Вінницький соціально-економічний інститут

«Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»»

Кафедра соціальної роботи

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Конфліктологія»

на тему: КОНФЛІКТИ ТА ШЛЯХИ ЇХ РОЗВ’ЯЗАННЯ СПЕЦІАЛІСТАМИ У ЦЕНТРАХ ЗАЙНЯТОСТІ

Студентки Решетняк І.В.

Науковий керівник: Клевака Л.П.

м. Вінниця - 2015

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНА ПРОБЛЕМА

.1 Поняття «конфлікт» у вітчизняній та зарубіжній літературі

.2 Характеристика конфлікту

РОЗДІЛ 2. ПОСЕРЕДНИЦТВО СОЦІАЛЬНОГО ІНСПЕКТОРА - СПЕЦІАЛІСТА ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ ПРИ РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

.1 Аналіз причин виникнення конфліктів

.2 Основні стилі поведінки з метою розв’язання конфлікту

.3 Профілактика виникнення конфліктних ситуацій у роботі із державної клієнтами служби зайнятості

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТОК

ВСТУП

Звернення до теми конфліктів не є випадковим. Ця тема не втратить своєї актуальності, поки існує спілкування між людьми. Конфлікти, як явище, привертають до себе увагу не лише психологів та соціологів, які займаються ними на професійному рівні, але і пересічних громадян, які стикаються із ними у повсякденному житті.

Саме слово конфлікт має латинське походження і перекладається як зіткнення. У спеціальній літературі воно тлумачиться як психологічне явище, що виникає під час зіткнення протилежних поглядів, інтересів, дій, намагань та уявлень окремих людей або їх груп. Коли конфлікти набувають ступеню крайнього загострення, вони супроводжуються високим емоційним напруженням і призводять до небажаних наслідків для обох сторін.

За висновками спеціалістів, які працюють у галузі конфліктів, успіх людини, за будь-яким напрямком діяльності, на 85% залежить від його вміння спілкуватись, запобігати виникненню конфліктів або позитивно їх вирішувати. Наявність конфліктів не тільки знижує продуктивність праці спеціаліста (на 37-63%), але і призводить до втрати ними професійного рівня, авторитету, веде до невиправданих витрат нервів, здоров’я та часу.

У практичній діяльності державної служби зайнятості конфлікти виникають між безробітними та спеціалістами під час їх безпосереднього спілкування, і це трапляється дуже часто. Про це свідчать підсумки опитування спеціалістів центрів зайнятості. На запитання «Чи бувають у Вас конфлікти із безробітними? - майже 95% опитаних дали ствердну відповідь. При цьому варто зазначити, що поява конфліктів обумовлена самою специфікою роботи служби зайнятості і має для цього певні підстави. З одного боку, спеціалісту центру зайнятості, який працює з клієнтами, протягом робочого дня доводиться приймати значну кількість відвідувачів. Графік прийому іноді буває занадто щільним, що призводить до дефіциту часу. За обмежений проміжок часу фахівцеві доводиться не тільки визначати насущні проблеми відвідувача, але й знаходити найбільш оптимальні шляхи щодо їх вирішення. Це потребує від соціального інспектора сталої концентрації уваги, постійної інтелектуальної та розумової боєздатності. Такі умови праці обумовлюють поступове підвищення психологічної та емоційної напруженості спеціаліста, що , кінець кінцем, може стати однією із причин конфліктної ситуації. З іншого боку, приводом для виникнення конфліктної ситуації може стати і психологічний стан самих відвідувачів центру зайнятості. Втрата роботи, невдалі спроби працевлаштування, невизначеність найближчих перспектив - все це формує у безробітних почуття безвиході, незадоволеності станом речей, що існує, підвищує їх емоційну збудливість та схильність до агресивної поведінки.

За класифікацією конфлікти, що виникають між спеціалістами центрів зайнятості та їх клієнтами, відносяться до ділових. Такі конфлікти, звичайно, здатні сприяти позитивному вирішенню суперечок, але тільки у тому випадку, коли вони розгортаються у діловій площині, а не перетворюються у так звані конфлікти особисто-емоційного характеру, які є не лише небажаними, але і, в певній мірі, небезпечними.

За своїми наслідками конфлікти можуть бути деструктивними та конструктивними. До деструктивних відносяться всі ті, що ведуть до загострення взаємовідносин та не сприяють пошукам позитивного вирішення конфліктного питання. Конструктивні - навпаки, сприяють взаєморозумінню та пошуку позитивних шляхів до вирішення конфлікту.

Зусилля соціального інспектора, який здійснює прийом клієнтів у центрі зайнятості, повинні бути спрямовані на те, щоб кожен деструктивний конфлікт перевести у конструктивний і за рахунок цього досягти позитивних наслідків.

Звичайно, повністю уникнути конфліктів у роботі соціальних служб, зокрема, спеціалістів служби зайнятості, практично неможливо. Але можливим є знання та застосування певних прийомів, які дозволяють послабити негативний вплив та наслідки конфлікту.

Для цього необхідно, насамперед, мати уявлення про сутність конфліктів, їх причини, можливі шляхи попередження та виходу з них.

Мета дослідження: теоретично визначити та обґрунтувати ефективність посередницької діяльності соціального працівника при вирішенні конфліктів, які виникають у зв’язку з обслуговуванням клієнта державної служби зайнятості.

Завдання курсового дослідження:

) проаналізувати поняття «конфлікт» у вітчизняній та зарубіжній літературі;

) охарактеризувати конфлікти та причини їх виникнення;

) з’ясувати шляхи вирішення конфліктів;

4) проаналізувати причини виникнення конфліктів з безробітними;

) обґрунтувати посередництво як ефективний метод вирішення конфліктів соціальним працівником;

 6) окреслити профілактичну роботу соціального працівника щодо виникнення конфліктних ситуацій у роботі із клієнтом служби зайнятості.

Об’єкт курсової роботи: конфлікт як соціальна проблема.

Предмет дослідження: посередницька діяльність соціального працівника при вирішенні конфліктів клієнтів.

Методи дослідження: вивчення літературних та Інтернет джерел; досвіду роботи соціальних працівників; спостереження і самоспостереження.

Структура та обсяг курсової роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатку.

РОЗДІЛ 1. КОНФЛІКТ ЯК СОЦІАЛЬНА ПРОБЛЕМА

.1 Поняття «конфлікт» у вітчизняній та зарубіжній літературі

Конфліктологія - відносно молода наука, у завершеному вигляді вона з'явилася лише в середині XX століття. Однак конфлікти існували завжди, тому перші спроби їх осмислення ми можемо побачити вже в античну епоху, тому що з'явилася необхідність виявити причини соціальної диференціації та розподілу суспільства на прошарки.

Німецький соціолог Г. Зіммель (1858-1918 рр.) першим ввів у науковий обіг поняття «соціологія конфлікту», вивчав стійкі форми соціальних відносин, конфлікт вважав не тільки нормою, але й важливою формою суспільного життя. Перехрещення групових інтересів, незважаючи на їх егоїстичність, саме і повинне пом'якшувати конфліктність і бути основою для стійкості демократичного суспільства.

На думку німецького вченого М. Вебера (1864-1920 рр.) суспільство являє собою сукупність груп, які розрізняються за своїм статусом. Подібна відмінність формує протилежність інтересів, що і є причиною більшості соціальних конфліктів. Усілякі надії на можливість усунення конфліктів з життя суспільства є ілюзорними. Необхідно визнати неминучість існування вічної боротьби одних людей проти інших [4, 15-18].

