

Конфлікт і шляхи його подолання

Перш ніж сказати – порахуй до десяти,
Перш ніж образити – порахуй до ста,
Перш ніж ударити – порахуй до тисячі.



Народна мудрість

Наявність конфліктних ситуацій – одна з невід’ємних складових суспільного життя. Людина може стати безпосереднім учасником конфлікту, або ж включитись у конфлікт з метою його вирішення, тощо.

Що таке конфлікт?

- **Конфлікт** – це процес різкого загострення протиріч і боротьби двох чи більше сторін.

Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів

У найбільш загальному вигляді конфлікт можна визначити як загострення суперечностей, що виникають у результаті відмінності у поглядах, інтересах, прагненнях людей і сприймаються та оцінюються його учасниками як несумісні з їх власними. Це супроводжується спробами примусового нав’язування власної позиції і призводить до психологічної напруженості та протиборства. Коли комунікативна здатність людини незадовільна, виникають сварки, а в колективі

плітки. Фактично сварки, плітки, з точки зору психології, це також прояви конфлікту.

Загальні причини конфліктів: соціальні, політичні, економічні, демографічні, психологічні.

В колективі переважають приватні причини конфліктів: незадоволення умовами праці; порушення службової етики; порушення законодавства про працю, обмеженість ресурсів; незадовільні комунікації; розходження в засобах досягнення цілей.

Основними складовими конфлікту є: учасники конфлікту, причини його виникнення, сприйняття конфліктуючими один одного в ситуації, що виникла (насправді чи уявно), спрямованість і емоційна виразність дій конфліктуючих.

Характеристика причин виникнення та основних стадій конфлікту.

Причини конфліктів можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні, причому в обох випадках вони негативно впливають як на стосунки в офіційній та неофіційній сферах, так і на психологічний стан окремої особистості.

Динаміка конфлікту – це послідовна зміна його стадій, що характеризують конфлікт з моменту його виникнення до вирішення.

Етапи ескалації конфлікту

Правильна діагностика вищезазначених стадій перебігу конфлікту та чинників, що його загострюють чи пом'якшують, дозволяє зацікавленій стороні вирішити питання про вибір найбільш доцільного способу розв'язання конфлікту, профілактики його можливих деструктивних наслідків, чим значно зменшує негативні наслідки протиборства.

Слід відзначити, що динаміка конфлікту значною мірою визначається тим, яка стратегія поведінки в конфліктній ситуації раніше сформувалась у його учасників. Ця стратегія визначається двома параметрами: 1) наступальність, 2) кооперативність. Перший – це наполегливість у реалізації власних інтересів, другий – здатність враховувати інтереси іншого.

Сполучення цих параметрів дає п'ять тактик поведінки:

- 1) співробітництво (висока наступальність і висока кооперативність) – дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей,
- 2) протиборство (висока наступальність і слабка кооперативність) – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску,
- 3) поступливість (слабка наступальність і висока кооперативність) – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера,
- 4) уникнення (слабка наступальність і слабка кооперативність) – прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення,
- 5) компроміс (середні значення наступальності і кооперативності) – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони не повною мірою.

Правильною може бути кожна зі стратегій, все залежить від ситуації розвитку конфлікту. На жаль, люди мають тенденцію користуватися однією стратегією у всіх випадках життя, причому часто вважаючи протиборство єдиним засобом розв'язання конфліктної ситуації.

Структура конфлікту



Формула конфлікту

КС(конфліктна ситуація)+І(інцидент)=К(конфлікт)

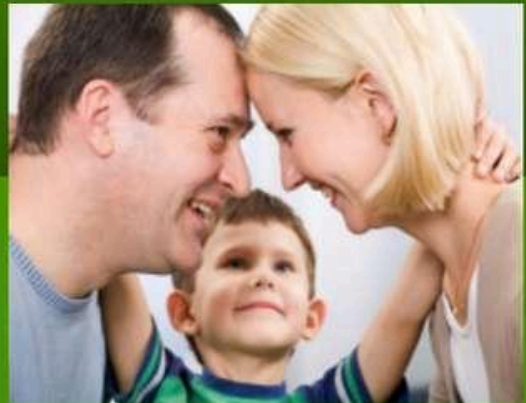
- **КС**-це протиріччя, що
- нагромадилися створюючи
- причину конфлікту;
- **І**-збіг обставин, що є
- приводом конфлікту;
- **К**-конфлікт.



Вирішення конфліктів

Конструктивне

- 1. Гумор
- 2. Поступка
- 3. Компроміс
- 4. Співпраця
- 5. Усвідомлення позиції сторін



Шляхи вирішення конфліктів та їх попередження

Слід відзначити, що конфлікти можуть розв'язуватись як у результаті прийняття та реалізації системи заходів цілеспрямованого впливу на обидві сторони, так і шляхом самоплинного перебігу, коли учасники чи треті особи не вживають для регулювання процесу ніяких зусиль.

Конкретними засобами вирішення конфлікту можуть бути:

- 1) вирішення проблеми, що стала причиною його виникнення,
- 2) компроміс, що базується на взаємних розумних поступках,
- 3) поступове згладжування протиріч,
- 4) відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, повне припинення стосунків між ними.

Не менш важливим є питання попередження конфліктів. Попередити конфлікт – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Існують досить прості, але ефективні правила поведінки, щоб не провокувати конфлікт: при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування; якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту; керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки; ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих; не прагніть принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію; не вимагайте беззаперечного виконання ваших

вказівок від осіб, що перебувають у надзвичайних психічних станах (нервові збудження, сильні емоції та ін.), спочатку дайте їм час заспокоїтись, а вже потім викладайте свої вимоги; не наполягайте на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

Таким чином, конфлікт – складне психологічне явище, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості і складу учасників, форми вияву, результатів та ін. Кожен конфлікт розвивається і має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні (часто – протилежні) позиції, по-різному усвідомлюють та переживають ситуацію, що виникла. Для попередження і вирішення конфліктів доцільно дотримуватись певної послідовності психологічно оптимальних дій з урахуванням конкретної ситуації та особливостей комунікації людини.

У стратегії вдалої комунікації на перше місце виходить невербальний компонент (мова тіла), що вимагає щирості та відвертості співрозмовника. Тон голосу та зміст повідомленого – вимагає знання етикету поведінки цивілізованої, сучасної людини. Розвинути складові вдалої комунікації можливо як шляхом навчання під час занять, так і включенням інтерактивних тренінгових вправ.

