**Тема 2. Загальна теорія конфлікту**

1. Механізм виникнення та засоби розв’язання конфліктів.
2. Психологічні особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів.
3. Конфлікти та транзактний аналіз.
4. Застосування теорії “соціальних ролей” для визначення причин виникнення конфліктів.

Серед шляхів розв'язання конфліктних ситуацій вчені виділяють:

а) попередження конфлікту;

б) управління конфліктом;

в) прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях;

г) розв'язання конфлікту.

Успішне розв'язання конфліктних ситуацій можливе з допомогою розробки тактик, що враховують усі аспекти конфлікту як соціальнопсихологічного явища. З них вибирається та, яка відповідає певній конкретній ситуації.

Виділяють такі тактики:

1. Розв'язання конфлікту на основі його сутності та змісту. Насамперед треба реально встановити не тільки безпосередній привід конфліктного зіткнення, а й його причину, що часто не усвідомлюється учасниками конфлікту. Далі треба визначити зону поширення конфлікту (та проблеми, які він зачіпає), виявити реальні мотиви, що зумовили його виникнення. Розв'язання конфлікту можливе тільки при з'ясуванні реальних причин.

2. Розв'язання конфлікту з урахуванням його цілей. Нерідко протиставлення цілей зумовлене не їхнім реальним змістом, а недостатнім порозумінням, домінуванням емоційних станів, зниженням пізнавального компонента, різними позиціями, які відстоюють конфліктуючі сторони. Насправді цілі можуть бути спільними, у цьому разі необхідно виявити та усвідомити розбіжності в розумінні цілей. У будь-якому випадку треба відмежувати цілі, що пов'язані з міжособистісною взаємодією (особисті домагання, стилі поведінки), від цілей соціальної взаємодії (вирішення виробничих завдань, виконання функціональних обов'язків, визначення стратегій управління організацією). В першому випадку ми ставимося до людини як до особистості, в другому — як до виконавця певних соціальних функцій. А це визначає стратегію розв'язання конфлікту.

3 Розв'язання конфлікту з урахуванням його функцій. Учасників конфлікту треба переконати в тому, що стосунки між ними можна владнати шляхом обміну думками, уточнення позицій тощо.

4. Розв'язання конфлікту з урахуванням емоційно-пізнавального стану учасників полягає в тому, щоб показати негативний вплив емоційного напруження на учасників конфлікту. Знижується рівень критичності мислення, що призводить до необґрунтованих дій, емоційний стан негативно впливає на взаємодію, зумовлює неадекватне взаєморозуміння. Під впливом емоцій конфліктна ситуація сприймається як така, що загрожує позиції людини в групі, а це спонукає до крайніх дій з метою збереження свого статусу. Конфлікт починає поширюватися, він поглинає дедалі більше членів організації, деформує усталені стосунки.

5. Розв'язання конфлікту з урахуванням властивостей його учасників. Конфлікти нерідко виникають унаслідок невмілих дій керівника, неадекватного стилю його діяльності, психологічної некомпетентності. Причинами конфліктних ситуацій можуть слугувати специфічні риси характеру, особистісні властивості членів групи.

6. Розв'язання конфлікту з урахуванням його можливих наслідків. Знання про можливі варіанти та наслідки завершення конфліктів допомагають вибрати найкращі засоби впливу на конфліктуючі сторони.

Наслідки конфліктів залежно від їхнього змісту:

1) повна ліквідація конфронтації через взаємне примирення;

2) зникнення конфронтації, коли один з учасників перемагає, а інший визнає себе переможеним або коли обидві сторони програють чи задовольняють свої домагання;

3) послаблення конфлікту взаємними поступками;

4) трансформація конфлікту, перехід його в змінений або принципово новий конфлікт;

5) поступове згасання конфлікту;

6) механічне знищення конфлікту (ліквідація підрозділу, організації, звільнення учасника та ін.).

7. Розв'язання конфлікту з урахуванням етики стосунків конфліктуючих сторін. Будь-який конфлікт має розв'язуватися відповідно до етичних норм. У виробничих організаціях завжди виникають певні розбіжності, суперечки, конфлікти щодо вирішення виробничих питань, зумовлені розбіжностями в розумінні завдань, методів їхнього вирішення. Наявність ділових конфліктів є умовою ефективної діяльності організації.

Статусний бік ділового конфлікту стосується умов та принципів відносин керівника й підлеглого, старшого та молодшого за віком, більш або менш компетентного. Діловий конфлікт спирається на обмін думками і пов'язаний з низкою етичних умов. Це взаємне прагнення слухати, адекватно сприймати інформацію. Важливу роль тут відіграють рефлексія та емпатія. Етика доказів змушує спиратися не тільки на логіку думки, а й на поважне ставлення до опонента. Етика критики спрямовує її не на особистість опонента, а на аналіз справи. Етика згоди має на меті досягнення ефективного результату, підкріплення взаємних симпатій.

