

ТЕМА: КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

*«Конфликт ведет к
изменению, изменение к
адаптации, адаптация
ведет к выживанию»*

Р.Годдарт

ТЕМА 1: ДЕТЕРМИНАНТЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ





ОПРЕДЕЛЕНИЕ

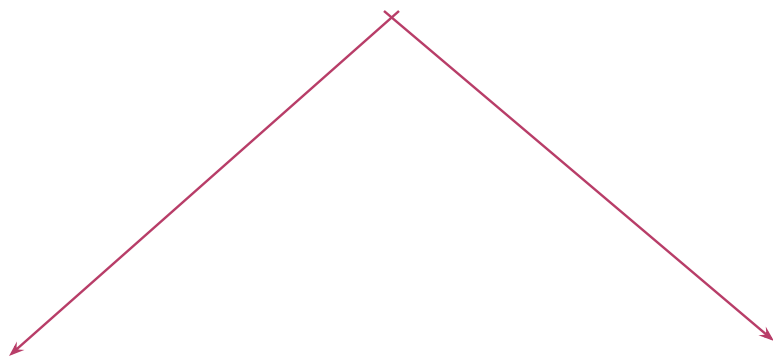
- ⦿ Конфликтность - интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

ПАРАМЕТРЫ

- Уровень их конфликтности определяется следующими параметрами:
- психологическими (темперамент, характер, склонности, установки, ценности, отношение к собеседнику);
- социальными (жизненные условия, особенности профессиональной деятельности, культурный уровень, социальное окружение)

ФАКТОРЫ КОНФЛИКТНОСТИ



Личностные

А) характерологические

Б) ситуативные

Социальные

ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ

- Трудный тип темперамента (А.Томас)
 - высокий или низкий уровень активности
 - застревание, ригидность, упрямство,
 - эмоциональность (негативный фон)
 - импульсивность;
 - сенситивность;
 - интровертированность;
 - низкий уровень адаптивности
 - склонность к быстрому формированию стойких поведенческих стереотипов

ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ

- комплекс враждебности (нетерпимость, подозрительность, недоверие, агрессия)
- низкий самоконтроль (импульсивность, риск)
- стремление к превосходству, доминированию
- неадекватная самооценка ;
- преобладание негативных эмоциональных состояний (тревоги, отчаяния, боли, вины, депрессии)
- негативные предрассудки, предубеждения к людям,
- ригидность, застревание, упрямство, негативизм;
- несформированность коммуникативных навыков
- непродуктивные способы совладания со стрессом (уход, изоляция, отрицание);

СИТУАТИВНЫЕ

- Конфликт - последствия конкретной ситуации, когда нет другого выхода, кроме как вступать в конфликтные отношения - это неудачи в жизни, неприятности, разочарования, которые повышают уровень конфликтности как средства внутренней защиты. Ситуативно-конфликтная личность способна адекватно оценивать ситуацию, владеть собой и слышать окружающих. Уровень их конфликтности снижается, когда обстоятельства нормализуются.

СИТУАЦИИ

- неудовлетворенность актуальной потребности;
- чувство неопределенности, неуверенности;
- дезориентация;
- утомление;
- неустойчивость настроения;
- повышенная возбудимость;
- недостаточная или искаженная информированность;
- состояние внушаемости.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- субъективные,
- нереалистичные;
- нецеленаправленные;
- реальный результат подменяется приобретением психологической выгоды - самоутверждения

ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОСТИ

1. Конфликтные типы
2. Акцентуации характера
3. Психологические игры (трансактный анализ)

КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТНЫХ ТИПОВ



1. КОНФЛИКТНЫЕ ТИПЫ (А. ЖУРАВЛЕВ)

- тип агрессивного поведения, быстрая агрессивная реакция, бесцеремонность, амбициозность;
- тип жертвенного поведения, характеризующийся комплексом психологических качеств, которые провоцируют преимущественно агрессивные формы поведения и отношения.

2. КОНФЛИКТНЫЕ ТИПЫ (Ф.М.БОРОДКИН, Н.М.КОРЯК...

1. ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ
2. РИГИДНЫЙ
3. СВЕРХТОЧНЫЙ
4. НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ
5. БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

1. ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ

1. Требуется внимания, одобрения
2. Отношение к людям определяется отношением к нему
3. Конфликты поверхностные
4. Поведение эмоциональное, ситуативное, демонстративные страдания
5. Нет рациональности, планирования, систематической работы.
6. Хорошо приспосабливается к ситуациям
7. Конфликты провоцирует и чувствует себя комфортно.

