

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Л. В. Єременко

Л. В. Єременко



КОНФЛІКТОЛОГІЯ



Посібник для самостійної роботи студентів

Л. В. Єременко, О. І. Ісакова

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Посібник для самостійної роботи студентів

2020 р.

Затверджено методичною комісією Навчально-наукового інституту
загальноуніверситетської підготовки Таврійського державного
агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного
(протокол від 11 березня 2020 року № 6)

Рецензенти:

Гузь Н. В., кандидат психологічних наук, доцент

Гузь В. В., кандидат педагогічних наук, доцент

Єременко Л. В., Ісакова О. І.

Конфліктологія: посібник для самостійної роботи студентів / Л. В.
Єременко, О.І. Ісакова. – Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2020. – 266 с.

Посібник для самостійної роботи студентів відповідає програмі дисципліни «Конфліктологія». Репрезентований матеріал висвітлює теоретичні основи конфліктології, поняття сутності конфлікту, його динаміки і структури, дається типологія конфліктів. Розглядаються практичні питання управління конфліктами: їх аналіз, попередження, конструктивне розв'язання; конфліктні фактори, соціальна відповідальність влади і особистості; якість управління, організаційні зміни, стратегії поведінки в конфлікті. По кожній темі розроблено контрольні питання і завдання для самостійної роботи. Наводяться конкретні конфліктні ситуації, тести. Сильною стороною книги є орієнтація на практичне використання знань з конфліктології та управління конфліктами.

Навчальний посібник призначений для здобувачів вищої освіти. Може бути використаний у системі післявузівської підготовки для самостійного вивчення окремих розділів конфліктології керівниками та спеціалістами різних галузей народного господарства.

© Єременко Л. В., Ісакова О.І., 2020

ВСТУП

Сучасне суспільство характеризується зростаючим рівнем конкурентності, безперервними і стрімкими соціальними змінами і перетвореннями, що призводить до збільшення кількості соціальних конфліктів. Визнання конфлікту неминучим явищем повсякденного життя актуалізує проблему розвитку конкретних норм і правил поведінки у конфліктних ситуаціях.

Проблема формування конфліктологічної культури молодого покоління потребує особливої уваги. Важливою характеристикою особистості майбутнього фахівця, крім, звичайно, професійної компетентності, загального інтелекту є володіння конфліктологічною культурою як складовою психологічної та професійної культури.

В означеному контексті суттєво підвищується роль навчальної дисципліни «Конфліктологія», яка передбачає формування конфліктологічної обізнаності здобувача вищої освіти, його здатність прогнозувати, запобігати, вирішувати конфлікти.

Метою дисципліни «Конфліктологія» є отримання теоретичних знань з конфліктології, оволодіння здобувачами знань щодо витоків та причин виникнення конфліктів, виявлення закономірностей їх розвитку, можливих моделей управління та розв'язання конфліктів, а також оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та боротьби з наслідками стресу як побічного явища конфліктних ситуацій.

Завданнями дисципліни є:

- засвоєння системної природи й різноманіття функцій конфліктних ситуацій;
- формування розуміння ролі й місця конфліктології в системі професійної підготовки фахівця;
- ознайомлення з теоретичними розробками й практичними методами, практикою використання положень конфліктології в управлінській діяльності;

- оволодіння навичками виявляти причини виникнення конфліктів, визначати ознаки їх прояву, види, типи, спрямованість і межі поширення;
- засвоєння моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії, урегулювання та вирішення конфліктів;
- ознайомлення з основними стратегіями, тактиками і технологіями розв'язання конфліктів;
- залучення до самостійного прийняття рішень у ході створеної у діловій грі конфліктної ситуації;
- оволодіння психологічними прийомами виходу з конфліктних ситуацій.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувач вищої освіти, за підсумками вивчення курсу «Конфліктологія», **повинен знати:**

