МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

Кафедра социальной коммуникации

Межличностные конфликты

курсовая работа

Студента 2 курса отделения информации и коммуникации

Гришкевича И. А.

Научный руководитель:

кандидат социологических наук, доцент кафедры социальной коммуникации Мазаник М. Н.

Минск, 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

ГЛАВА 1: ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ И ПРИРОДА МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

.1 Понятие и характеристика межличностного конфликта

.2 Причины и функции межличностного конфликта

.3 Структура и динамика межличностного конфликта

ГЛАВА 2: МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ В КОММУНИКАЦИИ И МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

.1 Модели межличностной коммуникации

.2 Поведение людей в межличностных конфликтах

.3 Разрешение межличностного конфликта

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

ВВЕДЕНИЕ

В обычном, бытовом понимании человек трактует конфликт как нечто негативное, ассоциирующееся нерациональностью с враждебностью, страхом, угрозами. Некоторые переживания настолько интенсивны, что у людей закрепляется оборонительная реакция, и они начинают считать, что конфликт - явление крайне нежелательное, его следует избегать, а если он произошел, то требует немедленного разрешения. Их нельзя за это судить, ведь они, отчасти, правы: конфликты бывают очень разрушительными, отнимают много времени и сил. Однако, как бы мы ни старались, конфликты в той или иной форме всегда сопровождают нашу жизнь, от семейных и до геополитических, и каждый может убедиться в этом на своем опыте. Следовательно, раз мы не можем их миновать, надо учиться уменьшать их количество и напряженность, учиться управлять ими. Однако все это требует времени, которого у нас нет, так как в наше время коммуникация претерпевает серьезные изменения, все социальные процессы ускоряются и усложняются, а наша жизнь наполняется ситуациями, в которых требуется решать многочисленные противоречия.

Любой конфликт (межнациональный, межгосударственный, организационный и т.д.) сводится к межличностному. Межличностные конфликты охватывают почти что все сферы человеческих отношений. Они всегда присутствовали в жизни человека, с самого начала его социальной жизни и, по-видимому, до конца. Самой проблеме межличностных конфликтов было уделено много внимания, так как, как было сказано выше, конфликты существовали всегда во все времена, а самым базовым типом конфликтов являлся межличностный.

Сегодня психология рассматривает конфликт в позитивном ключе, в качестве развития организации и личности, трактует конфликт как двигатель прогресса. Она учит смотреть не на негативные, а на позитивные стороны конфликтов, чего подавляющее большинство из нас не делали до этого. Если не бояться конфликтов, а каждый раз анализировать их, то мы обнаружим, что многих ошибок мы могли легко избежать, просто вовремя заметив их и предприняв соответствующие меры.

Проблема разрешения конфликтов сейчас приобретает большую актуальность не только в плане улучшения состояния человека, но и в практических целях, преимущественно в экономике и политике, где превалируют деловые отношения.

Таким образом, овладение навыками успешной коммуникации в конфликтных ситуациях имеет не только теоретическое значение, но также поможет в повседневной жизни и в карьере каждого человека.

Объект работы: межличностный конфликт.

Предмет работы: конфликтное взаимодействие в ходе коммуникации и способы его разрешения

Цель: изучить межличностный конфликт как коммуникационное явление.

Задачи:

. Дать характеристику межличностному конфликту

. Выявить причины и функции межличностного конфликта

. Рассмотреть динамику межличностного конфликта

. Рассмотреть модели коммуникации применительно к межличностному конфликту

. Определить стратегии поведения людей

. Обозначить методы разрешения межличностных конфликтов

ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ

. Анцупов, А.Я. Шипилов, А. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Анцупов, А. Шипилов. - Юнити: Москва, 2000. - 507 с.

Содержит в себе обобщение и систематизацию научных знаний о конфликтах, которые получены в различных областях российской науки. Излагаются основы конфликтологии, приводится понятийная схема описания конфликтов. Рассмотрены принципы, методы и методики урегулирования, предупреждения и изучения конфликтов.

. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина - СПБ.: Питер, 2004. - 464 с.

Полно и систематизировано изложена информация о конфликтах на понятном студенту языке. Содержит нужную информацию, которая служит базой для проведения исследований либо самостоятельного изучения предмета.

. Сельченок, К. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / К. Сельченок. - Харвест, АСТ, 2007. - 565 с.

В хрестоматии представлено большое количество полезной систематизированной и структурированной информации, направленной на практическое применение. Рассмотрены пути разрешения конфликтов и дан перечень полезных советов.

ГЛАВА 1. ПРИРОДА МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

.1 Понятие и характеристика межличностного конфликта

Слово «конфликт» пришло в современные языки из латыни (conflictus - столкновение), оно является международным и не нуждается в переводе.