ПОДХОД К ДЕМОНСТРАТИВНОМУ ТИПУ

- ⦿ Важно показать, что им восхищаются, сделать комплимент, внимательно выслушать.
- ⦿ Свою точку зрения озвучить таким образом, чтобы сложилось впечатление, что это его идея, и вы ее только поддерживаете

2. РИГИДНЫЙ

Негибкий, непластичный

1. Подозрителен.

2. Прямолинеен и негибок. Не принимает и не считается с мнением других.

3. Завышенная самооценка и постоянное требование подтверждения собственной значимости.

4. Не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.

5. Болезненно обидчив, чувствителен.

6. Не критичен к себе.

ПОДХОД К РИГИДНОМУ ТИПУ

- ⦿ Важно глубоко понимать и знать обсуждаемый вопрос
- ⦿ Полагаться на известные, проверенные идеи;
- ⦿ Быть честным и искренним, обман не прощается

3. СВЕРХТОЧНЫЙ

1. Высокие требования к себе и окружающим;
2. Скрупулезность, мелочность, придирчивость;
3. Высокая тревожность;
4. Обидчивость, чувствительность к замечаниям;
5. Психосоматика, страдает от себя сам;
6. Сдержан, не эмоционален,
7. Нет взаимоотношений в группе

ПОДХОД К СВЕРХТОЧНОМУ ТИПУ

- ⦿ В споре важна уверенность в себе и в своей идее, малейшую тревожность они чувствуют и впадают в панику.
- ⦿ Предложение не должно иметь минусов и недостатков.
- ⦿ Нельзя принуждать к принятию быстрого решения.

4. НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ

1. Импульсивен, низкий самоконтроль;
2. Поведение непредсказуемое, вызывающее, агрессивное.
3. Не следует нормам общения.
4. Высокий уровень притязаний.
5. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
6. Не может планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь.
7. Не извлекает уроки из прошлого опыта

ПОДХОД К НЕУПРАВЛЯЕМОМУ ТИПУ

- ⦿ Наиболее сложный в конфликтном взаимодействии
- ⦿ Подход выбирается в зависимости от актуальной ситуации

5. БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

1. Сознательно уходит от конфликта, стремится к компромиссу
2. Перекладывает ответственность на других
3. Беспринципный, противоречив, неустойчив в своем мнении.
4. Легкая внушаемость, зависимость от мнения окружающих.
5. Непоследовательность в поведении, безвольность Не видит перспективу.
6. Не задумывается над причинами и последствиями своих поступков и окружающих.

ПОДХОД К БЕСКОНФЛИКТНОМУ ТИПУ

- ⦿ В споре опираться на мнение большинства и авторитетов.
- ⦿ Показывать стремление прийти к компромиссу, договориться.

ТРУДНЫЕ ТИПЫ (Р.БРАМСОН)



1. ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННО- КОНФЛИКТНЫЙ ТИП

- Рассматривает конфликт как средство достижения целей,
- Склонен к манипуляциям, психологическим играм,
- Просчитывает развитие;
- Владеет техникой общения в горячем споре.

ПОДХОД

1. раскрытие скрытых намерений;
2. владение техникой конструктивного спора;
3. асертивное поведение - конструктивное, уверенное поведение, предполагающее не агрессивное, а настойчивое и принципиальное следование поставленным целям,
4. Прояснение интересов и причин действий сторон

АГРЕССИВНЫЕ

- ТАНК
- ГРАНАТА
- ОБВИНИТЕЛИ
- СНАЙПЕРЫ

2. ТАНК

«вербальные молотки»

Цель - вывести из равновесия

грубый, бесцеремонный, самоуверенный, идущий напролом
конфликт средство достижения цели

- ◉ презирает тонкости взаимоотношений и чужие чувства. уверен, что его советы - самые компетентные.
- ◉ 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, воспринимает как скрытую атаку на его личность и достоинство.
- ◉ Попытки обсудить с ним его отношение к людям будут тщетны
- ◉ Нацелен на дело, люди для него - инструмент.

ПОДХОД

- НЕ защищаться,
- невозмутимость, спокойствие, заинтересованность в удачном исходе для обеих сторон
- Техника «поглотитель стрел»

3. ГРАНАТА

артистично выходит из себя как ребенок,
достигает точки кипения и не в состоянии
себя контролировать;

Причины: страх, беспомощность, желание
взять ситуацию под контроль

ПОДХОД

дать время для выхода эмоций,
убедить, что его слушают, ему ничего не угрожает.

когда успокоится - доброжелательно
предложить обсудить его проблему

4. ОБВИНИТЕЛИ

Критикует всех: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников, систему, руководство

Цель - выговориться и быть услышанным:

Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать.

ПОДХОД

Пытаться сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает.

