

КОНФЛІКТИ: СУТЬ, ШЛЯХИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ.

Виконала студентка 61 – а гр.
Ляховська В.

Конфлікт (від лат. conflictus - зіткнення) як і багато інших понять, немає єдиного встановленого тлумачення. Зокрема, термін «конфлікт» визначається як:

- Припинення та розрив нормальних, усталених відносин
- Відсутність згоди між двома і більше сторонами, що можуть бути фізичними особами або групами осіб
- Загострення суперечностей, що виникають у результаті відмінності у поглядах, інтересах, прагненнях людей сприймаються та оцінюються його учасниками як несумісні з їх власними
- Протиріччя, яке виникає в процесі соціальної взаємодії, що полягає в протидії суб'єктів конфлікту та зазвичай супроводжується негативними емоціями
- Зіткнення протилежно направлених, несумісних один з іншим тенденцій, окремого епізоду у свідомості, в міжособистій взаємодії або міжособистих стосунків індивідів або груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями

Типи конфліктів:



Конфліктна ситуація – це основа конфлікту, яка фіксує виникнення реального протиріччя в інтересах і потребах сторін та передбачає існування кількох обов'язкових елементів: учасників конфлікту (дві або більше сторони, що переслідують несхожі чи прямо протилежні цілі); об'єкт конфлікту (конкретне явище, причина, стан справ, навколо якого розгортається суперечка); рушійну силу - інцидент (факт зіткнення протилежних сил)

Типову схему складових конфлікту можна узагальнити:





Агресивна

• Підозри в

arресивних

намiрах;

пiдлiсть;

накляти;

бжаннi

Конфліктна

вiдкрити до

випитих органiв.

вiдкрити до

випитих органiв.

вiдкрити до

випитих органiв.

вiдкрити до

випитих органiв.

вiдкрити до

випитих органiв.

вiдкрити до

випитих органiв.

Пост-конфліктна

дiй, порiвнюють

досягнутий результат iз

ранiше намiченою

метою. Заложено вiд

вiсновки в конфлiкт

припиняється (затухає)

або ж розвивається далi,

проходять ан новому

рiвнi заново через другу,

третю та четверту стадiю.

• *Postpone agreement*

вiдновлення спiлкування;

конструктивний аналіз

ситуацiї, корекцiя

самодiї та спiвдiї

опонента, його

«*negative agreement*»

пiдприємств

«*negative agreement*»

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

пiдприємств

Характер конфліктогена	Форма прояву
1. Пряме негативне ставлення	Наказ, погроза; зауваження, критика; обвинувачення, глузування; сарказм
2. Поблажливе ставлення	Принизлива розрада (утіха); принизлива похвала; докір; кепкування (рос. подшучивание)
3. Хвастощі	Захоплена розповідь про свої реальні і мимі успіхи
4. Менторські відносини (від персонажа "Одіссеї" Ментора – вихователя <u>Телемака</u> , сина <u>Одіссея</u>)	Категоричні оцінки, судження, висловлення; нав'язування своїх порад, своєї точки зору; нагадування про неприємне; мораль і повчання
5. Нечесність і нещирість	Утаювання інформації; обман або спроба обману; маніпуляції свідомістю людини
6. Порушення етики	Заподіяні випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера зі спілкування (не привітався, не запросив сісти, не виявив уваги, продовжує займатися сторонніми справами і т.п.); перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншу людину
7. Регресивна поведінка	Наївні питання; посилення на інших при одержанні справедливого зауваження; сперечання

Як правило, вступивши в конфлікт, сторони можуть не захотіти вступити у взаємодію, - намагатися нав'язати або відстоювати свою точку зору і протидіяти іншій стороні зробити те ж саме. У таких випадках конфліктом необхідно управляти.

