным лицом в правоотношениях, но на самом деле этого нет (например, арендатор строения не знает, что собственник дома продал его другому лицу);

б) обратный вариант: сторона не сознает, что находится в правоотношениях с другой стороной (скажем, при открытии наследства один из наследников не подозревает о существовании других наследников);

в) сторона полагает, что противник действует незаконно, в то время как действия другой стороны правомерны;

г) обратный вариант: сторона полагает, что противник действует правомерно.

Истинный конфликт -реальное столкновение между сторонами. Это столкновение интересов существует объективно, осознаётся сторонами и не зависит от легко изменяемого фактора. **Подвиды:**

· Конструктивный— возникший на основе реально существующих между субъектами противоречий;

· Случайный— возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств;

· Смещенный— возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта. (Например, студент, недовольный низкой оценкой своих знаний, ищет любой повод, чтобы вступить в конфронтацию с экзаменующим преподавателем).

· Неверно приписанный— это конфликт, в котором истинный виновник, субъект конфликта находится «за кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие к нему отношения.

Типология конфликтов

1) **Внутриличностные конфликты** – конфликты между элементами структуры личности. выражаются в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями. По своей природе и содержанию являются во многом психологическими, хотя они имеют и социальную окраску. Вызываются противоречиями мотивов, интересов, ценностей и самооценок личности и сопровождаются эмоциональным напряжением и негативными переживаниями сложившейся ситуации. Может носить и деструктивный и конструктивный характер, т. е. иметь как положительное, так и отрицательное последствия для личности. Причинами внутри – личностного конфликта могут быть противоречие потребностей, противоречие между внутренней потребностью и социальной нормой, противоречие между различными ролями индивида, трудность выбора между различными вариантами поведения;

2) **Межличностные конфликты** – столкновение между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Большое значение в межличностном конфликте имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные характеристики, их межличностная совместимость или несовместимость.

3) **Конфликты между личностью и группой** – это более многоплановые конфликты, которые кроме внутри – личностных и межличностных причин включают причины, обусловленные групповой организацией. Они возникают в том случае, когда одна из личностей занимает позицию, отличающуюся от позиций группы. Могут быть конструктивными (способствует укреплению связи личности с группой, формированию личностной и групповой идентификации и интеграции) и деструктивными (дезидентификация личности и групповая дезинтеграция);

4) **Межгрупповые конфликты** – наиболее частый вид конфликтов, который выражается в столкновении интересов различных групп. Причинами межгрупповых конфликтов могут быть: экономические, политические, национально-этнические и т. д. В зависимости от уровня социальных групп конфликт имеет свои особенности возникновения и способы их разрешения. На уровне малых социальных групп большую роль в возникновении межгруппового конфликта играет социальная идентификация групп, которая вызывает социальную дифференциацию между группами. Для больших социальных групп характерна большая масштабность и глубина конфликтов;

5) **Международные** – возникают между отдельными государствами или группами государств. Основой этих конфликтов являются противоречия интересов стран.

По сферам жизнедеятельности людей выделяют:

1) бытовые; 2) трудовые; 3) семейные; 4) воинские; 5) учебно-педагогические и др.

По характеру объектов, по поводу которых возникают конфликты:

1) статусно – ролевые; 2) ресурсные; 3) социокультурные; 4) идеологические и др.

По направленности воздействия и распределения полномочий выделяют:

1) конфликты «по вертикали» (начальник – подчиненный); 2) конфликты «по горизонтали» (между коллегами).

По временным параметрам конфликты подразделяются на:

1) кратковременные; 2) быстротечные; 3) длительные.

По результативности конфликты делятся на:

1) конструктивные – конфликты, несущие положительные последствия (укрепление сотрудничества в группе, достижение какого-либо результата);

2) деструктивные – конфликты, несущие негативные последствия (распад группы, нецивилизованные формы взаимоотношений между людьми).

По характеру причин:

1) реалистические конфликты – конфликты, служащие средством для достижения какого-либо результата, находящегося вне конфликта;

2) нереалистические – объект неотделим от самого конфликта и совпадает с ним.

Конфликт институционализированный, Конфликт институциализированный (англ. **conflict, institutional**; нем. **Konflikt, institutioneller**).

