

# ТЕМА 6: ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

## План

- 1. Представление о феномене конфликт в психологии.**
  - 2. Стратегии и технология решения конфликтов.**
  - 3. Модели поведения в конфликтной ситуации.**
  - 4. Понятие, виды, типы конфликтных личностей.**
-

# ПОНЯТИЕ

---

- **Конфликт - противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни.**
- Не каждое противоречие является конфликтом. Конфликты возникают в том случае, когда противоречия затрагивают социальный статус личности или группы, материальные или духовные ценности людей, престиж и моральное достоинство личности.

# СТРАТЕГИИ И ТЕХНОЛОГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.

---

- **1. Уклонение (избегание)** - пассивный стиль поведения в конфликте, который характеризуется отсутствием стремления человека как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы.
- Уход от конфликта можно считать рациональным, если дальнейшее развитие событий будет благоприятным для человека, либо принесет ему успех без особых усилий, либо представит для него более выгодные возможности и т.д.

- 
- ▣ **Приспособление (уступка)** можно обозначить как форму пассивного сотрудничества, которая отличается склонностью смягчить конфликтную ситуацию и сохранить существующие отношения между людьми.
  - ▣ Если для решения конфликта у Вас нет времени, то приспособление может стать наиболее выгодной стратегией поведения в данной ситуации.

- 
- **3. Конфронтация** (конкуренция, соперничество, доминирование, подавление) – это активное поведение человека, которое направленно на удовлетворение собственных интересов, при этом в ущерб интересам другой стороны. Человек, выбирающий соперничество как стратегию поведения в конфликте, стремится добиться удовлетворения только своих целей, для этого он может постараться убедить или принудить оппонента пойти на уступки.

- 
- ▣ **4. Компромисс** -предрасположенность оппонентов к взаимным уступкам при достижении частичного удовлетворения свои стремлений.
  - ▣ Компромисс не является способом полного разрешения конфликта, но он вполне может служить отличным методом его регулирования.

- 
- ▣ **Сотрудничества** (интеграция)  
характеризуется направленностью на реализацию интересов всех участников конфликта. Такой стиль поведения в конфликте возможен при точной и своевременной диагностике проблемы, выявлении внешних и скрытых причин конфликта, готовности конфликтующих сторон действовать для достижения общей цели.

# ВЛИЯНИЕ КОНФЛИКТА НА ЧЕЛОВЕКА

- Зависит от следующих факторов:
- - ожидаемый результат или цель, которую необходимо достичь;
- - отношение человека к конфликту;
- - стратегия поведения, которую выбрал человек.

# МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

---

- При выработке адекватной модели поведения в конфликтной или чреватой конфликтом ситуации необходимо учитывать следующие факторы:
  - - адекватность восприятия конфликта;
  - - открытость и эффективность общения конфликтующих сторон;
  - - создание климата взаимного доверия и сотрудничества;
  - - определение существа конфликта;
  - - выработка взаимовыгодных решений путем переговоров

# АДЕКВАТНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КОНФЛИКТА.

---

- К типичным искажениям восприятия относятся следующие модели поведения:
- **“Иллюзии собственного благородства”.**
- **“Поиск соломинки в глазу другого”.**
- **“Двойная этика”.**
- **“Все ясно”.**
- Данные модели усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации

## 2. ОТКРЫТОЕ И ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН

- Способы:
- Открытое и эффективное общение конфликтующих сторон.
- ▣ ***Преодоление страха в конфликтной ситуации***
- ▣ ***Преодоление конфликтов посредством общения***

### 3. СОЗДАНИЕ КЛИМАТА ВЗАИМНОГО ДОВЕРИЯ И СОТРУДНИЧЕСТВА

- Способствуют:
- готовность открыть перед партнером свою незащищенную позицию;
- заинтересованность в достижении некоторого общего результата;

## 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВА КОНФЛИКТА

- Этапы:
- *Определение основной проблемы*
- *Определение причины конфликта*
- *Поиск возможных путей разрешения конфликта.*
- *Совместное решение о выходе из конфликта.*
- *Реализация намеченного совместно способа разрешения конфликта.*
- *Оценка эффективности усилий, предпринятых для разрешения конфликта.*

# ВЫБОР КОМПРОМИСА ИЛИ СОТРУДНИЧЕСТВА

**Выбирайте компромисс,  
когда:**

Проблема относительно проста  
и ясна

**Выбирайте сотрудничество,  
когда:**

Предмет спора явно сложен и  
требует детального обсуждения  
и выработки компромиссного  
решения

**Для разрешения конфликта у вас не так много времени или вы хотите разрешить его как можно быстрее**

Лучше было бы достичь временного соглашения, а потом вернуться к этой проблеме и вновь проанализировать ее скрытые причины

Проблема и ее решение не слишком важны для обеих сторон

Вам не удалось добиться решения с использованием сотрудничества или вам не удалось добиться своего с использованием собственной власти

**Обе стороны готовы потратить время на выбор скрытых нужд и интересов**

Для обеих сторон их интересы очень важны и компромисс для них неприемлем

Стороны доброжелательно относятся друг к другу, готовы выслушать и с уважением отнестись к противоположной точке зрения

Обе стороны хотят добиться долгосрочного соглашения, а не временного и не хотят откладывать его

# ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

- Понятие *конфликтные или трудные люди* - это люди, с которыми затруднено общение, легко возникают конфликты, но сложно разрешаются.
- Трудный партнер труден не только нам, но и самому себе, поэтому есть вероятность, что, выведя его *из ситуации трудности в ситуацию принятия*, мы сможем с ним адекватно общаться.

# ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБЩЕНИЯ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ:

---

- • осознать, что человек труден в общении, и определить его тип;
- • уйти от влияния этого человека, его точки зрения, мироощущения, сохранять спокойствие, нейтралитет;
- • если предмет важен и значим и нельзя уклониться от общения с таким человеком, надо постараться выявить причины трудности;
- • постараться найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;
- • использовать совместный подход к разрешению конфликтов, который начнет вырисовываться после соотнесения этого человека с определенным типом, его нейтрализации и взятия под контроль.

# СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНЫМИ ЛЮДЬМИ:

<b>Тип конфликтогенной личности</b>	<b>Способы взаимодействия</b>
<p><b>Танк/ паровой каток-</b> <i>идет напролом, не обращая внимания на попадающееся на пути. Он часто даже не видит вас и не слышит, что вы говорите.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>· уклонение от встречи при незначительном предмете разногласий</li><li>· эмоционально подготовиться к встрече</li><li>· заранее установить пределы уступок</li><li>· сознательно использовать психическую защиту</li><li>· определить свою роль как роль миротворца</li><li>· дать ему спустить пар, спокойно выслушав его</li><li>· постараться привлечь его внимание</li><li>· получив его внимание, поторопиться высказаться</li><li>· говорить кратко и ясно</li><li>· признать справедливость тех претензий, которые действительно таковы</li><li>· стремиться к быстрому завершению разговора</li><li>· не дать волю эмоциям и после разговора</li></ul>

**Снайпер- скрытый агрессор, действует «из-под тишка»**

- обнаружить снайпера, выведя его из засады из кустов
- спросить напрямую, чем он недоволен, желательно публично
- сохранять хладнокровие
- в ответ на предъявленное вооружение сказать: « Ну и что?»

**Крикун-грубиян - немедленно повышает голос, когда разозлен, испуган или расстроен**

- сохранить вежливость
- не переходить на предложенный стиль разговора
- проявить понимание и сочувствие

***Привычный крикун*** - не умеет решать проблемы и переходит на крик при первой же возможности

- не обращать внимания на его манеры
- спокойно достигать своей цели

***Граната*** - тип довольно мирного человека, который, тем не менее, совершенно неожиданно может взорваться

- разрядить гранату выслушав его, успокоить
- дать ему возможность контроля

**Всезнайка** -  
постоянно  
перебивает,  
принижает  
значимость  
сказанного вами и  
всячески  
выпячивает свое  
превосходство в  
компетентности и  
свою занятость.

- считаться с его мнением
- не спорить с ним
- не настаивать на продолжении встречи ,  
если он утверждает, что ему некогда
- применить «Вы-подход», спрашивать и  
учитывать мнение «всезнайки»,
- извлечь пользу из его идей, сделав его  
значимой фигурой наставником,  
экспертом (если, конечно, он не липовый  
эрудит)

**Пессимист** -  
постоянно  
высказывает  
сомнения, опасения,  
критику;  
всегда предвидят  
неудачи и считают,  
что из затеваемого  
ничего не получится

- попытаться найти в его соображениях  
рациональное зерно, внимательно отнестись  
к его доводам
- дать ему время на размышления
- согласиться и даже утрировать те трудности,  
которые он видит
- опередить пессимиста в негативных  
высказываниях
- сделать пессимиста своим союзником,  
используя его как критика

**Пассивно-агрессивный- один из наиболее сложных типов.**

**Он не возражает и не сопротивляется открыто, но старается достичь своих целей за счет других.**

**Его враждебное отношение то и дело в чем-то проявляется, но вывести его на чистую воду довольно трудно.**

**Он может сделать работу только наполовину, не так, не вовремя или небрежно. у него всегда найдутся объяснения.**

**Внешне часто демонстрирует готовность к сотрудничеству и даже предлагает свою помощь, однако на деле все кончается невыполнением работы**

- **если есть возможность, уходить от контакта**
  - **не рассчитывать на него в выполнении сложной работы**
  - **не принимать близко к сердцу его проделки**
  - **не проявлять внешне гнев и разочарование, к проявлению которого он как раз и стремится**
  - **добиться, чтобы он точно сам записал, что от него ожидается в работе и сохранить копию его обязательств для последующего предъявления**
  - **четко обрисовывать последствия невыполнения им поставленных задач**
- контролировать ход выполнения обещанного, не критиковать его пока он не сделал ничего плохого, не программировать его на невыполнение**