Усередині XX ст. теорія конфлікту стала самостійною областю соціології. її розробниками можна вважати німецького соціолога Р. Дорендорфа та американського соціолога Л. Козера. Дорендорф розглядає конфлікт як головну категорію соціології. Для нього наявність конфліктів - природний стан суспільства. Знаходячись на позиціях неомарксизму в розгляданні ролі протиріч у якості фактора суспільного прогресу, Дорендорф вважав джерелом конфліктів до XX століття класове протистояння. Для постіндустріального суспільства джерело конфліктів він бачив вже в політичних протиріччях між соціальними групами, тому що об'єктивно зростає кількість ліній диференціювання інтересів, а значить і ліній їх поділу. На зміну різкого, поляризованого поділу суспільства приходить плюралістичне суспільство, інтереси в якому можуть перетинатися. Конфлікти на економічному Ґрунті в такому суспільстві позбавлені вибухової сили і тому можуть бути вирішені без застосування революційних методів, характерних для попереднього періоду.

Розвиваючи ідеї Вебера і Зіммеля про загальність і універсальність конфлікту, американський соціолог Л. Козер у своїх працях детально дослідив функціональну користь соціального конфлікту. На Його погляд, конфлікт є засобом зняття напруги і його результатом є більш чітке виявлення інтересів груп, а також прискорення структуризації та інституціалізації соціальних і суспільних утворень. Козер запропонував цілу низку законів, що стали теоретичним фундаментом сучасної науки про конфлікт. Так, постійним джерелом соціальних конфліктів є непереборний дефіцит ресурсів, влади, цінностей, престижу, що існує в будь-якому суспільстві. Тому поки в суспільстві будуть люди, які прагнутимуть до цих дефіцитних ресурсів, буде існувати й напруженість, що переростатиме, час від часу, у конфлікти. Гостроту конфліктів зумовлює «реалістичність або нереалістичність» інтересів сторін, що беруть участь. Розкол у суспільстві на ворожі, засновані на ідеології табори, завжди несе в собі революційно - насильницькі дії. У «відкритих», демократично облаштованих суспільствах, незважаючи на численність різноманітних протиріч, розв'язання конфліктів відбувається на основі конструктивних дій.

Важливість праць Р. Дорендорфа і Л. Козера варто розглядати і з позиції того, що вони стали, по своїй суті, протилежністю крайнім вченням марксистської спрямованості, а з іншого боку, різноманітним концепціям соціальної згоди і миру, які отримали значне поширення в країнах не соціалістичного табору [10, 59].

Подібні концепції досить повно були представлені в працях американських соціологів Т. Парсонса (1902-1979 рр.) і Е. Мейо (1880-1949 рр.). Т. Парсонс у своїх працях розглядав конфлікт як соціальну аномалію, свого роду соціальну хворобу, яку необхідно лікувати. Нормою він вважав стан безконфліктності, якоїсь гармонії, якої можна було досягти через зняття соціальної напруженості. Цього можна досягти, якщо суб'єкт соціальних дій у своїх бажаннях і цілях буде враховувати реакцію інших суб'єктів. Дисбаланс подібного стану, що реально виникає в ході реалізації соціальних змін, стає головним джерелом соціальної напруги і потенційного конфлікту. Власне, соціальні зміни Парсонс розглядав у двох варіантах. По-перше, постійно відбуваються внугрішньосистемні зміни, тому що вона, сама система, не є постійною. По-друге, відбувається зміна самої системи в цілому під впливом внутрішніх та зовнішніх факторів і подій. Як результат дисбалансу відносин між структурними елементами соціальної системи автором виділяється певна категорія - «напруженість». У разі сильної напруженості контрольні механізми соціальної системи можуть не справитися із завданням підтримки балансу відносин, що може призвести до руйнування системи взагалі.

Засновник теорії «людських відносин» Е. Мейо також стверджував, що головною проблемою сьогодення повинне стати подолання небезпечної соціальної хвороби - конфліктності. На Його думку, соціальне здоров'я - це «соціальна рівновага», «стан співробітництва». До такого стану в суспільстві можна було прагнути не тільки застосовуючи економічні методи, але і використовуючи психологічні методи для формування сприятливого психологічного клімату в колективах, почуття задоволеності власною працею, розширюючи демократичний стиль керування тощо [10, 63-69].

Завершення формування конфліктології в якості самостійної наукової дисципліни пов'язане з американським соціологом К. Боулдінгом. Вихідним посиланням його концепції було те, що конфліктне поводження людей є природною для них формою поведінки. Критичним подібний стан він не вважав, тому що людський розум і моральні норми здатні удосконалювати людину і пом'якшувати форми конфліктних взаємин. Для цього необхідно виявити загальні елементи і тенденції розвитку, властиві для всіх конфліктів. Специфіку суспільних конфліктів Боулдінг пов'язував зі складним характером мотивів, що їх викликають, наявністю в них не лише явних, але і прихованих моментів. Ключ до природи будь-якої ситуації вчений бачив у самосвідомості сторін. У той же час ним було виявлене і єдине, універсальне джерело конфліктів, - несумісність потреб сторін при обмежених можливостях їх задоволення. Для гармонізації ситуації, пошуку раціонального моменту Боулдінгом було запропоновано використовувати теорію ігор, моделювання конфліктних ситуацій, точного розрахунку в поводженні конфліктуючих сторін, розробку плану конфліктних дій, «стратегії конфлікту» тощо.

Дослідження Боулдінга привернули увагу широкого кола соціологів, результатом чого стало формування наукового інтересу з даної проблематики, проведення різних наукових семінарів і конференцій, створення періодичних видань і наукових центрів. Нагромадження наукових знань, а також підвищення суспільної потреби привело до появи фахівців, здатних надавати послуги, у тому числі і в якості посередників, з питань врегулювання різного роду конфліктів [11, 62].

Австрійський психолог З. Фрейд (1856-1939 рр.) бачив головне джерело всіх соціальних конфліктів у дисгармонії людської душі, споконвічно притаманний людській психіці конфлікт між свідомим і безсвідомим, інстинктивним потягом і вимогою моралі та правових норм.

Один із послідовників Фрейда К. Юнг (1875-1961 рр.) запропонував класифікацію характерів людей, в основі якої лежав критерій, що розрізняв способи розв'язання внутрішніх конфліктів. Юнг запропонував два психотипи: інтровертів - людей, звернених на внутрішні фактори і екстравертів - людей, звернених на оточення.

Американський психолог Е. Берн (1902-1970 рр.) розробив концепцію трансактивного аналізу. Відповідно до його теорії, усі люди розділяються за трьома основними станами, які домінують у їх психіці: «дитина», «батьки», «дорослі». Конфліктні ситуації саме і виникають, коли виникають відносини між людьми з однотипною психікою [12, 65].

Вивчення конфліктології стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства, тому що дає практичні навички попередження конфліктів або їх розв'язання, якщо вони все-таки виникли. Стрімке ускладнення різних відносин у сучасному суспільстві поставило перед людством складну парадигму - зберегти людину і природу в гармонійній єдності.

.2 Характеристика конфлікту

Розвиток будь-якого суспільства, будь-якої соціальної спільності або групи і навіть окремого індивіда являє собою складний процес, який не завжди протікає гладко і нерідко пов'язаний з виникненням, розгортанням і дозволом протиріч. Ці протиріччя обумовлені тим, що різні люди займають різні позиції, керуються різними інтересами, переслідують різні цілі, а тому, прагнучи реалізувати свої потреби, інтереси та цілі, досить часто вступають у протиборство один з одним. Індивіди, соціальні групи і навіть країни шукають можливість перешкодити суперникові досягти певної мети, задовольнити свої інтереси, прагнуть змінити його погляди, уявлення, оцінки, позиції. Поява інформації, прийнятною для однієї сторони і неприйнятною для іншої (чутки, плітки), стимулює неадекватну поведінку. Прикладом такої ситуації можуть служити чутки про скорочення штату в організації. Розбіжність цінностей і цілей співробітників з цілями організації є суттєвою причиною для розвитку суперечок.

