


**Класифікація конфліктів.**  
**Типологія конфліктів.**



A cartoon illustration of two men in suits shaking hands. The man on the left is wearing a dark suit and a red tie, and the man on the right is wearing a blue suit and a red tie. Both men are holding a wooden baseball bat behind their backs. They are standing on a red carpet. The background is a light, textured wall.

• це зіткнення  
протилежних інтересів чи  
поглядів; крайнє  
загострення  
суперечностей, що  
призводить до ускладнень  
чи гострої боротьби.

**Конфлікт**

---





- *Суть конфлікту полягає в тому, що кожна сторона намагається робити все для того, щоб була прийнята їх точка зору чи досягнута їх мета і заважає протилежній стороні робити теж саме.*
-

- *обмеженість ресурсів;*
- *взаємозалежність завдань;*
- *відмінності в цілях;*
- *відмінності в цінностях та уявах;*
- *відмінності в манерах поведінки;*
- *відмінності в рівнях освіти;*
- *погані комунікації.*

1-я  
позиція


3-я  
позиція

2-я  
позиція

## **Основні причини конфліктів:**

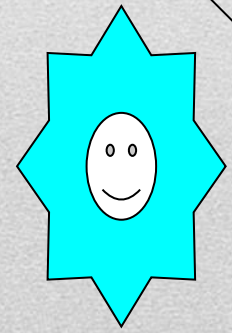
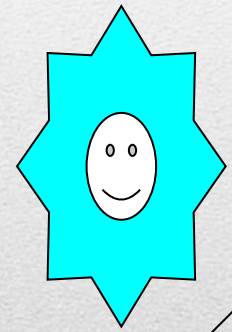
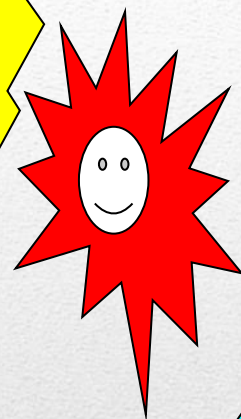
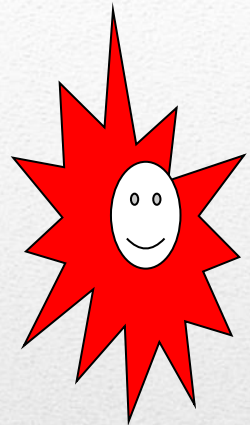
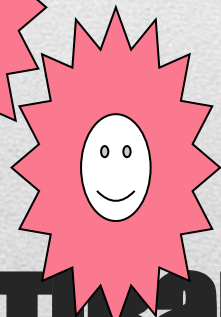
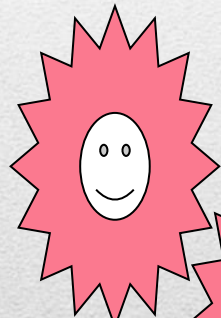
КОНФЛІКТ



- 
- стадію потенційного формування протилежних (антагоністичних) інтересів, цінностей чи норм;
  - стадію переходу потенційного конфлікту в реальний чи стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх вірно чи хибно зрозумілих (уяснених) інтересів;
  - стадію конфліктних дій;
  - стадію зняття чи втихомирення конфлікту.

**Стадії протікання конфлікту:**

Ф  
О  
Р  
М  
У  
В  
А  
Н  
Н  
Я  
А  
Н  
Т  
А  
Г  
О  
Н  
І  
С  
Т  
И



Утихо  
мирен  
ня  
конф  
лікту

Конфліктні дії!

