**Конфлікт як психологічне явище**

**Мета:** ознайомити з поняттям «конфлікт» та його етапами, навчити учнів розрізняти типи конфліктів, обирати стратегію поведінки в конфліктних ситуаціях для конструктивного вирішення конфліктної ситуації.

**Основні питання:**

 Поняття про конфлікт.

 Види й типи конфліктів.

 Етапи конфлікту

 Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях

**Інформаційний орієнтир:**

У перекладі з латини "конфлікт" (conflictus) означає "зіткнення".

**Конфлікт** — це ситуація загострення протиріч при взаємодії різних людей, це зіткнення протилежних цілей, інтересів, позицій або поглядів.

Уміння конструктивно розв’язувати конфлікти є ознакою зрілої особистості. Воно допомагає розбудовувати здорові стосунки і підтримувати високий рівень благополуччя.

Наприклад, учень відповідав біля дошки, і йому здавалося, що пін це робив добре. Однак йому поставили зовсім не ту оцінку, на яку він сподівався. У нього й у вчителя виникли різні погляди, на відповідь. Учитель порівнює учня з іншими учнями й розуміє, що його оцінка не може бути високою. Тимчасом як учень такого порівняння не робить, а орієнтується тільки на свої внутрішні відчуття, які супроводжують його під час відповіді. Йому здається, що все було гарно. Інакше кажучи, він не може сам себе об'єктивно оцінити. Виникає конфлікт поглядів.

Незрідка виникають конфлікти, пов’язані не з різними погля­дами, а з різними цілями. Наприклад, підліток зібрався йти в кіно і однокласниками, а його молодший брат просить, щоб той узяв його із собою. Але підлітку не хочеться цього робити, тому він починає дратуватися. Брат продовжує наполягати. У них різна ціль, тому й виник конфлікт цілей.

Виникають і конфлікти інтересів. Наприклад, одна із сестер любить шити й строчить на машинці, інша в цей час хоче послухати музику, а машинка їй заважає. Вони починають сперечатися, чий інтерес треба задовольнити спершу, але ніхто не хоче поступатися. Ще гострішим може бути конфлікт тоді, коли інтереси збігаються й виникає кон­куренція, скажімо, за комп'ютер — кому зараз ним користуватися.

 Життя загалом насичене конфліктами, і це нормально. Головне — розуміти, чому та як конфлікти виникають і як поводитися в кон­кретних ситуаціях.

Як правило, конфлікти в людей, які сваряться, викликають незадоволеність, ворожість, почуття напруженості, образи і багато інших негативних емоцій, що врешті-решт погано відбивається на здоров’ї.

**Етапи конфлікту.**

Виділяють таких учасників:

\* опонент — учасник конфлікту, який вважає свої інтереси неузгодженими з інтересами іншого;

\* противник — опонент, який прагне реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого;

\* агресор — противник, який виявляє агресивність, намагається причинити іншому зло;

• посередник-учасник — його завдання допомогти ліквідувати конфлікт;

• арбітр — учасник, мета якого проаналізувати конфлікт і дати рекомендації щодо його ліквідації;

• ворог-противник — його мета — знищити противника (фізично чи морально, соціально).

****

Рис.1 Основні періоди та етапи динаміки конфлікту

Виникнення передконфліктної ситуації. Конфліктність ситуації сприймається як наявність загрози небезпеки для однієї зі сторін взаємодії.

Відкритий період називають - **конфліктом**. Він включає: інцидент; ескалацію конфлікту; збалансовану протидію; завершення конфлікту.

**Інцидент** — це перше зіткнення сторін, проба сил, спроба за допомогою сили вирішити проблему на свою користь. Цей процес можна представити в такий спосіб: перехід від переговорів до боротьби — боротьба розпалює емоції — емоції збільшують помилки сприйняття — це веде до інтенсифікації боротьби. Такий процес одержав назву «**ескалація** конфлікту».

**Збалансована протидія**. Сторони продовжують протидіяти, однак інтенсивність боротьби знижується. Сторони усвідомлюють, що продовження конфлікту силовими методами не дає результату, але дії для досягнення згоди ще не починаються.

