

**“Якщо у вашому житті немає конфліктів,  
то перевірте, чи є в вас взагалі пульс”.**

**Ч. Діксон**

**ТЕМА:  
КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНО-  
ПСИХОЛОГІЧНЕ ЯВИЩЕ:  
СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА,  
МЕТОДИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА  
УПРАВЛІННЯ**

---

# ДЕТАЛЬніше ПРО КОНФЛІКТ

## ▣ ПІДРУЧНИКИ, ПОСІБНИКИ

1. Громова О. Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 2000. – 320 с.
2. Дмитриев А. В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2000. – 320 с.
3. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 368 с.
4. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина, СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.
5. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – К.: Кондор. 2004. – 172 с.

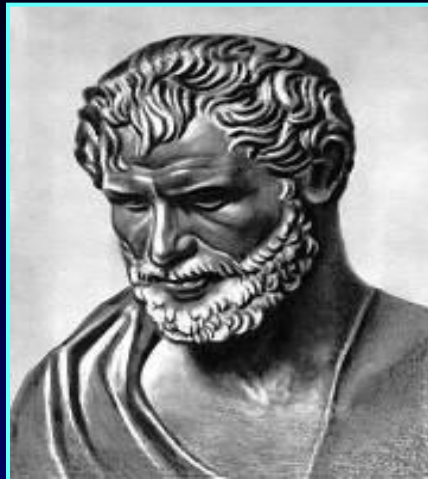
## ▣ МОНОГРАФІЇ, ДОСЛІДЖЕННЯ

7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988.
8. Лурия А. Р. Природа человеческих конфликтов: Объективное изучение дезорганизации поведения человека / Под общ. ред. В. И. Белопольского. М., 2002.

# Давньогрецькі філософи про природу конфліктів



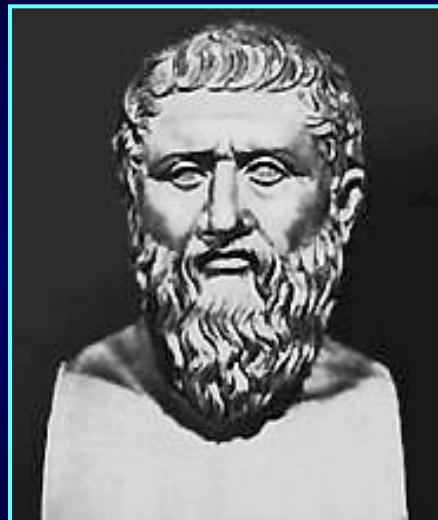
Анаксимандр  
(близ. 610 – 540  
рр.  
до н.е.)



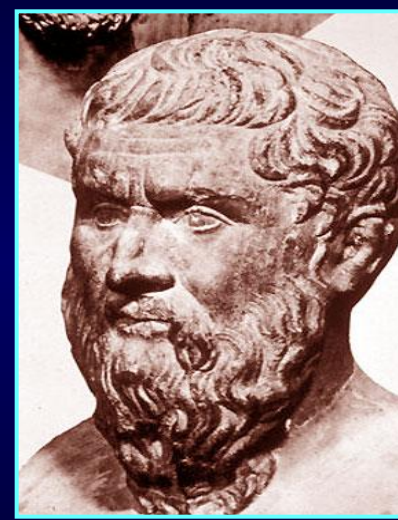
Геракліт  
(близ. 540 – 480 рр.  
до н.е.)

Вважали, що конфлікт є притаманним всім предметам та явищам, а тому він є неминучим і саме через це не може бути оцінений ані позитивно, ані негативно

Негативно оцінювали конфлікти



Платон  
(бл. 428 – 348 гг.  
до н.е.)



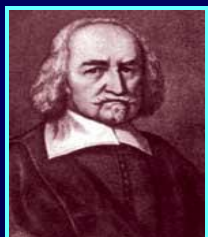
Геродот  
(бл. 490 – 425 гг.  
до н.е.)

У давньогрецьких філософів не було єдності поглядів

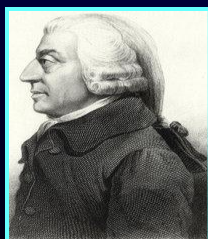
# ВЧЕНІ XV – XIX ст. ПРО ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ



**Ніколло Макіавеллі (1469 - 1527)** вважав конфлікт універсальним і безперервним станом суспільства через порочну природу людини, прагнення різних груп людей до постійного й необмеженого матеріального збагачення. Головне джерело конфлікту - знать, яка зосереджує в своїх руках всю повноту державної влади.



