
**Социально-
психологический
анализ
межличностного
конфликта**



КОНФЛИКТ

(от лат. Conflictus) –
столкновение, в широком
смысле, направленное на
преодоление противоречия,
столкновение,
противостояние двух сторон



Основные источники возникновения напряженности во взаимоотношениях:

**Отсутствие взаимопонимания между людьми,
наличие подчас противоположных интересов,
чувство обиды,
зависть или месть,
низкая культура общения,
поведение "трудных" работников,
несовместимость характеров.
неумение найти общий язык,
неурядицами в организации труда и т.д.**



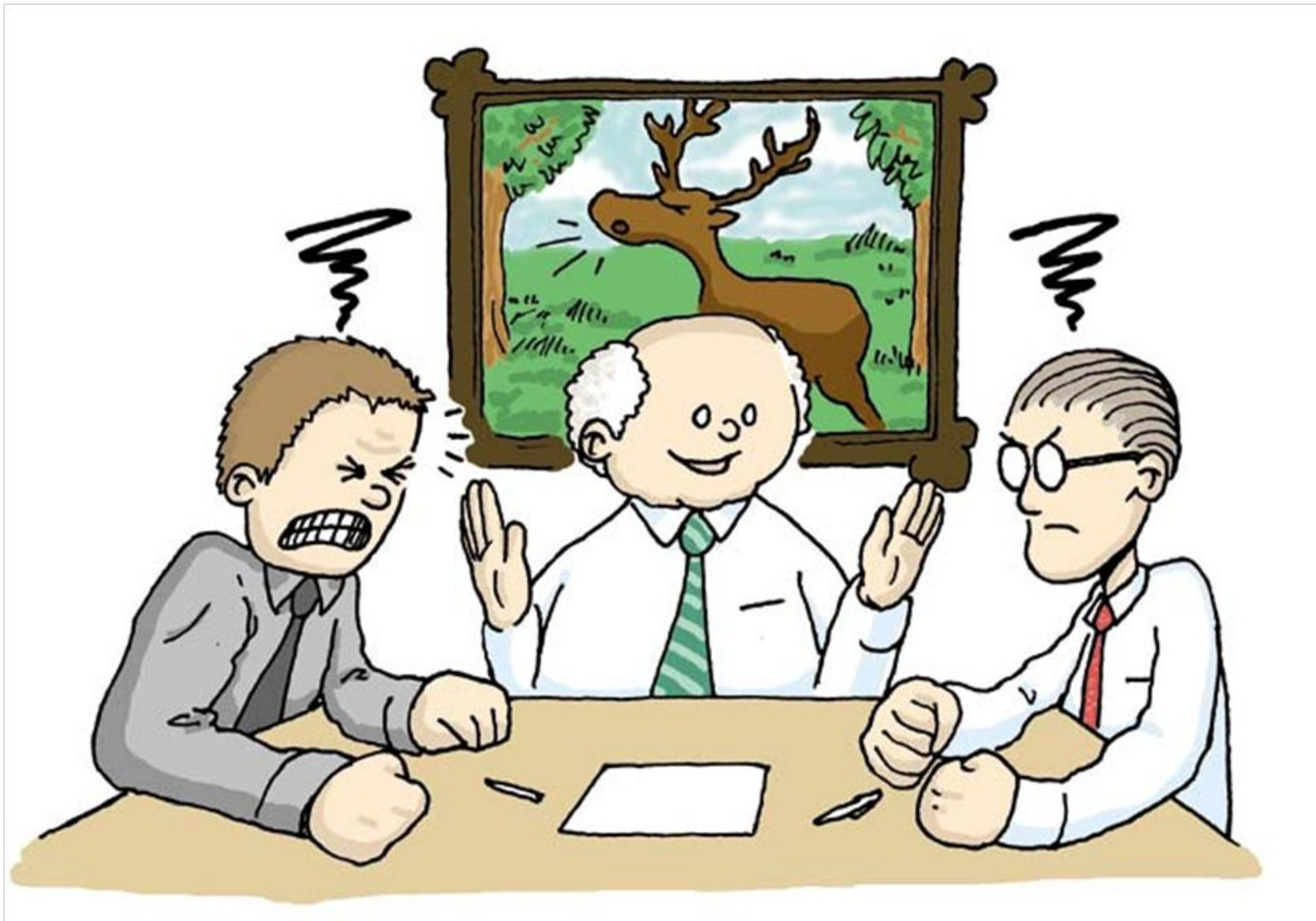
КОНФЛИКТЫ НЕИЗБЕЖНЫ, ЕСЛИ :

