

УСЕ ПРО КОНФЛІКТИ:

ПРАВИЛА БЕЗКОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ

Слово «конфлікт» походить від латинського *con* — разом й *lictus* — удардобто дослівний переклад означає «зіткнення». Однак можна скористатися й іншим словом, наприклад «протидія». Таке розуміння цього терміна допомагає краще зрозуміти зміст явища, умови його існування, а отже, і засоби його подолання. Конфлікт — це момент у взаєминах двох або більше людей, коли між ними виникають суперечності.

Види конфліктів

- Внутрішньоособистісні.
- *Міжособистісні*
(побутові, адміністративні, професійні, психологічні, етичні, ідеологічні).
- Міжгрупові.

Причини конфліктів

- Егоїзм.
- Лицемірство.
- Заздрість.
- Користолюбство.
- Кар'єризм.
- Дармоїдство (неробство).

Інформаційні чинники — це інформація, прийнятна для однієї сторони і неприйнятна для іншої сторони.

Структурні чинники зазвичай пов'язані з існуванням формальної чи неформальної організації, соціальної групи.

Функції конфлікту

-0

I. Конструктивні (позитивні) особливості конфлікту.

1. Прискорює процес самоусвідомлення.
2. Формує й утверджує низку цінностей.
3. Виникають офіційні і неофіційні союзи.
4. Призводить до об'єднання всередині й між групами.
5. Тимчасово розряджає або відсуває на другий план інші конфлікти.
6. Розставляє пріоритети.
7. Служить конструктивному вивільненню емоцій.
8. Змушує переглянути думки, що

потребують обговорення.

9. Веде до виникнення робочих контактів, ю. Стимулює розробку систем вирішення конфліктів.

II. Негативні дії конфлікту

1. Загрожує інтересам сторін.
2. Загрожує соціальній системі забезпечення порядку.
3. Перешкоджає швидким змінам.
4. Часто призводить до втрати підтримки.
5. Ставить людей у залежність від їхніх публічних заяв.
6. Підриває довіру.
7. Спричиняє роз'єднаність серед тих, хто потребує єдності.

8. Заважає формуванню союзів і коаліцій.
9. Має тенденцію до поглиблення й розширення.
- ю. Міняє пріоритети і ставить під загрозу інші інтереси.

Не можна уявити собі спілкування, яке б завжди й за всіх обставин проходило добре й позбавляло внутрішніх суперечностей. У деяких ситуаціях виявляється антагонізм позицій, що відображає наявність взаємовиключних цінностей, завдань, що іноді призводить до взаємної ворожості — виникає міжособистісний конфлікт.

Типи міжособистісних конфліктів

1. Конфлікт безвиході.

Взаємини людей є несумісними, протилежними: один з членів групи ставить до іншого негативно, а інший — позитивно, і якщо вони не захочуть змін, їхні взаємини будуть неможливими.

2. Конфлікт невизначеності.

За невизначеного (позитивного або негативного) ставлення одного з партнерів до іншого він бачить таке саме ставлення до себе: ані позитивне, ані негативне. Через це взаємини людей довго можуть залишатися невизначеними.

3. Одна й та сама людина зумовлює водночас негативне і позитивне ставлення до себе.

Один індивід, який переживає амбівалентне почуття до іншого, водночас і прагне його, і боїться. Зрештою він зупиняється десь на півдорозі до партнера, зберігаючи певну психологічну дистанцію, що врівноважує протилежно спрямовані сили.

4. Фрустрація.

У психології фрустрацію розуміють як стан емоційно-психічного розладу, пов'язаний з переживанням невдачі в поставленій меті, з марністю докладених зусиль. Якщо говорити сучасним молодіжним сленгом — «облом» (фрустрація) супроводжується розчаруванням, роздратуванням, тривогою, іноді — відчаєм; вона негативно впливає на взаємини людей. У групових відносинах фрустрація нерідко сприяє виникненню конфліктів.

У різних людей реакція на фрустрацію може бути різною: апатія, агресивність, регресія. Такі дії, як реакція на фрустрацію, нерідко виникають, коли внутрішня напруженість людини, породжена сильним незадоволеним бажанням, шукає зовнішньої розрядки й знаходить її в іншій людині.

Критерії конфліктної особистості

1. Неадекватна оцінка своїх можливостей і здібностей.
2. Прагнення бути лідером завжди й скрізь за будь-яких обставин.
3. Небажання переборювати застарілі традиції і пізнавати нове.
4. Зайва принциповість і прямолінійність у висловленнях і судженнях.
5. Постійний стан тривожності, агресивності, впертості, дратівливості.

ПРАВИЛА БЕЗКОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ

Спонукайте себе на доброзичливі думки. Цього навчать психологи. Кожен із нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка є джерелом доброзичливих думок, стає бажаним співрозмовником, навіть коли до неї досі ставилися дещо упереджено.

Здатність сприймати почуття іншої людини, розуміти її думки у психології називають емпатією. А тому доброю порадою для всіх буде: «Виявляйте симпатію до співрозмовника», — адже якась причина привела його до вас. Будьте мудрими. Тоді виникає інший стан психіки з іншими роздумами. Психологи вважають, що це стан, протилежний конфлікт генам, — доброзичливі думки щодо співрозмовника. Сюди належить усе, що поліпшує настрій людини: схвалення, комплімент, ідружня усмішка, увага, цікавість до особистості. співчуття, __Л ~ *т т* повага до співрозмовника як рівного собі тощо.

Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген, бо він є резервуаром конфліктів. Психологи стверджують, що так зростає сила конфліктогенів. Краще прагніть до потреби і налагодження гарних взаємин.

Не застосовуйте конфліктогени, оскільки вони активізують конфліктне поле суперечностей.

Залежно від підходів до причин конфліктів існують різні профілактичні методики: навчальні процедури, психотерапевтичні бесіди, рекомендації поведінкової терапії, філософсько зорієнтована психотерапія та інше. Головний компонент терапевтичного навчання полягає в інформації про сутність психосоматичного феномену: як думки та емоції можуть впливати на сам організм людини? Як стрес може відігравати позитивну і негативну ролі? Вправи на вирішення конфлікту всередині особистості, розвиток

ФОРМУЄМО.. ОСВІТУ

