



ПОЛТАВСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Поняття конфлікту. Класифікація конфліктів. Розв'язання конфліктів

д.мед.н., професор Васильєва Ганна Юріївна
Кафедра психіатрії, наркології та медичної психології

Конфлікти та їх класифікація



Поняття конфлікту

Конфлікт (від лат. *conflictus* — зіткнення) - відсутність згоди між двома або більше сторонами. Також можна сказати, що:

Конфлікт - це ситуація, набір обставин, при якій виникає:

- ❖ зіткнення протилежних сторін, сил чи поглядів;
- ❖ відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами;
- ❖ внутрішній дискомфорт однієї особи.

У конфліктній ситуації кожна зацікавлена сторона прагне відстоювати та досягати реалізації власних мети, цілей, думок, завдань, точки зору, при цьому вона наводить аргументи на свою користь, перешкоджає опоненту чинити так само.

Першоджерелом конфлікту або умовою його виникнення вважається **конфліктна_ситуація** - тобто, ситуація, у якій одна із складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення стосунків між конфліктуючими сторонами. Конфлікт не виявляється доти, поки існуюча ситуація або влаштовує усі задіяні чи зацікавлені сторони, або ж ці сторони ще не в змозі вплинути на розвиток ситуації.



Класифікація конфліктів

Ознака класифікації	Види конфліктів
По дії на функціонування групи/організації	•Конструктивні (функціональні) •Деструктивні (дисфункціональні)
За змістом	•Реалістичні (предметні) •Ціннісні конфлікти, коли учасники мають несумісні <u>цінності</u> •Нереалістичні (безпредметні)
За характером учасників	•Внутрішньоособистісні •Міжособистісні •Між особистістю і групою •Міжгрупові •Соціальні

Конструктивні конфлікти

Конструктивні (функціональні) конфлікти призводять до прийняття обґрунтованих рішень і сприяють розвитку взаємовідносин.

Виділяють наступні основні функціональні наслідки конфліктів для організації:

1. Проблема вирішується таким шляхом, який влаштовує всі сторони, і всі відчують себе причетними до її вирішення.
2. Спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя.
3. Сторони набувають досвід співпраці при вирішенні спірних питань.
4. Поліпшуються відносини між людьми.
5. Люди перестають розглядати наявність розбіжностей як «зло», що завжди приводить до поганих наслідків.

Деструктивні конфлікти

Деструктивні (дисфункціональні) конфлікти перешкоджають ефективній взаємодії і ухваленню рішень.

Основними дисфункціональними наслідками конфліктів є:

1. Непродуктивні, конкурентні відносини між людьми.
2. Відсутність прагнення до співпраці, добрих стосунків.
3. Уявлення про опонента, як про «ворога», про його позицію — тільки як про негативну, а про свою позицію — як про виключно позитивну.
4. Скорочення або повне припинення взаємодії з протилежною стороною.
5. Почуття образи, незадоволеності, поганий настрій.
6. Переконавання, що «перемога» в конфлікті важливіше, ніж вирішення реальної проблеми.

Конфлікти за змістом

Реалістичні конфлікти викликані незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку однієї або обох сторін, розподілом між ними яких-небудь переваг.



Нереалістичні конфлікти мають на своїй меті відкритий вираз накопичених негативних емоцій, образ, ворожості, тобто гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.



Внутрішньоособистісний конфлікт



Внутрішньоособистісний конфлікт має місце тоді, коли відсутня згода між різними психологічними факторами внутрішнього світу особистості: потребами, мотивами, цінностями, почуттями і т. д. Такі конфлікти, пов'язані з роботою в організації, можуть приймати різні форми, проте найчастіше це **рольовий конфлікт**, коли різні ролі людини пред'являють до нього різні вимоги. Наприклад, будучи хорошим сім'янином (роль батька, матері, дружини, чоловіка і т. д.), людина повинна вечори проводити вдома, а становище керівника може зобов'язувати його затримуватися на роботі. Тут причина конфлікту — неузгодженість особистих потреб і вимог виробництва.