Для того чтобы дать определение межличностному конфликту, нужно обозначить, что же такое «конфликт». Определение этому понятию давали очень многие авторитетные социологи и психологи, рассматривая это явление с многих сторон, и многообразие вариантов толкований делает проблематичным выделение какого-либо конкретного. Однако большинство авторов сходятся на том, что в конфликте присутствует противоречие, которое принимает форму разногласия, в котором чаще всего принимают участие два или более субъекта.

Проанализировав определения многих авторитетных авторов, можно попробовать дать общее определение конфликта. Итак, конфликт - это ситуация, в которой происходит столкновение двух субъектов на основе противоречий, каждый из которых стремится овладеть объектом разногласия либо отстоять свою точку зрения, которая не только несовместима с точкой зрения оппонента, но и часто противоположна ей. [1]

Ввиду своей масштабности и разнообразия, конфликт имеет множество разных видов. Межличностный конфликт - самый распространенный вид конфликтов. Он может быть определен как ситуация противостояния конкретных участников лицом к лицу, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон. [2]

Большое количество исследователей сходятся на следующих признаках межличностного конфликта:

Биполярность - в конфликте существуют две противоположные позиции.

Конкуренция - стремление к восполнению потребности либо уничтожение оппонента.

Наличие субъектов конфликта.

Активность, направленная на преодоление противоречия. [3]

Аналогично тому, как личностные конфликты различаются тем, какие именно проблемы затрагиваются возникшим противоречием, Крылов выделяет базовые характеры межличностных конфликтов:

Ценностные конфликты. Ситуации, в которых происходит разногласие на основании несовместимых представлений, которые представляют особое индивидуальное значение для субъектов. У каждого человека есть система ценностей, которая имеет для него большое значение и отражает то, что является смыслом для субъекта.

Конфликты интересов. Ситуации, в которых цели, мотивы и планы участников несовместимы либо противоречат друг другу.

Конфликты в результате нарушения норм или правил взаимодействия. Нормы и правила регулируют порядок взаимодействия, без них оно оказывается невозможным.

Фактором является также повод возникновения конфликта, то есть событие, которое переводит скрытые трудности в открытую среду, приводя к конфронтации.

Последним фактором он выделяет такой параметр, как острота конфликта. В любом конфликте есть проблема, но степень ее значимости в разных ситуациях и у разных субъектов тоже будет разным. Чем более значимы проблемы, которые присутствуют в конфликте, тем менее человек настроен на уступки и компромиссы. [6]

Согласно А. В. Дмитриеву, существуют следующие типы межличностного конфликта:

Чувственно-аффективный. Самый распространенный тип межличностного конфликта. Начинается с острого и неприятного вопроса, который был обращен одной из сторон к другой. Сторона, к которой был обращен вопрос, испытывает негативные чувства к другой стороне и старается игнорировать ее и сводить общение к минимуму. Первой главной особенностью является постепенное развитие конфликтной ситуации, накопление раздражения, которое не приводит к развязке конфликтной ситуации. Вторая особенность - разнонаправленность позиций сторон, т.е. первая сторона пытается получить ответы на вопросы, не получает и раздражается, а вторая пытается игнорировать и уходить от первой, что приводит к расшатанному моральному состоянию последней с последующим возникновением конфликтной ситуации.

Бескомпромиссный. Начинается с взаимных замечаний, упреков, которые продолжают использоваться в качестве главных аргументов до того момента, пока одна из сторон не победит, при этом ни одна их них не намерена идти на уступки. Очень деструктивный тип.

Эмоционально невыдержанный. Начинается с агрессивности одного из субъектов, в то время как другой субъект интерпретирует поведение агрессора как неправильное и поддерживает конфликт. Сам конфликт характеризуется отсутствием у участников желания понять друг друга и разобраться в ситуации, недовольством друг друга, резкой формой общения, деструктивностью. Такой конфликт носит характер затяжного.

Вежливо-обидчивый. Главная характеристика этого типа - вежливость. Самый миролюбивый тип. Начинается конфликт с вежливого выражения несогласия одного из партнеров с мнением другого, при этом оба чувствуют неловкость и некоторую вину за участие в конфликте. Оба сразу же готовы к примирению.

Агрессивный. Оба участника настроены на деструктивное поведение и выход из ситуации без компромисса ввиду подавления эмоциями рассудка. Самый опасный тип. Форма взаимодействия - словестная перепалка, крайняя форма - драка. [4]

За каждым из типов конфликтов кроются свои причины, к которым нужен особый подход. Эти типы отличаются аспектами межличностных отношений либо взаимодействий, которые были затронуты. Но одни и те же причины могут порождать разные конфликты. Следовательно, характер конфликтов определяется характером проблем между участниками, а причина возникновения проблем - внешней средой и обстоятельствами.

