ТЕМА: Личность в конфликтной ситуации

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ЛИЧНОСТЬ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

.1 ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

.2 МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ

.3 СПОСОБ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ

ГЛАВА 2. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА

.1 СПОСОБ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Человек - существо социальное, обладающее самосознанием, способное к труду, творчеству, целесообразному изменению окружающего мира. Люди, рождаясь свободными и равными в своем человеческом достоинстве и правах, тем не менее, в реальности оказываются неодинаковыми. Они отличаются друг от друга полом и возрастом, здоровьем и физической силой, душевными качествами и внешней привлекательностью, умственными способностями и волевой энергией, нравственными предпочтениями и жизненным опытом. Каждый человек по мере своего развития и совершенствования становится своеобразным и самобытным. 4, с. 63

Цель: выявить влияние темперамента на поведение человека в конфликтной ситуации и на выбор стратегии поведения в конфликте.

Объектом исследования является поведение личности в конфликтной ситуации

Предмет: содержательные особенности конфликтного поведения личности.

Настроение человека практически всегда индивидуально и полностью зависит от его физического и душевного состояния в данный момент. У каждого свой интеллектуальный и нравственный потолок, в пределах которого он постигает самого себя и оценивает других. Далеко не все способны быть снисходительными, вежливыми и уступчивыми, высказывать свои суждения без запальчивости, сдерживать обиду, возмущение и гнев, избегать «ершистости» и нетерпимости, следовать «золотому правилу» вековой мудрости: поступать с другими так же, как вы хотели бы, чтобы поступали с вами, т.е. не делать другим того, чего не хочешь себе. Если человек отличается вспыльчивым характером, это еще не означает, что он конфликтная личность. Да, темперамент, характер влияет на манеру общения с людьми, но не определяет ее. Конфликт возникает не просто в результате непонимания, а не желания понять друг друга.

Когда никто из двух сторон не хочет идти на уступки. Как правило, это происходит, если сталкиваются две сильные личности, либо эгоисты. В такой ситуации нужно попытаться сдержаться, иначе борьба может длиться до бесконечности. Проблема взаимоотношений никогда не перестанет быть актуальной, пока существует человечество. Для психически здорового индивида не выходящая за рамки нормы внутренняя конфликтная ситуация вполне естественна. 1, с. 9

Ситуация внутриличностного напряжения и противоречивости в известных рамках и степени не только естественна, но и необходима для развития и совершенствования самой личности. Любое развитие не может осуществляться без внутренних противоречий, а там, где есть противоречия, есть и основа конфликта. И если внутриличностный конфликт протекает в рамках меры, он действительно необходим, ибо недовольство собой, критическое отношение к собственному «Я», как мощный внутренний двигатель, заставляет человека идти по пути самосовершенствования и самоактуализации, тем самым наполняя смыслом не только свою собственную жизнь, но и совершенствуя мир. 3, с. 15

Каждому из нас приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями. Поэтому каждому человеку, особенно в деловом общении, необходимо иметь хотя бы элементарные представления о конфликтах, способах поведения при их возникновении. К сожалению, для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из них. Кроме того, как только возникает конфликт, а он всегда связан с эмоциями, мы начинаем испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессовым ситуациям, нанося тем самым ущерб здоровью. Так, например, частые семейные ссоры, как частный случай конфликта, вызывают стрессы у их участников. За стрессами обязательно следуют депрессии и, пытаясь найти выход, т.е. уйти от конфликта, обычно один из членов семьи, как правило, прибегает к алкоголю, наркотикам или заведению любовной связи на стороне.

