

Особенности восприятия конфликтной ситуации



Выполнила
Крица Е.В.

Восприятие конфликтной ситуации

- **Конфликт** – это явление межличностных и групповых отношений, проявление противоборства, активного столкновения оценок, принципов, мнений, характеров, эталонов поведения. (Ковалев А.Г.)
- **Восприятие конфликтной ситуации** – целостное отражение субъектом конфликтной ситуации, возникающее как при непосредственном участии его в конфликте, так и при нахождении «вне конфликта».



Образ конфликтной ситуации

- **Образ конфликтной ситуации** - субъективная картина данной ситуации, складывающаяся в психике каждого участника, состоящая из представлений оппонентов о самих себе; о противостоящей стороне; о том, как он воспринимается другим человеком; и о среде, в которой складываются конкретные отношения.



Степень соответствия образа конфликта реальности

1. Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.



Степень соответствия образа конфликта реальности

2. Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно воспринятого конфликта).



Степень соответствия образа конфликта реальности

3. Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).



Степень соответствия образа конфликта реальности

4. Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками.

Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.



Искажение конфликтной ситуации

- В конфликтной ситуации восприятие претерпевает изменения — возрастает степень субъективности восприятия реальности.
- В основе субъективного отражения действительности лежат:
 - индивидуальные особенности;
 - жизненный опыт;
 - уровень образования;
 - направленность личности и присущие ей интересы;
 - коммуникативные барьеры и другие факторы.

Конфликтная ситуация может искажаться в целом, или могут искажаться только отдельные элементы конфликта



Искажение конфликтной ситуации в целом:

- В конфликте искажено восприятие не только отдельных элементов конфликта, но и конфликтная ситуация в целом.
- Конфликтная ситуация упрощается, сложные или неясные моменты отбрасываются, упускаются, не анализируются.
- Происходит схематизация конфликтной ситуации. Выделяются некоторые основные устойчивые связи и отношения.
- Уменьшается перспектива восприятия ситуации. Предпочтение отдается принципу «здесь и теперь». Последствия, как правило, не просчитываются.
- Восприятие ситуации происходит в полярных оценках по типу «черное — белое». «Серые» тона или полутона используются редко.
- Господствует категоричность оценок, которые не поддаются пересмотру и сомнениям.
- Происходит фильтрация информации и интерпретация в том русле, которое соответствует своим предубеждениям.



Искажение мотивов поведения в конфликте:

- Собственная мотивация. Собственные помыслы оцениваются как благородные, цели — как возвышенные



- Мотивы оппонента. Оцениваются как подлые и низменные



Искажение восприятия действий, высказываний и поступков:

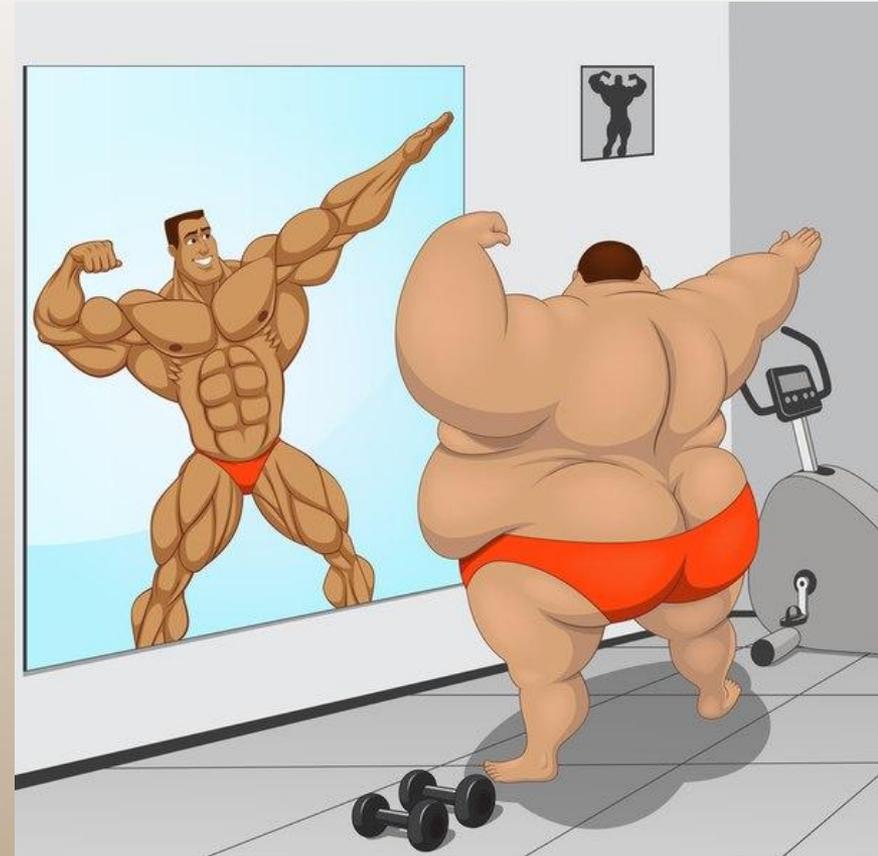
- 1. Собственная позиция. «Я прав, поэтому я должен победить!»:
 - я все делаю правильно (самоподдержка; «Я» — истина в последней инстанции);
 - я вынужден так делать (возложение ответственности на обстоятельства);
 - по-другому в этой ситуации невозможно поступить (это единственно верное решение);
 - он сам виноват, что мне приходится так действовать (возложение ответственности на другого);
 - все так делают (размывание ответственности вообще).
- 2. Позиция оппонента. Рассматривается как ошибочная, бездоказательная, нормативно не подкреплённая. Поэтому единственно возможной целью оппонента, которая может быть признана и одобрена, является «он должен уступить, он должен проиграть»:
 - это подлые поступки, это удары ниже пояса
 - он делает только то, что мне во вред
 - он намеренно так поступает

Очень сложно объяснить мужику, что он неправ, когда он прав. Но я справляюсь.



Искажение восприятия личностных качеств:

- 1. Восприятие самого себя. Обычно выделяются положительные и привлекательные черты. Акцентирование только положительного в самом себе позволяет выдвигать постулат «хорошие люди совершают хорошие поступки».
- 2. Личность оппонента. Происходит усиление и гиперболизация негативных черт и свойств. Принимается и поддерживается резюме «плохие люди действуют плохими методами».



Факторы, усиливающие искажение восприятия конфликта

- состояние стресса.
- высокий уровень негативных эмоций
- уровень информированности участников друг о друге.
- особенности перцептивных процессов
- неумение предвидеть последствия
- доминирование у оппонента «агрессивной концепции среды»
- негативная установка на оппонента
- ограниченность кругозора, состояние алкогольного или наркотического опьянения и т.д.



Спасибо за внимание!



- P.S. Не искажайте свое восприятие конфликтной ситуации



