

Всі люди живуть в соціумі і всі різні, кожен має свої переконання, свою життєву позицію, тому між людьми виникають конфліктні ситуації. Для того щоб вміти, як себе вести в цьому випадку, необхідно знати, що таке конфлікт, з чого він складається, способи попередження і стилі поведінки в ньому.

Конфлікт - це зіштовхнення протилежно направлених не сумісних одна з одною тенденцій в свідомості окремого індивіду, в міжособистісних відношеннях окремих особистостей чи груп, зв'язані з негативними емоційними переживаннями.

Конфлікти в залежності від учасників сторін згідно [1] бувають: особистісні, міжособистісні, групові.

В будь-якій групі конфлікти є невід'ємною складовою взаємодії. Існує чимало *класифікацій групових конфліктів*. За ознакою «кількість конфлікуючих сторін чи учасників конфлікту» виокремлюють такі типи:

- *Конфлікти між особистістю й групою*, які виявляються як суперечність між очікуваннями або вимогами окремої особистості й сформованими в групі нормами, цінностями, особливостями поведінки, способами виконання намічених цілей, завдань.
- *Внутрішньогрупові конфлікти*. В такій ситуації всі члени групи можуть постати в ролі учасників конфлікту. При цьому, стаючи на бік тієї чи іншої сторони, люди утворюють мікро групи, які в процесі самого конфлікту діють як єдиний суб'єкт.
- *Міжгрупові конфлікти* — це конфлікти всередині формальних груп спільноти (наприклад, між адміністрацією і профспілками), усередині неформальних груп, а також між формальними й неформальними групами.

Для розуміння конфлікту з середини розглянемо структуру конфлікту, яка відображена на рисунку 1 [1].

Найбільш поширеними є міжособистісні конфлікти, так як люди контактують між собою повсякденно. Тому корисно знати, володіти прийомами *запобігання міжособистісним конфліктам* за [2]. Назвемо деякі з них:

- 1) дотримуватися "соціальної дистанції" у взаємостосунках з іншими людьми;
- 2) дотримуватися "правила різноманітності" (чим більша взаємна зацікавленість партнерів зі спілкування, чим різноманітніші їх інтереси, чим більший збіг цих інтересів, тим значно більший ресурс співпраці, тим менше можливостей для виникнення конфлікту);
- 3) дотримуватися "правила згладжування" конфліктної ситуації;
- 4) звертатися до значущості іншого;
- 5) виключати соціальну демонстрацію себе самого;
- 6) додержуватися правил безконфліктного спілкування, а саме: не вживати конфліктогенів (слів, дій, бездіяльності, здатних привести до конфлікту), не відповідати конфліктогеном на конфліктоген, проявляти елепатію до співробітника, робити якомога більше доброзичливих посилань.

Правила поведінки в міжособистісному конфлікті:

- 1.Зберігати спокій, холоднокривність.
- 2.З'ясувати сутність конфлікту, його причину.
- 3.Уникати зіткнень особистісного плану зіткнень з опонентом.
- 4.Уникати слів з негативним емоційним оцінним змістом.
- 5.Зрозуміти позицію, точку зору, інтереси опонента.
- 6.Залишатися відкритим до розгляду взаємних претензій і пропозицій.

Важливим є вибір стилю поведінки в конфлікті. Згідно з концепцією Томаса-Кіллина, є п'ять основних *стилів поведінки в конфлікті*[2] :

- стиль конкуренції (учасник конфлікту не зацікавлений у співпраці з іншими, задовольняє власні інтереси, зашкоджуючи іншим; нав'язує своє рішення);
- стиль ухилення (учасник конфлікту не обстоює свої права, не співпрацює ні з ким для вироблення розв'язання проблеми, ухиляється від вирішення конфлікту);
- стиль пристосування (учасник конфлікту згладжує суперечності, зашкоджуючи своїм інтересам);
- стиль компромісу (учасники конфлікту регулюють розбіжності через взаємні поступки);
- стиль співпраці (учасники конфлікту вирішують конфлікт шляхом взаємного задоволення інтересів).

Такі стилі можуть застосовуватися залежно від причин виникнення конфлікту проте стиль співпраці є найбільш конструктивним, тому що зникає предмет конфлікту.

Вибір людиною власного стилю поведінки в конфлікті залежить: від особистісних властивостей і характерного стилю поведінки учасників, залучених до конфлікту, його виду; значущості конфлікту для його учасників.

Трофімов Ю.Л. вважає, що важливо зрозуміти, що кожний з названих стилів ефективний тільки при певних умовах. Треба вміти адекватно використовувати кожен із них і робити свідомий вибір, ураховуючи конкретні обставини. Найкращий підхід визначається конкретною ситуацією.

