

# BENDRAVIMO ĮGŪDŽIAI ĮVAIRIOSE SOCIALINĖSE KULTURINĖSE APLINKOSE

## Konflikto samprata Konflikto sprendimo strategijos

Dėstytoja: Gražina Aperavičienė  
5 modulis 2018 m.  
Panevėžio verslo konsultacinis centras

---

Projektas „Užimtumas ir verslumas be sienų (BEE)“ Nr. LLI-138

**Konfliktas** – tai priešingų tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių ar požiūrių susidūrimas, rimti nesutarimai, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai.

---

*Conflictus* (lot.) – susidūrimas

# Konflikto teigiamas vaidmuo:

---

*Konfliktas* – santykių, procesų vystymosi šaltinis;

*Konfliktas* – signalas asmenybei keistis;

*Konfliktas* – galimybė suartėti;

*Konfliktas* – galimybė „išelektrinti“ įtemptus santykius;

“Ginčiuose gimsta tiesa”;

...

# Konflikto neigiamas vaidmuo:

---

Kyla neigiamos emocijos;

Emocijos užvaldo protą;

Išeikvojama daug energijos;

Dažnai konfliktas tampa totalinis;

Tarp žmonių vystosi priešprieša;

Prasčiau sekasi klausyti ir išgirsti kitą;

...

# Konflikto struktūra

---

## 1. Konflikto dalyviai

Pagrindiniai konflikto dalyviai

(priešininkai, konkurentai, dažnai yra konflikto iniciatoriai)

Konfliktuojančius palaikančios grupės ar asmenys (pvz. kurstytojas, organizatorius). Kartais jie susiję su konfliktu ar įtakoja jį.

# Konflikto struktūra

---

## 2. Konflikto objektas

Tai objektyviai egzistuojančios ar įsivaizduojamos problemos, dėl kurių kilo konfliktas. Objektas gali būti materialinė, dvasinė, socialinė vertybė, kurios siekia abu konkurentai.

# Konflikto struktūra

---

## 3. Konflikto aplinka –

sąlygos, kuriose vyksta konfliktas, tai mikro ir makro aplinka. Aplinkos įvertinimas leidžia analizuoti konfliktą kaip socialinę situaciją

# Psichologinis konflikto turinys

---

*Motyvai* – tai vidinė paskata pradėti konfliktą siekiant patenkinti savo poreikius. Kartais tikrieji motyvai slepiami.

*Konfliktuojančių elgesys* – konflikto dalyvių veiksmai (strategija ir taktika).

Skiriamos **4 konflikto fazės**, kurios cikliškai gali pasikartoti keletą kartų:

---

- ▶ *Pradinė* – konfliktinės situacijos atsiradimas, konfliktinės situacijos suvokimas, įsisąmoninimas (galimybė išspręsti konfliktą 92 proc.)
- ▶ *Kilimo* – atviros konfliktinės sąveikos pradžia (šioje fazėje galimybė išspręsti konfliktą 46 proc.)
- ▶ *Konflikto* – atviro konflikto plėtra (galimybė išspręsti konfliktą mažiau nei 5 proc.)
- ▶ *Kritimo* (galimybė išspręsti konfliktą 20 proc.)

# Konflikto priežastys:

---

*Riboti ištekliai* – laikas, darbai, pinigai, materialinės vertybės, visa, kas gali būti dalijama.

*Žmonių poreikiai* – fiziologiniai, saugumo, socialiniai, savęs vertinimo, savęs aktualizavimo.

*Skirtingos vertybės* – pasaulėžiūra, ideologija.