# Стадії протікання конфлікту

Усвідомлення  
антагоністичних  
інтересів




- об'єкт
- суб'єктивні мотиви
- учасники - опоненти
- привід



# ЕЛЕМЕНТИ КОНФЛІКТУ

---



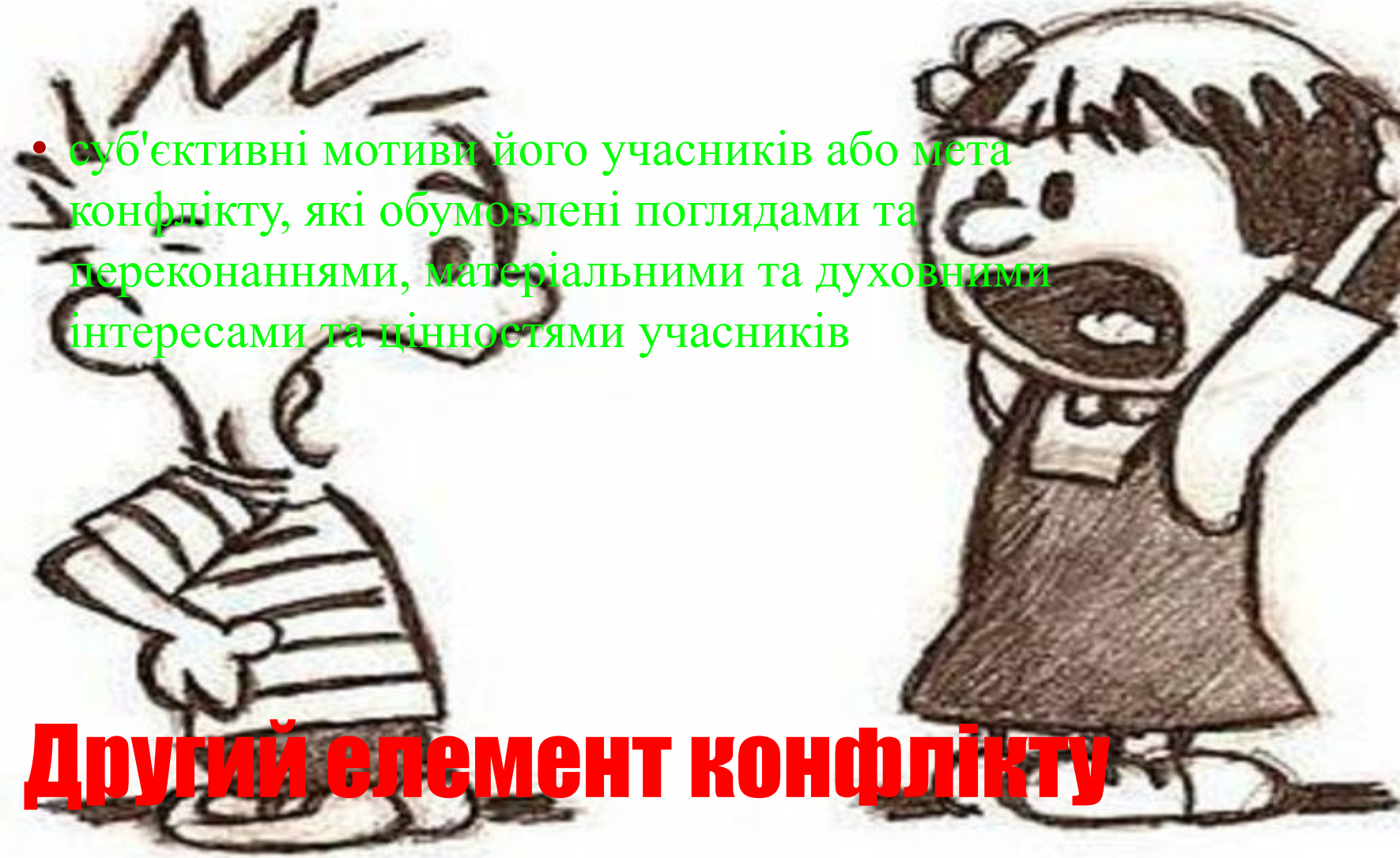
*• об'єкт конфліктної ситуації пов'язаний з технологічними чи організаційними труднощами, особливостями оплати праці або із специфікою ділових та особистих відносин конфліктуючих сторін.*

**Перший елемент  
конфлікту**



- суб'єктивні мотиви його учасників або мета конфлікту, які обумовлені поглядами та переконаннями, матеріальними та духовними інтересами та цінностями учасників

**Другий елемент конфлікту**



- його учасники - опоненти.



