



ЛЕКЦИЯ 10

Поведение личности в конфликте

**Степанова А.А.,
асс. кафедры общей и социальной психологии**

Модели поведения личности в кнф

Конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику; открыта и искренна, в общении лаконична и немногословна
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения
Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов

Конфликтные личности

- Под *конфликтностью личности* понимается ее 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.



Демонстративный тип

- 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 своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощает его в жизнь.
- Кропотливой систематической работы избегает.
- Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
- Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковыми.

Ригидный тип

- Подозрителен.
- Обладает завышенной самооценкой.
- Постоянно требуется подтверждение собственной значимости.
- Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.
- Прямолинеен и негибок.
- С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.
- Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное.
- Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида.
- Малокритичен по отношению к своим поступкам.
- Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Неуправляемый тип



- Импульсивен, недостаточно контролирует себя.
- Поведение такого числа плохо предсказуемо.
- Ведет себя вызывающе, агрессивно.
- Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы.
- Характерен высокий уровень притязаний.
- Несамокритичен.
- Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
- Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь.
- Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами.
- Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Сверхточный тип

- Скрупулезно относится к работе.
- Предъявляет повышенные требования к себе.
- Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
- Обладает повышенной тревожностью.
- Чрезмерно чувствителен к деталям.
- Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
- Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели.
- Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.).
- Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях.
- Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Бесконфликтный тип

- Неустойчив в оценках и мнениях.
- Обладает легкой внушаемостью.
- Внутренне противоречив.
- Характерна некоторая непоследовательность поведения.
- Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
- Недостаточно хорошо видит перспективу.
- Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров.
- Излишне стремится к компромиссу.
- Не обладает достаточной силой воли.
- Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.



Этапы взаимодействия с конфликтными личностями



1. Активное слушание + игнорирование агрессии

- Дать выпустить пар
- Внимательно слушать, не перебивать
- Давать обратную связь – кивать
- Невербалика – оптимальный угол поворота, наклон корпуса и головы и пр.
- Пока кричит – считывайте контекст (потребность, побудившая к такому поведению)

2. Проявление внимания к СОСТОЯНИЮ ЛИЧНОСТИ

- Подчеркивайте общности
- Вербализируйте эмоции *«Я понимаю Ваши... озабоченность, тревогу»*
- Подчеркивайте значимость партнера для Вас и отношения с ним
- Признавайте факты *«Согласен, именно так все и произошло»*
- Обращайтесь к фактам
- Перевод речи в конструктив *«В чем по-Вашему заключается суть проблемы»*
- Спокойный и уверенный темп речи

3. Уточнение + выработка совместного решения

- Уточнение *«Итак, проблема сводится к...»*
- Привлечь к решению *«Что Вам больше подходит?»*
- Совет *«Что еще можно изменить?»*

4. Рефлексия, опыт, анализ

- Качества конфликтной личности, суть основных высказываний (агрессия, критика, страх, тревога, неудовлетворенность и пр.);
- Что в высказываниях личности было справедливым;
- Какие техники и методы помогли при взаимодействии;
- Что делать для предупреждения конфликтных ситуаций.

Спасибо за внимание!
**Желаю успехов в конструктивном
управлении конфликтами!**