Для розуміння сутності того чи іншого соціального явища або процесу перш за все необхідно з'ясувати етимологію слова, яким воно позначається. Розглянемо етимологію латинського слова. Воно складається з приставки означає с, разом з ким-небудь, проти кого-небудь, одночасно, а також дієслова, який перекладається як ударяти, штовхати, зіштовхувати. Таким чином, можна трактувати конфлікт як зіткнення, суперечка, боротьбу, протистояння. Таке трактування досліджуваного поняття неминуче приводить до висновку, що в основі виникнення конфлікту як специфічного соціального феномену лежать об'єктивно існуючі протиріччя між окремими індивідами, їх групами, державами і т. д. Комунікативні, або поведінкові, прояви, що не відповідають очікуванням оточуючих, а також протиріччя, пов'язані з питаннями власності, соціального статусу, владних повноважень, відповідальності і т. д., роблять конфлікт неминучим. І якщо при наявності стількох об'єктивних причин застрахуватися від конфлікту не можна, то навчитися керувати ним не тільки можна, але і вкрай необхідно [14, 15].

З точки зору сучасної науки конфлікт як явище виконує важливі функції в психічному житті людини. Найбільш виразно про це заявляє гуманістична психологія. Психоаналітичне розуміння природи людини передбачає, що протягом усього свого життя людина постійно прагне до ослаблення, зменшення конфлікту. Представники гуманістичної психології вважають, що повне усунення конфліктів з життя людини призведе до застою, а тому психологи бачать своє завдання не в позбавленні від конфліктів, а у перетворенні деструктивних конфліктів у конструктивні, так як внутрішня напруженість особистості свідчить про безперервну роботу духовного початку.

Гуманістична модель людини будується на чотирьох основних принципах гуманістичної психології: принципі цілісності особистості, принципі позитивності людської природи, принципі розвитку та принципі активності. Згідно з принципом цілісності «Я» створює унікальний характер переживань людини, яка залежить від цілісності особистості і визначає його взаємодію з зовнішнім світом. З точки зору принципу позитивності людина від природи конструктивний, в змозі вирішити свої проблеми самостійно. Принцип розвитку підкреслює потребу людини в реалізації потенцій, закладених у ньому [14.,22-28].

Ці принципи повністю збігаються з професійними цілями працівників соціальних служб. Завдання соціального працівника співзвучні ідеям гуманістичної психології: творчий потенціал людини повинен бути реалізований повною мірою й у благо суспільства. І нарешті, принцип активності передбачає, що індивід прагне бути самодостатнім і активним.

Базовими поняттями для осмислення природи і сутності конфлікту є: категорія боротьби, протиборства, що виражає особливий стан взаємовідносин соціальних суб'єктів в конфліктній ситуації, і категорія протиріччя, що виражає об'єктивне підґрунтя, на якому розгортається конфліктний процес. На основі їх аналізу процес переходу від визначального виникнення конфліктної ситуації об'єктивного протиріччя до відношення протиборства конфліктуючих суб'єктів-йде через усвідомлення даного протиріччя самими суб'єктами як сторонами виник суперечливого ставлення.

У певному сенсі конфлікт - це усвідомлене протиріччя. Реальними носіями соціальних конфліктів, як і будь-яких соціальних процесів і змін, є соціальні суб'єкти. В якості основи будь-якого носія конфлікту виступає породжувана обставинами незадоволеність його суб'єктів-носіїв. Тому саме незадоволеність являє собою соціальний феномен, в просторі якого відбувається трансформація об'єктивної суперечності в його усвідомлення соціальними суб'єктами. Вона може розглядатися і як своєрідна точка відліку цього процесу.

Трансформація незадоволеності в суб'єктно-суб'єктна ставлення дозволяє розглядати її як специфічне явище соціальної дійсності - соціальну напруженість. Конфлікт, як показано вище, за своєю природою суб'єктивний, оскільки виникає в ході усвідомлення соціальними суб'єктами своїх інтересів і цілей. Будучи усвідомленим, він може бути дозволений тільки свідомими, суб'єктивними зусиллями сторін. У зв'язку з цим темпи процесу усвідомлення, об'єктивно різні у різних сторін потенційного конфлікту, визначають різні рівні соціальної напруженості. З точки зору можливостей практичного контролю за наростанням конфліктного потенціалу в суспільстві та вироблення дієвих заходів як щодо його зниження, так і з попередження працівниками соціальних служб велику роль відіграє виділення основних етапів формування і розвитку соціальної напруженості, а також оцінка даних етапів з позицій цієї, по суті, найважливішою, основоположною завдання [20,16-22].

Згідно П. Куконкову цей процес включає наступні етапи: Посилення незадоволеності різних соціальних суб'єктів умовами життєдіяльності; Виявлення причинно-наслідкового зв'язку між характером об'єкта незадоволеності і діяльністю інших соціальних суб'єктів, що викликає соціальну напруженість; Посилення соціальної напруженості, що трансформується в конфліктний потенціал; Акумулювання конфліктного потенціалу та його перехід у відкритий соціальний конфлікт [22, 63].

У рамках становлення і розвитку соціальної напруженості зберігається можливість не тільки прогнозування та управління соціальним конфліктом, а й виявлення факторів зниження конфліктогенної активності, нейтралізації конфронтаційного свідомості і поведінки, здатних перетворювати будь-який елемент соціальної незадоволеності у відкритий соціальний конфлікт.

Соціальному працівнику необхідно вміти аналізувати процес конфлікту для визначення стадій розвитку конфлікту і, відповідно, способів його розв’язання.

У соціальній роботі відносини співпраці з клієнтами полегшуються ціннісними орієнтаціями фахівця соціальної служби. Соціальний працівник може сприйматися як особа, зацікавлена в досягненні тих же цілей, що і клієнт, і висловлює бажання співпрацювати. Співпраця стає можливим:

) якщо вироблені суспільством культурні норми і цінності припускають готовність до співпраці та прагнення подолати протиріччя. Така ціннісна орієнтація допомагає соціальному працівнику умовити багатьох клієнтів взяти участь у вирішенні проблеми, яка зачіпає в тій чи іншій мірі інтереси всіх, навіть у тому випадку, коли вони не зовсім довіряють один одному і переслідують різні цілі.

) на стадії укладання угод з'являється можливість з'ясувати приховані резерви, що забезпечують необхідні зміни.

) відмінності в статусах і владних повноваженнях договірних сторін можуть ускладнити досягнення угоди. Можна полегшити його шляхом перерозподілу на певний час владних повноважень між цими сторонами;

) сторони з неоднаковими владними повноваженнями і становищем у суспільстві можуть вступати в угоди на підставі закону [25, 23-28].

Ігнорування тактики співпраці при вирішенні гострих проблем призводить до генералізації конфлікту - переходу від поверхневих до більш глибоких суперечностей, збільшенню діапазону різних точок зіткнення, яке супроводжується розширенням меж конфлікту.

Дискусія - вид спілкування, цілеспрямований, логічний, усний обмін фактами і думками людей, які беруть участь в обговоренні. Основними цілями дискусії, по суті, є, з одного боку, отримання знань, а з іншого - вирішення проблеми. Дискусія являє собою акт безпосередньої комунікації в офіційно-діловій сфері, здійснюваної за допомогою вербальних і невербальних засобів.