## Третій елемент конфлікту

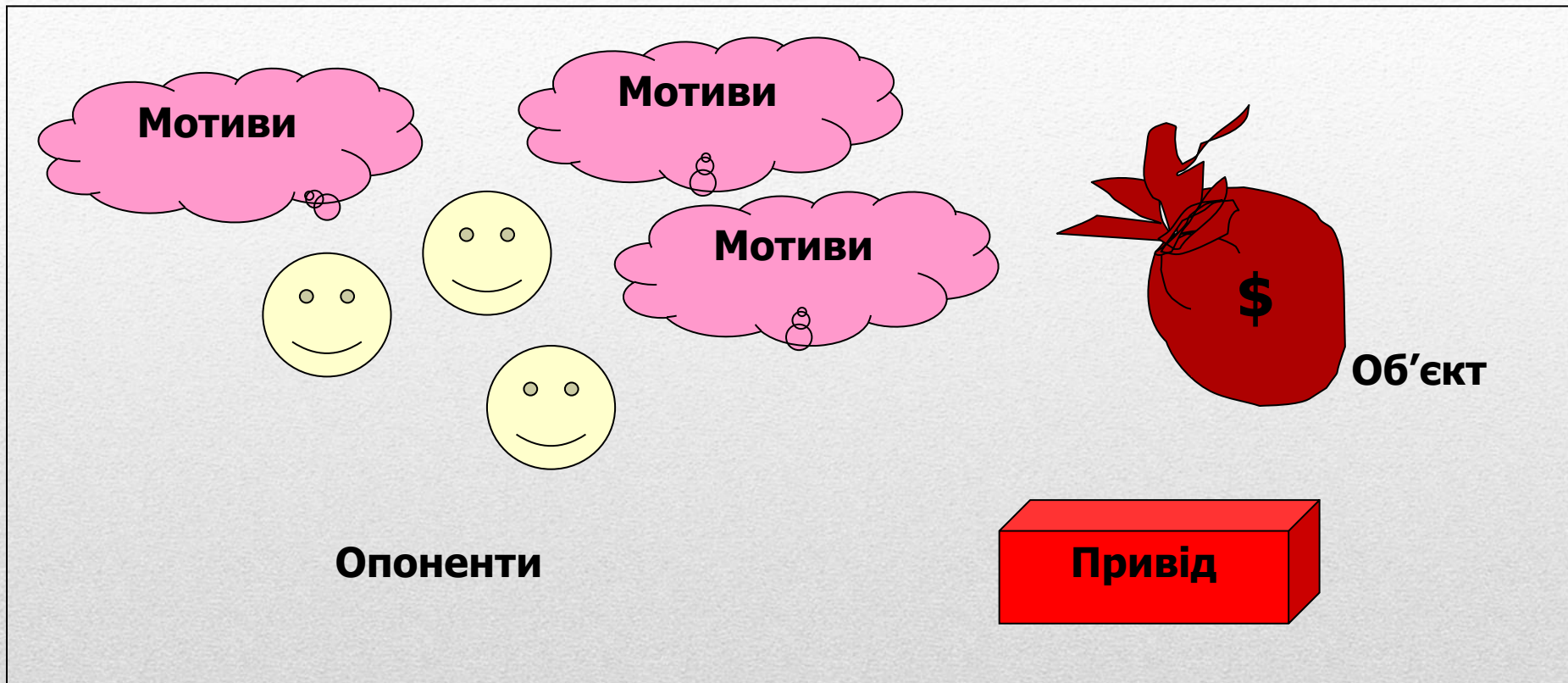
---



- привід, який слід відрізняти від істинної причини конфлікту, яка часто може приховуватися або завуальовуватися.

