

Лекція № 7

Технологія попередження конфліктів



Викладач: Верховська О.А.

План

1. Технологія спілкування. безконфліктного
2. Подолання спілкування. конфліктів
3. Психологія взаємопорозуміння як психологічна основа попередження міжособистісних конфліктів.
4. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.



Література

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч.посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с. 128 – 137.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 167 – 175.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 247- 262.
4. Русинка І.І. Конфліктологія. Психології запобігання і управління конфліктами: Навч.посіб./ І.І.Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 167 – 176.



Домашнє завдання

- опрацювати лекцію 7;
- опрацювати літературу - Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 247-262.
- підготуватися до практичного заняття – див. Інструкцію до семінарського заняття № 7 «Технологія попередження конфліктів».



Питання та завдання для самоконтролю



1. Дати визначення поняття «Технологія попередження конфліктів».
2. Дати визначення поняття «Технологія безконфліктного спілкування».
3. Сформулювати рекомендації безконфліктного спілкування.
4. Визначте, що таке конфліктогени, їх види та зміст, роль у розв'язуванні конфліктів.
5. Охарактеризувати напрями подолання конфліктогенів спілкування.
6. Охарактеризувати поняття та механізми взаєморозуміння.
7. Визначте типи конфліктних особистостей.
8. Дати рекомендації – правила позбавлення від конфліктогенних стереотипів поведінки.

Технологія (грец. *tehne* - мистецтво, майстерність + *logos* – вчення) попередження конфліктів є сукупністю знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, внаслідок яких протиріччя, яке виникло вирішується.

Впливати на проблемну ситуацію взаємодії можна в двох напрямках:

- впливати на свою поведінку;
- впливати на психіку і поведінку опонента.

Ряд суб'єктивних передумов попередження конфліктів пов'язано з умінням людини грамотно спілкуватись, тобто оволодіти технологією безконфліктного спілкування.



1.Технологія безконфліктного спілкування

Технології безконфліктного спілкування – це методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів з спілкування та можливих учасників конфліктів.

Для забезпечення безконфліктного спілкування бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувані у себе установку на співробітництво. Вважається, що конкуренція викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість – те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь.



Психологічні рекомендації

1. Вирішувати спірні питання в теперішньому часі, не згадуючи минулі образи і конфлікти.
2. Адекватно усвідомлювати і відображати сутність конфлікту з точки зору психологічних механізмів – інтересів, потреб, цілей, завдань протилежних сторін.
3. Бути відкритим у спілкуванні, доброзичливим і прагнути до створення клімату взаємодовіри.
4. Прагнути зрозуміти позицію «із середини». Поставити себе на місце опонента.
5. Не говорити образливих слів, які принижують гідність особистості, не використовувати несхвальних епітетів. Різкість викликає різкість.
6. Уміти аргументовано висловлювати свої наміри у випадку незадоволення вимог
7. Бути готовим долати самолюбство, амбіції, визнавати власну неправоту в тих чи інших питаннях і позиціях. У конфлікті завжди винні обидві сторони, але на примирення йде той, хто мудріший, сильніший духом.
8. Використовувати правила активного спілкування ефективність якого полягає в тім, що співбесідник постійно виявляє свою зацікавленість у розмові, показати, що слова партнера не просто почуті але і правильно інтерпретовані.



Рівні активного слухання

- Найбільш простий – це коли увага до партнера підтверджується **стверджувальними вигуками («так», «ага»)**.
 - Більш складний рівень слухання – **резюмування**, тобто коли партнер в процесі спілкування не просто застосовує повтор, але може підвести деяку рису під тим, про що йшлося, а також віднести і прийом уточнюючих понять, а також питань – стверджень, які в сукупності спрямовуються на уточнення основної думки співрозмовника.
 - Наступний рівень слухання пов'язано з розвитком ідей, які підхоплено у партнера спілкування, тобто **почуте буде** сприйнято творчо і не просто **перефразоване але і доповнено, змінено**.
9. У процесі прийому інформації бажано **не перебивати** того, хто говорить, **не давати поради, не нав'язувати їх, не критикувати, не оцінювати, не відволікатися** тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення.
10. Використовувати невербальні засоби комунікації, контакт очей, кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку.
11. Використовувати **технології «уникнення дефектів» у контактах**. До негативного ефекту часто приводить відповідь, яка починається словом «ні». Навіть тоді коли робиться спроба пояснити свою незгоду, партнер прореагує на першу інформацію, перериває взаємне слухання. Тому будь-яке повідомлення чи відповідь партнера необхідно починати зі слів «так». Другий негативний ефект може спричинитись, коли техніка «питання на питання» замінюється технікою випитування. Цей прийом негативної дії можна умовно назвати «тактикою слідчого». Серед технік запобігання негативного ефекту спілкування отримала визнання «техніка Франкліна», названа ім'ям одного з перших президентів США, вченого-природознавця Бенджаміна Франкліна.