Конструктивну дискусію відрізняють характерні особливості:

диференційований підхід до предмета обговорення з урахуванням комунікативної мети та особливостей партнерів в інтересах доступного та переконливого викладу позицій сторін; швидкість реагування на висловлювання партнерів;

критична оцінка думок і пропозицій партнерів;

аналітичний підхід до обліку та оцінки суб'єктивних і об'єктивних факторів;

відчуття власної значущості та підвищення компетентності партнерів у результаті критичного розбору інших точок зору з цієї проблеми;

відчуття причетності і відповідальності у вирішенні проблем [25, 43-45]. Таким чином, обґрунтовані рішення, компетентна діяльність соціального працівника при вирішенні конфліктів - важливі умови вирішення актуальних завдань соціальної роботи.

РОЗДІЛ 2. ПОСЕРЕДНИЦТВО СОЦІАЛЬНОГО ІНСПЕКТОРА - СПЕЦІАЛІСТА ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ ПРИ РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

.1 Аналіз причин виникнення конфліктів

У практичній діяльності державної служби зайнятості конфлікти виникають між безробітними та спеціалістами під час їх безпосереднього спілкування, і це трапляється дуже часто. При цьому слід зазначити, що поява конфліктів обумовлена самою специфікою роботи служби зайнятості і має для цього певні підстави.

З одного боку, спеціалісту центру зайнятості, який працює з клієнтами, протягом робочого дня доводиться приймати значну кількість відвідувачів. Графік прийому іноді буває занадто щільним, що призводить до дефіциту часу. В обмежений час фахівцеві доводиться не тільки визначати насущні проблеми відвідувача, але й знаходити найбільш оптимальні шляхи щодо їх вирішення. Це потребує від нього сталої концентрації уваги, постійної інтелектуальної та розумової дієздатності. Такі умови праці обумовлюють поступове підвищення психологічної та емоційної напруги для спеціаліста, що може привести до конфліктної ситуації.

З іншої сторони, приводом для виникнення конфліктної ситуації може стати і психологічний стан самих відвідувачів центру зайнятості. Втрата роботи, невдалі спроби працевлаштування, невизначеність найближчих перспектив - все це формує у безробітних почуття безвихідності.

Причини конфліктів можуть бути об’єктивними (такими, які не залежать від волі та бажання людини) і суб’єктивними (вони залежать від людини). Серед об’єктивних причин можна назвати слабку розробленість правових та інших нормативних процедур, обмеженість матеріальних та духовних благ, природні різні інтереси, тощо. До суб’єктивних причин конфліктів відносяться егоїзм, агресивність, нетерпимість, роздратованість, відсутність знань, байдужість тощо [26,24]. За характером походження всі причини поділяють на зовнішні та внутрішні. Зовнішні причини пов’язують з різного роду негараздами, що трапляються під час повсякденної роботи або у особистому житті людини. Таким можуть бути як порушення існуючого режиму роботи, недодержанню договірних умов, аобо неякісне виконання службових обов’язків, так і складні ситуації, що трапляються у житті кожної людини поза роботою.

Внутрішні причини виникають внаслідок зовнішньої самооцінки людини, її незадовільний загальний психологічний стан, побоювання за власну безпеку, необґрунтовані претензії щодо власних можливостей або почуття образи [26,37].

Причинами конфлікту при роботі із клієнтами служби зайнятості можуть бути перепони як психологічного, так і смислового характеру. Перші виникають на підставі несумісності темпераментів і характерів. Інші з’являються внаслідок розбіжності щодо сприймання змісту (смислу, значення) понять, висловлювань, намірів.

Таким чином, причин виникнення конфлікту багато. Вони можуть бути об'єктивними (такими, що не залежать від волі та бажання людини) і суб'єктивними (які залежать від людини).

Серед об'єктивних причин можна назвати:

слабку розробленість правових та інших нормативних процедур, недосконалість та протиріччя законодавчих актів;

обмеженість матеріальних і духовних благ (відома ситуація, коли безробітний претендує на роботу з певним заробітком, а можливості задовольнити претензію немає; в іншому випадку, працівник центру зайнятості вважає, що заслуговує більшої заробітної платні, а ставка обмежується кошторисом.);

характерологічні та темпераментальні якості людини; вони виникають на підставі несумісності темпераментів і характерів (наприклад, спілкування холерика та флегматика ), з'являються внаслідок розбіжності щодо сприймання змісту понять, висловлень, намірів (знайома ситуація, коли спеціаліст служби зайнятості пропонує безробітному працевлаштування, але той не бажає й вимагає довідку на отримання субсидії );

нерівність у становищі індивідів ( наприклад, спеціаліст центру зайнятості має роботу, безробітний-ні);

особливий психічний стан, в якому перебувають люди, що втратили роботу;

джерелом конфліктів є так звані конфліктні особи («важкі» люди); їм притаманні такі риси як надлишкова самовпевненість, самолюбство, зневажливе ставлення до оточуючих та підвищена агресивність;

велике завантаження фахівців протягом робочого дня.

Суб`єктивними причинами виникнення конфліктів можна назвати:

відсутність чи недостатність інформації ( стосується як клієнта служби зайнятості, так і спеціаліста );

психоемоційне напруження фахівців (невміння, а іноді й небажання, приборкати такі риси характеру як егоїзм, агресивність, нетерпимість, роздратованість, байдужість тощо);

відсутність конфліктологічних знань;

некомпетентність спеціаліста;

нерозвиненість комунікативних здібностей (будь-яке порушення загальних принципів спілкування може привести до конфлікту: іноді людина висловлюється недостатньо конкретно і ясно, іноді хтось слухає неуважно, іноді виникає непорозуміння щодо того, що мається на увазі).

Розглядаючи причини конфліктів важливо пам'ятати, що вони (причини) можуть бути найрізноманітніші, але в кінцевому результаті всі визначаються свідомістю людей.

Розповсюдженим джерелом конфліктів є так звані конфліктні особи - «важкі люди». Ними вважаються такі, яким притаманні такі риси, як надлишкова самовпевненість, самолюбство, зневажливе ставлення до оточуючих та підвищена агресивність [18, 25].

Конфлікти часто породжуються потребами і бажаннями, які не задовольняються. Конфлікт може виникнути із-за побоювання втратити щось значиме: роботу, дружбу, властивість, мир, спокій. Проте, за манерою поведінки людини не завжди можна визначити, які бажання або побоювання керують нею.

Люди часто приховують свої дійсні почуття. Вони можуть почувати себе беззахисними і боятись того, що ці почуття комусь не сподобаються або будуть сприйняті невірно. Інколи люди просто не контролюють свої наміри, вони бажають чогось, а чого саме, не знають.

Дуже часто саме приховані потреби і плани живлять конфліктні ситуації. Наприклад, один співробітник ворогує з іншим, звинувачуючи його у некомпетентності, а в дійсності і сам стурбований власною некомпетентністю і низькими здібностями.

Для самоутвердження він намагається принизити інших.

Причиною конфлікту іноді може бути нерозвиненість комунікативних здібностей. Будь-яке порушення загальних принципів спілкування може привести до конфлікту: іноді людина висловлюється недостатньо коректно і ясно, іноді хтось слухає неуважно, іноді виникає непорозуміння, ворожості або образи, спілкування зовсім припиняється [18,25].

Характер причин певною мірою визначає і особливості поведінки людини під час спілкування. Це потрібно знати і враховувати, Щоб досягти позитивних наслідків.

Якщо людина під час спілкування виявляє дипломатичність або схильність до пошуку компромісу - це свідчить про те, що вона намагається не загострювати ситуацію і зберегти дружні стосунки надалі. Під час пошуку узгодженості ця людина здатна у окремих випадках поступитися власними інтересами заради цього. Конфлікти з такими особами вирішуються дуже просто і без зайвих ускладнень.

Але не слід забувати, що в такому разі головні протиріччя залишаються і з часом конфлікт може відновитися.

