

Тема 3

Конфликтное взаимодействие

Конфликтное взаимодействие. Структура анализа

- Мотивы и цели участников взаимодействия
- Стратегии и тактики взаимодействия
- Регуляторы конфликтного взаимодействия
- Нормативные регуляторы
- Модели развития конфликта

Три основные группы целей

1. Специфические ситуационные задачи;
2. Социальные потребности (присоединение, одобрение, доминирование, признание, самоуважение и др.);
3. Собственное самочувствие (на уровне биологических потребностей).

Возможные случаи соотношения целей:

- Независимость целей друг от друга.
- Содействие, когда реализация целей одной стороной связана с помощью, содействием другой стороне.
- Двойное содействие, характеризующее кооперативные отношения, независимо от того, направлены ли усилия обеих сторон на одну цель или на разные.
- Односторонняя помеха, когда один человек фрустрирует другого.
- Двусторонняя помеха, когда стороны находятся в отношениях соревнования или конфликта.

Три измерения целевой структуры

- Цели участников конфликтной ситуации, связанные с предметной стороной конфликта (мотивы получения желаемого результата).
- Цели участников конфликтной ситуации, связанные с социальными аспектами конфликта (их отношениями друг с другом).
- Цели участников конфликтной ситуации, связанные с психологической потребностью в обосновании своей позиции (для себя и для других).

Традиционные стратегии поведения в конфликте

- Доминирование (конкуренция, соперничество, борьба, напористость).
- Уход (избегание, игнорирование).
- Уступчивость (иногда – приспособление).
- Сотрудничество (кооперация, интеграция).
- Компромисс

Направления исследований

- Модель двойной заинтересованности как теория стиля конфликтного поведения.
- Модель двойной заинтересованности как разработка приемов определения, какой стиль конфликтов выбирает сторона.
- Модель двойной заинтересованности как теория влияния условий на выбор стратегии.

Условия, определяющие заинтересованность стороны в собственном успехе:

- Значимость интересов, удовлетворению которых эти успехи способствуют.
- Значение, какое эти успехи могут иметь для других сфер жизни.
- С каких позиций сторона относится к своим успехам.
- Боязнь конфликта.

Виды психологического влияния и противостояния влиянию(Сидоренко, 1998)

Виды психологического влияния	Виды психологического противостояния влиянию
Убеждение	Контаргументация
Самопродвижение	Конструктивная критика
Внушение	Энергетическая мобилизация
Заражение	Творчество
Пробуждение импульса к подражанию	Уклонение
Формирование благосклонности	Психологическая самооборона
Просьба	Игнорирование
Принуждение	Конфронтация
Деструктивная критика	Отказ
Игнорирование	
Манипуляция	

Деструктивные приемы воздействия на партнера:

- Запугивание и угрозы.
- Унижения партнера, оскорбления в его адрес.
- Ссылки на свой авторитет или отрицание авторитета другого.
- Уклонение от обсуждения проблемы.
- Лесть.

Признаки манипуляции (Доценко, 1997)

- Психологическое воздействие как родовой признак понятия;
- Отношение манипулятора к другому как к средству достижения собственных целей;
- Скрытый характер воздействия;
- Использование (психологической) силы, игра на слабостях.

Правила конструктивного спора по Кратохвилу. Стил ь спора

1.Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению «здесь-и-теперь».	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события, не имеющие отношения к делу
2.Вовлеченность	Оба вовлечены, наносят и получают сильные «удары»	Один из участников не задействован, оскорбляется и прекращает спор.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, хорошая «обратная связь»	Слишком частое посторение своих доводов и невнимание к доводам другого.
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса»	Аргументы нацелены в чувствительное место.

Правила конструктивного спора по Кратохвилу.

Результат спора.

