

Тема

«Міжособистісний та міжгруповий конфлікти»

Підготувала:

викладач Верховська О.А.



План

1. Поняття, спільні риси, особливості, форми, класифікація та причини міжособистісних конфліктів.
2. Управління міжособистісними конфліктами.
3. Міжгруповий конфлікт і його особливості.



Ключові поняття теми

Поняття МОК, спільні риси МОК, особливості МОК, функції, причини МОК, управління МОК, міжгруповий конфлікт (МГК), особливості МГК.



Література

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 102-107.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч.посіб./ Т.В.Дуткевич. – К.:Центр навчальної літератури, 2005. – с. 82-91.
3. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч.посіб./С.М.Калаур, З.З.Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с.102 – 113.
4. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К: ВД «Професіонал», 2006. – с. 122 – 154.
5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч.посіб./І.І.Русинка. – К. ВД «Професіонал», 2007. – с. 140 – 158.



Питання та завдання для самоконтролю

1. Проаналізуйте сутність наукової категорії МОК
2. Визначити спільні риси та особливості МОК
3. Дати характеристику конструктивним та деструктивним функціям МОК
4. Дати характеристику формам МОК
5. Пояснити, що покладено в основу класифікації МОК
6. Проаналізувати причини МОК
7. Дати характеристику процесу управління МОК
8. Проаналізуйте сутність та особливості МГК

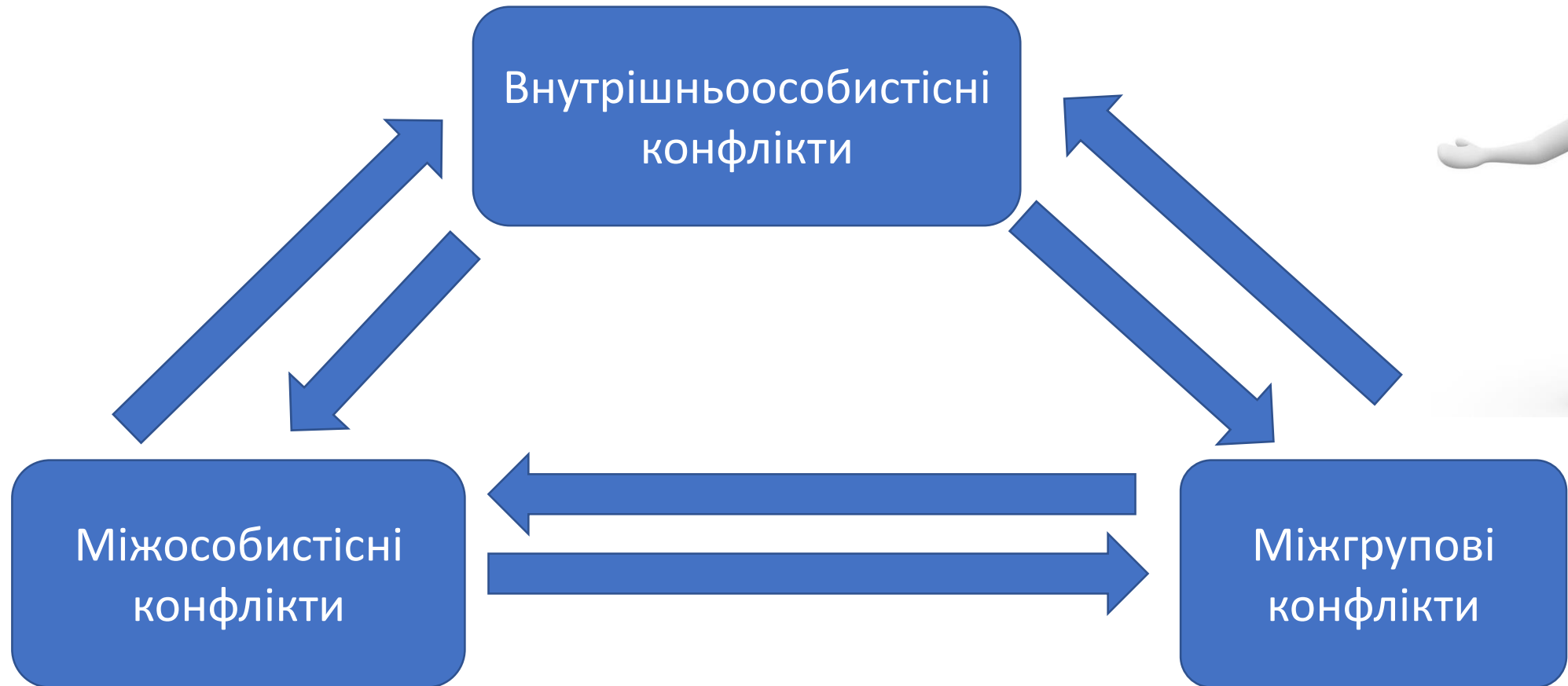


Вступ

Міжособистісний конфлікт є частковим випадком взаємодії між людьми в процесі їх спілкування та сумісної діяльності, який займає особливе місце. В такому конфлікті люди стикаються безпосередньо обличчям до обличчя, при цьому в них не рідко виникають і підтримуються досить напружені стосунки.

