



# Конфлікт

Способи вирішення конфліктів

---

# ПОНЯТТЯ ПРО КОНФЛІКТ

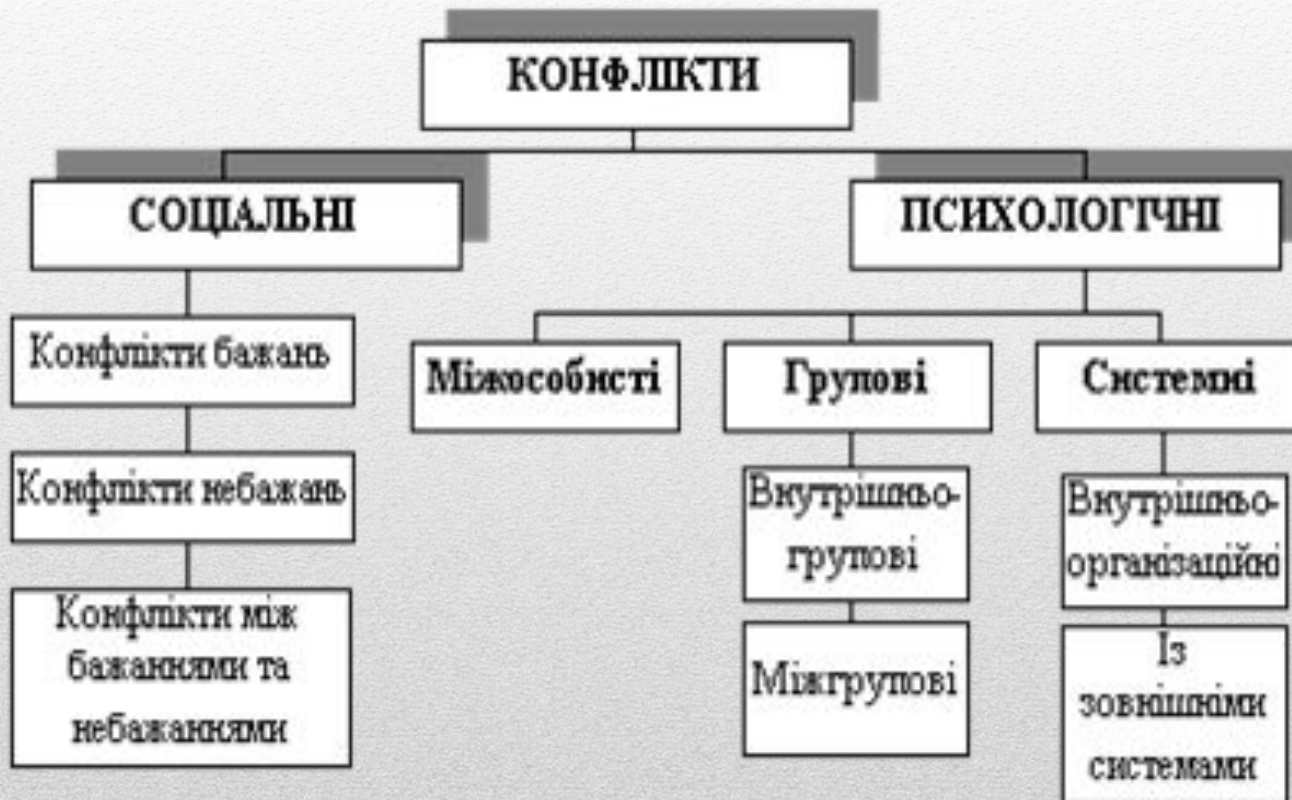
- **Конфлікт** – це зіткнення
  - протележних
  - інтересів, думок, поглядів;
  - серйозні розбіжності;
  - гостра суперечка.
-



# Причини конфліктів – це неузгодженість

1. Цілей, інтересів
  2. Поглядів, переконань
  3. Особистісних якостей
  4. Розуміння інформації
  5. Очікувань, позицій
-

