

Тема X Конфлікти та ПОМИЛКИ



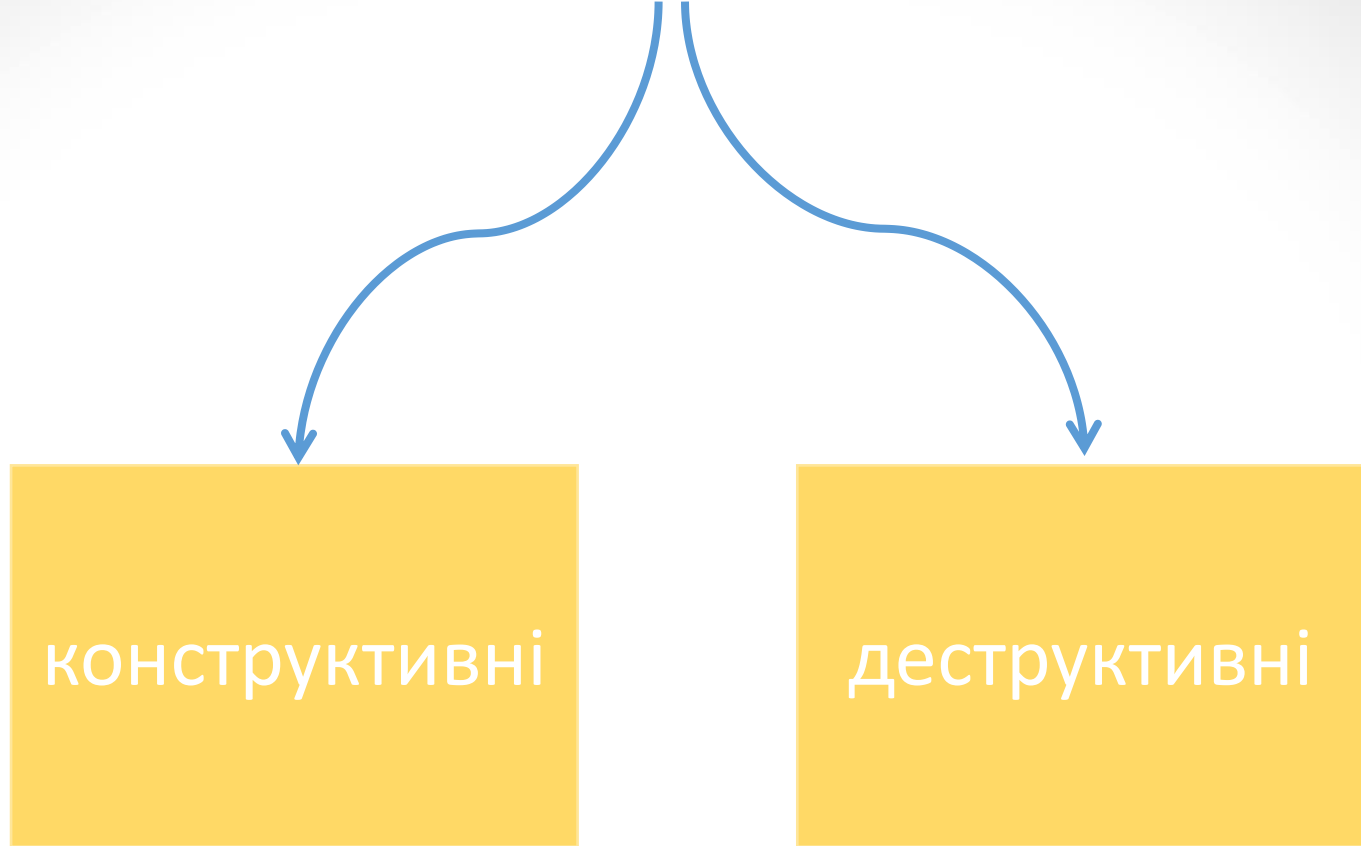
Конфлікт




- ✓ (лат. conflictus - зіткнення, сутичка) – це зіткнення протилежних, несумісних одна з одною потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів, позицій, думок, поглядів суб'єктів взаємодії в міжособистісних та соціальних стосунках
- ✓ це нормальне і природне явище, пов'язане з ростом невизначеності і збільшенням різноманітності суспільних форм діяльності, що зумовлює необхідність оволодіння цивілізованими методами їх розв'язання
- ✓ це особливий емоційний стан, коли в діях і поведінці конфліктуючих сторін переважають негативні емоції



Наслідки конфліктів



Під соціальним конфліктом розуміють



✓види боротьби між соціальними індивідами, мета яких – досягнення (або збереження) економічної позиції, влади чи інших цінностей, які користуються суспільним визнанням з метою підпорядкування, нейтралізації або усунення дійсного (чи уявного) супротивника.