Таким образом, организм пытается защититься от приближающейся болезни, которая обязательно наступит, если конфликт не удастся разрешить. Неумение разрешать конфликты - одна из важных причин частых разводов. Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды... В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас. Конфликты рассматриваются, как нечто такое, чего по возможности следует избежать. Современный подход к сущности конфликта рассматривает его как неизбежный, и даже в некоторых случаях необходимый элемент деятельности организации. Роль конфликтов и их регулирование в современном обществе столь велика, что во второй половине ХХ века выделилась специальная область знания - конфликтология. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология. 2, с. 468

ГЛАВА 1. ЛИЧНОСТЬ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Издавна была нащупана связь объяснения конфликтов с пониманием сущности самого человека и общества. Так, Конфуций - знаменитый мудрец Древнего Китая - утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают, в первую очередь, неравенство и несхожесть людей 4, с. 9

К решению вопроса о соотношении общества и личности в пользу человека как отдельного самоценного существа общественная мысль приходит гораздо позже. Одним из первых социальных мыслителей, был Томас Гоббс (1588-1679), он считал, что природа создала людей равными в отношении физических и умственных способностей. Но это равенство людей от природы само по себе не благо. Наоборот, из этого равенства способностей возникает равенство надежд на достижение целей. Вот почему если два человека желают одну и ту же вещь, которой они не могут обладать вдвоем, они становятся врагами. 5, с. 20

Адам Смит полагал, что основная причина, которая движет человеком в стремлении улучшить свое положение, повысить социальный статус, состоит в том, чтобы «отличиться, обратить на себя внимание, вызвать одобрение, похвалу, сочувствие или получить сопровождающие их выгоды». Он вместо моральных отношений между людьми во главу угла поставил экономические интересы, считая, однако, главным, чтобы приоритетная забота человека о собственном материальном благополучии не была помехой на пути к всеобщему благу. Маркс Дюркгейм отводил решающую роль в жизни общества не материальному производству, а культуре. Наибольшее значение в сближении людей имеет не интерес, а нравственное самосознание, понимание человеком своих прав и обязанностей. Именно нравственность как конкретная совокупность норм, воздействующих на реальное поведение людей, обладает свойством регулирования конфликтов.

Для Макса Вебера - субъектом социального действия являлось не общество в целом, а больше индивид, положение которого тесно связано с определенным социальным статусом. [ 4, с. 18 ]

Несомненно, конфликт - явление социальное, порождаемое самой природой общественной жизни. Следует учитывать также и то, что самое главное для человека - это принадлежность к общности себе подобных. К тому же общество не есть простая совокупность индивидов и их взаимосвязей. Каждый индивид, рождаясь, застает оформленную структуру раннее сложившихся связей и по мере своей социализации включается в неё, усваивает ставшие к тому времени доступными людям знания и ценности, определившиеся нормы поведения. [ 4, с. 36 ]

Свойства личности влияют, хотя и в разной степени, на возникновение конфликтов, их последующее развитие и разрешение. В этом отношении ряд качеств человека, заложенных в нем генетически, заслуживают повышенного внимания. Прежде всего, существует опосредованная взаимосвязь между конфликтностью и темпераментом - теми устойчивыми свойствами индивида, которые характеризуют динамические особенности психики данного человека. Степень возбудимости и торможения у человека, размеренность, порывистость либо вялость в его реакциях, так или иначе, сказываются при общении и взаимодействии с другими людьми. Сангвиник активен и быстр, легко сходиться, и ладит с людьми, жизнерадостен и деятелен, но не переносит однообразия и монотонной работы. Флегматик более сдержан в поведении и терпелив, владеет собой, но, как правило, мало активен, ждет толчка извне. Холерик бывает, вспыльчив и излишне прямолинеен, часто демонстрирует высокую работоспособность, однако его активность и энергия то бьют через край, то испытывают временный спад. Меланхолик впечатлителен, эмоционален и отзывчив, но нередко проявляет нерешительность и медлительность к новым условиям, болезненно переживает неудачи, легко впадает в уныние. [4, с. 69 ]

1.1 ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Экстравертивный вид - это чуждая самосозерцанию, самоанализу обращенность сознания на внешний мир и деятельность в нем, преобладающая установка, интерес по направлению к внешним факторам, в движении от субъекта к объекту. Экстраверт в обычных условиях сначала говорит, а уж потом думает; всегда спешит поделиться своим мнением, высказать свою точку зрения; предпочитает находиться в центре внимания; нуждается в постоянном поощрении.