- 1. Институциализированное**, т.е. введенное в рамки действующих в данном обществе социальных институтов (право, государство и т.п.), конфликтное противоборство, цель которого состоит не в разрушительной борьбе с соперником, а в поисках возможностей для взаимного урегулирования возникших разногласий.
- 2. Конфликт, регулируемый принятой в данном обществе системой норм ценностей.**
- 3. Конфликт, регулируемый сводами правил**, на которые соглашаются все его участники, вроде процедур промышленного арбитража или избирательного процесса в демократических обществах.
- 4. Тип конфликта, регулируемый принятой в данном обществе системой норм ценностей.**

Пояснения:

Конфликт институциональный часто принимается за доказательство здорового демократического процесса, плюралистское представление о власти рассматривает общество с точки зрения комплекса конкурирующих интересов, а демократические правила и институты делают возможными разрешение конфликта и предотвращают постоянное преобладание одной из групп "интересов" по любой проблеме.

Ценностно- и целеориентированные конфликты и острота противостояния сторон.

Межличностные конфликты – это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между людьми. Они характеризуются теми же признаками, что и любые конфликты: наличие значимых для сторон противоречий; необходимость их разрешения для нормализации отношений сторон и их эффективного взаимодействия; действия сторон, направленные на преодоление возникших противоречий, реализацию собственных интересов и т. д.

Таким образом, *межличностный конфликт – это ситуация, в основе которой противоречие, воспринимаемое и переживаемое участниками ситуации (или, по крайней мере, одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон.*

Ценностные конфликты – это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них особенно значимый характер.

Система ценностей человека отражает то, что является для него наиболее значимым, исполненным личностного смысла, смыслообразующим. Например, если речь идет о работе, ценностью будет то, в чем человек видит для себя основной смысл работы (является ли она для него источником средств существования, возможностью самореализации и др.); ценностями семейных отношений будет то, в чем супруги видят для себя смысл существования семьи и какой соответственно она должна быть, и т. д. Наконец, в систему основных ценностей человека могут входить его мировоззренческие, религиозные, нравственные и иные значимые для него представления.

Стратегический, целеориентирующий уровень конфликта – человек и мир общечеловеческих отношений. Основные цели, смысл жизни человека, целеустремленность, мировоззрение.

Уровень общечеловеческих отношений. Потребность в мировоззренческом совершенствовании характеризует оригинальность мироощущений человека, его духовную и мировоззренческую зрелость, накопленный им опыт, как синтез мировой культуры и общечеловеческих ценностей, систему убеждений и т.д. Стремление человека к достижению полноты в пространстве жизни, к осознанию единства мира. Конфликт может быть связан с утерей целей и смысла жизни, степенью изоляции и замкнутости на личных интересах.

2 вопрос: Конфликтность личности и ее проявление в общении



Черты «конфликтной» личности:

- нетерпимость к недостаткам других;
- пониженная самокритичность;
- импульсивность;
- несдержанность в чувствах;
- укоренившиеся негативные предрассудки;
- предубеждённое отношение к другим людям;
- агрессивность;
- тревожность;
- невысокий уровень общительности и др.

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТНОСТИ ЛИЧНОСТИ:

Различия в психологических качествах (свойствах характера, темперамента) и нетерпимость к этим различиям ==> психологическая несовместимость ==> конфликт.

1. Холерик раздражает флегматика и наоборот.

2. Различия в системе ценностей, манере поведения.

3. Неспособность понять другого человека, неумение общаться, отсутствие навыков общения.

4. Конфликтность личности – главная причина.

• **Ситуативно-конфликтная личность** – это человек, который обнаруживает предрасположенность к конфликту под влиянием ситуативных факторов. Этот конфликт определяется временным состоянием человека: утомление, недовольство собой, обида. Именно под влиянием ситуативных факторов обычно выдержанный человек в состоянии крайнего перенапряжения становится вспыльчивым, раздражительным, резким, способным к обострению отношений.

• **Постоянно-конфликтная личность** вступает в конфликт постоянно, не зависит от ситуаций. Определяется типом характера в сочетании с темпераментом. Отличается устойчивой склонностью к конфликтному реагированию.

ТИПЫ конфликтной личности

1. **Демонстративная личность (истероидная)** – стремление привлечь к себе внимание. Конфликт для них – средство привлечь к себе внимание. Они испытывают удовлетворение от конфликтов. Конфликт – их стихия. *Демонстративная личность чаще провоцирует эмоциональный, а не рациональный конфликт.*

- **Рациональный конфликт:** цель – разрешить проблему (уважительное отношение оппонентов друг к другу).
- **Эмоциональный конфликт:** цель – унижить человека, оскорбить, доказать свое превосходство.