*Klaidinga informacija, informacijos stoka.*

# Konflikto sprendimo būdai:

---

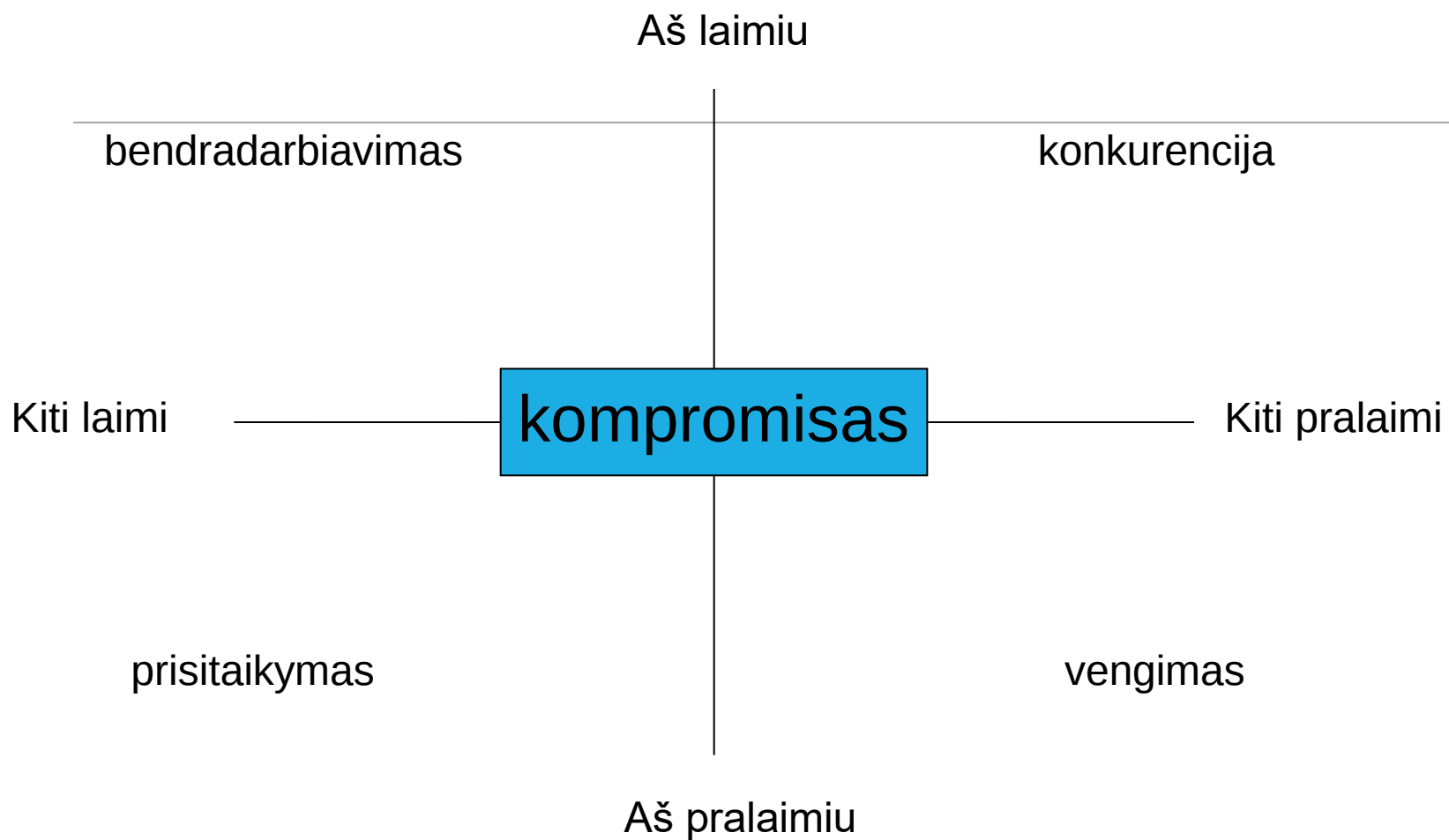
*Konkuravimas* – „pergalė bet kuria kaina“;

*Vengimas* – „nežadink miegančio šuns“;

*Prisitaikymas* „taika, bet kuria kaina“;

*Bendradarbiavimas* „laimėsime abu“;

*Kompromisas* „aš tau – tu man“.