Міжособистісний конфлікт

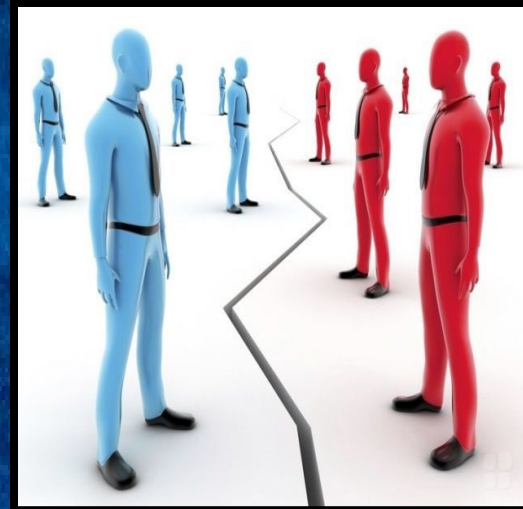
Міжособистісний конфлікт — це найпоширеніший тип конфлікту. В організаціях він проявляється по-різному. Однак причина конфлікту — це не тільки відмінності в характерах, поглядах, манері поведінки людей (тобто суб'єктивні причини), найчастіше в основі таких конфліктів лежать об'єктивні причини. Найчастіше це боротьба за обмежені ресурси (матеріальні засоби, обладнання, виробничі площі, робочу силу і т. п.). Кожен вважає, що в ресурсах має потребу саме він, а не хтось інший. Конфлікти виникають між керівником і підлеглим, наприклад, коли підлеглий переконаний, що керівник пред'являє до нього непомірні вимоги, а керівник вважає, що підлеглий не бажає працювати в повну силу.



Конфлікт між особистістю і групою виникає тоді, коли хто-небудь з членів організації порушує норми поведінки або спілкування, що склалися в неформальних групах. До цього виду відносяться і конфлікти між групою і керівником, які найбільш важко протікають при авторитарному стилі керівництва.

Міжгруповий конфлікт — це конфлікт між формальними і (або) неформальними групами, з яких складається організація. Наприклад, між адміністрацією і рядовими працівниками, між працівниками різних підрозділів, між адміністрацією і профспілкою.

Соціальний конфлікт — це виникнення суперечності між будь-якими складовими соціальної структури (людьми, соціальних груп) або зіткнення з причини подібності бажання володіти чимось або цінним для конфліктуючих сторін.



Причини конфліктів

Основними причинами конфлікту вважаються:

- ❖ розподіл ресурсів;
- ❖ взаємозалежність завдань;
- ❖ відмінності в цілях;
- ❖ відмінності в способах досягнення цілей;
- ❖ незадовільні комунікації;
- ❖ відмінності в психологічних особливостях;
- ❖ різка зміна подій чи умов.

Причини конфліктів

Розподіл ресурсів. У будь-яких організаціях, навіть у великих і багатих, ресурси завжди обмежені. Необхідність розподіляти їх практично завжди призводить до конфліктів, бо люди завжди хочуть одержувати не менше, а більше, і власні потреби завжди здаються більш обґрунтованими.

Взаємозалежність завдань. Якщо одна людина (або група) залежить від іншої людини (або групи) у виконанні задачі, то це завжди можливість для конфліктів.

Відмінності в способах досягнення цілей. Дуже часто керівники та безпосередні виконавці можуть мати різні погляди на шляхи і способи досягнення загальних цілей навіть при відсутності суперечливих інтересів. При цьому кожен вважає, що його рішення найкраще, і це є основою для конфлікту.

Причини конфліктів

Відмінності в цілях. Ймовірність такої причини зростає в міру збільшення організації, коли вона розбивається на спеціалізовані підрозділи.

Незадовільні комунікації. Неповна або неточна інформація або відсутність необхідної інформації часто є не тільки причиною, але і деструктивним наслідком конфлікту.

Відмінності в психологічних особливостях є ще однією причиною виникнення конфліктів. Кожна людина володіє певними особистісними особливостями: темпераментом, характером, потребами, установками, звичками.



Знайдено компроміс



Дякую за увагу