1. Информативность	Что-то узнал, научился чему-то новому	Не узнал ничего нового
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров	Партнеры дальше, чем прежде. Ощущение непонятости и обиды
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить

Регуляторы конфликтного взаимодействия

- Ситуационный контекст взаимодействия:
 - кооперация/конкуренция: долгосрочная или краткосрочная ориентация участников конфликта;
 - условия, ужесточающие или ослабляющие конфликт (например, «жесткость» системы);
 - действия «третьих лиц»;
 - действия оппонента (эксп. М.Дойча)

Регуляторы конфликтного взаимодействия

- Психологические ориентации участников конфликта:
 - когнитивные ориентации (представления);
 - мотивационные ориентации (ожидания);
 - моральные ориентации (определение «правильного», выбор правил взаимодействия)

Регуляторы конфликтного взаимодействия

- Социально-перцептивные регуляторы:
 - адекватность отражения конфликтной ситуации;
 - образ «другого»

Адекватность отражения конфликтной ситуации. Типы конфликта (М.Дойч)

- **«подлинный конфликт»**, объективно существующий и адекватно воспринимаемый;
- **«случайный или условный конфликт»**, зависящий от легко изменяющихся обстоятельств;
- **«смещенный конфликт»**, когда за «явным конфликтом» скрывается другой, лежащий в основании явного;
- **«неверно приписанный конфликт»** между ошибочно понятыми сторонами по поводу ошибочно истолкованных проблем;
- **«латентный конфликт»**, не осознаваемый сторонами и потому не происходящий;
- **«ложный конфликт»**, возникающий при отсутствии объективных оснований в силу взаимного непонимания.

Адекватность отражения конфликтной ситуации. Варианты осознания конфликта (Л.А.Петровская)

- Адекватно понятый конфликт (правильная оценка себя, друг друга, ситуации)
- Неадекватно понятый конфликт
- Отсутствие осознания конфликтной ситуации при ее действительном наличии
- Ложный конфликт (осознание без конфликта)
- Нет конфликта И НЕТ ОСОЗНАНИЯ

Социально-перцептивные регуляторы. Образ «другого»

А.Щюц, три типа понимания :

- понимание как самоинтерпретация;
- понимание другого;
- понимание через конструирование мотивов и установок

Модель «Мы-Они» - полярные
зеркальные атрибуции

Нормативные регуляторы

- стремление участников к нормативному обоснованию своих действий:
 - «двойные стандарты»;
 - критерии справедливости/несправедливости;
- правила конфликтного взаимодействия;
- культурные и этические нормы конфликтного взаимодействия

Основания несправедливости в распределении (М.Дойч)

- Несправедливость, связанная с характером распределяемого блага;
- Несправедливость, связанная с ролями, вовлеченными в процесс распределения;
- Несправедливость в отношении стиля и времени распределения;
- Несправедливость, связанная с ценностями, лежащими в основе распределения;
- Несправедливость, связанная с правилами;
- Несправедливость, связанная с измерительными процедурами;
- Несправедливость, связанная с процедурами принятия решений

Модели развития конфликта

(Гришина, 2005)

Прежний опыт взаимодействия участников конфликта	Позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления	Опыт непреодоленных разногласий и «недоговоренности»	Опыт непреодоленных разногласий и негативного эмоционального взаимодействия
↓	↓	↓	↓
Отношение к новой ситуации	Уверенность в возможности договоренности, стремление к поиску взаимопонимания	Отсутствие уверенности в возможности договориться, поиск формального выхода из ситуации	Нежелание договариваться, актуализация негативных чувств
↓	↓	↓	↓
Параметры взаимодействия Цель Неформальные компоненты в общении Восприятие противостоящей стороны Средства воздействия	Договориться Позитивные неформальные компоненты Партнер Использование неформальных компонентов – убеждения, аргументации, попытки договориться	Решить проблему «Формализация общения» Оппонент Использование формальных компонентов, апелляция к формальному порядку	«Победить» Негативные неформальные компоненты Противник Использование средств борьбы – силовое давление, эмоциональные удары, «ловушки» и т.п.
↓	↓	↓	↓
Тип взаимодействия	Сотрудничество	Кооперация	Конкуренция

