



Институт
прикладной психологии
в социальной сфере

Конфликтология

Модуль 2

Стадии и виды конфликта

Тема 6

Внутриличностный конфликт.
Межличностный конфликт





Содержание

1. Характеристика внутриличностного конфликта
2. Признаки межличностного конфликта
3. Отношения между субъектами конфликта
4. Виды межличностных конфликтов
5. Уровни развития межличностного конфликта
6. Причины межличностных конфликтов

1. Характеристика внутриличностного конфликта

Внутриличностный конфликт постоянно сопровождает любые конфликты, участником которых является данная личность: межличностные, между личностью и группой, межгрупповые и т. д.

Межличностные конфликты могут быть результатом проявления внутриличностного конфликта, который испытывает один из субъектов взаимодействия или они все. Но внутриличностный конфликт может и не вызывать других конфликтов, если личность переживает конфликт внутри себя и не «выплескивает» эмоциональное напряжение наружу.



Определение

Внутриличностный конфликт – острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой.

Показатели внутриличностного конфликта:

- *Когнитивная сфера*: противоречивость образа «Я», снижение самооценки, осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения.
- *Эмоциональная сфера*: психоэмоциональное напряжение, значительные отрицательные переживания.
- *Поведенческая сфера*: снижение качества и интенсивности деятельности, снижение удовлетворенности деятельностью, негативный эмоциональный фон общения.
- *Интегральные показатели*: нарушение нормального механизма адаптации.



Основные структуры внутреннего мира личности, вступающие в конфликт:

- Мотивы, отражающие стремления личности различного уровня (потребности, интересы, желания, влечения и т. п.).
- Ценности, воплощающие в себе общественные нормы и выступающие как эталоны.
- Самооценка (ценность себя для себя): оценка личностью своих возможностей, качеств и места среди других людей.

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают в конфликт, выделяют **шесть основных видов внутриличностного конфликта**: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки.

2. Признаки межличностного конфликта



Определение

Межличностный конфликт – это частный случай конфликтного взаимодействия между людьми в процессе их общения и совместной деятельности. В межличностных конфликтах часто эмоциональная сторона затмевает содержательную.

Признаки межличностного конфликта:

- актуализация потребностей, имеющих важное значение для субъектов конфликта;
- высокая психическая напряженность субъектов, возбуждающая подсознательные инстинкты;
- неуправляемые эмоции, стереотипы поведения, несогласование между чувствами и мыслями;
- использование форм активности, встречающих противодействие со стороны другого субъекта;
- перенос причин всех трудностей и неудач на своего противника;
- формирование отрицательных установок в отношении к оппоненту;
- демонстрация враждебности, агрессивности, неприязни оппонента;
- нанесение преднамеренного или непреднамеренного ущерба оппоненту;
- интеграция всех видов активности: импульсивной, принудительно волевой, их аккумуляция на оппоненте;
- перенос конфликта на другие формы взаимоотношений, смена одних ролей на другие (с личных на деловые, неофициальных на официальные и наоборот).



3. Отношения между субъектами конфликта

Отношения между субъектами конфликта могут быть:

- взаимно-положительные;
- взаимно-отрицательные;
- односторонне положительно-отрицательные;
- односторонне противоречиво-положительные;
- односторонне противоречиво-отрицательные;
- взаимно-противоречивые;
- обезличенные или взаимно-безразличные.

Развитие межличностных конфликтов тесно взаимосвязано с ценностными ориентациями, с характером принятых ролей, динамическим состоянием личности, мотивацией деятельности. Эти факторы определяют характер и направленность поведения личности в конфликте. Наиболее напряженными являются конфликты, затрагивающие основные ценности личности. В процессе развития такого рода межличностных конфликтов обнаруживаются сущностные установки индивида.










4. Виды межличностных конфликтов

- 1. Конфликт безысходности** называют так, поскольку из него нет удовлетворительного выхода для вовлеченных индивидов. Оба участника конфликта относятся друг к другу непримиримо отрицательно. Этот тип конфликта можно разрешить только одним способом: полным разрывом отношений.
- 2. Конфликт несовместимости:** взаимоотношения сторон этого конфликта противоположны или несовместимы. Один участник относится к другому отрицательно, а второй к первому – положительно. Если ни один из конфликтантов не захочет изменить свою точку зрения, их взаимоотношения постоянно будут находиться в состоянии несовместимости, что отразится и на вовлеченных в конфликт людях. Психологически острее этот конфликт переживает тот участник, который испытывает положительное отношение к партнеру, а в ответ встречает отрицательное.
- 3. Конфликт неопределенности:** один из партнеров относится к другому положительно или отрицательно, а со второй стороны нет определенного отношения, ни положительного, ни отрицательного. Взаимоотношения людей, вовлеченных в такую психологическую ситуацию, долго могут сохраняться в неопределенном виде. Тот, чье отношение к другому положительное, может предполагать положительное отношение к себе со стороны партнера. А тот, чье отношение отрицательное, также может рассчитывать на положительное к себе отношение и в силу этого сохранять взаимодействие с другим человеком.
- 4. Конфликт влечения-боязни** характеризуется тем, что один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительное, и отрицательное отношение. Всякое движение, направленное на сближение с этим человеком, довольно скоро останавливается, так как вызывает возрастающее стремление уйти, разорвать с ним отношения. Здесь один человек, испытывающий противоречивое чувство к другому, одновременно и стремится к нему, и боится его. В результате останавливается на полпути к партнеру, сохраняя определенную психологическую дистанцию, которая уравнивает противоположно направленные силы стремления и избегания.