Интровертивный тип - это обращенность на внутренний мир и протекающие в нем процессы, преобладающая установка, интерес по направлению к субъекту, его собственным мыслям и переживаниям. Интроверт в обычных условиях не торопиться говорить, предпочитая сначала продумать то, что хочет сказать; внимателен к тому, что говорят другие, но когда высказывается сам, не терпит, чтобы его прерывали; чувствует себя особенно комфортно, когда предоставлен самому себе, остается наедине с самим собой; после напряженного общения, как правило, нуждается в одиночестве и «самоперезарядке».

Мыслительный тип - способность человека оставаться невозмутимым и сдержанным, не терять самообладания в сложных ситуациях; стремление улаживать спор, конфликт не ради какого-то блага, а прежде всего во имя истины; решительное проявление воли; достижение объективного подхода к фактам, полагаясь больше на логику и научные обоснования.

Эмоциональный тип - считает лучшим то решение, которое принимает во внимание чувства других людей; охотно и даже с удовольствием оказывает услуги другим, боясь кого-либо обидеть; предпочитает согласие, а потом старается избегать конфликтов или сглаживать их, если они случаются.

Сенсорный тип - ориентированный преимущественно на ощущения, предпочитает точные ответы на точные вопросы и тот вид работы, которые приносит вполне осязаемый результат; как правило, удовлетворен тем, что есть, и не особенно стремится к усовершенствованиям, нововведениям; понимает все буквально, легче воспринимает детали, чем картину в целом; относится к тем людям, которые исповедует мнение:

«Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать».

Интуитивный тип - это нередко рассеянный человек, имеющий обыкновение думать сразу о нескольких вещах; не лишенный фантазии и воспринимающий будущее без страха, а больше с интересом; не склонный вдаваться в конкретику, довольствующийся общими ответами на поставленные вопросы. [ 4, с. 19 ]

Конфликтная личность - демонстративный тип:

Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся.

Ему легко даются поверхностные конфликты, любуется своими страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям.

Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощает его в жизнь. Кропотливой систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.

Конфликтная личность - ригидный тип:

Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требуется подтверждение собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. Прямолинеен и негибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением.

Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида.

Конфликтная личность - неуправляемый тип:

Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь. Недостаточно развита, способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы на будущее.

Конфликтная личность - сверхточный тип:

Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми работает, кажется, что к ним придираются.
Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям.

Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих.
Иногда вдруг порывает отношения с друзьями, знакомыми потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.

Конфликтная личность - бесконфликтный тип:

Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью.
Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях.
Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих. [ 3, с. 58 ]

1.2 МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации: конструктивную, деструктивную и конформистскую. Каждая из этих моделей обусловлена предметом конфликта, образом конфликтной ситуации, ценностью межличностных отношений и индивидуально-психологическими особенностями субъектов конфликтного взаимодействия. Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения. (Таблица 1.) Деструктивная же модель поведения не может быть оправданной. Она способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Таблица № 1. Основные модели поведения личности в конфликте



 Опасность конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а иногда и провоцирует ее. Иначе говоря, данная модель по сути дела является деструктивной, только с противоположным знаком.

Но конформистская модель может играть и положительную роль. Если противоречия, вызвавшие конфликт, носят несущественный характер, то конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю…?», «Что я потеряю…?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника…?» и т. д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения (уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество). Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер. Оценка интересов в конфликте - это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Килмена она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы.

Графически двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена представлена на (рисунке 1.)



( Рисунок 1.)

При анализе конфликтов на основе рассматриваемой модели важно помнить, что уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от трех обстоятельств:

) содержания предмета конфликта;

) ценности межличностных отношений;

) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте занимает ценность для нее межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т. д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество).

И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

На основе вышеизложенного представляется возможным дополнить двухмерную модель Томаса-Килмена измерением - ценностью межличностных отношений (МЛО). Схематически она представлена на рисунке 2.



(Рисунок 2.)

