

# ТЕМА: КОНФЛИКТНАЯ ЛИЧНОСТЬ

*«Конфликт ведет к  
изменению, изменение к  
адаптации, адаптация  
ведет к выживанию»*

*Р.Годдарт*

# ТЕМА 1: ДЕТЕРМИНАНТЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ





# ОПРЕДЕЛЕНИЕ

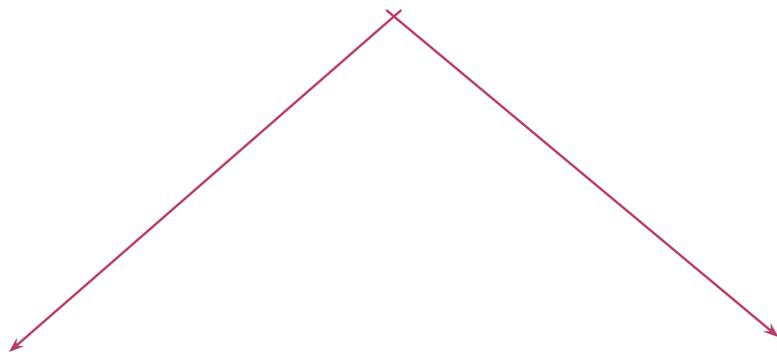
- ⦿ Конфликтность - интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты

При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

# ПАРАМЕТРЫ

- Уровень их конфликтности определяется следующими параметрами:
- психологическими (темперамент, характер, склонности, установки, ценности, отношение к собеседнику);
- социальными (жизненные условия, особенности профессиональной деятельности, культурный уровень, социальное окружение)

# ФАКТОРЫ КОНФЛИКТНОСТИ



Личностные

А) характерологические

Б) ситуативные

Социальные

# ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ

- Трудный тип темперамента (А.Томас)
  - высокий или низкий уровень активности
  - застревание, ригидность, упрямство,
  - эмоциональность (негативный фон)
  - импульсивность;
  - сенситивность;
  - интровертированность;
  - низкий уровень адаптивности
  - склонность к быстрому формированию стойких поведенческих стереотипов

# ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ

- комплекс враждебности (нетерпимость, подозрительность, недоверие, агрессия)
- низкий самоконтроль (импульсивность, риск)
- стремление к превосходству, доминированию
- неадекватная самооценка ;
  - преобладание негативных эмоциональных состояний (тревоги, отчаяния, боли, вины, депрессии)
  - негативные предрассудки, предубеждения к людям,
  - ригидность, застревание, упрямство, негативизм;
  - несформированность коммуникативных навыков
  - непродуктивные способы совладания со стрессом (уход, изоляция, отрицание);

# СИТУАТИВНЫЕ

- Конфликт - последствия конкретной ситуации, когда нет другого выхода, кроме как вступать в конфликтные отношения - это неудачи в жизни, неприятности, разочарования, которые повышают уровень конфликтности как средства внутренней защиты. Ситуативно-конфликтная личность способна адекватно оценивать ситуацию, владеть собой и слышать окружающих. Уровень их конфликтности снижается, когда обстоятельства нормализуются.

# СИТУАЦИИ

- неудовлетворенность актуальной потребности;
- чувство неопределенности, неуверенности;
- дезориентация;
- утомление;
- неустойчивость настроения;
- повышенная возбудимость;
- недостаточная или искаженная информированность;
- состояние внушаемости.

# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

- субъективные,
- нереалистичные;
- нецеленаправленные;
- реальный результат подменяется приобретением психологической выгоды - самоутверждения

# ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОСТИ

1. Конфликтные типы
2. Акцентуации характера
3. Психологические игры (трансактный анализ)

# КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТНЫХ ТИПОВ



# 1. КОНФЛИКТНЫЕ ТИПЫ (А. ЖУРАВЛЕВ)

- тип агрессивного поведения, быстрая агрессивная реакция, бесцеремонность, амбициозность;
- тип жертвенного поведения, характеризующийся комплексом психологических качеств, которые провоцируют преимущественно агрессивные формы поведения и отношения.