Классификация межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в отношениях приведена в таблице.

Классификация межличностных конфликтов

Тип конфликта	Модель межличностных отношений
Взаимно-положительный	
Взаимно-отрицательный	
Односторонне положительно-отрицательный	
Односторонне противоречиво-положительный	
Односторонне противоречиво-отрицательный	
Взаимно-противоречивый	
Безразличный	



Условные обозначения:

S1, S2 – субъекты отношений.

«+» – симпатия, «-» – антипатия,

«+/-» – противоречивое отношение,

«0» – безразличие.

—→ направленность отношений,

→ от кого исходит конфликт.

5. Уровни развития межличностного конфликта

По степени проявления напряженности в отношениях выделяют следующие уровни развития конфликта.

Первый уровень – межличностное недовольство, взаимные упреки и претензии. Временные пререкания, критические замечания недоброжелательного содержания чаще всего не представляют серьезной угрозы для взаимоотношений. Их наличие свидетельствует о временных проблемах, трудностях, часто обусловленных внутриличностным состоянием человека. Но если подобные проявления приобретают устойчивый характер, во взаимоотношениях субъектов могут возникнуть серьезные трудности.

Второй уровень – ссоры. Степень напряженности, непонимания между субъектами возрастает. Расширяются поводы для возникновения ссор, периоды отчуждения удлиняются во времени, уменьшается желание понять другого.

Третий уровень – скандал, кризис. Противоречия во взаимоотношениях достигают высокой степени остроты, конфликт окончательно переходит в открытую стадию. Субъекты принимают решение о разрыве отношений, теряют надежду на возможность конструктивного завершения конфликта. Этот уровень характеризуется эмоциональной несдержанностью, срывами, угрозами, оскорблениями.



Важно!

Третий уровень может завершиться разрывом отношений между субъектами, но возможно и достижение взаимопонимания. В процессе острой конфликтной ситуации субъекты могут сформулировать (в обостренной форме) свои проблемы (потребности, интересы, желания), которые по разным причинам скрывали или не могли довести друг до друга. В этом случае происходит взаимное выяснение проблем и поиск возможных путей их решения.

6. Причины межличностных конфликтов

Конфликтологи, обращаясь к движущим силам и мотивации межличностных конфликтов, различают *ресурсные* и *ценностные конфликты*.

Ресурсные конфликты связаны с распределением средств (материальных ресурсов, территории, времени и т. д.). В организациях, например, нередко возникают межличностные конфликты по поводу распределения премиального фонда между сотрудниками.

Ценностные конфликты разворачиваются в области взаимоисключающих культурных стереотипов, верований и убеждений, оценок и отношений. Примером здесь могут служить конфликты в семьях из-за различных ценностных ориентаций у родителей и детей. Конфликты между супругами в семьях часто основаны на половом диморфизме (различиях в восприятии и реагировании) мужчин и женщин.

На практике при анализе конфликтов весьма полезен подход, предложенный В. Линкольном. Он выделяет **причинные факторы конфликтов**, которые подразделяются на пять основных типов: *информационные, поведенческие, факторы отношений, ценностные и структурные*.

1. Информационные факторы связаны с неприемлемостью информации для одной из сторон.

В качестве информационных факторов могут выступать:

- неполные и неточные факты, включая вопросы, связанные точностью изложения проблемы и истории конфликта;
- слухи, невольная дезинформация;
- преждевременная информация и информация, переданная с опозданием;
- ненадежность экспертов, свидетелей, источников информации или данных, неточность переводов и сообщений средств массовой информации;
- нежелательное обнародование информации, которая может оскорбить ценности одной из сторон, нарушить конфиденциальность и оставить неприятные воспоминания;



- неверная интерпретация использованного языка, слов типа «приблизительно», «существенно», «намеренно», «чрезмерно» и т. п.;
- посторонние факты, спорные вопросы законодательства, правил, порядка действий, стереотипов и т. п.

2. Поведенческие факторы – это неуместность, грубость, эгоистичность, непредсказуемость и другие характеристики поведения, отторгаемые одной из сторон. В качестве поведенческих факторов могут выступать случаи, когда кто-либо угрожает безопасности другой стороны (физической, финансовой, эмоциональной или социальной), подрывает самооценку, не оправдывает ожиданий, нарушает обещания. Поведенческие факторы постоянно отвлекают, вызывают стресс, дискомфорт, смущение, страх.

Наиболее типичные поведенческие факторы, вызывающие конфликтные ситуации:

- стремление к превосходству,
- проявление агрессивности,
- проявление эгоизма.

Общим для всех этих типов является то, что конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей (психологических или прагматических).