Сутність техніки Франкліна:

- 1) розпочинати будь-яку відповідь зі слів «так», добре розуміючи що заперечення відбиває у співрозмовника бажання слухати щось далі;
- 2) наступний етап відповіді співрозмовнику – це позитивна оцінка ідеї співрозмовника і, більш того, обґрунтування свого ставлення – чим саме ця ідея виявилась привабливою і т. ін.;
- 3) далі описуються умови, за яких запропоноване рішення було б найцікавішим;
- 4) плавний перехід до описання реальних умов (спочатку без відношення до запропонованої ідеї);
- 5) пропонується нове, змінене рішення у відповідності з конкретними, тільки що описаними умовами.

В ході виокремлення цієї тактики багаторазово підкреслювалось продуктивність ідей партнера і відповідно його особиста зацікавленість. Нова ідея пропонується у вигляді модернізованого варіанту тієї, що була спочатку запропонована співрозмовником. Акцентується на тому, що причини зміни ідеї – не недоліки самої ідеї, а не вигідні реальні умови, що підштовхують до її удосконалення.

12. Не вживати слова конфліктогени і не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.



2. Подолання конфліктів спілкування

Ряд авторів вважають, що **80 % конфліктів** виникають без бажання їх учасників, і головну роль у виникненні конфліктів грають так звані конфліктогени, або все, що може сприяти, або сприяє конфлікту. **Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінку в цілому, що може призвести до конфлікту.**



Набір типових конфліктогенів спілкування з прикладами

Конфліктоген	Приклад
Загрози (викликає страх, підкорення, образу, ворожість)	«Якщо ви не можете вчасно приходити на роботу, нам доведеться подумати про можливість вашого звільнення»; «Робіть як сказано, або...»
Накази (коли вдаємося до влади над іншими)	«Терміново зайдіть до мене в кабінет», «Не питаєте чому, робіть так, як вам сказано»
Критика (негативна)	«Ви не достатньо старанно працюєте», «Ви постійно скаржитесь».
Образливі прізвиська	«Таке може сказати лише ідіот»; «Ну ти просто дурень»; «Чого ще можна чекати від такого бюрократа?».
Слова – «боржники»	«Ви повинні поводитися більш відповідально»; «Ви повинні дивись на факти»; «Ви не повинні так сердитися»
Приховання важливої інформації (Репліка-пастка)	«Вам цей проект прийде до душі» - не сказавши що з ним пов'язано.
Допит	«Скільки годин у вас пішло на це?»; «В скільки це обійшлося?»; «Чому так пізно?»; «Чим ти займаєшся?»;
Похвала з каверзою	«У вас так добре виходять звіти; ви не напишете ще один?»
Переконання з логікою	«Нічого тут турбуватися. Все це досить логічно»
Невчасні поради (Коли людина просто хоче бути вислуханою)	«Якби ти навів лад на своєму письмовому столі, у тебе не було б причин для паніки»; «Чому ти не зробив це от так?»; «Просто не звертай на них уваги».
Відмова від обговорення питання	«Нічого тут обговорювати. Я не бачу тут проблеми».
Зміна теми	«Дуже цікаво. Я дивився вчора смішний фільм»
Змагання	«Я потрапив минулого тижня в жахливу аварію». «Це що, ти б подивився на мою».
Заспокоєння запереченням	Не «нервуй»; Не «хвилюйся, все владнається»; «Все пройде»; «Ти чудово виглядаєш».

Конфліктоген як схильність до ескалації конфлікту

Конфліктогени несуть в собі психологічну схильність до ескалації конфліктів і по суті кожен конфліктоген можна віднести до однієї з трьох психологічних першопричин:

1. **Прагнення до переваги** – накази, загрози, зауваження, звинувачення, насмішки, хвастоці, категоричність думок, перебивання іншого, обман, приховування інформації та ін..

2. **Вияв агресивності.** Всі вияви агресивності, як прихованої так і неявної, так і відкритої, що межує з ненавистю і відкритим нанесенням збитків іншим, завжди є могутнім конфліктогеном, що викликає відчуття страху, фрустрації. А, в зв'язку з тим, що людина потребує себе захистити, визиває у відповідь різні психологічні захисти, в тому числі і агресію у відповідь (але більш суттєву, емоційну, відчутну)

3. **Прояв егоїзму.** Всі прояви егоїзму є конфліктогенами, оскільки егоїст прагне добиватися чогось для себе (звичайно за рахунок інших), і це, сприймається як несправедливість, і служить ґрунтом для конфліктів.

