
**ФОРМУВАННЯ
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕДАГОГА У
ВИРІШЕННІ МІЖСОБИСТІСНИХ
КОНФЛІКТІВ**

Конфлікт - це відсутність згоди між двома сторонами або більше; ситуація, при якій свідомо поведінка однієї сторони (індивіда, групи або організації в цілому) вступає в протиріччя з інтересами іншої сторони. При цьому кожна зі сторін робить все, щоб була прийнята її точка зору або ціль, і заважає іншій стороні робити те ж саме.

Результатом **деструктивного** зіткнення є незадоволення однієї або обох сторін підсумком зіткнення, руйнування відносин, образи, непорозуміння.

Конструктивним є конфлікт, вирішення якого стало корисним для сторін, які брали в ньому участь, якщо вони побудували, придбали в ньому щось цінне для себе, залишилися задоволені його результатом.

ФОРМУЛА КОНФЛІКТУ

Конфліктна ситуація + Конфліктоген = Конфлікт

Конфліктна ситуація - це проблема, яка містить причину конфлікту.

Конфліктоген - слова, дії або бездіяльність, які можуть призвести до конфлікту.

Вирішити конфлікт - це означає:

- проаналізувати конфліктну ситуацію;
- усунути конфліктоген.

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

- ✘ **Уникнення** - це стратегія, яку вибирають люди, які вважають вигоду від конфлікту дуже маленькою або важкодосяжною. Їм не хочеться боротися за свою правоту, витратити час і сили на чвари, але їй поступатися супернику шкода. У зв'язку з цим, вони просто «ідуть у бік», ігноруючи розбіжності.
- ✘ **Конкуренція, суперництво, боротьба** - це шлях того, хто ставить свої інтереси вище за все. Людині хочеться за будь які умови перемогти, тому боротьба ведеться «не на життя, а на смерть», із залученням усіх можливих ресурсів. У даному випадку активно використовуються влада, сила закону, зв'язки, авторитет.

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

- ✘ **Компроміс** - обидва учасники конфлікту бажають піти назустріч своєму опоненту, частково програвши, частково вигравши у суперечці. Вони вибирають взаємоприйнятний варіант врегулювання розбіжностей і потискають один одному руки. Така стратегія дозволяє зберегти дружні відносини або, наприклад, отримати «хоч щось» в ситуації, коли можна втратити все.
- ✘ **Поступка** вступає в силу, коли один із сперечальників невпевнений у собі і своїх здібностях, тоді як опонент бачиться йому серйозним супротивником. Людина низько оцінює особисті цілі і прагне скоріше піти від конфлікту. У результаті, вона приносить свої інтереси в жертву інтересам суперника. Однак нерідко така стратегія дозволяє зберегти мир і добрі взаємини з протилежною стороною. До такої манери поведінки можна вдаватися і в тому випадку, якщо ви бачите, що підсумок набагато важливіший для іншої людини, ніж для вас.

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

- ✘ **Співпраця** ґрунтується на пошуку балансу інтересів і спробі зберегти міжособистісні відносини. Якщо предмет конфлікту має вкрай важливе значення для одного або обох сперечальників, то співпраця, швидше за все, буде неможливою (на арену вийдуть боротьба і суперництво). Для того щоб вирішити протиріччя зазначеним чином, необхідно проявити вміння слухати і чути свого опонента, бажання вирішити проблему на рівних умовах, а також достатня кількість часу для пошуку оптимального виходу із ситуації.

3 СПОСОБИ, ЯКИМИ МОЖУТЬ БУТИ ВИЧЕРПАНІ СУПЕРЕЧНОСТІ

Насильство

У цьому випадку більш слабка сторона змушена підкоритися вимогам переможця. Такий результат часто має місце в робочому процесі, коли керівник застосовує до підлеглого заходи адміністративного або дисциплінарного покарання. На жаль, відомо, що насильство породжує лише відповідне насильство або, як мінімум, прихований опір, що перетікає у відкритий бунт. Не дивно, що такий спосіб вирішення конфлікту веде до бійок, рукоприкладства, сімейної агресії. У будь-якому випадку, подібне завершення боротьби залишає сторону що програла вкрай незадоволеною і скривдженою.

3 СПОСОБИ, ЯКИМИ МОЖУТЬ БУТИ ВИЧЕРПАНІ СУПЕРЕЧНОСТІ

Роз'єднання

Це менш «кривавий», ніж насильство, але не особливо конструктивний спосіб завершення конфлікту. Тут ми спостерігаємо ситуацію, коли ворожі сторони просто переривають відносини. Наприклад, подружня пара приймає рішення про розлучення. Як видно, повністю вирішити протиріччя роз'єднанням складно. Чоловіка і дружину може пов'язувати наявність спільної житлової площі або маленьких дітей. У ситуації, коли учасників конфлікту пов'язує спільна справа або робота в одній організації, роз'єднання може стати лише самим крайнім заходом виходу з конфлікту.

3 СПОСОБИ, ЯКИМИ МОЖУТЬ БУТИ ВИЧЕРПАНІ СУПЕРЕЧНОСТІ

Примирення

І ось, нарешті, сприятливий і ефективний результат виходу з конфлікту. Отримати такий результат можна, найчастіше, двома способами. У першому, у протистояння втручається третя сторона, якийсь посередник (у тому числі неупереджений суд або арбітраж), який допомагає опонентам знайти спільну мову. Це, до слова, не найвдаліший варіант, що призводить до встановлення лише крихкого миру. Набагато вигідніше друга стратегія - переговори, під час яких сперечальники самостійно приймають узгоджене рішення, обговоривши всі нюанси протиріч. Саме в цей момент можна вигідно скористатися однією з поведінкових тактик, які обговорювалися вище.

У КОНФЛІКТІ ВІДРІЗНЯЮТЬ НАСТУПНІ СТРУКТУРНІ ЕЛЕМЕНТИ



СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ, ОРІЄНТОВАНІ НА КОРЕКТИРОВКУ ДУМОК, ПОЧУТТІВ ТА НАСТРОЇВ ЛЮДЕЙ

- ✘ *Метод згоди*
- ✘ *Метод доброзичливості*
- ✘ *Метод збереження репутації партнера*
- ✘ *Метод взаємного доповнення*
- ✘ *Метод недопущення дискримінації людей*
- ✘ *Метод психологічного підйому*