

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΨX84

9^η Διάλεξη



Διδάσκουσα: Αρετή Τσινοῦ, PhD
atsinou@psych.uoa.gr

Κύρια Σημεία Διάλεξης

Διαπροσωπική Σύγκρουση

Ανθρώπινη Επικοινωνία, Joseph A. DeVito (2004)

Ενότητα 11 σελ. 279-303

- 🤪 Μύθοι για τη σύγκρουση
- 🤪 Όψεις της σύγκρουσης που αφορούν το Περιεχόμενο και τη Σχέση
- 🤪 Το πλαίσιο της σύγκρουσης
- 🤪 Τα αρνητικά και τα θετικά της σύγκρουσης
- 🤪 Συγκρούσεις online
- 🤪 Στρατηγικές «Κερδίζω-Χάνεις» και «Κερδίζω-Κερδίζεις»
- 🤪 Αποφυγή και Ενεργή σύγκρουση
- 🤪 Τρόποι αντιμετώπισης της Σύγκρουσης- Πολιτισμός
- 🤪 Πριν και μετά τη σύγκρουση

Διαπροσωπική Σύγκρουση

- ✓ Διαπροσωπικές σχέσεις και δεξιότητες

Χ Διαπροσωπικές συγκρούσεις

Γιατί;;;

- Στόχοι προς επιδίωξη («Θέλουμε να γίνεις γιατρός»
- «εγώ όχι»)
- Κατανομή πόρων («εσύ πιο πολλά;»)
- Αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν («Δεν θέλω να τους δω»-«Εγώ θέλω»)
- Συμπεριφορές σωστές από τον ένα –ανάρμοστες από τον άλλο..
(«θυμώνω όταν πίνεις» # «Εγώ χαλαρώνω»)



Μύθοι για τη Σύγκρουση



- Καβγάς = κακή σχέση

- Ο καβγάς βλάπτει τις διαπροσωπικές σχέσεις;

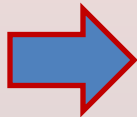


- Ο καβγάς αποκαλύπτει τον αρνητικό εαυτό μας;

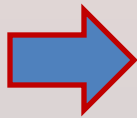


- Οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες σε κάθε σημαντική σχέση..

➤ Η αναγκαιότητα για διαχείριση των συγκρούσεων.



- Οι στρατηγικές διαχείρισης των συγκρούσεων αποκαλύπτουν τον εαυτό μας.



Συχνά είναι ο τρόπος που επιδιώκουμε κάτι..

Interpersonal Communication | Conflict in Interpersonal Relationships

<https://www.youtube.com/watch?v=U87NHI8sGQ0>

Όψεις της Σύγκρουσης

✓ Συγκρούσεις **περιεχομένου**

✓ Συγκρούσεις **σχέσης**

«Έλα να με δεις μετά τη συνάντηση
..»???

(εντολή για) συνάντηση =
υποδηλώνει σύγκρουση

Περιεχομένου

απειλητικό ύφος; = υποδηλώνει
σύγκρουση

**Σχέσης (ανώτερος προς κατώτερο;
Όχι ισότιμη!**



Όψεις της Σύγκρουσης

- ❖ Η σύγκρουση **περιεχομένου** αφορά **εξωτερικά θέματα** (το φαγητό, μια ταινία, τα ρούχα, την αύξηση του μισθού κ.λπ.).
 - Είναι συνήθως **φανερές**, αναγνωρίσιμες..
- ❖ Η σύγκρουση **σχέσης** αφορά τον **έλεγχο που υπονοείται/ διαφαίνεται/ ασκείται** (γονιού, συντρόφου, συνάδελφου σε ψηλότερη βαθμίδα): ποιος δικαιούται να αποφασίζει!
 - Είναι **λανθάνουσες**, κρυμμένες, δεν αναγνωρίζονται πάντα.

I Don't Feel Like You Appreciate Me - The Break-Up

<https://www.youtube.com/watch?v=yXLQ0oKDp9I>

Συνθήκες Καβγάδων σε Ζευγάρια

Έρευνα (Siegert & Stamp, 1994) σε ζευγάρια έδειξε ότι οδήγησαν στον πρώτο μεγάλο καβγά:

- Η Αβεβαιότητα για τη δέσμευση
- Η Ζήλια
- Η Διάψευση των προσδοκιών
- Οι Διαφορές στην προσωπικότητα
- Στη μεγάλη πλειοψηφία, οι συγκρούσεις είναι **τόσο περιεχομένου όσο και σχέσης** (αδιακρίτως σεξουαλικού προσανατολισμού) (Kurdek, 1994).
- Η σαφής **διάκριση των δύο όψεων** μόνο μπορεί να οδηγήσει στην επίλυση.