## 2. КОНФЛИКТНЫЕ ТИПЫ (Ф.М.БОРОДКИН, Н.М.КОРЯК...

1. ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ
2. РИГИДНЫЙ
3. СВЕРХТОЧНЫЙ
4. НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ
5. БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

# 1. ДЕМОНСТРАТИВНЫЙ

1. Требуется внимания, одобрения
2. Отношение к людям определяется отношением к нему
3. Конфликты поверхностные
4. Поведение эмоциональное, ситуативное, демонстративные страдания
5. Нет рациональности, планирования, систематической работы.
6. Хорошо приспосабливается к ситуациям
7. Конфликты провоцирует и чувствует себя комфортно.

# ПОДХОД К ДЕМОНСТРАТИВНОМУ ТИПУ

- ⦿ Важно показать, что им восхищаются, сделать комплимент, внимательно выслушать.
- ⦿ Свою точку зрения озвучить таким образом, чтобы сложилось впечатление, что это его идея, и вы ее только поддерживаете

## 2. РИГИДНЫЙ

Негибкий, непластичный

1. Подозрителен.

2. Прямолинеен и негибок. Не принимает и не считается с мнением других.

3. Завышенная самооценка и постоянное требование подтверждения собственной значимости.

4. Не учитывает изменения ситуации и обстоятельств.

5. Болезненно обидчив, чувствителен.

6. Не критичен к себе.

# ПОДХОД К РИГИДНОМУ ТИПУ

- ⦿ Важно глубоко понимать и знать обсуждаемый вопрос
- ⦿ Полагаться на известные, проверенные идеи;
- ⦿ Быть честным и искренним, обман не прощается

### 3. СВЕРХТОЧНЫЙ

1. Высокие требования к себе и окружающим;
2. Скрупулезность, мелочность, придирчивость;
3. Высокая тревожность;
4. Обидчивость, чувствительность к замечаниям;
5. Психосоматика, страдает от себя сам;
6. Сдержан, не эмоционален,
7. Нет взаимоотношений в группе

## ПОДХОД К СВЕРХТОЧНОМУ ТИПУ

- ⦿ В споре важна уверенность в себе и в своей идее, малейшую тревожность они чувствуют и впадают в панику.
- ⦿ Предложение не должно иметь минусов и недостатков.
- ⦿ Нельзя принуждать к принятию быстрого решения.

## 4. НЕУПРАВЛЯЕМЫЙ

1. Импульсивен, низкий самоконтроль;
2. Поведение непредсказуемое, вызывающее, агрессивное.
3. Не следует нормам общения.
4. Высокий уровень притязаний.
5. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других.
6. Не может планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь.
7. Не извлекает уроки из прошлого опыта

# ПОДХОД К НЕУПРАВЛЯЕМОМУ ТИПУ

- ⦿ Наиболее сложный в конфликтном взаимодействии
- ⦿ Подход выбирается в зависимости от актуальной ситуации

## 5. БЕСКОНФЛИКТНЫЙ

1. Сознательно уходит от конфликта, стремится к компромиссу
2. Перекладывает ответственность на других
3. Беспринципный, противоречив, неустойчив в своем мнении.
4. Легкая внушаемость, зависимость от мнения окружающих.
5. Непоследовательность в поведении, безвольность Не видит перспективу.
6. Не задумывается над причинами и последствиями своих поступков и окружающих.

# ПОДХОД К БЕСКОНФЛИКТНОМУ ТИПУ

- В споре опираться на мнение большинства и авторитетов.
- Показывать стремление прийти к компромиссу, договориться.

