

## Різновиди конфліктних ситуацій

За характером взаємодії

Міжособистісні, міжгрупові, міжнаціональні, міждержавні, міжстатеві, внутрішньоособистісні

За ознаками прояву

Відкриті, приховані

За типом розв'язання

Прості, складні

За змістом

Реальні, нереальні

За результатом

Продуктивні, непродуктивні

За характером впливу

Конструктивні, стабілізуючі, деструктивні

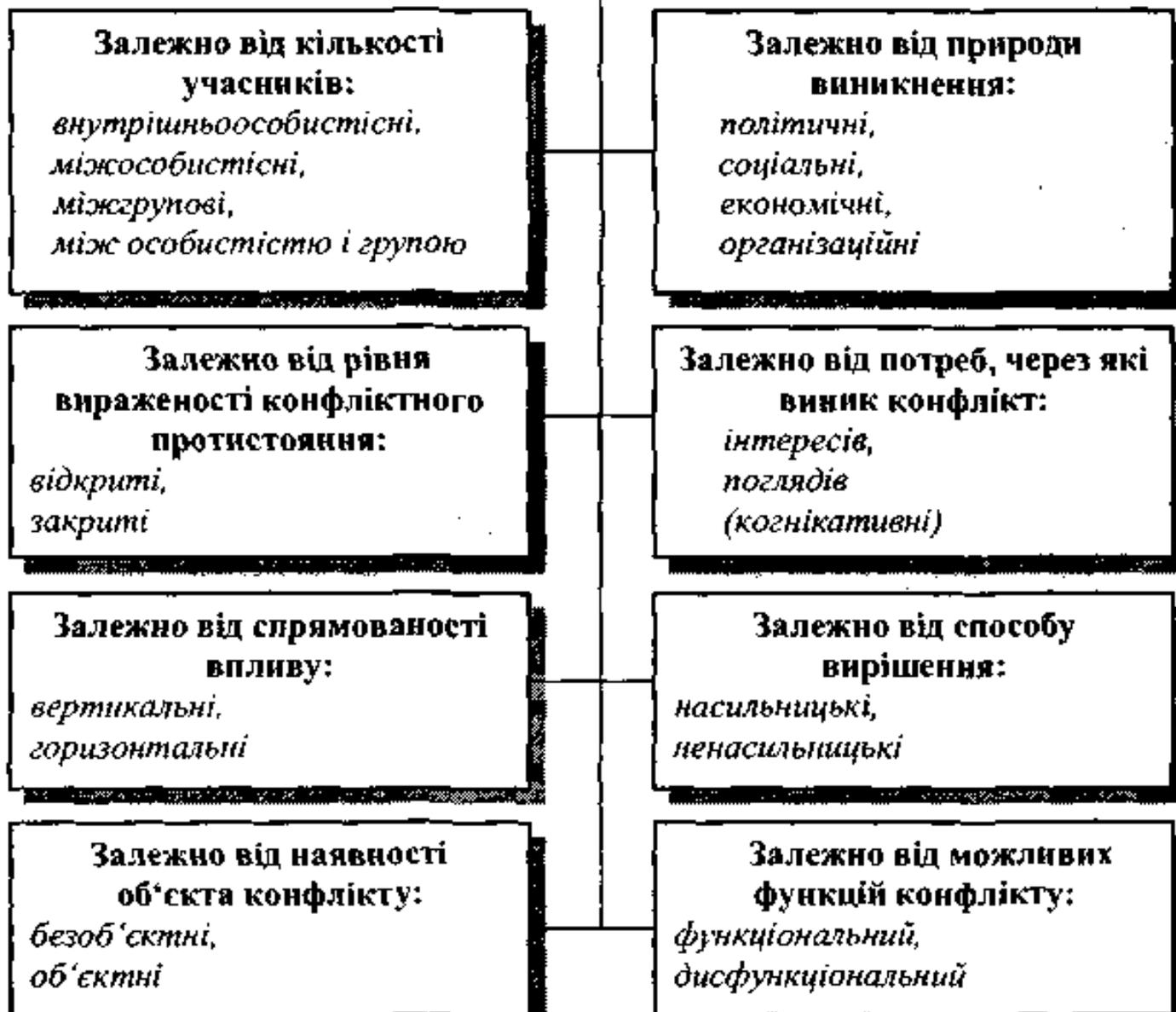
За напрямками комунікації

«Горизонтальні», «вертикальні»

