Межличностные конфликты

Психология конфликта

Межличностный конфликт

- Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Сферы и типология межличностных конфликтов

	Сфера	Типы конфликтов	Причины
1.	Коллектив (организация)	Горизонтальный, Вертикальный, Служебный, Внеслужебный	Организационно-технические: распределение обязанностей, неудовлетворительные коммуникации; Психологические: позиция, статус, роль, внутренняя установка, темперамент
2.	Семья	Супружеские Родители – дети Супруги - родственники	Ограничение свободы, активности, действий; наличие противоположных интересов; сексуальная дисгармония; материальные проблемы; индивидуально-психологические особенности и уровень психолого-педагогической культуры
3.	Общество (учреждения соц. и гос. сферы, улица, общественный транспорт)	Гражданин-общество Гражданин - чиновник	Неразвитость технологий приема граждан в государственных учреждениях, в сфере обслуживания; низкая правовая и психолого-педагогическая культура

Особенности МК

- 1. В МК противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личностных интересов.
- 2. В МК проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных.
- 3. МК для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способности, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.
- 4. МК отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими.
- 5. МК затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.

Функции межличностного конфликта

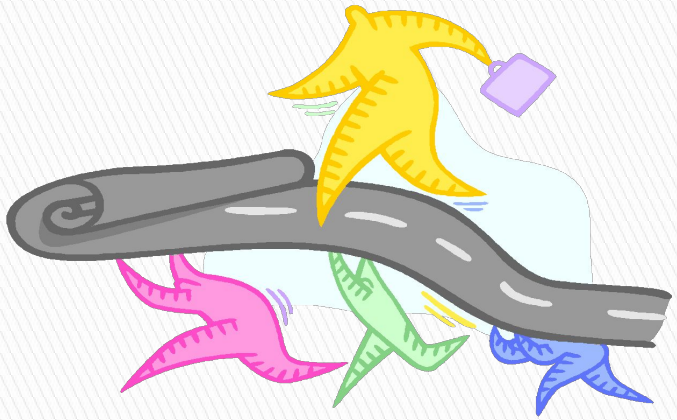
К *конструктивным* функциям относят:

- познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий);
- функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);
- инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);
- перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны с

- разрушением существующей совместной деятельности;
- ухудшением или развалом отношений;
- негативным самочувствием участников;
- низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

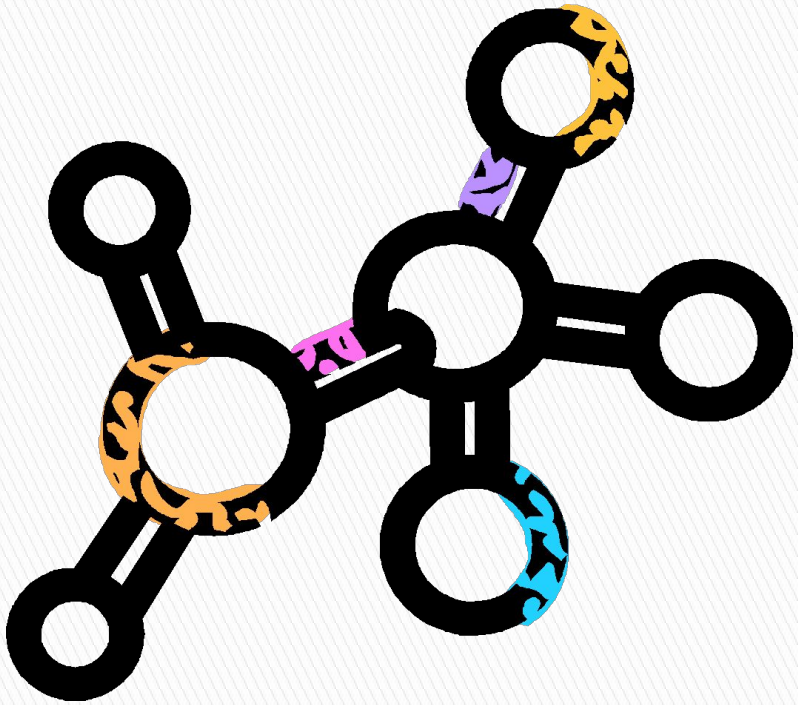
Структура и элементы межличностного конфликта



- субъекты конфликта,
- их личностные характеристики,
- цели и мотивы,
- сторонники,
- причина конфликта.

