

Лекція 4. Прогнозування та попередження конфліктів. Психологічна просвіта.

План лекції

1. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів.
2. Конфліктогени спілкування, їх види та особливості.
3. Культура спілкування й поведінки як психологічний чинник психопрофілактики конфліктів.

Основні терміни і поняття: конфліктогени, профілактика конфліктів, безконфліктна взаємодія, безконфліктне спілкування.

1. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів.

Проблема попередження або психопрофілактики конфліктів останніми роками набуває особливу актуальність і значну практичну значущість. Це визначається не тільки трудомісткістю безпосереднього вирішення розгорнутих конфліктів, а також і достатньо високими вимогами до фахівців, які можуть здійснювати психокорекцію і вирішення конфліктів. Набагато доступніше і «дешевше» у зв'язку з витратами ресурсів і різноманітністю витрат, здійснювати не тільки і не стільки перетворення і вирішення конфліктів, скільки попереджати їх виникнення, тобто застосовувати превентивні психологічні засоби та дії з попередження й запобігання конфліктів.

Виділяється первинна і вторинна профілактика конфліктів.

При цьому обидва види профілактики і попередження конфліктів припускають необхідність як зовнішніх (перш за все, організаційних і управлінських заходів), так і внутрішніх або власне психологічних застережливих заходів.

Первинна психопрофілактика конфліктів припускає перш за все психологічну освіту і розвиток потенційних або реальних учасників.

Повторна психопрофілактика конфліктів припускає безпосередню роботу в групах ризику, напруги, протиборства, в групах з високим потенціалом конфліктності та ескалації конфліктів[8]

В профілактичній роботі по попередженню конфліктів використовуються різноманітні види і методи психотерапії, у тому числі і активні методи типу

ігрових психотехнік, тренінгових психотехнологій та аутотренінгів, методи групової психотерапії тощо.

Популяризація психологічних знань в області психології конфліктів і конфліктології дає представлення людям про те, що *конфлікт - це важко вирішувана суперечність, завжди пов'язана з гострими емоційними переживаннями, викликана зіткненням інтересів, потреб, несумісних мотивів, цілей тощо.*

Основні задачі превентивної роботи з запобігання й попередження конфліктів полягають у:

- оволодінні психологічними прийомами і навиками безконфліктного спілкування;
- оволодінні навичками саморегуляції в складних, конфліктних ситуаціях;
- оволодінні знаннями, уміннями і навичками розуміння конфліктогенів спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів;
- оволодінні уміннями перетворення та ескалація конфліктогенів спілкування;
- позбавленні від особистісної конфліктності і конфліктних форм і стереотипів поведінки;
- навчанні вірній (адекватній, конструктивній) поведінці у складній, дискусійній, передконфліктній або конфліктній ситуації;
- оволодінні знаннями і уміннями запобігання деструктивних наслідків конфліктів [32].

Існують достатньо багато підходів до вироблення технологій безконфліктного спілкування, які складають найважливішу частину профілактичної роботи. Так, в навчанні правильній поведінці людини в дискусійній, передконфліктній та конфліктній ситуації Тимохіна А.В вважає за доцільне дотримуватися таких психологічних рекомендацій[40]:

- Вирішувати проблемне питання в теперішньому часі, не згадуючи минулі образи і конфлікти.
- Адекватно сприймати, усвідомлювати і відображати істоту конфлікту з погляду психологічних механізмів - інтересів, потреб, цілей і задач протидіючих сторін. Частіше задавати питання: чи „правильно я вас зрозумів (зрозуміла)\", що виключає смислові бар'єри. Відвертість в спілкуванні, прагнення до добро зичливості і створення клімату взаємної довіри.

- Спробувати зрозуміти позицію іншого «зсередини», поставивши себе на його місце.
- Не говорити образливих, принижуючих гідність особи слів, не клеймити епітетами. Різкість викликає різкість.
- Уміти аргументовано виказати свої наміри у разі незадоволення вимог.
- Бути готовими подолати самолюбність, амбіції, визнати власну неправоту в тих або інших питаннях і позиціях. В конфлікті завжди винуваті обидві сторони, але на примирення йде той, хто мудріший, сильніший духом.

Одне з найважливіших місць в попередженні конфліктів має оволодіння прийомами і навиками безконфліктного спілкування.