Психологічна структура особистості − це система визначених якостей індивіда, які відрізняють його від інших. Психологічна структура поділяється на п’ять основних підструктур особистості:

1) спрямованість;

2)можливості;

3)характер;

4) природні властивості особистості {темперамент);

5) внутрішня уява особистості про себе, її «Я-образ».

Спрямованість − це система потреб, мотивів, інтересів особистості. Вона включає різноманітні властивості індивіда (пере конання, ідеали, ідейні установки, світогляд тощо). Ця підструктура формується вихованням, вона не має безпосередніх природних задатків.

Наприклад: батьки виховують у дитини патріотизм, любов до землі; спрямовують інтереси до певних справ (мистецтва, музики, живопису тощо); прищеплюють моральність і тим самим формують її світогляд. Спрямованість пояснює причини поведінки особистості в конфлікті, допомагає зрозуміти мотиви рішень, що приймаються. Однією з основних характеристик цієї підструктури є потреби особистості, яких величезна кількість. Потреби − це усвідомлена необхідність у будь-чому, яка спонукає до дії. Потреби поділяються на первинні (потреби в їжі, воді, сні тощо) і вторинні (вони виникають у процесі пізнання світу, набуття життєвого досвіду: потреби 2 успіху, поваги, влади тощо).

Найбільш відомими вченими, які вивчали потреби і розробили теорії їх застосування є А. Маслоу, Д. Мак-Клеллапд, Ф. Герцберг. Визнаючи, що люди мають багато різноманітних потреб, він вважав, що їх можна згрупувати у п'ять основних категорій:

1) фізіологічні потреби (в їжі, воді, відпочинку тощо);

2) потреби в захисті від фізичних і психологічних переобтяжень;

3) соціальні потреби (приналежність до чогось або когось, прагнення соціальної взаємодії, підтримки);

4) потреби в повазі (прагнення до визнання власних досягнень оточуючими);

5) потреби самовираження (реалізація своїх потенційних можливостей, удосконалення особистості).

Згідно з теорією А. Маслоу, всі потреби можна розмістити у вигляді ієрархічної структури. У кожний конкретний момент часу людина буде прагнути до задоволення тієї потреби, яка є для неї важливішою і сильнішою. Перед тим, як потреба наступного рівня стане найбільш могутнім фактором поведінки людини, повинна бути задоволена потреба нижчого рівня.

Спонукання - це бажання задоволення потреб, яке ґрунтується на відчутті браку чого-небудь. Психологи визначили, що саме потреби та спонукання - основний мотив до дії. Мотиваційна поведінка ґрунтується на потребах і спонуканні людини. Наприклад, людина відчуває потребу в складній цікавій роботі, і це спонукає її спробувати досягти мети, одержавши місце, яке забезпечить задоволення цієї потреби. Така діяльність у рамках досягнення мети і буде мотиваційною поведінкою. Мотив - внутрішнє спонукання до діяльності, пов'язане із задоволенням визначених потреб; сукупність внутрішніх і зовнішніх умов, які зумовлюють активність особистості. Мотив є основою вчинку індивіда. Як правило, мотив реалізується в меті діяльності, хоч на практиці можливе неспівпадання.

Наприклад, намагання зайняти високу посаду може бути мотивоване як бажанням боротьби з недоліками, так і вищими заробітками, можливістю командувати іншими. Не менш значущим для успішного розв'язання конфліктних ситуацій є поняття "інтерес".

Інтерес - це форма прояву пізнавальної потреби особистості, яка спрямована на той чи інший предмет, відношення до предмета як до чогось для неї цінного. Інтереси особистості можуть бути найрізноманітніші - до музики, техніки, природи тощо. Головне в даному понятті, що, проявивши цікавість до якогось предмета людина може зробити цей інтерес засобом досягнення своєї мети. Визначення основних інтересів особистості, що зачіпаються в конфлікті, - досить складний, але необхідний процес для правильного визначення всіх складових конфлікту, вибору форм впливу на опонентів, управління конфліктом.

3 Можливості - це здібності людини, які визначають успіху '{(діяльності (знання, навички, вміння, досвід творчої діяльності). Тобто можливості можна визначити як задатки особистості у її розвитку. Ця підструктура формується Б процесі навчання та виробничої діяльності і визначає в суспільстві інтелектуальне та професійне багатство людини.

Характер - це сукупність індивідуальних, психічних особливостей та властивостей (рис) індивіда. У цій підструктурі все більше проявляється біологічна основа особистості, але характер не закладений в людині повністю від її народження.