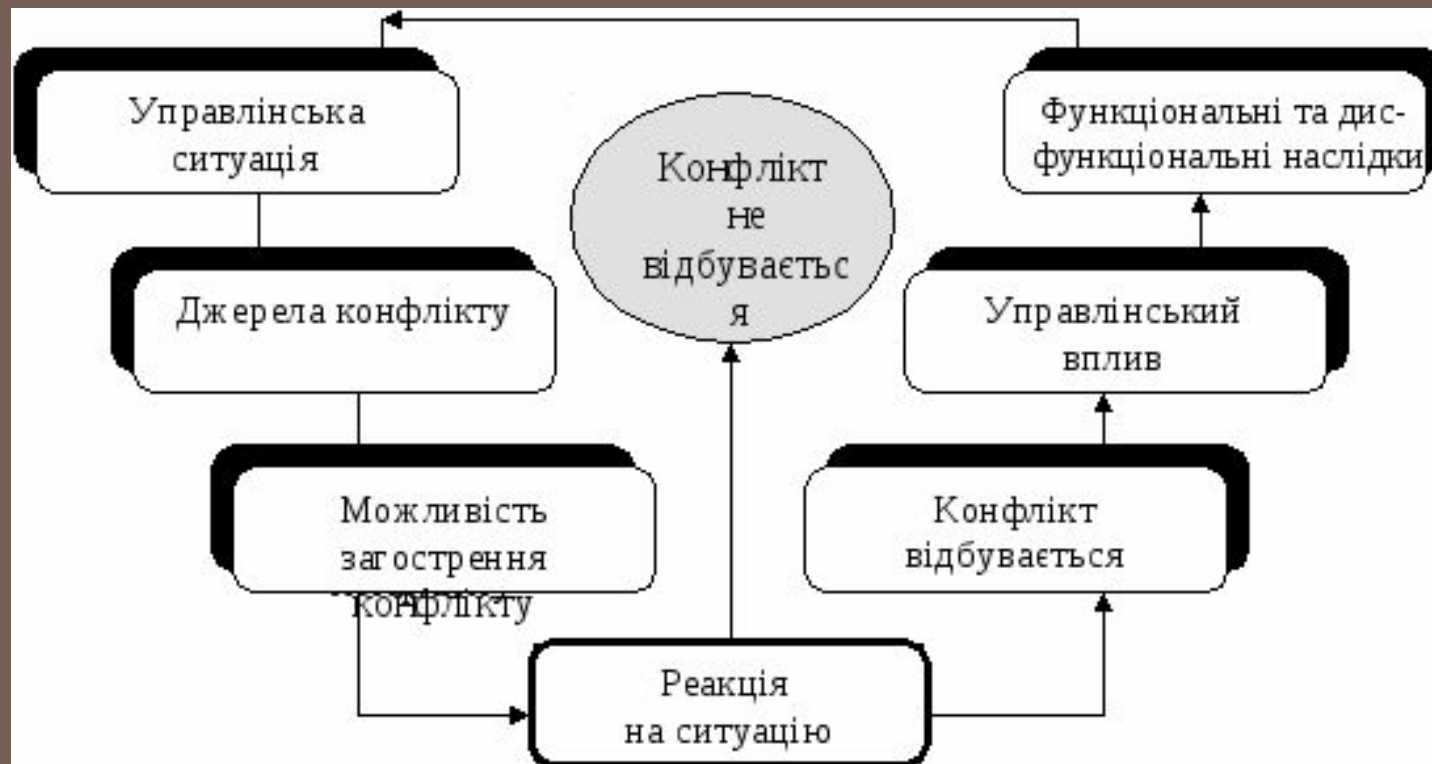


Рис.2.1. Модель процесу управління конфліктом

У сучасній організації діяльність з попередження конфліктів можуть здійснювати самі учасники соціальної взаємодії. Вона може вестися за чотири напрямками:

- Створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій. Повністю виключити виникнення передконфліктних ситуацій в колективі, організації, суспільстві неможливо. Однак створити об'єктивні умови для мінімізації їх кількості та дозволу неконфліктними способами не тільки можливо, а й необхідно. До числа цих умов належать наступні: створення сприятливих умов для життєдіяльності працівників в організації; справедливий і відкритий розподіл матеріальних благ у колективі, організації; наявність правових та інших нормативних процедур вирішення типових передконфліктних ситуацій; заспокійливі матеріальне середовище, що оточує людину.
- Оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування компаній - важлива об'єктивно-суб'єктивна передумова попередження конфліктів. До об'єктивно-суб'єктивних умов попередження конфліктів відносять організаційно-управлінські чинники, включаючи оптимізацію організаційної структури компанії, оптимізацію функціональних взаємозв'язків, відстеження відповідності працівників пред'являються до них вимогам, прийняття оптимальних управлінських рішень та грамотна оцінка результатів діяльності інших працівників.
- Усунення соціально-психологічних причин конфліктів.
- Блокування особистісних причин виникнення конфліктів.

Профілактика конфліктів - це їх попередження в широкому сенсі слова. Мета профілактики конфліктів - створення таких умов діяльності і взаємодії людей, які б мінімізували імовірність виникнення або деструктивного розвитку протиріч між ними.



Схема структурних і міжособових методів управління конфліктами



Прийоми ефективного вирішення конфліктів

Вважається, що конструктивне вирішення конфлікту залежить від наступних чинників:

- адекватності сприйняття конфлікту, тобто достатньо точної, не спотвореної особистими пристрастями оцінки вчинків, намірів сторін;
- відвертості і ефективності спілкування, готовності до всебічного обговорення проблем, правдивого і чесного обговорення учасниками свого розуміння того, що відбувається і шляхів виходу з конфліктної ситуації;
- створення атмосфери взаємної довіри і співпраці.



Щоб не провокувати конфлікт пропонуються наступні правила поведінки

- ⦿ в стані поганого настрою чи в момент роздратування обмежити спілкування або завчасно підготуватися до такого контакту,
- ⦿ керуватися здоровим глуздом і обирати розумну лінію поведінки,
- ⦿ слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих,
- ⦿ не прагнути принизити співрозмовника, оскільки це може привести до зворотної реакції,
- ⦿ не вимагати беззаперечного виконання вказівок від осіб, що перебувають у надзвичайних психічних станах (нервові збудження, сильні емоції та ін.), спочатку дати їм час заспокоїтись, а потім викладати вимоги,
- ⦿ не наполягати на тому, чого людина не зможе виконати,
- ⦿ під час розмови бути спокійним, триматися впевнено, говорити стримано, уникати багатослів'я, дивитися співрозмовнику в очі. Емоційна реакція - є демонстрацією слабкості та невпевненості у своїй правоті. Різде слово викликає грубість у відповідь, докір - стимулює відповідну реакцію, але вже на іншому більш експресивному рівні.

Викриття конфлікту

Аналіз конфлікту

Активні, послідовні, цілеспрямовані дії по нейтралізації джерела конфлікту

Конфлікт вважається
вичерпаним, якщо:

Усунена головна причина — соціальне протиріччя, що веде до конфлікту

Ворогуючі сторони на основі довіри схиляються до співробітництва

Сторони стабільно дотримуються норм, угод, що були досягнуті

ПІДХОДИ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ:

- ◎ **Морально-правовий (нормативний) підхід** робить можливим врегулювання конфлікту з допомогою вибору правових і моральних норм. Результативність залежить від того, чи є між сторонами згода стосовно цих норм.
- ◎ **Силовий підхід** використовується, коли за нерівності партнерів сильніша сторона намагається придушити слабшу і нав'язати їй свою волю. Перемога з використанням силової моделі має однак перехідний характер, коли за певних умов переможець може стати переможеним. Тому в сучасному світі політичною стає тенденція до ненасильницьких форм вирішення конфліктів.
- ◎ **Реалістичний підхід** називають ще методом торгу або примусово-переговорним. Прихильники даного підходу розуміють, що миру не може бути ніколи, тільки перемир'я, що довготривалої стабільності він не приносить, бо відбувається не вирішення, а тимчасове врегулювання проблем. Однак цей підхід залишається досить актуальним.

