

Викладач: Ренгевич О.В.

Предмет: Ділова етика та культура спілкування

Урок 13

13.04.2022

Тема: Поняття конфлікту та його види. Стадії конфлікту

Епіграф: «Якщо у вашому житті немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс»
Чарльз Ліксон

Виконайте **вправу «Сніжинки»**

Інструкція: «Згорніть аркуш паперу навпіл, відірвіть лівий кут; згорніть ще раз, відірвіть правий кут, відірвіть лівий кут; згорніть ще раз, відірвіть лівий кут». (Зробіть фото утвореної сніжинки.)

Поясніть (письмово)

1. Як ви розумієте висловлювання: «Іноді те що ми бачимо, залежить від кута зору»?

2. Чи є однакові сніжинки? Що може бути спільного між поняттями «сніжинка», «люди» та «конфлікт»? Відповідь обґрунтуйте.

PAGE
/*
MERGE
FORMA
T2

Опорний конспект

КОНФЛІКТ .ПРИЧИНИ ТА ВИДИ КОНФЛІКТУ

Конфлі́кт (від лат. Conflictus — зіткнення або боротьба, ворожі відношення) — це ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони. Пальму першості в описанні соціального конфлікту більшість дослідників віддають Аристотелю, Платону, Т. Гоббсу, Ж.-Ж. Руссо та ін. Так, наприклад німецький філософ, соціолог та конфліктолог Грегор Зіммель вважав конфлікт універсальним явищем, стверджуючи, що безконфліктне суспільство не має механізму саморозвитку.

Причини виникнення конфлікту - це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і, при визначених умовах діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, спричиняють його. **Серед основних причин конфлікту:**

- недовідок ресурсів;
- відмінність в меті та інтересах;
- відмінність цінностей;
- відмінності у сприйнятті будь-чого, або будь-кого;
- дискримінація.

Як показали дослідження, 80 % конфліктів виникає всупереч бажанню їх учасників

Ітак зважаючи на учасників конфлікту, можна вирізнити такі його рівні:

- внутрішньособистісний;
- міжособистісний;
- між особою та групою;
- міжгруповий

Утім, конфлікти мають і позитивні наслідки. Адже вони вказують на замовчувані проблеми, стають причинами змін, спонукають до нових рішень і дій. Також, обстоюючи свою позицію, захищаючи слабших, домагаючись справедливості, ми отримуємо неоціненний життєвий досвід, учимося вирішувати різні проблеми.

Залежно від сфери життєдіяльності людей, конфлікти поділяються на:

- ***виробничі,***
- ***політичні,***
- ***громадські,***
- ***побутові.***

Будь-який конфлікт не потрібно підтримувати. Головний девіз – не реагувати.

Наприклад, учень відповідав біля дошки, і йому здавалося, що він це робив добре. Однак йому поставили зовсім не ту оцінку, на яку він сподівався. У нього й у вчителя виникли різні погляди, на відповідь. Учитель порівнює учня з іншими учнями й розуміє, що його оцінка не може бути високою. Тим часом як учень такого порівняння не робить, а орієнтується тільки на свої внутрішні відчуття, які супроводжують його під час відповіді. Йому здається, що все було гарно. Інакше кажучи, він не може сам себе об'єктивно оцінити. Виникає ***конфлікт поглядів***.

Не рідко виникають конфлікти, пов'язані не з різними поглядами, а з ***різними цілями***. Наприклад, підліток зібрався йти в кіно і однокласниками, а його молодший брат просить, щоб той узяв його із собою. Але підлітку не хочеться цього робити, тому він починає дратуватися. Брат продовжує наполягати. У них різна ціль, тому й виник конфлікт цілей.

Виникають і ***конфлікти інтересів***. Наприклад, одна із сестер любить шити й строчить на машинці, інша в цей час хоче послухати музику, а машинка їй заважає. Вони починають сперечатися, чий інтерес треба задовольнити спершу, але ніхто не хоче поступатися. Ще гострішим може бути конфлікт тоді, коли інтереси збігаються й виникає конкуренція, скажімо, за комп'ютер — кому зараз ним користуватися.

Як правило, конфлікти в людей, які сваряться, викликають незадоволеність, ворожість, почуття напруженості, образи і багато інших негативних емоцій, що врешті-решт погано відбивається на здоров'ї.

Емоційний конфлікт виходить бо різні почуття та емоції людей

Групи конфліктів

1) конфлікт поглядів; 2) різними цілями; 3) конфлікти інтересів; 4) емоційний конфлікт

Перегляньте мультфільм « Конфлікт на мосту» за посиланням:

<https://www.youtube.com/watch?v=TZCWPB-zoZc>

Дайте відповідь на питання: «Чи всі групи конфліктів задіяні у ньому?»

ОСНОВНІ СТАДІЇ ТА ФАЗИ КОНФЛІКТУ

У конфлікті виділяють п'ять стадій.

