

Види конфліктів. Стратегії реагування у конфлікті

Лекція 2

План

- Особистісна складова конфлікту.
- Види конфліктів за суб'єктами
- Внутрішньоособистісні конфлікти
- Міжособистісні конфлікти
- Міжгрупові конфлікти

Народна мудрість

- Де незгода, там часто шкода.
- Згода буде, а незгода руйнує.
- Вогню вогнем не загасиш, а треба води.
- І баран буцне, як зачепиш.
- Де двоє сваряться - третій користає.
- Кішки гризуться - мишам привілля.
- Де пси кусаються, нехай чужі не мішаються.
- Хто каші наварив, той мусить і з'їсти.
- Нащо з тим миритись, хто охочий сваритись.
- Не вдавайся в сварку, бо будеш битий.
- Не кричи, а краще научи.

Особистісна складова

- В конфлікти з оточуючими вступають, перш за все, люди з негнучким, ригідним характером. Як правило, такі люди інертні, повільно звикають до нової обстановки, мало спілкуються, вкрай егоцентричні.
- Емпатійні люди, привітні, оптимістичні, емоційні менше вступають в конфлікти. І навпаки, люди з низькою емпатійністю, жорстокі, легко вступають в конфлікт.

- Причиною конфліктних форм поведінки може бути прагнення завоювати визнання та повагу оточуючих, зайняти більш престижне і впливовіше місце в групі. Така людина зазвичай не рахується з іншими.
- Нездатність усвідомити чисельність і непередбачуваність соціальних ситуацій, тобто людина не вміє зважувати можливі варіанти поведінки.

Типи конфліктних особистостей

Тип	Поведінкові характеристики
Демонстративний	Хоче бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. У конфліктах милується своїми стражданнями і стійкістю. Добре пристосовується до ситуацій.
Ригідний	Підозрілий. Має завищену самооцінку. Постійно вимагає підтвердження власної значущості. Часто не враховує зміни ситуації і обставин. Прямолінійний і не гнучкий
Некерований	Імпульсивний, недостатньо контролює себе. Поведінка погано передбачувана. Поводиться зухвало, агресивно. Несамокритичний. З минулого досвіду виносить мало уроків.

Типи конфліктних особистостей

Тип	Поведінкові характеристики
Надточний	Скрупульозно відноситься до роботи. Висуває підвищені вимоги до себе і до людей, які оточують його. Високотривожний. Надто чутливий до деталей
«Безконфліктний»	Нестійкий у оцінках і думках. Має легку навіюваність. Внутрішньо суперечливий. Характерна певна непослідовність поведінки. Залежить від думки оточуючих

Типи конфліктів

Внутрішньособистісний

*Міжособистісний
конфлікт*

*Конфлікт між
особистістю і групою*

Груповий конфлікт

Внутрішньоособистісний конфлікт

- це психічний стан, що гостро переживається, викликаний амбівалентністю відчуттів і тривалою боротьбою мотивів, інтересів, потягів.

Зигмунд Фрейд першим охарактеризував психіку як поле бою між непримиренними силами інстинкту, розсудку та свідомості. Людина перебуває в стані постійного внутрішнього і зовнішнього конфлікту з іншими людьми та зі світом в цілому.

Механізми психологічного захисту

Проекція

Регресія

Заміщення

Витіснення

Раціоналізація

Сублімація
та ін.

Важливим засобом розв'язання психічного конфлікту З. Фрейд вважає механізми психологічного захисту, а їх метою – досягнення емоційного благополуччя.

Конфлікт у трактуванні К. Хорні

- За К. Хорні, внутрішні конфлікти притаманні кожній людині і не завжди є патологічними.

Інтереси, переконання індивіда стикаються з інтересами і переконаннями оточуючих, тому внутрішні конфлікти складають невід'ємну частину всього людського життя.

Винятковим правом людини К. Хорні вважає здатність робити вибір, приймати рішення.

Ідеї Курта Левіна

Людина являє собою складне енергетичне поле, динамічну систему потреб і напруження, яке визначає та спрямовує її сприйняття і дії.

За Куртом Левіном, "психологічно конфлікт можна визначити як ситуацію, коли на суб'єкта одночасно діють протилежно спрямовані сили однакової величини"

Типи конфліктів

- Наближення – наближення
- Уникнення – уникнення
- Наближення –уникнення

Конфлікт міжособистісний

- найпоширеніший тип конфлікту, що характеризується протиборством між двома суб'єктами.
- Зумовлений різноспрямованістю ціннісно-мотиваційної орієнтації, боротьбою за обмежені ресурси, формуванням негативного ставлення один до одного.

Характеристика МОК

- Предмет суперечки, зіткнення;
- хто в ньому бере участь;
- де відбувається конфлікт;
- методи залагоджування конфлікту.

Типологія класифікації міжособистісних конфліктів

№ п/п	Тип класифікації	Види міжособистісних конфліктів		
1.	За спрямованістю	Суспільні	Професійні	Побутові
2.	За мотивами	Позитивні та реальні	Негативні та нереальні	
3.	За наслідками	Позитивні	Негативні	
4.	За емоційною силою впливу на учасників	Сильні та значущі	Слабкі та незначущі	
5.	За корисністю уявлень учасників	Внутрішньо-рольові	Міжрольові	

Чинники МОК

Інформаційні чинники (неповні й неточні факти; дезінформація)

Поведінкові чинники

Чинники стосунків – незадоволеність взаємодією

Ціннісні чинники

Структурні чинники - об'єктивні обставини, котрі складно піддаються змінам (влада, система управління; право власності; норми поведінки)