Нужно дать время высказаться
перейти к решению вопроса

5. ПОДПОЛЬНЫЕ АГРЕССОРЫ

«снайперы», «саркастические садисты»,
«агрессоры ниже пояса», тайный мститель

Причины: миссия тайного мстителя,
недостаток власти для открытых действий
бьют неожиданно или исподтишка,
наслаждаясь беспомощностью жертвы;
стреляет колкостями, остротами,
строят интриги, подлую месть;
повторяют «Я же просто шучу»,
используют общество, т.к. наедине они
боятся высказать свое недовольство

ПОДХОД

скрытые проявления агрессии.

открыто обсудить причины и цели поведения, сорвать маску.

выявить истинные причины «трудности» человека и найти решение проблемы

6. НЕРЕШИТЕЛЬНЫЕ

-«стопоры», «тревожно-мнительные», «виноватые»,

-Роль ЖЕРТВЫ

-неуверенные, беспокойные, страдающие фобиями, противоречиями, тянут до последнего,

-не способны сделать выбор, принять решение из-за страха ошибиться.

- демонстрируют свою слабость, страх и чувство вины, строго себя судят, стараясь перекинуть ответственность, обязанности, что передается другим и раздражает, делает их жалкими,

-нуждаются в ведущем, покровителе, хозяине,

-превращают других в диктаторов, приглашают поиздеваться над собой.

ПОДХОД

Два типа:

- аналитики - боятся ошибиться;
- добряки - не хотят наживать врагов
сторонятся тех, кто на них давит.

создание условия безопасности

ТЕРПЕНИЕ, пошаговое объяснение,
подталкивание к решению вызывает еще
большее сомнение и срыв переговоров.

7. НЕСОБРАННЫЕ

вечно опаздывают, легкомысленные, забывчивые, витающие в облаках, люди беспорядка.

непредсказуемы, на них нельзя положиться.

не способны организовать себя, не понимают важность порученного.

НЕОРГАНИЗОВАННОСТЬ выводит из себя

ПОДХОД

очертить границы дозволенного, установить рамки и правила.

жесткая регламентация, это позволит приспособиться к нужному расписанию.

8. НОЮЩИЕ

зануды, жалобщики, флегматичные,
несостоявшиеся, люди у которых отсутствует
МОТИВАЦИЯ,
купаются в своих беспокойствах,
коллекционируют несчастья, чувствуют себя
беспомощными в отношении событий, и их груз
тяготит таких людей
не хотят даже попробовать что-то изменить
хотят, чтобы их поддержали, убедили, что все
не так плохо

ПОДХОД

2 типа:

- реалистичные на реальные проблемы;

□ параноидальные, воображаемые обстоятельства, речь со словами «всегда» и «никогда».

Воздействие: выслушать и спросить, что он собирается реально сделать.

Перефразировать жалобы своими словами, дав этим типам понять, что переживание их замечено.

Нельзя соглашаться или отрицать.

Нельзя решать их проблемы.

Предложить вариант решения проблемы и показать возможности ее разрешения.

9. ВЕЧНЫЕ ПЕССИМИСТЫ

«отрицалы», «нигилисты», «придиры»,
«судьи», вызывающие чувство вины

хотят избежать ошибок, стремятся к
совершенству и во всем видят негативные
стороны,

гасят чужие надежды и устремления, отвергая
любые варианты - демотиваторы.

указывают на ошибки, критикуют, заставляют
испытывать беспомощность.

всегда предвидят неудачи, поэтому всегда
стараятся сказать "нет", либо испытывают
постоянное беспокойство, сказав "да"

ПОДХОД

перевести от поиска недостатков, ошибок к
решению проблемы,
от застоя к новым идеям,
от упадка к развитию

10. СОГЛАШАЮЩИЕСЯ

«соглашеницы»

говорят да-да, но ничего не делают,
желание ладить и угодить,
с легкостью решаются помогать
не анализируют события до того как
согласиться.

Возникает неприятное чувство, когда
приходится упрекать вроде бы
доброжелательного и сговорчивого
человека.

ПОДХОД

Два типа:

- «вата» - приятны в общении, сговорчивы, но не выполняют обещания;
- «сверхпокладистые» - во всем уступают, но делают совершенно другое.

Показать, что важна честность и достоверность.
Важно знать, что человек думает и хочет, чтобы он делал только то, что в состоянии
огорчает ненадежность, лживость
непоследовательность

11. ОЧАРОВЫВАЮЩИЕ

стремление к превосходству, всезнающие, победители, за ними всегда последнее слово, стремятся всех потрясти и ошеломить.

своим напором сбивают с толку, заставляют усомниться в своей точке зрения.

но при этом ощущают себя недостаточно компетентными, а потому их поведение лишь способ скрыть собственную уязвимость.