Конфлікт розвивається через конфронтацію приватних і суспільних потреб.



Головним джерелом конфлікту є протиріччя між соціальними групами, пов'язані з концентрацією влади в одних і відсутністю її в інших.

Різновиди соціальних конфліктів

1. соціально-трудові
2. соціально-побутові
3. сімейно-побутові
4. соціально-психологічні



Під соціальним трудовим конфліктом

- зазвичай розуміють різновид конфлікту соціального, стадію максимального розвитку суперечностей між соціальними суб'єктами економічних і трудових відносин, поведінка (соціальних, соціально-професійних, соціально-демографічних, функціональних та інших груп працівників) безпосередньо в сфері трудової діяльності або пов'язаних із нею сферах розподілу, обміну, споживання тощо



Конкуренція

- ✓ антагоністична боротьба між приватними товаровиробниками, особливий тип збудження соціальної активності, мета якої одержання вигоди, прибутку чи сприятливого доступу до дефіцитних матеріальних і духовних цінностей
- ✓ як економічна категорія конкуренція – це боротьба між товаровиробниками за найвигідніші умови виробництва і збуту товарів і послуг, за привласнення найбільших прибутків. Особливість конкуренції – в застосуванні тільки тих „правил гри”, які визнані як морально-правові в даному суспільстві.

В конкурентних процесах суперники прагнуть випередити один одного, бути кращим, а в конфліктних ситуаціях намагаються нав'язати супернику свою волю, змінити його поведінку, або й усунути.



Види конкуренції

Конкуренція

співробітництво

суперництво

змагання

війна

конфлікт

конфронтація

партнерство

Оптимізація конкуренції в Україні



Створення конкурентного
середовища



Соціально-економічна освіта
населення

Суперництво

✓ боротьба за визнання особистих досягнень і творчих здібностей зі сторони суспільства, групи, колективу.

Об'єктом суперництва бувають кращі соціальні чи професійні позиції, нагороди, оцінка підлеглих, визнання колег або керівництва.



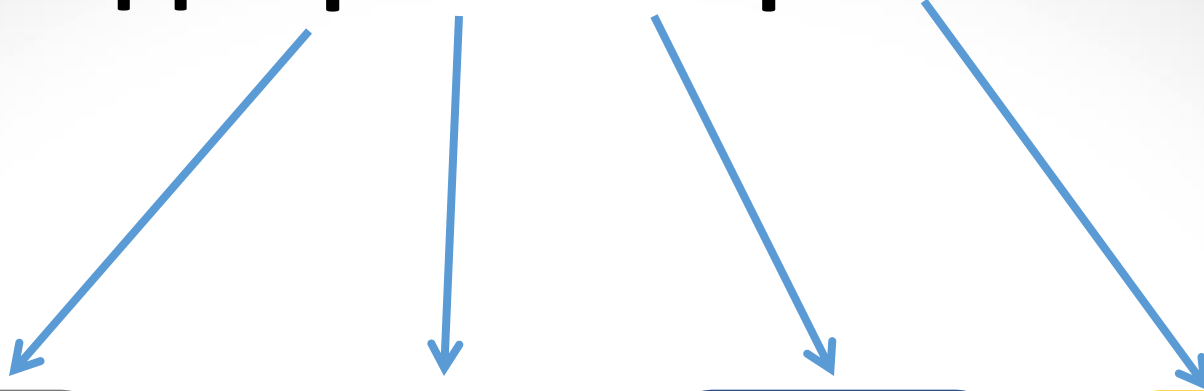
Ворогування

✓це фіксована психологічна установка, готовність до конфліктної поведінки.

Не завжди ворожість виливається в конфлікт, як і не в кожному соціальному конфлікті ворожість повинна домінувати. Тому різні типи конфліктів і навіть різні фази одного і того ж конфліктного процесу характеризуються неоднаковим протистоянням сторін.



