



Кафедра філософії та культурного менеджменту

Майстер-клас

ЯК УСПІШНО РЕГУЛЮВАТИ КОНФЛІКТИ

докторка філософських наук, доцентка
завідуюча кафедри філософії та культурного менеджменту

Марія Петрушкевич



1576
Національний університет
«Острозька академія»

Дефініція

- **Конфлікт** – *усвідомлена* розбіжність інтересів чи переконання у тому, що прагнення сторін не можуть бути задоволені одночасно
- **Конфлікт** – це ситуація у якій сторони *вважають*, що мають несумісні цілі
- **Конфлікт** – порушення *нормального* спілкування між людьми



Структурні елементи конфлікту

1. Сторони

Конфліктанти, мінімум 2 сторони

Друзі, співчуваючі, консультанти, радники, невинні жертви

Характеристики: соціальний статус, професія, службове становище, авторитет, психологічні риси – темперамент, комунікабельність



Структурні елементи конфлікту

2. Зона розбіжностей

Предмет суперечки, несумісні цілі, інтереси, цінності сторін

Для зовнішнього спостерігача зона розбіжностей може бути не визначеною

Може розширюватися, звужуватися



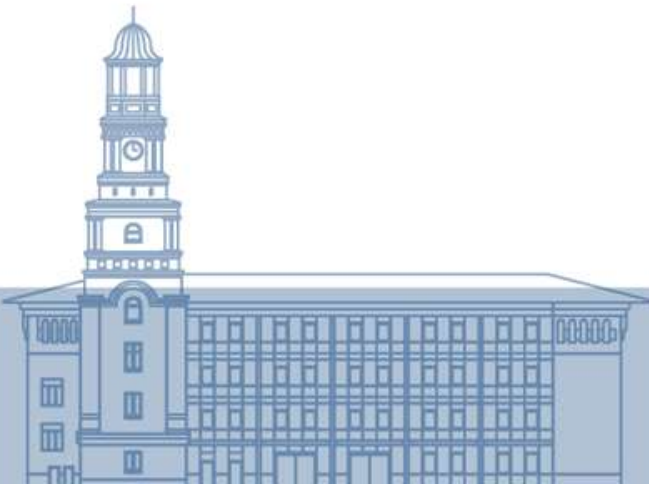
Структурні елементи конфлікту

3. Уявлення про ситуацію

Ситуація – об’єктивна реальність, що не залежить від сторін

Уявлення про ситуацію у сторін не співпадають

Теорема Томаса: якщо ситуація визначається як реальна, вона стає реальною за своїми наслідками