Міжособистісні конфлікти тісно пов'язані з іншими типами конфліктів. Зокрема міжособистісні конфлікти **впливають з внутрішньо особистісних**. Часто людина не знаходячи відповіді на запитання, що її хвилює, починає думати, що в цьому винні інші люди, які загнали їх в безвихідне становище, внаслідок чого вона починає себе поводити неадекватно: висуває до оточення несправедливі (але їй вони здаються цілком справедливими) претензії, пред'являє їм невиправдані вимоги. Люди, які контактують з нею, сприймають таку поведінку як замах на їх інтереси і вступають з нею конфлікт. Таким чином, **внутрішньоособистісний конфлікт переростає в міжособистісний**. З другого боку, міжособистісні конфлікти включені в зіткнення іншого рівня – **міжгрупові**, коли вони розгортаються і втягують в своє коло інших людей. До учасників конфлікту можуть примкнути і їх прихильники з обох сторін. А коли конфлікт розгортається навколо питання, вирішення якого може позначитися на інших людях або навіть на цілих організаціях, то вони вже починають брати в ньому участь. **В результаті конфлікт, почавшись як міжособистісний, стає між груповим.**

Вказані типи конфліктів: внутрішньо особистісні (ВОК), міжособистісні (МОК) і між групові (МГК) – впливають один на одного і зумовлюють один одного, створюючи структуру кола.



1. Поняття, спільні риси, особливості, форми, класифікація та причини міжособистісних конфліктів

Міжособистісний конфлікт (МОК) – це:

1. Ситуація протистояння учасників, які сприймають і переживають її як значну психологічну проблему, яка потребує свого вирішення і викликає активність сторін, спрямовує на подолання виниклого протиріччя і вирішення ситуації в інтересах обох або однієї із сторін.
2. Зіткнення людей у процесі їх взаємовідносин.
3. Окремий випадок взаємодії людей у процесі їхнього спілкування та спільної діяльності.



Спільні риси міжособистісних конфліктів

- 1) наявність, як мінімум, двох сторін;
- 2) наявність зони незгоди між сторонами, яку не завжди можна легко розповісти і межі якої є рухливими (можуть звужуватися та розширюватися);
- 3) мотиви кожної із сторін визначають процес, який називають формування цілі;
- 4) дії, які конфліктні сторони спрямовують одна проти одної (створення прямих чи опосередкованих перешкод, завдання майну чи репутації іншого, погрози, насильство, приниження);
- 5) однакові стадії розвитку конфлікту:
 - передконфліктна;
 - інцидент;
 - ескалація;
 - кульмінація;
 - завершення конфлікту;
 - постконфліктна ситуація.
- 6) приблизно однакові способи вирішення конфліктів



Особливості міжособистісного конфлікту

1. У цих конфліктах протистояння між людьми проходить безпосередньо тут і зараз на основі зіткнення їх особистих мотивів.
2. Міжособистісні конфлікти для суб'єктів і конфліктної взаємодії є перевіркою характерів, темпераментів, здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних особливостей.
3. Міжособистісним конфліктам характерна висока емоційність, вони охоплюють всі сторони відносин між конфліктуючими суб'єктами.
4. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих сторін, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані.
5. В міжособистісних конфліктах часто емоційна сторона затьмарює змістову.



Функції міжособистісних конфліктів

Конструктивні

- функція розвитку (конфлікт є важливим джерелом розвитку його учасників, і він удосконалює сам процес взаємодії);
- пізнавальна (поява конфлікту виступає як симптом неблагополучних відносин);
- інструментальна (конфлікт виступає як інструмент вирішення протиріч);
- функція перебудови (конфлікт знімає фактори, які провокують цей конфлікт, сприяє розвитку)

Деструктивні

- руйнування сумісної діяльності, яка існувала до конфлікту;
- погіршення або повне руйнування відносин;
- негативне самопочуття суб'єктів конфлікту; низька ефективність подальшої взаємодії



Форми конфліктів

Основні форми

1. **Суперечка:** найпоширеніша форма при цьому характеризується низькою напруженістю.
2. **Чвари:** тривала смуга ворожості, яка супроводжується негативними суперечностями.
3. **Сварка:** тривала дріб'язкова суперечка з взаємними образами.