Want You to WANT to do the Dishes - The Break-Up

<https://www.youtube.com/watch?v=xj7sYdMEKec>

Το Πλαίσιο της Σύγκρουσης;

- **Το φυσικό πλαίσιο:** Μπροστά σε άλλους; Ιδιωτικά / δημόσια: Επηρεάζει τον τρόπο που γίνεται η σύγκρουση καθώς και τις συνέπειες..
- **Το κοινωνικοψυχολογικό πλαίσιο:** Σε ατμόσφαιρα **ισότητας ή ανισότητας;** επηρεάζει .. Σε φιλικό περιβάλλον ή εχθρικό περιβάλλον...ασκεί διαφορετική επίδραση.



Το Πλαίσιο της Σύγκρουσης

- Το **χρονικό πλαίσιο** π.χ. μετά από συνεχείς συγκρούσεις, μετά από μια κουραστική μέρα / ένα ευχάριστο δείπνο..η σύγκρουση διαφέρει..
- Το **πολιτισμικό πλαίσιο**, επηρεάζει κάθε μορφή επικοινωνίας. Π.χ. σύγκρουση εφήβων – γονέων στις ΗΠΑ Vs Αραβικές χώρες (λόγω πειθαρχίας) η απιστία στις Β. Ευρωπαϊκές Vs στις Ν. Ευρωπαϊκές θα είναι διαφορετικής έντασης, ένας Κινέζος φοιτητής με έναν Κινέζο παρά με έναν μη-Κινέζο (λόγω αξιών) (Leung, 1988).

Το Πλαίσιο της Σύγκρουσης

- Στους **πολιτισμούς συλλογικότητας** οι συγκρούσεις αφορούν κυρίως παραβίαση **κοινωνικών κανόνων / αξιών**.
- Στους **ατομικιστικούς πολιτισμούς** οι συγκρούσεις αφορούν κυρίως **παραβίαση ατομικών κανόνων** (Ting-Toomey, 1985).
- Στην Ιαπωνία π.χ. η **δημόσια σύγκρουση** «απαγορεύει» την προσωπική απόρριψη ή τη λεκτική απόρριψη..
- Στους ασιατικούς/αραβικούς πολιτισμούς οι **γυναίκες δεν επιτρέπεται να συγκρούονται ανοικτά..**

Τρόποι Αντιμετώπισης της Σύγκρουσης

- Έρευνα Collier (1991): Οι Αφροαμερικανοί άντρες προτιμούσαν την **σύγκρουση** και εστίαζαν στην επίλυση του προβλήματος
ενώ
οι Αφροαμερικανίδες προτιμούσαν **σεβασμό**.
- Έρευνα Ting-Toomey (1986): Οι **Αφροαμερικανίδες** προτιμούσαν **στρατηγικές ελέγχου** ενώ οι **Αφροαμερικανοί και λευκοί** άντρες προτιμούσαν/ έτειναν **να αποφεύγουν την σύγκρουση..**

Τρόποι Αντιμετώπισης της Σύγκρουσης

- Οι Μεξικανο-Αμερικανοί άντρες προτιμούσαν αμοιβαία κατανόηση και συζήτηση για επίλυση
- Οι Μεξικανο-Αμερικανίδες γυναίκες εστίαζαν στη στήριξη της σχέσης..
- Οι Αμερικανοί άντρες προτιμούσαν τη σύγκρουση
- Οι Αμερικανίδες προτιμούσαν την ευελιξία ..

➤ Ο θυμός και η διεκδικητικότητα εκφράζονται διαφορετικά σε κάθε πολιτισμό...

Το πολιτισμικό
πλαίσιο
συνήθως δεν το
λαμβάνουμε
υπόψη, ενώ
είναι πολύ
σημαντικό...



Τρόποι Αντιμετώπισης - Είναι ο Πολιτισμός;

- ✓ Ο πολιτισμός και οι βαθιά ριζωμένες αξίες..
- ✓ Είναι μόνο αυτός;
- ❑ Η διαπολιτισμική επικοινωνία και η διαπολιτισμική επάρκεια είναι σημαντικοί παράγοντες...