Звичайно, найрезультативнішим є вміння стати на позицію протилежної сторони, зрозуміти її. Генрі Форд говорив «Якщо існує якийсь секрет успіху, то він заключається у здатності прийняти точку зору іншої людини і бачити речі, під його кутом зору так же добре, як і під своїм власним» [8, 133].

Але часто, внаслідок егоцентричності поглядів, сторони не тільки не сприймають аргументи один одного, але і стають нечуттєвими до будь-якої інформації, що протирічить їх особистим поглядам.

В роботі спеціалістів служби зайнятості конфлікт - це небажане явище, і його необхідно, по можливості, уникати, але якщо він все ж виникне, то краще відразу розв'язувати. Все, що пов’язане з конфліктною ситуацією, залежить і від особистих якостей людини. При цьому все вирішується, якщо хоча б один з учасників конфлікту володіє міжособовими стилями поведінки в конфліктних ситуаціях.

.2 Основні стилі поведінки з метою розв’язання конфлікту

Важливу роль при розв'язанні конфлікту відіграє своєчасне визначення його сутності та адекватність його розуміння, а також формування готовності людини до виходу з конфлікту.

Існує п’ять основних стилів розв’язання конфлікту, в основу яких покладена система, котру називають методом Томаса-Кілменна, розроблена названими авторами в 1972 році.

Система дозволяє створити для кожної людини свій власний стиль розв’язання конфлікту [8]. Якщо уявити це графічно, то отримаємо сітку Томаса-Кілменна (мал. 1), яка дозволяє визначити місце і назву для кожного із п’яти основних стилів розв’язання конфлікту.

Кожна людина може певною мірою використовувати всі ці стилі, але звичайно має пріоритетні. Крім того, деякі стилі можуть бути найефективнішими для розв’язання конфліктів певного типу [8, 95]. Стиль поведінки в кожному конкретному конфлікті визначається тією мірою, якою ви прагнете задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (діючи спільно чи індивідуально).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Стиль конкуренції | Стиль співробітництва | Активні дії |
| Міра, в якій ви прагнете задовольнити власні інтереси |  | Стиль компромісу |  |  |
|  |  |  |  | Пасивні дії |
|  | Стиль уникання | Стиль пристосування |  |
|  | Індивідуальні дії | Спільні дії |  |
|  |  |  |  |

мал.1 Сітка Томаса-Кілменна

Якщо реакція пасивна, то людина прагнутимете вийти з конфлікту; якщо реакція активна, то буде намагатися розв’язати його. Прагнення до спільних дій викликає спробу розв’язати конфлікт разом з іншими його учасниками. Прагнення до індивідуальних дій спричинює пошук шляху вирішення проблеми, або ухилення від її вирішення. Виділені п’ять стилів поведінки однаковою мірою включають спільні та індивідуальні дії, а також пасивну та активну поведінку.

Той, хто використовує стратегію конкуренції завжди активний і прагне розв’язати конфлікт власним способом. Він не зацікавлений у співпраці з іншими, але здатний до вольових рішень, прагне передусім задовільнити власні інтереси за рахунок інших, нав’язуючи своє рішення. Такий шлях ефективний, коли людина має певну владу. Але це неефективний метод розв’язання особистих конфліктів. Стиль конкуренції викликає почуття відчуження. Застосування його в ситуаціях, коли немає влади призведе до прикрих помилок.

Використання цього стилю має сенс, якщо результат для вас дуже важливий, якщо маєте певний авторитет і вважаєте свій варіант найкращим, якщо рішення треба прийняти терміново і для цього є достатньо влади, якщо немає іншого шляху і втрачати немає чого, якщо не можете переконати групу, що ситуація кризова, Але групу треба вести далі.. Цей стиль приведе до визнання, якщо буде досягнутий позитивний результат. Але якщо ви прагнете встановити з усіма гарні стосунки, то такий стиль (стратегію) не варто застосовувати.

Стиль уникання (ухилення) використовується в ситуаціях, коли позиція нестійка і відсутня співпраця з іншими з метою розв’язання проблеми. Цей стиль доцільно застосовувати, якщо проблема не дуже важлива, або коли відчувається помилковість власної позиції та правильність позиції іншої сторони конфлікту, коли сили не рівні, або ж коли інший наділений більшою владою. У цих випадках переважає прагнення задовільнити власні чи інші інтереси, характерні відхід від проблеми, перекладання відповідальності за її вирішення на інших, прагнення відкласти рішення або використати інші засоби.

Стиль уникання може стати придатним при спілкуванні із «тяжкою» людиною і коли немає серйозних підстав далі контактувати з нею, а також за необхідності прийняття рішення в ситуації, коли не зовсім зрозуміло, що треба конкретно робити, та в цьому і не має нагальної потреби. Доцільна ця стратегія й у випадках відсутності достатньої інформації. Хоч дехто вважає цей стиль «втечею» від проблем і відповідальності, така поведінка може бути цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

Стиль пристосування означає, що ви дієте разом із іншою людиною, не намагаючись захищати власні інтереси. Цей стиль застосовується, якщо результати дуже важливі для іншої людини, а не дуже важливі для вас. Він корисний у ситуаціях, у яких ви можете здобути перемогу, тому що інший учасник конфлікту має владу. Отже, ви поступаєтесь та робите те, що бажає опонент. Ви дієте в такому стилі тоді, коли співчуваєте іншій людині і намагаєтесь підтримати її.

Оскільки, застосовуючи таку стратегію, ви відсуваєте свої інтереси, то краще вдаватися до неї, коли позитивне з’ясування ситуації для вас несуттєве або коли ваша участь у ситуації не дуже значна. Якщо ви вважаєте, що поступаєтеся у чомусь дуже важливому і відчуваєте незадоволення, то метод пристосування не підходить. Він не прийнятний і тоді, коли ви відчуваєте, що інша людина не збирається поступитися чимось або не оцінить вашого внеску у вирішення проблеми. Цей стиль треба застосовувати, коли ви, відступаючи, мало що втрачаєте, коли збираєтеся пом’якшити ситуацію, а потім повернутися до цього питання і відстояти свою позицію.

Стиль пристосування може дещо нагадувати стиль ухилення, якщо використовувати його як засіб відстрочення вирішення проблеми. Але головна відмінність полягає у тому, що Ви дієте разом із іншою людиною, робите те, чого вона прагне. Поступаючись, Ви можете пом’якшити конфліктну ситуацію і налагодити стосунки.

Завдяки стилю співпраці можна брати активну участь у розв’язанні конфлікту і захищати власні інтереси, але прагнути при цьому до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Цей стиль вимагає більшої внутрішньої роботи порівняно з іншими стратегіями. Спочатку треба виявити прагнення, цілі, інтереси обох сторін, а потім обговорити їх. Якщо у вас є час і рішення має велике значення, то це гарний спосіб отримання найбільш ефективного результату і задоволення інтересів обох сторін.

Цей стиль найоптимальніший, коли обидві сторони мають різні приховані прагнення. В такому разі важко визначити чинник незадоволеності. Спочатку здається, що обидві сторони прагнуть одного і того самого, або, навпаки, мають протилежні цілі, що є безпосереднім чинником конфлікту. Але існує відмінність між зовнішніми виявами та прихованими інтересами й прагненнями, які є істинними причинами конфліктної ситуації. З метою успішного використання стилю співпраці треба витратити певний час на пошук внутрішніх, прихованих інтересів, щоб розробити засіб задоволення прагнень обох сторін. Якщо обидві сторони розуміють, у чому полягає причина конфлікту, то вони мають можливість шукати нові засоби його розв’язання. Проте такий шлях вимагає певних зусиль. Обидві сторони мають витратити на це певний час, з’ясувати свої реальні бажання, вислухати одна одну і нарешті, відпрацювати варіанти вирішення проблеми. Стиль співпраці найважчий, але дуже ефективний.