.2 Причины и функции межличностных конфликтов

Чтобы разрешить конфликт, прежде всего, необходимо узнать его причины. Если этого не сделать, конфликты нельзя будет ни разрешить, ни, тем более, предупредить.

Какие-либо определенные причины межличностных конфликтов очень разные. Трудно выделить какую-либо одну классификацию, так как каждый автор предлагают свою.

Причиной конфликтов выступают конфликтогены - слова либо действия, которые могут способствовать появлению конфликта. Ключевым словом тут является «могут», так как не все конфликтогены приводят к конфликту, ибо к некоторым из них (грубость, неучтивость) мы привыкаем и реагируем по-другому.

Конфликтоген имеет одну закономерность, которая и делает его таким опасным, и это свойство - эскалация. Людям свойственно уделять меньшее внимание тому, что они говорят, и большее - что говорят им, что является своеобразным катализатором развития конфликта. Субъект принимает конфликтоген x, который был отправлен ему другим участником, однако он принимает его не таким, каким он был послан, а реагирует сильнее, умножая этот конфликтоген, получая, допустим, 1.5x. На конфликтоген субъект старается ответить большим конфликтогеном, и выходит, что тот, кто отправил первый конфликтоген, в следующем ходе получает конфликтоген, предположим, 2x, а далее запускается цепная реакция. Это можно объяснить тем, что субъект, получивший в свой адрес конфликтоген, хочет компенсировать психологический урон, нанесенный ему, и отвечает агрессией на агрессию, чтобы избавиться от психологического дискомфорта, при этом агрессия, чтобы не прогадать, идет с «запасом». [9]

В современной конфликтологии существуют несколько групп причин конфликтов:

Объективные.

Делятся в соответствии с социальными сферами на экономические, социальные, политические, идеологические. На эти факторы субъект не может повлиять кардинально.

Социально-психологические.

Пересечение интересов, ценностей, искажение информации, несоответствие ролевым ожиданиям, психологическая несовместимость и естественные стремления к власти и богатству.

Организационно-управленческие.

Связаны со структурными особенностями в организациях, функциями внутри них, соответствием личности и должности и ситуациями в управлении.

Личностные (субъективные).

Субъективные критические оценки, конфликтоустойчивость, настроенность на конструктивное разрешение.

По мнению американского конфликтолога В. Линкольна, существуют пять типов причинных факторов конфликтов:

Информационные факторы .

Для одной из сторон информация не приемлема, происходит ее отторжение (неполнота, слухи, актуальность, правдивость, интерпретация, посторонние факторы).

Поведенческие факторы.

Характеристики поведения, которые отвергаются одной из сторон (стремление к доминантности, агрессия и эгоизма, угроза безопасности, подрыв самооценки, непредсказуемость, дискомфортность).

Факторы отношений.

Неудовлетворенность взаимодействием между субъектами (баланс сил, важность отношений, личностная совместимость, разница в уровне образования, история и длительность отношений).

Ценностные факторы.

Принципы поведения, которые ожидаются участниками (собственные системы взглядов и поведения, групповые традиции и ценности, способы действия и методы институтов, политические, религиозные, региональные и культурные ценности, системы убеждений и соответствующие им ожидания).

Структурные факторы.

Обстоятельства, которые характеризуются стабильностью, объективностью и неизменностью (система управления, политические течения, власть, социальные нормы, права собственности, стандарты поведения, традиции, религии, географическое положение, частота контактов с социумом). [7]

Эта классификация позволяет не только определить источники конфликтов, но и помочь решить их, особенно при недостатке информации.

У А. Кармина встречается классификация, которая хороша тем, что в ней можно выявить источники конфликта и сферу, в которой они возникают:

Ограниченные ресурсы.

Самая часто встречаемая объективная причина конфликтов. Люди по природе своей эгоистичны, поэтому считают, что именно они нуждаются и имеют право на обладание теми либо иными ресурсами.

Различия в целях.

Различия в представлениях, ценностях, мировоззрении.

Различия в поведении и опыте.

Личностные особенности оппонентов.

Неудовлетворительные коммуникации.

Различные аспекты взаимозависимости. [5]

Среди функций конфликтов принято выделять положительные и отрицательные.

Положительные:

Устранения противоречия.

Оценка индивидуально-психологических особенностей людей.

Сброс психологического напряжения.

Развитие личности и межличностных отношений.

Улучшение качества индивидуальной деятельности.

Возможное повышение авторитета.

Самоутверждение.

Отрицательные:

Негативное воздействие на психику.

Возможные травмы оппонентов.

Стресс.

Нарушение межличностных связей.

Формирование негативного образа оппонента.

Негативное отражение на деятельности личности.