ПОДХОД

Два типа:

- реальные эрудиты
- «липовые»

Воздействие - конкретные вопросы,
максимальная конкретизация:

На чем основывается ваше мнение?

Какие варианты вы предлагаете?

Что для этого требуется?

12. ПОКРОВИТЕЛЬСТВУЮЩИЕ

«защитники», «снисходительные наглецы», снобы, надменные, высокомерные, равнодушные.

Воздвигают стену различий, выводят из себя своим назойливым покровительством, отказывая вам в возможности самостоятельно решать проблему, заставляют чувствовать себя беспомощным и обязанным. Любят вести и указывать. Бывают очень сильными манипуляторами

ПОДХОД

Не принимать заботу и опеку

Осознать свою самостоятельность, показать, что вы не нуждаетесь в покровительстве и снисхождении, это обезоружит манипулятора.

13. ПИЯВКИ

не критикуют, не обвиняют, не говорят обидных вещей, но заставляет переживать неприятные эмоции, после общения с ними ухудшается самочувствие снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.

Считает, что дарит свое общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении.

Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции.

ПОДХОД

Воры времени

Воздействие - сказать о своих ощущениях

14. ХОЛОДНЫЕ МОЛЧУНЫ

«вербальные мертвецы», «вербальные сосульки»

замкнутые, «бесчувственные»,
эмоционально тупые, равнодушные.

уход от общения - признак скрытой
агрессии, страх обидеть кого-нибудь.

ПОДХОД

неизвестны причины скрытости

Чтобы преодолеть замкнутость нужно

создать атмосферу безопасности

задавать вопросы, которые предполагают

развернутые ответы, выражать свою

доброжелательность и сочувствие

15. ЭГОИСТИЧНЫЕ

самопоглощенные

избалованные, своенравные ,

требуют исполнения исключительно
собственных желаний

ПОДХОД

- ⦿ важно показать, что обоюдные интересы совпадают,
- ⦿ что взаимодействие принесет выгоду.

16. НЕПРЕДСКАЗУЕМЫЕ

«с-ума-сводящие, «шизофренногенные личности», «стой там, иди сюда»

порождают в других надежды, а потом действуют вопреки ожиданиям, или выражают противоречивые желания и ждут от вас их удовлетворения;

люди настроения, импульсивные, нетерпеливые, люблю-ненавижу. Сегодня говорят одно, завтра другое. Выражают противоречивые желания и требуют от вас их удовлетворения

ПОДХОД

как с несобраным очертить границы дозволенного.

уместность проявления неустойчивости характера.

помочь составить подробное расписание или разграничение деятельности

17. СПЛЕТНИКИ

болтливые, подстрекатели, любопытные переживают и обсуждают чужую жизнь из-за пустоты собственной, чтобы подбодрить себя.

Это вливает в них силы, энергию, лишая активности других.

ПОДХОД

игнорирование,

техника «поглотитель стрел»

управление информацией «хвост виляет собакой»

поговорить, объяснив, что их поведение очень сильно задевает и обижает

18. ЛГУНЫ

«сахарно-сладкие фальшивки», «подлизы»
неискренние, льстивые

цель: избежать наказание, негативную
оценку (представляют из себя не тех, кто
они есть);

- привлечь внимание - патологическая
лживость.

- агрессия

ПОДХОД

ВЫЯВИТЬ МОТИВЫ ЛЖИ

убедить, что честно жить проще

19. МАКСИМАЛИСТЫ

требующие все и сразу в полном объеме

ПОДХОД

Заменять должествования на пожелания
информировать о спектре возможных услуг

ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ

1. Конфликтная личность посредством своих поступков удовлетворяет потребности и нужды, связанные с личными потерями и неудачами;
2. Необходимо управлять собственными эмоциями, эмоциональный штиль;
3. Дать возможность выплеснуть эмоции конфликтному человеку;
4. Не принимать на свой счет неприятные слова или недостойное поведение этого человека;
5. Сохранять спокойствие и проявлять искренний интерес.

МЕТОДЫ РАБОТЫ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ

1. Самоанализ
2. Психологическое консультирование
3. Психокоррекция
4. Тренинг
5. Аутогенная тренировка



КОМПОНЕНТЫ КОНФЛИКТОУСТОЙЧИВОСТИ

1. ВОЛЕВОЙ - сознательный контроль и управлению своим поведением и состоянием
2. ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЙ - способность к анализу ситуации, аргументации, ассертивному поведению
3. МОТИВАЦИОННЫЙ - ориентация на разрешение конфликта, сотрудничество
4. ПСИХОМОТОРНЫЙ - владение телом, мимикой, интонацией