- ◎ **Ідеалістичний підхід** має місце, коли всі зацікавлені сторони, незалежно від стану і статусу, встановлюють взаємовідносини, прийняті для всіх, що відповідають індивідуальним поглядам кожного. За основу береться визнання того, що на даний момент усі сторони зазнають небажаних витрат, але зрештою виграють.
- ◎ **Компромісний підхід** (лат. *compromissum* – угода, згода) – згода, порозуміння з політичними противниками, досягнуті шляхом взаємних поступок.
- ◎ **Консенсусний підхід** (лат. *Consensus* – згода, одностайність) – згода між суб'єктами політики з певних питань на основі базових цінностей і норм, спільних для всіх соціальних та політичних груп суспільства; прийняття рішень без голосування за виявленням всезагальної згоди.
- ◎ **Інтегративний підхід** передбачає, що кожна із сторін, забуваючи про свої попередні цілі й цінності, знаходить нові взаємоприйнятні. У процесі реалізації цього способу важливо зрозуміти: оскільки вибір цілей і засобів їх досягнення теоретично безмежний, то обов'язково знайдеться вибір саме неконфліктного характеру.

Класифікація «важких» людей і спілкування з ними



● Скандаліст

Чому, власне, ця людина так кричить? Вона хоче, щоб на неї звернули максимум уваги і негайно вжили заходи. А можливо, вона упевнена, що чим голосніше вона говоритиме, тим швидше до тебе дійде суть його висловлювань - знайомий феномен для всіх, хто їздив за кордон, не знаючи мови.

Як з нею домовитися:

Намагатися її перекричати, а тим більше ставити на місце, марно. Людині, яка звикла добиватися свого криком і лайкою, зазвичай все одно, що про неї думають оточуючі. Це тобі її крики доставляють дискомфорт, а сам скандаліст відчуває себе як риба у воді.

Не намагайся переграти її в улюбленій грі: вона практикується в ній довше, ніж ти, і з великим задоволенням. Для початку уважно, спокійно і не перебиваючи вислухай її. Дай їй викричатися. Хай вона переконається, що ти її чуєш і розумієш. З'ясуй в подробицях, які варіанти вирішення проблеми вона пропонує. Зазвичай їй є що запропонувати.

● Сперечальник

Любитель сперечатися з будь-якого приводу схожий на героя з реклами йогурту: у ньому прямо посередині зяє величезна чорна дірка, яку можуть заповнити тільки чуже визнання і похвала. Якщо ти дозволив носієві чорної дірки втягнути себе в суперечку, він не відпустить тебе до повного визнання його абсолютної переваги.

Як з ним домовитися:

Щоб обеззброїти сперечальника, поведься так, як ніби ти давним-давно визнав його авторитет у всіх сферах людської думки. Як правило, сперечальники вельми високої думки про свої розумові здібності, тому краща тактика в спілкуванні з ними - ніякої критики і повчально-батьківських інтонацій. Навіть якщо ти доктор наук, а сперечальник може похвастати хіба що довідкою про закінчення семи класів, вислуховуй його аргументи уважно і шанобливо, інакше ти від нього нічого не доб'єшся.

Марно говорити сперечальникові, що він не має рації. Він сприйме це як спробу підірвати його авторитет і негайно кинеться в атаку. Після цього навіть найвагоміші аргументи будуть пропущені мимо вух. Твоє завдання - показати йому, що існують інші точки зору, в той же час не ставлячи під сумнів його правоту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- ◎ Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфліктологія. — Харків, 1997.
- ◎ Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентіві України, Центр досліджень адм. реформи. -К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003.
- ◎ Гришина Н. В. Психологія конфлікту. - СПб., 2003.
- ◎ Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К., 1996.
- ◎ Корнєв М. Н., Коваленко А. Б.. Соціальна психологія. К., 1995.
- ◎ Скотт Д. Г. Конфлікти: шляхи їх подолання. - Київ, 2001.
- ◎ Соціологія: Підручник / Н. П. Осипова, В. Д.
- ◎ Цюрупа М. Основи конфліктології та теорії переговорів : Навчальний посібник/ Михайло Цюрупа,. -К.: Кондор, 2004.