

Психология общения

тема: Психология конфликта, роль конфликтов в общении. Виды конфликтов

Инструкция

1. Изучить содержание лекционного материала, основные положения и термины должны быть записаны в тетрадь.

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ ПРИСЫЛАТЬ НЕ НАДО, КОНТРОЛЬ БУДЕТ ОСУЩЕСТВЛЕН ПОСРЕДСТВОМ ТЕСТИРОВАНИЯ ПОСЛЕ ИЗУЧЕНИЯ ТЕМЫ

В психологии **конфликт** определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями».

Как следует из определения, основу конфликтных ситуаций составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения. Конфликт - это трудно разрешимое противоречие, возникшее между людьми и связанное с острыми эмоциональными переживаниями и конфликтными ситуациями.

Конфликты возникают среди людей постоянно, т.е. конфликты неизбежны, но надо уметь вести себя в конфликтной ситуации. Психологи разрабатывают рекомендации по избеганию конфликта.

Значение конфликта для сохранения межличностных отношений, для общения, а также роли конфликта в общении не однозначна, так как она зависит от его последствий. Все конфликты, в зависимости от их **исхода**, делятся на **2 группы**:

1. Функциональные, конструктивные, когда проблема решается, восстанавливаются отношения, т.е. конфликт имеет положительное значение для сохранения отношений.

2. Дисфункциональные - приводят к нарушению отношений, они (если решения не удалось найти) становятся напряженными, вплоть до полного разрыва.

Оценка конфликта зависит также **от позиции человека** в конфликте:

а) победитель - для него это повышение самооценки, положительный эмоциональный настрой;

б) побежденный - для него это понижение самооценки, ущемление самолюбия, может быть обида, отчего может быть стресс и нарушение здоровья (психические и соматические заболевания как следствие стресса).

Виды конфликтов

Основные виды конфликтов: внутриличностный; межличностный; межгрупповой; конфликт между личностью и группой.

Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности, часто кажущимися ИЛИ ЯВЛЯЮЩИМИСЯ несовместимыми: открытое столкновение мнений и потребностями, интересами, позиций сторон, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотив-

вационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.

Конфликт между личностью и группой возникает, когда член группы отступает от сложившихся в группе норм поведения и труда. Другой распространенный конфликт этого типа - между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из-за неприятия нравственного облика и характера руководителя.

Межгрупповой конфликт возникает между различными (формальными и неформальными) группами в организации, между высшим и более низкими уровнями управления.

Межличностный конфликт - это столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств. Межличностные конфликты (как и все другие конфликты) отличаются друг от друга: по глубине, по длительности, по частоте, по характеру проявления в реальном поведении.

Глубина конфликта определяется предметом противоречий (повод, ставший причиной столкновения), степенью включенностью личности в конфликт. По глубине конфликты бывают: а) глубокий (измена); б) неглубокие/поверхностные (претензии);

Длительность конфликта, в свою очередь, зависит от предмета конфликта и характера партнеров. Пример: подозрительные, «паранойяльные» во всем склонны видеть подвох, злой умысел, вследствие чего конфликт приобретает затяжной характер. По длительности конфликты бывают: а) затяжные; б) кратковременные.

Частота конфликта может отрицательно повлиять на глубину и длительность: частые конфликты по пустякам, при этом накапливается недовольство друг другом, конфликт приобретает глубокий и длительный характер. По частоте конфликты бывают: а) частые; б) редкие.

В зависимости от того, как конфликт **проявляется в поведении** и проявляется ли он вообще, различают конфликты: а) скрытые («мысленные»); б) явные (скандал «прямо в лоб»).

Скрытые конфликты - это несогласие по разным поводам, невысказывание вслух, при этом отношения становятся более напряженными, ибо недовольство друг другом, открыто не высказываемое, все равно проявляется в поведении (дистантность, мимика, жесты партнера выдают его истинное отношение и вызывают взаимную скрытую антипатию, которая может «прорываться» при любом подходящем предлоге и привести к открытой конфронтации.

Основные причины конфликта

Причины межличностных конфликтов бывают очень разные. Их можно разделить на две группы: 1) объективные; 2) субъективные.

Объективные - то есть никак не связаны с психологическими особенностями людей, выступающих в конфликт - так сложилась ситуация. Это объективные обстоятельства, predisposing к возникновению противоречий и столкновений, независимых от того, какие люди оказываются в этой ситуации:

1. Нарушение принципа дистрибутивной справедливости.

2. Нарушение процесса делегирования - отсутствие четкого распределения обязанностей между взаимодействующими людьми.