На конфліктоген звичайно відповідають або схожим, або ще більш сильним конфліктогеном. Закономірність ескалації конфліктогенів тісно пов'язана з образами, витиснутими психотравмами дитинства, переживання їх, прагненням компенсації психологічних програшів і бажанням зняти роздратування, захистивши себе, відповівши образою на образу. При цьому відповідь є звичайно не слабшою, вона може бути сильнішою, «із запасом». Таким чином сила конфліктогенів стрімко наростає.

Напрямки подолання конфліктного спілкування

Напрямки подолання конфліктогенів спілкування:

1. Уникнення використання конфліктогенів шляхом їх психологічного перетворення.
2. Не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.
3. Проявляти взаєморозуміння у міжособистісних відносинах.

Типові конфліктогени	Перетворювальні питання – протидії
Дурень! (і інші образи)	Що ви хотіли? Як це можна виправити?
Я маю рацію, а ти (або вони) не мають рації.	Чим, по вашому, ваша точка зору відрізняється від їх точки зору?
Я не буду	Що могло б допомогти вам зробити це?
Все шкереберть	Як зробити це успішно? Як це поліпшити?
Він (вона) безнадійний!	Що в їх поведінці не подобається вам?
Я (вони) повинен	Чи можете Ви (вони) вибрати таку дію?
Дуже багато (мало)	В порівнянні з чим?
Вони завжди	За яких обставин вони не роблять цього?
Я не хочу	Якого результату ви хотіли б?
Я не можу	Ви не зможете? Або, мабуть, просто не бачите яким чином зробити це?
Він (вона) ніколи не	Що відбудеться, якщо ви побачите таку можливість
Це неможливо	Якби це було можливим, що було б потрібно тоді?



3. Психологія взаємопорозуміння як психологічна основа попередження міжособистісних конфліктів

Питання взаємопорозуміння у міжособистісних відносинах є одним з аспектів, їх якісної характеристики, яка безпосередньо впливає на соціально-психологічний клімат групи. Взаємнепорозуміння складає нові причини міжособистісних сварок, конфліктів, розлучень.

Стереотипізація – побудова образу на основі уже існуючого стійкого уявлення про членів певної соціальної групи.

Ідентифікація – ототожнення себе з іншими, здатність «стати на точку зору» іншої людини, зрозуміти її.

Емпатія – це емоційний відгук на переживання іншої людини. Емпатія – один з основних соціально - психологічних феноменів і факторів регуляції міжособистісних відносин.

Форми емпатії:

- Когнітивна (співчуття)
- Емоційна (співпереживання)
- Поведінкова (співдія)



Рефлексія – це усвідомлення людиною того, як вона сприймається партнером по спілкуванню.

Казуальна атрибуція (від лат. **Atributio** – наділяти, приписувати) – це своєрідна інтерпретація та оцінка людиною причин і мотивів поведінки інших на ґрунті буденного, життєвого досвіду.

Атракція (лат. **Attrahere**– приваблювати) – позначає виникнення при сприйманні людини людиною привабливості однієї з них для іншої. Виникає внаслідок оцінки суб'єктом свого емоційного ставлення до іншого, яка породжує гаму почуттів у діапазоні від неприязні, антипатії до симпатії, проявляється у вигляді особливої соціальної установки на іншу людину.



Формування атракції як психологічної передумови безконфліктної поведінки й становлення взаємопорозуміння:

- установка на діалогічне статусне або позастатусне спілкування;
- повага до іншої людини та її прояв (кожна особистість є нашим потенційним партнером);
- застосування вербальних і невербальних підтверджень тому, що протилежна сторона - особистість, яка заслуговує на увагу;
- звернення до людини на ім'я або на ім'я по-батькові;
- створення і акцентування позитивних емоцій і ситуацій;
- усвідомлення і задоволення потреби самоствердження;
- тяжіння до людини, яка викликає позитивні емоції і визнає в іншій людині особистість;
- установка на позитивне спілкування з метою розв'язання питань і вирішення проблем;
- використання невербальних (відкритість погляду, постави, доброзичливість жестів, та ін.) і вербальних прийомів спілкування.



4. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості

Одним з найважливіших засобів попередження конфліктів є вивчення особливостей поведінки конфліктних осіб, нерідко страждаючи різними комплексами, незадоволених своїм статусом і роллю, дратівливих і незадоволених, напружених і агресивних, відчуваючи потребу у постійному задоволенні їх хворобливого самолюбства і знятті внутрішньої напруги. Такі люди відіграють своєрідну роль каталізаторів, які багаторазово прискорюють процес розвитку конфліктної ситуації в негативному напрямку.

Тому важливою умовою попередження конфліктів є вміння вчасно розпізнавати таких людей і вживати до них відповідні заходи, які б нейтралізували їх негативну роль.



