

Рекомендации по взаимодействию с различными типами конфликтных личностей

Малыхина Г.А., Каньшина Е.А., Клачкова С.Р

КОУ ВО «Борисоглебский кадетский корпус», г. Борисоглебск.

Использование восстановительных технологий позволяет переосмыслить конфликт, найти из него выход, наладить отношения, принести извинения. Однако успешность процедуры зависит от поведения медиатора, учитывающего психологию оппонентов. Рассмотрим особенности примирительных действий при общении с пятью типами конфликтных личностей, впервые выделенных российскими учеными А.Я. Анцуповым и А.И. Шпиловым (Анцупов А. Я., 2003).

Тип 1. Демонстративный.

Что это за личность? Такой человек хочет быть в центре внимания: ему очень важно находиться под взглядами других, он любит хорошо выглядеть. Его отношение к делу определяется тем, как относятся к нему, то есть это тот человек, который, например, может работать за двоих, если его похвалили. Но при этом, если вдруг ему сделали какое-то минимальное замечание, весь его интерес к работе пропадает, то есть его агрессия, направленная на работу, куда-то исчезает и перенаправляется на то, чтобы «состряпать» конфликт.

Этому человеку легко даются поверхностные конфликты, то есть конфликты, в которых нет глубинного предмета. Он крайне эмоционален, аффект его высок, эмоциональное поведение преобладает над рациональным. В момент конфликта бесполезно призывать к его логике, аргументации своей позиции — он это просто не услышит.

Он не склонен что-либо планировать. Избегает какой-то систематической кропотливой работы, в ситуации конфликта чувствует себя хорошо.

На самом деле такой человек оживает в ситуации конфликта. Такие конфликты мы можем наблюдать, пожалуй, во всех сферах.

Что делать? Самое оптимальное здесь — выстроить границы вашего взаимодействия. Старайтесь не вступать с этим человеком в неформальные отношения — именно в них больше всего поводов для подобных конфликтов. Если вдруг такой человек начинает конфликтовать, а вам необходимо с ним работать дальше, то используйте следующую конструктивную схему поведения.

Во время конфликта не включайтесь в него эмоционально, дайте человеку возможность отыграть свой сценарий. Идеально, если в этот момент вы сможете заручиться поддержкой кого-то из адекватных, логически мыслящих свидетелей, и уже после того, как человек успокоится, попытаться с ним поговорить.

Тип 2. Ригидный.

Это человек, о которого все время больно бьешься. Он мало эмоционален, подозрителен — может приписывать вам мотивы, которых у вас не было. При этом обладает завышенной самооценкой, что часто выливается в несколько параноидное поведение: он постоянно требует подтверждения собственной значимости, и чем выше его самооценка, тем больше таких подтверждений ему необходимо. Этот человек негибкий: он всегда хорошо воспринимает похвалы, но очень плохо — критику. Он очень обидчивый и на обиды всегда реагирует ярко — взрывается.

Такой человек повышено чувствительный — с ним важно максимально логично выстраивать свое общение. Чем больше вы будете заниматься с ригидным типом делом и меньше его персоной, тем меньше будет поводов для конфликтов. Зыбкая почва ригидного, также как демонстративного — это самооценка и уважение к нему. Если он увидит, что вы не испытываете к нему достаточного пиетета, то может проявить себя ярко. Например, перестать с вами общаться без объяснения причин. Если у вас при этом есть совместный проект, вам будет достаточно тяжело.

Что лучше всего делать в этой ситуации? Общаться максимально по делу: настолько, насколько это возможно. Если вдруг произошел разрыв, то в данной

ситуации надо по возможности выждать некоторое время, а дальше прийти и задать прямой вопрос: в чем дело? Это отчасти поможет снять повышенную тревожность.

Тип 3. Неуправляемый.

Единственный совет в общении с таким человеком — это избегать этого общения. Урегулирование конфликта здесь практически невозможно. Каковы особенности неуправляемого? Он как будто похож на демонстративного, но демонстративному, несмотря на его яркие проявления вовне, очень важно, что о нем подумают. Неуправляемому все равно. Он психопатичен — эта акцентуация проявляется достаточно ярко. Он недостаточно контролирует себя, импульсивен, ведет себя агрессивно, игнорирует нормы общения.

