**Тема 7. Теорії поведінки особистості в конфлікті**

При аналізі конфлікту та виборі адекватних рішень щодо управління цим конфліктом необхідно враховувати типові моделі поведінки особистісних суб'єктів конфліктної взаємодії. У цьому темі розглядаються деякі теорії, які розкривають поведінка особистості конфлікті, обумовлене різними чинниками.

Матеріал для самостійного вивчення

Основні моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії

У літературі виділяють три основні моделі поведінки особистості у конфліктній ситуації: конструктивну, деструктивну та конформістську (див. табл. 7.1). Кожна з цих моделей обумовлена предметом конфлікту, способом конфліктної ситуації, цінністю міжособистісних відносин та індивідуально-психологічними особливостями суб'єктів конфліктної взаємодії. Моделі поведінки відбивають установки учасників конфлікту з його динаміку і спосіб вирішення.

Даючи загальну оцінку наведеним вище моделям поведінки, зауважимо, що бажаною та необхідною моделлю є конструктивна. Деструктивна модель поведінки не може бути виправданою. Вона здатна перетворити конструктивний конфлікт на деструктивний.

Таблиця 7.1

Основні моделі поведінки особистості у конфлікті

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Модель поведінки | Поведінкові характеристики особистості |
| 1 | Конструктивна | Прагне залагодити конфлікт; Націлена на пошук прийнятного рішення; відрізняється витримкою та самовладанням, доброзичливим ставленням до суперника; відкрита та щира, у спілкуванні лаконічна та небагатослівна |
| 2 | Деструктивна | Постійно прагне розширення та загострення конфлікту; постійно принижує партнера, негативно оцінює його особистість; виявляє підозрілість та недовіру до суперника, порушує етику спілкування |
| 3 | Конформістська | Пасивна, схильна до поступок; непослідовна в оцінках, судженнях, поведінці; легко погоджується з поглядом суперника; уникає гострих питань |

Небезпека конформістської моделі поведінки у тому, що вона сприяє агресивності суперника, котрий іноді провокує її. Інакше висловлюючись, дана модель насправді є деструктивної, лише з протилежним знаком. Але конформістська модель може й позитивну роль. Якщо протиріччя, що викликали конфлікт, мають несуттєвий характер, то конформістська поведінка веде до швидкого вирішення такого конфлікту.

Стратегії поведінки у конфлікті

Широке поширення у конфліктології набула розроблена К. Томасом та Р. Кіллменом двомірна модель стратегій поведінки особистості в конфліктній взаємодії. В основі цієї моделі лежать орієнтації учасників конфлікту на свої інтереси та інтереси протилежної сторони.

У будь-якому конфлікті кожен учасник оцінює та співвідносить свої інтереси та інтереси суперника, ставлячи собі запитання: «Що я виграю. .?», «Що я втрачу...?», «Яке значення має предмет спору для мого суперника...?» і т. д. На основі такого аналізу він свідомо вибирає ту чи іншу стратегію поведінки (догляд, примус, компроміс; поступка чи співпраця). Часто буває так, що відображення цих інтересів відбувається неусвідомлено, і тоді поведінка в конфліктній взаємодії насичена потужною емоційною напругою і має спонтанний характер.

Оцінка інтересів у конфлікті - це якісна характеристика обраної поведінки. У моделі Томаса-Кілмена вона співвідноситься з кількісними параметрами: низьким, середнім або високим рівнем спрямованості на інтереси.

Графічно двомірна модель стратегій поведінки у конфлікті Томаса-Кіллмена представлена на рис. 7.1.

При аналізі конфліктів на основі аналізованої моделі важливо пам'ятати, що рівень спрямованості на власні інтереси чи інтереси суперника залежить від трьох обставин:

Рівень спрямованості на інтереси Співробітництво

Низький Середній Високий Рівень спрямованості на власні інтереси

Мал. 7.1. Двовимірна модель стратегій поведінки у конфлікті Томаса-Кіллмена



1) зміст предмета конфлікту;

2) цінності міжособистісних відносин;

3) індивідуально-психологічні особливості особистості. p align="justify"> Особливе місце в оцінці моделей і стратегій поведінки особистості в конфлікті займає цінність для неї міжособистісних відносин з протиборчою стороною. Якщо одного з суперників міжособистісні стосунки з іншим (дружба, любов, товариство, партнерство тощо. буд.) не становлять жодної цінності, те й поведінка їх у конфлікті відрізнятиметься деструктивним змістом чи крайніми позиціями у стратегії (примус, боротьба, суперництво) . І, навпаки, цінність міжособистісних відносин для суб'єкта конфліктної взаємодії, як правило, є суттєвою причиною конструктивної поведінки у конфлікті чи спрямованістю такої поведінки на компроміс, співпрацю, догляд чи поступку.

На основі вищевикладеного можна доповнити двовимірну модель Томаса-Кіллмена третім виміром - цінністю міжособистісних відносин (МОВ). Схематично вона представлена на рис. 7.2.

