



ЛИЧНОСТНИ ФАКТОРИ ЗА ВЪЗНИКВАНЕ НА КОНФЛИКТИ В СОЦИАЛНАТА РАБОТА

ас. д-р Пламен Киров Иванов
ШУ „Епископ Констати Преславски”

PERSONALITY FACTORS FOR OCCURRENCE OF CONFLICTS IN SOCIAL WORK

PhD Plamen Kirov Ivanov
Konstantin Preslavsky University of Shumen

РЕЗЮМЕ: Личностните причини за конфликтите са свързани с наличието на личностни елементи във всеки конфликт. Към тях се отнасят: основни психически доминанти в поведението на личността; черти на характера и тип личност; нагласи на личността, образуващи идеалният тип индивидуалност; неадекватни оценки и възприятия; етични ценности; начини на поведение. Несъответствието на тези фактори с реалното противоборството между хората може да възникне без оглед на обективните фактори. Но поведение и общуването на човека могат да станат причини за конфликти, много често се наблюдава взаимодействие между обективните и субективните причини за конфликта.

Ключови думи: личностни елементи, характер, начин на поведение, социална работа, взаимодействие.

ABSTRACT: Personal reasons for conflict are related to the presence of individual elements in any conflict. They include: basic mental dominants in the behavior of individuals, traits and personality type, attitudes of individuals, forming a perfect type of personality, inadequate assessments and perceptions, ethical values, modes of behavior. The inconsistency of these factors with actual struggle between people can occur without regard to objective factors.

Keywords: social work, social worker, conflict, attitudes of individuals.

Основни психологически доминанти в поведението на личността.

Конфликтите предизвикани от психологическите доминанти в поведението на личността, нейните ценностни ориентации, цели, мотиви, интереси, потребности могат да бъдат най-разнообразни според своя предмет. Тук всичко зависи от това, какъв смисъл и значение придава личността на един или друг обект, проявява ли даденият конкретен човек интерес към този обект и дали това е потребност за този човек. Ценностните характеристики винаги са относителни. Това несъответствие на личностните значения и ценности са едни от основните причини за конфликтите и определят начинът на поведение в конфликта, неговата стратегия и тактика.



Черти на характера, типове личности

Друга немаловажна причина за конфликт може да бъде несъвпадението на характерите. Не само семейните конфликти и разводи често стават поради това, че не съвпадат характерите на хората. Това е много разпространена причина в много различни сфери на човешката дейност. Това трябва да се отчита, когато групите се намират в продължително локално и постоянно общуване. Не случайно на хората, на които предстои да работят в такива условия се правят проверки на психологическата им съвместимост. Всъщност, ако например холерик и меланхолик, на които е присъща емоционална нестабилност бъдат изпратени за дълго време в космоса с един космически кораб, то конфликтът между тях е неизбежен.

Колкото повече му се съпротивляват, толкова напрежението ще расте и драматичността на конфликта ще е по-голяма, когато той се разрази. Важна роля при възникването на конфликта има прекомерната изразност на отделни черти на характера. Тези хора изпитват особена трудност при общуването, защото притежават „нетипични” черти на характера някои, от които имат конфликтна насоченост.

Нагласи на личността

Важен фактор при възникването на конфликтите са нагласите на личността, образуващи идеалният тип индивидуалност. Причината за конфликта в този случай може да е противоречие между различните „идеални типове” индивидуалност, ако те са достатъчно ярко изразени.

Неадекватни оценки и възприятия

Значителна роля при възникването и развитието на конфликтите имат неадекватните представи, оценки и самооценки. Особено често те са причина за конфликтно поведение в деловото общуване, от което не трябва по собствена воля да се излиза от тези взаимодействия или да се прилага тактика за избягването им. Като пример за такива конфликти може да ни послужи ситуацията когато подчинените предполагат, че имат право да изразяват своите възгледи и мнения по един или друг въпрос, но ръководителят смята, че те са длъжни безпрекословно да изпълняват неговите разпореждания.

За социалните работници най-голям интерес представляват следните моменти:

1. *Разминаване между очакваните и реалните резултати.* Колкото повече се наблюдава несъответствието между тях, толкова по-силно е напрежението у социалния работник. Затова за избягването на конфликти очакванията винаги трябва да се подкрепят с реални резултати и колкото по-бързо това се прави, толкова по-малко ще е напрежението.

2. *Неправилни оценки на подчинените.* При завишаване или занижаване на оценките в социалната служба се довежда до нарушаването на принципа за справедливост и може да предизвика недоволството в колектива и конфликтна ситуация.