Сутність стилю компромісу полягає в частковому задоволенні власних інтересів. Ви частково поступаєтеся іншим учасникам, проте і вони роблять те саме. Такі дії можуть нагадувати співпрацю, але задоволення обопільних потреб відбувається на поверхневому рівні. Тут не аналізуються приховані, внутрішні потреби.

Цей стиль ефективний тоді, коли обидві сторони прагнуть одного й того самого, хоча розуміють, що одночасно задовольнити їх інтереси неможливо. Найпоширеніші випадки його застосування - обидві сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; треба швидко досягнути рішення і немає часу на обговорення; влаштовує тимчасове вирішення; інші шляхи неефективні; компроміс дає змогу зберегти нормальні стосунки..

Важливо розуміти, що кожний з названих стилів ефективний тільки за певних умов. Треба вміти адекватно використовувати кожен із них і робити свідомий вибір, ураховуючи конкретні обставини. Найкращій підхід визначається конкретною ситуацією. Вміння використовувати кожний стиль можна розвинути. Це буде корисним при спілкуванні як у роботі, так і за її межами. Наприклад, якщо Ви відчуваєте, що більше пристосовуєтесь до інших, ніж відстоюєте свою точку зору, то необхідно попрацювати над збільшенням наполегливості і зміцненням волі. Тоді у відповідних ситуаціях Ви зможете використовувати стиль конкуренції. Якщо Ви відчуваєте, що надто часто йдете на компроміс, будучи дуже нетерплячою людиною, то необхідно виробляти терпіння у серйозних конфліктах, після чого спокійне співробітництво допоможе знайти краще рішення [18,26].

Слід мати на увазі, що в одних випадках для вирішення конфлікту вам необхідний один підхід, а в інших випадках може виникнути необхідність у використанні комбінації підходів, особливо якщо конфлікт складний і затяжний. Можлива також ситуація, за якої для вирішення однієї частини конфлікту ефективним є один підхід, а для інших його частин - інший. Один стиль може бути ефективним для тимчасового вирішення проблеми, а для кінцевого вирішення конфлікту необхідно використати інші стилі. Якщо ви маєте більшу владу, то можете використовувати стиль конкуренції, але якщо більше влади у іншого, то вам необхідно пристосовуватись. Ваша реакція на конфлікт із людиною, яка має більше влади, також буде залежати від конкретної ситуації. Якщо ви маєте справу із людиною, яка по відношенню до вас має жорстку позицію, то йти на протистояння не кращий варіант: ви просто програєте.

Для досягнення успіху обидві сторони повинні мати приблизно рівну владу, або не помічати існуючу різницю. Також треба зрозуміти, що немає найкращого стилю виходу з конфлікту, а є доцільний в конкретній ситуації. Найкращий учитель і порадник у виборі оптимального підходу - це життєва практика. Для визначення характерного для вас стилю вирішення конфлікту можна скористатись спеціальними тестами.

З метою визначення якого ж стилю поведінки при виникненні конфлікту дотримуються спеціалісти Карлівського районного центру зайнятості було проведено тестування. Для тестування було використано методику діагностики типу поведінки особистості в конфліктній ситуації Томаса (додаток 1).

Аналіз домінуючих стратегій поведінки показав, що перевага надається, в першу чергу, стилю «компроміс» (31% опитаних) та «ухилення» (31% опитаних), в другу чергу - стилю «співробітництво» (23% опитаних). Наочно це можна розглянути за допомогою діаграми 1.

Діаграма 1.



.3 Профілактика виникнення конфліктних ситуацій у роботі із клієнтами службі зайнятості

У Карлівському районному центрі зайнятості працює 15 чоловік, з них 9 працює у постійному прийомі населення за різними напрямками. На обліку протягом 2014 року перебувало 2966 незайнятих громадян. Це один з найвищих показників за всю діяльність районного центру зайнятості. Особливо напружена ситуація склалася протягом листопада-грудня 2014 року, коли до центру зайнятості зверталося більше 60 осіб щоденно, які прийшли вперше. Враховуючи такі умови, було здійснено перерозподіл обов’язків між працівниками та до прийому громадян залучалися спеціалісти інших відділів.

Така ситуація склалася по-перше, з сезонними коливаннями на ринку праці. Так, більший відсоток в районі складають сільськогосподарські підприємства, які займаються вирощуванням сільськогосподарських культур, а така галузь як тваринництво майже відсутня, що не дає можливості задіяти працівників повний рік. Також в сезон 2014 року працював ПП «Ланнівський цукровий завод», який теж мають сезонний характер виробництва. Ситуація на ринку праці Карлівського району значно погіршилась з 2008 року, коли ТОВ «Карлівський цукровий завод» взагалі не розпочав сезон цукроваріння та відбулося значне скорочення працівників, в результаті якого вивільнено 130 осіб. Повністю закриті ВАТ «Карлівський механічний завод» (близько 350 осіб), ТОВ «Фабрика меблів «Бест» (до 100 осіб), державне підприємство «Карлівський спиртозавод» (до 250 осіб), Карлівську експедиція глибокого буріння (до 100 осіб).

Всі ці працівники масово зверталися до Карлівського РЦЗ протягом останніх 5 років. У 2008 році на обліку перебувало 4985 осіб.

Підсилюють напружену ситуацію на ринку праці Карлівського району такі фактори як заборгованість із заробітної плати на єдиному ринкоутворюючому підприємстві ТОВ «АПК «Докучаєвські чорноземи»», яке до того пербуває в стадії визнання банкротом, та неповний робочий день та нестабільна робота ПАТ «Карлівський машинобудівний завод».

Знаючи фактори, які підвищують конфліктність у центрі зайнятості, можна визначити шляхи профілактики конфліктів. По-перше, це добір та розподіл кадрів з урахуванням не тільки професійних, а й психологічних особливостей фахівців.

По-друге, чітка організація праці. Кожен працівник Карлівського районного центру зайнятості чітко знає свої обов’язки, а також те, як перерозподіляються обов’язки в разі відсутності будь-кого зі співробітників. Перерозподіл обов’язків завжди відбувається з урахуванням ступеня навантаження. Більш чіткий розподіл обов’язків та ефективне використання робочого часу забезпечується з введенням в Карлівському РЦЗ Єдиної технології обслуговування незайнятого населення [23, 34].

По-третє, підвищення психологічної компетенції фахівців центру зайнятості. Найважливішим є розуміння того, що конфлікт можна розв’язати. Для цього необхідно, по-перше, визначити причину конфлікту, по-друге, застосовувати відповідну техніку вирішення конфліктних проблем. Так для аналізу причин конфлікту може бути використаний метод творчої візуалізації; метод мозкового штурму може бути корисним для пошуку альтернатив; метод уявлення може допомогти самому собі, запитавши і отримавши пораду внутрішнього голосу; метод уявного контролю або техніка вольового мислення можуть бути використані для вироблення достатньої внутрішньої мотивації або контролю з метою запобігання конфліктам. Слід зауважити, що кожен може навчитись використовувати названі методи тоді, коли навчиться оцінювати конфлікт зі сторони.

Найбільш результативним методом розв’язання конфлікту вважається раціонально-інтуїтивний метод, коли активно працюють розум, свідомість та інтуїція при виборі способу дій у конфліктних ситуаціях, а не емоції.

Для того, щоб ефективно працювати над конфліктом, необхідні певні установчі приорітети:

 розглядаючи причини конфліктів, загострювати увагу не на тому, що є джерелом напруги (обставини, особливості вплетених у конфлікти людей, форма поведінки, тощо);

 бачити приховані перепони (наприклад, людина чогось боїться: слід визначити не лише чого, а й чому);

 корегувати проблеми шляхом відповідної реакції.