Личность является одним из тех феноменов, которые редко истолковываются одинаково двумя разными авторами. Все определения личности, так или иначе, обусловливаются двумя противоположными взглядами на ее развитие. С точки зрения одних, каждая личность формируется и развивается в соответствии с ее врожденными качествами и способностями, а социальное окружение при этом играет весьма незначительную роль. Представители другой точки зрения полностью отвергают врожденные внутренние черты и способности личности, считая, что личность - это некоторый продукт, полностью формируемый в ходе социального опыта. Вместе с тем практика показывает, что социальные фактора формирования личности более весомы.

Определение личности, данное В. Ядовым:

«Личность - это целостность социальных свойств человека, продукт общественного развития и включения индивида в систему социальные отношений посредством активной деятельности и общения». [6, с. 127]

В соответствии с этим взглядом личность развивается из биологического организма исключительно благодаря различным видам социального и культурного опыта. При этом не отрицается наличие у нее врожденных способностей, темперамента и предрасположенности, значительно влияющих на процесс формирования личностных черт. Основные факторы, оказывающие влияние на формирование личности, делятся на следующие типы:

) биологическая наследственность;

) физическое окружение;

) культура;

) групповой опыт;

) уникальный индивидуальной опыт.

На формирование личности определенное влияние оказывают биологические факторы, а также факторы физического окружения и общие культурные образцы поведения в отдельной социальной группе.

Однако главными факторами, определяющими процесс формирования личности, безусловно, являются групповой опыт и субъективный, уникальный личностный опыт. Эти факторы в полной мере проявляются в процессе социализации личности. Социализация - процесс, посредством которого индивидом усваиваются нормы его группы таким образом, что через формирование собственного «Я» проявляется уникальность данного индивида как личности, процесс усвоения индивидом образцов поведения, социальных норм и ценностей, необходимых для его успешного функционирования в данном обществе.

Социализация охватывает все процессы приобщения к культуре, обучения и воспитания, с помощью которых человек приобретает социальную природу и способность участвовать в социальной жизни. В процессе социализации принимает участие все окружение индивида: семья, соседи, сверстники в детском заведении, школе, средства массовой информации и т.д.

Для успешной социализации, необходимо действие трех фактов: ожидания, изменения поведения и стремления соответствовать этим ожиданиям. Многие психологи и социологи подчеркивают, что процесс социализации продолжается в течение всей жизни человека, и утверждают, что социализация взрослых отличается от социализации детей несколькими моментами.

Социализация взрослых скорее изменяет внешнее поведение, в то время как социализация детей формирует ценностные ориентации. Социализация взрослых рассчитана на то, чтобы помочь человеку приобрести определенные навыки, социализация в детстве в большей мере имеет дело с мотивацией поведения. Так как общество представляет собой сложное образование, его институты функционируют эффективно только в том случае, если люди исполняют ежедневно огромное число обязанностей, строго обозначенных внутригрупповыми и межгрупповыми отношениями.

Простейший путь достижения согласованного исполнения обязанностей - разделение всех видов деятельности на множество предписанных ролей и обучение каждой личности с момента ее рождения заранее определенному набору ролей. Хотя ролевое обучение бывает чаще всего бессознательным, оно не делается от этого менее реальным. [1, с. 134]

Конфликтная личность склонна к обострению ситуаций вокруг себя. Обычный человек тяжело переносит состояние конфронтации, стремясь найти выход из создавшегося положения. Человек конфликтный переносит тяготы противостояния существенно легче. Во-первых, у него понижена чувствительность к неопределенности, он не способен реалистически прогнозировать развитие ситуации и потому не тревожится. Во-вторых, для него характерны завышенная самооценка, избыточная жесткость системы используемых критериев оценки других и излишняя категоричность в оценках. Ему не приходит в голову идея сблизить позиции и подстроиться к мнению группы («Не могу поступаться принципами!»). [2. с.152]

.3 СПОСОБ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ

темперамент поведение личность конфликт

Для выбора адекватного способа обращения с ними необходимо учитывать различия между этими типами.

