# Тема 7. Психологія конфліктів.

**План**

1. Конфліктні ситуації та конфлікти
2. Фази розвитку конфліктів
3. Можливі виходи із конфлікту
4. Агресивна поведінка як прояв конфронтації

Слід розрізняти конфліктні ситуації та конфлікти. Конфліктні ситуації – це поява розбіжностей, тобто зіткнення бажань, інтересів, поглядів. Вона виникає при дискусії, суперечці. Конфлікт – це взаємні негативні відносини, які виникають при зіткненні бажань, поглядів; це обтяжені емоційною

напругою розбіжності між людьми.

Фази розвитку конфлікту: конструктивна та деструктивна. Конструктивна фаза характеризується власним незадоволенням або претензіями до опонента. Вона проявляється в емоційному забарвленні мовлення, ігноруванні реакцій партнера, прийнятті закритої пози, відведенні погляду та інше. При цьому бесіда залишається в рамках звичайної, опоненти контролюють себе.

Деструктивна фаза починається тоді, коли взаємна незадоволеність опонентів перетинає деяку критичну межу і спілкування стає неконтрольованим.

Результат конфліктних ситуацій: попередження конфлікту (прийняття вербальних та невербальних заходів, спрямованих на недопущення ескалації конфлікту), втеча від конфлікту (втеча від конфлікту через нестачу часу або несвоєчасної дискусії), згладжування або його припинення (згладжування як прийняття рішення «лише на даний момент»), компроміс (прийняття рішення, яке якомога найбільше задовольняє сторони), виникнення конфронтації (жорстке протистояння сторін, коли жодна не згодна поступитися), примушення (це тактика примусової згоди).

Агресивна поведінка, як прояв конфронтації. Пряма/непряма фізична агресія. Пряма/непряма вербальна агресія. Агресивність – це схильність людини вирішувати конфліктні ситуації за допомогою агресивної поведінки.

Виходячи з обраного людиною при конфронтації способу поведінки, виділяють фізичну і вербальну агресію. І та і інша може бути прямою і непрямою. Пряма фізична агресія виражається в фізичному впливі на іншу людину (напад, перешкоджанні здійсненню будь-яких дій). Непряма фізична агресія виражається в ламанні предметів, стукання по столу кулаком, грюкання дверима при догляді з приміщення. Пряма вербальна агресія - це словесну образу людини, висловлюване йому особисто, а непряма вербальна агресія - за його спиною (в розмові з іншими людьми, які не брали участь в конфлікті).

Пряма і непряма фізична агресія більше притаманна особам чоловічої статі, а вербальна агресія, особливо непряма, особам жіночої статі.

Залежно від спрямованості агресивної поведінки розрізняють гетероагресію (спрямованість на інших) і аутоагресію (спрямованість на себе, самозвинувачення і самопокарання).

# Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте поняття «конфліктна ситуація».
2. Чим характеризується латентна фаза конфлікту?
3. Наведіть приклади психологічної допомоги виходу із конфлікту.
4. Конфлікти на роботі – психологічні поради їх уникання.