

# ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЯ КОНФЛІКТАМ

інформаційні матеріали





## КОНФЛІКТ

Це протиборство суб'єктів, яке виникає через суперечливі інтереси, позиції, цілі чи погляди.

Частина комунікації між людьми, дозволяє знаходити нові рішення та стимулює розвиток суспільства.

Неминучий у соціальному житті та може мати як негативні, так і позитивні наслідки.

### КОНСТРУКТИВНИЙ КОНФЛІКТ

- Сприяє вирішенню проблем.
- Збільшує ступінь залучення в обговорювану проблему.
- Забезпечує емоційну розрядку.
- Дозволяє людям більше дізнатися один про одного.
- Сприяє особистісному зростанню, придбанню знань і умінь у професійному спілкуванні.

### ДЕСТРУКТИВНИЙ КОНФЛІКТ

- Відволікає час і сили від вирішення більш важливих справ.
- Викликає поведінку, що суперечить моральним нормам, веде до прояву заниженої самооцінки.
- Поляризує позиції людей в групі і перешкоджає внутрішньогруповій взаємодії.
- Провокує неприйнятні моделі поведінки.



## ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ



**Розбіжність інтересів** – цілі або бажання сторін не співпадають.

**Боротьба за ресурси** – дефіцит матеріальних чи соціальних благ.



**Розбіжності в уявленні** перспектив або результатів

**Непорозуміння** – хибна інтерпретація дій, слів або намірів. Виникає через недостатню комунікацію.



**Емоційна напруга** – стрес, образи, ревності.

**Несумісність характерів** – особистісні риси, які ускладнюють взаємодію.



# ВИДИ КОНФЛІКТІВ

## ЗА РІВНЕМ ВИНИКНЕННЯ

**Внутрішньоособистісні** – конфлікти всередині людини.

**Міжособистісні** – конфлікти між двома чи більше людьми.

**Внутрішньогрупові** – напруга та протиріччя всередині однієї групи.

**Міжгрупові** – конфлікти між різними соціальними групами.

**Глобальні** – міжнародні чи міждержавні конфлікти.

## ЗА ТИПАМИ ПРОТИРІЧ

**Матеріальні** – боротьба за ресурси (фінанси, територія, влада).

**Ціннісні** – розбіжності у світогляді, релігійні чи ідеологічні суперечності.

**Комунікативні** – непорозуміння внаслідок інформаційних бар'єрів.

**Поведінкові** – агресивна поведінка, домінування, неповага.



## ЗА НАСЛІДКАМИ

**Конструктивні** – сприяють розвитку та вдосконаленню відносин.

**Деструктивні** – руйнують відносини, призводять до насильства.



## ЗА ПРИЧИНАМИ ВИНИКНЕННЯ

**Конфлікти ролей** – зіткнення різних соціальних ролей, які виконуються однією людиною або декількома людьми.

**Конфлікти бажань** – зіткнення кількох бажань у свідомості однієї людини або зіткнення декількох людей з приводу того самого бажання.

**Конфлікти норм поведінки** – зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду при взаємодії та спілкуванні людей.

## ЗА СФЕРАМИ ПРОЯВУ

**Економічні** – протиріччя у сфері економічних інтересів соціальних груп або окремих людей.

**Ідеологічні** – суперечності в установках та поглядах людей на питання життя суспільства, держави, колективу, відмінності в життєвих позиціях.

**Політичні** – боротьба за владу або розподіл повноважень.

**Соціальні** – протиставлення груп людей, що переслідують соціально значимі цілі.

**Сімейні** – протиставлення між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно направлених мотивів і поглядів.

## ЗА МАСШТАБОМ

**Загальні** – охоплюють всю організацію, групу.

**Парціальні** – стосуються окремої частини групи, організації.

## ЗА СТАДІЯМИ РОЗВИТКУ

**Предконфлікт** – зародження і дозрівання конфлікту.

**Ворожнеча** – інцидент, конфлікт, розвиток обставин.

**Постконфлікт** – наслідки.

## ЗА СТУПЕНЕМ УСВІДОМЛЕННЯ

**Сліпі** – неусвідомлені, часто емоційні, незрозумілі.

**Рациональні** – усвідомлені, спрямовані на відстоювання власних кордонів.

## ЗА ТРИВАЛІСТЮ ТА СТУПЕНЕМ НАПРУЖЕНОСТІ

- бурхливі швидкоплинні;
- тривалі гострі конфлікти;
- слабо виражені уповільнені конфлікти;
- слабо виражені швидкоплинні конфлікти.



## ЗА ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ РІВНЯМИ

**Горизонтальні** – задіяні особи однакового соціального рангу або статусу.

**Вертикальні** – зачіпають осіб, які перебувають у відносинах субординації.

**Змішані** – представлені і "горизонтальними", і "вертикальними" складовими.

## ЗА СТУПЕНЕМ ЗОВНІШНЬОГО ПРОЯВУ

**Прихований** – учасники ховають конфлікт від сторонніх очей або він ще не дозрів.

**Відкритий** – вже проявлений, його легко контролювати, тому він менш небезпечний.

## ЗА РОЗПОДІЛОМ ВТРАТ ТА ВИГРАШІВ

**Симетричні** – діляться приблизно порівну.

**Асиметричні** – одні виграють (втрачають) істотно більше, ніж інші.

## ЗА СФЕРАМИ ВИНИКНЕННЯ

**Ділові** – пов'язані з виконанням людиною посадових обов'язків.

**Особисті** – пов'язані з неофіційними стосунками.

## МЕТОДИ УНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

**Розвиток комунікативних навичок** – уміння правильно виражати свої думки та слухати інших.



**Емоційний контроль** – вміння стримувати негативні емоції.



**Гнучкість у взаємодії** – готовність до компромісу.



**Запобігання загостренню** – уникнення тем і ситуацій, що можуть викликати конфлікт.



## МЕТОДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

**Компромiс** – обидві сторони йдуть на поступки, аби знайти середнє рiшення.



**Переговори** – обговорення проблеми задля досягнення взаємовигідного рiшення.



**Посередництво** – залучення нейтральної сторони (медіатора) для допомоги в урегулюванні конфлікту.



**Арбітраж** – передача вирішення конфлікту третій стороні, яка ухвалює обов'язкове рішення.



**Уникання** – відхід від конфліктної ситуації, якщо вона не має значного значення.



**Співпраця** – конструктивне вирішення проблеми, коли обидві сторони спільно працюють над взаємовигідним результатом.



## АЛГОРИТМ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

1. Знайти коріння зародження конфлікту, визначити сфери, причини і рівень.
2. Проаналізувати власні почуття та емоції щодо конфлікту.
3. Зрозуміти глибинні інтереси кожного учасника конфлікту.
4. Обрати оптимальну модель поведінки.
5. Запропонувати ідеї щодо вирішення конфлікту, які задовольняють усі сторони.
6. Обрати правильне рішення та втілити його в життя.



### ПІДГОТОВКА МАТЕРІАЛІВ:

К. Кириленко, Л. Суліковська, В. Стратюк.

Використані навчально-методичні матеріали О. Кундеревич.

Зображення: <https://www.freepik.com/>, <https://www.bing.com/images/>

Обговорено та затверджено на засіданні кафедри філософії і педагогіки КНУКіМ, протокол №8 від 28.01.2025

Соціально-психологічний центр  
Київського національного університету  
культури і мистецтв