Элементы:

- взаимосвязи между его элементами



Структура

Динамика межличностных конфликтов

- 1-й уровень: *стычки* (мелкие неприятности, не представляющие угрозы для взаимоотношений);
- 2-й уровень: *столкновения* (перерастание стычек в столкновения — расширение круга причин, вызывающих ссоры, уменьшение желания взаимодействовать с другим и уменьшение веры в его добрые намерения к нам);
- 3-й уровень: *кризис* (перерастание столкновений в кризис — окончательное решение о разрыве отношений, которые носят нездоровый характер, здесь эмоциональная неустойчивость участников доходит до такой степени, что появляются опасения физического насилия).

Доктор психологии *Даниэль Дэна*

- Всякий межличностный конфликт в конце концов имеет свое разрешение.
- Формы их разрешения зависят от стиля поведения субъектов в процессе развития конфликта.
- Эту часть конфликта называют *эмоциональной* стороной и считают ее наиболее важной.

Факторы и формы проявления межличностных конфликтов

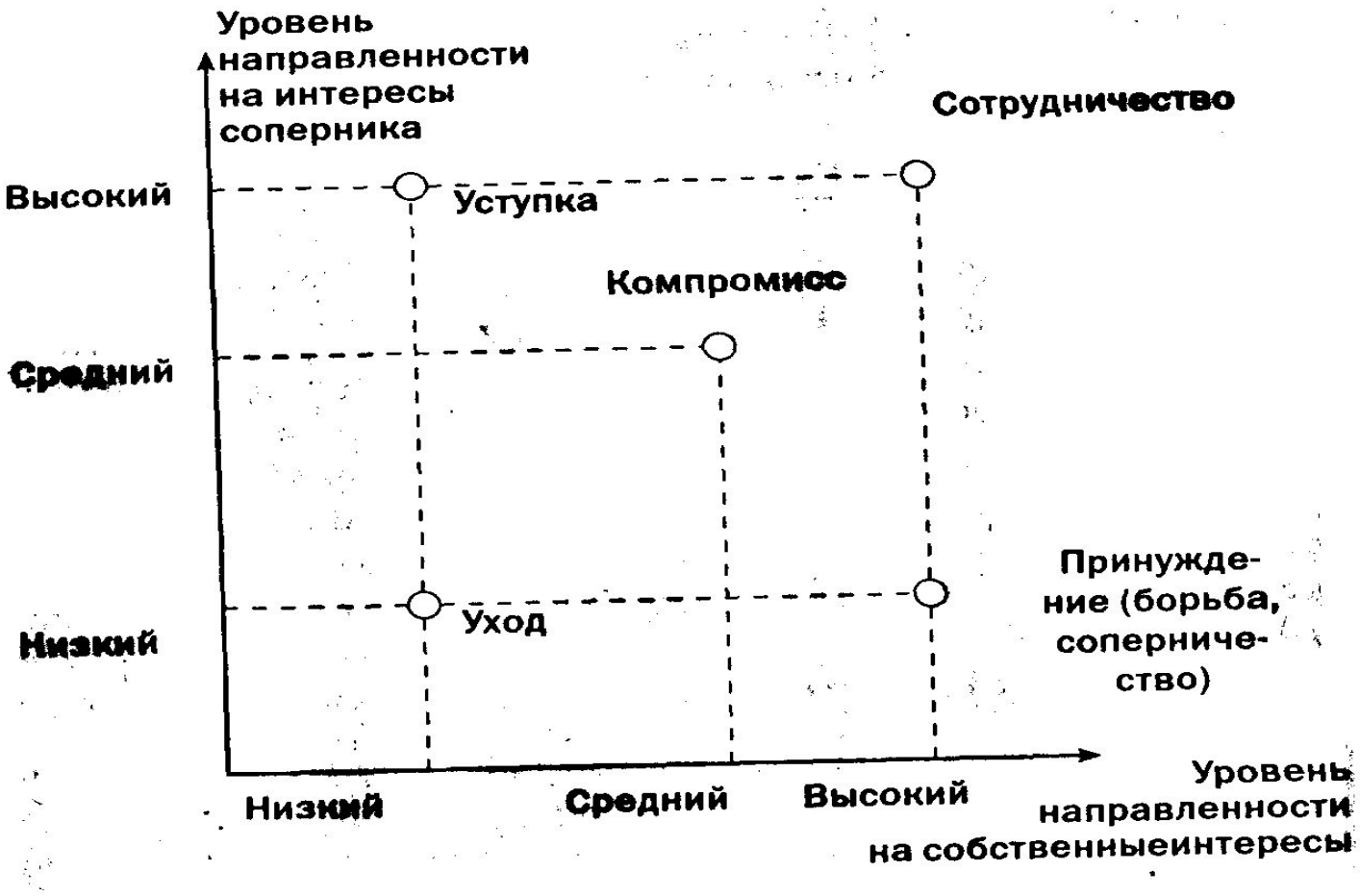
	Тип факторов	Формы проявления
1.	Информационный (неприемлемость информации для одной из сторон)	Неполные и неточные факты, слухи, невольная дезинформация, преждевременная или переданная с опозданием информация, ненадежность источников информации
2.	Поведенческий (неуместность, грубость, бестактность и т.п.)	Стремление к превосходству, проявление агрессивности, эгоизма, нарушение обещаний, непроизвольное нарушение комфортных отношений
3.	Фактор отношений (неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами)	Несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения, различие в образовательном уровне, классовые различия, негативный опыт отношений в прошлом, низкий уровень доверия и авторитетности
4.	Ценностный (противоположность принципов поведения)	Верования и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты), приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам, религиозные, культурные, политические и др. ценности, представления о добре и зле и т.п.
5.	Структурный	Власть, система управления, право собственности, нормы поведения, социальная принадлежность и т.п.

