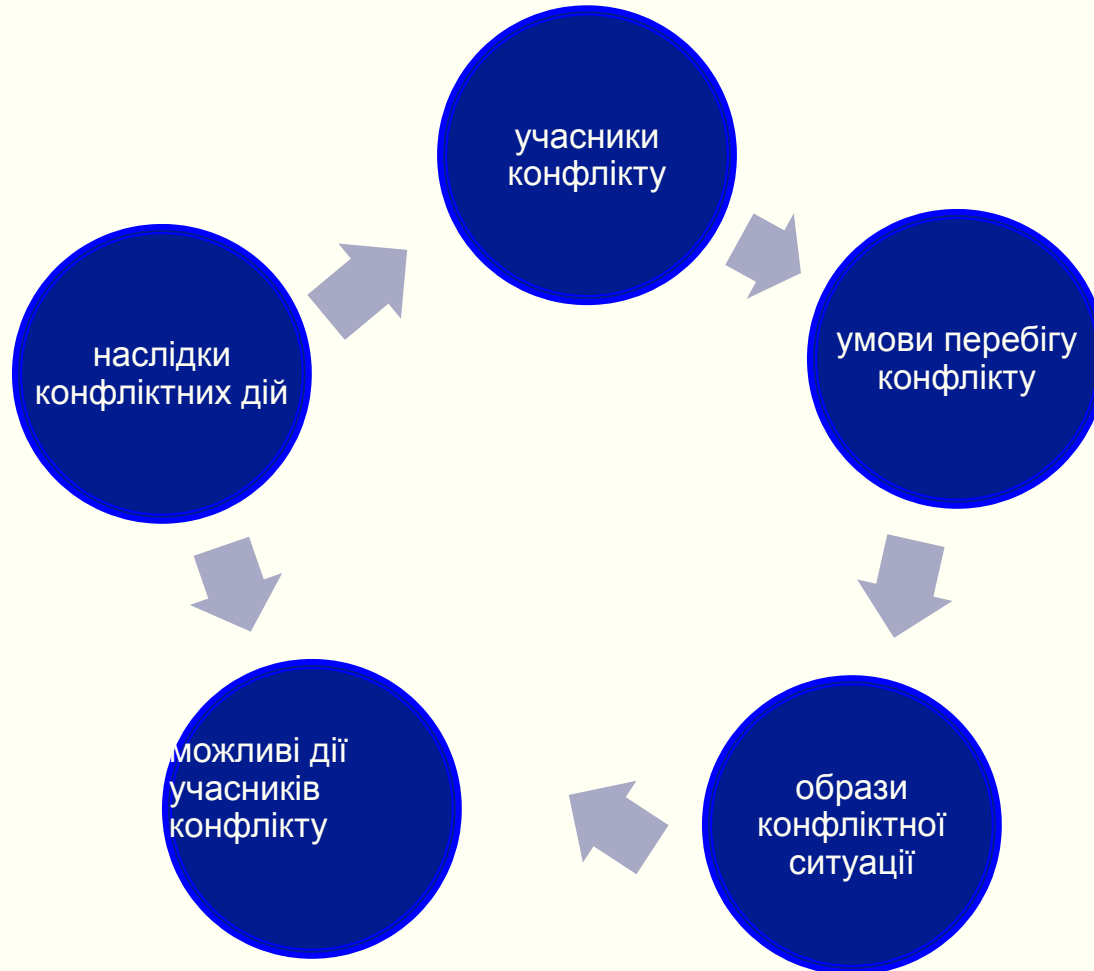


КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ ТА СПОСОБИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ

Конфлікт - зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями.

Структура конфлікту



Важливою складовою є соціально-психологічне середовище, що представлене різними соціальними групами з їх специфічною структурою, динамікою, нормами, цінностями та ін. Вплив учасників конфлікту та умов його перебігу ніколи не здійснюється безпосередньо. Опосередковуючою ланкою є образи конфліктної ситуації, які утворюються в кожного учасника конфлікту.

Розв'язання, вирішення — це заключна стадія розвитку конфлікту.

Серед шляхів розв'язання таких ситуацій вони виділяють:

- попередження конфлікту;
- управління конфліктом;
- прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях;
- розв'язання конфлікту.

Успішне розв'язання конфліктних ситуацій можливе за допомогою розробки тактик, що враховують усі аспекти конфлікту як соціально-психологічного явища. З них вибирається та, яка відповідає певній конкретній ситуації. Виділяють такі тактики:

1. Розв'язання конфлікту на основі його сутності та змісту.
2. Розв'язання конфлікту з урахуванням його цілей.
3. Розв'язання конфлікту з урахуванням його функцій.
4. Розв'язання конфлікту з урахуванням емоційно-пізнавального стану учасників полягає в тому, щоб показати негативний вплив емоційного напруження на учасників конфлікту.
5. Розв'язання конфлікту з урахуванням властивостей його учасників
6. Розв'язання конфлікту з урахуванням його можливих наслідків
7. Розв'язання конфлікту з урахуванням етики стосунків конфліктуючих сторін.

Виділяється шість типів конфлікту:

1. «Реальний конфлікт» — це конфлікт, який об'єктивно існує і адекватно сприймається.
2. «Випадковий, або умовний, конфлікт» — залежить від обставин, що можуть змінюватися, але ці обставини не усвідомлюються конфліктуючими сторонами.
3. «Зміщений конфлікт» — реальний конфлікт, за яким приховується інший конфлікт, що є справжнім чинником конфліктної ситуації.
4. «Помилково дописаний конфлікт» — конфлікт, що помилково тлумачиться.
5. «Латентний конфлікт» — конфлікт, який має відбутися, але не виникає тому, що не усвідомлюється.
6. «Хибний конфлікт» — у цьому випадку реальних підстав для конфлікту не існує, об'єктивно його немає, але він виникає у свідомості конфліктуючих сторін через помилкове сприймання та розуміння ситуації.