

**Причини та особистісні передумови
виникнення конфліктів.**

Структура конфліктів.





Заголовок слайда

1

Вставьте Ваш текст

2

Вставьте Ваш текст

3

Вставьте Ваш текст

4

Вставьте Ваш текст

5

Вставьте Ваш текст



Причини конфлікту

- Об'єктивні причини призводять до створення передконфліктної обставини – об'єктивного компонента передконфліктної ситуації.
- Суб'єктивні причини конфліктів в основному пов'язані з тими індивідуально-психологічними особливостями опонентів, які призводять до того, що вони вибирають саме конфліктний, а не якийнебудь інший спосіб вирішення об'єктивного протиріччя, що створилося.



До числа соціально-психологічних відносяться ті причини конфліктів, що зумовлені безпосередньою взаємодією людей, фактором їхнього включення в соціальні групи.

- втрата і викривлення інформації в процесі міжособистісної і міжгрупової комунікації;
- розбалансована рольова взаємодія людей;
- вибір різних способів оцінки результатів діяльності;
- різний підхід до оцінки одних і тих самих складних подій;
- внутрішньогруповий фаворитизм;
- змагання та конкуренція;
- обмежена здатність до децентрації;
- психологічна несумісність та ін.



Основними особистісними причинами конфлікту виступають

- суб'єктивна оцінка поведінки партнера як непристойної;
- недостатня соціально-психологічна компетентність;
- низька стійкість до конфліктів;
- слабкий розвиток емпатії;
- неадекватний рівень домагань;
- холеричний тип темпераменту;
- акцентуації характеру та ін.



Правила найбільш ефективного вивчення конфліктної ситуації

- Пам'ятайте, що конфліктна ситуація — це те, що необхідно долати.
- Конфліктна ситуація завжди виникає раніше за конфлікт. Конфлікт виникає одночасно з інцидентом.
- Опис конфліктної ситуації повинен підказувати, що робити, як себе поводити в ній.
- Ставте перед собою запитання «чому?» і думайте над ним доти, доки зрозумієте першопричину виникнення конфліктної ситуації.
- Сформулюйте конфліктну ситуацію своїми словами, не повторюючи слів з опису конфлікту.
- У формулюванні конфліктної ситуації бажано обходитися мінімумом слів («стислість — сестра таланту»).



основні складові конфлікту

- Конфліктуючі сторони— окремі особистості або групи можуть бути замішані у конфлікті, а інші учасники конфлікту — співчуваючі (з одного або з другого боку), провокатори (підбурювачі), примирювачі, консультанти, невинні.
- Зона розбіжностей — предмет, факт, проблема. Її не завжди легко виявити. Нерідко самі учасники конфлікту її чітко не уявляють. Однак коли вони почнуть конфліктувати, зона розбіжностей розбухає, у ній з'являються нові й нові зони. Коли конфліктологи досягають згоди в якомусь пункті, то зона розбіжностей звужується. У разі ліквідації всіх розходжень вона зникає, що означає завершення конфлікту.



основні складові конфлікту

- Уявлення про ситуацію. Кожен з учасників має своє уявлення про конфліктну ситуацію. Конфліктанти бачать справу порізноmu — це, власне, і створює ґрунт для їхнього зіткнення. Щодо конфлікту це означає: якщо людина вважає конфліктну ситуацію реальною, то це викликає реальні конфліктні наслідки.



основні складові конфлікту

- **Мотиви.** Чому двоє людей уявляють одне й те саме порізному? Тут існує багато причин. У кожної людини складається свій комплекс установок, потреб, інтересів, думок, ідей. Мотиви можуть бути як усвідомленими, так і неусвідомленими.
- **Конфліктолог** далеко не завжди може легко зрозуміти мотиви, якими керуються конфліктанти. Люди нерідко приховують справжні мотиви своєї поведінки, бо самі їх як слід не розуміють, навіть інколи щиро помиляються. Для конфліктолога важливо розібратися в мотивах, прагненнях конфліктантів, бо інакше складно зрозуміти їхню поведінку, щоб спрямувати хід конфлікту на конструктивне вирішення.



ескалація конфлікту - це хід розвитку конфлікту за його етапами і фазами.

- 1. Виникнення і розвиток спірної ситуації. Спірна ситуація створюється суб'єктами соціальної взаємодії і є передумовою конфлікту.
- 2. Сприйняття спірної ситуації як конфліктної хоч би однією із сторін та емоційне переживання цього факту. Наслідками і зовнішніми проявами подібного сприйняття можуть бути: зміни в настрої, критичні і недоброзичливі висловлювання на адресу опонента, обмеження комунікативних контактів з ним та ін.



Етапи і фази конфлікту

- 3. Початок відкритої конфліктної взаємодії. Цей етап виражається в активних діях одного з учасників конфлікту, який усвідомив для себе конфліктну ситуацію. Ці дії (заяви, попередження, критичні висловлювання та ін.) спрямовані проти свого опонента. Інший учасник при цьому усвідомлює, що дії спрямовані проти нього і, в свою чергу приймає адекватні дії проти ініціатора конфлікту.
- 4. Розвиток відкритого конфлікту. На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції і висувають свої вимоги. Разом з тим вони можуть не усвідомлювати особистих інтересів і не розуміти суті і предмету конфлікту.



Етапи і фази конфлікту

- 5. Розв'язання конфлікту. Залежно від змісту та гостроти конфлікту розв'язати його можна двома основними методами:
- 1) педагогічним, або психологічним (бесіда, переконання, роз'ясненняпрохання тощо);
- 2) адміністративним (рішення виконавчих органів, накази, розпорядження тощо). При цьому слід керуватися ситуаційним підходом і підбирати засоби впливу залежно від конкретних обставин. Наприклад, ефективний лідер, який користується повагою і авторитетом у колективі може знайти підхід до кожного підлеглого через психологічні методи. В умовах частого порушення трудової дисципліни, коли підлеглі неправильно розуміють свої завдання, керівники застосовують метод примушування, який ґрунтується на використанні адміністративних повноважень і знаходить своє відображення у наказах і розпорядженнях



Основні фази конфлікту:

- 1) початкова фаза - Виникнення і розвиток конфліктної ситуації.
- 2. Усвідомлення конфліктної ситуації- Початок відкритої конфліктної взаємодії
-
- 2) фаза підйому; 3) пік конфлікту; 4) спад конфлікту



Вирішення конфлікту може бути повним або частковим

- повне вирішення на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту;
- повне вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образу конфліктної ситуації;
- часткове вирішення на об'єктивному рівні за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях;
- часткове вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженої, але достатньої (для тимчасового припинення суперечності) зміни образу конфліктної ситуації.



основні складові конфлікту

- Дії. Коли в конфліктуючих людей є зона розбіжностей, різні уявлення про ситуацію, яка виникає у зв'язку з існуванням цієї зони, то, природно, ці люди починають поводитися так, що їхні дії заходять у суперечність.
- Дії однієї сторони заважають іншій досягти своєї мети — тому оцінюються обома як негативні, некоректні.
- У зіткненні спрямованих один проти одного дій та протидій конфліктолог повинен бачити за видимими проявами конфлікту його невидимі сторони. У цьому полягає його місія.