**Томас Гоббс (1588 – 1679)** головною причиною конфліктів вважав прагнення до рівності, яке призводить до виникнення у людей однакових надій, бажання заволодіти тими ж об'єктами, необхідними для самозбереження або одержання задоволення, а це перетворює людей на ворогів, породжує суперництво, недовіру і честолюбство.



**Адам Сміт (1723-1790)** вперше розглянув конфлікт як багаторівневе соціальне явище та вважав, що причина його полягає у поділі суспільства на класи та економічному суперництві.

# ЩО ТАКЕ КОНФЛІКТ?

---

- ▣ **1. Стан відкритої, часто зтяжної боротьби; бій чи війна.**
- ▣ **2. Стан дисгармонії у відносинах між людьми, ідеями або інтересами; зіткнення протилежностей.**
- ▣ **3. Психічна боротьба, яка виникає як результат одночасного функціонування імпульсів, бажань або тенденцій, що взаємно виключають одна одну.**
  
- ▣ **Конфлікт — це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок тощо).**

## ЯКЕ З ПРОДОВЖЕНЬ Є КОНФЛІКТОМ?

**СИТУАЦІЯ:** Розмовляючи з претендентом на вакантну посаду, керівник дає обіцянку в подальшому підвищити його на посаді. Призначений з натхненням приступає до роботи, виявляючи високу працездатність і сумлінність. Керівництво постійно збільшує навантаження, не збільшуючи зарплату і не підвищуючи на посаді.



Через деякий час працівник почав виявляти ознаки невдоволення, знизив працездатність.

**КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ**

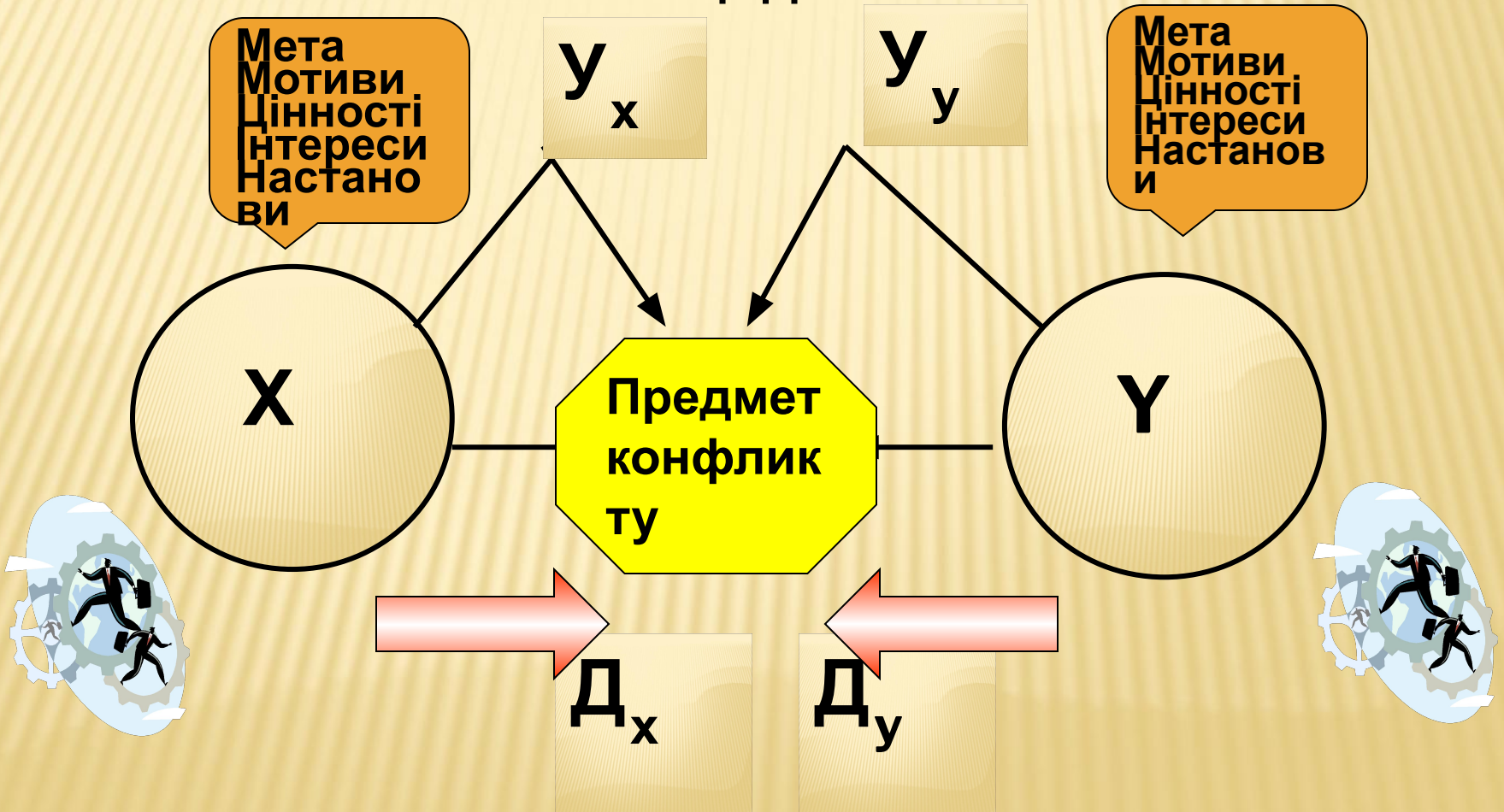
Через деякий час працівник почав виявляти ознаки невдоволення і сказав керівнику про те, що він не виконує свої обіцянки.