Грубиян - «танк», идет напролом, не обращая внимания на попадающихся на его пути. Он часто даже не видит вас и не слышит, что вы говорите. Наилучшее, что можно сделать - это уклониться от встречи с ним. Если же это невозможно, то следует заранее подготовиться к этой встрече, прежде всего, эмоционально. Важно заранее установить пределы, за которые вы не пойдете, несмотря на его давление. Во время общения с таким человеком следует сохранять эмоциональную сдержанность. Полезно его выслушать, хоть это и непросто, дать спустить пар и стараться, так или иначе, привлечь внимание «танка». Хорошо использовать для этого повторение его имени. Как только внимание у вас - торопитесь высказать то, что вам необходимо, так как это ненадолго. Говорите коротко и ясно. Признайте справедливость тех претензий, которые, действительно, таковы. Стремитесь к возможно более быстрому завершению разговора.

Тип «грубияна - крикуна», который немедленно повышает голос, когда разозлен, испуган или расстроен. Важно не перейти на его стиль разговора. Лучше всего проявить понимание и сочувствие, хотя это и непросто, так как это единственный способ утихомирить «крикуна».

К этому типу примыкает «граната»- тип довольно мирного человека, который, тем не менее, совершенно неожиданно может взорваться. Как правило, это является результатом его чувства беспомощности.

«Привычный крикун» просто не умеет решать проблемы иначе и переходит на крик при первой же возможности. На самом деле, он совершенно безопасен. Самое простое - зная, с кем вы имеете дело, не обращать внимания на его манеры и спокойно достигать своей цели.

Менее агрессивный, но не менее нервирующий тип - «всезнайка», который постоянно перебивает, принижает значимость сказанного вами и всячески выпячивает свое превосходство в компетентности и свою занятость. Наилучший способ справиться с ним - считаться с его мнением (нередко он и в правду бывает компетентен). Лучше не спорить с ним и не настаивать на продолжение встречи, если уж он утверждает что ему некогда.

«Пессимист» тоже может создать немалые трудности. Стоит внимательно отнестись к его критическим замечаниям, т.к. нередко в них есть рациональное звено. Пессимисту необходимо дать время подумать, согласиться с его опасениями и даже утрировать те трудности, которые он видит. Полезно опередить пессимиста в негативных высказывания, найти полезное в его позиции. Скорее всего, тогда он станет вашим союзником.

Один из наиболее сложных типов - это «пассивно-агрессивный». 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. Например, он может сделать работу только наполовину, не так, не вовремя или небрежно. Этому у него всегда найдутся вполне логичные, объяснения типа: «Я не знал», «Я забыл». Пассивно - агрессивный человек внешне часто демонстрирует готовность к сотрудничеству и даже предлагает свою помощь. Однако на деле все кончается невыполнением работы. По возможности лучше не связываться с подобными людьми, или, по крайней мере, не рассчитывать на них при выполнении каких-то важных задач. Важно не принимать близко к сердцу их проделки, не проявлять внешне гнев и разочарование - это как раз и есть тот выигрыш, которого они добиваются.

«Сверх покладистый» тип может выглядеть очень похоже на пассивно-агрессивного тем, что со всем соглашается. Более того, он настойчиво предлагает свою помощь, но почти нечего 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 чистый порыв не оценили. Чаще всего это человек, который хочет всем нравиться, и не видит другого способа, кроме как быть полезным. Он панически боится отказывать, и, действительно, набирает такое количество обязательств, что при всем своем старании большую часть из них выполнить не может. Имея дело с таким человеком, важно проверять его обещания на реальность, уточнять сроки, поощрять его искренность в высказывании сомнений по поводу возможности реализации тех или других планов с учетом всех обстоятельств. Необходимо выразить ему симпатию. Создать для него обстановку эмоционального принятия вне зависимости от того, что он делает. [1, с. 182]

Пока в психологии не разработан опросник или тест, специально предназначенный для определения межличностной конфликтности человека. Специалисты используют ряд апробированных тестов, который фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликтности личности.

