Психология конфликта

Конфликт – столкновение противоположно-направленных сил, расхождение мнений, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельного индивида, межличностных отношений или между группами людей, что сопровождается отрицательными эмоциями и переживаниями. БиполярОчка

В конфликте можно выделить два основных подхода:

1) Обобщенный: рассматривает конфликт, как любое столкновение противоположных сторон и сил. Здесь о конфликте можно говорить о явлении, как живой, так и неживой природы

2) Психологический: конфликт рассматривается, как столкновение мнений, позиций, взглядов и т.д. Предполагает обязательно наличие субъекта конфликта, то есть человека, обладающего сознанием, умеющего оценивать себя и свое окружение, умеющего эмоционально откликаться на поступающую информацию, имеющего свое личное мнение. Можно выделить три основных направления: 1) поведенческий аспект; 2) восприятие противоречий; 3) рассматривать его, как вид взаимодействия

Конфликт содержит:

1. Конфликт является проявлением нарушения баланса динамической системы, где действия сторон взаимно влияют, взаимно изменяют друг друга
2. Как психологический феномен конфликт рассматривается в следующих основных направлениях: как вид взаимодействия, который характеризуется борьбой сторон за свою единственность и сохранение собственной идентичности; как поведенческий антагонизм или конфликтная деятельность; как антагонизм интересов, ценностей, целей и мотивов; как воспринимаемая несовместимость действий и целей.
3. Конфликт – разбалансированность динамической системы, проявляющаяся в несовместимости позиций или действий сторон, воспринимаемых ими, как угроза себе (собственной идентичности)
4. Конфликт – всегда выбор сохранять существующую систему взаимодействий в неизменном виде или реконструировать демонтировать, изменить ее

Конфликтная ситуация, являясь основой конфликта фиксирует проявление противоречий еще в начальном периоде и дает возможность уловить сигналы конфликта

Основные сигналы конфликта: дискомфорт, напряжение, недоразумение, кризис, инцидент. Все эти сигналы являются свидетельством психического состояния человека в ситуации конфликта степени его напряжение. Ощущение дискомфорта сопровождается нарастанием недовольства, что проявляется в нашей речи, мимике, жестах, интонации.

Толерантность, как индивидуальное социальное качество может помочь в межличностных отношениях. Необходимо уметь распознавать истинные потребности, интересы другого человека, особенно когда они не совпадают с вашими. Наибольшие трудности возникают из-за неспособности людей отдавать приоритет интересам другого человека, уметь уважать не только свои потребности, но и чужие.

По количеству участников конфликта разделяют на:

1. Внутриличностный конфликт:

Один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Индивидуальные противоречия представлены во внутриличностном конфликте. Они являются важной составляющей развития личности, если они конструктивны. Но деструктивный внутриличностный конфликт представляет серьезную опасность, может привести к стрессам, психотравмам и даже к суициду. Он не всегда виден, человек сам не осознает, что находится в состоянии внутреннего конфликта. Возникает при взаимодействии с окружающим миром и характеризуется борьбой мотивов, интересов, целей, ценностей одного индивида. Выделяют 4 типа внутриличностного конфликта: А) конфликт Буриданова осла (не может сделать выбор) Б) конфликт выбора из двух зол. В) амбивалентный конфликт (привлекает два действия) Г) ролевой внутриличностный конфликт. Фрейд считает, что защитные механизмы – это специфическая система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанная с осознанием конфликта. Фрейд выделил такие виды псих защит: 1) сублимация (процесс преобразования энергии либидо в другие социально одобряемые и приемлемые формы) 2) проекция (приписывание другим собственных ощущений, влечений, мнений) 3) рационализация (рациональное объяснение изначально иррациональных поступков) 4) вытеснение (устранение мнений, чувств, реально действующих мотивов из сознания, забывание о собственных неудачах и страданиях) 5) регрессия (обращение человека к примитивным уровням поведения, мышления: детское поведение, кривляния в сложных для него ситуациях) 6) психосоматические реакции (истерия, симуляция) 7) уход от действительности (для подростковой субкультуры чаще всего, стремящейся перенестись в иную, часто нереальную жизнь) 8) номадизм (подросток убегает из дома. Это бродяжничество в стремлениях изменить место жительства)

1. Межличностный:

Характеризуется наличием у противоборствующих сторон взаимоисключающих целей, ценностей, мотивов. Все это сопровождается активностью сторон, направленной на преодоление возникшей ситуации. В любом межличностном конфликте выделяют два взаимосвязанных аспекта: содержательную сторону конфликта (предмет разногласий, споров) и психологическую (коммуникативную компетентность: умение общаться и личностные особенности участников).

1. Личностно-групповой (решили не останавливаться)
2. Межгрупповой (решили не останавливаться)

Основные виды классификации конфликтов

Конфликты с участием человека бывают: социальные и внутриличностные. Социальные: между личностью и группой, между средними социальными группами, межличностные, между малыми социальными группами, межгосударственные (между отдельными государствами и между коалициями государств), между большими социальными группами. Внутриличностные: между “могу и не могу”, между “нужно и нужно” между “нужно и не могу”, между ‘хочу и хочу”, между “хочу и нужно”, между “хочу и можно”

Стратегии выхода из конфликта

Принципиальное значение для того, каким способом завершится конфликт имеет выбор оппонентом выхода из него. Решающим для исхода конфликта зачастую становятся стратегии взаимодействия, развиваемые его участниками. Выделяют пять основных стратегий:

1. Соперничество: навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения. Оно оправданно в случаях: явной конструктивности предполагаемого решения, выгодности результата для всей группы, важности исхода борьбы для проводящего данной стратегии, отсутствие времени на уговоры оппонента.
2. Компромисс: состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части, ранее выдвигавшихся требований, готовность признать претензии другой стороной, готовностью простить. Он эффективен в случаях понимания оппонентов, что он и соперник обладают равными возможностями. Наличие взаимоисключающих интересов. Удовлетворение временным решением, угрозой потерять все.
3. Сотрудничество: считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Направлена на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника.
4. Избегание: попытка уйти из конфликта при минимуме затрат. Оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, в стремлении выиграть время. Наличие трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решить проблему вообще.
5. Приспособление: добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вызывают разные мотивы: сознание свой неправоты, необходимость сохранения хороших отношений, сильная зависимость от него, незначительность проблемы.