Закрепление в опыте решения проблем насильственными способами.

Также, по отношению к участникам конфликта, выделяют конструктивные и деструктивные функции.

Конструктивные:

Познавательная (конфликт в качестве симптома противоречий в отношениях).

Функция развития (совершенствование участников и процесса коммуникации).

Инструментальная (конфликт как инструмент разрешения противоречий).

Перестроечная (рост взаимопонимания и снятие факторов, обостряющих межличностную коммуникацию).

Деструктивные:

Разрушение совместной деятельности.

Ухудшение отношений оппонентов.

Отрицательное эмоциональное состояние оппонентов.

Снижение эффективности будущего взаимодействия.

В большинстве своем люди чувствуют только отрицательную и деструктивную сторону конфликтов, так как она не требует каких-либо знаний в области конфликтологии или любых других усилий со стороны участников конфликта, то есть это аффективное состояние. Положительные же стороны влияют пассивно и чаще всего незаметно для нас, дают опыт в разрешении и некоторую устойчивость. Также они требуют от участников определенного уровня подготовленности для более эффективного действия.

.3 Структура и динамика межличностных конфликтов

Конфликт - один из видов процесса взаимодействия между людьми, и, как и каждый процесс, он обладает определенной структурой.

Структурой является совокупность устойчивых связей конфликта, которые обеспечивают его целостность, равность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс. [1]

Любая межличностная конфликтная ситуация имеет объективное содержание и субъективное значение, это две стороны одной медали. К объективным элементам относятся участники (субъекты), предмет, объект, условия. К субъективным элементам относятся конфликтное поведение, мотивы сторон и информационные модели конфликтной ситуации. Подробнее о каждом из них:

Участники (субъекты) - непосредственные стороны, люди, участвующие в противоборстве. Противоречие их интересов лежит в основе конфликта. Могут выступать в качестве как частных, так и официальных либо юридических лицах. На основании степени участия в конфликте выделяют основных участников, других и группы поддержки.

Основные участники конфликта - субъекты, совершающие активные действия друг против друга, будь то защита либо атака.

Группы поддержки. Почти всегда за оппонентами стоят силы, которые в любой момент могут повлиять на конфликт пассивными либо активными действиями. Это отдельные индивиды либо группы.

Другие участники - те, кто оказывают эпизодическое влияние на конфликт.

Предмет - противоречие, которое послужило причиной, ради которой субъекты вступают в конфликт. В противоречии отражены столкновения интересов и целей сторон, и проблема будет той же до тех пор, пока оно не будет разрешено. Каждая сторона стремится разрешить противоречие в свою пользу.

Объект - некий дефицитный ресурс, который стремятся получить участники конфликта. Объектом выступает материальная, социальная и духовная ценность. Сам объект может быть делимым и неделимым, и в зависимости от того, как субъект его расценивает, зависит ход конфликта.

Условия (микро- и макросреда) - факторы, особенности окружающей среды, которые определяют возникновение, ход развития и характеристики конфликта.

Микросреда - ближайшее окружение субъекта.

Макросреда - социальные группы.

Мотивы - то, что движет человеком, определяет направление, связанное с удовлетворением потребностей. Стороны в большинстве случаев скрывают свои мотивы, поэтому выявить их в процессе конфликта довольно проблематично.

Конфликтное поведение - активность субъекта, которая направлена на предмет конфликта и сохраняет текущее противоречие. Это поведение обладает своими тактиками, стратегиями и принципами. Основными принципами являются концентрация и координация сил, экономия ресурсов и «удары» по уязвимым частям противника.

Информационные модели - субъективная представленность каждого из участников конфликта всех вышесказанных элементов.

Что касается динамики, то в межличностном конфликте можно выделить стадии:

Предконфликтная ситуация.

Это период, который предшествует конфликту, он также может быть благополучным, но чаще характеризуется напряженностью в отношениях. Тут возникает объективная проблемная ситуация и осознание участниками того, что ситуация является конфликтной.

Завязка.

Событие, которое повлияло на создание конфликта. Может выступать также в качестве незначительного инцидента, которое являлось «последней каплей».

Развитие.

Серия конфликтных действий сторон после завязки и до кульминации конфликта либо, если участники достаточно компетентны, до поиска разрешения конфликта.

Тут возможны 2 фазы: конструктивная и деструктивная.

Конструктивная фаза конфликта характеризуется тем, что осознается оппонент цели, объект конфликта, средства достижения цели, правильная оценка своего состояния, «веса», возможностей и определяется способность на адекватную оценку себя и оппонента. Единственное, что может не удовлетворять оппонентов, это, во-первых, стиль ведения разговора (высокий тон, ориентация на себя, превалирование личных интересов, слабая обратная связь, игнорирование), а во-вторых - неречевые характеристики поведения (избегание разговоров, остановка либо ухудшение совместной деятельности и т.д.).