Опросник А.Басса - А. Дарки. Предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности.

Личностный опросник Кеттела. Для выявления конфликтных личностей.

Опросник К.Томаса. Предназначен для определения стратегий поведения в конфликтных ситуациях. [2, с. 156]

Каждый конфликт носит неповторимый характер, и нельзя предусмотреть оптимальный путь выхода из него. Но все-таки знание значительно упростит эту задачу. На первом этапе требуется осознать и проанализировать конфликтную ситуацию. Для этого необходимо определить причину и цели конфликта и оценить потенциальную угрозу. При определении причины конфликта нужно как можно точнее уяснить для себя, что в действиях партнера вам кажется неприемлемым и что неприемлемо для него самого.

Следует иметь в виду, что не каждый спор продиктован необходимостью выявления «истины», он может отражать как давно затаенную обиду, неприязнь и ревность, так и быть использованным как удобный момент для унижения оппонента в чьих-то глазах, либо играть роль «последней капли» при необходимости «высвободиться» от накопившегося раздражения, гнева. Нужно четко понимать с кем ведется спор или попытка разрешить конфликт. Уверенный в себе противник обычно в общении многословен и не избегает выяснения отношений. Неуверенный в своих силах старается избежать выяснения отношений, не раскрывает своих целей, но при этом упрямо может стоять на своем, скрывая под «принципиальностью» свою слабость.

Очень трудно приходится вести переговоры с упрямым, примитивным человеком, еще и обличенным властью, чья цель не в том, чтобы доказать истину в пользу дела, а в том, чтобы использовать малейшую возможность для того, чтобы показать, «кто здесь хозяин». Опасно конфликтовать с интеллектуально недалекими или неуравновешенными людьми.

Во-первых, такой конфликт не поддается логическому завершению, им невозможно управлять, поскольку в нем участвуют эмоции, а не здравый смысл. Во-вторых, стиль поведения однообразен - враждебный, агрессивный, легко переходящий на низший, примитивный уровень - уровень оскорблений, что усиливает неприязненность и облегчает возможность перехода от словесной перебранки к физическому столкновению. Когда все словесные «доказательства» таких людей исчерпаны, они прибегают к последнему аргументу - физической силе. [6, с.155]

Следует отметить, что поведение в конфликте связано с сильной фрустрацией, стрессовым состоянием его участников. В такой ситуации психического напряжения могут совершаться поступки немыслимые в нормальной обстановке. Поведение людей подвержено влиянию негативных сильнейших негативных эмоций, таких, как гнев, ярость. Так, ни один психологический тип не блещет в конфликтных ситуациях.

Трудно сказать почему, но конфликт способствует проявлению худших черт из тех, которыми мы обладаем. Так, интуитивно - мыслительные становятся еще жестче, будучи не только непоколебимо уверенными в своей правоте, но и полностью закрываясь от иных точек зрения. Экстраверты вместо того, чтобы демонстрировать свое умение уговаривать, становятся шумными и бессмысленно агрессивными. Интроверты просто замыкаются в себе, исключая возможность общения, которое могло бы привести к урегулированию конфликта, экстраверты - обычно бессознательно стремятся вынести конфликт во вне, с тем, чтобы он мог стать достоянием общественности. Это происходит, вне зависимости спорит ли он с другим экстравертом, или интровертом. По ходу дела стараются буквально окатить собеседника потоком слов, уточняя свою позицию. Большинство экстравертов убеждены, что стоит сказать еще одно слово - «и мы во всем разберемся». Интроверты чаще всего ощущают, что если они услышат хоть еще одно слово, они взбесятся. Для интроверта конфликт оборачивается тяжелейшим физическим стрессом. Во время спора, когда экстраверт выплескивает свои проблемы на окружающих. Интроверт загоняет их вовнутрь. При конфликте прием информации для сенсорных более касается деталей того, что, было сказано или произошло. Ключевое значение имеют конкретные слова и события, и именно они подвергаются в дальнейшем воскрешению в памяти и осмыслению. Для интуитивистов гораздо более важен подтекст и смысл. [6, с. 169]

Вывод: Человека называют «с характером», если у него проявляются такие качества, как самостоятельность, последовательность, независимость от обстоятельств, воля и настойчивость, целеустремленность и упорство. Наоборот, бесхарактерным называют человека, который плывет по течению, зависит от обстоятельств, не проявляет волевых качеств. Формирование характера во многом предопределяется образом жизни человека. По мере того как формируется образ жизни человека, формируется и соответствующий характер.