За критерієм міри активності та гостроти суперництва:

1. **Суперництво** – міжособистісна взаємодія, яка спрямована на випередження партнерства у досягненні якоїсь мети, прагнення переважати, перемогти когось.
2. **Ізоляція** – прагнення відділити суперника, ізолювати його, відокремити від навколишнього середовища, від спілкування з іншими.



Форми конфліктів

За ступенем наростання напруженості у конфліктних взаєминах:

1. **Ворожість** – стосунки, пройняті недоброзичливістю, неприязню, взаємною ненавистю.
2. **Сутичка** – зазвичай нетривала ворожа взаємодія.
3. **Зіткнення** – ще напруженіша форма конфлікту, яка виявляється як зустріч ворожих людей чи груп у бійці, бою та ін..

За критерієм принциповості:

1. Принципове зіткнення сторін, у якому реалізація цілей та інтересів одного опонента може бути досягнута лише за рахунок пригнічення інтересів іншого.
2. Конфлікт, який зачіпає лише форму стосунків між людьми, але при цьому не гнобить їхніх духовних, моральних та матеріальних потреб та інтересів



Класифікація МОК

За сферами існування:

- ділові;
- сімейні;
- масові;
- побутові.

За своїм ефектом і функціональними наслідками:

- конструктивні; – деструктивні.

За критерієм реальності:

- істинний конфлікт, який існує об'єктивно і сприймається адекватно;
- випадковий або умовний конфлікт, який залежить від обставин;
- зміщений конфлікт, коли за даним конфліктом приховується інший, невидимий, скритий, який лежить в основі явного;
- невірно приписаний – конфлікт між сторонами, які помилково, нерівно сприйняли одна одну, а тому неправильно витлумачили проблеми;
- латентний (прихований) конфлікт, який повинен був би відбуватися, але його немає, тому що через певні причини він не признається сторонами;
- неправдивий(обманний) конфлікт – тоді, коли відсутні об'єктивні основи конфлікту і він існує тільки через помилки сприйняття і розуміння.



Чинники міжособистісних конфліктів за В. Лінкольном

1. Інформаційні чинники: неприйнятність інформації для однієї із сторін

Форми прояву:

- неповні і неточні факти;
- чутки, мимовільна дезінформація;
- передчасна інформація або інформація, передана із запізненням;
- ненадійність джерел інформації;
- сторонні факти; неадекватні акценти.

2. Поведінкові чинники: недоречність, грубість, нетактовність і т.п.

Форми прояву:

- прагнення до переваги;
- прояв агресивності; егоїзму;
- порушення обіцянок;
- мимовільне порушення комфортних відносин.



Чинники міжособистісних конфліктів за В. Лінкольном

3. Міжособистісні чинники: незадоволеність від взаємодії між сторонами

Форми прояву: дисбаланс у відносинах; несумісність у цінностях, інтересах, манерах поведінки і спілкування; відмінність в освітньому рівні; класові відмінності; негативний досвід відносин у минулому; низький рівень довір'я і авторитетності.



4. Ціннісні фактори: протилежність принципів поведінки

Форми прояву: вірування і поведінка (забобони, уподобання, пріоритети); прихильність до групових традицій, цінностей, норм; релігійні, культурні, політичні й інші цінності; етичні цінності (уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість).

5. Структурні фактори: відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні

Форми прояву: влада, система управління; право власності; норми поведінки, «правила гри»; соціальна приналежність

2. Управління міжособистісними конфліктами

Управління міжособистісними конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому.

Внутрішній аспект передбачає вживання технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.

Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність з боку керівника (менеджера) або іншого суб'єкта управління щодо конкретного конфлікту.



Управління міжособистісними конфліктами в організації

1. Прогнозування конфлікту

- Вивчення індивідуально-психологічних особливостей співробітників; знання і аналіз ранніх симптомів прихованого конфлікту на стадії виникнення конфліктної ситуації (обмеження відносин, підкреслено-офіційна форма спілкування, критичні вислови на адресу суперника і ін.).

2. Попередження конфлікту

- На основі поглибленого аналізу причин і чинників конфлікту, що назріває, вжити заходи до їх нейтралізації: педагогічні (бесіда роз'яснення, формування культури міжособистісних відносин); адміністративні (зміна умов праці; переведення потенційних конфліктантів у різні підрозділи і т.п.)