**КОНФЛІКТ**

# СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ

## КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ

### ІНЦИДЕНТ



# ОСНОВНІ ДІЇ ОДНОГО З КОНФЛІКТАНТІВ, ЯКІ ІНШИМ СПРИЙМАЮТЬСЯ ЯК ВОРОЖІ:

---

- створення прямих або опосередкованих перешкод щодо здійснення планів даної сторони;
- невиконання іншою стороною своїх обов'язків та обіцянок;
- заволодіння та утримання тим, що на думку даної сторони не повинно знаходитись у розпорядженні іншої;
- нанесення шкоди будь-якого характеру майну чи репутації особистості;
- дії, що принижують людську гідність;
- різного роду погрози;
- фізичне насильство.



# ЯК ВИНИКАЮТЬ КОНФЛІКТИ

До автобусу зайшла дівчина – струнка та симпатична. Проходячи вздовж салону, вона випадково, бо автобус зрушив, **штовхнула чоловіка** середніх років. «**Ну, ти й дурепа!**» – відреагував той. У відповідь отримав пропозицію **вийти разом з нею** на наступній зупинці, що він і зробив. Коли вони вийшли, дівчина дістала з сумочки **балончик та бризнула йому в обличчя**. Чоловік впав, а дівчина вскочила до автобусу та поїхала.

**Конфліктогени** - слова, дії або бездіяльність, які можуть сприяти виникненню та посиленню конфлікту

Перший конфліктоген

Більш сильний конфліктоген у відповідь

Ще сильніший конфліктоген



**КОНФЛІКТ**

## **ОСНОВНИМИ СЛОВАМИ-КОНФЛІКТОГЕНАМИ Є:**

---

- **слова, що виражають недовіру („...дарма я довірив Вам цю справу, потрібно було залучити когось іншого..”);**
- **слова-образи („...Ви непрофесійна людина, неспроможна нічого зробити так, як треба..”);**
- **слова-погрози („...якщо Ви цього не зробите, я позбавлю Вас..”);**
- **слова-порівняння („...а Іван Іванович зробив би це краще, треба було це раніше згадати..”);**
- **слова, що виражають негативне ставлення („...Ви не варті поваги та доброго ставлення..”);**
- **слова-зобов’язання („...Ви повинні це зробити, бо Ви зобов’язані, Ви маєте виконати..”);**
- **слова-обвинувачення („...саме Ви перешкодили нормальному ходу справи..”);**
- **слова, що виражають категоричність („...так не повинно бути, Ви однозначно неправі..”).**