Деструктивная фаза конфликта (которая относится только к нереалистической, т.е. когда конфликт беспредметен) характеризуется тем, что начинается тогда, когда неудовлетворенность оппонентов друг другом, способ решения проблем выходят из под контроля и, следовательно, ситуация становится неуправляемой. В свою очередь, эта фаза разбивается еще на 2 стадии:

Психологическая. Стремление завысить свои возможности и занизить возможности оппонента.

Повышение активности. Взаимные оскорбления, понижение восприятия и т.д.

Кульминация.

Характеризуется тем, что наступает, когда степень напряженности конфликта достигает своего пика и наносит существенный вред участникам. После этого идет осознание участниками того, что надо искать выход.

Завершение.

Переход от конфликта к поиску решения проблемы. Тут можно выделить такие понятия, как цена конфликта и цена выхода из конфликта.

Цена конфликта - сумма трех показателей:

Энергозатратность - сколько было потрачено сил, времени и ресурсов на конфликт.

Ущерб - тяжесть негативных последствий, которые создал оппонент.

Потери - ухудшение ситуации в результате конфликтных действий обоих сторон.

Цена выхода из конфликта - разница между минусами выхода из конфликта и плюсами. Если значение превышает отметку нуля, то перспектива выхода из конфликта и получение выгоды становятся очевидными для конфликтных сторон.

ГЛАВА 2. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ В КОММУНИКАЦИИ И МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

.1 Модели межличностной коммуникации

Межличностные конфликты - часть коммуникации в обществе, они неотделимы друг от друга, они тесно переплетены между собой. Нельзя разрешать конфликт, не зная принципов работы коммуникации между людьми.

На сегодняшний день существует множество моделей коммуникации в обществе - Лассуэла, Шеннона-Уивера, Ньюкомба, Якобсона, Лотмана, Эко и других. Каждая из них по-своему уникальна, предлагает что-то новое, а также дополняет предыдущие, однако все они схожи.

Для анализа коммуникации в обществе можно взять модель Умберто Эко, так как она является известной и одной из последних.

Итак, что же включает в себя модель Эко?

Источник.

Отправитель.

Сигнал.

Канал.

Шум.

Приемник.

Сообщение.

Адресат.

Код.

Можно внести некоторые поправки в эту модель: источник и сигнал совмещаются в отправителе (источником выступает мозг, сигналом - артикуляционный аппарат), таким же образом совмещаются приемник (органы чувств) и адресат. В итоге мы получаем следующую модель:

Отправитель.

Канал.

Шум.

Сообщение.

Адресат.

Код.

Сообщение здесь - форма, которую адресат наделил смыслом на основе какого-либо кода.

Канал - способ передачи сообщения, однако тут есть риск того, что сообщение исказит свой смысл под действием шума. Этот риск можно уменьшить, если усложнить систему кодирования либо дублировать информацию, делать ее избыточной.

В данной модели субъектами конфликтной ситуации являются отправитель и адресат. Как мы можем видеть, практически каждый элемент, за исключением кода и, частично, канала, может стать причиной развития конфликтной ситуации.

Отправитель и адресат могут обладать рядом несовместимых характеристик, что может привести к конфликту.

Способ передачи сообщения может очень часто варьироваться и иметь множество форм, однако он также влияет на конфликтную ситуацию.

Шум здесь является деструктивным элементом, который может разрушить коммуникацию или изменить ее настолько, что значение сообщения может быть принято адресатом с точностью до наоборот.

Что касается кода, то отправитель заранее кодирует сообщение так, чтобы оно было понятно адресату, или, наоборот, не понятно. Тут присутствует элемент манипулирования, что так часто можно заметить в межличностных конфликтах.

И, наконец, сообщение. Сообщение является средством передачи информации, коммуникации между субъектами. От его наполнения зависит, будет ли конфликт решен, создан либо остановлен превентивно.

После коммуникативного акта отправитель и адресат меняются местами, и процесс повторяется заново.

Эта модель хороша тем, что ее можно применить к любой конфликтной ситуации и понять, где же начался конфликт.

.2 Поведение людей в межличностных конфликтах

Каждый межличностный конфликт имеет как начало, так и конец, как завязку, так и разрешение. Однако путей достижения разрешения конфликта великое множество, и пути эти зависят от параметров, которыми обладают люди, а именно темперамента, характера и уровня личностного развития.

Темперамент человек получает при рождении, он - неотделимая часть не только нашей психики, но и организма, так как обусловлен центральной нервной системой. Темперамент рассматривали и классифицировали такие личности, как Гиппократ и И. П. Павлов, которые внесли наибольший вклад.

