

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:





Стадії та наслідки конфлікту

Латентна
(прихована)

Демонстративна

конфліктної ситуації, реальної зарозі по відношенню до однієї з сторін або по відношенню до успішно важливим цілям та інтересам. Переконання у можливості відновити відносини шляхом доведення своєї правоти.

- Виникнення протиріччя, спількування, переконання однієї сторони, що в одних ситуаціях з приводу різних відносинств, емоційних чинників, взаємної невдоволеності, звичайно пов'язаних з проявом агресивності, спрямованої на індивідуальних осіб, груп, організацій, підприємств, установ, організацій, а також на державу.

завдання, звичайно пов'язані з проявом агресивності, спрямованої на індивідуальних осіб, груп, організацій, а також на державу.

заважають про відмінності! намір їх угодити.

- Прихованість, небажання вираження, протиріччя, «мітація» нормальних хингтон

Агресивна

• Підозри в

аресивних

намірах;

підлість;

наклепи;

бжанні

Конфліктна

випадати до

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

випливу

Пост-конфліктна

дій, порівнюють

досягнутий результат із

раніше наміченою

метою. Заложено від

визначення конфлікту

припиняється (затухає)

або ж розвивається далі,

проходять ан новому

рівні за новою чергу,

третьо та четверту стадії.

• *Postpone* завершення

відновлення спілкування;

конструктивний аналіз

ситуації, корекція

самодіяльності

опонента, його

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

процесу

розуміння

«*Heath*» в завершенні

лінійного

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.

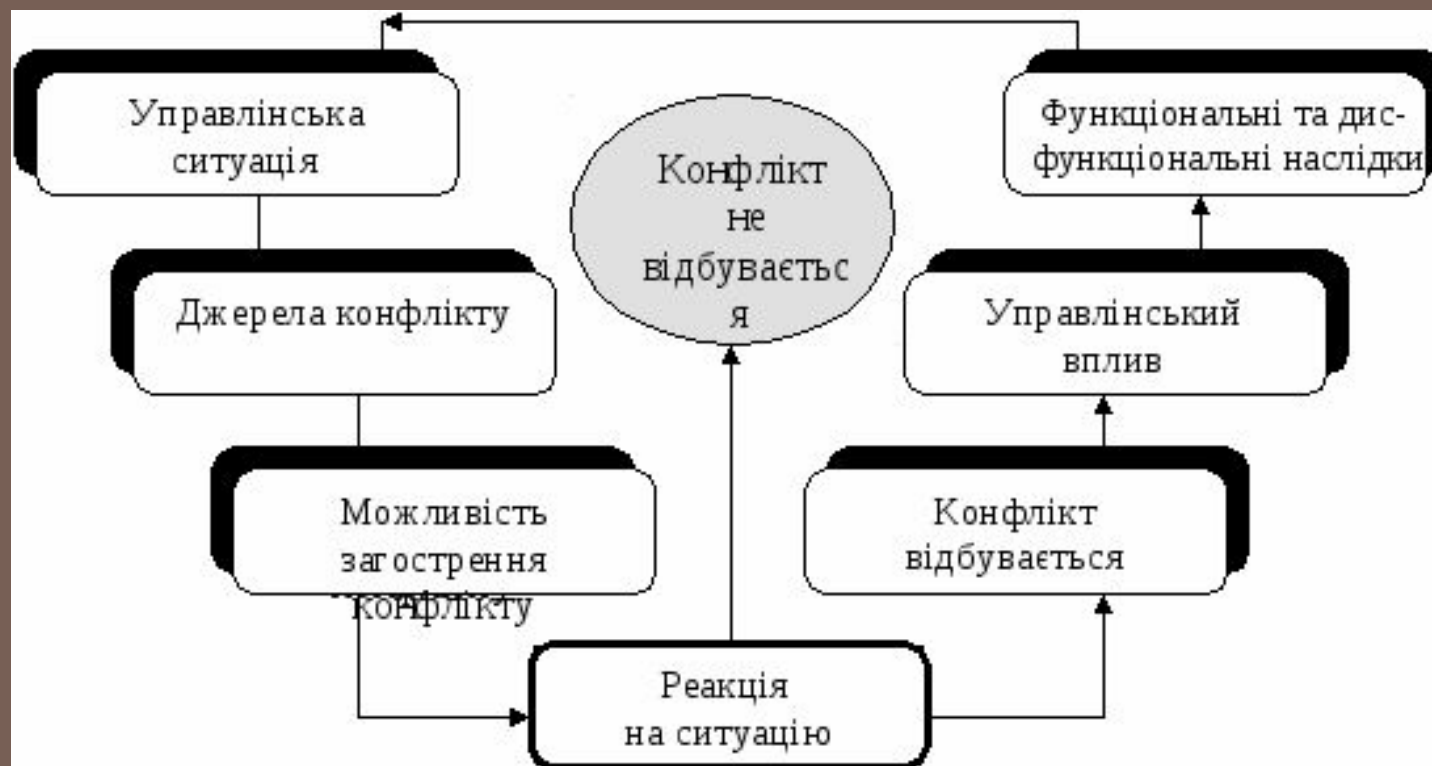


Рис.2.1. Модель процесу управління конфліктом

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

- Створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктній ситуацій. Повністю виключити виникнення передконфліктній 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 передконфліктній ситуацій; заспокійливам 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'єктивним умовам 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, прийнятні 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.