3. *Неадекватна оценка на социалния работник от страна на другите ли негова неадекватна самооценка.* Както завишената така и занижената самооценка се свързва с неправилните представи за възможностите и местата в социалната служба, това предизвиква постоянно търкане, недоразумения и отрицателна реакция у другите хора.

4. *Начини на поведение.* Различията в начините на поведение могат да станат причина за конфликти, те намаляват степента на взаимно разбиране между хората и затрудняват тяхното сътрудничество. Това особено се отнася за хората, които принадлежат към категорията трудни в общуването. Например такъв тип в общуването хора са като „парен валяк” – бавни и груби. Може да се предположи, че този груб и безцеремонен човек мислещ си, че наоколо всички трябва да ме правят път, и не зачиташ другите мнения, винаги ще влиза в конфликти със заобикалящите го.

Не по-малка опасност представляват и другият тип – „взривен човек”. Този човек не е зъл по природа. Той избухва като дете, на което изведнъж му се е развалило настроението. Затова от него винаги може да се очакват неприятности. Например ръководител, който спокойно беседва с подчинените си, може изведнъж да избухне, чувствайки, че те просто излизат от контрол. По този начин все по-често се държи ревнивият мъж, поради това, че се страхува да не загуби своята жена или да загуби контрол над нея.

Много неприятности могат да се очакват и от типа трудни хора – „мълчаливи” (тихи). Тези хора също така представляват потенциална опасност за възникване на конфликт поради тяхната мълчаливост, техните мисли са трудно разгадаеми от обкръжаващите ги хора. С тях лесно се губи търпение, поради това, че трудно може да се получи от тях отговор на това каква е истинската причина за тяхното мълчание.

Голяма опасност представлява и такъв тип – „сврѣх гѣвкави”. Такива хора могат да не създават проблеми в чисто човешките отношения, защото те винаги и на всички ще отстъпят и ще обещаят помощ във всяко нещо. Например, сътрудник на социалната служба може да се заеме с определена работа, но да не я изпълни, ръководителят на социалната служба може да обещае да повиши заплатата и да забавя повишението до излизането в пенсия на този, на когото е обещано. Основният проблем на „сврѣх гѣвкавите” хора се състои в това, че те на никого не отказват, когато ги молят, а за да изпълнят обещанията си не им стигат нито силите нито времето. По този начин тези хора предизвикват не само междуличностни, но и вътре личностни конфликти.

Правила за поведение с трудни хора

Ключовият момент се състои в това, че за да съхранят гѣвкавостта си, използват към конкретния човек съответен подход, защото отчитат неговите нужди и интереси, а също така и вашите собствени приоритети в дадената ситуация:

1. *Тип „Парен валяк”* – Ако предметът на конфликта не е особено важен за вас, то по-добре е да избегнете конфликта или да се приспособите към него. Отстъпете на този човек малко, за да го успокоите. Ако вие сте избрали друг под-



ход, то по-добре е да започнете така, че да му дадете на този тип човек да „изпусне парата”.

2. *Тип „скрит агресор”* – Човекът отнасящ се към този тип трудни хора, се старае да причинява на хората неприятности с помощта на задкулисни машинации, с духовити остроумия и други скрити прояви на агресия. Ако вие сте решили, да избегнете или да търпите такъв човек – това не е за вас, то най-добрият начин – е да покажете конкретният факт причиняващ злото, а след това скритите причини. Дайте на този който ви атакува да разбере, че вие сте над това и кажете нещо подобно на: „Какво искате да постигнете с това?”. Ако започне да отрича фактите то приведете доказателства.

3. *Тип „взривен човек”* – Обикновено човек от този тип се прави на изплашен и безпомощен, а взривът от емоции показва неговото желание да вземе ситуацията под свой контрол. Основният принцип, към който трябва да се придържате, за да се избегне ескалацията на конфликта (ако вие сте решили да не го избягвате) да му дадете да се навика, по този начин му да изрази емоциите си. Трябва да го убедите, че го слушате. Необходимо е да му покажете, че той контролира ситуацията и след това да го успокоите.

4. *Тип „новатор”* – Този тип често подхваща някои идеи и обвинява другите (някого конкретно или целият свят) във всички грехове. В началото трябва внимателно да го изслушате. Не е важно дали е прав или не. Той страстно желае да бъде изслушан. Това е една от причините, че той постоянно е недоволен. Защото мисли, че никой не иска да го слуша или никой не го приема сериозно. Неговите оплаквания често възникват върху разочарованието и мисълта за собственото му безсилие. Изслушвайки го вие му възвръщате усещането за собствената му значимост и му предоставяте възможността да изрази своите чувства. Вие трябва да признаете или да оцените този човек като му покажете, че сте разбрали какво е казал като може да повторите някои негови думи. След като той си изкаже основната мъка е необходимо да се търси начин за прекратяването или преминаването на разговора върху друга тема.