Существует 4 типа темперамента:

Сангвиник.

Сильный, уравновешенный, подвижный.

Самый лучший тип темперамента для решения конфликтной проблемы.

Флегматик.

Сильный, уравновешенный, инертный.

Второй лучший тип, но ему не свойственна инициативность.

Холерик.

Сильный, неуравновешенный, подвижный.

Этот тип может быть самым разрушительным в конфликтах, так как полагается не на расчет, а бурностью эмоциональной реакции.

Меланхолик.

Слабый, неуравновешенный, инертный.

В этом случае субъект будет пассивен в конфликте, он может его избегать либо приспосабливаться. [8]

Темперамент оказывает очень сильное влияние на поведение человека в межличностных конфликтах, и практически у каждого типа есть свои плюсы и минусы, которыми можно управлять.

Что касается черт характера, то их типология была разработана Юнгом, и в ней выделяется 4 пары противоположных типов:

Интроверт - Экстраверт.

Интуитивисты - Сенсорные.

Чувствующие - Мыслительные.

Воспринимающие - Решающие.

У каждого типа характера есть 4 предпочтения, по одной на каждом ряду. В соответствии с этой типологией, всего типов характера - 16. Этот дуализм обусловлен тем, что мозг человека состоит из двух полушарий - левого и правого, которые формируются к семи годам и больше не изменяются. Левое полушарие - рассудочная и логическая деятельность, правое - подсознательная деятельность и эмоции. Это также объясняет, почему часть из нас левши, а друга - правши. [11]

Проблема конфликтов связана с нестыковкой типов характеров, с противоположными наборами характеристик, что мешает решению совместной задачи.

Можно попробовать выделить пять типов конфликтных личностей:

Демонстративный.

Хорошая приспособляемость к ситуациям, любит быть в центре внимания, избегает усилий, нерационален. В конфликтах чувствует себя комфортно.

Ригидный.

Критичен к другим, но не к себе, обладает завышенной самооценкой, обидчив, прямолинеен. В конфликтах характеризуется низкой адаптивностью, что мешает поведению в конфликте.

Неуправляемый.

Импульсивен, агрессивен, непредсказуем, имеет завышенную самооценку, недостаточный самоконтроль. Плохо контролирует ситуацию в конфликте и не сопутствует сотрудничеству.

Сверхточный.

Перфекционист, переживает из-за неудач, требователен ко всем, включая себя, обидчив, внешне сдержан и беден. Плохо ориентируется в конфликтной ситуации.

Бесконфликтный.

Поддается внушению, слабовольный, зависим от чужого мнения, противоречит сам себе. В конфликте чаще всего идет на компромисс или старается избегать его.

Целенаправленно конфликтный.

Манипулятивный, активный, планомерный. В конфликте ведет себя уверенно, оценивает позиции и с помощью конфликта достигает цели. [9]

Стили (стратегии) поведения в конфликте - ориентация человека (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения.

Выделяют 5 стилей:

Сотрудничество.

Совместные действия для решения проблемы, которые предполагают разный взгляд на проблему. Удовлетворение решением обеими сторонами.

Компромисс.

Уступки в чем-то важном с каждой стороны до той степени, когда оба удовлетворены решением.

Соперничество.

Настойчивое и бескомпромиссное навязывание решения, диктовка своих интересов и использование всех средств для победы.

Приспособление.

Готовность субъекта уступить с целью сохранения отношений, понижение стремлений и, как следствие, принятие навязываемых решений.

Избегание.

Попытка уйти от конфликта, нахождение в стадии конфликта при отсутствии активных действий для его разрешения.

Эти стили (стратегии) реализуются через следующие тактики:

Захвата и удержания объекта конфликта. Условие: объект должен быть материален.

Физического насилия. Уничтожение материальных ценностей, блокирование деятельности и нанесение телесных повреждений.

Психологического насилия. Оскорбление, обман, клевета, дискриминация и т.д.

Давления. Требования, угрозы, приказы, шантаж.

Демонстративных действий. Привлечение внимания к своей персоне, а именно публичные высказывания, попытки самоубийства и т.д.

Санкционирования. Отказ от выполнения, увеличение рабочей нагрузки, наложение запрета.

Коалиций. Целью является усиление ранга в конфликте, т.е. создание союзов, групп, обращение в СМИ и органы власти.

Фиксации своей позиции. Самая применяемая тактика. Применение логики, фактов, критика, просьбы и убеждения.

Дружелюбия. Корректное обращение, демонстрация готовности решить проблему, поощрение, извинение и т.д.

Названные стили могут быть как спонтанными, так и целенаправленно используемые. Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, иногда доминирует одна из них, однако в ходе конфликта стратегии могут меняться.