# ТРУДНЫЕ ТИПЫ (Р.БРАМСОН)



# 1. ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННО- КОНФЛИКТНЫЙ ТИП

- Рассматривает конфликт как средство достижения целей,
- Склонен к манипуляциям, психологическим играм,
- Просчитывает развитие;
- Владеет техникой общения в горячем споре.

# ПОДХОД

1. раскрытие скрытых намерений;
2. владение техникой конструктивного спора;
3. асертивное поведение - конструктивное, уверенное поведение, предполагающее не агрессивное, а настойчивое и принципиальное следование поставленным целям,
4. Прояснение интересов и причин действий сторон

# АГРЕССИВНЫЕ

- ТАНК
- ГРАНАТА
- ОБВИНИТЕЛИ
- СНАЙПЕРЫ

## 2. ТАНК

«вербальные молотки»

Цель - вывести из равновесия

грубый, бесцеремонный, самоуверенный, идущий напролом  
конфликт средство достижения цели

- ◉ презирает тонкости взаимоотношений и чужие чувства. уверен, что его советы - самые компетентные.
- ◉ 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, воспринимает как скрытую атаку на его личность и достоинство.
- ◉ Попытки обсудить с ним его отношение к людям будут тщетны
- ◉ Нацелен на дело, люди для него - инструмент.

# ПОДХОД

- НЕ защищаться,
- невозмутимость, спокойствие, заинтересованность в удачном исходе для обеих сторон
- Техника «поглотитель стрел»

## 3. ГРАНАТА

артистично выходит из себя как ребенок,  
достигает точки кипения и не в состоянии  
себя контролировать;

Причины: страх, беспомощность, желание  
взять ситуацию под контроль

# ПОДХОД

дать время для выхода эмоций,  
убедить, что его слушают, ему ничего не угрожает.

когда успокоится - доброжелательно  
предложить обсудить его проблему

## 4. ОБВИНИТЕЛИ

Критикует всех: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников, систему, руководство

Цель - выговориться и быть услышанным:

Имеет свои четкие суждения о том, кто как должен жить и работать.

# ПОДХОД

Пытаться сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает.

Нужно дать время высказаться  
перейти к решению вопроса

## 5. ПОДПОЛЬНЫЕ АГРЕССОРЫ

«снайперы», «саркастические садисты»,  
«агрессоры ниже пояса», тайный мститель

Причины: миссия тайного мстителя,  
недостаток власти для открытых действий  
бьют неожиданно или исподтишка,  
наслаждаясь беспомощностью жертвы;  
стреляет колкостями, остротами,  
строят интриги, подлую месть;  
повторяют «Я же просто шучу»,  
используют общество, т.к. наедине они  
боятся высказать свое недовольство

# ПОДХОД

скрытые проявления агрессии.

открыто обсудить причины и цели поведения, сорвать маску.

выявить истинные причины «трудности» человека и найти решение проблемы

## 6. НЕРЕШИТЕЛЬНЫЕ

-«стопоры», «тревожно-мнительные», «виноватые»,

-Роль ЖЕРТВЫ

-неуверенные, беспокойные, страдающие фобиями, противоречиями, тянут до последнего,

-не способны сделать выбор, принять решение из-за страха ошибиться.

- демонстрируют свою слабость, страх и чувство вины, строго себя судят, стараясь перекинуть ответственность, обязанности, что передается другим и раздражает, делает их жалкими,

-нуждаются в ведущем, покровителе, хозяине,

-превращают других в диктаторов, приглашают поиздеваться над собой.

# ПОДХОД

Два типа:

- аналитики - боятся ошибиться;
- добряки - не хотят наживать врагов  
сторонятся тех, кто на них давит.

создание условия безопасности

ТЕРПЕНИЕ, пошаговое объяснение,  
подталкивание к решению вызывает еще  
большее сомнение и срыв переговоров.

## 7. НЕСОБРАННЫЕ

вечно опаздывают, легкомысленные,  
забывчивые, витающие в облаках,  
люди беспорядка.

непредсказуемы, на них нельзя положиться.