Джерело конфліктів



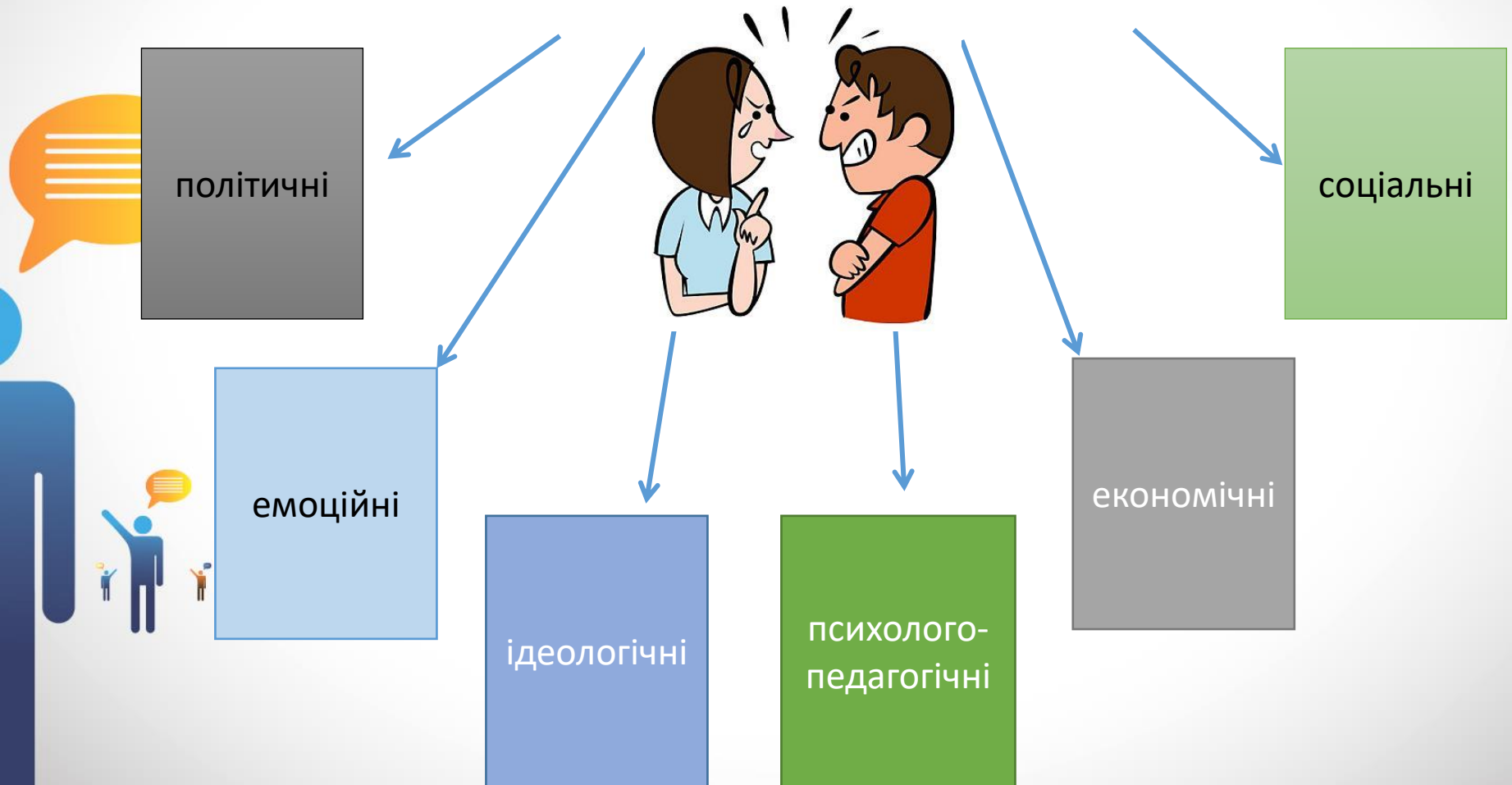
наявність
конкретних
відносин

обмеженість
ресурсів

претензії на
зміну свого
становища

свідомість
людей

За сферою існування



За характером



- Істинний конфлікт – існує об'єктивне зіткнення інтересів (усвідомлюється учасниками).
- Умовний конфлікт – залежить від якогось випадку (не усвідомлюється учасниками).
- Зміщений конфлікт – це коли справжні причини конфлікту приховані, а ззовні на поверхні висувуються інші причини, проблеми.
- Неправильно приписаний конфлікт, це конфлікт, коли ініціатор приховується, а конфліктують інші.
- Несправжній конфлікт виникає в тих випадках, коли видається неправильна інформація.
- Соціальний конфлікт розвивається в певних просторово-часових параметрах і характеризується різними стадіями напруженості. Визрівання причин, формування складу учасників, їх взаємодія і те чи інше вирішення конфлікту вимагають певного часу, нерідко досить тривалого



Типи конфлікту

**внутрішньо-
особистісні**

**між
соціальними
групами**

міжособистісні

**між
соціальними
організаціями**



**внутрішньо-
групові**

міждержавні



Функції конфлікту



Інформативна

Соціальна

Трансформаційна



Стабілізаційна

Інтеграційна


Інноваційна

Причини конфлікту

В аналізі об'єктивних соціальних протиріч простежується проблема нерівних можливостей людей в різних сферах життя: економічній, політичній, соціальній.