Это происходит на разных уровнях развития социальных групп (семья, школа, спортивная команда, трудовой коллектив и т. п.). Многое здесь зависит от того, какие социальные группы для человека являются референтными. Характер проявляется в манере поведения, в привычках, поступках и действиях. Такие поступки всегда сознательны, обдуманны и, с точки зрения индивида, всегда оправданны. В группах высокого уровня развития (коллективах) создаются наиболее благоприятные возможности для становления лучших черт характера.

В социальной группе человек всегда вступает во взаимодействие с другими людьми. Его поступки и действия определенным образом влияют на окружающих, вызывают ответные реакции. Не зная своего характера и характера окружающих, человек может неправильно истолковывать поведение людей и их действия. В итоге возникают необоснованные обиды, несправедливые суждения о поступках окружающих. Как характер, так и темперамент зависит от физиологических особенностей личности, от типов высшей нервной деятельности. Если темперамент является в основном прижизненным образованием, закреплен генетически, то характер формируется на протяжении всей жизни человека. Свойства темперамента являются наследственными, поэтому чрезвычайно плохо поддаются изменению. Исходя из этого, усилия человека должны быть, направлены не на изменение, а на выявление и осознание особенностей своего темперамента. Это позволяет выявить те характерологические свойства, которые присущи тому или иному типу высшей нервной деятельности. Наряду с темпераментом определенная связь характера существует и с другими свойствами личности, такими как способности, направленность личности, мотивация, воля. В характере человека могут быть выделены отдельные черты, которые в единстве образуют целостную структуру характера.

ГЛАВА 2. ПОНЯТИЕ КОНФЛИКТА

Термин «конфликт» произошёл от латинского слова conflictus - столкновение.

Деятельность субъектов социального взаимодействия порождает причины конфликта при определенных условиях, и в результате действия конкретных факторов причины проявляются, и создается конфликтная ситуация, при которой отношения между противоборствующими сторонами накаляются до такой степени, что достаточно инцидента, чтобы возник конфликт.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия. [4, с. 85]

Очень трудно, проникнуть в суть конфликтов, особенно межличностных, не понимая основных тенденций в эволюции психики. Первоначальный уровень психического отражения является бессознательным. Он представлен главным образом инстинктами. Самосохранения, размножения, стремление к обеспечению определённой избыточности жизненных ресурсов. Затем, появился более совершенный уровень психического отражения - подсознание. Оно в основном представлено эмоциями. Сознание - это высший уровень психического отражения, возникший естественным эволюционным путем. Сознание присуще только человеку. [2, с. 90]

.1 СПОСОБ РЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ

Поведение участников конфликта складывается по-разному. В 90-е годы американский психолог К. Томас предложил оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из способов поведения в конфликтной ситуации. Эти способы поведения он обозначил следующим образом: [4, с. 149]

.Соревнование (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другого. Такая стратегия выбирается, когда:

Проблема имеет жизненно важное значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быстрого решения в свою пользу.

Конфликтующая сторона занимает весьма выгодную для себя, по сути, беспроигрышную позицию и располагает возможностями использовать ее для достижения собственной цели.

Субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы наилучший в данной ситуации, и, вместе с тем, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения.

Участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять, действуя решительно в защиту своих интересов и обрекая оппонентов на проигрыш.

.Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Обычно используется, когда:

Участник конфликта не очень-то озабочен возникшей проблемой, не считает ее достаточно существенной для себя.

Создается тупиковая ситуация, требующая ослабления накала страстей, принесения какой-то жертвы ради сохранения мира в отношениях

Имеется искреннее желание одной из конфликтующих сторон оказать поддержку оппоненту.