Структурні елементи конфлікту

4. Мотиви учасників

Мотиви – стимули спрямовані на реалізацію потреб та інтересів

Усвідомлені, неусвідомлені

Неусвідомлені цілі є причиною внутрішньо особистісних конфліктів



Структурні елементи конфлікту

5. Дії

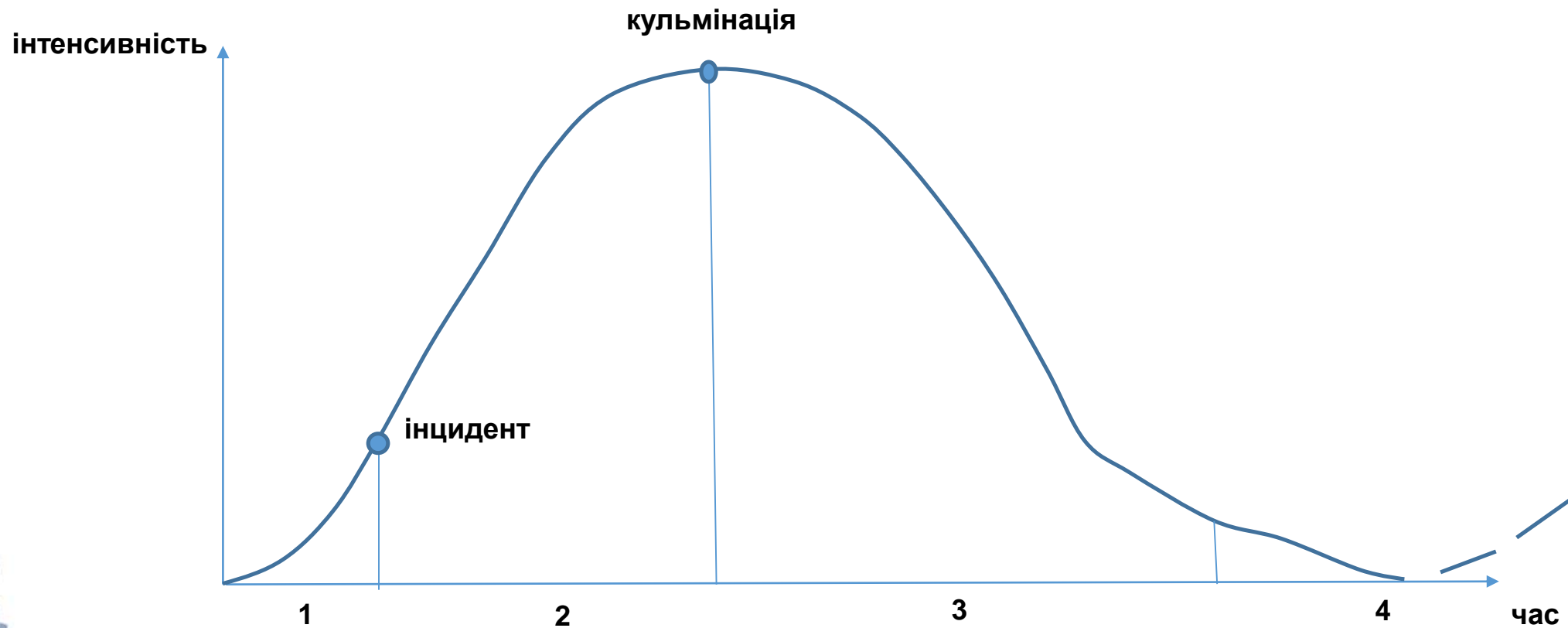
Реалізація своїх цілей коштом іншої сторони. Конфлікт – сукупність дій та протидій

Види дій:

- створення перешкод для здійснення намірів іншої сторони
- невиконання стороною своїх обов'язків
- спричинення шкоди (матеріальної, моральної)
- агресія (фізична, моральна, вербальна)
- погрози, залякування, шантаж
- утримання об'єктів, що належать іншій стороні



Часова модель конфлікту



Часова модель конфлікту

- 1 – **передконфліктна ситуація**: розбіжність інтересів, передконфліктне протистояння
- 2 – **ескалація**: загострення конфлікту в часі
- 3 – **етап примирення**
- 4 – **післяконфліктна ситуація**



Психологічні зміни у конфлікті

Зміни у ставленні та сприйнятті опонента:

- зниження вимог до іншого при ескалації
- дії опонентів чітко не визначені сприймаються як загрозливі
- схильність до більшого вияву агресії до неприємних нам людей, і меншого до тих, хто нам близький
- погіршення/розрив стосунків – поляризація
- відсутність емпатії
- деіндивідуація (сприйняття іншого як представника групи)