Основные модели поведение личности в конфликте

№	Модель поведения	Поведенческая характеристика личности
1.	Конструктивная	Стремится уладить конфликт; Нацелена на поиск приемлемого решения; Отличается выдержкой, самообладанием, доброжелательным отношением к сопернику, открыта, искренна, в общении лаконична, немногословна
2.	Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверия к сопернику, нарушает этику общения
3.	Конформистская	Пассивна, склонна к уступкам, непоследовательна в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения соперника, уходит от острых вопросов

Стратегии поведения в конфликте

ТРАДИЦИОННЫЙ ПОДХОД К СТРАТЕГИЯМ ОТСТАИВАНИЯ ИНТЕРЕСОВ



Принуждение /соперничество

- ***Девиз:*** «Сильный всегда прав»
- ***Цель: победить, навязав партнеру свои условия***
- Высокая активность в отстаивании собственной позиции. Игнорирование интересов партнера. Недоверие партнеру. Требования уступок от партнера в качестве условия продолжения переговоров. Использование угроз, манипулирование.

Компромисс

- ***Девиз:*** «Лучше полбулки, чем ничего»
- ***Цель: получение минимально приемлемого для обеих сторон результата***
- Активность в поиске варианта примирения позиций. Сужение угла зрения на интересы сторон и варианты решения. Выдвижение требования взаимных уступок как нормы переговорного процесса. Ориентация на скорое решение проблем.

Уход

- ***Девиз:*** «Проблема решится сама собой»
- ***Цель: естественное решение проблемы без моего участия***
- Отказ от активности по обсуждению интересов и поиску вариантов решения проблемы. Неподкрепленность / несформированность собственной позиции при неприятии позиции партнера.

Уступчивость

- ***Девиз: «***Мир любой ценой»
- ***Цель: достижение соглашения ради сохранения отношений в будущем***
- Активность в поиске решения, удовлетворяющего партнера. Принятие интересов партнера. Доверие партнеру. Изменение позиции и снижение запросов под давлением. Поддается манипуляциям.

