

# ■ Лекция 5. Межличностные конфликты

- **Рекомендуемая литература**

- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. 3-е изд. СПб.: Питер. - 2008.
- Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб.; М.: «Университетская книга» АСТ, 2000.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. - СПб.: Питер. - 2008
- Козер Л. Основы конфликтологии.- СПб. - 2001.
- Психология деловых конфликтов.

- **Межличностный конфликт - наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе межличностного взаимодействия.**
- **Межличностные конфликты могут протекать в форме соперничества, спора, дискуссии.**

# Межличностные конфликты

Конфликт- столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия

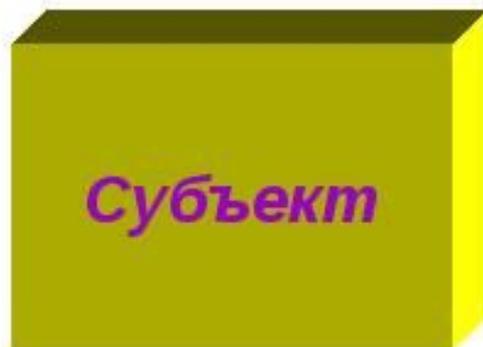
**Конструктивные**

Конфликты

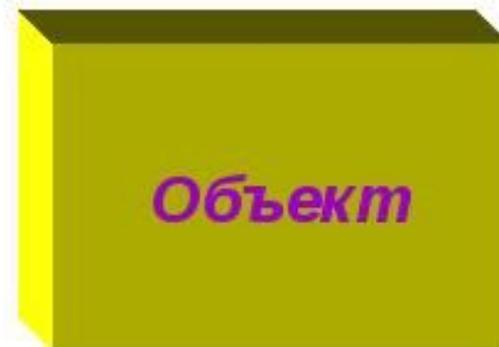
**Деструктивные**



# Структура межличностных конфликтов



участники, которые отстаивают свои собственные интересы



цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов



противоречия, в которых проявляются противоположные интересы объектов.

# Участники конфликта

- *Свидетели* — это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
- *Пособники* — это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами
- *Подстрекатели*- это те, кто подталкивает других участников к конфликту
- *Посредники* — это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт

# Отличительные особенности межличностного конфликта:

- противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
- проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
- межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
- отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
- затрагивают интересы окружения.



# 1. Межличностные конфликты, причины их возникновения.

**Конфликт** – столкновение мнений, интересов.

**Межличностный конфликт** – столкновение интересов нескольких участников

возникновение конфликтной ситуации

осознание конфликта

проявление конфликтного поведения

углубление конфликта

разрешение конфликта

## СТАДИИ КОНФЛИКТА

### ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ:

- Противоположные желания и интересы;
- Смысловые барьеры в общении;
- Различия, связанные с положением в обществе;
- Эмоциональное состояние;
- Различные представления о правилах или нормах поведения.

# Виды межличностных конфликтов:

## По направленности

- горизонтальные
- вертикальные
- смешанные

## По форме проявления

- скрытые
- открытые

## По значению

- конструктивные
- деструктивные

## По сфере разрешения

- лично-эмоциональные
- деловые

## По характеру причин

- объективные
- субъективные

## По времени протекания

- продолжительные
- ситуативные



- **Основные сферы межличностных конфликтов**
- **Руководитель - подчиненный**
- **Между сотрудниками одного ранга**
- **Служебные - неслужебные**
- **ПРИЧИНЫ: Организационно-технические, психологические и социально-психологические явления**
- **Супружеские конфликты**
- **Родители - дети**
- **Супруги - родственники**
- **ПРИЧИНЫ: Ограничение свободы; девиантное поведение; противоположные интересы; сексуальная дисгармония; материальные проблемы; индивидуально-психологические особенности членов семьи**
- **Гражданин - общество**
- **Гражданин - чиновник**
- **Гражданин - гражданин**
- **ПРИЧИНЫ: Низкая технология приема граждан в государственных учреждениях и в сфере обслуживания; низкая правовая и психолого-педагогическая культура**

# Функции межличностного конфликта

## Конструктивные



- познавательная (конфликт выступает как симптом неблагоприятных отношений);
- функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);
- инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);
- перестроющую (конфликт способствует развитию взаимопонимания между участниками).