## **Четвертий елемент конфлікут**

---

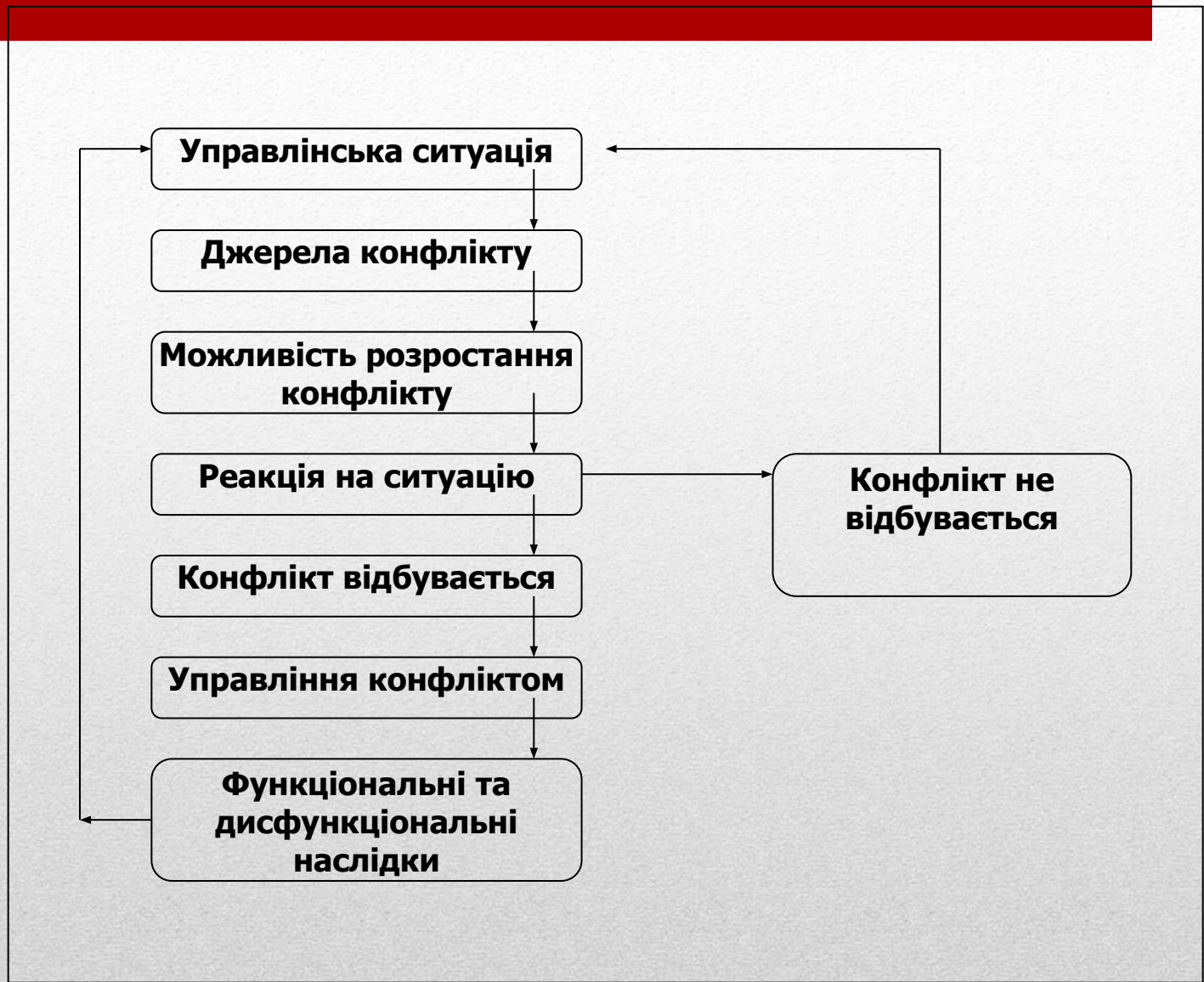


# Структурні елементи конфлікту

---



# Модель конфлікту як процесу (за М.Месконом)





- внутріособисті
  - міжособисті
- внутрішньогрупові
  - міжгрупові

# ***Типологія конфліктів***

---



- *між родинними симпатіями та почуттям службового обов'язку керівника. Найпоширенішим типом внутрішнього особистого конфлікту є конфлікт типу "вибір підходу до вирішення проблеми - уникнення вибору", який має місце, коли кожен із великої кількості варіантів має свої як привабливі, так і непривабливі особливості. Людина може приймати різні рішення, залежно від того, на яких специфічних характеристиках кожного з варіантів вона зосередиться. Після того, як рішення прийняте, людина часто шкодує, тому що відкинутий варіант видається їй більш привабливим по мірі накопичення інформації про вибраний варіант.*

# **Внутріособисті конфлікти**

---



МІЖ  
керівником  
та його  
заступником  
з приводу  
посади чи  
премії між  
співробітни-  
ками.



## **Міжособисті конфлікти**



- *між особою та організацією, в яку він входить. Для конфлікту на такому рівні характерна взаємозалежність сторін, коли вибір однієї сторони впливає на результати діяльності другої. Вибір, оптимальний для першої сторони, може привести до наслідків, не вигідних для іншої сторони, і спричинити конфлікт. Це найбільш поширений рівень конфліктів, які проявляються в організаціях.*

## **Внутрішньогрупові конфлікти**

---

- між організаціями чи групами одного чи різного статусу. Міжгрупові конфлікти значно впливають на сприйняття та поведінку людей. Діючи як члени групи, люди схильні розділяти інших на тих, хто належить до їхньої групи, і на тих, хто не належить до їхньої групи. Членами групи є всі ті, які виділились у такій якості. Зовнішнє середовище, або оточення групи складають всі ті, хто залишився поза межами внутрішнього угруповання.



## **Міжгрупові конфлікти**

---



- по горизонталі (між рядовими співробітниками, що не підпорядковуються між собою);
- по вертикалі (між людьми що підпорядковуються один другому);
- змішані, в яких учащують одні та інші.

