***Конфлікти*** *– частина життя!*

*Будьте готові до вирішення конфліктних ситуацій*

*за допомогою* ***компромісу*** *та* ***співробітництва****!*

***Переговори*** *– найкращий шлях до примирення!*

**Мирне вирішення конфлікту**

♥ Опиши проблему, якою її бачить кожен учасник.

♥ Зосередь увагу на проблемі (не на людині).

♥ Слухай, не перебивай. Будь уважним до почуттів іншої людини.

♥ Прояви бажання переглянути всі можливі варіанти вирішення проблеми.

♥ Знайди те спільне, котре допоможе дійти згоди.

♥ Якщо ви не вклались в визначений час, домовтесь про нову зустріч.

**«ТИПИ КОНФЛІКТНИХ ОСОБИСТОСТЕЙ»**

 **Конфлікт** (від лат. *зіткнення*) – у філософії – крайнє загострення суперечностей; у психології – зіткнення осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.

 Психологи описують 5 характеристик поведінки різних типів конфліктних особистостей:

 1. **Демонстративний** - представники демонстративного типу завжди хочуть бути в центрі уваги. Вони дуже емоційні, розмовляють на підвищених тонах, активно використовують жести, люблять добре виглядати в очах інших. Їх відношення до людей, головним чином, визначається ставленням до них оточуючих. Вони легко долають поверхневі конфлікти, вміло демонструють свої страждання і стійкість, добре пристосовуються до різних ситуацій. При цьому раціональна поведінка не проявляється, але разом з тим їм притаманна надмірна емоційність. Планування своєї діяльності такі особи здійснюють ситуативно і рідко впроваджують плани в життя. Кропіткої і систематичної роботи вони уникають. 2. **Ригідний** (негнучкий) - представників даного типу проявляється підозрілість та завищена самооцінка. Вони постійно вимагають підтвердження своєї особистої значущості. Такі люди прямолінійні і не гнучкі, часто не враховують нових обставин, які змінюють ситуацію. Недостатньо враховують думки оточуючих. Повага для них сприймається як належне, а неповага – як образа. Представники ригідного типу недостатньо критичні до своїх вчинків, хворобливо образливі, підвищено чутливі по відношенню до дійсних і надуманих несправедливостей. Представники цього типу не вміють амортизувати. Їх можна впізнати по тому, як вони вступають у суперечку: завжди сперечаються для того, щоб переконати оточуючих у своїй правоті. Навіть, якщо вони розуміють, що вони не праві - вони не відступляться від своєї точки зору. Нерідко в них спостерігається похмурий настрій. Протягом дня вони можуть не реагувати на стресові ситуації, але в кінці дня може трапитись емоційний вибух, часто в колі сім’ї.

 3. **Некерований** - представники цього типу особистості імпульсивні і недостатньо контролюють себе. Поведінка таких людей є непередбачуваною, вони ведуть себе зухвало і агресивно, часто не замислюються про етичні норми спілкування під час суперечок. Недостатньо самокритичні, часто у своїх невдачах схильні обвинувачувати інших. Не можуть грамотно планувати свою діяльність та планомірно втілювати заплановане в життя, із попереднього досвіду не роблять ніяких висновків. Відмінність представників цього типу від інших в тому, що вони постійно змінюють правила гри, що, в свою чергу, створює незручності, сприяє виникненню суперечок та з’ясовуванню відносин, виникненню конфліктів. Вони не вміють дотримуватись правил, тому конфлікти з ними є неминучими. 4. **Суперточний** (Формаліст) – представники даного типу особистості досить педантично відносяться до своєї роботи. Висувають підвищені вимоги до себе і до оточуючих, але роблять це так, що оточуючим здається, ніби вони прискіпливо ставляться. Їм властива підвищена тривожність, надзвичайно чутливі до деталей та зауважень оточуючих. Інколи розривають стосунки з друзями чи знайомими лише через те, що їх, нібито, образили. Такі люди страждають від самих себе, переживають свої прорахунки, невдачі, розплачуються за них хворобами (безсонням, головними болями...). Зазвичай, вони стримані в зовнішніх, особливо емоційних проявах. 5. **Безконфліктний** - ця назва оманлива. Конфлікти з представниками цього типу виникають, але вони відстрочені. Їх можна впізнати по манері поведінки: часто підлаштовуються під інших, гнучкі, м’які, поважно ставляться до оточуючих. З ними завжди зручно, але вони не люблять самостійно приймати рішення, перекладають їх на інших, не дають зворотнього зв’язку. Представники «безконфліктного» типу особистості є нестійкими у своїх оцінках і думках, їм легко нав’язати свої думки. Всередині вони суперечливі, їм властива деяка непослідовність в поведінці, орієнтуються на ближню перспективу і миттєвий позитивний результат. Такі люди сильно залежать від думок оточуючих, надмірно прагнуть до компромісу, не володіють великою силою волі. Вони не замислюються глибоко над наслідками своїх вчинків і причинами проступків інших.