5. *Тип „мълчалив”* – Ключът към разрешаването на конфликта, ако вие не искате да го избегнете – преодоляване на затвореността на човека. Вие може да имате някакви предположения за причината (например този човек е разстроен от нещо, но не иска да си признае това пред вас) но да се изходи от това не е добър вариант. Ако вие сбъркате това може да усложни ситуацията. За да се разкрие същността на проблема вие трябва да зададете няколко въпроса по такъв начин, че да не му позволявате да отговаря само с „да” или „не” или с кимане на глава. Ако вие не искате да получавате едносрични отговори трябва да продължите да задавате следните въпроси „Какво мислите по този повод?” или „Каква е причината за вашата затвореност?”. Ако вие имате някакви предположения, а човекът не иска да ви даде информация, то вие може да ги споделите с него, за да разберете правилни ли са или не. Изброявайки възможните причини или подтиквайте човека към разговор. Но в същото време запазвайте чувството си за мярка. Ако виждате, че човекът внезапно замълчи и продължава да се съпротивлява на вашите опити да продължите беседа-



та, не настоявайте за нейното продължение. Поблагодарете му и ако е необходимо се опитайте да си насрочите нова среща.

6. Тип „свърх гъвкав“ – такива хора може да ни се струват приятни във всяко едно отношение, но от време на време те създават проблеми: понякога се съгласяват да направят нещо за вас, но в последната минута намират причина, за да ви откажат. Ако вие смятате, че е необходимо да продължавате да общувате с такъв човек то ключът към решаването на проблемите се състои в това, че трябва да му покажете, че искате истината от негова страна. Настоявайки на това вие искате да знаете, какво мисли в действителност този човек и искате той да направи това, което е в състояние да изпълни. Акцентирайте върху това, че вас ви безпокои не това дали той ще се съгласи с вас, а неговата непоследователност.

Това са някои от правилата за поведение с някои типове конфликтни личности. Безспорно освен изброените съществуват и други типове изискващи специфичен подход. При цялото разнообразие на тези подходи към трудните за общуване хора, всички те са построени върху следните основни принципи:

- На първо място, когато се сблъсквате с трудни в общуването хора, трябва да използвате такъв подход, който би съответствал на конкретното поведение;
- На второ място разберете, че човекът е труден за общуване и определете към кой тип хора се отнася;
- На трето място не попадайте под влиянието на този човек, не заставайте на неговата позиция; запазете спокойствие и неутралитет;
- На четвърто място, ако вие не искате да избегнете общуването с такъв човек, постарайте се да поговорите с него и да разберете причините за неговите „трудности“;
- На пето място постарайте се да намерите начин за удовлетворяването на неговите скрити интереси и нужди;
- На шесто място използвайте съвместният подход за разрешаването на конфликти, който започва да се очертава след като разберете към кой тип принадлежи конкретният труден за общуване човек.

Различията в **етичните ценности** на хората също могат да станат причина за конфликта. Това става, когато нравствените норми за поведение на едни хора влизат в противоречие с нормите на други. Несъвместимост на моралните принципи се среща в различните сфери от жизнената дейност на хората и различни видове конфликти. Противоречията в етичните ценности между хората във всички сфери от тяхната жизнена дейност разбира се не могат да се избегнат. Но независимо от различната проблематика и трудност при избора на нравствени позиции в общуването съществуват редица положения, които, ако се следват значително ще повишат ефективност на общуването и ще се избягват конфликтите в процеса на взаимодействие с другите хора.



Литература:

1. А. Гидънс Социология С. 2004.
2. Георгиева Б. Конфликтите в сферата на социалната политика, С.1997, 2000.
3. Елизабет Ноел Нойман Общественото мнение. Откриване на спиралата на мълчанието. С.1999.
4. Колев, Г. Социална педагогика (Избрани актуални проблеми). Шумен, 1994.
5. Л. Десев. Речник по психология С.1999.
6. М.Вебер Избрани произведения. С. 1992.
7. Речник на чуждите думи. С. изд. Атлантис Кл 1996.
8. Речник по социология. Под ред. чл. кор. проф. д-р Ст. Михайлов и ст. н. с. Н. Тилкиджиев. С. 1996.
9. Съвременен тълковен речник на българският език „Gaberoff“