- Нет перспективы творческого роста
 - Не уточнены функциональные обязанности
 - Установлены нереальные нормы работы, критерии оценки труда
 - Не разработаны системы морального и материального поощрения
 - Отсутствует необходимая для работы информация
-



Виды конфликтов

- конфликты деятельности*
 - конфликты поведения (поступков)*
 - конфликты отношений*
-



Отличительные особенности межличностного конфликта

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



Характеристика стратегий межличностного взаимодействия

Социальные мотивы взаимодействия (то есть, мотивов, с которыми человек вступает во взаимодействие с другими людьми):

- Мотив максимизации общего выигрыша (кооперации).
 - Мотив максимизации собственного выигрыша (иначе, индивидуализм).
 - Мотив максимизации относительного выигрыша (конкуренция).
 - Мотив максимизации выигрыша другого (альтруизм).
 - Мотив минимизации выигрыша другого (агрессия).
 - Мотив минимизации различий в выигрышах (равенство).
-



Стратегии взаимодействия

ориентация

на собственные цели max ■ П

С

■

■ К

■ И

■ У

min

max

другого

ориентация на цели

КОНКУРЕНЦИЯ

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

КОМПРОМИСС

ИЗБЕГАНИЕ

СОТРУДНИЧЕСТВО



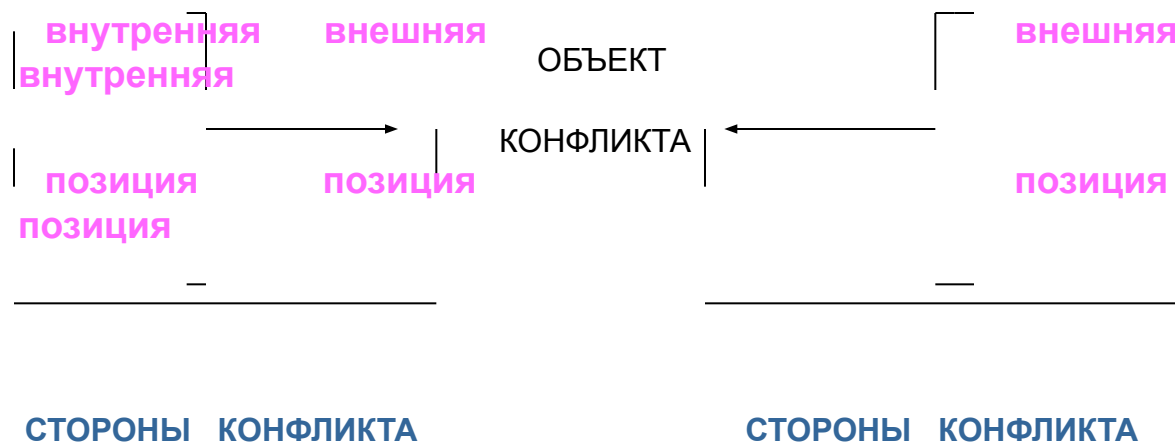
Структура и динамика конфликтов

Конфликтная ситуация — это объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон. По сути дела, это еще не сам конфликт, так как существующее объективное противоречие может определенное время не осознаваться участниками взаимодействия

Инцидент — это ситуация взаимодействия, позволяющая осознать его участникам наличие объективного противоречия в их интересах и целях. То есть инцидент — это осознание конфликтной ситуации. Он может протекать в различных формах. Прежде всего, различают **скрытый и открытый инцидент**