Мал. 7.2. Тривимірна модель стратегій поведінки у конфлікті



Характеристика основних стратегій поведінки

1. Примус (боротьба, суперництво)

Той, хто обирає цю стратегію поведінки, насамперед виходить із оцінки особистих інтересів у конфлікті як високих, а інтересів свого суперника — як низьких. Вибір стратегії примусу зрештою зводиться до вибору: або інтерес боротьби, або взаємини.

Вибір на користь боротьби відрізняється стилем поведінки, характерним для деструктивної моделі. За такої стратегії активно використовуються влада, сила закону, зв'язку, авторитет тощо. буд. Вона є доцільною та ефективною у двох випадках. По-перше, захисту інтересів справи від зазіхань ними із боку конфліктної особистості. Наприклад, конфліктна особистість некерованого типу часто відмовляється від виконання непривабливих завдань, «звалює» свою роботу на інших тощо. І по-друге, при загрозі існуванню організації, колективу. І тут складається ситуація «Хто кого...». Особливо часто вона виникає в умовах реформування підприємств та установ. Нерідко при реформуванні організаційно-штатної структури підприємства (установи) передбачувані «вливання» одних підрозділів до інших мають необґрунтований характер.

2. Догляд

Стратегія догляду відрізняється прагненням уникнути конфлікту. Вона характеризується низьким рівнем спрямованості готівкових інтересів та інтересів суперника і є взаємною. Це, по суті, взаємна поступка.

При аналізі цієї стратегії важливо враховувати два варіанти її прояву:

а) коли предмет конфлікту не має істотного значення для жодного з суб'єктів і адекватно відображений в образах конфліктної ситуації;

б) коли предмет спору має важливе значення однієї чи обох сторін, але занижений у образах конфліктної ситуації, тобто суб'єкти конфліктного взаємодії сприймають предмет конфлікту як несуттєвий.

У першому випадку стратегією догляду конфлікт вичерпується, а в другому він може мати рецидив.

Міжособистісні відносини під час виборів даної стратегії не піддаються серйозних змін.

3. Поступка

Людина, яка дотримується цієї стратегії, як і й у попередньому випадку, прагне уникнути конфлікту. Але причини «догляду» у цьому випадку інші. Спрямованість на особисті інтереси низька, а оцінка інтересів суперника висока. Інакше кажучи, людина, яка приймає стратегію поступки, жертвує особистими інтересами на користь суперника.

Стратегія поступки має деяку подібність і зі стратегією примусу. Ця подібність полягає у виборі між цінністю предмета конфлікту та цінністю міжособистісних відносин. На відміну від стратегії боротьби, у стратегії поступки пріоритет віддається міжособистісним відносинам.

При аналізі цієї стратегії слід враховувати деякі моменти.

• І в такій стратегії відбивається тактика рішучої боротьби за перемогу. Поступка тут може виявитися лише тактичним кроком на шляху досягнення головної стратегічної мети.

• Поступка може спричинити неадекватну оцінку предмета конфлікту (заниження його цінності для себе). У цьому випадку ухвалена стратегія є самообманом і не веде до вирішення конфлікту.

• Ця стратегія може бути домінуючою для людини через її індивідуально-психологічні особливості. Зокрема, це для конформістської особистості, конфліктної особистості «безконфліктного» типу. З огляду на це стратегія поступки може надати конструктивному конфлікту деструктивну спрямованість.

За всіх виділених особливостях стратегії поступки важливо мати на увазі, що вона виправдана в тих випадках, коли умови для вирішення конфлікту не дозріли. І в цьому випадку вона веде до тимчасового перемир'я, є важливим етапом на шляху конструктивного вирішення конфліктної ситуації.

4. Компроміс

Компромісна стратегія поведінки характеризується балансом інтересів конфліктуючих сторін середньому рівні. Інакше її можна назвати стратегією взаємної поступки.

Стратегія компромісу не псує міжособистісні стосунки. Більше того, вона сприяє їхньому позитивному розвитку.

При аналізі цієї стратегії важливо пам'ятати ряд істотних моментів.

• Компроміс не можна розглядати як спосіб вирішення конфлікту. Взаємна поступка часто є етапом на шляху пошуку прийнятного вирішення проблеми.

• Іноді компроміс може вичерпати конфліктну ситуацію. Це настає за зміни обставин, що викликали напруженість. Наприклад, два співробітники претендували на ту саму посаду, яка має звільнитися через півроку. Але за три місяці її скоротили. Предмет конфлікту зник.

• Компроміс може набувати активної та пасивної форми. Активна форма компромісу може виявлятися у укладанні чітких договорів, прийнятті якихось зобов'язань тощо. п. Пасивний компроміс — це нічим іншим, як відмова від будь-яких активних дій з досягненню певних взаємних поступок у тих чи інших умовах. Інакше висловлюючись, у конкретних умовах перемир'я може бути забезпечене пасивністю суб'єктів конфліктної взаємодії. У попередньому прикладі компроміс між двома співробітниками полягав у тому, що ніхто з них не робив ні прямих, ні непрямих активних дій стосовно один одного. Через три місяці посаду, на яку вони претендували, було скорочено, кожен залишився за своїх інтересів, а відсутність непотрібних «баталій» дозволила зберегти між ними нормальні стосунки.