Главная черта демонстративной личности – эгоцентризм + высокая самооценка + честолюбие ==> отсутствие внимания к себе они интерпретируют как враждебное к ним отношение, как личное оскорбление.

2. Ригидная личность (негибкий, инертный человек) – неспособность человека принять чужую точку зрения и отказаться от своего мнения. Повышенная прямолинейность, упрямство, отсутствие гибкости ==> конфликт. Такая личность будет стоять на своем, честолюбива.

Это «вязкий» эпилептоид. В ситуации конфликта ригидная личность проявляет болезненную обидчивость, подозрительность, повышенную чувствительность к реальной или мнимой несправедливости.

3. Импульсивная личность (неуправляемая) – не анализирует конфликтную ситуацию, не пытается найти выход из ситуации, не просчитывает действий, поступает, как «в голову взбредет». Импульсивность характеризуется низким самоконтролем, эмоциональной несдержанностью, поведением, оскорбляющее другого человека. Высокое честолюбие.

Гипертимный тип + “взрывной”, злобный. Это самая агрессивная личность, эпилептоид.

4. Педантичная, пунктуальная, сверхточная личность – добросовестный, ответственный человек сам по себе. + Точно такие же требования он предъявляет другим, его считают придирчивым ==> конфликт.

Это психастеничный тип (конституционно-тревожный): старательность, педантичность, повышенная тревожность, от конфликта страдает он сам, а не другие. Обидчивый, тревожный.

Очень часто обиду скрывает в себе и переживает внутри ==> сердечно-сосудистые заболевания, язвы бессонница, головные боли.

5. Бесконфликтная личность – стремится угодить всем и каждому. *Конформная личность уходит от конфликта или избегает их, но стремление уйти от проблемы ==> недовольство у других ==> конфликт.*

Конфликтность – свойство, мешающее человеку приспособиться к своему социальному окружению. Конфликтность, ставшую свойством личности (постоянно-конфликтная личность), трудно преодолеть рациональным самоконтролем или воспитательным воздействием. *Конфликтность не только и не столько вина, но и беда такой личности. Лучше относиться к ней (хотя это и трудно) терпимо и философски (он “орет” – следовательно, достоин жалости).*



Основные типы личности, их поведенческие характеристики, а также способы противодействия им

Есть люди общение с которыми каждый раз становится испытанием на прочность и стрессоустойчивость, а тщательная подготовка и попытки вести конструктивный диалог сводятся к конфликту. Хорошо, когда есть возможность ограничить общение с конфликтными людьми, но если такой возможности нет, то вам обязательно нужно понимать, с каким именно типом конфликтной личности вы имеете дело и как защититься от негативного влияния данной конкретной личности.

Демонстративный тип личности

Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо.

Налицо поведение эмоциональное. Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо.

Как противодействовать:

- Игнорирование такого поведения
- Загрузить адекватной, полезной работой
- Изолировать

Ригидный тип личности

Подозрителен. Прямолинеен и негибок. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам.

Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Как противодействовать:

- Взаимодействие через документы (должностные обязанности, правила и т.д)
- Объяснение правил, их необходимости
- Если нет определенного статуса, то дать его
- Снять страх к любым изменениям (объяснить, что это не страшно)

Неуправляемый тип личности

Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно. Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь.

Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков.

Как противодействовать:

- Не давать той реакции, которую он ждет (испуга, страха, агрессии), а дать обратную, неожиданную - холодность, спокойствие
- Отсутствие такой же эмоциональной реакции, как у него (такие люди крайне чувствительны к тому, как вы реагируете, им важен ваш страх, возмущение и т.п.)
- Чувство юмора - такие люди боятся быть смешными

Сверхточный тип личности

Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Как противодействовать:

- Нельзя давать власти, контроля над другими людьми – заездит.
- Можно дать поручение с ориентацией на предмет – например ответственный за журнал и т.п.
- Такие делают выводы из ситуации и даже чересчур преувеличенно
- Объяснение: «Нет хорошего и плохого, есть выход из ситуации...»; «Ты не сделал этого, но научился чему-то..»
- У таких людей проблемы с вариативностью.

Бесконфликтный тип личности

Неустойчивая оценка в мнениях. Внутренне противоречив. Обладает легкой внушаемостью. Зависит от мнения окружающих. Характерна некоторая непоследовательность в поведении. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Излишне стремится к компромиссу.