Основними причинами, які породжують конфлікти, називаються розбіжність індивідуальних і суспільних потреб та ціннісних орієнтацій між очікуванням, практичними намірами і вчинками осіб, різні непорозуміння, логічні помилки, неякісна інформація. Причинами конфліктів також можуть бути ненависть, расова і релігійна відмінність, заздрість.





Причини трудо­вих конфліктів

Взаємозалеж­ність задач

Різниця в
уявленнях і
цінностях

Різниця в
поведінці і
життєвому
досвіді

Різниця в
цілях

Розподіл
ресурсів

Незадовільні
комунікації

До негативних наслідків (функцій) трудового конфлікту належать:

- посилення ворожості, збільшення кількості недоброзичливих висловлювань і взаємних оцінок, погіршення соціального самопочуття й самосвідомості людей у трудовому середовищі;
- згортання ділових контактів усупереч функціональній необхідності, крайня формалізація спілкування, відмова від відкритих комунікацій;
- спадання мотивації до праці та фактичних показників трудової діяльності внаслідок негативного настрою, недовіри, відсутності гарантій;
- погіршення взаєморозуміння і ненормальні, настановні розбіжності щодо дріб'язкових питань у взаємодіях, переговорах, контактах тощо;
- навмисний спротив бажанням, діям і думкам інших, навіть якщо в цьому немає необхідності і змісту; поведінка "навпаки", тобто за принципом суперечності;



До негативних наслідків (функцій) трудового конфлікту належать:


- демонстративна бездіяльність, невиконання, недотримання взаємних зобов'язань, домовленості з принципу;
- навмисна і цілеспрямовано деструктивна поведінка, тобто установка на руйнування й підривання певних загальних зв'язків, організації, культури і традицій;
- руйнування позитивної соціальної ідентифікації, незадоволеність належністю до даної трудової групи, організації, дискредитація зв'язків і відносин у принциповому плані; налаштованість на індивідуалістичну поведінку;
- фактичні втрати часу, відволікання від роботи чи невикористання сприятливої ситуації, можливості й шанси домогтися чого-небудь через боротьбу і суперечки; суб'єктивне переживання безглузвих затрат сил та енергії на ворожнечу й конфронтацію;
- навмисне заплутування (а не вирішення) яких-небудь проблем.



Конфлікт завжди є не миттєвим явищем, а процесом, що зароджується, розвивається та переходить в активну стадію, яка може набути як затяжного, так і миттєвого характеру. Початку конфлікту передуює конфліктна ситуація.



Стадії розвитку конфлікту



Перша стадія – **латентна** (прихована) характеризується нібито відсутністю наявних ознак невдоволення, майже фоновий рівень, або норма. Відчувається ріст занепокоєння з деякими відхиленнями від звичайного ритму життя. Поки ще масами не усвідомлюються причини і масштаби змін, що назрівають.

Друга стадія – **відкрита**, з'являється соціальна напруга, більшість населення усвідомлює ненормальність ситуації, висуваються претензії з протилежних сторін.

Третя стадія – пік, кульмінація конфлікту.

Четверта стадія – спад, **розв'язання** (завершення) конфлікту.



Етапи конфліктної ситуації

- I етап – виникнення об'єктивної конфліктної ситуації як основи майбутнього конфлікту
- II етап – усвідомлення суб'єктом об'єктивної конфліктної ситуації та своїх інтересів у ній
- III етап – спроба розв'язати потенційно конфліктну ситуацію неконфліктними способами
- IV етап – визначення позиції обох сторін у запланованій взаємній боротьбі та проведення підготовчих практичних дій до неї.