## Деструктивные



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

## Вред от конфликтов:

- страдает достоинство человека
- на каждую минуту конфликта приходится 20 минут последующих переживаний, когда и работа не ладится, и вообще, все валится из рук
- страдает физическое здоровье - поражаются нервы, сердце, сосуды.

- **1. соперники сталкиваются лицом к лицу.**
- **2. множество причин: общих и частных, объективн. и субъективн.**
- **3. МК - «полигон» проверки психологических особенностей личности.**
- **4. отличаются высокой эмоциональностью.**
- **5. затрагивают интересы не только конфликтующих.**

- **В. Линкольн выделяет причины конфликтов.1. Информационные - неприемлемость информации для одной из сторон.2. Поведенческие - неуместность, грубость, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отторгаемые одной из сторон. 3. Факторы отношений - неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами. 4. Ценностные - принципы, которые провозглашаются или отвергаются.5. Структурные - стабильные обстоятельства, существующие объективно: закон, возраст, доходы, доступность техники и других средств.**

# Психологи причины конфликтов связывают с различными барьерами:

- **Смысловой** ( когда одно и то же слово, фраза, событие имеет разный смысл для разных людей).
- **Эмоциональный** (заключается в разнице чувств и вызванных ими состояний);
- **Моральный** (это различные представления о правилах или нормах морали)

- Моббинг – психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, социальную изоляцию внутри организации, распространение о работнике заведомо ложной информации
- Шведский психолог Х.Лейман в 80е гг. охарактеризовал его как «психологический террор» и определил 45 вариаций поведения моббинга.
- Моббинг может быть как «горизонтальным» - травля со стороны коллег, так и «вертикальным», когда коллектив дружно ополчается на начальника.

- Буллинг (bully – хулиган) - запугивание, физический или психологический террор, направленный на то, чтобы вызвать у другого страх и тем самым подчинить его себе. В последние десятилетия оно стало международным социально-психологическим и педагогическим термином.
- 1) агрессивное поведение; 2) регулярные провокации; 3) преднамеренность действий; 4) различия в степени власти.
- дедовщина (хейзинг - hazing) - разновидность буллинга.
- 2 типа буллинга: непосредственный и косвенный (социальная агрессия)

- **Д. Ольвеус определяет черты людей, склонных быть булли:**
- **Они испытывают сильную потребность подчинять себе других.**
- **Они импульсивны и легко приходят в ярость.**
- **Они часто вызывающе и агрессивно ведут себя**
- **Они не испытывают сочувствия к своим жертвам.**
- **Они обычно физически сильнее других.**

- **Типичные жертвы буллинга:**
- **Они пугливы, чувствительны, замкнуты и застенчивы.**
- **Они тревожны, не уверены в себе, несчастны,**
- **Они склонны к депрессии.**
- **Они часто не имеют близких друзей.**
- **Они могут быть физически слабее других.**

- **Причины:**
- **личностные свойства булли и их жертв**
- **социально-психол. процессы булливания и виктимизации,**
- **макро-и микросоциальные (одни коллективы благоприятствуют буллингу, др. - нет).**

- **типы «трудных» руководителей, которые потенциально склонны к буллингу: «Мафиози» («бык»), «Новый русский», «Авторитет», «Наполеон», «Важная птица», «Организатор», «Хитрый лис», «Серый кардинал», «Задира», «Медведь», «Боец» (для женщин «амазонка»), «Льстец», «Всезнайка», «Лентяй» (разгильдяй), «Озабоченный».**