**Rungtyniavimas** – viena pusė stengiasi laimėti kitos pralaimėjimo kainą. Žmonės renkasi šią strategiją kai mato problemą “arba – arba”. Jėga šioje strategijoje yra svarbiausia ypatybė ginant savo poziciją (gali būti fizinė, autoriteto, intelektualinė). Tipiškas elgesys:

- siekiate įrodyti, kad kitas žmogus neteisus;
- pučiatės kol "jie" nepersigalvos;
- perrėkiate kitus;
- nepriimate aiškaus atsisakymo;
- reikalaujate besąlygiško paklusnumo;
- pergudraujate kitus;
- šaukiatės sąjungininkų palaikymo;
- reikalaujate oponento pritartimo vardan gerų santykių su Jumis išlaikymo.

# Vengimas

I. Fiziškas arba emocinis pasitraukimas iš konflikto. Tipiškas elgesys:

---

- tylėjimas;
- demonstratyvus išėjimas;
- išėjimas įsižeidus;
- užslėptas pyktis;
- depresija;
- skriaudėjo ignoravimas;
- kandžios užuominos "jų" adresu už "jų" nugarų;
- perėjimas į "grynai dalykiškus santykius".
- visiškas atsisakymas bendrauti tiek dalykiškai tiek asmeniškai.

II. Pasišalindami Jūs atimate sau galimybę daryti įtaką tolimesnei įvykių eigai.

**Prisitaikymas** – priimama oponento pozicija, savi interesai neginami. Siekiant palaikyti gerus santykius nuneigiamas konflikto egzistavimas.

---

## Tipiškas elgesys:

- elgiatės taip lyg viskas būtų tvarkoje;
- toliau veikiate lyg nieko nebuvo įvykę;
- taikstotės su tuo, kas vyksta, kad nesuardyti ramybės;
- naudojotės savo žavesiu, kad pasiekti tikslą;
- tylite, o po to rezgate keršto planus;
- slopinate visas savo neigiamas emocijas.

**Kompromisas** - abi pusės gali likti ne visiškai patenkintos derybomis, nes praranda dalį savo interesų.

---

Abi pusės daro nuolaidų tikėdamos, kad taip bus geriausia. Tipiškas elgesys:

- palaikote draugiškus santykius;
- ieškote teisingo sprendimo;
- dalijate savo interesų objektą po lygiai;
- vengiate viršenybės ir pranašumo;
- siekiate gauti ko nors ir sau;
- vengiate tiesmukiškų susidūrimų;
- nusileidžiate šiek tiek vardan gerų santykių.

---

**Bendradarbiavimas** – problemos sprendimas vyksta sąmoningos diskusijos būdu. Tikslas –rasti sprendimą, kuris tenkintų abiejų pusių poreikius. Ši strategija ypač naudotina tada, kai problemos sprendimas labai svarbus abiem pusėms; kai oponentus sieja ilgalaikiai ryšiai.

# KONFLIKTINĘ SITUACIJĄ GILINA

## 1. NEVERBALINIS ELGESYS

1. Veido išraiška (niekinimas, ironija)
2. Poza (karingumas)
3. Gestai (grasinimas, pamokymai)
4. Atstumo nesilaikymas
5. Prisilietimai

## 2. VERBALINIS ELGESYS

1. Nesutikimas su kaltinimu
2. Partnerio asmenybės menkinimas
3. Ignoravimas
4. Nepasitenkinimo priežasties menkinimas

## 3. ŽMOGAUS JAUTRUMO TAŠKAI

Vardas, pavardė

Tautybė

Lytis

Religiniai įsitikinimai

Asmenybės bruožai

Fiziniai trūkumai

Savigarba, orumas

# KONFLIKTINĘ SITUACIJĄ VALDO

---

1. ASMENINIS PASIRENGIMAS KONFLIKTUI
2. KONFLIKTO SPRENDIMO ALGORITMAS

„Garo išleidimas“

Dalinis sutikimas (sutikimas, kad kaltinimai ar priekaištai turi pagrindą)

Nepasitenkinimo priežasties konkretizavimas

Abiem pusėm priimtino sprendimo radimas