Одним із шляхів до врегулювання конфліктів і досягнення консенсусу між конфліктуючими сторонами є спів падання інтересів сторін. Як правило, конфліктуючі сторони, перш за все, звертають увагу на те, що їх розділяє, а ще й при цьому ігнорують наявність загальних інтересів. В основі такої поведінки лежить відомий феномен: у свідомості людини на першому плані те, що заважає досягненню цілей.

Але важливо знати, що завжди можливо знайти спів падіння інтересів. Таким спільним інтересом безробітного і спеціаліста служби зайнятості є прагнення знайти роботу, хоч роздратований клієнт може мати ряд претензій до спеціаліста, а останній - у свою чергу, теж.

Звернення до інтересів сторін дає можливість знайти оптимальне розв’язання проблеми. При цьому важливо уникнути помилки, коли шукається єдино правильне рішення. Їх може бути багато і кожне може мати свої переваги. Для когось із безробітних найважливішим є співчуття та розуміння, для інших отримати консультацію з приводу зміни певного закону, тощо.

Ініціатива ж щодо розв’язання конфлікту належить спеціалісту служби зайнятості. Він повинен бути готовим до цього.

Для досягнення успіху йому необхідно:

 проаналізувати ситуацію, факти, що дозволяють йому визначити сутність конфлікту;

 визначити можливі варіанти вирішення конфлікту, виходячи з намірів клієнта та спеціаліста;

 звернути увагу на можливі перепони на шляху до пошуку конструктивного вирішення конфлікту та визначити ефективні засоби їх подолання;

 ретельно спланувати перебіг спілкування з клієнтом;

 підготувати пропозиції щодо вирішення конфліктних питань, виходячи із реальних можливостей, що існують.

Кожному спеціалісту служби зайнятості, особливо тим, які безпосередньо працюють з клієнтами, необхідно мати добре розвинуті комунікативні здібності. Вони дозволяють краще розуміти людину, ефективно вести співбесіду, досягати позитивних наслідків.

Спеціаліст центру зайнятості має володіти технологією індивідуальних співбесід з безробітними, уміти побачити зовнішні прояви поведінки людини та аналізуючи їх, виявляти її індивідуально-психологічні особливості: потреби, мотиви, цілі, ціннісні орієнтації, рівень самооцінки та розвитку вольових якостей, особливості сприйняття окремих складових ситуації безробіття, емоційні реакції, особливості психічного стану тощо [23, 19]. На основі отриманої інформації фахівець повинен спільно з шукачем роботи вибудувати чітку індивідуальну програму заходів, форм та методів підтримки клієнта, яка крок за кроком сприятиме наближенню його до кінцевої мети звернення до служби зайнятості, якою є працевлаштування [23, 2].

Отже, співбесіда є головною формою взаємодії спеціалістів центру зайнятості з клієнтом у процесі надання послуг.

Співбесіда проходить в три етапи: початок співбесіди, розвиток співбесіди та завершення співбесіди. Початок співбесіди має спрямовуватися на встановлення довірливих відносин, емоційного контакту з клієнтом, формування ефективного зворотного зв’язку. На цьому етапі співбесіди дуже важливо виявити увагу, доброзичливість і співчуття до клієнта, емоційно відгукнутися на його стан, подумки поставити себе на місце співрозмовника і не тільки усвідомити, але і відчути його життєву ситуацію, заспокоїти, розділити заклопотаність, підтримати, вселити впевненість. Таку тактику доцільно використовувати протягом всієї співбесіди.

Існують ряд психологічних інструментів, які допомагають слухачеві краще проявити свою зацікавленість та свою повагу:

 емпатія (вміння бути на місці іншої людини);

 валідізація (право на існування почуттів іншої людини);

 уточнення;

 узагальнення.

Таке слухання можна вважати ефективним. Ефективним може бути і мовлення. Для цього потрібно не перебивати співбесідника, утримуватись від порад, правильно вибирати час і місце для спілкування, не висловлювати ставлення до особистості, не ставити ультиматуму, не захоплюватись монологами, де це можливо, переходити до діалогу, ставити своєму співрозмовнику питання, розмірковувати і оговорювати разом із ним.

У процесі співбесіди важливо правильно використати невербальні засоби: міміку, погляд, жести, пози. Жести спеціаліста повинні бути відкритими, наприклад: відкриті долоні рук, звернені догори - жест пояснення, переконання. Поза - тулуб злегка нахилено до співрозмовника. При цьому слід підтримувати зоровий контакт. Вираз обличчя - привітний, доброзичливий [4, 212-220].

Другий етап співбесіди повинен включати чотири основні змістовні елементи: з’ясування мети звернення клієнта до центру зайнятості, об’єктивних даних, намірів і бажань, які необхідні для пошуку і підбору роботи; розкриття можливостей служби зайнятості стосовно конкретного клієнта; орієнтація зусиль клієнта на самореалізацію шляхом працевлаштування, на підвищення власної відповідальності перед собою, своєю сім’єю; формування мотивації у клієнта до наполегливого пошуку роботи. Психологи вважають, що мистецтво бесіди багато в чому визначається умінням вислухати співрозмовника. Можна виділити два стилі слухання: нерефлексивний і рефлексивний (активний).

Нерефлексивне слухання є прийомом, що полягає в умінні слухати партнера, не перебиваючи його. Таке слухання дає змогу спеціалісту краще зрозуміти клієнта, особливо в тих випадках, коли клієнту через якісь причини буває важко висловитися з приводу своїх проблем. Тут допустимі репліки, що стимулюють партнера до продовження монологу, наприклад: «Я Вас розумію…», «Так-так…», «Так ось що сталось…», «Продовжуйте, продовжуйте…» тощо [23, 49].

Коли нерефлексивного слухання буває явно недостатньо, рекомендується застосовувати рефлексивне слухання, суть якого полягає в активному слуханні співрозмовника, у використанні спеціалістом словесних форм для підтвердження розуміння того, про що говорить клієнт. Одним із прийомів рефлексивного слухання є уточнення. Загальна формула питань така: «Уточніть, будь ласка, ще раз…», «Що конкретно Ви маєте на увазі?». Такі запитання дадуть змогу клієнту чітко, а можливо, і більш лаконічно викласти суть проблеми.

Ефективним прийомом є перефразування, коли думку клієнта спеціаліст формулює своїми словами. Це інформує про те, чи правильно зрозуміли його думку. Наприклад: «Якщо я Вас правильно зрозуміла, то Ви погоджуєтесь взяти участь у громадських роботах, чи не так?», «Іншими словами, Ви вважаєте…», «На Вашу думку…».

Позитивний ефект дає застосування і такого прийому, як резюмування. Він конче потрібний тоді, коли бесіда носить надто довготривалий характер, а обсяг проблем, які обговорюються, досить значний. Учасники бесіди можуть перевірити в тезисному варіанті, чи правильно зрозуміли вони основні позиції. Як правило, це робиться приблизно так: «Якщо підвести підсумок нашої бесіди, то…», «У загальних рисах підсумок нашої бесіди полягає в тому…». Особливо ефективне резюмування при врегулюванні протиріч, конфліктів[23, 19].

Доцільно використовувати й інші психологічні прийоми ефективного проведення співбесіди з клієнтом [23, 19].: «Так, але…». Приклад: «Я розумію, що питання працевлаштування Вас дуже хвилює, але попит на професію інженера-будівельника на ринку праці сьогодні відсутній».

«Я» - висловлювання. Приклад: «Якщо на мене підвищують голос, то я не можу зосередитись. Давайте вести бесіду спокійно (замість «не кричіть на мене»)». Потрібно говорити «в нікуди…». Заявляємо про свою точку зору взагалі.