- В рамках социологического подхода Дж. Г. Скотт:
- Тип «паровой каток»/«шермановский танк». Лица достаточно грубые, бесцеремонные, убежденные в своей правоте, нонконформные и не подвластные чужому влиянию.
- Тип «скрытый агрессор»/«снайпер». Люди со скрытыми проявлениями агрессии, любящие говорить колкости, иронизировать, издеваться, плести интриги или махинации
- Тип «граната». Люди, склонные к вспышкам агрессии не по злобе, а в силу особенностей взрывного быстро возбудимого темперамента и неустойчивого настроения.
- Тип «разгневанный ребенок»/«взрывной человек». Человек, относящийся к этому типу людей, не является злым по своей природе; он взрывается, как ребенок, у которого плохое настроение.
- Тип «жалобщик». Такой человек часто бывает охвачен некоторой идеей и обвиняет других - кого-то конкретно или весь мир в целом - во всех грехах.
- Тип «молчун» / «тихоня». Люди этого типа могут быть скрытными и очень замкнутыми. Они любят своим молчанием выводить из себя других людей, остающихся в недоумении, почему они молчат;
- Тип «сверхпокладистый». Такие люди могут казаться приятными во всех отношениях, они всегда уступают, чтобы помочь и тем самым понравиться другим. Но в решающий момент они склонны к уклонению от обещаний.
- Тип «пессимист». Всегда предвидят неудачи и любят об этом говорить вслух, как бы программируя у других людей подобный поворот событий (они испытывают большой дискомфорт и беспокойство, когда говорят о чем-то в утвердительной форме).
- Тип «всезнайка». Убежден в своем превосходстве над другими и проявляет себя или излишне напористо, или излишне высокомерно, как надутый «пузырь», переполненный сознанием своей сверхосведомленности и «чувством собственной значимости».

- Семейные конфликты - противоборство между членами семьи на основе столкновения противоположно направленных мотивов и взглядов.
- Их основное содержание составляют:
- межличностные отношения (любовь, кровное родство)
- правовые и нравственные обязательства, связанные с реализацией функций семьи: репродуктивной, воспитательной, хозяйственно-экономической, рекреативной (взаимопомощь, поддержание здоровья, организация досуга и отдыха), коммуникативной и регулятивной.

- **Первый кризисный период** в развитии семьи наблюдается в первый год супружеской жизни. В этот период происходит адаптация супругов друг к другу. Вероятность разводов в этот период составляет до 30% от общего числа браков.
- **Второй кризисный период** связан с появлением детей. У супругов появляются новые нелегкие обязанности по уходу за ребенком, его воспитанию. В связи с этим существенно ограничиваются возможности для профессионального роста, для реализации своих интересов. Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по вопросам воспитания ребенка.
- **Третий период кризиса** семьи совпадает со средним супружеским возрастом (10-15 лет совместной жизни), который характеризуется насыщенностью друг другом, появлением дефицита чувств.
- **Четвертый период** кризиса семьи наступает после 18-24 лет супружеской жизни. Основная причина семейного кризиса в этот период связана с усиливающейся эмоциональной зависимостью жены, ее переживаниями по поводу возможных измен мужа.

- **В межличностных конфликтах существует нечто общее, позволяющее говорить о возможности их систематизации. Так Н.В. Гришина выделяет деятельностные, мотивационные и когнитивные сферы жизнедеятельности и, исходя из этого, соответствующие виды подходов к интерперсональным конфликтам.**