Аналізуючи стратегію компромісу, слід мати на увазі і те, що умови компромісу можуть бути уявними, коли суб'єкти конфліктної взаємодії досягли компромісу на основі неадекватних образів конфліктної ситуації.

Поняття «компроміс» близьке за змістом до поняття «консенсус». Подібність їх у тому, як і компроміс, і консенсус за своєю сутністю відбивають взаємні поступки суб'єктів соціальної взаємодії. Тому при аналізі та обґрунтуванні стратегії компромісу важливо спиратися на правила та механізми досягнення консенсусу у соціальній практиці.

5. Співробітництво

Стратегія співробітництва характеризується високим рівнем спрямованості як у власні інтереси, і на інтереси суперника. Ця стратегія будується як основі балансу інтересів, а й у визнанні цінності міжособистісних відносин.

Аналізуючи стратегію співробітництва у конфліктній взаємодії, слід враховувати деякі обставини.

• Особливе місце у виборі цієї стратегії займає предмет конфлікту. Якщо предмет конфлікту має життєво важливе значення одного чи обох суб'єктів конфліктного взаємодії, про співробітництво може бути мови. І тут можливий лише вибір боротьби, суперництва. Співробітництво можливе лише в тому випадку, коли складний предмет конфлікту допускає маневр інтересів протиборчих сторін, забезпечуючи їх співіснування в рамках проблеми, що виникла, і розвиток подій у сприятливому напрямку.

• Стратегія співробітництва включає всі інші стратегії (догляд, поступка, компроміс, протиборство). При цьому інші стратегії у складному процесі співпраці відіграють підлеглу роль, вони більшою мірою виступають психологічними факторами розвитку взаємовідносин між суб'єктами конфлікту. Наприклад, протиборство може бути використане одним із учасників конфлікту як демонстрація своєї принципової позиції в адекватній ситуації.

Будучи однією з найскладніших стратегій, стратегія співробітництва відображає прагнення протиборчих сторін спільними зусиллями вирішити проблему.

Типи конфліктних особистостей

Багато навчальних посібниках з конфліктології описано п'ять типів конфліктних особистостей, які ми наводимо в табл. 7.2.

Таблиця 7.2 Типи конфліктних особистостей

|  |  |
| --- | --- |
| Тип конфліктної особи | Поведінкові характеристики |
| Демонстративний | Хоче бути у центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Його ставлення до людей визначається тим, як вони ставляться до нього. Йому легко даються поверхневі конфлікти, милується своїми стражданнями та стійкістю. Добре пристосовується до різних ситуацій. Раціональна поведінка виражена слабо. Наявна поведінка емоційна. Планування своєї діяльності здійснюється ситуативно і слабо втілюється у життя. Кропіткої, систематичної роботи уникає. Не уникає конфліктів, у ситуації конфліктної взаємодії почувається непогано |
| Ригідний | Підозрілий. Має підвищену самооцінку. Постійно потребує підтвердження своєї значущості. Часто не враховує зміни ситуації та обставин прямолінійний і не гнучкий. З великими труднощами приймає точку зору оточуючих, не дуже зважає на їхню думку. Вшанування з боку оточуючих сприймається як належне. Вираз недоброзичливості з боку оточуючих сприймає як образу. Мало критичний стосовно своїх вчинків. Болісно образливий, підвищено чутливий по відношенню до уявних чи дійсних несправедливостей |
| Некерований | Імпульсивний, недостатньо контролює себе. Поведінка такої людини погано передбачувана. Поводиться зухвало, агресивно. Часто у запалі не звертає уваги загальноприйняті норми спілкування. Характерний високий рівень домагань. Несамокритичний. У багатьох невдачах, неприємностях схильний звинувачувати інших |

Продовження табл. 7.2

|  |  |
| --- | --- |
| Тип конфліктної особи | Поведінкові характеристики |
|  | Не може грамотно планувати свою діяльність або послідовно втілювати плани в життя. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки з цілями та обставинами. З минулого досвіду (навіть гіркого) здобуває мало уроків |
| Надточний | Скрупульозно ставиться до роботи. Пред'являє підвищені вимоги себе. Пред'являє підвищені вимоги до оточуючих, причому робить це так, що людям, з якими він працює, здається, що він чіпляється. Має підвищену тривожність. Надмірно чутливий до деталей. Схильний надавати зайвого значення зауваженням оточуючих. Іноді раптом розриває стосунки із друзями, знайомими тому, що йому здається, що його образили. Страждає від себе сам, переживає свої прорахунки, невдачі, часом розплачується за них навіть хворобами (безсоння, головного болю тощо). Стриманий у зовнішніх, особливо емоційних проявах. Слабо відчуває реальні взаємини групи |
| «Безконфліктний» | Нестійкий в оцінках та думках. Має легку навіюваність. Внутрішньо суперечливий. Характерна деяка непослідовність поведінки. Орієнтується на сьогохвилинний успіх у ситуаціях. Недостатньо добре бачить перспективу. Залежить від думки оточуючих. Зайве прагне компромісу. Не має достатньої сили волі. Не замислюється глибоко над наслідками своїх вчинків та причинами вчинків оточуючих |