

Типология конфликтных личностей.

• “Демонстративные”

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

■ “Ригидные”

Эти люди отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

■ “Неуправляемые”

Эти люди отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение – агрессивное, вызывающее.

■ “Сверхточные”

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям, подвергают резкой критике. Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

■ “Рационалисты”

Расчетливые люди, готовые к конфликтам в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей. Долгое время могут исполнять роль беспрекословного подчиненного, например, до тех пор, пока не “закачается кресло” под начальником. Тут-то рационалист и проявит себя, первым придав руководителя.

■ “Безвольные”

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора К. воспринимается коллективом так, что его “устаами глаголит истина”.

Стратегии поведения в конфликте

Соперничество- Эта стратегия предполагает установку на взаимодействие “Победитель/Проигравший”. Выбирающий эту стратегию, прежде всего, исходит из оценки своих интересов как высоких, важных, а интересов своего соперника – как низких, не важных.

Выбор в пользу борьбы отличается стилем поведения, в котором активно используется власть, сила закона, авторитет и т.д.

При выборе такой стратегии победителем выходит более сильная сторона – обычно та, которая более агрессивно настроена.

Мотивом такого поведения может являться самосохранение, но в результате может разгореться сражение, способное нанести ущерб взаимоотношениям.

Уход. Такая стратегия предполагает отказ от решения проблемы во взаимодействии. Характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы соперника и является взаимной.

Такую стратегию обычно избирают люди, которые не любят столкновений и конфронтации (так как они могут привести к раздражению, сарказму, отвержению другими людьми). Обычно такие люди чувствительны к своим и чужим переживаниям.

Приспособление (уступка). Эта стратегия предполагает подавление собственных интересов в пользу другого человека.

Для людей, избирающих стратегию уступки характерна низкая направленность на личные интересы и одновременно высокая оценка интересов соперника. Для них часто могут быть характерны следующие установки:

“лишь бы меня не трогали”, “мир любой ценой”.

Такая стратегия оправдана в ситуациях, когда условия для разрешения конфликта иным путем не созрели. В этом случае уступка ведет к временному “перемирию”, может быть важным этапом на пути к конструктивному разрешению конфликтной ситуации.

Компромисс (взаимная уступка)

Компромиссная стратегия поведения характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне.

Компромисс может быть активным и пассивным. Активный предполагает заключение четких договоренностей, распределение ответственности, принятие обязательств. Пассивный компромисс – это отказ, от каких бы то ни было активных действий по достижению взаимных договоренностей; может явиться следствием отсутствия четких договоренностей, предположения, что “все и так всем понятно”.

Сотрудничество.

Стратегия, предполагающая установку во взаимодействии по типу «Победитель/Победитель”.

Характеризуется высоким уровнем направленности как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценностей межличностных отношений.

Являясь одной из самых сложных стратегий, стратегия сотрудничества отражает стремление противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Анализ конфликтной ситуации.

1. Опознание.

- На что это похоже?
- Как можно назвать это в целом?
- Какую метафору вы бы использовали для этого случая?

2. Анализ противоречия (проблемы).

- В чем состоит противоречие?
- Какой материал вовлечен во взаимодействие, какой материал «напряжен», сопротивляется участникам?
- На что притязают все участники, в чем предмет взаимодействия?

3. Анализ интересов и целей сторон

- В чем именно заинтересованы непосредственные участники?
- Нет ли в данном случае интересов других лиц, сторон, которые необходимо учитывать?
- Как выглядит для участников хороший исход взаимодействия?

4. Анализ сценария взаимодействия.

- Какова последовательность действий сторон?
- С какого действия начался конфликт?
- На что похож сценарий взаимодействия в целом?
- Каковы основные поворотные точки сценария? Охарактеризуйте их.

5. Анализ существенных характеристик взаимодействия и его участников.

- Какие характерные черты участников взаимодействия вы выделили?
- Какие качества существенно повлияли на протекание конфликта и его разрешение?

6. Самоопределение.

- Какую функциональную позицию Вы занимаете в конфликте (участник, наблюдатель, посредник и т.д.)?
- Какие позиции занимают другие участники?
- Какой общий рисунок образуют эти позиции?

- Каких позиций не хватает для разрешения проблемы?

7. Действия для разрешения конфликта (проблемы).

- Какие из описанных действий объективно вели к разрешению конфликта (проблемы), а какие – уводили в сторону?

- Какие действия с учетом анализа можно было бы осуществить?

Принципы поведения в конфликтах для предупреждения ссоры.

(Способы воздействия на человека, не нанося ему обиды).

1. Прежде чем критиковать, похвалите человека, искренне признайте его достоинства.
2. Прежде чем критиковать другого человека, скажите о своих собственных ошибках.
3. Не обобщайте, избегайте слов «все, ничего, никогда, всегда», критикуйте конкретно.
4. Вместо оскорбления и негативной оценки, описывайте свои чувства, вызванные поведением другого.
5. Не задевайте «больные» места и физические особенности человека.
6. При высказывании чего – либо неприятного оставайтесь в рамках описания, а не оценки.
7. Говорите о нынешней ситуации, не припоминайте старые обиды.
8. Не оскорбляйте родных, друзей, хобби, интересы другого.
9. Не спорьте с тем, с кем спорить бесполезно.
10. Не спорьте по мелочам.
11. Давайте советы только тогда, когда вас об этом просят.
12. Избегайте категоричности в суждениях.
13. Не копите раздражение, не дожидайтесь последней капли, обсуждайте возникшую проблему сразу.
14. Вместо приказа, используйте просьбу в виде вопроса.
15. Используйте «Я – высказывания» по принципу: Я – описание чувства – описание ситуации».
16. Применяйте принцип «Активного

слушания»: отреагируйте чувство другого человека.

Управление образования Мэрия г. Ярославля

**Муниципальное учреждение
«Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»**

Эффективное поведение в конфликтах

Официальный сайт
<http://gc-pmss.ru>

Группа «Vkontakte»
<http://vk.com/gcpmss>

Адрес: ул. Б.Октябрьская, д. 122.
Телефон: 21-71-93