не способны организовать себя, не  
понимают важность порученного.

**НЕОРГАНИЗОВАННОСТЬ** выводит из себя

# ПОДХОД

очертить границы дозволенного, установить рамки и правила.

жесткая регламентация, это позволит приспособиться к нужному расписанию.

## 8. НОЮЩИЕ

зануды, жалобщики, флегматичные,  
несостоявшиеся, люди у которых отсутствует  
МОТИВАЦИЯ,  
купаются в своих беспокойствах,  
коллекционируют несчастья, чувствуют себя  
беспомощными в отношении событий, и их груз  
тяготит таких людей  
не хотят даже попробовать что-то изменить  
хотят, чтобы их поддержали, убедили, что все  
не так плохо

# ПОДХОД

2 типа:

- реалистичные на реальные проблемы;

□ параноидальные, воображаемые обстоятельства, речь со словами «всегда» и «никогда».

Воздействие: выслушать и спросить, что он собирается реально сделать.

Перефразировать жалобы своими словами, дав этим типам понять, что переживание их замечено.

Нельзя соглашаться или отрицать.

Нельзя решать их проблемы.

Предложить вариант решения проблемы и показать возможности ее разрешения.

## 9. ВЕЧНЫЕ ПЕССИМИСТЫ

«отрицалы», «нигилисты», «придиры»,  
«судьи», вызывающие чувство вины

хотят избежать ошибок, стремятся к  
совершенству и во всем видят негативные  
стороны,

гасят чужие надежды и устремления, отвергая  
любые варианты - демотиваторы.

указывают на ошибки, критикуют, заставляют  
испытывать беспомощность.

всегда предвидят неудачи, поэтому всегда  
стараятся сказать "нет", либо испытывают  
постоянное беспокойство, сказав "да"

# ПОДХОД

перевести от поиска недостатков, ошибок к  
решению проблемы,  
от застоя к новым идеям,  
от упадка к развитию

# 10. СОГЛАШАЮЩИЕСЯ

«соглашеницы»

говорят да-да, но ничего не делают,  
желание ладить и угодить,  
с легкостью решаются помогать  
не анализируют события до того как  
согласиться.

Возникает неприятное чувство, когда  
приходится упрекать вроде бы  
доброжелательного и сговорчивого  
человека.

# ПОДХОД

Два типа:

- «вата» - приятны в общении, сговорчивы, но не выполняют обещания;
- «сверхпокладистые» - во всем уступают, но делают совершенно другое.

Показать, что важна честность и достоверность.  
Важно знать, что человек думает и хочет, чтобы он делал только то, что в состоянии  
огорчает ненадежность, лживость  
непоследовательность

# 11. ОЧАРОВЫВАЮЩИЕ

стремление к превосходству, всезнающие, победители, за ними всегда последнее слово, стремятся всех потрясти и ошеломить.

своим напором сбивают с толку, заставляют усомниться в своей точке зрения.

но при этом ощущают себя недостаточно компетентными, а потому их поведение лишь способ скрыть собственную уязвимость.

# ПОДХОД

Два типа:

- реальные эрудиты
- «липовые»

Воздействие - конкретные вопросы,  
максимальная конкретизация:

На чем основывается ваше мнение?

Какие варианты вы предлагаете?

Что для этого требуется?

## 12. ПОКРОВИТЕЛЬСТВУЮЩИЕ

«защитники», «снисходительные наглецы», снобы, надменные, высокомерные, равнодушные.

Воздвигают стену различий, выводят из себя своим назойливым покровительством, отказывая вам в возможности самостоятельно решать проблему, заставляют чувствовать себя беспомощным и обязанным. Любят вести и указывать. Бывают очень сильными манипуляторами

# ПОДХОД

Не принимать заботу и опеку

Осознать свою самостоятельность, показать, что вы не нуждаетесь в покровительстве и снисхождении, это обезоружит манипулятора.