- «Генератор идей». Это очень значимая социальная роль. Генераторы идей склонны к инновационной деятельности, обеспечивают развитие познавательных процессов в совместной деятельности. Они стремятся к поиску новых способов решения профессиональных задач, весьма эрудированны, хорошо ориентируются в достижениях в своей области.
- «Учитель». Эта роль обеспечивает стабильность деятельности, формируя ее единый стиль, обучение членов коллектива. «Учитель» серьезно влияет на ценностные ориентации в коллективе. «Учителя», как правило, консервативны, но, в зависимости от степени выраженности, это может быть как стабилизирующим, так и тормозящим фактором.
- «Мастер» - это роль, часто играемая высококвалифицированным специалистом, берущим на себя ответственность в решении сложных профессиональных задач. «Мастера» стремятся работать самостоятельно, минимизируя взаимодействия, но при этом добровольно выполняют самые сложные обязанности.
- «Организатор» обеспечивает реализацию принятых решений, координирует совместную деятельность, создает положительную мотивацию, обеспечивает изменения в регулятивной сфере. Эта роль может свидетельствовать о наличии организационного потенциала у личности.
- «Администратор» - роль, связанная с добровольным принятием контрольных функций.
- «Исполнитель» - одна из самых безобидных ролей. Такой работник выполняет все распоряжения как непосредственного начальника, так и неформальных лидеров.
- «Бунтарь» - конфронтационная социальная роль. Своим поведением «бунтарь» дестабилизирует работу, не признает иерархии, традиций коллектива, принятых норм поведения и отношений, стремится их изменить только ради самого факта изменения, не подвержен влиянию авторитарных личностей.
- «Хранитель традиций» - роль, являющаяся полной противоположностью бунтарю.
- «Проходимец». Эта роль отражает направленность личности, Такие люди в основном стремятся к получению личной выгоды за счет других или служебных возможностей, при этом они не щепетильны в выборе средств.
- «Критик». Эта роль является следствием нонконформизма личности. Часто подвергает сомнению принятые решения, мнение коллектива, но при этом не предпринимает никаких действий к изменению существующего положения (так называемый вербальный противник), отличается скептицизмом, внутренней оппозиционностью.
- «Поборник справедливости» - сложная социальная роль. «Поборник справедливости» склонен искать в действиях руководства постоянное «ущемление прав и достоинства людей», часто берет на себя функции общественного защитника, стремится выразить мнение обиженного меньшинства.
- «Миротворец». Такой человек постоянно стремится улаживать конфликты и ссоры, выступая в качестве посредника.
- «Пересмешник». Это на самом деле важная роль, влияющая на настроение группы или коллектива. «Пересмешник» его повышает с помощью шуток, розыгрышей и т. п.
- «Лентяй». Постоянно уклоняется от выполнения совместных задач, стоящих перед коллективом.



# Транзактный анализ

Эрик Берн

- уникальная теоретическая модель личности, ее внутренней и внешней коммуникации, а также система разнообразных практических технологий психологической коррекции взаимодействия (в психотерапии, в педагогике, на предприятиях и в организациях).

Цель ТА понимание и действие, направленные на **развитие и позитивные изменения** человеческого взаимодействия.

# *Трансактный анализ*

В зависимости от ситуации, общаясь, мы принимаем одну из трех позиций. Важно отметить, что никакого отношения к возрасту эти позиции не имеют.

Каждому компоненту личности соответствует собственный способ восприятия, анализа получаемой информации и реакции на действительность. Согласно Э.Берну, каждый из этих компонентов несет в себе как позитивные, так и негативные стороны регуляции поведения. Данные позиции могут неоднократно сменять одна другую в течении дня или одна из них оказывается преобладающей в поведении того или иного человека.