# Типи конфліктів





## Класифікація конфліктів

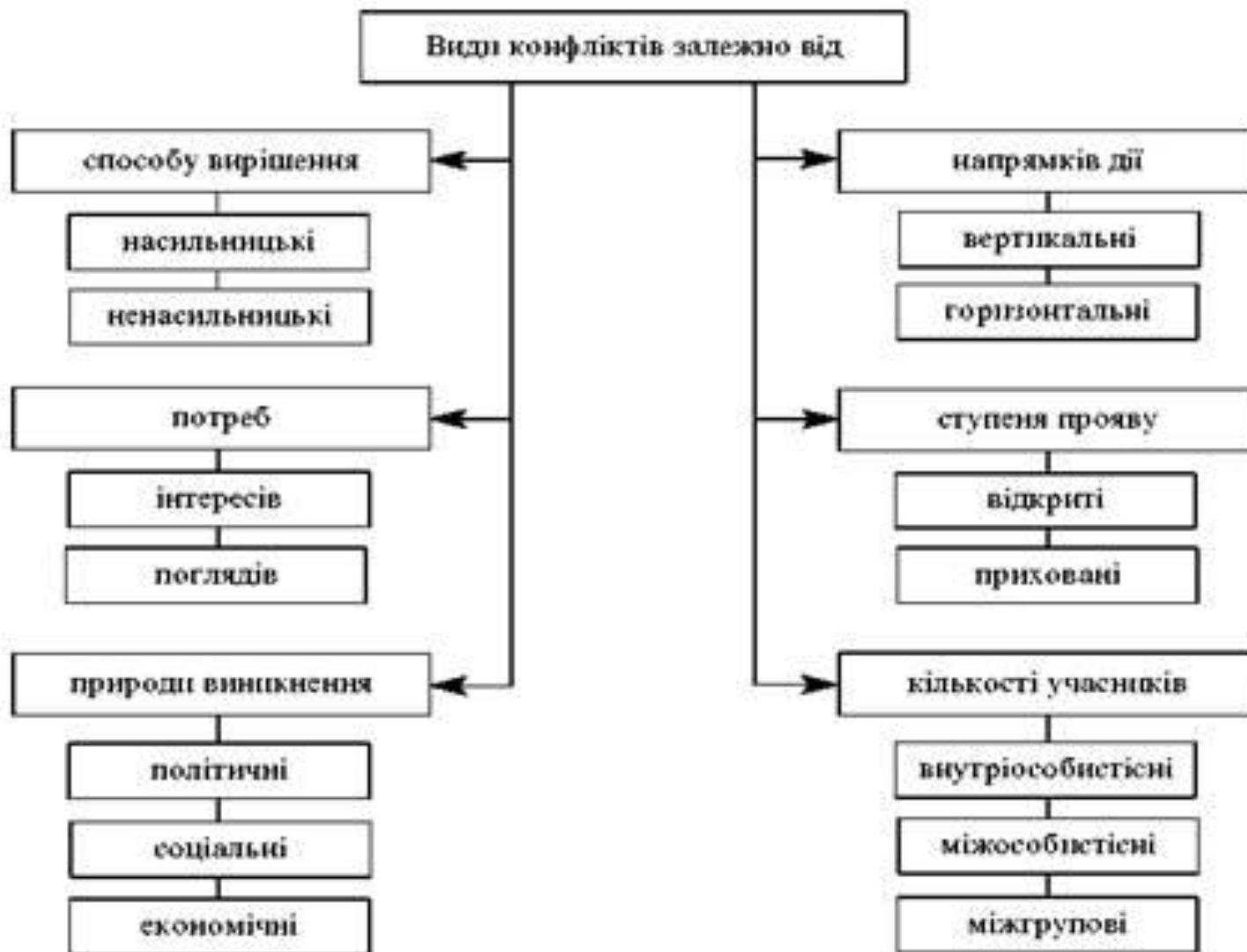




Рис. 8.1. Класифікація конфліктів

# **За ступенем залучення людей в конфлікт**

- 1. Міжособистісні**
  - 2. Внутрішньоособистісні**
  - 3. Міжгрупові**
-



## Управління конфліктами

### Способи подолання (вирішення) конфліктів

#### Педагогічні

Бесіда, прохання, переконання, роз'яснення вимог до роботи, заборона неправомірних дій конфліктерів та інші заходи виховного аспекту

#### Адміністративні

Силове розв'язання конфлікту — придушення інтересів конфліктерів, переведення на іншу роботу, різні варіанти розв'язання конфліктуючих. Розв'язання конфлікту за вироком — рішення комісії, наказ керівника організації, рішення суду



# Способи протікання

- Пристосування - згладжування протиріч, навіть на шкоду своїх інтересів
  - Компроміс - взаємні поступки
  - Співробітництво - спільне вироблення рішень, що задовольняє інтереси сторін
  - Ігнорування - спроба (або прагнення) виходу з конфліктної ситуації, не вирішуючи її
  - Суперництво - відкрита боротьба за свої інтереси, завзяте відстоювання своєї позиції
-

# Вирішення конфліктів

- **Стиль компромісу.** Застосовуючи стиль компромісу, людина дещо поступається своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, інша сторона робить те саме.
  - **Стиль співпраці.** Використовуючи, стиль співпраці, людина бере активну участь у вирішенні конфлікту та відстоює свої інтереси, але при цьому намагається співпрацювати з іншою людиною
  - **Стиль пристосування.** Він означає, що людина діє сумісно з іншою, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Людина діє в такому стилі, коли «жертвує» своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись їй, чи жаліючи її.
  - **Стиль ухиляння.** Він реалізується тоді, коли людина не відстоює свої права, не співпрацює ні з ким для вирішення проблеми чи просто ухиляється від розв'язання конфлікту.
  - **Стиль конкуренції.** Людина, яка використовує цей стиль, досить активна і в переважній більшості іде до вирішення конфлікту своїм власним шляхом; вона не дуже зацікавлена у співпраці з іншими людьми, зате здатна на вольові рішення.
-



# Як успішно вирішити конфлікти ?

- Переговори - це процес , при якому сторони намагаються вирішити конфлікт шляхом безпосереднього обговорення між собою.
  - При медіації в процес вступає третя сторона - посередник, мета якої допомогти першим двом домовитися. Медіація дозволяє досягти двох різних рівнів конфліктів: угоди і примирення .
  - У разі арбітражу третя сторона контролює не тільки процес , але і результат . Арбітри вирішують, що саме сторонам необхідно зробити для вирішення їх конфлікту, і , звичайно , наділені владою , здатною примусити сторони виконати відповідне рішення.
  -
-