## 13. ПИЯВКИ

не критикуют, не обвиняют, не говорят обидных вещей, но заставляет переживать неприятные эмоции, после общения с ними ухудшается самочувствие снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.

Считает, что дарит свое общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении.

Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции.

# ПОДХОД

Воры времени

Воздействие - сказать о своих ощущениях

## 14. ХОЛОДНЫЕ МОЛЧУНЫ

«вербальные мертвецы», «вербальные сосульки»

замкнутые, «бесчувственные»,  
эмоционально тупые, равнодушные.

уход от общения - признак скрытой  
агрессии, страх обидеть кого-нибудь.

# ПОДХОД

неизвестны причины скрытости

Чтобы преодолеть замкнутость нужно

создать атмосферу безопасности

задавать вопросы, которые предполагают

развернутые ответы, выражать свою

доброжелательность и сочувствие

# 15. ЭГОИСТИЧНЫЕ

самопоглощенные

избалованные, своенравные ,

требуют исполнения исключительно  
собственных желаний

# ПОДХОД

- ⦿ важно показать, что обоюдные интересы совпадают,
- ⦿ что взаимодействие принесет выгоду.

## 16. НЕПРЕДСКАЗУЕМЫЕ

«с-ума-сводящие, «шизофренногенные личности», «стой там, иди сюда»

порождают в других надежды, а потом действуют вопреки ожиданиям, или выражают противоречивые желания и ждут от вас их удовлетворения;

люди настроения, импульсивные, нетерпеливые, люблю-ненавижу. Сегодня говорят одно, завтра другое. Выражают противоречивые желания и требуют от вас их удовлетворения

# ПОДХОД

как с несобраным очертить границы дозволенного.

уместность проявления неустойчивости характера.

помочь составить подробное расписание или разграничение деятельности

## 17. СПЛЕТНИКИ

болтливые, подстрекатели, любопытные переживают и обсуждают чужую жизнь из-за пустоты собственной, чтобы подбодрить себя.

Это вливает в них силы, энергию, лишая активности других.

# ПОДХОД

игнорирование,

техника «поглотитель стрел»

управление информацией «хвост виляет собакой»

поговорить, объяснив, что их поведение очень сильно задевает и обижает

## 18. ЛГУНЫ

«сахарно-сладкие фальшивки», «подлизы»  
неискренние, льстивые

цель: избежать наказание, негативную  
оценку (представляют из себя не тех, кто  
они есть);

- привлечь внимание - патологическая  
лживость.

- агрессия

# ПОДХОД

**ВЫЯВИТЬ МОТИВЫ ЛЖИ**

**убедить, что честно жить проще**

# 19. МАКСИМАЛИСТЫ

требующие все и сразу в полном объеме

# ПОДХОД

Заменять должествования на пожелания  
информировать о спектре возможных услуг

# ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ

1. Конфликтная личность посредством своих поступков удовлетворяет потребности и нужды, связанные с личными потерями и неудачами;
2. Необходимо управлять собственными эмоциями, эмоциональный штиль;
3. Дать возможность выплеснуть эмоции конфликтному человеку;
4. Не принимать на свой счет неприятные слова или недостойное поведение этого человека;
5. Сохранять спокойствие и проявлять искренний интерес.

# МЕТОДЫ РАБОТЫ С КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТЬЮ

1. Самоанализ
2. Психологическое консультирование
3. Психокоррекция
4. Тренинг
5. Аутогенная тренировка



# КОМПОНЕНТЫ КОНФЛИКТОУСТОЙЧИВОСТИ

1. ВОЛЕВОЙ - сознательный контроль и управлению своим поведением и состоянием
2. ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЙ - способность к анализу ситуации, аргументации, ассертивному поведению
3. МОТИВАЦИОННЫЙ - ориентация на разрешение конфликта, сотрудничество
4. ПСИХОМОТОРНЫЙ - владение телом, мимикой, интонацией