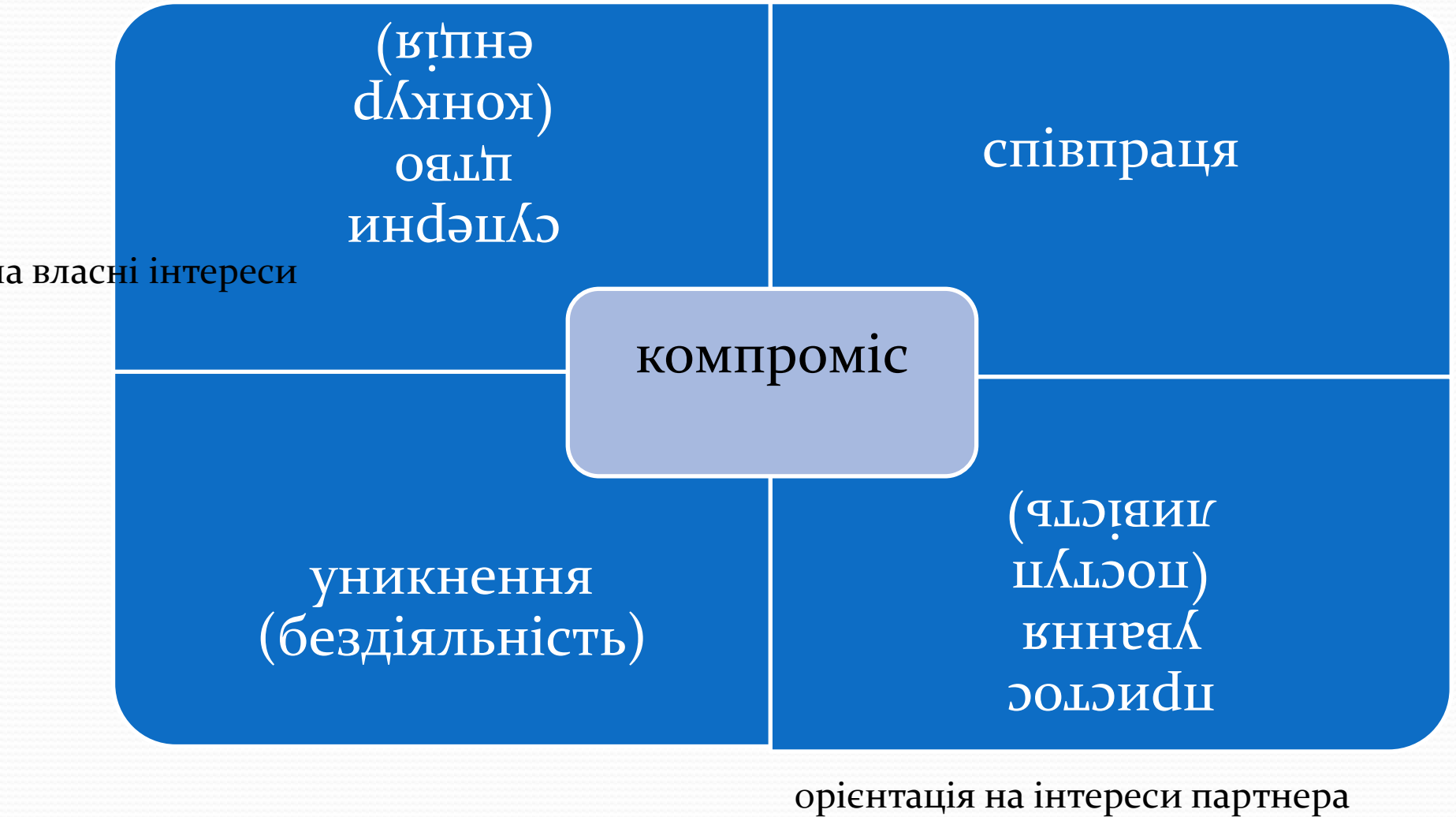
Дві базові моделі поведінки в конфліктах

- Кооперативна поведінка учасників взаємодії (сприяння в досягненні цілей, обмін інформацією)
- Конкурентна поведінка учасників: перешкоджають один одному в досягненні цілей, формують негативні установки один на одного.

Стратегії взаємодії

- В реальній взаємодії кооперативні і конкурентні стратегії учасників конфлікту можуть переходити одні в одні.

Двомірна модель стратегій поведінки в конфлікті



Стилі поведінки в конфлікті

- Суперництво – людина максимально орієнтована на перемогу в конфлікті і мінімально зважає на потреби інших . Сторона конфлікту намагається нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань.
- Гасло: "Сильний завжди правий"



- Пристосування – жертвування інтересами справи задля підтримання й поліпшення стосунків з іншою людиною.
- "Поступливий" намагається виглядати в очах оточення приємним, добрим, готовим допомогти. Він відчуває страх перед несхваленням.

"Мир за будь-яку ціну"

- Ухиляння –

пасивна поведінка у конфліктній ситуації, що полягає в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання до "кращих часів".

Це прагнення уникати гострих ситуацій і не обговорювати питання, які є предметом суперечок. Тактика присутності без ознак активного втручання.


- Гасла: "Не буди лиха, поки тихо"; "Моя хата скраю".

Компроміс (порозуміння)

– пошуки балансу взаємних поступок і надбань.

Прагнучи порозумітися, сторони згоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб зберегти стосунки й отримати хоча б щось.

"Щоб себе не оголити і тебе не обділити"



Співробітництво - орієнтація на якнайповніше задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації .

Інтереси іншої сторони визнаються частиною проблеми. Суперечності відверто обговорюються. Виявляються приховані інтереси, вишукуються резерви та ресурси для їх задоволення.

"Один розум добре, а два краще"