- про сучасні наукові підходи до визначення сутності конфліктології як науки і мистецтва розв'язання конфліктів;
- категоріальний апарат конфліктології;
- структуру конфлікту, типологію конфліктів, динаміку протікання конфліктної взаємодії;
- основні правила безконфліктного спілкування;
- особистісні характеристики, що впливають на конфліктність і динаміку конфлікту;
- найефективніші методи діагностики і попередження конфліктів;
- стратегії поведінки у конфлікті, які б сприяли нейтралізації конфлікту і зводили до мінімуму його негативні наслідки;
- сучасні технології попередження й зняття стресу в конфліктних ситуаціях;
- найважливіші теоретичні розробки, експериментальні і прикладні дослідження вітчизняних та зарубіжних конфліктологів, а також методи їх використання в управлінні організаціями.

Здобувач вищої освіти повинен вміти:

- аналізувати причини виникнення конфліктів;

- ефективно управляти конфліктними ситуаціями на основі системного розуміння природи й змісту конфлікту;
- визначати значимі потреби учасників конфліктної ситуації;
- визначати чинники впливу на перебіг різних типів конфліктів;
- розрізняти етапи розгортання конфлікту;
- попереджати й регулювати розвиток конфлікту;
- здійснювати аналіз причин кризових ситуацій і визначати заходи для їх подолання;
- контролювати емоційний стан у стресових ситуаціях.

РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

1.1 Теорія конфлікту

Джерела конфлікту

Етапи розв'язання конфлікту

Модель розв'язання конфлікту

Фази розвитку стосунків

Користь від усвідомлення ситуації як конфліктної

Відчуття загрози - основа сприйняття ситуації як конфліктної

Фактори, що визначають вибір типу взаємодії в конфлікті

Деякі механізми процесу взаємодії в конфлікті

Розвиваючий потенціал

Джерела конфлікту

«Конфлікт сам по собі не є проблемою, проблема в тому, що нам робити з нашими відмінностями» Р. Фішер

Відкритому, явному прояву конфліктних відносин передуює період прихованого «визрівання», стан «готовності до конфлікту». Джерел подібного стану (а значить, і наступного за ним конфлікту) - безліч, але всі їх можна звести в три загальні групи:

1. Обмеження або незадоволення якихось особистих інтересів суб'єкта (тобто людини, чия точка зору береться за основу) або загроза такої можливості. Наприклад, якщо придбаний виріб виявився бракованим.

2. Помилкове приписування кому-небудь позиції, спрямованої проти суб'єкта. Наприклад, людина неправильно зрозуміла співрозмовника і образилася.

3. Психологічна нестерпність, заснована на упередженому ставленні до властивостей чи поведінки іншої людини. Прикладом можуть служити різного роду вікові, національні або професійні забобони, які полягають в огульному приписуванні якихось недоліків усім представникам того чи іншого віку, національності, професії.

Етапи розв'язання конфлікту

Послідовна поведінка, спрямована на подолання конфлікту загалом, передбачає декілька етапів.

1. Визначення основної проблеми.

2. Вичерпне визначення характеру проблеми, що призвела до конфлікту.

Таке визначення допомагає кожному противнику оцінити свою поведінку і дії іншого, правильніше зрозуміти ситуацію, в якій обидва опинилися. Дуже важливо усвідомити точки зіткнення конфліктуючих сторін і відмінності між ними. У більшості випадків відмінності по-справжньому не усвідомлюються, а схожість виявляється невідомою.

3. Визначення причини конфлікту.

Навіть якщо ми точно знаємо, що нам подобається і що не подобається в нашій поведінці, все одно існує велика ймовірність, що конфлікт, подібний до нинішнього, повториться в майбутньому. Тому важливо зрозуміти причини виникнення конфлікту. Знання цих причин дозволить обмежити число конфліктних зіткнень з цього приводу або взагалі уникнути їх.

4. Пошук можливих шляхів вирішення конфлікту передбачає відповіді на запитання:

а) що я міг би зробити, щоб вирішити конфлікт?

б) що міг би зробити для цього мій партнер?

в) які ваші можливі цілі, за для яких необхідно знайти вихід з конфлікту?

