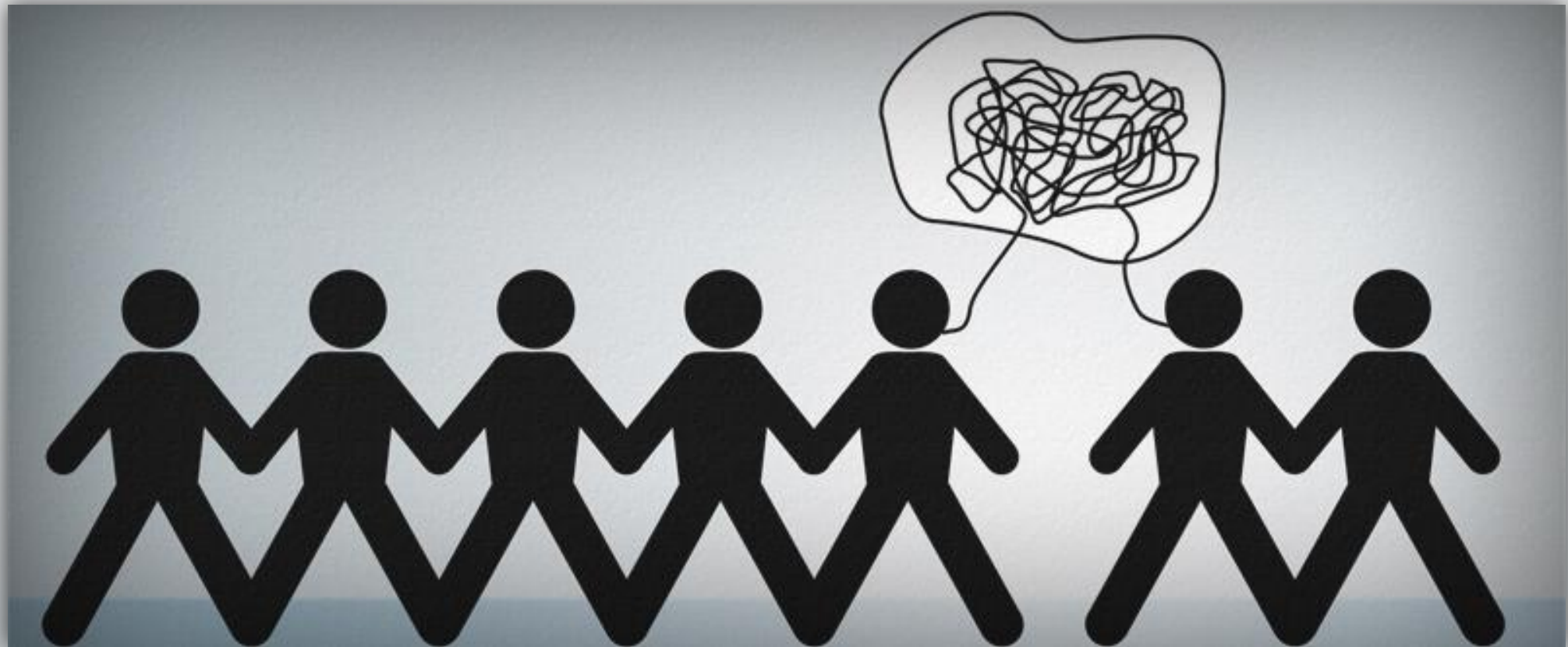




Зміст поняття “ Конфлікт ”

Підготувала студентка
III курсу групи К1-15
Вальчук Олена

Конфлікт – особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами.

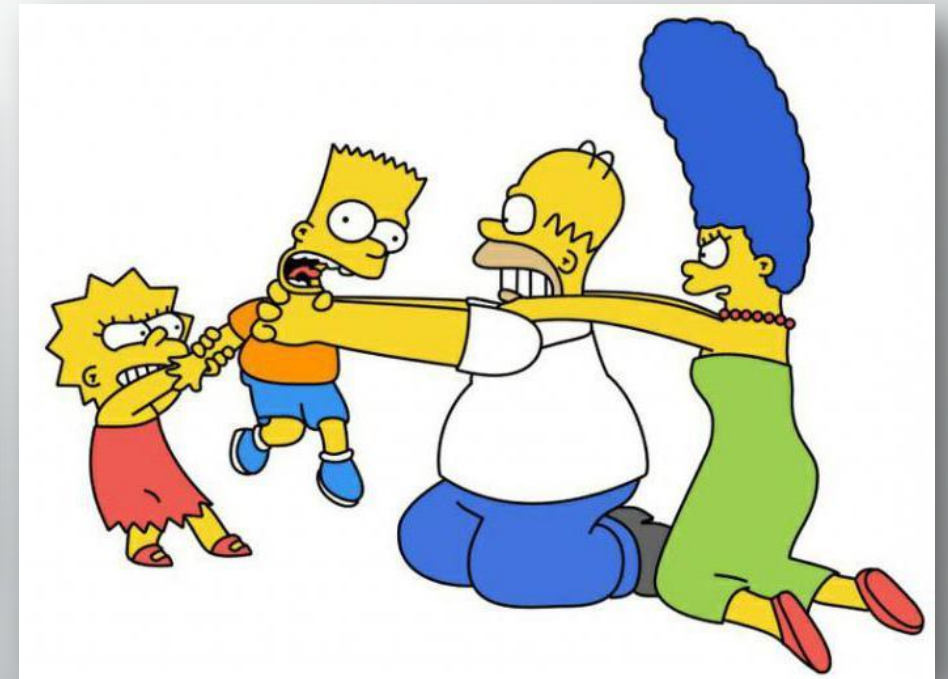


Конструктивна та деструктивна суть конфліктів

Деструктивний конфлікт переводить причини, що призвели до конфлікту, на особистості. Дана установка не веде до вирішення конфлікту, а навпаки, його загострює. Прикладом деструктивного конфлікту є сварка, коли кожна з конфліктуючих сторін висловлює свою негативну оцінку особистості опонента.



Конструктивний конфлікт базується не на особистостях, а на виявленні об'єктивних причин незгоди. Даний підхід переводить процес проходження конфлікту до співробітництва. В основі співробітництва, з одного боку, лежить повага до себе, почуття власної гідності, чесність, намагання знайти справжню причину конфлікту, а з іншого, повага до інших, дружелюбність, визнання права інших на власну точку зору, позицію. Дана поведінка в конфлікті приводить до більш глибокого розуміння проблеми, взаємодовіри, готовності зрозуміти один одного і, в подальшому, вирішенню конфлікту.



Види конфліктів:

Внутрішньо особистісні

Прямі

Індивідуальні

Зовнішньо особистісні

Непрямі

Групові

Основними причинами виникнення конфліктних ситуацій є:

- ущемлення або незадоволення яких-небудь інтересів суб'єкта або загроза такої можливості (покупцю не вистачило товару, за яким він довго стояв у черзі, або він стикнувся з грубістю продавця);
- помилково приписана кому-небудь позиція, спрямована проти суб'єкта (людина неправильно зрозуміла співрозмовника й образилася, або покупець помилився у підрахунку здачі, а подумав, що його обманули);
- психологічна непереносимість, що ґрунтується на упередженому ставленні до поведінки іншої людини (усі старі люди — зануди).

Насправді причини можуть виступати причинами конфлікту ізольовано або у різних комбінаціях. При цьому готовність до конфлікту відчувається як психічне напруження, стан дискомфорту, які більш-менш чітко пов'язані з особистістю опонента.

Фази конфлікту

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.