Αρνητικά και Θετικά της Σύγκρουσης

Εστιάζοντας στις στενές διαπροσωπικές σχέσεις..



Αρνητικά της σύγκρουσης: πικρία, θυμός, εξάντληση ενέργειας, απόσυρση, μειώνονται ή και χάνονται οι αμοιβές του ενός προς τον άλλο: Τελικά οδηγείται κανείς αλλού για να βρει αυτό που θέλει.. Παρακμή της σχέσης και λύση..

Θετικά της σύγκρουσης: αναγκάζει να εντοπίσετε το πρόβλημα, να αποκαλύπτει κανείς τα συναισθήματά του, να κατανοεί καλύτερα τα συναισθήματα του άλλου, να τα διαπραγματεύεται..



Couples Therapy with Angry Couples Video

<https://www.youtube.com/watch?v=o3A24umyTK4>



Το Φύλο και πάλι

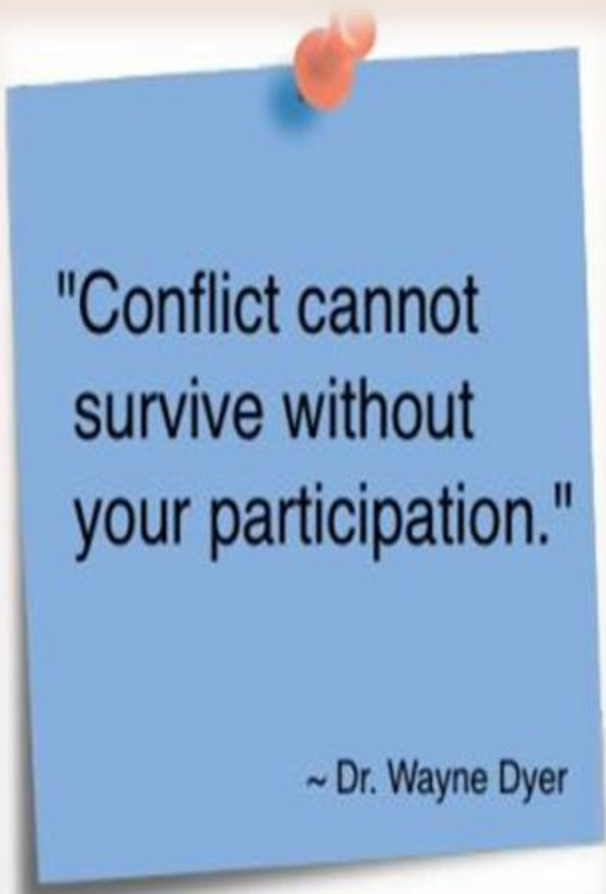
Το φύλο;

- Άνδρες και γυναίκες δεν συγκρούονται με τον ίδιο τρόπο: Οι **γυναίκες είναι συναισθηματικότερες, θέλουν να επιλύσουν τη σύγκρουση** - οι **άντρες αποστασιοποιούνται για να αποφύγουν την μεγαλύτερη αναστάτωση, συχνά εμφανίζονται λογικότεροι** (Shaap, Buunk & Kerkstra, 1988. Canary, Cupach & Messman, 1995, Gottman et al. 1994).



Συγκρούσεις Online;;

- Spamming (διαφημίσεις κ.λπ. ανεπιθύμητες)
- Flaming (προσωπική επίθεση σε κάποιο χρήστη). Αντιπαραγωγικός τρόπος επικοινωνίας.
- Προστέθηκαν: stalking (επεμβατικό), trolling (τοξικό) και πολλές άλλες μορφές επιθετικότητας – πηγές συγκρούσεων



"Conflict cannot survive without your participation."

~ Dr. Wayne Dyer

Διαχείριση Σύγκρουσης

Παράγοντες που παίζουν ρόλο στην διαχείριση:

- **Οι στόχοι:** βραχυπρόθεσμοί ή μακροπρόθεσμοι, αλλάζουν τον τρόπο διαχείρισης..
- **Η συναισθηματική κατάσταση** – άλλες στρατηγικές όταν είναι κάποιος θυμωμένος / λυπημένος ή ψύχραιμος..
- **Η γνωστική αξιολόγηση** (στάσεις, πεποιθήσεις κ αξίες για το δίκαιο/ισότιμο; Ανάλογα με το πρόσωπο, τις συνθήκες, βλ. θεωρίες απόδοσης, «δίκαιος κόσμος»
- **Η προσωπικότητα:** Η επικοινωνιακή επάρκεια/ η εξωστρέφεια/εσωστρέφεια, η προσήνεια..