Структура конфликтной ситуации



Динамика конфликта

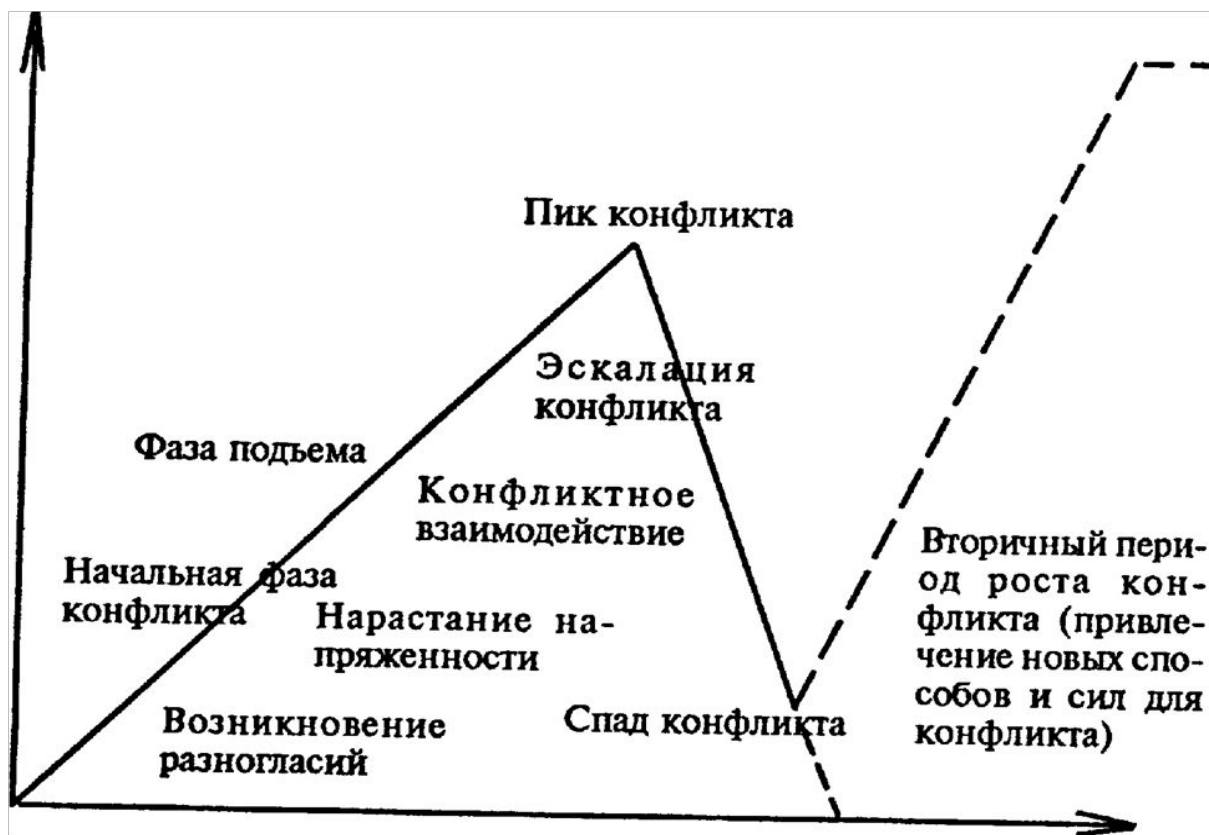
I стадия Возникновение объективной
конфликтной ситуации

II стадия Осознание конфликта

III стадия Конфликтные действия

IV стадия Разрешение конфликта

Фазы конфликта



Структура межличностного взаимодействия

Важнейшие поведенческие проявления:

Область позитивных эмоций:

солидарность, снятие напряжения, согласие

Область решения проблем:

предложение, указание, мнение, ориентация других

Область постановки проблем: просьба об информации, просьба высказать мнение, просьба об указании

~~Область негативных эмоций:~~

несогласие, создание

напряженности, демонстрация

Характеристика исходов конфликта

Исходы конфликта (формы его разрешения) разнообразны: через снятие **инцидента** и через разрешение объективной **конфликтной ситуации**

Снятие инцидента — это попытка притушить конфликт, Перечислим основные способы:

- 1. Обеспечение выигрыша одной из сторон. В данном случае конфликт решается полностью, если проигравшая сторона приняла свое поражение, что крайне редко встречается в повседневной практике. Победа одной стороны — всегда временное состояние, сохраняющееся до ближайшего **инцидента**.
- 2. Снятие конфликта с помощью лжи, которое переводит конфликт в неосознаваемую форму и дает сторонам отсрочку в решении своих проблем.