Творчо доповнюючи рекомендації Д. Карнегі, виділяються рекомендації з безконфліктного спілкування[32]:

- Необхідно перестати думати тільки про свою досконалість і бажання.
- Необхідно спробувати з'ясувати достоїнства іншої людини, щиро визнаючи хороше в ньому. Бажано бути душевними в своєму схваленні і бути щедрим на похвали.
- Бажано говорити з людьми про те, що є предметом їх бажань, і показати їм, як цього досягти.
- Усміхайтесь! Усмішка збагатила тих, хто її одержує, але не обідняє тих, хто її дає. Вона створює щастя в будинку, атмосферу доброзичливості в справах і служить паролем для друзів.
- Для людини звук його імені є найсолодшим і найважливішим звуком в людській мові. Якомога частіше звертайтеся до іншої людини на ім'я! Прагніть запам'ятати імена тих людей, з якими Вас знайомлять.
- Будьте хорошими слухачами! Заохочуйте інших розказувати про себе.
- Ведіть розмову в колі інтересів Вашого співбесідника.
- Говоріть людині про неї саму, і вона слухатиме Вас годинами.
- Єдиний спосіб добитися кращого результату в суперечці - відхилитися від суперечки. Уникайте суперечок!
- Якщо Ви хочете навчитися схилити людей до своєї точки зору, і якщо Ви не маєте рації, визнайте це відразу і від щирого серця. Поступившись, отримаєш більше, ніж чекав!
- Якщо Ви хочете схилити людей до своєї точки зору, спочатку проявіть дружнє відношення.

- Вступаючи в розмову, зробіть акцент на тих питаннях, в яких Ви згодні із співрозмовником. Далеко йде той, хто м'яко ступає.
- Хай Ваш співрозмовник відчує, що ідея належить йому самому. Мудрець, бажаючи бути над людьми, стає нижчим їх, бажаючи бути попереду, стає позаду.
- Спробуйте чітко побачити речі з погляду іншої людини. Бажання розуміти іншу людину породжує співпрацю.
- Щоб змінювати людину, не наносити їй образи і не спонукаючи в ньому обурення, починайте з похвали і щирого визнання гідності людини.
- Щоб критикувати і не викликати при цьому ненависті, слід звертати увагу на помилки в непрямій формі, але краще всього починати розмову з визнання власних помилок.
- У хвилини перемоги надавайте людині можливість "врятувати особистість", тобто вийти з ситуації з гідністю.
- Долаючи недоліки інших людей, зробіть так, щоб цей недолік виглядав легко поправним, а справа, якою Ви хочете його захопити, легко здійснимою.

2. Конфліктогени спілкування, їх види та особливості.

Істотним в попередженні і профілактиці конфліктів є визначення закономірностей, по яких вони виникають і розгораються, а знання цих закономірностей дозволяє усунути конфліктні ситуації і, відповідно, конфлікти в «самому зародку».

Так, ряд авторів вважають, що 80% конфліктів виникають крім бажання їх учасників, і головну роль у виникненні конфліктів грають так звані конфліктогени або все, що може сприяти і сприяє конфлікту.

Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінка в цілому, що може привести до конфлікту.

Виділяються наступні різновиди типових конфліктогенів або, як їх ще називають "саботажників" спілкування:

- погрози і накази;
- негативна і необґрунтована критика, зауваження і негативні оцінки;
- насмішки, знущання ;
- поблажливе відношення і поблажливий тон;
- образливі і принижуючі гідність прізвиська і „клички”;

- слова - "боржники";
- хвастощі;
- безапеляційність і категоричність в думках і висловах
- перебивання іншого, підвищення голосу і інші
- спроби самоутверджуватися за рахунок приниження або знецінення іншого;
- нав'язування порад;
- приховування важливої інформації;
- порівняння і нав'язування конкурентних стосунків;
- допити, що заганяють "в кут" і викликають "відчуття вини";
- відмови від розмови або обговорення важливої теми;
- різка і неуважна, нічим не мотивована зміна теми;
- заспокоєння запереченням;
- порушення етики, у тому числі і ненавмисні
- (наприклад, скористатися чужою думкою без посилань на автора);
- жартування;
- брехня або ж спроба обману з метою добитися чого-небудь нечесним шляхом;
- перекладання відповідальності на іншу людину; прохання позичити гроші;
- будь-які вияви агресивності і дратівливості;
- егоїзм;
- маніпулювання (з метою отримання бажаного тільки для себе і з використанням іншої людини).
- Конфліктогени несуть в собі психологічну схильність до ескалації конфліктів і по суті кожний конфліктоген можна віднести до однієї з трьох психологічних першопричин:
 - прагнення до переваги;
 - вияв агресивності;
 - прояв егоїзму.
- На конфліктоген звичайно відповідають схожим або більш сильним конфліктогеном.

