



**Прогнозування та попередження
конфліктів. Психологічна
просвіта.**

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 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



конфлікт

- **це важко вирішувана суперечність, завжди пов'язана з гострими емоційними переживаннями, викликана зіткненням інтересів, потреб, несумісних мотивів, цілей тощо.**

Основні задачі запобігання й попередження конфліктів

- 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

психологічні рекомендації

- **Вирішувати проблемне питання в теперішньому часі, не згадуючи минулі образи і конфлікти.**
- **Адекватно сприймати, усвідомлювати і відобразити 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.**

психологічні рекомендації

- **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**

прийоми і навички безконфліктного спілкування

- **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.**
- **Усміхайтеся! 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.**

прийоми і навички безконфліктного спілкування

- 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 суперечці - відхилитися від суперечки. Уникайте суперечок!

прийоми і навички безконфліктного спілкування

- 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.

прийоми і навички безконфліктного спілкування

- 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

Конфліктоген

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

різновиди типових конфліктогенів

- 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”;
- 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;

різновиди типових конфліктогенів

- 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,
- жартування;
- брехня або ж спроба обману з метою добитися чого-небудь нечесним шляхом;
- перекладання відповідальності на іншу людину;
- прохання позичити гроші;
- егоїзм;
- маніпулювання



психологічних першопричини

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.**

правила безконфліктного спілкування

- 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.

способи подолання гніву

- **"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 відчуття, що Ви позбавляєтесь від роздратування або від інших негативних емоцій, і потім "струшуєте" їх з себе.