**Інформаційна консультація**

**«Від конфлікту до гармонії»**

Конфлікт - це надзвичайно складне та суперечливе психологічне явище, до глибинних причин виникнення та розвитку якого вчені тільки приступають. При всіх плюсах і мінусах конфліктів вони неминучі, більше того, найчастіше необхідні. Іноді без них проблема так і не вирішується

Конфлікт (від лат. conflictus - зіткнення) - це зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів тощо) на ґрунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями.

**Усвідомлення учасниками об'єктивної конфліктної ситуації.**

При переході однієї зі сторін до дій, що вражають інтереси іншої сторони, конфлікт усвідомлюється, він стає реальністю. Тільки сприйняття ситуації як конфліктної породжує відповідну поведінку. При цьому може спостерігатись кілька варіантів відповідності між суб'єктивним та об'єктивним у конфлікті:

* адекватно сприйнятий конфлікт, тобто є об'єктивна конфліктна ситуація і сторони правильно її розуміють;
* неадекватно сприйнятий конфлікт, тобто є об'єктивна конфліктна ситуація, сторони сприймають її, але з деякими відхиленнями від реального стану речей;
* не сприйнятий конфлікт, тобто є об'єктивна конфліктна ситуація, але вона не усвідомлюється саме так потенційними опонентами;
* помилковий конфлікт, тобто об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні.

**Перехід до конфліктної поведінки.**

Після того як конфлікт усвідомлений і коли інша сторона, відповідаючи на дії першої, переходить до аналогічних дій, починається третя стадія, тобто стадія конфліктної поведінки.

Конфліктна поведінка, як правило, спрямована на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнень, цілей, намірів. Конфлікт переходить із потенційного в актуальний.

Конфліктна поведінка може відбуватись у такій послідовності:

* поступове посилення позицій учасників за рахунок уведення все більш активних сил, а також за рахунок нагромадження досвіду протистояння;
* збільшення кількості проблемних ситуацій і поглиблення первинної проблеми ситуації;
* підвищення конфліктної активності учасників, зміна характеру конфлікту вбік його жорсткості, залучення в конфлікт нових осіб;
* наростання емоційної напруженості, яка супроводжує конфліктні взаємодії, що може здійснити як мобілізуючий, так і дезорганізуючий вплив на поведінку учасників конфлікту;
* зміна стосунку до проблемної ситуації та до конфлікту в цілому.

**Розв'язання конфлікту** **можливе при:**

* зміні об'єктивної конфліктної ситуації;
* перетворенні образів конфліктної ситуації, наявних у опонентів.

Розв'язання може бути:

* частковим або примарним (конфліктні дії виключаються, але спонукання до конфлікту, конфліктна ситуація залишається);
* повним (конфлікт усувається на рівні зовнішньої поведінки й на рівні внутрішніх спонукань).

**Розвитку інтриг перешкоджають:**

* здорова соціально-психологічна атмосфера в організації;
* рівне доброзичливе ставлення до всіх співробітників, без виділення так званих «лизунчиків»;
* чітко окреслені, конкретні посадові обов'язки;
* достатня інформація на всіх ієрархічних рівнях;
* коректна дистанція у спілкуванні зі співробітниками;
* конструктивна критика для коректування дій деяких потенційних інтриганів;
* відверта розмова з передбачуваним інтриганом, для того щоб з'ясувати його реальні наміри, мотивацію та потреби.

Можливі шляхи розв'язання конфлікту полягають у пошуку відповідей на запитання:

Що б я зробив для розв'язання конфлікту?

Що міг би зробити для цього партнер?

Які загальні цілі, в ім'я яких необхідно знайти вихід із конфлікту?

При цьому вам належить:

* виявити увагу та доброзичливість до співрозмовника;
* виявити терпимість до особливостей партнера, показати своє щире співчуття;
* бути стриманим, контролювати свої рухи, мову, міміку;
* спробувати зрозуміти, що саме привело людину в її нинішній стан - які явні чи приховані мотиви;
* дати співрозмовнику повністю виговоритись, уважно вислухати його; добрий ефект дає техніка прямого повтору, інтерпретації або узагальнення почутого - тим самим людині дають зрозуміти, що її почули;
* скоротити соціальну та фізичну дистанцію до оптимального рівня;
* відволікти увагу партнера від болючого питання хоча б на короткий час, при цьому можуть бути використані будь-які прийоми - від прохання пересісти на інше місце, подзвонити, записати щось до висловлення якої-небудь безглуздої думки, жарту;
* підкреслити спільність ваших інтересів, цілей, завдань;
* висловлювати співрозмовнику не готові оцінки та думки, а свої почуття, стан, який викликають його слова; це змусить вашого партнера відповідати вам не односкладово, а розгорнуто, мотивовано, з поясненням своєї позиції;
* перш ніж відповідати на критику, зауваження, докори, треба чітко усвідомити - що конкретно мається на увазі; ви повинні бути впевнені, що правильно все зрозуміли.