Закономірність ескалації конфліктогенів тісно пов'язана з образами, витиснутими психотравмами дитинства, переживаннями їх, стереотипами з поведінки батьків, прагненням компенсації психологічних програшів, бажанням зняти роздратування, захистивши себе, відповівши образою на

образу. При цьому відповідь звичайно не слабкіше, він може сильніше, «із запасом». Таким чином, сила конфліктогенів стрімко зростає.

Тому одним з найважливіших правил безконфліктного спілкування, виступає:

- Не вживати конфліктогенів.
- Не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.
- Проявляти емпатію до співбесідника. Робити якомога більше доброзичливих звернень. Отже, найважливішою умовою профілактики конфліктів є уникнення використання конфліктогенів у спілкуванні. При цьому важливо пам'ятати, що:
- кожен необережний вислів, через ескалацію конфліктів, може привести до конфлікту;
- вияв емпатії та пошани до співбесідника запобігає неадекватним і конфліктним реакціям.

Для позбавлення від схильності або внутрішньої потреби до застосування конфліктогенів спілкування, необхідно:

- позбавлятися від прагнення до переваги над іншими;
- всіляко стримувати агресію пасивними (наприклад, відмова), активними (наприклад, рухлива активність, спортивні заняття, спостереження за спортивними змаганнями, захоплення змаганнями типу полювання, рибалки та ін.) або логічними (мисленнєвими) способами (раціоналізація та ін.);
- прагнути долати руйнівальний егоїзм.

Особливе місце у забезпеченні самоконтролю над емоціями в конфліктній взаємодії займають, як це визначає більшість фахівців, аутотренінг і соціально-психологічні тренінги, а також сформованість установок на конструктивну поведінку у конфлікті [25].

Пропонується декілька способів подолання гніву, а саме:

- "Візуалізація" - уявлення себе працюючим або промовляючим;
- "Заземлення" - уявляється гнів, коли він входить в нас, а потім уходить в землю;
- "Проекція" - подолання гніву у формі проекції, коли ми долаємо гнів шляхом перенесення його на деякий віртуальний екран, а потім стріляємо в наш гнів. Вважається, що з кожним попаданням наше роздратування слабшає і наприкінці зникає зовсім;

- "Очищення енергетичного поля або аури навколо себе" – для чого треба сісти і зробити декілька рухів над головою, уявляючи собі, що цими рухами Ви "очищуєте" енергетичну оболонку навколо даної частини тіла. При цьому необхідно дати собі відчути, що Ви позбавляєтесь від роздратування або від інших негативних емоцій, і потім "струшуєте" їх з себе.

Вважається, що оволодіння означеними технологіями досягається спеціальними вправами і тренуваннями. В цьому напрямку однією з досить поширених є технологія "емоційної витримки". Означену технологію можна коротко сформулювати у вигляді правила "Спокійна реакція на емоційні дії партнера маючи на увазі, що ні в якому разі не можна входити в стан роздратування або поганого настрою. Вважається, що: у конфліктних ситуаціях доцільно активно включати роботу свідомості і тим самим додатково захищатися від емоційного зриву; своєю поведінкою ми даємо можливість протилежній стороні "випустити пар"; відволікаємось від непотрібної та негативної інформації, котру може викинути на нас інший учасник у збудливому стані; бажано прагнути зрозуміти мотиви протилежної сторони конфлікту [32].

Позитивний ефект також дає обмін змістом емоційних переживань у процесі спілкування, у першу чергу змістом позитивних переживань. Надаючи інформацію про свої образи, переживання, учасники отримують розрядку. Але такий обмін повинно здійснюватися у спокійній формі, а не у формі образ і звинувачень.

Така технологія визначається як *технологія раціоналізації емоцій* та як одне провідних правил самоконтролю емоцій під час конфліктних ситуацій.

Однією з причин небажаних емоційних реакцій учасників конфліктів є зниження їх самооцінки. Неадекватність емоційної поведінки в цьому випадку пояснюється одним з механізмів психологічного захисту - регресією. Щоб виключити емоційні реакції, бажано підтримувати високий рівень самооцінки у себе та у інших учасників конфліктної ситуації. Таким чином, суттєвою є оволодіння однієї з найпоширеніших і найпродуктивніших засобів подолання конфліктів - технологія підтримки високої самооцінки в процесі конфліктної ситуації як технологія конструктивної поведінки та самоконтролю емоцій.