# «Позиционная» структура взаимодействия в транзактном анализе Э. Берна (1988)

- **РЕБЕНОК**

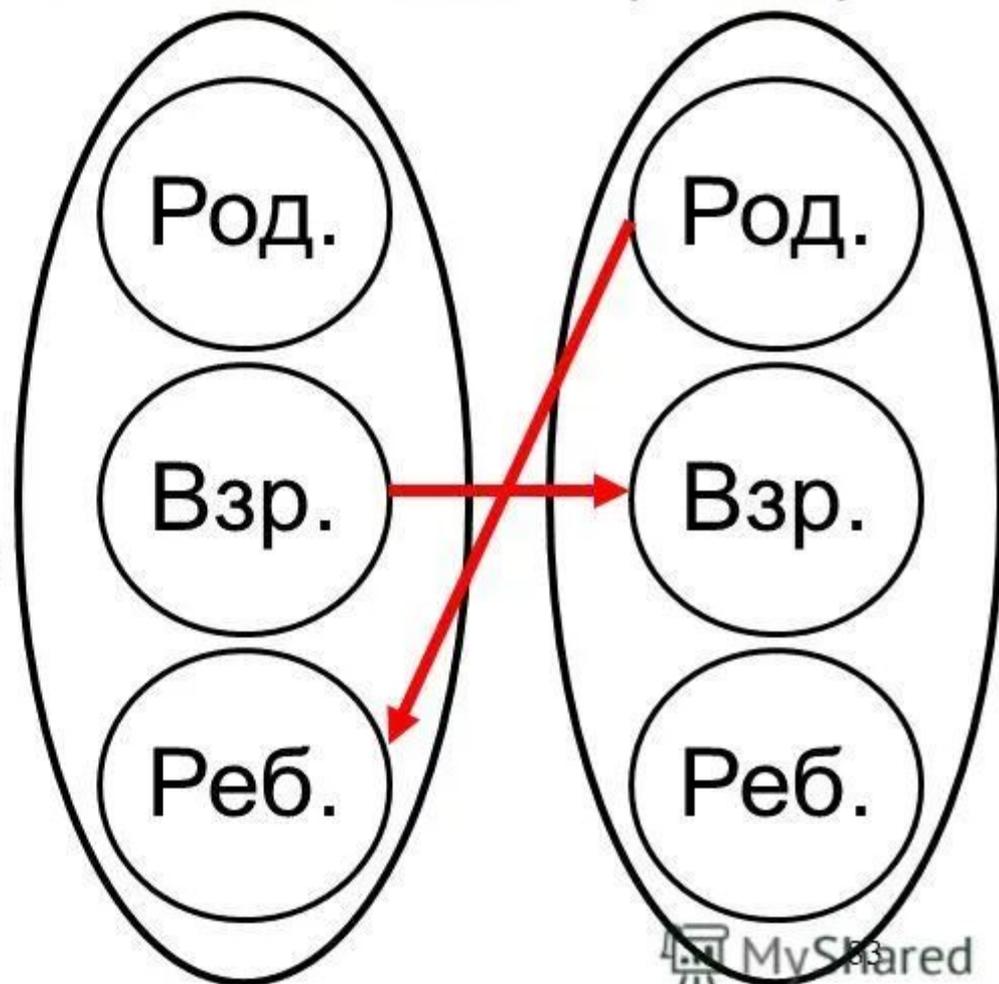
«Хочу!»

- **РОДИТЕЛЬ**

«Надо! Так положено!»

- **ВЗРОСЛЫЙ**

«На основании имеющейся информации и при оценке вероятности наступления возможных последствий...»



- "Родитель" - контроль, запреты, идеальные требования, догмы, санкции, забота, могущество: 2 формы проявления Родителя: "заботящийся" (советы, поддержка, опека и т.п.) и "контролирующий" (запреты, санкции и т.п.).
- "Ребенок" - аффективные комплексы, связанные с ранними впечатлениями и переживаниями. Естественному Ребенку свойственна склонность к веселью, живому движению, фантазии, импульсивности и раскованности. Адаптированный Ребенок представлен такими разновидностями, как "бунтующий" (против Родителя), "соглашающийся" и "отчуждающийся".
- "Взрослый" - оценка ситуации, рациональность, компетентность, независимость.
- "игры", трактуемые как формы поведения со скрытым мотивом, при которых один из взаимодействующих субъектов добивается психологического или иного преимущества над другим (выигрыша). Игры могут быть "хорошими", когда другой субъект не страдает от выигрыша первого, и "плохими", когда маневры и обманная стратегия первого субъекта приводят к ущемлению благополучия второго. Берн и его сотрудники типологизировали более сотни различных игр: "супружеские игры", "игры в кабинете врача", "игры преступного мира", "игры жизни" и т. д. В основе многих игр лежат скрипты, или "скрипт-программы" жизненного пути человека, заложенные в него с раннего детства под воздействием социальных факторов и воспитания. Скрипты содержатся в эго-состоянии "Ребенок", плохо осознаются и потому делают человека психологически зависимым, несвободным. Психотерапия, разработанная Берном на основе Т. а., призвана освободить человека от скриптов, программирующих его жизнь, через их осознание, через противопоставление им непосредственности, спонтанности, близости и искренности в межличностных отношениях, через выработку разумного и независимого поведения. Конечной целью Т. а. является достижение гармонической, сбалансированной личности через гармонические взаимоотношения между всеми эго-состояниями. Основной задачей при этом является достижение автономного "Взрослого", в первую очередь его деконтаминации, а затем интеграции с двумя другими эго-состояниями.