Завершення конфлікту полягає в переході від конфліктної протидії до пошуку вирішення проблеми і припинення конфлікту за будь-яких умов.

Латентний (**післяконфліктний**) період включає два етапи: част­кову нормалізацію стосунків опонентів і повну нормалізацію їхніх стосунків.

**Часткова нормалізація стосунків** відбувається в умовах, коли не зникли негативні емоції, що виявлялися в конфлікті. Етап характеризується переживаннями учасників, осмисленням ними своєї позиції. Відбувається корекція самооцінки, рів­нів домагань, ставлення до партнера. Загострюється почуття провини за свої дії в конфлікті. Негативні установки стосовно один до одного не дають можливості відразу нормалізувати стосунки.

**Повна нормалізація відносин** настає в момент усвідомлення сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. Цьому сприяє подолання негативних установок, продуктивна участь у спільній діяльності, досягнення довіри.

Найчастіше виникають такі **чотири типи конфліктів**:

    Внутрішньоособистісні

    Міжособистісні

    Між особистістю і групою

    Міжгрупові

Учені Томас К. та Кілмен Р. визначили основні найбільш прийняті стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Вони вказують, що існує **5 основних стилів поведінки в конфлікті**:

* Стиль **Суперництво** – людина прагне домогтися свого, нехай навіть на шкоду людям, які її оточують. «Щоб я переміг, ти повинен програти»
* Стиль **Пристосування** — відмова від власних інтересів. «Щоб ти виграв, я повинен програти».
* Стиль **Компроміс** — вибір проміжного варіан­та, в якому кожна конфліктуюча сторона щось виграє, а в чомусь поступається «Щоб кожен з нас щось виграв, кожен з нас має щось програти»
* Стиль **Співробітництво** - пошук такого варіанта поведінки, при якому враховуються інтереси обох сторін «Щоб я виграв, ти теж повинен виграти».
* Стиль **Ухи­ляння** — вихід із конфліктної ситуації без спроби її розв'язання.

**Способи розв'язання конфліктів**

Способів розв'язання конфліктів чимало. Звичайно ж, свою правоту потрібно доводити й обстоювати, але в розумних межах. Конфліктувати теж потрібно вміти, тому і бувають конфлікти:

• **деструктивні**, у яких люди відкрито сваряться, обвинувачують і кривдять одне одного, але не розв’язують проблеми;

• **конструктивні**, у яких люди по-діловому, аргументовано розв’язують проблему, не обвинувачуючи і не кривдячи одне одного.

***Конструктивні (функціональні) конфл***ікти призводять до прийняття обгрунтованих рішень і сприяють розвитку взаємин.

Виділяють такі основні функціональні наслідки конфліктів:

 Проблема вирішується таким шляхом, який влаштовує всі сторони, і всі відчувають себе причетними до її вирішення.

 Спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя.

 Сторони набувають досвід співпраці при вирішенні спірних питань.

 Поліпшуються відносини між людьми.

 Люди перестають розглядати наявність розбіжностей як «зло», завжди призводить до поганих наслідків.

***Деструктивні (дисфункціональні) конфлікти*** перешкоджають ефективній взаємодії і ухваленню рішень.

Основними наслідками таких конфліктів є:

 Непродуктивні, конкурентні відносини між людьми.

 Відсутність прагнення до співпраці, добрих взаємовідносин.

 Сприйняття опонента, як «ворога», його позиції - тільки як негативної, а своєї позиції - як виключно позитивної.

 Скорочення або повне припинення взаємодії з протилежною стороною.

 Переконання, що «перемога» в конфлікті важливіше, ніж вирішення реальної проблеми.

 Почуття образи, незадоволеність, поганий настрій.

**«Шість кроків до розв’язання конфліктів»:**

*Крок 1. Опануй себе.*

*Крок 2. Заспокой опонента.*

*Крок 3. Застосуй навички активного слухання.*

*Крок 4. Поводься асертивно (гідно, упевнено).*

*Крок 5. Висловлюй повагу.*