5. Спільне рішення про вихід з конфлікту.

Приймаючи це рішення, необхідно враховувати можливі наслідки кожного із способів вирішення конфлікту і усвідомити, що тільки спільні зусилля партнерів можуть призвести до бажаного результату:

а) які ймовірні наслідки кожного з можливих шляхів вирішення конфлікту?

б) що потрібно зробити для досягнення намічених цілей?

в) який із способів вирішення конфлікту викликає у вас почуття задоволення своєю конструктивністю?

6. Реалізація наміченого спільного способу вирішення конфлікту.

7. Оцінка ефективності зусиль, здійснених для вирішення конфлікту.

Якщо проблему вирішити не вдалося, треба повторити всі попередні кроки, стараючись при цьому усвідомлювати переживання, які виникають як у разі успішного вирішення проблеми, так і у випадку, якщо знову не вдалося досягти бажаних результатів.

Перераховані вище пропозиції не є рецептом чудодійного способу вирішення конфлікту. Не існує універсальних прийомів, що дозволяють впоратися з будь-якою ситуацією. Єдиним нашим «засобом» є наша особистість. Описані етапи вирішення конфлікту містять лише деякі вказівки, реалізація яких вимагає з нашого боку залучення всієї особистості, зусиль, уміння, наполегливості та доброї волі.

Модель розв'язання конфлікту

Чотирьохетапна процедура:

1. Забезпечення сприятливих умов для розв'язання конфліктів і запобігання конфліктних ситуацій у майбутньому за рахунок цілеспрямованого зниження емоційної напруженості в учасників конфлікту. Потрібне роз'яснення, що вихід з конфліктної ситуації буде знайдений без обмеження чийхось інтересів і надання будь-яких переваг, виходячи з інтересів справи.

2. Вироблення у кожного з учасників конфлікту позитивного ставлення до всіх інших партнерів шляхом розкриття спільності цілей і вигідності для всіх сторін ефективної взаємодії та співпраці.

3. Розкриття змістової суті конфлікту, вираженої в найпростішій формі з одночасним зняттям емоційних навантажень.

4. Безпосереднє розв'язання конфлікту, що засноване на зборі та аналізі об'єктивної інформації, необхідної для ухвалення обґрунтованого рішення.

Фази розвитку відносин

Доцільно виділити три фази розвитку стосунків у конфліктній ситуації.

1. Визначення, усвідомлення учасниками ситуації як конфліктної.

Момент усвідомлення або сприйняття ситуації як конфліктної надзвичайно важливий.

а) усвідомлення або сприйняття ситуації як конфліктної супроводжується цілим рядом емоційних переживань, які є специфічними: підвищена тривожність, страх, ворожі почуття, бажання чинити опір, упередженість, агресивність тощо. Подібного роду почуття складають емоційний фон, взаємодії в конфліктній ситуації, проте на кожній стадії розвитку стосунків ці почуття виконують свою функцію, тобто значимість їх різна.

б) сама по собі конфліктна ситуація несе в собі загрозу для того чи іншого учасника взаємодії і вимагає мобілізації наявних у його розпорядженні ресурсів, щоб:

добитися бажаної мети, якщо мова йде про сторону, що виступає як активний початок, або забезпечити максимально можливий захист, якщо мова йде про пасивного учасника взаємодії.

При цьому відсікаються всі «зайві» «стратегії» поведінки, «включаються» ті альтернативи, які можуть бути потрібними. Це приводить до другої фази взаємодії.

2. Вибір «стратегії» структурує хід взаємодії в конфліктній ситуації.

У цій фазі взаємодії кожен з учасників намічає певну лінію поведінки, яка дещо пізніше оформлюється як загальна «стратегія», зокрема:

- усвідомивши ситуацію як конфліктну, один з двох учасників взаємодії може прийняти рішення про вихід із системи стосунків, і таким чином, конфліктна ситуація буде вирішена за рахунок розпаду системи,

- одна із сторін (або обидві) може вибрати спосіб структурування конфліктної ситуації у формі «переговорів» або «торгу», коли кожна із сторін отримує не все, до чого вона прагне, а тільки ту частину, яка здатна задовольнити її певною мірою;

- система взаємодії може структуруватися відповідно до «конфліктної» стратегії, коли кожна із сторін за допомогою всіх наявних у неї засобів діє таким чином, щоб отримати максимум бажаного.