.3 Разрешение конфликтов

Без установления причин и мотивов участников невозможно разрешить конфликт. Для разрешения конфликтов также требуется управлять конфликтом. Управление конфликтом - целенаправленное воздействие по устранению причин, из-за которых произошел конфликт, воздействие на поведение участников конфликта с целью его коррекции и поддержание определенного допустимого уровня конфликтности.

Процесс управления зависит от некоторого числа факторов, основные из которых приведены ниже:

Адекватность восприятия (объективная и точная оценка своих действий и действий оппонента).

Готовность для обсуждения проблем с оппонентом в открытую.

Создание дружелюбной атмосферы для сотрудничества.

Определение основания конфликта.

Также существуют другие факторы, но они слабо поддаются влиянию, такие как стереотипы, мотивы и потребности, предрассудки и т.д.

Стоит заметить, что избегание конфликта не является его разрешением, а только лишь отсрочкой и передышкой, поэтому симптомы, которые соответствуют избеганию конфликта, не способствуют решению проблемы.

Также стоит избегать затянутой фазы эскалации, так как тут конфликт может принять угрожающие масштабы, и контролировать такую ситуацию становится все сложнее.

Однако прежде, чем переходить к разрешению конфликтной ситуации, стоит учесть ряд условий, которые имеют значение при взаимодействии сторон.

Добровольность действий с обеих сторон.

Нельзя заставить человека выполнять те действия, которые нужны нам, то есть оппонента надо убеждать, пользуясь конструктивной аргументацией.

«Зеркальное отражение».

Каждое действие субъекта будет сказываться на отношении к нему и действий оппонента.

Имидж.

Зависит от того, с представителем какой социальной группы общается субъект, и какая личность у оппонента.

Эти 3 аспекта являются предпосылками разрешения конфликтной ситуации. [9]

Существует список правил бесконфликтного общения, которые могут помочь разрешить межличностный конфликт или, как минимум, снизить интенсивность его протекания:

Не употреблять конфликтогены.

Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген.

Проявление эмпатии к оппоненту.

Использование благожелательных посылов.

Чтобы разрешить конфликт, субъекту также требуется осознавать ряд некоторых правил, которые делают процедуру разрешения конфликта более легкой. Они следующие:

Конфликтная ситуация - все, что надо устранить.

Конфликтная ситуация возникает раньше конфликта.

Формулировка помогает определить причины.

Задавайте себе вопрос «Почему» до тех пор, пока не узнаете истинной причины.

Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами без использования слов, описывающих конфликт.

Обходиться минимумом слов в формулировке. [9]

Для успешного разрешения конфликта требуется:

Принять установку на разрешение конфликта, выгодное обеим сторонам.

Регуляция своего поведения по отношению к оппоненту рациональным способом.

Пытаться найти общие точки соприкосновения позиций.

Подготовка и проведение переговоров, функционально - при посреднике.

Различают 2 модели переговоров:

Взаимных выгод.

Когда находятся решения, которые удовлетворяют обе стороны.

Смысл данной модели в том, что при исходе конфликта совсем не обязательно, что одна сторона выигрывает за счет другой, а что существует возможность обоюдного выигрыша. Главное тут - интересы, а не позиции.

Уступок и сближения либо торга сторон.

Суть модели в том, что во время конфликта при противоречии интересов участники идут на взаимные уступки до тех пор, пока не находят точку соприкосновения.

В наше время значительно возросла степень и роль такого человека, как медиатора (посредника). Однако, не смотря на очевидные положительные атрибуты присутствия медиатора, выделяют также и негативные:

Вмешательство медиатора нарушает стабильность внутри отношений сторон конфликта.

Медиатор будет стараться сохранить позицию посредника, хотя сам будет обладать собственными интересами в конфликте.

Присутствие и действия медиатора могут привести к завершению конфликта, однако это будет только внешнее воздействие, внутренняя же мотивация может оставаться незатронутой, что в будущем может повлиять на отношения между субъектами.

Потенциальная опасность того, что действия медиатора могут привести к развитию и ухудшению конфликта.

Чтобы избежать подобных проблем, участникам конфликта необходимо доверять медиатору, при этом шансы на успех, когда обе стороны выбрали медиатора, гораздо выше, чем когда только одна сторона выбрала его.

У медиатора существуют следующие тактики:

Вмешательство, которое направлено на установление и поддержание контакта с субъектами конфликта, завоевание их доверия.

Контекстуальное вмешательство, которое используется для установления благоприятного переговорного климата, предупреждение осложнений (также эмоциональных) и т.д.

Вмешательство, связанное с процессом принятия решений или рассмотрением вариантов.

Выделяют 3 стратегии медиатора:

Логическая (анализ, обсуждение и т.д.).

Агрессивная (угрозы, принуждения и т.д.).

