СПІВРОБІТНИЦТВО І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Виконала:
студентка 4-АУФ
ІФЖ
Федорук Аліна

Конфлікт (лат. conflictus - зіткнення,сутичка) - зіткнення протилежних інтересів і поглядів,напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, які супроводжуються складними колізіями.

Конфлікт можна розглядати з декількох точок зору:

1) погляд із традиційної точки зору: конфлікт необхідно виявити і знищити;
2) погляд із точки зору людських взаємин: розв`язуючи конфлікт, необхідно зважати на індивідуальні особливості його учасників;
3) інтерактивний погляд: конфлікт або функціонує, або не функціонує; він неминучий і часом необхідний організації як стимул до подальшого розвитку.

Джерелом конфліктів в організації можуть бути:

- індивідуальні розходження членів організації: точки зору, очікування, сприйняття, тощо;
- помилки у спілкуванні (комунікаційні помилки);
- культурні розходження (різні національності, соціальні прошарки тощо)
- структура організації: зв`язки і взаємини з підрозділами та співробітниками.

Конфлікти в організації можуть торкатися різних рівнів її функціонування.

Організаційного, коли конфлікт розгортається між будь-якими підрозділами або членами організації.

Внутрішнього, коли конфлікт відбувається всередині особистості людини, коли виникає необхідність вибору рішення з декількох можливих варіантів.

Стратегії управління конфліктом

- уникання конфлікту часто є формою втечі, що тягне зо собою незацікавленість, відхиленння;
- домінування, конкуренція зазвичай означає бажання отримувати перемоги за чийсь кошт;
- пристосування – бути покірним і слухати інших навіть тоді, коли це суперечить власним інтересам;
- компроміс - стирання розмежувань, або щось віддати для того, щоб відповідно й отримати;
- співпраця, взаємодія – бажання інтегрувати та цілком задовольнити інтереси обох сторін.

Прийоми (тактики) управління конфліктом

- розширення кількості ресурсів (до процесу пошуку нових ресурсів бажано залучати конфліктуючі сторони, наприклад, у формі круглого столу чи дискусії);
- система апеляцій (встановлення в організації системи апеляцій гарантує членам колективу право виправляти свого педагога у вигляді певних визначених процедур;

- зміна моделей взаємодії – інколи сторони слід або звести, або розвести, в залежності від ситуації;
- зміна в системі винагород (винагороди потрібно робити лише за заслуги)
- об`єднання (об`єднання конфліктуючих сторін задля спільної мети, або ж роз`єднання для уникнення конфлікту)

- чіткість ролей - потрібно чітко визначити роль та обов`язки кожного члену колективу;
- консультація третьої сторони - третя сторона нікому не надає переваги, інші будуть змушені піти на компроміс;
- конфліктна “губка” – педагог бере на себе відповідальність за конфлікт, щоб очистити атмосферу.

Перебуваючи у ситуації конфлікту особисто, пам`ятайте про деякі правила.

Насаперед не можна:

- підвищувати голос, кричати, нервуватися;
- відстоювати свою точку зору, замість того, щоб думати, як розв`язати проблему;
- поводитися негнучко, не змінювати тактики поведінки, якщо це необхідно;
- виявляти нетерпимість до інших думок, небажання йти на компроміс;

- боятися ризику;
- надмірно критикувати, посилювати страх, невпевненість інших;
- демонструвати зверхність;
- критично оцінювати партнера та приписувати йому недобрі наміри;
- відмовлятися від аналізу та просування шляхом взаєморозуміння.