# КЛАСИФІКАЦІЇ КОНФЛІКТІВ

## СОЦІАЛЬНІ

**міжособистісні**

**Між  
особистістю та  
групою**

**Між малими  
соціальним  
и групами**

**Між  
середніми  
соціальним  
и групами**

**Між  
великими  
соціальним  
и групами**

**Міждержавні**

## ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНІ

**Між «хочу»  
та «хочу»**

**Між «можу»  
та «не  
можу»**

**Між «хочу»  
та «не  
можу»**

**Між «треба»  
та «треба»**

**Між «хочу»  
та «треба»**

**Між «треба»  
та «не  
можу»**

# КЛАСИФІКАЦІЇ КОНФЛІКТІВ

---

- ▣ В залежності від характеру прояву:
  - а) відкриті;
  - б) приховані.
- ▣ В залежності від обставин, що спричинили конфлікт:
  - а) інформаційні (викривлення інформації, її недостатність, невідповідність реальності тощо);
  - б) конфлікти при спілкуванні (емоції, стереотипи, вербальні кліше);
  - в) організаційно-структурні конфлікти (нерівність стосовно питань влади та авторитету);
  - г) конфлікти систем цінностей (різниця в критеріях оцінки ідей та поведінки, різниця в меті та ідеалах, традиціях, релігійних поглядах).
- ▣ В залежності від цільової спрямованості:
  - а) конструктивні;
  - б) деструктивні.

# ОЗНАКИ ДЕСТРУКТИВНОГО КОНФЛІКТУ:

---

- **забирає багато часу та сил і відволікає від вирішення більш важливих справ;**
- **провокує поведінку, яка суперечить загальноприйнятим нормам моралі, та веде до прояву заниженої самооцінки;**
- **поляризує позиції людей та перешкоджає роботі в групі;**
- **поглиблює різницю в цінностях;**
- **провокує неприйнятні дії.**

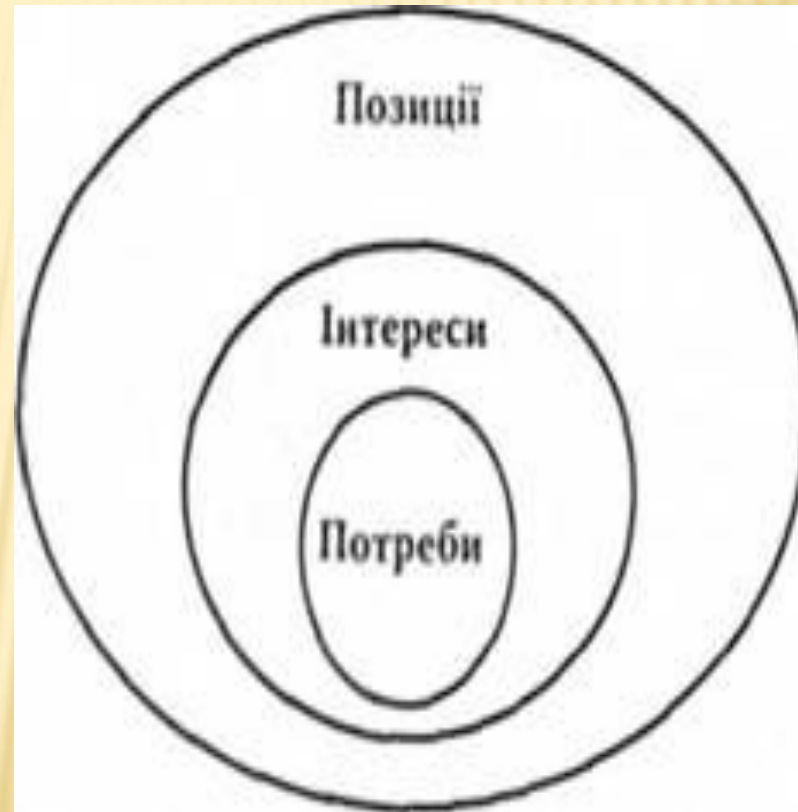
# ОЗНАКИ КОНСТРУКТИВНОГО КОНФЛІКТУ:

---

- сприяє вирішенню проблеми;
- підвищує рівень участі у проблемі, що вирішується;
- забезпечує емоційну розрядку;
- дозволяє учасникам дізнатися більше один про одного;
- сприяє набуттю знань щодо професійного та ділового спілкування.

# МЕТОДИ АНАЛІЗУ КОНФЛІКТУ

## □ “ЦИБУЛИНА”



# МЕТОДИ АНАЛІЗУ КОНФЛІКТУ

## □ “ДЕРЕВО КОНФЛІКТУ”





# МЕТОДИ АНАЛІЗУ КОНФЛІКТУ

---

- ▣ **Трикутник УПК** (Установки, Поведінка, Контекст) або метод “Уявлення” ґрунтується на припущенні, що в конфлікті взаємний вплив здійснюють три основні компоненти: контекст, поведінка учасників конфлікту і їхні установки.
- ▣ Для кожного учасника малюється свій трикутник, в якому основні фактори конфлікту наводяться з точки зору цього учасника.
- ▣ Кожний учасник (група) вказує на суттєві для нього аспекти, й особливо на ті сфери, де він найбільше постраждав. Часто учасники по-різному тлумачать причини конфлікту. Обговорення відмінностей у сприйманні конфлікту допомагає сторонам зрозуміти одна одну і зайняти реалістичну позицію.