Управління міжособистісними конфліктами в організації

3. Регулювання конфлікту

- Добитися визнання конфліктуючими реальності конфлікту; нагадати конфліктуючим про дотримання коректності у взаємостосунках; використовувати всі технології, обмежити число учасників конфлікту, не припустити залучення в конфлікт інших співробітників.

4. Вирішення конфлікту

- Виходячи з оцінки глибини конфлікту використати один із способів подолання: адміністративний або педагогічний.

Регулювання конфлікту полягає у тому, щоб добитися признання конфліктуючими суб'єктами реальності конфлікту, нагадати їм про дотримання коректності поведінки, використовувати всі технології регулювання конфліктів.



Технології врегулювання міжособистісних конфліктів

1. **Інформаційні** - ліквідація дефіциту інформації, виключення неправдивої інформації, усунення чуток.
2. **Комунікативні** - організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками.
3. **Соціально-психологічні** - робота з неформальними лідерами, зниження соціальної напруги і укріплення позитивного мікроклімату.
4. **Організаційні** - вирішення кадрових питань, використання методів заохочення і покарання.



Умови вирішення конфліктів

1. Адекватна оцінка міри, якою людина хоче задовольнити власні інтереси (діючи активно чи пасивно) та інтереси іншої сторони (діючи спільно чи індивідуально).

2. Адекватне усвідомлення доцільності обраного способу поведінки до конкретної ситуації.

3. Урахування сили опонента та влади, якою він володіє.

4. Правильне визначення джерела конфлікту (прихованих нужд, бажань, інтересів учасників взаємодії).

5. Врахування характеру взаємин з іншою стороною.

6. Врахування власних особистісних властивостей, а також особливостей опонента.



3. Міжгруповий конфлікт і його особливості

Суспільство складається з багатьох формальних та неформальних груп, між якими можуть виникати конфлікти. Наприклад в організації, між керівництвом і виконавцями, між працівниками різних підрозділів, між неформальними групами усередині підрозділів, між адміністрацією і профспілкою. На жаль, частим прикладом міжгрупового конфлікту служать розбіжності між вищим і нижчим рівнями управління. Це яскравий приклад дисфункціонального конфлікту.

Міжгрупові конфлікти обумовлені несумісністю цілей у боротьбі за обмежені ресурси (владу, багатство, територію, матеріальні ресурси тощо), тобто наявністю реальної конкуренції, а також виникненням соціальної конкуренції.



Міжгрупові конфлікти супроводжуються:

- проявами «деіндивідуалізації», тобто члени групи не сприймають особистість та самобутність учасників іншої групи, якій приписується негативна поведінка. Деіндивідуалізація полегшує прояв агресивності щодо інших груп;
- проявами соціального, міжгрупового порівняння, в ході якого більш високо і позитивно оцінюють свою групу, підвищують свій престиж і одночасно принижують, знецінюють чужу групу, дають їй негативну оцінку. **Соціальне порівняння** може ініціювати конфлікти, а також підтримувати, «виправдовувати себе» в конфлікті, адже, щоб перемогти треба оцінювати себе як «позитивну групу, яка правильно діє» і негативно оцінювати чужу групу. Часто лідери груп прагнуть частково або повністю ізолюватися від інформації з протилежної сторони про чужу групу («залізна завіса»); тоді легше зберігати конфлікт між своєю і чужою групою. Для залагодження конфлікту корисний обмін реальною інформацією між конфліктуючими групами;



Міжгрупові конфлікти супроводжуються:

- проявами групової атрибуції, тобто схильністю вважати, що саме чужа група відповідальна за негативні події. Пояснення причин подій різко розрізняється для своєї і чужої групи:

1) позитивній поведінці своєї групи і негативній поведінці чужої групи приписуються внутрішні причини («ми діємо правильно, тому що ми хороші», «вони чинять погано, тому що вони погані»);

2) негативна поведінка своєї групи і позитивна поведінка чужої групи пояснюються зовнішніми причинами, зовнішніми обставинами. Так, напади своєї групи (негативна, агресивна поведінка) пояснюють зовнішніми причинами («нас змусили обставини»), а напади супротивників пояснюють внутрішніми причинами («вони погані люди»).

Конструктивні пропозиції дії чужої групи оцінюють як зовні обумовлені («у них не було іншого виходу, обставини вимусили їх піти на угоду»), або деколи сприймаються як витівки, «військові хитрощі» («Щось тут не так, не можна довіряти їх миролюбним пропозиціям»).

Навіть розкол усередині своєї групи схильні пояснювати діями «чужої групи», які «шкодять нам, будують змови проти нас».