3. Взаимосвязанность между людьми - то есть выполнение работы одним человеком зависит от выполнения работы другого человека.

4. Ограниченность ресурсов (единый и неделимый объект притязаний). Пример: отпуск в летнее время невозможен для всех работников.

5. Несоответствие ролевым ожиданиям. Поведение одного партнера не соответствует его роли в представлении другого. Пример: в семье при разделении обязанностей на мужские и женские, при этом ссоры неизбежны.

6. Нарушение коммуникаций (передачи информации, поручений и т.п.).

Объективные причины (неблагоприятные обстоятельства) возникают в деятельности и общении людей и создают потенциальную возможность возникновения конфликта, которая переходит в реальность только в сочетании с субъективными факторами, проявляющимися в том, что люди избирательно реагируют на объективно сложившуюся ситуацию.

Субъективные - связь с психологическими особенностями общающихся людей:

1. Различия в психологических качествах (свойствах характера, темперамента) и непереносимость к этим различиям (психологическая несовместимость, отсюда ==> конфликт). Так, например холерик раздражает флегматика и наоборот.

2. Различия в системе ценностей, манере поведения.

3. Неспособность понять другого человека, неумение общаться, отсутствие навыков общения.

4. Конфликтность личности - главная причина:

- **ситуативно-конфликтная** личность - это человек, который обнаруживает predisposition к конфликту под влиянием ситуативных факторов. Этот конфликт определяется временным состоянием человека: утомление, недовольство собой, обида. Именно под влиянием ситуативных факторов обычно выдержанный человек в состоянии крайнего перенапряжения становится вспыльчивым, раздражительным, резким, способным к обострению отношений.

- **постоянно-конфликтная** личность вступает в конфликт постоянно, не зависит от ситуаций. Определяется типом характера в сочетании с темпераментом. Отличается устойчивой склонностью к конфликтному реагированию.

Типы постоянно-конфликтной личности (в силу характерологических особенностей):

1. **Демонстративная личность** (истероидная) - стремление привлечь к себе внимание. Конфликт для них - средство привлечь к себе внимание. Они испытывают удовлетворение от конфликтов. Конфликт - их стихия. Демонстративная личность чаще провоцирует эмоциональный, а не рациональный конфликт. Рациональный конфликт: цель - разрешить проблему (уважительное отношение оппонентов друг к другу). Эмоциональный конфликт: цель - унижить человека, оскорбить, доказать свое превосходство.

Главная черта демонстративной личности - эгоцентризм + высокая самооценка + честолюбие, и отсутствие внимания к себе они интерпретируют как враждебное к ним отношение, как личное оскорбление.

2. **Ригидная личность** (негибкий, инертный человек) - неспособность человека принять чужую точку зрения и отказаться от своего мнения. Повышенная прямолинейность, упрямство, отсутствие гибкости, и в результате конфликт. Такая личность будет стоять на своем, честолюбива. Это «вязкий» эпилептоид. В ситуации конфликта ригидная личность

проявляет болезненную обидчивость, подозрительность, повышенную чувствительность к реальной или мнимой несправедливости.

3. *Импульсивная* личность (неуправляемая) - не анализирует конфликтную ситуацию, не пытается найти выход из ситуации, не просчитывает действий, поступает, как «в голову взбредет». Импульсивность характеризуется низким самоконтролем, эмоциональной несдержанностью, поведением, оскорбляющее другого человека. Высокое честолюбие. Это гипертимный, «взрывной», злобный тип- самая агрессивная личность.

4. *Педантичная*, пунктуальная, сверхточная личность - добросовестный, ответственный человек сам по себе. Такие же требования он предъявляет другим, его считают придирчивым, поэтому возникает конфликт. Это психастеничный тип (конституционно-тревожный): старательность, педантичность, повышенная тревожность, от конфликта страдает он сам, а не другие. Обидчивый, тревожный. Очень часто обиду скрывает в себе и переживает внутри.

5. *Бесконфликтная* личность - стремится угодить всем и каждому. Конформная личность уходит от конфликта или избегает их, но стремление уйти от проблемы вызывает недовольство у других, в результате - конфликт.

Конфликтность - свойство, мешающее человеку приспособиться к своему социальному окружению. Конфликтность, ставшую свойством личности (постоянно-конфликтная личность), трудно преодолеть рациональным самоконтролем или воспитательным воздействием. Конфликтность не только и не столько вина, но и беда такой личности. Лучше относиться к ней (хотя это и трудно) терпимо и философски (он «орет» - следовательно, достоин жалости).