

Тема 3. Психология конфликта

1. Конфликт: функции, структура, виды, динамика.
2. Методы разрешения конфликтов.
3. Конфликтные типы личности.

Под **конфликтом** понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями

Конструктивные функции:

- выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества (например, инновационный конфликт)
- высвечивает нерешенные проблемы
- проявляет общественное мнение
- способствует созданию новых, более благоприятных условий деятельности человека
- выполняет функцию сплочения группы (и даже целого народа).
- способствует продуктивному поиску верного решения (В споре рождается истина)
- завершение конфликта часто сопровождается повышением дисциплины работников, ускорением реагирования сотрудников на замечания и пожелания друг друга, установлением более доброжелательной обстановки

Деструктивные функции:

- всегда сопровождается временным нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе
- Если конфликт завершился принятием деструктивного решения, взаимоотношения в коллективе ухудшаются в 19–30 % случаев
- ведут к снижению групповой сплоченности
- ухудшается качество совместной деятельности во время конфликта

Структура конфликта

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

Классификация конфликтов (по Андрею Григоровичу Здравомыслову)

На основе уровней конфликтующих сторон:

- Межличесдивидуальные конфликты
- Межгрупповые конфликты и их типы:
 - группы интересов
 - группы этнонационального характера
 - группы, объединенные общностью положения;
- конфликты между ассоциациями
- внутри- и межинституциональные конфликты
- конфликты между государственными образованиями
- конфликты между культурами или типами культур

Классификация конфликтов (по Ральфу Дарендорфу)

- По источникам возникновения (конфликты интересов, ценностей, идентификации).
- По социальным последствиям (успешные, безуспешные, созидательные или конструктивные, разрушительные или деструктивные).
- По масштабности (локальные, региональные, межгосударственные, глобальные, микро-, макро-, и мегаконфликты).
- По формам борьбы (мирные и немирные).
- По особенностям условий происхождения (эндогенные и экзогенные).
- По отношению субъектов к конфликту (подлинный, случайный, мнимый (ложный), латентный (скрытый), смещенный).
- По использованной сторонами тактики (сражение, игра, дебаты).

Классификация конфликтов (А. В. Дмитриев) по сферам

- Экономические
- Политические
- Трудовые
- Социального обеспечения
- Образования и др.

Виды конфликтов по отношению к отдельному субъекту:

Внутренние (внутриличностные конфликты);

Внешние:

- межличностные,
- между личностью и группой,
- межгрупповые.

Виды конфликтов по характеру

- объективные, связанные с реальными проблемами и недостатками;
- субъективные, обусловленные различными оценками тех или иных событий и поступков.

Виды конфликтов по последствиям

- конструктивные, предполагающие рациональные преобразования;
- деструктивные, разрушающие организацию.

Динамика конфликта

Выделяют 3 стадии развития конфликта:

- 1) латентная (скрытая);
- 2) открытого конфликта;
- 3) стадия разрешения.

Стратегии поведения в конфликте (Кен Томас и Ральф Килманн)

1. соперничество,
2. компромисс,
3. сотрудничество,
4. уход,
5. приспособление.

Соперничество

- явной конструктивности предлагаемого решения;
- выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы;
- важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию;
- отсутствие времени на договоренность с оппонентом.

Компромисс

- состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками
- характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить
- эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все

Приспособление или уступка

- вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций.
- Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы.
- Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

Уход

- является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях
- оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий
- может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт
- применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество

- наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте
- предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения.

Сотрудничество

- Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов
- склонности обоим игнорировать различия во власти
- важности решения для обеих сторон
- беспристрастности участников

Типы конфликтных личностей (Станислав Михайлович Емельянов)

- демонстративный
- ригидный
- сверхточный
- неуправляемый
- «бесконфликтный»

- Типология акцентуаций (Карл Леонгард, Ганс Шмишек) и тип поведения в конфликте

Гипертимический тип.

- Людей этого типа отличает большая подвижность, общительность, болтливость, выраженность жестов, мимики, пантомимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, недостаток чувства дистанции в отношениях с другими. Везде вносят много шума, любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Они почти всегда имеют очень хорошее настроение, хорошее самочувствие, высокий жизненный тонус.
- Это люди с повышенной самооценкой, веселые, легкомысленные, поверхностные и, вместе с тем, деловитые, изобретательные, блестящие собеседники; люди, умеющие развлекать других, энергичные, деятельные, инициативные.
- Большое стремление к самостоятельности может служить источником конфликтов. Им характерны вспышки гнева, раздражения, особенно когда они встречают сильное противодействие, терпят неудачу. Склонны к аморальным поступкам, повышенной раздражительности. Испытывают недостаточно серьезное отношение к своим обязанностям. Они трудно переносят условия жесткой дисциплины, монотонную деятельность, вынужденное одиночество.

Дистимический тип.

- Люди этого типа отличаются серьезностью, даже подавленностью настроения, медлительностью, слабостью волевых усилий. Для них характерны пессимистическое отношение к будущему, заниженная самооценка, а также низкая контактность, немногословность в беседе, даже молчаливость. Такие люди являются домоседами, индивидуалистами; общества, шумной компании обычно избегают, ведут замкнутый образ жизни. Часто угрюмы, заторможены, склонны фиксироваться на теневых сторонах жизни. Они добросовестны, ценят тех, кто с ними дружит и готовы им подчиниться, располагают обостренным чувством справедливости, а также замедленностью мышления.