Його можна змінити під впливом навколишнього середовища і сформувати окремі риси характеру певними вправами. Наприклад, постійними тренуваннями і вольовим настроєм людина може сформувати в собі, такі риси характеру, як працелюбність, витривалість, скромність, порядність, чуйність та іи. Природні властивості особистості - це те, що закладено в ній від народження і, як правило, характеризується такими динамічними характеристиками, як активність і емоційність. Активність індивіда виражається в прагненні до різноманітної діяльності, прояву себе, сили і швидкості проходження психічних процесів, рухливої реакції, тобто виступає як властивість діяльності індивіда. Проявом активності є енергійність, швидкість мовлення, стрімкість жестикуляції тощо. Активність може бути позитивною і негативного (визначається відповідністю мети діяльності особистості меті організації). Емоційність виявляється ступенем нервової збудливості індивіда, динамікою його емоцій і почуттів, що характеризують відношення до навколишнього середовища.

На початку 20-х років XX ст. швейцарський психолог К. - Г. Юнг (1875- 1961) запропонував психологічні особливості індивіда, які випливають із його інтересу до навколишнього світу, називати "екстраверсія - інтроверсія". Екстраверсія - характеристика психологічних властивостей особистості, за якої індивід зосереджує свої інтереси на Темперамент - це сукупність індивідуальних, природжених психологічних рис особистості, які залишаються порівняно постійними при різноманітних мотивах та меті діяльності людини і проявляються через її реакцію на життєві ситуації.

Темперамент характеризує динамічну та емоційну сторону діяльності й поведінки людини. Це повністю біологічно зумовлена психологічна підструктура індивіда Гіппократ у V ст. до н. є. запропонував пов'язувати стан людини з співвідношенням різноманітних рідин, що циркулюють у ній, і дав назву чотирьом типам темпераменту:

* холерик,
* сангвінік,
* флегматик,
* меланхолік.

За цією класифікацією кожний тип темпераменту визначається процесами збудження та гальмування в корі головного мозку людини. Це спричинює формування визначених характеристик індивіда:

• холерик - сильний, неврівноважений (процеси збудження переважають над процесами гальмування);

• сангвінік - сильний, врівноважений, рухливий (процеси збудження і гальмування врівноважені);

• флегматик - сильний, врівноважений, інертний (процеси збудження і гальмування теж добре збалансовані);

• меланхолік - слабкий тип нервової системи (процеси гальмування переважають над процесами збудження).

Зовні темперамент індивідів у відповідності з різноманітними типами ів проявляється так:

• у холериків - у бурхливих реакціях, відкритості, у різких змінах настрою, хиткості та загальній енергійності, спритності;

• у сангвініків - у рухливості, впевненості в собі, схильності до переміни вражень, комунікабельності, товариськості;

• у флегматиків - у повільності, інертності, холодно кровності, стійкості, замкнутості, слабкому зовнішньому проявленні емоційного стану, логічності суджень;

• у меланхоліків - у хиткості, чутливості, підозрілості, сором'язливості, схильності глибоко та емоційно переживати незначні події. Порівняно з характером темперамент не може бути добрим, або поганим, адже талановитою, розумною може бути людина з різним темпераментом.

Названі типи темпераменту суттєво впливають на поведінку особистості в конфлікті. Наприклад, флегматика досить складно вивести з рівноваги і втягнути в конфліктну взаємодію, тоді як холерик може "завестися" моментально.

Американський соціальний психолог Джордж Г. Мід (1863 - 1931) запропонував теорію іитеракціонізму, тобто теорію соціальної взаємодії, згідно з якою визнається здатність особистості приймати роль іншої людини, уявляти, як її сприймають партнери по спілкуванню і відповідно конструювати власні дії.

Ця теорія отримала назву теорії "соціальних ролей". Діапазон і кількість ролей визначається різноманіттям груп, видів діяльності і відносин, до яких залучається особистість. Роль розглядається як визначений шаблон, стереотип, модель поведінки людини, об'єктивно задана соціальною позицією особистості в системі суспільних або особистих відносин.

Роль визначається своєю назвою, позицією індивіда і функцією, яку вона виконує в системі соціальних відносин. Тотальні ролі особистості зумовлені місцем індивіда в системі об'єктивних соціальних відносин. Протягом усього життя людина грає багато соціальних ролей, виходячи з функцій, які їй доводиться виконувати: "батька", "чоловіка", Дитини", "підлеглого", "начальника", "покупця" тощо.

Кожна з цих ролей складається із завдань, які повинен вирішувати і з поведінки в цій ролі відповідно очікуванням оточуючих.

Якщо поведінка індивіда відповідає очікуванням оточуючих про дану роль, то він нормально ними сприймається.

Якщо ж не відповідає, то оточення може відштовхнути від себе таку особистість, вимагаючи зміни поведінки, інакше виникне конфлікт. Залежно від характеру міжособистісних відносин виділяють такі ролі: 7 Міжособистісні, Внутрігрупові, Індивідуальні.