1. Виникнення конфліктної ситуації. Виникає проблема, відбувається зіткнення інтересів;

2. Усвідомлення конфлікту. Один з учасників недоброзичливо ставиться до іншого, він уникає спілкування;

3. Протистояння. Один з учасників відкрито заявляє про свою точку зору, виявляє власні емоції. Інший у відповідь захищається або нападає;

4. Ескалація конфлікту. Ескалація - від лат. «scale», що означає «сходи». Сторони відкрито заявляють про свої позиції і висувують претензії одна одній. На цій стадії не завжди усвідомлюють причину конфлікту. Зростає емоційне напруження. Учасники конфлікту ображають одне одного. Слова або дії, що розпалюють конфлікт, називають конфліктогенами. Це - зневага, образи, глузування, хизування, брехливість, ігнорування іншої сторони, постійне перебивання співрозмовника;

5. Завершення конфлікту. У разі конструктивного розв'язання сторони досягають компромісу й задоволені результатом. Іноді конфлікт згасає, тому що сторони втрачають інтерес до проблеми або один з учасників відсторонюється від її розв'язання. Такий конфлікт залишається нерозв'язаним. Якщо сторони збережуть почуття образи, то в майбутньому конфлікт спалахне з новою силою. Розв'язати конфлікт на стадії протистояння та ескалації дуже важко. Тому варто вчитися не допускати ескалації конфлікту.

Висновок. Конфлікти виникають через суперечність інтересів і поглядів людей. У розвитку конфлікту виділяють п'ять стадій. Потрібно вчитися не допускати ескалації конфлікту, розв'язувати непорозуміння на стадії їх усвідомлення. Розвивати навички ефективного спілкування, ставитися толерантно до смаків і поглядів людей. Поводитися впевнено.

Основні фази конфлікту :

- 1) початкова фаза;
- 2) фаза підйому ;
- 3) пік конфлікту;
- 4) спад конфлікту

Фази конфлікту можуть циклічно повторюватися, наприклад, після фази спаду в першому циклі може початися фаза підйому другого циклу з проходженням фаз піку і спаду. При цьому можливості вирішення конфлікту в наступному циклі звужуються.

Таблиця «Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення»

Фаза конфлікту	Етап конфлікту	Можливості вирішення конфлікту, %
Початкова фаза	1.Виникнення і розвиток конфліктної ситуації 2.Усвідомлення конфліктної ситуації	90%
Фаза підйому	3.Початок відкритої конфліктної взаємодії	50%
Пік конфлікту	4.Розвиток відкритого конфлікту	5%
Фаза спаду	5. Вирішення конфлікту	20%

Проблема конфліктів настільки нагальна, що навіть існує наука конфліктологія. У конфліктології вироблена певна модель конфлікту.



Інцидент (від лат. incidentis) — неприємна подія, непорозуміння, випадок, зіткнення.

П'ять позитивних нотаток про конфлікт

- Конфлікти потрібні для нашого життя, на них необхідно звертати увагу та ефективно вирішувати.
- Конфлікти не лише вказують на різницю думок, інтересів, а й загострюють її.
- У конфліктних ситуаціях вчимося переконувати інших.
- Із конфліктних ситуацій можна отримати цінну інформацію.
- Розв'язання конфліктів приносить задоволення, відчуття зробленого доброго вчинку.

Притча «Історія про рай і пекло»

Один молодий воїн прийшов до мудрого старця і запитав: «О мудрець, розкрий мені таємницю життя. У чому різниця між раєм і пеклом?». Мудрець помовчав секунду і відповів: «Ти дурний молодий чоловік. Людина, подібна до тебе, ніколи не зможе зрозуміти цього. Ти занадто неосвічений!».

Почувши таку відповідь, молодий воїн став злий і лютий, немов лев. «Так за такі слова я готовий тебе убити!» — вигукнув він і одразу схопився за зброю. Але в цю мить мудрець сказав: «Мої слова не були прямою відповіддю на твоє питання. Так я хотів довідатися, як ти реагуєш на брутальність. Твоє бажання убити мене за брутальність показало мені, що ти живеш за принципом «око за око, зуб за зуб». А це і є пекло! Тому що на твою силу, злість і агресію я можу відповісти тим самим. Але хіба можна тоді побачити кінець образам, гніву і злості?». Почувши ці слова, молодий воїн вибачився за гарячкуватість, опустив зброю і сказав: «Ти правий. Напевно, я, дійсно, ще занадто дурний, якщо не зміг побачити різницю між відповіддю і брутальністю». -«А от тобі і друга половина відповіді: «Рай — це коли людина готова простягнути руку в знак примирення. Саме в цьому її сила і мудрість».

Питання: Як ви гадаєте, прощення – це знак сили чи ознака слабкості? Відповідь обґрунтуйте.

Давайте повернемося до нашого епіграфа «Конфлікти — це норма життя. Якщо у вашому житті немає конфліктів, перевірте, чи є у вас пульс.» Ч. Ліксон

Запитання

1. Чи дійсно конфлікт є нормою життя?
2. Чи змінилася ваша думка про конфлікт? Відповідь обґрунтуйте.

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ:

1. Опрацюйте теоретичний матеріал
2. Зробіть стислий конспект.
3. Дайте відповіді питання, розміщені в навчальному матеріалі.

Додатково: Підготуйте повідомлення на тему:

«Пошук шляхів вирішення конфлікту»

Зробіть скриншот виконаних завдань та надішліть на e-mail:

ksenija.rengevich@gmail.com або на Viber (096 699 17 66)