Тактики соперничества (Д.Рубин, Д.Пруйт, С.Х.Ким, 2001)

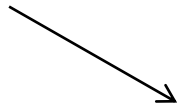
- Обольщение – искусство завоевывать расположение.
- Взъерошивание перьев – искусство обыгрывать.
- Скрытые укоры.
- Убедительная аргументация.
- Угрозы.
- Нерушимые обязательства.

Типы трансформаций в ходе конфликтов:

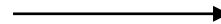
- от мягких к жестким тактикам;
- от меньшего к большему количеству объектов спора;
- от частного к общему;
- от стремления к результату – к стремлению победить противника и далее – к стремлению нанести противнику ущерб;
- от участия немногих к увеличению рядов.

Агрессивно-оборонительная модель конфликта

Предполагаемое
расхождение
интересов



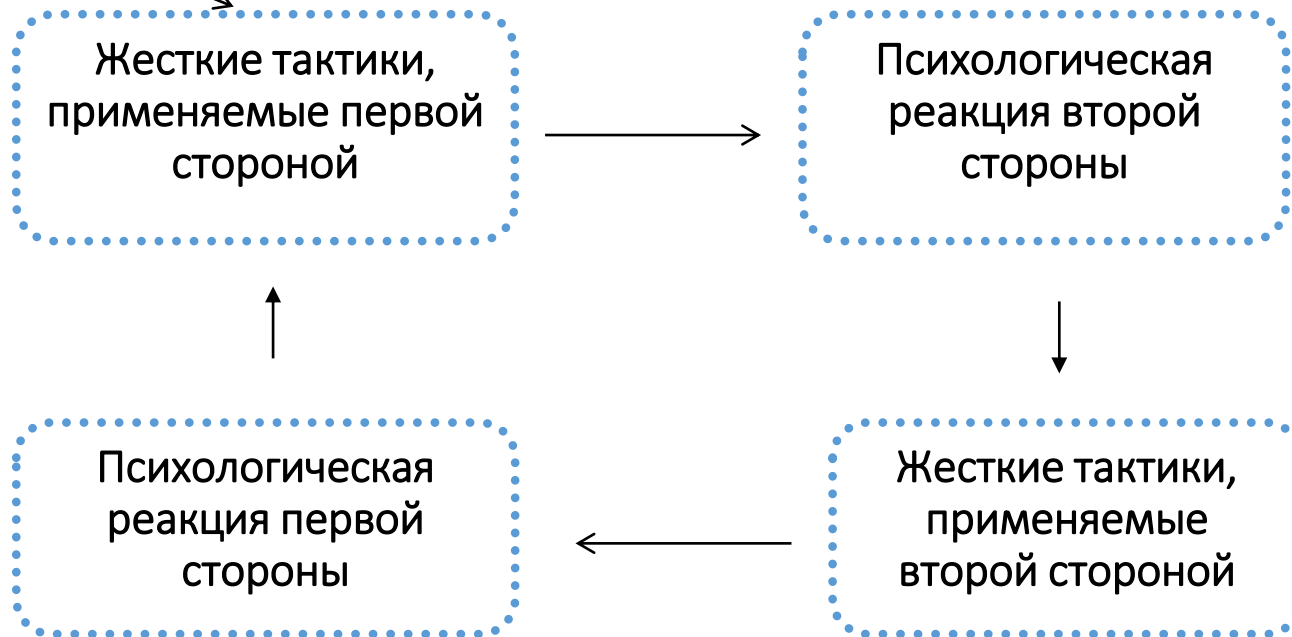
Поведение
агрессора



Поведение
обороняющегося

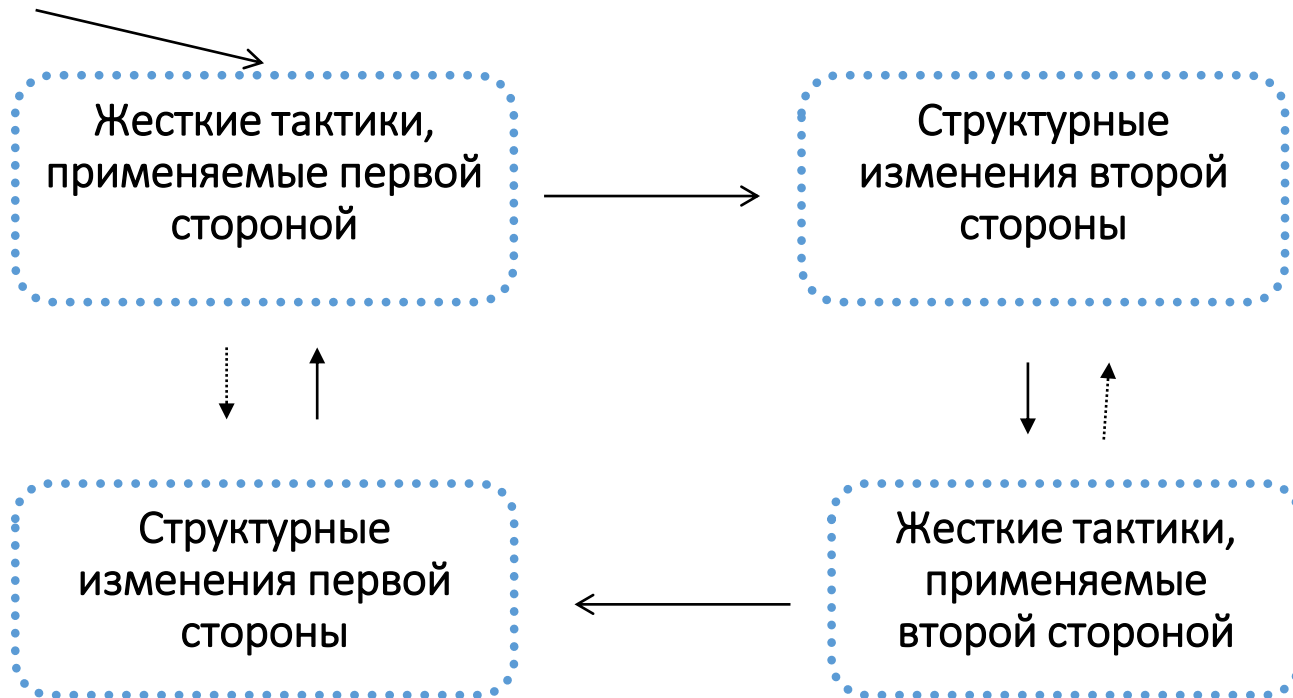
Спиральная модель конфликта

Предполагаемое
расхождение
интересов



Модель структурных изменений

Осознанное
расхождение
интересов



Условия, влияющие на международный баланс сил:

- Наличие большого числа государств в системе.
- Свобода действий государственных лидеров.
- Отсутствие крайней враждебности в отношениях между странами.
- Измеримость военных возможностей.

Основные причины появления «мертвой точки»:

- провал тактики противостояния,
- истощение необходимых ресурсов,
- потеря социальной поддержки,
- неприемлемые затраты.

Предполагаемая общая платформа (ПОП) – оценка стороной вероятности нахождения альтернативы, удовлетворяющей притязаниям обеих сторон.

ПОП больше, когда:

- собственные притязания стороны низкие;
- стороне кажется, что у другой стороны низкие притязания;
- предполагается большой выбор интегративных альтернатив.

Увеличению ПОП способствуют:

- вера в собственные способности решить проблему;
- принцип инерции;
- наличие медиатора.