Згідно з [2] найважливішим у виборі ефективної стратегії та стилю поведінки в конфлікті є фактор орієнтованості його учасників на свої та чужі інтереси. Від того, чи зацікавлені учасники конфлікту лише у власній вигоді, чи враховують також інтереси іншої сторони, залежить тип стратегії, якій буде віддано перевагу. Досить популярні такі стратегії та властиві їм стилі поведінки в конфлікті: проблемно-вирішувальна; суперництва; поступок; бездіяльності.

Завершення конфлікту передбачає його закінчення, припинення з будь-яких причин. Розв'язанням конфлікту є лише та чи інша позитивна дія (рішення) самих учасників або третьої сторони, що припиняє протиріччя мирними чи силовими засобами.

Виділяють три *стратегії завершення конфлікту*.

Насильство - більш слабка сторона за допомогою сили примушується до підкорення і виконання вимог більш сильної сторони. Насильство, або силове розв'язання конфлікту, стратегічно завжди малоефективне, тому що придушена сторона майже завжди залишається незадоволеною розв'язанням конфлікту таким шляхом, і це спонукає її до прихованого опору, а іноді й до відкритого бунту, для придушення яких знову і знову знадобиться насильство.

Роз'єднання - конфлікт не розв'язується, а завершується припиненням взаємодії, розривом стосунків між учасниками конфлікту.

Примирення - суперечності і розбіжності улагоджуються мирно, що може відбуватись ніби само собою, та в основному недовгочасно, оскільки проблему і тему конфлікту не вичерпано та, відповідно, не розв'язано, або примирення між учасниками може бути здійснено внаслідок переговорів, які закінчуються ухваленням обов'язково узгодженого рішення, яке влаштовує обидві сторони.

Найбільш результативним шляхом усунення конфліктних суперечностей є розв'язання конфліктів. Позитивні взаємостосунки рідко зустрічаються в ситуації конфронтації. Ескалація конфлікту часто робить учасників ригідними і підозрілими. У такому разі виникає необхідність участі третьої сторони для пошуку рішення, яке задовольняє обидві сторони. *Третя сторона* — індивід або група, зовнішні стосовно конфлікту двох або більше учасників, що намагаються допомогти в досягненні згоди.

Виділяють декілька типів (або ролей) участі третьої сторони в розв'язанні конфлікту: арбітр, посередник, помічник. Вони розрізняються ступенем контролю третьою стороною рішень, що ухвалюються.

Однією з найбільш поширених є технологія розв'язання конфліктів, яка орієнтована на вичерпування конфліктологічної формули конфлікту і передбачає: з'ясування реальних причин конфлікту; визначення проблеми конфлікту; виявлення реальних і прихованих причин конфлікту; проведення аналізу, визначення частоти і тематики інцидентів; усунення конфліктної ситуації, що передбачає розв'язання накопичених суперечностей, які містять дійсну причину конфлікту; вичерпання інциденту, який виник у результаті збігу обставин, що є приводом для конфлікту; вичерпання конфлікту в разі зникнення всіх компонентів формули конфлікту.

Залежно від того, чи вважають учасники конфлікту його завершення вдалим або невдалим для себе відповідно до досягнення власних цілей, виділяють декілька способів розв'язання конфліктів, які нерідко також називаються стратегіями та обумовлюють особливості поведінки та вибір відповідних тактик.

- *Стратегія "виграти/програти"*. Конфліктуюча сторона бажає досягти виграшу за рахунок програшу опонента і хоче стати переможцем у конфлікті, а опонента зробити переможеним.
- *Стратегія "програти/виграти"*. Конфліктуюча сторона налаштована на поразку, оскільки вбачає в опоненті, наприклад, занадто сильну сторону, боротьба з якою приречена на провал.
- *Стратегія "програти/програти"*. Конфліктуюча сторона йде на програш, але разом з тим примушує й іншу сторону залишитись у програші.
- *Стратегія "виграти/виграти"*. Конфліктуюча сторона прагне до такого виходу з конфлікту, який дасть змогу виграти обом сторонам.

Згідно Крилова А.А., вирішення конфлікту можна вважати остаточним тільки в тому випадку, якщо учасники конфліктної ситуації не просто знаходять якийсь вирішення проблеми, що стала предметом їх суперечностей, але й приходять до вирішення в результаті згоди.

Підсумуємо. Конфлікт може виконувати позитивну функцію для подальшого розвитку. Але якщо він є небажаним, то необхідно вміти запобігти його виникненню. Коли ж конфлікт виник, ми намагаємося вирішити його в найкоротший термін, знаючи правила та стилі поведінки в конфлікті з урахуванням всіх умов це не важко.

Список літератури

1. Орбан- Лембрик Л.Е. "Соціальна психологія" Книга 2.- К: "Либідь"2006
2. Семенова А.В., Гурін Р.С. Основи психології і педагогіки: Навчальний посібник- К.: Знання,2006,319с.
3. "Психологія" под ред.. А.А.Крилова.- Москва 2000
4. "Психологія" за ред.. Ю.Л. Трофімова- К.: "Либідь"2003