Разрешения самой конфликтной ситуации:

- 1. Полное физическое или функциональное разведение участников.
 - 2. Внутреннее переструктурирование образа ситуации.
 - 3. Разрешение конфликта через конфронтацию к сотрудничеству.
-



Управленческие и личностные причины конфликтов

- **Управленческие причины:** необоснованные, неоптимальные и ошибочные решения; излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства; недостаточная профессиональная подготовка руководителей; низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звена; неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных; нарушения в системе стимулирования труда.
- **Личностные причины:** низкая культура общения, грубость; недобросовестное исполнение своих обязанностей подчиненными; стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой; выбор начальником неэффективного стиля руководства; отрицательная установка руководителя по отношению к подчиненному, и наоборот; напряженные отношения между руководителями и подчиненными; психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка, акцентуации характера и т.д.).

Типы конфликтных личностей



ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ

Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт, как для рыбы вода, это - жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку

РИГИДНЫЙ

Люди этого типа не умеют перест-раиваться, т.е. учитывать в сво-ем поведении изменение ситуа-ции и обстоятельств, принимать во внимание мнения и точки зре-ния окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную

ПЕДААНТ

- **Личность "сверхточного" типа, которая всегда пунктуальна, придирчива, занудна, хоть и исполнительна, отталкивает людей от себя. Характеризуется следующими особенностями поведения. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан в эмоциональных проявлениях. Не чувствует реальные взаимоотношения в**

БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывающая ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная.

Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, что чревато последствиями

ТАНН

- это грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства.

Эгоистичен и уверен в своей правоте.

Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу.

Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту.

Озабочен своим авторитетом.

Болезненно самолюбив.

Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию перекликаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.

Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без ваши претензии будут приписаны

вашему дурному характеру - ведь многие, с кем он общается, с ним согласны. Такой человек нацелен на дело, люди для него - инструмент.

ПИЯВКА

Пиявка" не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чем прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло

ВАТГА

Такой человек производит впечатление приятного и покладистого. Он уступчив и сговорчив. Это нравится в начале взаимодействия с ним. Но потом часто возникают проблемы: "Вата" не выпол-няет обещанного, соглашается сделать какую-либо работу и не делает ее

У такого типа постоянно возникают непред-виденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного

Не считает нужным вовремя сказать о

ОБВИНИТЕЛЬ

Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников. Но критикует он не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников правительства... Критикует увлеченно, с жаром, со знанием дела, с фактами, выводами и заключениями. Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать

Условия и способы предупреждения конфликтов “по вертикали”

- психологический отбор специалистов в организацию;
 - стимулирование мотивации к добросовестному труду;
 - своевременное информирование людей по важным для них проблемам;
 - снятие социально-психологической напряженности путем проведения совместного отдыха, в том числе с участием членов семей;
 - оптимизация рабочего времени управленцев и исполнителей;
 - уменьшение зависимости работника от руководителя;
 - ясные, конкретные и выполнимые задачи;
 - Текущий контроль снижает вероятность возникновения конфликтов.
-