*П´ять основних способів поведінки*

*людей в конфліктній ситуації:*

**уникнення, пристосування, конкуренція,**

**компроміс, співробітництво.**

1. Відхід від конфлікту або **«уникнення»**, або намагання його не помітити - це такий тин поведінки, коли у конфлікті мінімально враховуються як власні інтереси, так і опонента. За такого типу поведінки на проблему просто не звертають уваги, вважають, що вона зникне сама по собі. Суть такої поведінки чудово відображають відомі приказки: *«Не буди лихо, доки воно тихе», «Не чіпай, бо зламається»* та інше. Відтак жодна зі сторін нічого не отримує, а результат поведінки описується формулою «поразка — поразка» (власна поразка — поразка опонента).

 Причинами такої поведінки в конфліктіможуть бути: • усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над опонентом;

• якесь особливе ставлення до опонента; • намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги; • індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо).

1. Боротьба або «**конкуренція**» - тип поведінки, за якого у конфлікті максимально враховуються і задовольняються власні інтереси і мінімально — інтереси опонента. Зміст такої поведінки можна охарактеризувати за допомогою приказок: *«Сильний завжди правий», «Переможців не судять»,* а результат поведінки описати формулою «перемога - поразка» (власна перемога - поразка опонента). 3. **Пристосування** або поступливість, іншими словами, жертовність — тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів опонента. Зміст такої поведінки відображають відомі приказки: *«Убий ворога своєю добротою», «Підстав щоку», «Мир за будь-яку ціну»,* а результат поведінки визначає формула «поразка - перемога» (власна поразка - перемога опонента).

4. **Компроміс** або зговірливість - тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті і власних інтересів, й інтересів опонента, що досягається за такої умови: *«Я поступлюся тобі в чомусь, а ти мені - в іншому»*. Зміст такої поведінки втілений у приказках: *«Краще півхлібини, ніж нічого», «Поганий мир ліпший за добру сварку»*, а результат поведінки описується формулою «поразка - поразка» (частково власна поразка - частково поразка опонента), бо повністю не задовольняються інтереси жодного з опонентів.

5. **Співробітництво** - тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті власних інтересів та інтересів опонента. Зміст такої поведінки описують приказки: *«Одна голова добре, а дві ліпше», «Те, що добре для вас, те добре і для мене»,* а результат поведінки визначає формула «перемога - перемога» (власна перемога - перемога опонента).

 **У конфлікті розрізняють 6 стадій:** 1. Передконфліктна ситуація (латентний період). 2. Інцидент. 3. Ескалація. 4. Кульмінація. 5. Завершення конфлікту. 6. Постконфліктна ситуація.