.Компромисс. Способность к компромиссу высоко ценится, однако эта стратегия бывает эффективной лишь в определённых случаях:

Все другие стили поведения в данном конфликте не приносят эффекта.

Участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь.

Равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, сознают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий.

Оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учетом изменений, происшедших в процессе конфликта.

Субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех «за» и «против» собственных интересов.

.Избегание, для которого характерно как отсутствие
стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Избегание бывает вполне оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Этот стиль поведения выбирается в тех случаях, когда:

Проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной.

Обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем.

Столкновение происходит между равными или близкими по силе (рангу) субъектами, сознательно избегающими осложнений в своих взаимоотношениях.

Участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией.

Требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников.

Желательно избежать дальнейших контактов с трудным человеком или чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.

.Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Обычно, этому стилю характерны такие ситуации:

Проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклоняться от ее совместного решения.

Конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимания на разницу в своих положениях.

Каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем чтобы, в конечном счете, прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы. [6,с.150]

Конфликтность характеризуется направленностью реакций в «острой» ситуации. Для человека может быть характерно, действовать по принципу: «Виноваты все, кроме меня» - это типичный агрессор. Некоторые склонны в большинстве случаев взваливать всю вину на себя - получается типичная «жертва». Третьи считают, что такова жизнь», примиряясь с ситуацией и не обвиняя никого. Такие люди сами довольно бесконфликтны, но иногда конфликтные ситуации порождает сама их пассивность. Многое в нашем поведении определяется и временными ситуативными факторами.

Человек склонен в конфликте впадать в иллюзию собственного благородства, то есть совершенно искренне считать себя правым, высокоморальным, поступающим «по чести», тогда как поведение «соперника» видится не выдерживающим никакой критики. Если подобное поведение становится привычным, то постепенно человек, оказывается не способен объективно, критично оценивать его. Он учится на собственных ошибках лишь тому, что «с волками жить - по-волчьи выть», и использует соответствующие формы общения с другими. [1, с.171]

Вывод: Конфликты между людьми - явление обычное, иногда они даже имеют положительное значение. Порой гораздо полезнее вскрыть подспудно назревший конфликт и разрешить его, чем, боясь обострения, постоянно «жить на вулкане» эмоциональной напряженности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Не существует двух абсолютно одинаковых людей. Это справедливо в отношении как физических, так и психологических характеристик. Одни люди спокойны, другие вспыльчивы, одни способны долго и напряжённо работать для достижения результата, другие вкладывают всю свою силу в один «рывок». Психологические различия между людьми объективны - они объясняются физиологическими особенностями функционирования нервной системы. От этих особенностей в значительной степени зависит характер индивида, его успешность или неуспешность в конкретной профессиональной деятельности, стиль межличностного общения, взаимодействие с другими людьми в профессиональной и личной сферах. Следует заметить, что различия по психологическим особенностям - это различия не по уровню возможностей, а по своеобразию их проявлений. Психологические особенности обуславливают пути и способы работы, но не уровень достижений. В свою очередь, умственные возможности человека создают условия для компенсации психологических недостатков.

Подводя итог можно сказать, что знание психологических особенностей личности, понимание их природы может обеспечить правильную профориентацию, эффективный подбор кадров для конкретного вида профессиональной деятельности, а при необходимости - и разработку мер психологической коррекции отдельных черт личности. Таким образом, подобные знания незаменимы для педагогов, воспитателей, работников кадровых служб, руководителей различных уровней.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

.Андреева Г. М. Социальная психология. - М.: Наука, 2002г. - 229 с.

.Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Проблема конфликта. -М.: Наука, 2005г-355 с.

.Бодалев А.А. Психология личности. - М.: Издательство МГУ, 2008. -187 с.

.Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология - М.: Наука, 2006г.- 277 с.

. Гришина Н.В. Психология конфликта 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008г - 318 с.

. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.Наука, 2006г. - 359 с