Не обладает достаточной силой воли. Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков как своих, так и окружающих

Как противодействовать:

- отправить на [тренинг личностного роста](#)
- объяснить нормы поведения в конфликте

Тип личности «Танк»

Грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирующий тонкости взаимоотношений и чужие чувства. Эгоистичен и уверен в своей правоте. Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу. Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту. Озабочен своим авторитетом. Болезненно самолюбив. Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию перекликаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.

Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру – ведь многие, с кем он общается, с ним согласны.

Такой человек нацелен на дело, люди для него – инструмент

Как противодействовать:

Защититься от «Танка» непросто, защитить других тоже очень сложно – он все равно найдет, кого под себя подмять.

Рекомендации для общения:

- Спокойно держитесь своей точки зрения.
- Богатство аргументации и ораторское искусство не имеют никакого значения и не дадут никакого эффекта.
- Если начнутся открытые оскорбления, – скажите, что не намерены продолжать разговор, поскольку «Танком» нарушены правила приличия. Можно сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений, срывания масок.

Противостоять таким людям особенно трудно, где силен дух тоталитаризма, где распространено давление в межличностных отношениях.

Тип личности «Пиявка»

«Пиявка» не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло. Не считает, что доставляет какие-то неприятности собеседнику, он дарит свое общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении. Если он вял и молчалив, то все равно доволен собой, все должны ценить, что он многое прощает. Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции.

Как противодействовать:

В конце разговора нужно сказать «Пиявке» о своих ощущениях, состоянии, о том, как оно менялось по ходу общения. Без оценок и упреков опишите ему, что с вами происходит, как вы себя чувствуете.

Тип личности «Вата»

Такой человек производит впечатление приятного и покладистого. Он уступчив и сговорчив. Это нравится в начале взаимодействия с ним. Но потом часто возникают проблемы: «Вата» не выполняет обещанного, соглашается сделать какую-либо работу и не делает ее. У такого типа постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного. Не считает нужным вовремя сказать о таких обстоятельствах.

Как противодействовать:

Прояснить с ним отношения основательно довольно трудно, потому что он во всем соглашается. При таком разговоре можно почувствовать себя неуютно, когда приходится упрекать вроде бы доброжелательного и сговорчивого человека. Тем не менее, надо вспомнить несколько его поступков и показать ему, что слова слишком далеки от дел.

Тип личности «Обвинитель»

Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников. Но критикует он не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников правительства... Критикует увлеченно, с жаром, со знанием дела, с фактами, выводами и заключениями. Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать. Если вы попытаетесь прервать бесконечную обвинительную речь, скорее всего, агрессии не будет. Будет легкое раздражение: либо вызванное вашей, конечно же, неумелой попыткой обвинять лучше, чем он, либо “вашей близорукостью” и тщетной попыткой оправдать кого-либо.

Как противодействовать:

“Обвинителем” движет страстное желание выговориться и быть услышанным. Пытаться сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает. Безусловно, для ушей приятнее настоящая музыка. Но что делать? Можно научиться и под музыку обвинительных речей заниматься какими-нибудь делами.

Обычно после одного— двух часов неутомимого раскрытия истины «обвинителю» становится легче и тогда его можно перебивать, переводить разговор в другое русло. Только не вздумайте хоть малым намеком дать понять, что он в чем-то не прав или вам показалось, что он высказал не все доводы. Он повторит еще два или три раза. Тогда следующей передышки в речи вы будете ждать не менее трех часов.

Тип личности «Всезнайка»

Постоянно перебивает, принижает значимость сказанного вами и всячески выпячивает свое превосходство в компетентности и свою занятость.

Как противодействовать:

Наилучший способ справиться с ним - считаться с его мнением (нередко он и в правду бывает компетентен). Лучше не спорить с ним и не настаивать на продолжение встречи, если уж он утверждает что ему некогда.

Тип личности «Пессимист»

Может создать немалые трудности. Стоит внимательно отнестись к его критическим замечаниям, т.к. нередко в них есть рациональное звено.

Как противодействовать:

Пессимисту необходимо дать время подумать, согласиться с его опасениями и даже утрировать те трудности, которые он видит. Полезно опередить пессимиста в негативных высказывания, найти полезное в его позиции. Скорее всего, тогда он станет вашим союзником.