Monica McGoldrick Family Therapy Video

<https://www.youtube.com/watch?v=wCCc9P9uhP8>

Διαχείριση Σύγκρουσης

- Η πολιτισμική προέλευση: **Ατομικισμός Vs Συλλογικότητα!**

➤ «Επιτρέπεται» να πλήττεις την αξιοπρέπεια του άλλου;;;

Φοιτητές από πολιτισμούς συλλογικότητας προτιμούν να συνδιαλέγονται ενώ φοιτητές άτομα από ατομικιστικούς πολιτισμούς προτιμούν την σύγκρουση (Leung, 1987. Berry et al. 1992).

➤ Τα ζευγάρια συγκρούονται διαφορετικά ανάλογα με τον πολιτισμό: Αμερικανίδες= λόγω ισότητας συγκρούονται άμεσα ενώ αναμένεται να συγκρούονται λιγότερο!

Οι Ασιάτισσες αναμένεται να είναι ευγενικότερες..

Στρατηγικές Διαχείρισης Σύγκρουσης

- Στρατηγικές «Κερδίζω – Χάνεις»;
αυτοκίνητο **ή** διακοπές;
- Στρατηγικές «Κερδίζω – Κερδίζεις»;
παλιό αυτοκίνητο **και** διακοπές!

Conflict Management Styles



Διαχείριση Σύγκρουσης -Στρατηγικές

Αποφυγή και Ενεργή σύγκρουση

κάνω κάτι άλλο (μουσική, πάω για ύπνο, φεύγω): κυρίως οι άντρες (Markman et al. 1993).

- Η μη διαπραγμάτευση ως αποφυγή: δεν οδηγεί πουθενά!
- Η μη διαπραγμάτευση με εμμονή στα ίδια επιχειρήματα: μέθοδος «Οδοστρωτήρας» (streamrolling) – διαπραγμάτευση ανάληψη ευθύνης για τα συναισθήματα που νιώθεις.
- Εξαναγκασμός και Συζήτηση (force): Βία στα ζευγάρια (πριν και μετά το γάμο- υψηλά ποσοστά, 50%! + συμβολική βία 70%) – Περισσότερο οι άντρες...

Λύση: Συζήτηση ..

Διαχείριση Σύγκρουσης

- **Κατηγορία (blame).**
 - ✓ Καλύτερη η **ενσυναίσθηση**
- **Σιγαστήρες** (silencers) – Κάνουν το άλλο άτομο να σωπάσει
π.χ. το κλάμα, τα ουρλιαχτά:
 - ✓ Καλύτερη η Διευκόλυνση της Ειλικρινούς Επικοινωνίας.
- **Τακτική του σακιού** (στοίβαγμα παραπόνων) κ (βλ. διαφ. 23)-
 - ✓ Καλύτερη η Εστίαση στο «εδώ και τώρα»