Сотрудничество

- ***Девиз:*** "Вместе мы и горы свернем"
- ***Цель: выработка соглашения, оптимально удовлетворяющего интересы обеих сторон***
- Высокая активность в поиске и предложении взаимовыгодных вариантов решений. Принципиальность, последовательность и настойчивость в отстаивании собственных интересов. Открытость в обсуждении интересов сторон. Ориентация на аргументы и объективные критерии.

Управление межличностными конфликтами

Этапы управления межличностными конфликтами

Этап	Основное содержание
Прогнозирование конфликта	Изучение индивидуально-психологической особенностей сотрудников, знание и анализ ранних симптомов конфликтов (ограничение отношений, подчеркнуто-официальная форма общения, критические высказывания)
Предупреждение конфликта	На основе анализа причин и факторов нейтрализация конфликта, педагогические меры: беседа, разъяснение, формирование культуры межличностных отношений; административные: изменение условий труда, перевод потенциальных конфликтантов в разные подразделения, смены и т.п.
Регулирование конфликта	Признание реальности конфликта, напоминание о корректности поведения в конфликте, использование технологий разрешения конфликтов, ограничение числа участников конфликтов
Разрешение	Исходя из оценки глубины и причин конфликта применить один из методов: административный или педагогический.

Типы людей

Совместимость по типам ВНД

	холерик	сангвиник	флегматик	меланхолик
холерик	+/-	+	–	–
сангвиник	+	+	+	+
флегматик	–	+	+	+
меланхолик	–	+	+	+/-

- Типология черт *характера* человека (дисциплина, занимающаяся изучением типов характеров и их влиянием на совместное общение) разработана впервые *К. Г. Юнгом* в его работе “Психологические типы”.
- Позднее ее исследовали *Катарина Бриггс и Изабель Бриггс-Майерс,* опубликовавшие “Индикатор типов Майерс — Бриггс” (MBTI)

- ***Экстраверты — Интроверты***
- ***Сенсорные — Интуитивисты***
- ***Мыслительные — Чувствующие***
- ***Решающие — Воспринимающие***

- Экстраверты черпают свою энергию из внешнего мира.
- Экстраверт динамичен, он постоянно говорит, предпочитает обсуждать все вслух.
- Экстраверт легко переходит к новому повороту при обсуждении проблемы и снова начинает открыто ее обсуждать.
- При совместном решении проблемы экстраверт будет постоянно говорить.

- Интроверты находят эту энергию внутри себя.
- Интроверт же должен все обдумать, прежде чем высказаться.
- Для интроверта всякий поворот обсуждения ставит его в затруднительное положение, ему необходимо время для осмысления.
- При совместном решении проблемы интроверт будет молчать.

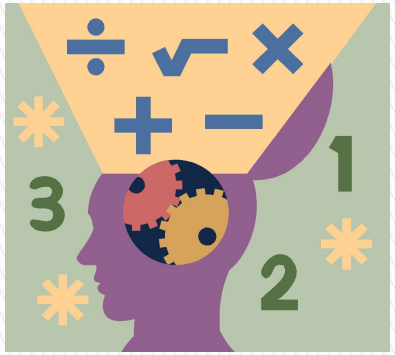
Экстраверт	Интроверт

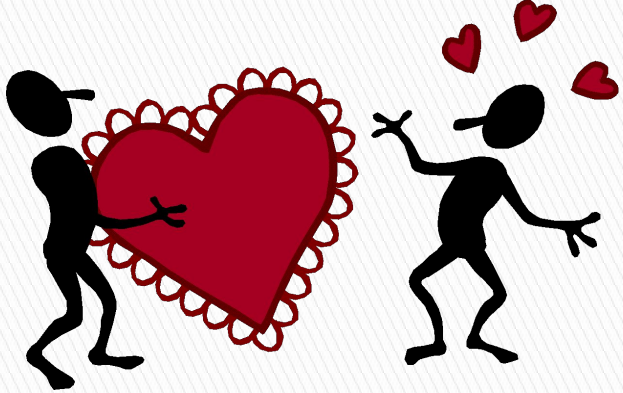
- Люди *сенсорного* типа собирают информацию, опираясь на свои чувства, им необходимо все увидеть, потрогать, услышать, понюхать.
- Для них важнее детали и факты и меньше всего то, что они значат.