«Пассивно-агрессивный» тип личности

Он не возражает и не сопротивляется, открыто, но старается достичь своих целей за счет других. Его враждебное отношение то и дело в чем-то проявляется, но вывести его на чистую воду довольно трудно. Например, он может сделать работу только наполовину, не так, не вовремя или небрежно. Этому у него всегда найдутся вполне логичные, псевдоразумные объяснения типа: «Я не знал», «Я забыл». Пассивно - агрессивный человек внешне часто демонстрирует готовность к сотрудничеству и даже предлагает свою помощь. Однако на деле все кончается невыполнением работы.

Как противодействовать:

По возможности лучше не связываться с подобными людьми, или, по крайней мере, не рассчитывать на них при выполнении каких-то важных задач. Важно не принимать близко к сердцу их проделки, не проявлять внешне гнев и разочарование - это как раз и есть тот выигрыш, которого они добиваются.

Если же вы вынуждены иметь дело с «пассивно-агрессивным» человеком, добейтесь, чтобы он точно записал, что от него ожидается. Идеально, если вы сохраните копию обязательства для себя, чтоб потом предъявить ему. Четко обрисуйте ему значимые для него последствия невыполнения данной задачи. Контролируйте ход невыполнения обещанного. Очень важно держать себя в руках и не предъявлять претензий до того пока человек такого типа еще не сделал ничего плохого, не «программировать» его на невыполнение. Если вы сталкиваетесь с пассивно-агрессивным типом, который практикует перешептывание за вашей спиной, то важнее всего обнаружить, «обнародовать» его, сохраняя при этом хладнокровие. Он силен только сидя в «кустах». Задайте ему напрямую, возможно, в присутствии других, вопросы о том, чем он недоволен, чего хочет. Скорее всего, он ступается и растеряется.

«Сверх покладистый» тип личности

Может выглядеть очень похоже на пассивно-агрессивного тем, что со всем соглашается. Более того, он настойчиво предлагает свою помощь, но почти ничего не выполняет. Ссылаясь на перегруженность и другие обстоятельства. При этом он склонен обижаться в ответ на высказанное ему по этому поводу замечание, т.к. думает, что хотел помочь от чистого сердца, а его чистый порыв не оценили. Чаще всего это человек, который хочет всем нравиться, и не видит другого способа, кроме как быть полезным.

Как противодействовать:

Имея дело с таким человеком, важно проверять его обещания на реальность, уточнять сроки, поощрять его искренность в высказывании сомнений по поводу возможности реализации тех или других планов с учетом всех обстоятельств. Необходимо выразить ему симпатию. Создать для него обстановку эмоционального принятия вне зависимости от того, что он делает. Это даст ему возможность взять передышку и не добиваться важного расположения столь непродуктивным способом, какой он практикует.

Конфликт потребностей и социально-мотивированные конфликты личностного свойства

Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, с которым сталкивается человек.

Его научное изучение началось в конце XIX века; во многом это было связано с деятельностью основателя психоанализа – *австрийского учёного Зигмунда Фрейда (1856–1939)*, показывающего человеческое состояние через призму постоянного напряжения и преодоления противоречия между биологическими влечениями и желаниями личности (прежде всего сексуального характера) и социокультурными нормами, между бессознательным и сознательным.

Немецкий психолог Курт Левин (1890–1947) рассуждал о внутриличностном конфликте как о ситуации, когда на индивида одновременно действуют противоположно-направленные силы равной величины. Им описаны три конфликтные ситуации:

- Человек находится между двумя положительными силами (пример, буриданов осёл),
- Человек находится между двумя отрицательными силами (пример, необходимость выполнять неприятное задание и осознание того, что его невыполнение принесет негативные результаты),
- Человек находится между двумя разнонаправленными силами (например, ребёнок хочет погладить собаку, но он её боится).

Американский психолог Карл Роджерс (1902–1987) разрабатывал идею «Я-концепции», выступающей фундаментальным компонентом структуры личности. В его понимании внутриличностный конфликт – диссонанс между «Я-концепцией» и идеальным «Я».

