



Конфлікт і спілкування

ΕΠΙΤΡ
αφ :

« Ніщо так не покаже характеру,
як гарна поведінка в конфлікті,
якого не можна уникнути»

Генрі Тейлор

КОНФЛІКТ (ЛАТ. CONFLICTUS - ЗІТКНЕННЯ, СУТИЧКА) - ЗІТКНЕННЯ ПРОТИЛЕЖНИХ ІНТЕРЕСІВ І ПОГЛЯДІВ, НАПРУЖЕННЯ І КРАЙНЄ ЗАГОСТРЕННЯ СУПЕРЕЧНОСТЕЙ, ЩО ПРИЗВОДИТЬ ДО АКТИВНИХ ДІЙ, УСКЛАДНЕНЬ, БОРОТЬБИ.

Залежно від сфери життєдіяльності людей конфлікти поділяються на:

- Конфлікт — ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони.
- виробничі
- громадські
- політичні
- побутові

Функції конфліктів

ПОЗИТИВНІ

розрядка
напруженості між
конфліктуючими
сторонами;
отримання нової
інформації про
опонента

НЕГАТИВНІ

великі емоційні
матеріальні втрати;
Погіршення відносин,
здоров'я;
втрата контактів

ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

- Соціально-політичні та економічні;
- Соціально-демографічні — які відображають розбіжності між людьми, зумовлені їхньою статтю, віком, належністю до етнічних груп;
- Соціально-психологічні — тобто явища в соціальних групах (взаємин, лідерства, настрої);
- Індивідуально-психологічні — тобто індивідуальні особливості особистості (здібності, темперамент, характер).

ВИДИ КОНФЛІКТІВ

- конфлікти цілей; → Конфлікти цілей — виражаються в тому, що сторони по-різному бачать стан об'єкта в майбутньому.
- конфлікти пізнання; → Конфлікт пізнання (творчий конфлікт) — виникає коли сторони мають різні погляди, ідеї та думки щодо вирішуваної проблеми.
- емоційні конфлікти. → Емоційний (чуттєвий) конфлікт — з'являється, коли в основі міжособових стосунків лежать різні почуття та емоції людей.

РІВНІ ЖОУНІФЛІКТ ІВ

•внутрішньоособовий - конфлікт всередині себе



- міжособовий - виникає між людьми через відмінність їхніх цілей або інтересів

міжгруповий -конфлікт між учасниками соціальної групи



- між особою та групою - коли особа займає позицію, відмінну від усієї групи



фазы конфликту

1. **Латентна фаза** — це фаза зародження конфлікту.
2. **Демонстративна фаза** — сторони усвідомлюють виникнення конфлікту, який переходить у відкриту фазу.
3. **Агресивна фаза** — не вирішення конфлікту між сторонами.
4. **Батальна фаза** — фаза вирішення конфлікту.

ЩОБ ПОДОЛАТИ КОНФЛІКТНУ СИТУАЦІЮ, ПОТРІБНО

1. Знайти коріння її зародження, визначити сфери, причини і рівень.
2. Проаналізувати власні почуття та емоції щодо конфлікту.
3. Зрозуміти глибинні інтереси кожного учасника конфлікту.
4. Обрати оптимальну модель поведінки.
5. Запропонувати ідеї щодо вирішення конфлікту, які задовольняють усі сторони.
6. Обрати правильне рішення та втілити його в життя.

ВИРІШИТИ КОНФЛІКТ ЦЕ ОЗНАЧАЄ:

- Усунути конфліктну ситуацію
- Вичерпати інцидент

СПОСОБИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ

1. НЕ МОЖНА ВІДКЛАДАТИ ВИРІШЕННЯ НАЗРІЛОГО КОНФЛІКТУ.
(СПІВРОБІТНИЦТВО)
2. ЯКЩО КОНФЛІКТ НЕМИНУЧИЙ, ПЕРШІ ВИСТУПАЙТЕ ЙОГО ІНІЦІАТОРОМ.
(КОНКУРЕНЦІЯ)
3. ПРАГНІТЬ ЩИРО І СЕРЙОЗНО ЗРОЗУМІТИ ТОЧКУ ЗОРУ ІНШОГО.
(КОМПРОМІС)
4. СВОЮ ПОМИЛКУ, НЕВІРНИЙ КРОК ВИЗНАВАЙТЕ ШВИДКО,
ВИПЕРЕДЖАЙТЕ МОЖЛИВУ КРИТИКУ ОПОНЕНТА.
(ПРИСТОСУВАННЯ)
5. ТРИМАЙТЕ ЗА СОБОЮ ІНІЦІАТИВУ, ДИКТУЮЧИ ЕМОЦІЇ, В ПЕРШУ
ЧЕРГУ СПОКІЙ.
(УХИЛЯННЯ)

ПРАВИЛА БЕЗКОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ

- * НЕ ВЖИВАЙТЕ КОНФЛІКТОГЕНИ: ЦЕ СЛОВА, ДІЇ (АБО БЕЗДІЯЛЬНІСТЬ), ЯКІ МОЖУТЬ ПРИЗВЕСТИ ДО КОНФЛІКТУ.
- * НЕ ВІДПОВІДАЙТЕ КОНФЛІКТОГЕНОМ НА КОНФЛІКТОГЕН.
- * ПРОЯВЛЯЙТЕ ЕМПАТІЮ (ЕМОЦІЙНУ СТРИМАНІСТЬ) ДО СПІВРОЗМОВНИКА.
- * РОБІТЬ ЯКОМОГА БІЛЬШЕ ДОБРОЗИЧЛИВИХ ЖЕСТІВ.

ΠΑΜ'ΥΤΑΪΤΕ:

ΧΤΟ ΡΟΒΥΤΉ ΠΕΡΨΗΪ
ΚΡΟΚ ΔΟ ΠΡΨΜΨΡΕΨΨΑ,
ΤΟΥ ΙΒΨΤΡΑΕ