# ПРИЙОМИ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУХАННЯ

---

- ▣ **1. Повідомлення про сприйняття почуттів іншого («відображення почуттів»).**
- ▣ **Ми повідомляємо партнеру, як ми сприймаємо його емоційний стан в даний момент, наприклад:**
  - Мені здається, Вас це засмучує.
  - Вас щось бентежить у моєму реченні?
  - По-моєму, Ви задоволені цим результатом.

# ПРИЙОМИ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУХАННЯ

---

- ▣ **Переваги прийому:**
  - ми можемо допомогти співрозмовнику усвідомити і виразити його емоції, зняти зайву напругу, показати, що ми його розуміємо і зважаємо на його стан;
  - створює відчуття психологічного комфорту при спілкуванні.

# ПРИЙОМИ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУХАННЯ

---

## ▣ 2. Повідомлення про власне самопочуття.

**Ми повідомляємо партнеру, як ми себе почуваємо в даній ситуації, наприклад:**

- Мені шкода, що все так склалося.**
- Мені дуже неприємно це чути.**
- Я дуже радий, що наші переговори просунулися.**

# ПРИЙОМИ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУХАННЯ

---

- ▣ **Якщо ми хочемо попередити виникнення конфлікту, краще уникати таких помилок при спілкуванні:**
  - **Забігання вперед (недослуховування, обдумування наступного питання під час відповіді співрозмовника);**
  - **Перебивання, нетерпляча пропозиція нового запитання (навіть якщо нам здається, що ми вже все зрозуміли);**
  - **Лінощі (відсутність зосередженості, небажання думати над промовленим);**
  - **Зайва емоційність (наприклад, загострення сенсу сказаного: «Я бачу, ваш постачальник просто нестерпний!").**

# ТЕХНІКИ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ПЕРЕДКОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

---

## ▣ 1. «Психологічне айкідо».

Вдаючись до жорсткого стилю і демонструючи силу своєї позиції, супротивник обов'язково так чи інакше розкривається, показує свої карти. Роблячи тиск, він неминуче потрапляє під владу «психологічної інерції», яка робить його поведінку недостатньо гнучкою, грубою, прямолінійною.

## 2. «Бумеранг».

Характеризується поверненням опонентові його ж аргументів, але з використанням «інтерпретації».

# ТЕХНІКИ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ПЕРЕДКОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

---

## □ 3. «Ігнорування».

У деяких випадках доцільно не відобразити атаку у відповідь фразою, а просто зробити вигляд, що ви нічого не почули. Існує два типи ігнорування:

А) пасивне ; Б) активне.

## 4. «Зрив сценарію».

Ця техніка може дати хороший ефект не тільки в попередженні конфлікту, але і в його гострій стадії. Основне завдання - спочатку передбачити сценарій, а потім зірвати його, перехопивши ініціативу, збивши противника з пантелику і нав'язавши йому свій сценарій.

# ТЕХНІКИ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ПЕРЕДКОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

---

## ▣ 5. Техніка залагодження інциденту.

Дана техніка полягає в послідовному виконанні чотирьох кроків.

**1. Опис.** Бажаючи зняти напруженість, що виникла у відносинах з партнером по спілкуванню, варто почати розмову з простого опису того, що сталося. Цей опис треба намагатися зробити об'єктивно, спокійно, без обурення і оцінок.

**2. Вислів.** Закінчивши опис інциденту, висловлюють ставлення до нього, розказують про те, які думки і почуття викликала поведінка партнера в тому, що трапилось.



# ТЕХНІКИ НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ ПЕРЕДКОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

---

- ▣ **3. Пропозиція.** Запропонуйте партнеру інший, більш прийнятний варіант поведінки, який може виправити наслідки інциденту, або, якщо те, що сталося вже змінити неможна, повинен застосовуватися в інших подібних випадках.
- ▣ **4. Винагороду.** Ясно і конкретно вказують, що виграє партнер від прийняття такої пропозиції і що доброго для нього зробить інша сторона.

# СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Зацікавленість в підтримці стосунків



Пристосування



Уникнення



Компроміс



Співробітництво



Протистояння

Зацікавленість в досягненні своїх прагнень

---

▣ **ДЯКУЮ!**