1. **Передконфліктна ситуація** – це можливість конфлікту, який не виникає на пустому місці, а визріває поступово. Це період накопичення фактів і процесів, які можуть привести до конфлікту, тому цей період і називають латентним (прихованим) періодом або інкубаційним періодом. Відкритий період конфлікту починається з інциденту.
2. **Інцидент** – це збіг обставин, що є приводом для конфлікту. Привід – це та конкретна подія, яка послужила поштовхом до початку конфліктних дій. Привід може виникнути випадково, а може і спеціально придумуватися та розроблятися, але привід ще не є конфліктом. **3.** **Ескалація конфлікту** – це ключова, сама напружена його стадія, коли відбувається загострення всіх протиріч між його учасниками і використовуються всі можливості для перемоги. На цій стадії питання стоїть так: *„хто кого”.* Тому стає майже неможливо застосовувати мирні способи вирішення конфлікту. Емоції часто заглушують розум, логіка поступається почуттям, головне завдання нанести опонентові якомога більшу шкоду. Розвиток конфлікту починає носити спонтанний і некерований характер. Серед основних моментів, які характеризують етап ескалації, виділяють такі: 1) створення образу ворога *(„хто не з нами - той проти нас”, „якщо ворог не здається - його знищують”*); 2) демонстрація сили і загроза її застосування (найчастіше через ультиматуми); 3) застосування насилля (економічне, політичне, моральне, домашнє (сімейне); 4) тенденції до розширення і поглиблення конфлікту (охоплення нових сфер, територій країни). Ескалація може бути: 1) неперервною, з постійно зростаючою степеню напруженості відносин і сили; 2) хвилеподібною, коли напруженість відносин то підсилюється, то спадає, періоди активного протистояння змінюються затишшям; 3) крутою, такою, що різко піднімається до ворожості; 4) в’ялою, тобто такою, що дуже повільно розгортається і тримається майже на одному рівні (на практичній роботі ви спробуєте зобразити за допомогою графіку ці види ескалації). Кульмінація (пік) наступає тоді, коли ескалація конфлікту привела одну чи обидві сторони до дій, які наносять серйозну шкоду справі, яка їх пов’язує. **4.** **Кульмінація** – це вища точка ескалації. Вона зазвичай відображається в якомусь „вибуховому епізоді”. При кульмінації конфлікт досягає такої напруги, що обом чи принаймні одній стороні стає ясно, що продовжувати конфлікт просто немає сенсу. Кульмінація безпосередньо підводить сторони до усвідомлення необхідності перервати дії і шукати вихід із конфлікту. Ескалація не обов’язково закінчується кульмінацією. Не рідко сторони починають шукати міри для загашення конфлікту. Завершення конфлікту. Це остання стадія відкритого конфлікту. Часто завершення конфлікту характеризується тим, що обидві сторони усвідомили безрезультативність продовження конфлікту, або навіть тим, що один із опонентів був «знищений» в процесі конфлікту.

**5**. Виділяють декілька ***способів завершення конфлікту:*** 1) затухання конфлікту; 2) усунення («знищення») опонента чи двох опонентів протиборства; 3) усунення чи знищення об’єкту конфлікту; 4) зміна позицій обох або однієї із сторін конфлікту; 5) участь у конфлікті третьої сторони, яка здатна завершити його шляхом використання сили;

6) звернення суб’єктів конфлікту до «арбітра» і завершення його шляхом «третейського суду»;

7) переговори, як найефективніший спосіб; 8) переростання конфлікту в інший конфлікт **6.** **Постконфліктна ситуація.** Конфлікт рідко проходить безслідно. Він завжди залишає після себе певні сліди в душах опонентів. Інколи це розпач, розчарування, втрата віри в людей і в себе, а інколи - почуття самоствердження, гордості за свою моральну стійкість і принциповість, усвідомлення корисності досвіду, який особа набула під час конфлікту.

**НАСЛІДКИ КОНФЛІКТУ:**  а) поточні

 (на час виявлення конфлікту: тілесні ушкодження; негативні емоції і почуття, психічні стани; зіпсовані взаємовідносини);

б) віддалені

(помста, ворожнеча, розповсюдження чуток та пліток).

**«РЕКОМЕНДАЦІЯ З ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ»:**

* Говоріть про свої почуття.
* Домовляйтесь про все разом.
* Оцінюйте ситуацію, а не людину.
* Помічайте в людях по перше хороші риси.

МИРУ ВАМ!