**За напрямками можливі  
конфлікти:**

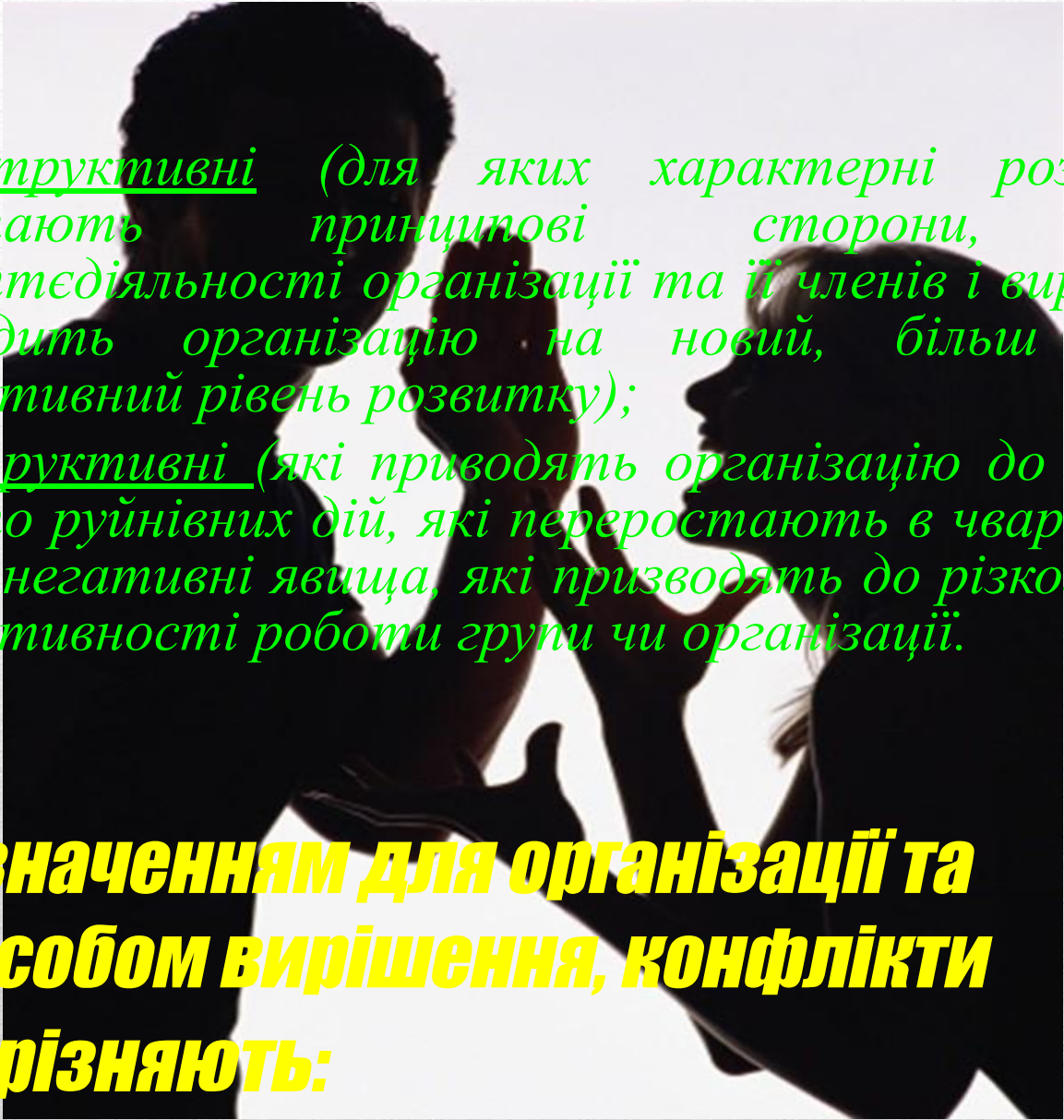
---

- *причини обумовлені трудовим процесом;*
- *причини обумовлені психологічними особливостями людських взаємовідносин (симпатії, антипатії, культурні та етнічні особливості людей, незадовільні психологічні комунікації, тощо);*
- *причини обумовлені індивідуальними особливостями членів групи (невміння контролювати свої емоції, агресивність, некомунікабельність, безтактність, тощо).*


## ***Класифікація конфліктів за причинами***

---



- 
- конструктивні (для яких характерні розбрат, які зачіпають принципові сторони, проблеми життєдіяльності організації та її членів і вирішення яких виводить організацію на новий, більш високий і ефективний рівень розвитку);
  - деструктивні (які приводять організацію до негативних, часто руйнівних дій, які переростають в чвари, сварки та інші негативні явища, які призводять до різкого зниження ефективності роботи групи чи організації).