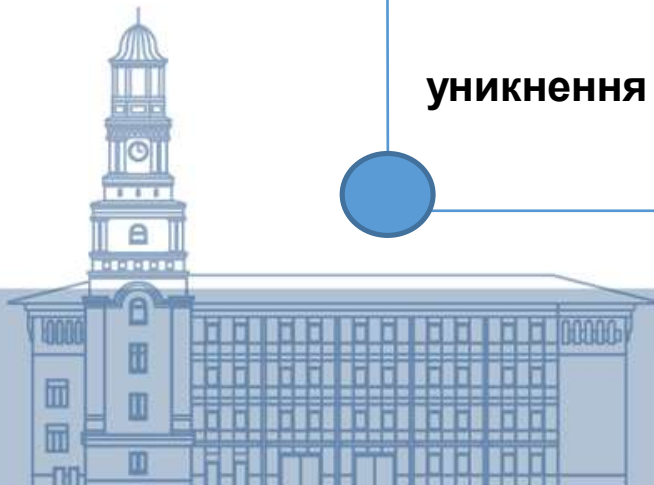
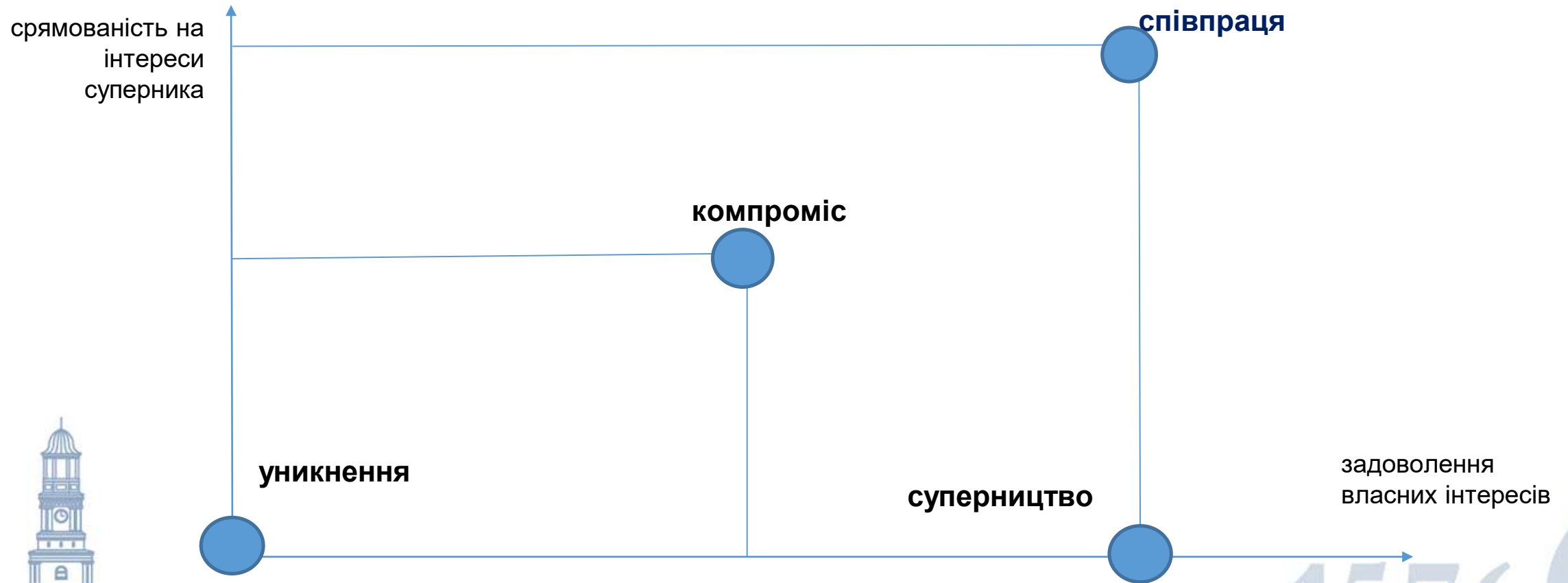
Психологічні зміни у конфлікті

Особливості сприйняття конфліктної ситуації:

- уявлення опонентів про самих себе
- уявлення про опонента, його цілі, можливості
- уявлення кожного про те, як уявляє його інший
- уявлення про оточуюче середовище
- свідомою частиною психіки знижується до рівня 8-6 років (в емоційній сфері переважає чорно-білий підхід)
- при загостренні ескалації – абсолютизація негативної оцінки опонента і позитивної себе (6-4 років). Опонент – ворог, насилля – єдиний спосіб досягнення мети



Стратегії поведінки



Стратегії поведінки

Уникнення, бездіяльність – нічийі інтереси не задоволені, конфлікт не вирішується

Суперництво – намагання задовільнити лише свої інтереси, ігнорування іншого. Впевненість у своїх силах. Застосовується лише тоді, коли стосунки з опонентом не важливі

Компроміс – кожна сторона лише частково задовольняє інтереси, але зберігаються стосунки. Це найбільш вдала поведінка. Негативне – незадоволена інша частина інтересів

Співпраця – інтереси задоволені максимально. Збереження стосунків між сторонами і подальша співпраця. Негативне – вимагає багато часу



Регулювання конфліктів

- Жорсткий стиль (суперництво) використовується, коли сторона не зацікавлена в збереженні стосунків з опонентом; коли є відчуття переваги, сили
- М'який стиль (пристосування, поступки) використовується для збереження стосунків; коли відносини важливіші від інтересів; коли шанси на перемогу малі
- Примирення
- Посередництво/фасилітація здійснюється за допомогою третьої сторони. Посередник має бути незацікавленою, нейтральною стороною, він допомагає визначити інтереси





Національний університет
«Острозька академія»

Традиція, що творить майбутнє