У него высокий уровень притязаний, совершенно нет самокритики — взывать к совести практически бесполезно.

Он не может соотносить свои действия с целями и предлагаемыми обстоятельствами. И здесь практически невозможно апеллировать к тому, к чему мы апеллируем в общении с другими людьми: к прошлому опыту, социальным или групповым нормам и т.д.

Что делать? Самое лучшее в контакте с неуправляемой личностью — это при возможности не контактировать с этим человеком.

Тип 4. Сверхточный.

У этого типа достаточно ярко проявлена шизоидная акцентуация. Он скрупулёзный, требовательный к себе, с повышенной тревожностью, которая касается того, как он воспринимает себя и свою работу, а также того, как его воспринимают другие. Чувствителен к деталям, мнителен, очень зависим от мнения окружающих, неврастеничен, сдержан во внешних проявлениях. Ему трудно в контакте, он не чувствует взаимоотношения в группе, ему очень тяжело в неформальном общении.

В чем заключается его конфликтность? Он достаточно близок по проявлениям к ригидному. Он может молчать в контакте с вами, работать какое-то время, общаться и вдруг в какой-то момент замкнется. Причем если у

ригидного этому обычно предшествует вспышка, то здесь максимум, что вы увидите — небольшое повышение голоса. Его обида бывает столь глубока, что для него ваши слова о статусе, уважении будут практически бесполезны.

К сожалению, сложность здесь заключается в том, что очень трудно предугадать, что может стать обидным для такого человека. Даже будучи очень тактичными, чувствительными в отношениях, вы можете не угадать что-то, что покажется такому типу личности поводом для конфликта (Карташов, Я. П., 2010).

Что здесь делать? К сожалению, все ситуации предусмотреть невозможно, однако, важно предпринять все возможные меры, чтобы максимально тактично выстроить общение с ним. И если вдруг вы видите какие-то риски, объяснить ему, что, к сожалению, не все в вашей власти.

Тип 5. «Бесконфликтный».

Бесконфликтный в кавычках, конечно. Как выглядит этот тип? Внешне кажется, что это самый замечательный человек на свете. Он на все реагирует хорошо, его как будто невозможно обидеть. Но этот тип неустойчив в оценках и мнениях, то есть этот человек как флюгер: он меняет свое мнение и свою оценку ситуации в зависимости от того, с кем он общается.

Такой человек ориентируется на сиюминутный успех, не очень хорошо видит перспективу. Главное для него — видимость мира, чем реальный мир, который можно достичь часто только через конфликт. Он зависит от мнения окружающих, не способен мыслить стратегически, на перспективу. «Бесконфликтный» часто пытается в коллективе выполнять функцию миротворца, но по факту такая псевдомедиация работает только во вред всему коллективу. На такого человека нельзя полагаться, потому что вы не знаете, под чье влияние он попадет в следующий момент.

Как быть в ситуации, если с таким человеком приходится иметь дело в течение длительного времени? Закреплять какие-то договоренности документально. Если возникает конфликт, в котором участвует эта личность, то устраивать, так называемые очные ставки, то есть приглашать всех участников

конфликта и задавать «бесконфликтному» вопрос: «Какая у вас точка зрения на эту проблему?» Ведь часто самый большой риск в работе с «бесконфликтным» заключается в том, что его позиция меняется в деловых вопросах.

Эта личность кажется менее опасной, чем другие, но на самом деле это не так. Этот человек сильно, как говорят, путает карты и отрицательно влияет на ясность ситуации.

Таким образом, зная особенности типов личностей, возможно свести конфликты к минимуму или избежать их.

Литература

1. Анцупов, А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов. - М.: ВЛАДОС, 2003. – 206 с.

2. Карташов, Я. П. Конфликтный потенциал личности [Текст] / Карташов Я. П. - Москва : Лаборатория Книги, 2010. – 64 с.