**За значенням для організації та способом вирішення, конфлікти розрізняють:**

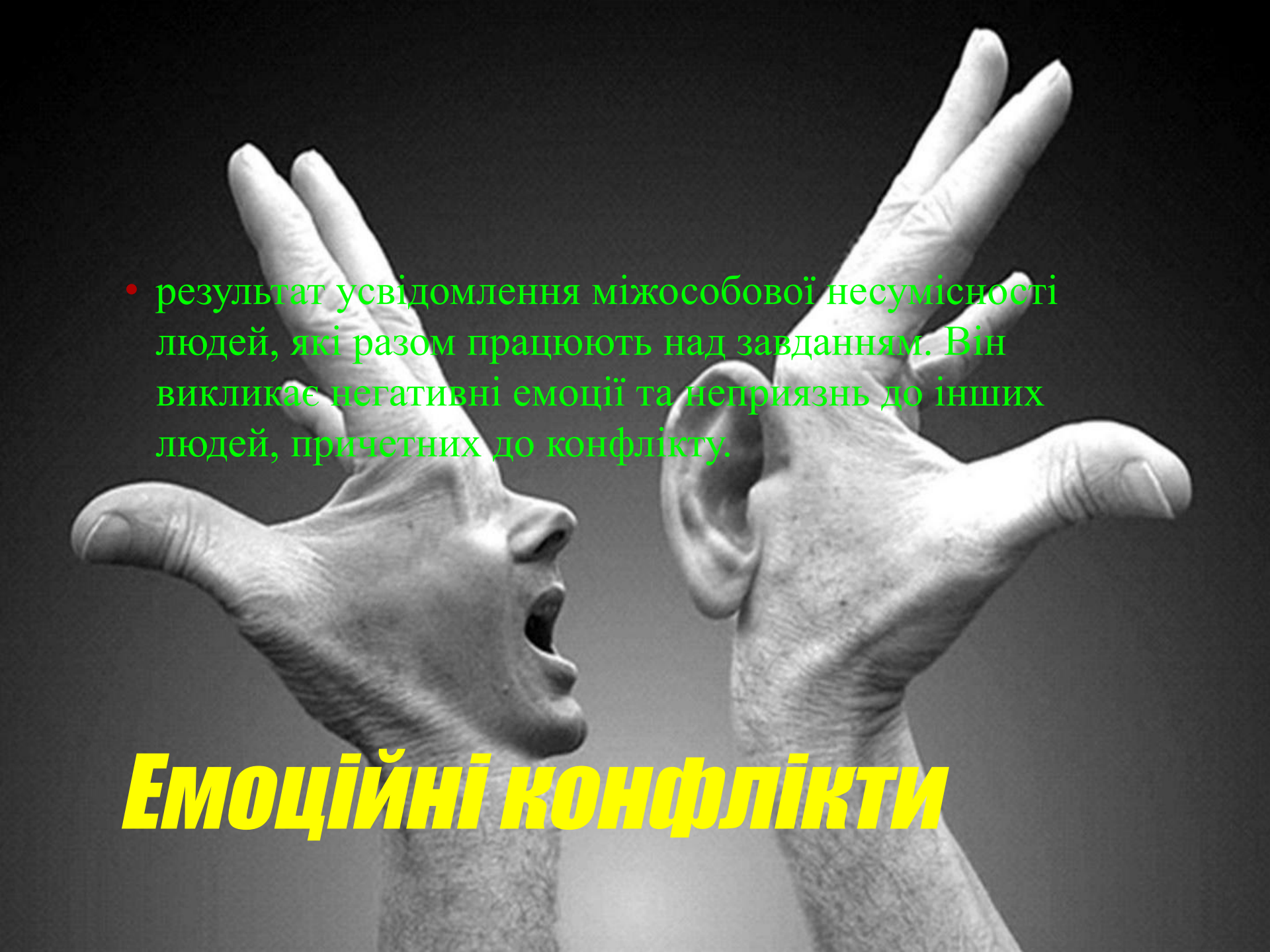
- 
- *Конфлікт змісту*
  - *Емоційні конфлікти*
  - *Адміністративні конфлікти*

***Типи конфліктів всередині  
організації (за Кареном Дженом)***



- пояснюється розходженням уявлень службових осіб про завдання, над яким вони працюють. У центрі цього конфлікту - розходження людей у думках щодо суті завдання, а не мети, яку вони ставлять перед собою.

**Конфлікт змісту**

- 
- результат усвідомлення міжособової несумісності людей, які разом працюють над завданням. Він викликає негативні емоції та неприязнь до інших людей, причетних до конфлікту.


## ***Емоційні конфлікти***



- виникають як результат усвідомлення протилежними сторонами того, що між ними існують суперечності щодо способів виконання завдання. Розходження в уявленнях про індивідуальну відповідальність та обов'язки - приклад адміністративного конфлікту.