Стремление к превосходству:

- Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.
- Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности. Конфликтогеном является и снисходительный тон.
- Хвастовство, то есть восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание «поставить на место» хвастуна.



- Категоричность, безапелляционность, проявление излишней уверенности в своей правоте, предполагает собственное превосходство и подчинение собеседника.

Проявления агрессивности.

В латинском языке слово *agressio* означает «нападение». Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, он ходячий конфликтоген, поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих. Другими словами, он разрешает внутренние проблемы за счет окружающих. Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, чем он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или с бесхарактерностью, поскольку означает отказ от борьбы.

Ситуативная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.

Поскольку агрессивность разрушительна для человеческих отношений и тесно связана с фрустрацией, возникает вопрос, как избавиться от пагубных последствий агрессивности.

Есть **три способа снять агрессивность**: пассивный, активный и логический.

Пассивный способ заключается в том, чтобы поплакаться кому-то, пожаловаться, выговориться. Терапевтический эффект этого способа огромен. Женщины в этом отношении находятся в более выгодных условиях: сложилось так, что мужчине не пристало жаловаться, а тем более плакать. Слезы снимают внутреннее напряжение, так как с ними выводятся ферменты – спутники стресса. Найдите человека, который с сочувствием вас выслушает, и почувствуете, что стало гораздо легче.



Активные способы. Все они строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин – спутник напряженности – «сгорает» во время физической работы. Лучше всего помогает работа, которая связана с разрушением целого, рассечением его на части: вскапывание земли, работа топором и пилой, косьба.

Логический способ погасить агрессивность приемлем преимущественно для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Для такого человека главное – докопаться до сути явления. Ему отгонять от себя неприятные мысли себе дороже, поэтому лучше сосредоточиться на неприятностях, а все остальные дела отложить на потом, пока не будет найден выход из положения. Уже сама аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии. Кроме того, человек занимается привычным делом – работой мысли, в результате эмоции притупляются.

Проявления эгоизма.

Все проявления эгоизма – конфликтогены, так как эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.

Эгоизм – ценностная ориентация человека, которая характеризуется преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей. Проявления эгоизма заключаются в отношении к другому человеку как к объекту и средству достижения собственных целей. Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются еще в детском возрасте, в результате в расчет принимаются лишь собственные интересы, потребности, переживания и пр. В зрелом возрасте подобная концентрация на собственном Я, себялюбие и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит к отчуждению.

- 3. Факторы отношений** – это неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами. Часто такая неудовлетворенность порождается не только уже сложившимися взаимоотношениями, но и неприемлемостью для одной из сторон предложений по их дальнейшему развитию.



Пример

Пример. Начальник предлагает сотруднице встретиться вечером и совместно провести время. При этом дает понять, чем грозит ей отказ. Сотрудница очень дорожит работой, но на предложение согласиться не может.

Важные факторы отношений:

- вклад сторон в отношения, баланс сил в отношениях;
- важность отношений для каждой из сторон;
- совместимость сторон в плане ценностей, поведения, личных или профессиональных целей и личного общения;
- различия в образовательном уровне, классовые различия;
- история отношений, их длительность, негативный осадок от прошлых конфликтов, уровень доверия и авторитетности;
- ценности групп, к которым принадлежат стороны, и их давление на отношения сторон.

4. Ценностные факторы – принципы, которые провозглашаются или отвергаются, которых мы придерживаемся и которыми пренебрегаем, о которых забываем или сознательно и даже намеренно нарушаем. Принципы, следования которым другие ожидают от нас, а мы от других.

Ценности могут различаться по силе действия и по важности. Они обычно описываются как:

- Личные системы верований и поведения: предрассудки, предпочтения, приоритет.
- Групповые (в том числе профессиональные) традиции, ценности, нужды и нормы.
- Способы действия и методы, свойственные отдельным институтам, организациям и профессиям.

- Религиозные, культурные, региональные и политические ценности.
- Традиционные системы убеждений и связанные с ними ожидания: представления о правильном и неправильном, о плохом и хорошем. Способы и методы оценки уместности, эффективности, справедливости, практичности, реалистичности. Отношение к прогрессу или переменам, к сохранению старого, к статус-кво.

5. Структурные факторы – это относительно стабильные обстоятельства, существующие объективно, независимо от нашего желания, которые трудно, а иногда и невозможно изменить. Чтобы их преодолеть, нужны большие ресурсы: материальные, физические, интеллектуальные и т. п. Это такие факторы, как закон, возраст, линии подотчетности, фиксированные даты, время, доходы, доступность техники и других средств.

Любой межличностный конфликт разворачивается на фоне структурных факторов, которые являются внешними по отношению к нему, но существенно влияют на его ход. В качестве подобных факторов выступают:

- власть, система управления;
- политические партии и течения;
- различные социальные нормы;
- право собственности;
- религии, системы правосудия, статус, роли, традиции, «правила игры» и другие стандарты поведения, включая этические нормы;
- географическое положение, добровольная (вынужденная) изоляция или открытость, а также частота и интенсивность контактов сообщества с внешним миром.



Итог

Приведенная классификация помогает не только понять источники конфликтов, но и наметить пути, ведущие к их разрешению.