Правила поведінки керівника в конфліктній ситуації:

- керівники ухиляються від розв'язання конфлікту і дають можливість сторонам самим вирішити всі негаразди;
- пригладжування, пом'якшення конфлікту, коли керівнику вдається переконати одну із сторін;
- компроміс – поступливість один одному, сторони ідуть одна одній на поступки і таким чином вирішуються незгоди;
- конфронтація – сторони суперечать одна одній, “упираються” і кожна з них не хоче поступатися;
- примус – така поведінка, коли сильна сторона примушує силою слабшу сторону піти на поступки і прийняти позиції сильнішої сторони.



Конфліктуючі групи можуть вибирати такі програми поведінки:

- досягнення цілей за рахунок іншої групи і тим самим переведення конфлікту у вищу стадію;
- підкорення іншій групі, що дещо зменшує рівень напруженості, але зберігає сам конфлікт;
- мирне завершення конфлікту, по можливості із залишенням небезпечної зони агресивності;
- активна співпраця у виробленні рішення, яке повністю задовольняло б обидві сторони.



Вибір шляхів виходу із конфлікту залежить від багатьох чинників:

- особистісні якості опонента
- рівень шкоди
- наявність ресурсів
- соціальний статус
- можливі наслідки
- тривалість конфлікту.



Форми вирішення трудового конфлікту

- реорганізація, тобто зміна організаційно-трудового порядку, що викликав конфлікт, а не боротьба та умовляння сторін, які конфліктують
- інформування, тобто соціально-психологічна регуляція, спрямована на перебудову образу ситуації у свідомості сторін, досягнення правильного погляду на конфлікт, пропаганда примирення й вигоди від цього
- трансформація, тобто переведення конфлікту зі стану марної ворожнечі в стан переговорів
- відволікання — це перенесення уваги сторін, які конфліктують, на інші проблеми чи позитивні аспекти їхніх відносин; орієнтація уваги сторін на що-небудь загальне, що сприяє об'єднанню



Форми вирішення трудового конфлікту

- дистанціювання — вилучення сторін, які конфліктують, із загальних організаційно-трудових відносин шляхом, наприклад, переходу на інші робочі місця, в інші підрозділи, кадрових замін
- ігнорування — навмисне нехтування конфліктом для того, щоб він розв'язався сам по собі або щоб акцентування уваги на конфлікті не сприяло його загостренню
- придушення — це ситуація, за якої причини конфлікту не усуваються, але всяка конфліктна поведінка забороняється під загрозою адміністративних санкцій для однієї чи обох сторін
- комфортна перевага — це рішення на користь більшості, задоволення інтересів більш сильної в соціальному значенні сторони



Стилі розв'язання конфлікту



стиль конкуренції

стиль пристосування



стиль ухилення

стиль співпраці

стиль компромісу

Стиль конкуренції

Цей стиль буде ефективним в тому випадку, коли ви володієте владою; ви знаєте, що ваше рішення чи підхід в даній ситуації правильний і ви маєте можливість наполягати на них. Але це не той стиль, який можна використовувати в особистих стосунках.

Випадки, коли слід використовувати цей стиль:

- результат дуже важливий для вас, і ви покладаєте велику надію на своє вирішення проблеми;
- ви маєте авторитет і ваше вирішення проблеми найкраще;
- рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатньо влади для цього;
- ви відчуваєте, що у вас немає іншого вибору і вам нічого втрачати;
- ви знаходитесь в критичній ситуації, яка потребує миттєвого реагування.



Стиль ухиляння

Цей стиль використовується тоді, коли ви не наполягаєте на своїх правах, не співпрацюєте ні з ким для вирішення проблеми і просто ухиляєтесь від вирішення конфлікту. ви можете використовувати цей стиль коли піднімається проблема не важлива для вас, коли ви не хочете тратити сили на її вирішення чи коли відчуваєте, що знаходитесь в безвихідному становищі. Цей стиль рекомендується в тих випадках, коли ви відчуваєте себе неправим і передчуваєте правоту іншої людини чи коли ця людина має велику владу. все це - серйозні підстави для того, щоб не відстоювати свої погляди.

Типові ситуації, коли використовується цей стиль:

- напруга надто велика, і ви відчуваєте необхідність послаблення напруги;- результат не важливий для вас і не варто витратити сили;
- у вас важкий день і вирішення проблеми принесе додаткові неприємності;
- ви не можете або не хочете вирішити конфлікт на свою користь;
- проблема складна і потребує занадто багато зусиль від вас.