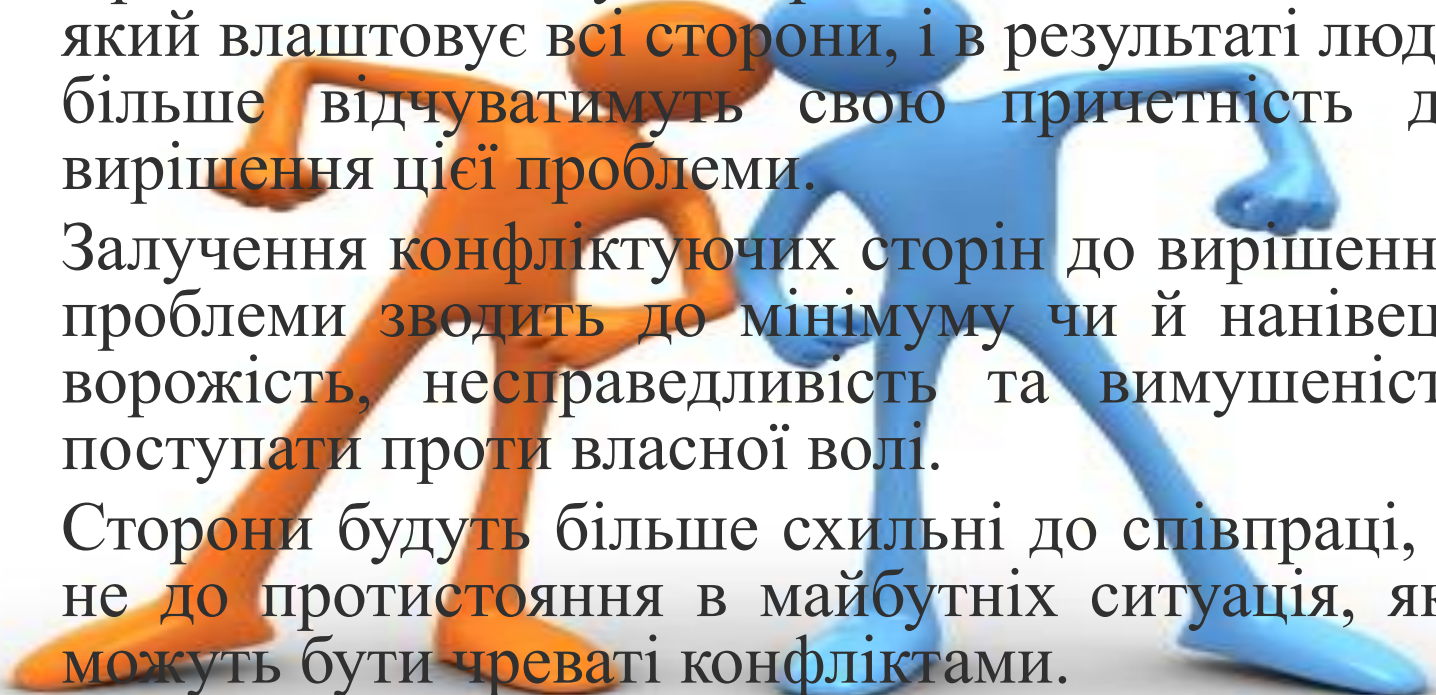
## ***Адміністративні конфлікти***

---

- 
- функціональні
  - дисфункціональні

**Наслідки конфлікту:**



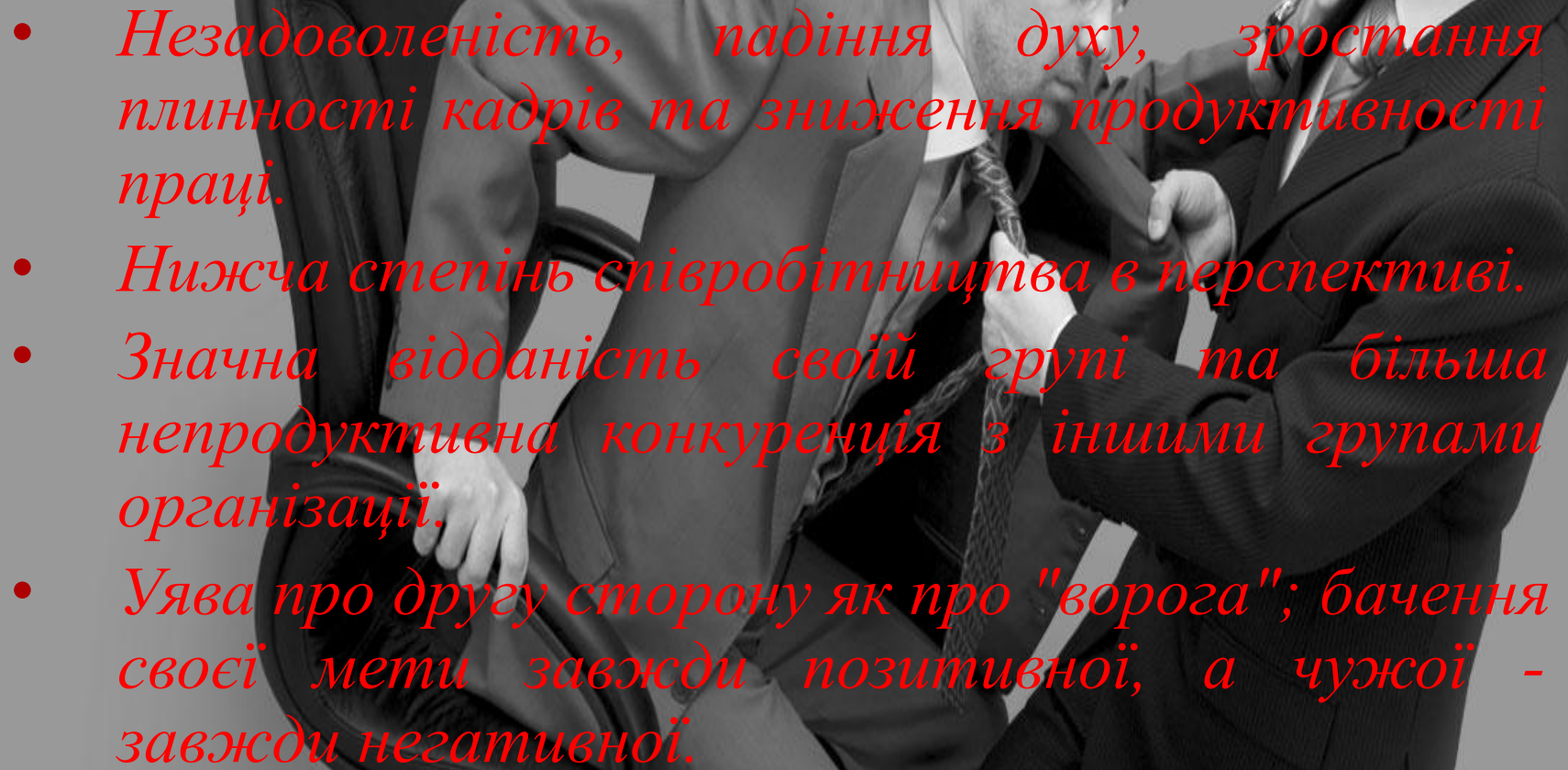
- 
- Проблема може бути вирішена таким шляхом, який влаштовує всі сторони, і в результаті люди більше відчуватимуть свою причетність до вирішення цієї проблеми.
  - Залучення конфліктуючих сторін до вирішення проблеми зводить до мінімуму чи й нанівець ворожість, несправедливість та вимушеність поступати проти власної волі.
  - Сторони будуть більше схильні до співпраці, а не до протистояння в майбутніх ситуація, які можуть бути чреваті конфліктами.

## ***Функціональні наслідки конфлікту:***

---

- Конфлікт може також зменшити можливості групового мислення та симптому покірності, коли підлеглі не виражають ідей, які вони вважають протилежними до думки керівника. Це приводитиме до покращання якості процесу прийняття рішення через додаткові ідеї та краще розуміння ситуації.
  - Симптоми відділяються від причин і розробляються додаткові альтернативи та критерії їх оцінки.
  - Розгортання взаємодії та спілкування між конфліктуючими сторонами.
  - Через конфлікт члени групи можуть проробляти можливі проблеми ще до того, як рішення почне виконуватися.
-



- 
- *Незадоволеність, падіння духу, зростання плинності кадрів та зниження продуктивності праці.*
  - *Нижча ступінь співробітництва в перспективі.*
  - *Значна відданість своїй групі та більша непродуктивна конкуренція з іншими групами організації.*
  - *Уява про другу сторону як про "ворога"; бачення своєї мети завжди позитивної, а чужої - завжди негативної.*

**Дисфункціональні наслідки конфлікту:**



- Згортання взаємодії та спілкування між конфліктуючими сторонами.
- Збільшення ворожості між конфліктуючими сторонами пропорційно до зменшення взаємодії та спілкування.
- Зміщення акценту: з вирішення реальної проблеми на власну перемогу.





**Дякую за увагу!**