Сенсорный тип

- Люди *интуитивных* предпочтений, получив информацию с помощью органов чувств, интуитивно ищут их опосредованное значение и взаимосвязи между явлениями и внутри их. Интуитивисты ко всему подходят глобально.

Интуитивный тип





- Человек мыслительного типа при принятии решений ориентируется на поставленную цель, его внимание концентрируется на решении задачи.

- Человек чувствующего типа ориентируется на то, как его решение будет воспринято другими людьми, которых оно касается. Поэтому он не торопится с принятием решений.

Мыслительный тип

Чувствующий тип

- *Решающие* все планируют, решение принимают без напряжения, они всегда что-нибудь делают

- *Воспринимающие* предпочитают накапливать информацию (все может измениться), они не торопятся принимать решения.

Решающие

Воспринимающие

Э. Шостром «Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор»

- 1. Ложь. Используют приемы, методы, маневры. «Ломают комедию», разыгрывают роли, всеми силами стремятся произвести впечатление. Чувств не испытывают, а старательно подбирают и выражают их в зависимости от обстоятельств.
- 2. Неосознанность (апатия, скука). Не осознают действительного значения жизни. У них «туннельное видение», т.е. видят и слышат лишь то, что хотят видеть и слышать.
- 3. Контроль. Для них жизнь – это шахматная игра. Стараются контролировать ситуацию; их тоже кто-то контролирует. Внешне сохраняют спокойствие для того, чтобы скрыть свои планы от своего оппонента.
- 4. Цинизм. Не доверяют никому – ни себе, ни другим. В глубине своей натуры не доверяют человеческой природе вообще. Делят людей на две большие категории: те, кого контролируют, и те, кто контролирует.

- 1. Честность. Способны быть честными в любых чувствах, какими бы они не были. Их характеризует чистосердечность, выразительность.
- 2. Осознанность. Хорошо видят и слышат себя и других. Способны сами сформировать свое мнение о произведениях искусства, о музыке и всей жизни.
- 3. Свобода. Обладают свободой выражать свои потенциалы. Они – хозяева своей жизни; субъекты.
- 4. Доверие. Глубоко верят в других и в себя, все время стремятся установить связь с жизнью и справиться с трудностями здесь и теперь.

Манипуляторы:

Актуализаторы

Типы манипуляторов

Типы манипуляторов	Типы актуализаторов
Диктатор	Лидер
Тряпка	Сочувствующий
Калькулятор	Внимательный
Прилипала	Признательный
Хулиган	Напористый
Славный парень	Заботливый
Судья	Выразитель
Защитник	Водитель

Преобразование потенциалов Манипулятора в потенциалы Актуализатора

- ***Д. Роттер* делит всех людей на экстерналов и интерналов.**
- *Экстерналы* полагают, что все, что с ними происходит, является результатом действия внешних сил, обстоятельст
- в, случая, других людей и т.п. В своих неудачах они склонны обвинять других, что чревато конфликтными ситуациями при взаимодействии с людьми.
- *Интерналы* считают, что все происходящее с ними есть результат собственных усилий.
- Во всех собственных неудачах обвиняют только себя.
- Им присущи активная жизненная позиция, независимость, ответственность за свои поступки, межличностные конфликты для них неприемлемы.

Род. 1916 г.

- ***К. Леонгард* разработал типологию *акцентуированных личностей*.**
- Он показал, что людям с преувеличенным развитием каких-то черт характера свойственно поведение, которое отличается от нормы, но еще не превратилось в патологию.
- Некоторые из акцентуаций являются весьма благоприятной почвой для возникновения конфликтных ситуаций.
- Например, *истероидная* (демонстративная) акцентуация — это стремление привлечь к себе внимание любой ценой (слезы, обмороки, скандалы, болезни, хвастовство, склонность к лживости и фантазированию, отсутствие угрызений совести, склонность к необычным увлечениям).

(1904—1988)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!