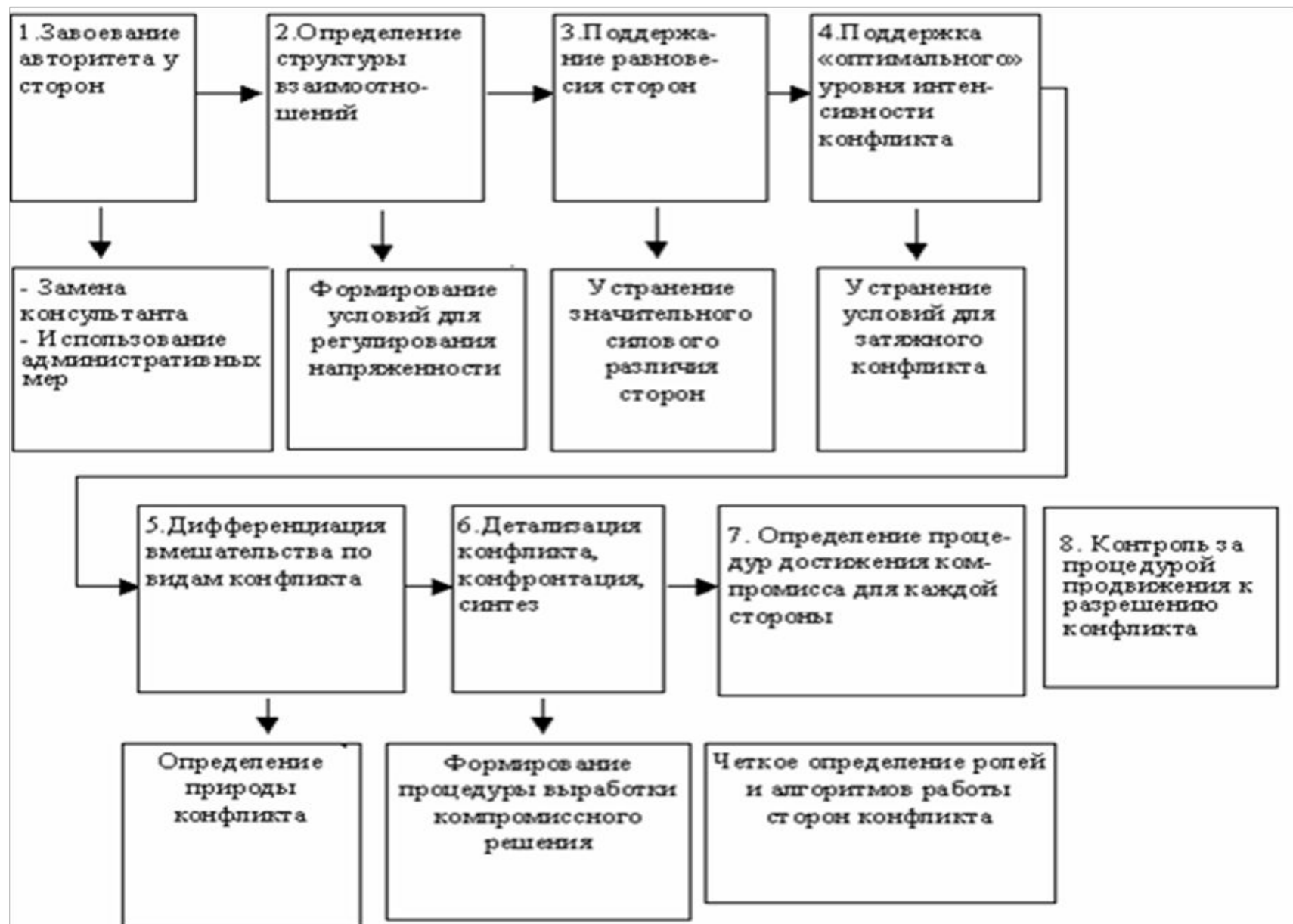


Рисунок 1. Структура вмешательства в конфликт

лауреат Нобелевской премии К. Лоренц:

"Есть все основания считать внутривидовую агрессию наиболее серьезной опасностью, какая грозит человечеству в современных условиях культурно-исторического и технического развития"

Однако мы не должны забывать, что конфликт есть нормальное жизненное явление. Не стоит принимать на веру миф о возможности всеобщей гармонии интересов. Стоит, пожалуй, лишь постараться, насколько это возможно, эффективнее использовать его внутреннюю силу, энергию