Стиль пристосування

Він означає те, що ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Ви можете використовувати цей підхід, коли результат справи дуже важливий для іншої людини і не дуже суттєвий для вас. Цей стиль корисний також в тих ситуаціях, в яких ви не можете отримати верх, оскільки інша людина має велику владу. Стиль пристосування нагадує стиль ухиляння однак основна відмінність в тому, що ви дієте разом з іншою людиною; ви берете участь в ситуації і погоджуєтесь робити те, чого хоче інший.

Цей стиль використовується тоді, коли:

- вас не дуже турбує те, що трапилось;
- ви хочете зберігати добрі стосунки з іншими людьми;
- ви розумієте, що правда не на вашому боці;
- у вас мало влади і мало шансів на перемогу;
- ви розумієте, що результат важливіший для іншої людини, ніж для вас.



Стиль співпраці


Ви активно берете участь у вирішенні конфлікту і відстоюєте свої інтереси, але намагаєтесь при цьому співпрацювати з іншою людиною. Цей стиль потребує більш тривалої роботи порівняно з іншими, оскільки ви спочатку уточнюєте потреби, турботи і інтереси обох сторін, а потім їх обговорюєте. Цей стиль особливо ефективний, коли сторони мають різні приховані інтереси, задоволення яких підштовхує людей до співпраці. Для успішного використання цього стилю необхідно затратити певний час на пошук прихованих інтересів, для розроблення способу задоволення істинних бажань обох сторін. Якщо ви розумієте в чому причина конфлікту, то маєте можливість разом шукати нові альтернативи чи виробляти прийнятні компроміси.

Такий підхід рекомендується використовувати в таких ситуаціях:

- вирішення проблеми важливо для обох сторін, і ніхто не хоче повністю від нього ухилитись;
- у вас тісні, довготривалі і взаємозалежні стосунки з іншою стороною;
- у вас є час попрацювати над проблемою;
- ви і інша людина обізнані з проблемою, і бажання обох сторін відомі.




Стиль компромісу



Ви небагато поступаєте своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, інша сторона робить те ж саме. Ви робите це, взаємно поступаючи і зважуючи все для вироблення компромісного рішення, яке б влаштувало вас обох. Стиль компромісу найефективніший в тих випадках, коли ви та інша людина хочете одного і того ж, але знаєте, що одночасно для вас це не можливо.

Типові випадки, коли стиль компромісу найефективніший:

- 
- обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовключні інтереси;
 - вас може влаштувати тимчасове рішення;
 - інші підходи до вирішення проблеми виявились неефективними.

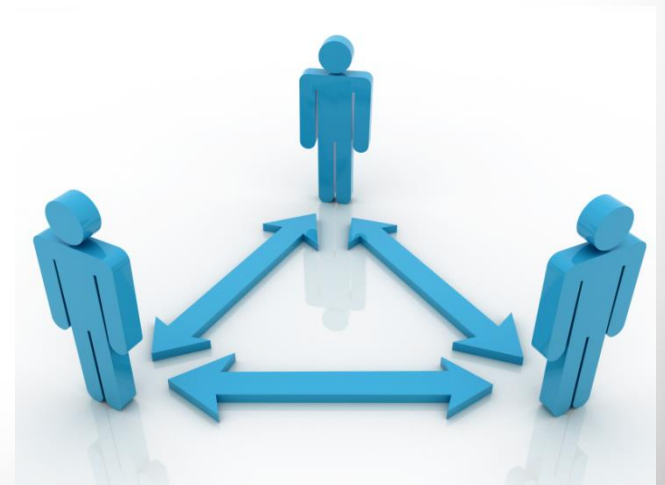
Засоби розв'язання конфлікту

1. Усунення причин конфлікту, подолання образу “ворога”, що склався у конфліктуючих сторін.
2. Управління конфліктом.
3. Прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях.



Для того щоб успішно розв'язати конфлікт потрібно:

1. окреслити основну проблему
2. визначити причину конфлікту
3. спробувати знайти шляхи розв'язання конфлікту
4. визначити спільне рішення про вихід із конфлікту
5. реалізувати спільно спланований спосіб розв'язання конфлікту



Медіація

- (англ. mediation – посередництво) вид альтернативного врегулювання спорів, метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту.



Правила і норми спілкування під час конфлікту

- ✓ концентрування уваги на позиції протилежної сторони конфлікту
- ✓ уточнення суті інформації, її окремих складових і деталей
- ✓ намагання в процесі сприйняття інформації не перебивати того, хто говорить, не давати порад, не критикувати, не оцінювати
- ✓ намагання бути почутим та зрозумілим для інших
- ✓ використання невербальних засобів комунікації



Дякую за увагу!