Патерналистская (дает советы индивидуально каждому участнику конфликта, обсуждает, одобряет и поощряет). [10]

Задача медиатора сложна тем, что ему приходится иметь дело с двумя сторонами конфликта, каждая из которых уверена, что именно она имеет объективное видение ситуации.

Самая большая проблема в конструктивной работе с конфликтом - нежелание сторон разрешить конфликт. Стороны не будут стремиться разрешить конфликт, так как каждой из них комфортно на своей стороне, а поиск выхода требует покинуть эту сторону и начать поиск совместного с оппонентом решения.

межличностный конфликт поведение коммуникация

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Межличностные конфликты всегда были и всегда будут. Они будут встречаться каждый день по нескольку раз, некоторые привычные, некоторые новые. Мы не можем предотвратить появление конфликтов, так как они - важная и неотъемлемая часть общества и человеческой сущности. Все, что можно сделать - облегчить протекание конфликтов, изменить свое отношение к ним, научиться ими управлять, а при желании - использовать их для достижения своей цели.

Межличностные конфликты не потеряют свою актуальность, как не потеряют актуальность и способы их разрешения, так как на протяжении всей истории, а особенно в наше время с развитием глобализации и появлением интернета, коммуникация постоянно эволюционировала и изменялась, менялись и добавлялись новые формы взаимодействия, создавались новые сферы и институты, в каждом из которых конфликт проистекал по-разному, изменяясь вместе с человеком.

Для выхода из конфликтной ситуации совсем необязательно, чтобы оба участника конфликта имели определенные навыки управления конфликтной ситуацией, достаточно, если хотя бы один субъект будет ими владеть, и тогда шансы на то, что ситуация разрешится рациональным путем с наименьшими потерями возрастет во много раз.

Чаще всего не конфликты разрушительно действуют на людей, а то, как мы эмоционально переживаем во время них. Это угрозы, страх, враждебность, словом, всякое острое эмоциональное переживание. Эти последствия, к сожалению, не ограниченные и не кратковременные. Они могут распространиться на другие сферы деятельности человека и преследовать его на протяжении долгого периода жизни, а также переносить эти страхи и опасности на других людей либо воспитывать своих детей в этой атмосфере.

Межличностные конфликты крепко связаны с другими видами конфликтов. Допустим, они могут возникнуть как следствие внутриличностного конфликта, когда человек, который не может найти ответы на интересующие его вопросы, начинает вовлекать в свои проблемы других людей, что может привести к конфликту. Также межличностные конфликты включены во внутригрупповые и межгрупповые, так как единицами групп выступают субъекты, а при межличностном конфликте внутри группы конфликт переходит в статус группового, потому что в конфликте есть стороны, определенные точки зрения, которые могут разделять несколько человек. Таким образом, межличностные, внутриличностные и групповые конфликты создают некоторую замкнутую систему, элементы которой обуславливают друг друга.

В психологии признаётся двойственный характер конфликта. Признается то, что она способствует предотвращению окостенения системы отношений и является стимулом к изменениям, к прогрессу человека и общества в целом. Настоящую пользу конфликты будут приносить тогда, когда мы научимся рационально ими управлять.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХИСТОЧНИКОВ

1. Анцупов, А.Я. Шипилов, А. Конфликтология: Учебник для вузов / А. Анцупов, А. Шипилов. - Юнити: Москва, 2000. - 507 с.

. Бабосов, Е. М. Социология конфликтов : учеб.-метод. пособие / Е. М. Бабосов. - Минск : Изд-во БГУ, 2011. - 399 с.

. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина - СПБ.: Питер, 2004. - 464 с.

. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учебное пособие / А. Дмитриев. - М.: Гардарики, 2000. - 320 с.

. Кармин, А. Конфликтология / А. Кармин - СПб.: Издательство «Лань», 1999. - 448 с.

. Крылов, А. Психология / А. Крылов. - Издательство Проспект; Москва, 2005 - 744 с.

. Линкольн, У.Ф. и др. Переговоры. / У. Линкольн. - СПб.: Рига: Пед. Центр «Эксперимент», 1998. - 159 с.

. Павлов, И. П. Двадцатилетний опыт объективного изучения высшей нервной деятельности (поведения) животных / И. П. Павлов. - М.: Наука, 1973. - 661 с.

. Сельченок, К. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / К. Сельченок. - Харвест, АСТ, 2007. - 565 с.

. Скотт, Г. Дж. Конфликты: пути преодоления / Г. Дж. Скотт. / Пер. с англ. - К. : Изд-во Об-во “Верзилин и КЛТД”, 2000. - 246 с.

11. Юнг, К. Г. Психологические типы / К.Г. Юнг. - Спб.:Азбука, 2001. - 370 с.