Вибір однієї із загальних стратегій накладає суттєві обмеження на окремі дії і комбінації дій кожного з учасників взаємодії, встановлюючи свого роду межі поля поведінки.

3. Вибір дій у рамках загальної стратегії взаємодії.

Третя фаза взаємодії в конфліктній ситуації характеризується зіткненням «стратегій» і «тактик» індивідуальної поведінки. На цій стадії з'ясовується, яка із сторін досягне мети.

Орієнтованість кожного з учасників взаємодії на досягнення власної мети передбачає необхідність блокувати шлях до досягнення мети для іншого учасника. Це означає, що кожному з них під час взаємодії доводиться постійно вирішувати проблеми, пов'язані з пошуком нових шляхів і маневрів, що ведуть до досягнення мети. Така постійна проблемність конфліктної ситуації також визначає вимоги до гнучкості індивідуальної поведінки.

Користь від усвідомлення ситуації як конфліктної

На першій стадії, коли хоча б один з учасників взаємодії усвідомив ситуацію як конфліктну, мабуть, можна говорити про дві функції цих почуттів.

По-перше, з'являючись у людини, вони неминуче впливають на її зовнішню поведінку. Зміна поведінки одного з учасників взаємодії примушує іншого учасника в свою чергу звернути увагу на ситуацію, вважати її предметом розгляду. Поведінка, забарвлена названими вище почуттями, змусить іншого учасника взаємодії прийняти визначення ситуації як конфліктної. Це відбувається, мабуть, тому, що конфліктна ситуація має на увазі небезпеку, і реакція на неї як на таку повинна бути достатньо вираженою. Таким чином, на першій стадії конфліктної ситуації названі почуття, забарвлюючи відповідним чином поведінку учасників взаємодії, дозволяють сигналізувати іншому, що ситуація сприйнята як конфліктна.

По-друге, ці почуття виконують і мобілізаційну функцію для того, хто їх переживає. Вони включають у сферу уваги і зону ресурсів, яка потрібна для участі у конфліктній ситуації, і людина оцінює, наскільки вона готова діяти в цій ситуації і якого характеру дії вона може реалізувати. Саме тут можна говорити про те, що настає перехід до другої стадії розгортання конфліктної ситуації — вибору типу взаємодії.

Відчуття загрози – основа сприйняття ситуації як конфліктної

Конфліктність ситуації сприймається як наявність загрози, внутрішнє сприйняття того, що ситуація може загрожувати безпеці однієї з сторін взаємодії. Один з учасників взаємодії може відчутти, що:

- проблематичним стає його право займати певну позицію в рамках даної діадичної системи відносин;
- зменшився приплив ресурсів, що забезпечують правильне функціонування його в цій ролі;
- виникли відомі труднощі підчас комунікації з іншою стороною;
- ситуація набуває рис невизначеності з т. з. розподілу позицій у взаємодії.

В одного з учасників виникає уявлення, що інша сторона стане джерелом блокування його власних цілей, намірів, побажань або засобів для досягнення мети. Відчуття загрози викличе:

- бажання однієї із сторін розширити сферу своїх прав або звужити сферу своїх обов'язків відповідно до іншої сторони;
- спонукання одним з учасників іншого вкладати у взаємодію більше ресурсів, ніж вкладає він сам;
- знання одним з учасників того, що ступінь його звичайної автономії по відношенню до системи істотно зменшилася;
- усвідомлення того, що розподіл прав і обов'язків між учасниками взаємодії є несправедливим, тощо.

Так чи інакше, багато авторів вказують на те, що відчуття загрози свідчить про сприйняття ситуації як конфліктної.