ЦИКЛОТИМНЫЙ ТИП.

- Характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Им свойственны частые периодические смены настроения, а также зависимость от внешних событий. Радостные события вызывают у них картины гипертимии: жажда деятельности, повышенная говорливость, скачка идей; печальные — подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми. В подростковом возрасте можно обнаружить два варианта циклотимической акцентуации: типичные и лабильные циклоиды. Типичные циклоиды в детстве обычно производят впечатление гипертимных, но затем проявляется вялость, упадок сил, то, что раньше давалось легко, теперь требует непомерных усилий. Прежде шумные и бойкие, они становятся вялыми домоседами, наблюдается падение аппетита, бессонница, или, наоборот, сонливость. На замечания реагируют раздражением, даже грубостью и гневом, в глубине души, однако, впадая при этом в уныние, глубокую депрессию, не исключены суицидальные попытки. Учатся неровно, случившиеся упущения наверстывают с трудом, порождают в себе отвращение к занятиям. У лабильных циклоидов фазы смены настроения обычно короче, чем у типичных циклоидов. "Плохие" дни отмечаются более насыщенным дурным настроением, чем вялостью. В период подъема выражены желания иметь друзей, быть в компании. Настроение влияет на самооценку

Возбудимый тип.

- Возбудимый тип. Недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями сочетаются у людей такого типа с властью физиологических влечений. Ему характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, к трениям и конфликтам, в которых сам и является активной, провоцирующей стороной. Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место работы, неуживчив в коллективе. Отмечается низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, тяжеловесность поступков. Для него никакой труд не становится привлекательным, работает лишь по мере необходимости, проявляет такое же нежелание учиться. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим, желая извлечь из него массу развлечений. Повышенная импульсивность или возникающая реакция возбуждения гасятся с трудом и могут быть опасны для окружающих. Он может быть властным, выбирая для общения наиболее слабых.

Застревающий тип.

- Его характеризует умеренная общительность, занудливость, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. Часто страдает от мнимой несправедливости по отношению к нему. В связи с этим проявляет настороженность и недоверчивость по отношению к людям, чувствителен к обидам и огорчениям, уязвим, подозрителен, отличается мстительностью, долго переживает происшедшее, не способен "легко отходить" от обид. Для него характерна заносчивость, часто выступает инициатором конфликтов. Самонадеянность, жесткость установок и взглядов, сильно развитое честолюбие часто приводят к настойчивому утверждению своих интересов, которые он отстаивает с особой энергичностью. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, за которое берется и проявляет большое упорство в достижении своих целей. Основной чертой является склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, ревность, подозрительность), инертность в проявлении аффектов, в мышлении, в моторике

Педантичный тип.

- Характеризуется ригидностью, инертностью психических процессов, тяжестью на подъем, долгим переживанием травмирующих событий. В конфликты вступает редко, выступая скорее пассивной, чем активной стороной. В то же время очень сильно реагирует на любое проявление нарушения порядка. На службе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований. Пунктуален, аккуратен, особое внимание уделяет чистоте и порядку, скрупулезен, добросовестен, склонен жестко следовать плану, в выполнении действий нетороплив, усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам, сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму. С охотой уступает лидерство другим людям.

Тревожный тип.

- Людям данного типа свойственны низкая контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. У них рано формируется чувство долга, ответственности, высокие моральные и этические требования. Чувство собственной неполноценности стараются замаскировать в самоутверждении через те виды деятельности, где они могут в большей мере раскрыть свои способности. Свойственные им с детства обидчивость, чувствительность, застенчивость мешают сблизиться с теми, с кем хочется, особо слабым звеном является реакция на отношение к ним окружающих. Непереносимость насмешек, подозрения сопровождаются неумением постоять за себя, отстоять правду при несправедливых обвинениях. Редко вступают в конфликты с окружающими, играя в них в основном пассивную роль, в конфликтных ситуациях они ищут поддержки и опоры. Они обладают дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащитности нередко служат "козлами отпущения", мишенями для шуток.

ЭМОТИВНЫЙ ТИП.

- Для них характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость, глубокие реакции в области тонких чувств. Наиболее сильно выраженная черта — гуманность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность, сострадание чужим успехам. Они впечатлительны, слезливы, любые жизненные события воспринимают серьезнее, чем другие люди. Редко вступают в конфликты, обиды носят в себе, не "выплескиваются" наружу. Им свойственно обостренное чувство долга, исполнительность. Бережно относятся к природе, любят выращивать растения, ухаживать за животными.

Демонстративный тип.

- Характеризуется повышенной способностью к вытеснению, демонстративностью поведения, живостью, подвижностью, легкостью в установлении контактов. Склонен к фантазерству, лживости и притворству, направленным на приукрашивание своей персоны, авантюризму, артистизму, к позерству. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным отягощает его. Отмечается беспредельный эгоцентризм, жажда восхищения, сочувствия, почитания, удивления. Стремление к компании обычно связано с потребностью ощутить себя лидером, занять исключительное положение. Самооценка сильно далека от объективности.

Экзальтированный тип.

- Яркая черта этого типа— способность восторгаться, восхищаться, а также— улыбочивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Им свойственна высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие люди часто спорят, но не доводят дела до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Они привязаны к друзьям и близким, альтруистичны, имеют чувство сострадания, хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств.

Внутриличностный конфликт

- состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, т. е. выработать приоритеты поведения, основанные на них.