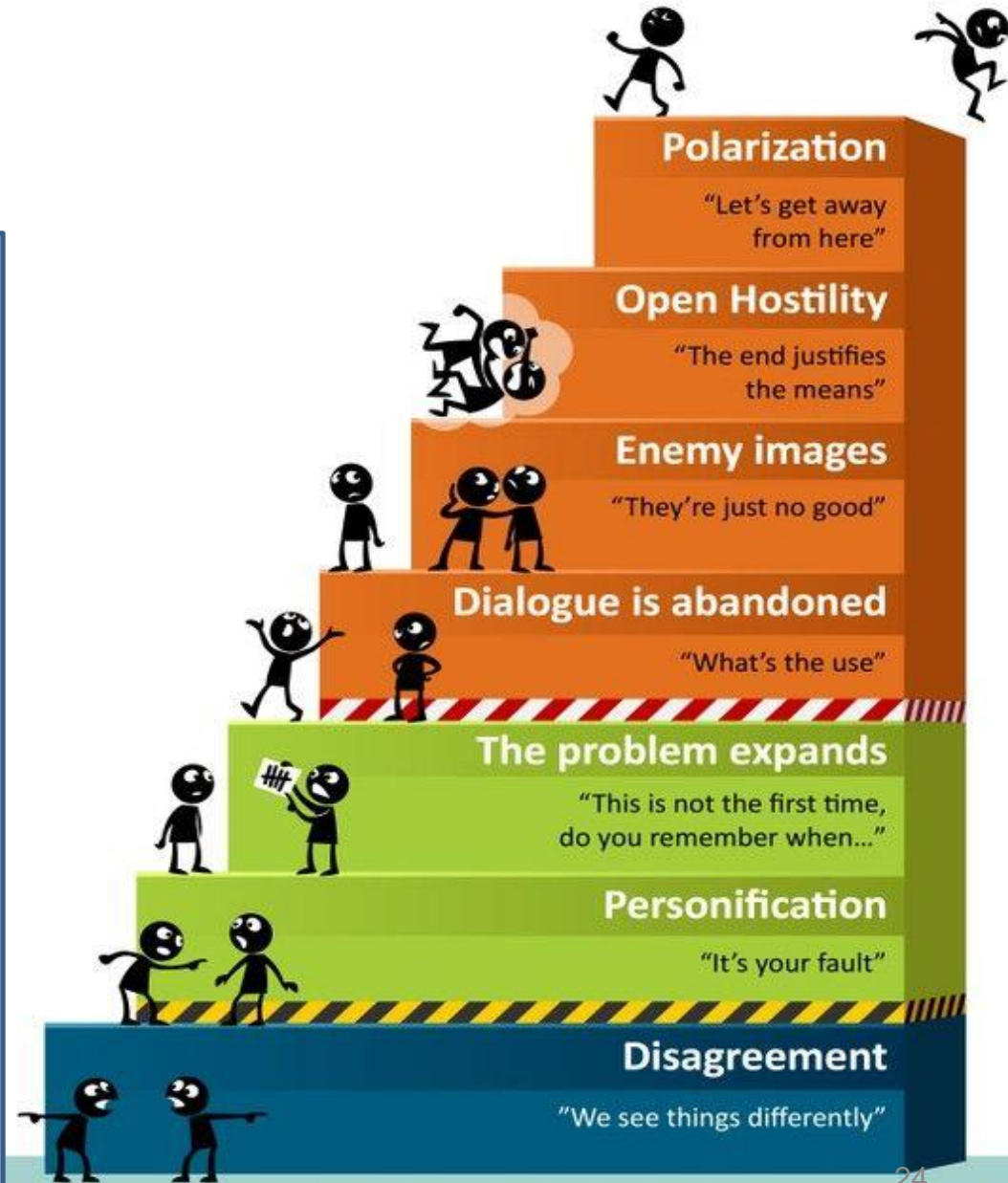
Διαχείριση Σύγκρουσης

- **Παραπλάνηση και Αυθορμητισμός.** Τακτικές σαγήνης / γοητείας αντί **συζήτηση** ...
- **Προσωπική απόρριψη και αποδοχή.** «Σε αγαπώ αλλά δεν θέλω.. ». **Καλύτερα να ανακαλούνται οι πικρίες.**
- **«Χτυπήματα κάτω και πάνω από τη Ζώνη»** (το αδύνατο σημείο του άλλου). **Καλύτερο το win-win..**
- **Στρατηγικές μείωσης και ενίσχυσης της αξιοπρέπειας** (συντελούν στην συνεχιζόμενη υποστήριξη)
- **Επιθετικότητα και αντιπαράθεση** - Λεκτική Επιθετικότητα : γλώσσα πονάει..
Η αντιπαράθεση είναι σημαντική για διεκδίκηση..

CONFLICT ESCALATION

Η κλιμάκωση
της
σύγκρουσης

- Πόλωση (πάμε να φύγουμε)
- Ανοικτή επιθετικότητα (ο σκοπός αγιάζει τα μέσα)
- Εχθρική περιγραφή
- Ο διάλογος εγκαταλείπεται..
- Το πρόβλημα «εμπλουτίζεται από το παρελθόν»
- Διαφωνία: Προσωποποίηση του λάθους (Εσύ φταις)



Πριν και Μετά την Σύγκρουση

- **Πριν την σύγκρουση**

Είναι σημαντικό να έχει κανείς **επίγνωση** για ποιο πράγμα καυγαδίζει/ συγκρούεται. Μπροστά σε άλλους; Πότε; Αξίζει τον κόπο (είναι ρεαλιστικοί οι στόχοι;)

- **Μετά την σύγκρουση**

Ποιες στρατηγικές λειτουργούν καλύτερα; Δεν είναι πάντα το τέλος του κόσμου... Μην χρησιμοποιείς άδικες τακτικές – Ζήτα βοήθεια από τον ειδικό .. Δώσε αμοιβές στον άλλο..Μάθε από την σύγκρουση