**Сверхпокладистый- может выглядеть очень похоже на пассивно-агрессивного тем, что со всем соглашается. Более того, он настойчиво предлагает свою помощь, но почти ничего не выполняет, ссылаясь на перегруженность и другие обстоятельства. При этом он склонен обижаться в ответ на высказанное ему по этому поводу замечание, т. к. думает, что хотел помочь от чистого сердца, а его порыв не оценили. Он панически боится отказывать, и, действительно, набирает такое количество обязательств, что при всем старании большую часть из них выполнить не может**

- **проверять его обещания на реальность, уточнять сроки,**
- **показать ему, что вы хотите правдивости с его стороны**
- **поощрять высказывать сомнения в возможности реализации планов с учетом всех обстоятельств**
- **выражать ему симпатию**
- **создавать для него обстановку социального принятия, чтобы ему не было нужды добиваться вашего расположения**

***Жалобщик - всегда на что-нибудь сетуют. Сами же ничего не делают для решения проблемы, так как считают себя не способными ни на что или не хотят брать на себя ответственность.***

- **выслушать, возвращая ему ощущение собственной значимости и давая возможность выразить свои чувства**
- **дать понять, что вы поняли и оценили проблему**
- **ни в коем случае не соглашаться с ними, провоцируя на проявление внимания к их трудностям, перевести разговор на другую тему**
- **отказаться от попыток доказать их неправоту**
- **переключить его внимание на варианты решения проблемы, т.е. помочь ему понять, что надо двигаться дальше**
- **просить излагать проблему**

**кратко и по существу**

***Молчун/тихоня- спокойны,  
немногословны и  
невозмутимы. Трудно понять,  
чего они хотят и о чем думают  
в действительности.***

- **преодоление замкнутости  
ключ к разрешению  
конфликта**
- **для вскрытия сути проблемы  
необходимо заставить  
человека высказаться,  
задавая вопросы, на которые  
нельзя было бы получить  
простые односложные  
ответы да/нет**
- **продемонстрировать  
сочувственное отношение при  
получении любого ответа**
- **дать ему время выговориться  
и отнестись к этому с  
благодарностью**
- **сохранять чувство меры, не  
настаивать на продолжении  
разговора, независимо от  
результата**

## ПРИЕМЫ, ПОМОГАЮЩИЕ ПРЕОДОЛЕВАТЬ ЗАТРУДНЕНИЯ В ОБЩЕНИИ СО МНОГИМИ «ТРУДНЫМИ» ПАРТНЕРАМИ:

- 1) установите контакт с вашим оппонентом;
- 2) соотнесите оппонента с известным вам типом «трудных» личностей;
- 3) учитывайте возможность влияния собственных стереотипов;
- 4) сохраняйте спокойствие и нейтралитет, не попадите под влияние эмоционального заряда и мировоззрения оппонента;
- 5) выявите систему аргументации оппонента и причины его трудностей, осуществите проверку на реалистичность;
- 6) используйте приемы общения, дающие выход эмоциям;
- 7) развивайте контакт, держите ситуацию под контролем, постепенно создавайте совместное поле деятельности;
- 8) расширяйте совместный подход к делу и используйте его

- 
- - **опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте».**

**<http://world-psychology.ru/oprosnik-k-tomasa-stil-povedeniya-v-konflikte/>**

- - **методику Конфликтность** разработанную С. Степановым, используемую для самооценки социального здоровья, определения степени конфликтности.

**<http://world-psychology.ru/metodika-konfliktnost/>**

# ОПРОСНИК К.ТОМАСА «СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ»

---

- ▣ **Инструкция:** Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения. Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для вашего поведения.

- 
- ▣ **1. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
  - ▣ Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.
  - ▣ **2. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Я стараюсь найти компромиссное решение.
  - ▣ Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
  - ▣ **3. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - ▣ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
  - ▣ **4. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Я стараюсь найти компромиссное решение.
  - ▣ Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

- **5. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
  - Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
  
- **6. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
  - Я стараюсь добиться своего.
  
- **7. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
  - Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
  
- **8. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

- 
- ▣ **9. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
  - ▣ Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
  
  - ▣ **10. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Я твердо стремлюсь достичь своего.
  - ▣ Я пытаюсь найти компромиссное решение.
  
  - ▣ **11. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  - ▣ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
  
  - ▣ **12. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - ▣ Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
  - ▣ Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

□ **13. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Я предлагаю среднюю позицию.
- Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

□ **14. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

□ **15. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
- Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

□ **16. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Я стараюсь не задеть чувства другого.
- Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

▣ **17. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ▣ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- ▣ Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

▣ **18. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ▣ Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- ▣ Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

▣ **19. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ▣ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- ▣ Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

▣ **20. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- ▣ Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.
- ▣ Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

□ **21. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

□ **22. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.
- Я отстаиваю свои желания.

□ **23. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

□ **24. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**

- Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

- **25. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
- Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- **26. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- Я предлагаю среднюю позицию.
- Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
- **27. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
- Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

- 
- **28. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
  - Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
  - **29. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Я предлагаю среднюю позицию.
  - Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
  - **30. Выберите суждение, которое является более типичным для Вашего поведения:**
  - Я стараюсь не задеть чувств другого.
  - Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.