

Психологические составляющие конфликта

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Мотивы сторон
- 2. Конфликтное поведение
- 3. Особенности восприятия конфликтной ситуации

МОТИВЫ СТОРОН

- Мотивы в конфликте - это побуждение к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей индивида, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта.
- Потребности - состояния субъекта, создаваемые испытываемой нуждой (в ресурсах, власти, духовных ценностях , безопасности, признании, идентичности, социальной принадлежности и т.п.).
- Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в их целях. Цель- это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлены действия человека.
- Целью субъекта в конфликте является его представление о конечном результате конфликта, его предвосхищаемый результат.

КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

- Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Конфликтное поведение включает в себя стратегии и тактики.
- Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.
- Тактика - это совокупность воздействия на оппонента, средство реализации стратегии

СТРАТЕГИЯ СОПЕРНИЧЕСТВА

- Ориентация на победу, не считаясь с собственными затратами, "прет напролом". Цель- победа любой ценой. Преследует только свои интересы в ущерб интересам оппонента.

- Тактика:
- 1. Контролирует действия оппонента
- 2. Преднамеренно подавляет противника.
- 3.Использует обман и хитрость.
- 4.Провоцирует.

- Черты личности: властность, авторитарность, нетерпение к разногласиям и инакомыслию, боязнь критики своего поведения, использование своего положения с целью достижения власти.

- Цель (оправдана в случае):
- 1. Требуются быстрые и решительные меры в случае экстремальных ситуаций и человек готов взять на себя ответственность.
- 2. Проблема имеет жизненно важное значение.
- 3. Участник конфликта лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять.
- 4. Есть возможность "прокачать" человека с целью получения информации.

СТРАТЕГИЯ ИЗБЕГАНИЕ

- Стремление уйти из конфликта, нежелание сотрудничать с кем-то и в то же время нежелание защитить собственные интересы. позиция жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. Если "избегание" - стиль жизни, то проблема загоняется внутрь, воздействует на подсознание и проявляется в психосоматике и неврозах.

- Тактика:
- 1. Отказывается вступать в диалог, демонстративно уходит от общения.
- 2. Отрицает серьезность и остроту ситуации.
- 3. Медлит в принятии решений, боится сделать ответный ход (тактика упущенных возможностей).

- Черты личности: Выдержка и самоконтроль, застенчивость в общении с людьми, нетерпение к критике (воспринимает как атаку на себя), нерешительность в критической ситуации.

- Цель:
- 1. Проблема не важна и не хочется тратить на это силы.
- 2. Оппонент - конфликтная личность.
- 3. Оппонент обладает статусом и властью.
- 4. Необходимо выиграть время.

СТРАТЕГИЯ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

- Стратегия налаживания конфликта. Направлена на максимум во взаимоотношениях за счет минимума в достижении личных целей. Установка на доброжелательность за счет собственных потерь.

- Тактика:
- 1. Постоянное соглашательство с требованиями противника.
- 2. Демонстрация не притязания на победу.
- 3. Потакание противнику, лесть.

- Черты личности: отсутствие собственного мнения, желание всем угодить, страх обидеть, соглашательство, ведомость, конформизм.

- Цель:
- 1. Важно сохранить мир и добрые отношения.
- 2. Оппонент обладает высоким авторитетом и статусом.
- 3. Если уступка оздоравливает ситуацию в целом.

СТРАТЕГИЯ КОМПРОМИСС

- Частичный выигрыш за счет частичного проигрыша. Для этой стратегии одинаково значимы и личные интересы и отношения.

- Тактика:
- 1. Торгуется, любит людей, которые умеют торговаться.
- 2. Использует обман, хитрость, лесть, манипуляции.
- 3. Ориентирован на равенство в дележе.

- Черты личности: осторожность и хитрость, высокая культура личности(осторожность в оценке, критике, обвинениях), аналитический склад ума, игровой стиль поведения.

- Цель:
- 1. Когда стороны обладают одинаковой властью(статусом), но имеют взаимоисключающие интересы.
- 2. Когда невозможно сотрудничество.
- 3. Нет уверенности в успехе в случае конфронтации, поэтому лучше получить хоть что-то, чем потерять все.
- 4. Когда нужно сохранить отношения.

СТРАТЕГИЯ СОТРУДНИЧЕСТВО

- Самый сложный стиль поведения в конфликте, поскольку предполагает мастерство, мудрость, здравый смысл. Эта стратегия предполагает выражение своей позиции, предъявление своих интересов, открытого признания конфликта и предложения разрешения этих противоречий. Направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом.

- Тактика:
- 1. Собирает информацию о сути проблемы, о противоположной стороне.
- 2. Обсуждает проблему открыто.
- 3. Если противник предлагает что-то здоровое, то это принимается.

- Черты личности: зрелость, психологическая культура (умеет объяснить свои желания, выразить свои претензии,, умеет слушать и уважать людей), рационализм.

- Цель:
- 1. Обе стороны стремятся достичь не временного, а долгосрочного решения.
- 2. Когда стороны не стремятся к конфронтации.

3. ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- Конфликтная ситуация - это субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника. Она включает в себя: представление оппонентов о самих себе (своих целях, мотивах, возможностях, ценностях и т.д.), о противостоящей стороне (о ее целях, мотивах, возможностях, ценностях и т.д..), о среде, в которой складываются конкретные отношения.

Искажение конфликтной ситуации выражается в

1. Искажении восприятия мотивов поведения в конфликте - себе приписываются социально одобряемые мотивы(борьба за справедливость, защита чести и достоинства и т.п.)

Цели- возвышенные, помыслы- благородные.

Мотивы оппонента оцениваются как подлые(стремление к карьеризму, обогащению, лесть и т.п.).

2. Искажении восприятия действий, высказываний, поступков.

Собственная позиция- "я все делаю правильно", "я вынужден так делать", " по другому невозможно поступить".

Позиция оппонента - "это подло", "это удар ниже пояса", "он делает мне во вред", "он намеренно так поступает".

3.Искажении восприятия личностных качеств.

Восприятие самого себя - выделяются положительные и привлекательные черты.

Личность оппонента - усиление и гиперболизация негативных черт и свойств,

усиливается поиск всего негативного, игнорируется ценное и положительное.

Формируется "образ врага", отождествление оппонента со злом.

Конфликтная ситуация - не объективное представление о конфликте, а искаженное

Причины искажения восприятия конфликтной ситуации:

1. Состояние стресса и высокий уровень негативных эмоций.
2. Уровень информированности участников друг о друге. Чем меньше информации , тем больше домыслов.
3. Чем более жизненно важные мотивы и потребности личности затрагиваются в конфликте, тем выше вероятность искажения восприятия.
4. Низкий уровень интеллекта, ограниченность кругозора - ситуация оценивается поверхностно, оценки носят крайний характер.
5. Неумение предвидеть последствия - неспособность правильно оценить и спрогнозировать развитие конфликта (только в 15% конфликтов оппоненты точно прогнозируют развитие событий).