Типи конфліктних особистостей

1. Конфліктна особистість демонстративного типу. Прагне постійно бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Її ставлення до людей визначається тим, як до неї ставляться інші. Людина такого типу легко себе почуває в поверхневих конфліктах, що виникають по дрібних причин. Але добре пристосовується і до конфліктних ситуацій іншого роду. Переважає емоційну поведінку, раціональний початок виражений слабо. Планування своєї діяльності здійснює від випадку до випадку і слабо втілює його в життя. Кропіткої, систематичної роботи уникає. Не йде від конфліктів, в ситуації спору відчуває себе непогано. Часто сам виявляється джерелом спору, але сам таким себе не вважає.

2. Конфліктна особистість некерованого типу. Ця людина імпульсивна, не здатна себе контролювати. Її поведінку важко передбачити. Часто поводить себе агресивно. Володіє завищеною самооцінкою. Постійно потребує підтвердження власної значущості. В своїх невдачах схильна звинувачувати інших. Не може грамотно спланувати свою діяльність і втілити свої плани в життя. Не достатньо розвинута здатність співвідносити свої вчинки із спільними цілями групи і конкретними обставинами.

3. Цілеспрямований конфліктний тип особистості. Розглядає конфлікт як засіб досягнення власних цілей. Часто виступає активною стороною у розв'язанні конфліктів. Схильний до маніпуляцій, психологічних ігор у взаємовідносинах. Раціонально діє у конфліктній ситуації, здатний прорахувати можливі варіанти її розвитку, тверезо оцінювати її сильні і слабкі сторони в позиціях сторін. Володіє добре відпрацьованою технікою спілкування в гарячих суперечках. Це найбільш небезпечний тип конфліктної особистості.

Рекомендації – правила позбавлення від конфліктних стереотипів поведінки (В.І.Андрєєв)

- Не прагнути домінувати будь де і завжди.
- Бути принциповим, але не вступати у боротьбу заради принципу.
- Пам'ятати що прямолінійність добре, але не завжди.
- Пам'ятати, усмішка дорого цінується.
- Пам'ятати, що традиції хороші, але до певної межі.
 - Прагнути бути незалежним, але не самовпевненим.
- Не перетворювати наполегливість у настирливість.
- Не чекати справедливості до себе у випадках, якщо сам несправедливий.
- Не переоцінювати свої здібності і можливості.
 - Не проявляти ініціативу там, де її не чекають і не потребують.
- Проявляти доброзичливість.
- Проявляти підтримку і спокій у будь-якій ситуації.
- Реалізувати себе у творчості, а не у конфліктах.



Шляхи зниження рівня конфліктності особистості

1) порушення системи «опонент-опонент».

Коли конфлікт відбувається, наприклад, в організації, то це можуть бути структурні перетворення, коли конфліктна особистість просто виводиться з організації (нема людини – нема і проблеми);

2) створення таких умов розв'язання конфлікту, коли «ціна» перемоги для конфліктної особистості буде надмірно високою або навіть неможливою.

В цьому випадку особистість сама виходить з конфлікту, відмовляється від своїх домагань;

3) здійснення такого впливу на конфліктну особистість, таку корекцію системи її відносин і психологічних установок, котрі б призвели до зниження або позбавлення від причин конфліктності:

- **Формування відповідної громадської думки, що є впливовим регулятором поведінки особистості.** За допомогою громадської думки змінюються установки і відношення особистості, коректуються внутрішні умови, що дуже важливо для адекватного сприйняття протиріч.

- **Застосування індивідуальної і групової психокорекції з метою наочності груп умінням і навичкам усвідомлення себе в теперішньому часі, самовиразу і розуміння іншого.** Це дозволяє розвивати відповідальність за свої проблеми, уміння емпатійного слухання та довіри, акцентує мову почуттів і розуміння почуттів іншого, сприяє позбавленню від конфліктності і конфліктних типів поведінки, усвідомленню неадекватності думок і поведінки.

- **Суттєвим у подоланні конфліктності особистості є створення сприятливого психологічного клімату в групі або колективі, який є чинником, що суттєво та інтенсивно знижує рівень конфліктності людей.** Особливий емоційний фон діяльності, настрої, що переважає у колективі, емоційний фон стосунків сильно впливають на організованість, ефективність праці. Особливості психологічного клімату надзвичайно ефективно впливають і на акцентуйованих особистостей, більшість з яких мають високу конфліктність. Найчастіше саме дружелюбність, товарицькість, взаємодопомога, переважання позитивних емоцій, простота стосунків виступають основою для формування позитивного ставлення до існуючих проблем і протиріч.

Висновок

Знайомство з технологією попередження конфліктів сприяє формуванню знань та вмінь щодо аналізу конфліктів спілкування, а також використання ефективної технології попередження конфліктів.