Выбор стратегии зависит от различных факторов: личностные особенности оппонента; уровень нанесенного оппоненту ущерба и собственного ущерба; наличие ресурсов; статус оппонента; возможные последствия; значимость решаемой проблемы; длительность конфликта;

Человек в сфере трудовой деятельности

Основными исторически первичным видом деятельности является труд. Своеобразные и отличные от труда и связанные с ним производные от него виды деятельности представляют игра и учение. Труд в целом не психологическая, а социальная категория. В своих основных общественных закономерностях он предмет не психологии, а общественных наук. Предметом изучения никак не труд является в целом, а только психологические компоненты трудовой деятельности. В классической характеристике Маркса выделены важнейшие его особенности:

“Труд есть прежде всего процесс, совершающийся между человеком и природой, процесс в котором человек своей собственной деятельностью опосредствует, регулирует и контролирует обмен веществ между собой и природой. Веществу природы он сам противостоит, как сила природы. Для того, чтобы присвоить вещество природы в известной форме, пригодной для его собственной жизни, он приводит в движение, принадлежащие его телу естественной силе. Воздействие посредством этого движения на внешнюю природу и изменяя ее, он в то же время изменяет свою собственную природу. Он развивает дремлющие силы и подчиняет игру этих сил собственной власти. В конце процесса труда появляется результат, который уже в начале этого процесса имелся в представлении человека. Человек не только изменяет то, что дано природой, он осуществляет в то же время и свою сознательную цель, которая как закон определяет способ и характер его действий и которую он должен подчинить свою волю”

Костя Маркс

Деятельность человека заключается в отличие от животного мира в следующем: деятельность включает в себя системы движений, которые освоены в результате научения. Эти системы движений рассчитаны на умелое употребление и разумное использование предметов человеческой культуры. Деятельность человека носит продуктивный характер, созидательный, зачастую творческий. Деятельность человека всегда связанна с определенными предметами, с материальной и духовной культурой. Причем эти предметы используются людьми по своему прямому культурному назначению в качестве орудий или предметов, удовлетворяющих потребности людей. Деятельность человека преобразует его самого, его собственные потребности, способности, условия жизни. Человеческая деятельность в ее разнообразных формах и средствах реализации есть продукт истории. Предметная деятельность людей связана с культурным предназначением и способами использования окружающих человека предметов.

Напряженность трудовой деятельности

Трудовая деятельность при воздействии различных экстремальных факторов складывается в зависимости от особенностей этих факторов (сила, продолжительность), степени адаптированности к ним данного человека и его индивидуальных особенностей. Особое значение играют психогенные факторы, способные стимулировать развитие состояния эмоционального напряжения. При чрезмерных по силе направленности эмоциях может развиваться негативное состояние эмоциональной напряженности.

Внешние проявления напряженности: изменения в мимике, проявление скованности, изменение в речи, тремор лица, рук и ног, суетливость, беспокойство или наоборот, ступор. Эмоциально-сенсорные проявления: ухудшение восприятия зрительного, слухового, ухудшение внимания, концентрации. Эмоционально-моторная напряженность: ухудшение согласованности движений, точности движений. Физиологические реакции: резкое, неадекватное учащение пульса и дыхания, резкое сокращение фазы выдоха, нарушение кровяного давления, обильное потоотделение. Эмоционально-ассоциативные: резкое ухудшение воспроизведения в памяти, временное падение логичности, ступор мыслительных процессов или выраженное реверсивное мышление.

Синдром эмоционального выгорания – специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми. Проявляется в: чувство безразличия, эмоционального истощения, изнеможения. Дегуманизация (развитие негативного отношения к своим коллегам или клиентам). Негативное самовосприятие в профессиональном плане. Способами преодоления профессиональных деформаций являются: повышение компетентности, своевременная диагностика профессиональной деформации и разработка стратегии преодоления, прохождение тренингов личностного и профессионального роста, рефлексия в профессиональной биографии и разработка альтернативных сценариев дальнейшего личностного и профессионального роста, овладение приемами, способами саморегуляции эмоционально волевой сферы и самоанализа, апробация информационных форм и технологий, участие в конкурсах смотрах профессионального мастерства, индивидуальная работа психологов с формами консультирования.

Комплексная профилактика и коррекция процесса профессионально деформации личности: занятие спортом, хобби, снятие мышечного напряжения, снюс

Включает четыре уровня:

1. Телесный: спорт и т.д.
2. Эмоциональный: снижение уровня беспокойства, подавленности
3. Смысловой уровень: переосмысление своей профессиональной деятельности, снятие негативного отношения к своей работе. Улучшение само понимания и само принятия
4. Поведенческий: устранение стереотипов профессиональных действий, освоение новых более адаптивных и результативных форм поведения на работе.

Особую роль в профилактике профессиональных деформаций играет инновационная деятельность, становление готовности к инновациям является важнейшим условием его профессионального развития.