За кількістю осіб, включених у протиборство

Діадичні (парні), локальні, загальні

# Види конфліктів



# Види конфліктів



# Рольові позиції сторін конфлікту

- “ініціатор” – людина, яка на початковій стадії конфлікту прагне відстояти свої інтереси;
- “опонент” – учасник конфлікту, який вважає свої інтереси неузгодженими;
- “супротивник” – опонент, який прагне реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації іншого (агресивний стосовно інтересів опонента);
- “агресор” – супротивник, який виявляє агресивність;
- “ворог” – супротивник, інтерес якого – знищити іншу сторону (необов’язково фізично);
- “посередник” (медіатор) – учасник, інтерес якого – ліквідувати конфлікт;
- “арбітр” – учасник, мета якого – проаналізувати конфлікт і дати рекомендації щодо його ліквідації.

№	Основа класифікації	Види конфліктів	Загальна характеристика
1.	Сфери прояву конфлікту	Економічні	В основі лежать економічні протиріччя
		Ідеологічні	В основі лежать протиріччя в поглядах
		Соціально-побутові	В основі лежать протиріччя соціальної сфери
		Сімейно-побутові	В основі лежать протиріччя сімейних стосунків
2.	Ступінь тривалості та напруження конфлікту	Бурхливі швидкоплинні конфлікти	Виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей індивіда, відрізняються агресивністю та крайньою ворожнечістю конфліктуючих
		Гострі тривалі конфлікти	Виникають при наявності глибоких протиріч
		Слабовиражений і млявоплинний конфлікт	Пов'язані з не дуже гострими протиріччями, або ж з пасивністю однієї із сторін
		Слабовиражені та швидкоплинні	Пов'язані з поверхневими причинами, носять епізодичний характер

# КЛАСИФІКАЦІЯ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ



Рис. 12-1. Класифікація міжособистісних конфліктів

# Причини міжособистісних конфліктів

## Інформаційні фактори

пов'язані з неприйнятною інформацією для однієї із сторін (неповна, несочасна, передчасна, недостовірна інформація тощо)

## Поведінкові фактори

недоречність, грубість, егоїстичність, непередбачуваність і інші характеристики поведінки, що відторгаються однієї зі сторін

## Фактори відносин

внесок сторін у відносини, баланс сил у відносинах; важливість відносин для кожної зі сторін; сумісність сторін у плані цінностей, поведінки, особистих чи професійних цілей тощо

## Ціннісні фактори

особисті системи вірувань і поведінки (забобони, уподобання, пріоритети); групові (у тому числі професійні) традиції, цінності, потреби і норми; релігійні, культурні, регіональні та політичні цінності тощо.

## Структурні фактори

стабільні обставини, існуючі об'єктивно, незалежно від нашого бажання, які важко або навіть неможливо змінити (закон, вік, фіксовані дати, підзвітність)



# Внутрішнь-особистісний конфлікт





**Внутрішньоособистісний** **конфлікт** (конфлікт вимог). В даному типі конфлікту сторонами, які конфліктують, є різні компоненти духовної структури людини, причому це можуть бути компоненти одного рівня, наприклад, у ситуації боротьби мотивів або зіткнення двох життєвих принципів.

## М. Дойч виділяє 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. «Змішаний конфлікт» — реальний конфлікт, за якого приймається зовнішній конфлікт, що є справжнім чином конфліктної ситуації.
4. «Невипадково дописаний конфлікт» — конфлікт, що невипадково створюється.
5. «Латентний конфлікт» — конфлікт, який має відбуватися, але не виникає німе, ні не усвідомлюється.
6. «Хибний конфлікт» — у даному випадку реальних підстав для конфлікту не існує, об'єктивно його немає, але він виникає у свідомості конфліктуючих сторін через невдалі спроби знайти та регулювати ситуації.

## Типи конфліктів

### Прихований конфлікт:

- Інтенсивні маніпуляції, спроби перевести тему розмову.
- Агресивна або закрита поза;
- Невербальні прояви страху, насмішки;
- Відмова від комунікації (людина не розмовляє або намагається ухилитись від розмови, коротко на розмито відповідає на питання);



## 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.



КОНСТРУКТИВНИЙ КОНФЛІКТ БАЗУЄТЬСЯ НЕ НА  
"ОСОБИСТОСТЯХ", А НА ВИЯВЛЕННІ ОБ'ЄКТИВНИХ  
ПРИЧИН НЕЗГОДИ.



## 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.