Аттитюд



*Если я говорю, что
"принимаю" вас, но ничего о
вас не знаю, то на самом деле
это – поверхностное
принятие, и вы понимаете,
что оно может измениться,
если я по-настоящему
вас узнаю*

Карл Рэнсом Роджерс

Американский психолог Абрахам Маслоу (1908–1968) разработал иерархическую структуру организованных потребностей, расположенных следующим образом:

- физиологические потребности;*
- потребность в безопасности;*
- потребность в любви;*
- потребность в уважении;*
- потребность в самоактуализации.*

Наивысшая потребность – потребность в самоактуализации – реализация своего потенциала. *В основе внутриличностного конфликта лежит несовпадение между стремлением к самоактуализации и реальным положением дел.*

Одна из самых востребованных сегодня теорий внутриличностного конфликта разработана *австрийским психологом и психиатром Виктором Франклом* (р. 1905). Ключевой идеей теории выступает идея о том, что ведущей движущей силой жизни каждого выступает поиск им смысла жизни и борьба за него. Однако его осуществление даётся не каждому. В этом случае у человека возникает экзистенциальный вакуум (чувство бессмысленности и пустоты). Возникает внутриличностный конфликт, выражающийся с наибольшей силой в ноогенных (нусогенных) (от греческого корня *поос* — смысл) неврозах, отражающих проблемы духовного порядка, несовпадение ценностей и т.п.



Счастье подобно бабочке. Чем больше ловишь его, тем больше оно ускользает. Но если вы перенесете свое внимание на другие вещи, оно придет и тихонько сядет вам на плечо.

—Виктор Франкл
& quotoro.ru

Большой вклад в теорию внутриличностного конфликта внёс *Алексей Николаевич Леонтьев (1903–1979)*. Согласно его теории, содержание и сущность такого конфликта обусловлена характером структуры самой личности, в первую очередь её мотивационной сферой. Противоречивое взаимодействие различных мотивов и образует внутриличностный конфликт.

Внутриличностный конфликт предстаёт как острое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности. Сферы внутриличностного конфликта: когнитивная сфера, эмоциональная сфера, поведенческая сфера, интегральные показатели.

Внутриличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности, но деструктивные внутриличностные конфликты несут серьёзную опасность для личности; они могут варьироваться от тяжких переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида.

Типология внутриличностных конфликтов.

- Конфликт потребностей.

- Конфликт между потребностью и социальной нормой.

- Конфликт социальных норм (дуэль – запрещена церковью, но в глазах общества прошлых веков выступала важнейшим и признаваемым средством смыть оскорбление и восстановить поруганную честь).

А.Я. Анцупов и А.И. Шепилов предложили свою классификацию:

- мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»),
- нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»),
- конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»),
- ролевой конфликт (между «надо» и «надо»),
- адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»),
- конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»).

Внутриличностный конфликт может быть результатом перехода объективных противоречий, внешних по отношению к человеку, во внутренний мир (например, нравственные или адаптационные конфликты) или стать следствием противоречий внутреннего мира личности, отражающими отношение личности к окружающей среде (например, мотивационные конфликты или конфликт неадекватной самооценки).

Разрешение (преодоление) **внутриличностного конфликта** — это восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества. Для его разрешения используются следующие механизмы психологической защиты: отрицание, проекция, регрессия, замещение, подавление, изоляция, интроекция, интеллектуализация, аннулирование, сублимация, рационализация, компенсация, идентификация.

Жизнь — это непрерывный процесс общения в общественной и профессиональной деятельности и в личной жизни, то в отношениях между членами этих пар часто возникают претензии — выраженное или скрытое недовольство людей друг другом, связанное, как правило, с неудовлетворением каких-либо потребностей.

Заключение: Конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.

Конфликт как факт разногласий, разных позиций, разных интересов сам по себе ни плох, ни хорош. Как и кризис, он содержит в себе риск, опасность ухудшения или разрушения отношений, но и возможность их прояснения, снятия напряжения и прихода к взаимопониманию.

Конфликт — «страхующий клапан системы, позволяющий через последующие реформы и интегративные усилия на новом уровне приводить социальный организм в соответствие с изменившимися условиями

Основная литература:

- Бороздина Г.В. Психология делового общения. Учебник. М., 2011.
- Станкин М.И. Психология общения. Курс лекций. М., 2003.
- Михалкин Н.В. Социальная психология. М., РАП. 2012.
- Самыгин, Руденко. Деловое общение. М., 2011.
- Слотина Г.В., Чернова Г.Р.. Психология общения. С/Пб., 2012.
- Рабочая книга социолога. Изд.5-е. /Под ред. Г.В. Осипова. М., 2009.

**Спасибо
за внимание!**