«Накопичення позитиву». Приклад: «Так, по цьому питанню ми з Вами дійшли згоди, давайте обговоримо наступне…»

«Відповідь хаму». Приклад: «Я бачу, що Ви розгніваний, але давайте спробуємо не ображати один одного, а разом будемо шукати позитивне вирішення проблеми».

Нерефлексивне і рефлексивне (активне) слухання клієнта допоможе спеціалісту, який здійснює функції працевлаштування, вирішити багато проблем, пов’язаних з взаєморозумінням та створенням атмосфери довіри у стосунках в процесі співбесіди [23, 19]. Для попередження або запобігання конфлікту дуже важливо враховувати тип темпераменту особи, з якою доводиться спілкуватись. Це допоможе обрати вірний тон розмови та побудувати її відповідним чином. Холерику притаманна підвищена збудливість - стримуйте його, слідкуйте за своїми емоціями, намагайтесь ввести розмову у спокійне русло.

Меланхолік здатний довго пам’ятати та переживати образу. Будьте обережні, слідкуйте за своєю мовою та поведінкою під час розмови.

Флегматика дуже складно переконати у будь-чому. Робіть це дуже обережно. Частіше погоджуйтесь з ними, використовуйте вагомі аргументи, якщо ствердження співрозмовника хибні. Сангвінік швидко збуджується, але й швидко заспокоюється - йому часом нелегко стримувати свої почуття. Спробуйте розмовляти із ним відверто - він зрозуміє [23,29]. Деякі люди, з якими доводиться спілкуватись,неначе заряджені негативною енергією і ми відчуваємо її вплив на собі. Необхідно вміти захищати себе від наслідків такого впливу. Для цього існують багато засобів - певних, психологічних по суті, вправ (візуалізація, «поплавок в океані», «внутрішній промінь», «прес», «дерево», «голова», «руки», «настрій», «спогади», «ритм»), які за 3-5 хвилин допоможуть зняти втому, стабілізувати психологічний стан, відчути впевненість у собі та відновити власні сили.

Безумовно, використання більшості зазначених прийомів та методів потребує певних знань та практичних навичок. Тому, з метою підвищення соціально-психологічної компетенції працівників в Карлівському районному центрі зайнятості проводяться семінари та тренінги. Ці заняття проводяться профконсультантом згідно Програми навчання спеціалістів центрів зайнятості базового рівня з питань психологічної підтримки клієнтів. Програма розрахована на 18 годин [23,12].

Під час занять спеціалісти центру зайнятості мають можливість ознайомитися з:

цілями, формами та методами психологічної підтримки клієнтів в службі зайнятості;

методикою індивідуальної соціально-психологічної оцінки безробітного;

технікою мотивації безробітного до активної поведінки на ринку праці;

технікою конструктивного ділового спілкування спеціаліста ЦЗ з клієнтом;

методами та прийомами профілактики та подолання конфліктних ситуацій;

методами та прийомами психологічної самодопомоги [8, 27].

Що стосується оволодіння прийомами психологічної самодопомоги, то треба сказати, що робота в даному напряму у Карлівському РЦЗ проводилася не на достатньому рівні. Це пов’язано з тим, що профконсультант, який повинен організовувати цю роботу, не мав можливості приділяти достатню увагу психологічному розвантаженню спеціалістів центру зайнятості, так як виконує функціональні обов'язки за декількома напрямами: профорієнтація, профнавчання, самозайнятість, є керівником семінарів з техніки пошуку роботи та інших. Це має важливе значення, враховуючи, що працівники служби зайнятості постійно працюють в умовах психологічного навантаження, що, у свою чергу, спричиняє за собою підвищення вірогідності виникнення у них синдрому «емоційного вигорання».

конфлікт соціальний посередницький зайнятість

ВИСНОВКИ

Вивчення та аналіз питання виникнення конфліктів та шляхів їх розв’язання призвели до наступних висновків.

Конфлікт - це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій (потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок, планів тощо) у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях та міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей.

Конфлікти відіграють не лише негативну, а й позитивну роль. Яким буде конфлікт у кожній конкретній ситуації (чи переважатимуть в ньому лише негативні аспекти, чи він матиме і позитивне значення), значною мірою залежить від уміння управляти ним. Конфлікт містить такі основні структурні елементи: сторони конфлікту; умови перебігу конфлікту; образи конфліктної ситуації; способи поведінки в конфлікті.

Потенційно кожен конфлікт, що виникає, може проходити такі стадії розвитку: виникнення конфліктної ситуації; її усвідомлення; перехід до конфліктної поведінки; розв’язання конфлікту. Але залежно від конкретних умов деякі з цих стадій можуть не розгортатися або «випадати» з контексту конфлікту. Конфлікти, які розгортаються в службі зайнятості характеризуються об’єктивно-суб’єктивною природою виникнення: з одного боку, вони зумовлюються зовнішніми, об’єктивними факторами (економічною ситуацією в суспільстві, матеріально-технічним забезпеченням організації, характерологічними та темпераментальними якостями людини тощо), а з іншого - внутрішніми, суб’єктивними факторами (психоемоційне напруження фахівців, відсутність конфліктологічних знань, некомпетентність спеціаліста, нерозвиненість комунікативних здібностей тощо).

Існує п’ять основних способів поведінки в конфлікті: відхід від конфлікту, боротьба, поступливість, компроміс, співробітництво. Реалізація того чи іншого способу в кожній конкретній ситуації залежить від: особливостей конфліктної ситуації (типу конфлікту, його змісту, кількості людей, які зайняті в конфлікті тощо); індивідуально-психологічних характеристик учасників конфлікту (їхніх потреб, інтересів, стилю спілкування, особливостей емоційної сфери тощо).

Серед заходів профілактики конфліктів у службі зайнятості є: добір та розподіл кадрів з урахуванням не тільки професійних, а й психологічних особливостей фахівців; чітка організація праці; підвищення психологічної компетенції фахівців; психологічна підтримка спеціалістів центру зайнятості.

Попередження та вирішення конфліктів - це справжнє мистецтво. Воно не тільки вимагає від спеціаліста центру зайнятості таких здібностей, як вміння слухати, аналізувати, розуміти людину, співчувати їй, але й потребує певної підготовки щодо оволодіння технікою спілкування.

Важливо завжди, а особливо у ситуації пошуку виходу із конфлікту, вміти зберегти у собі об'єктивність і бачити у конфліктуючій людині перш за все людину.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аллахвердова О. Технология разрешения межличностных конфликтов / О. Аллахвердова // Социальная педагогика. - 2003. - №4. - С. 56-60.

. Андрущенко Н. Конфлікт та шляхи контролю конфліктної ситуації (короткий огляд) / Н. Андрущенко // Вища освіта України. - 2008. - №2. - С. 98-103.

. Антонов-Турченко О.Г. Як вижити серед конфліктів / О.Г. Антонов-Турченко. - К. : Т-во «Знання-України», 1991. - 32 с.

. Балабанова Л.В. Конфліктологія: навчальний посібник / Л.В. Балабанова, К.В. Савельєва. - К. : Професіонал, 2009. - 280 с.

. Берлач А.І. Конфліктологія: навчальний посібник / А.І. Берлач, В.В. Хондрюкова. - К. : Ун-т «Україна», 2007. - 204 с.

. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник / І.В. Ващенко, М.І. Кляп. - К. : Знання, 2013. - 408 с.

. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник / Т.В. Дуткевич. - К. : Центр навчальної літератури, 2005. - 456 с.

. Карамушка Л.М. Психологія управління: навчальний посібник. - К.: Міленіум, 2003. - 344 с.

. Кашапов М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / М.М. Кашапов; под ред. проф А.В. Карпова. - М-Ярославль: 2003. - 183 с.

. Конфліктологія: навчальний посібник / Л.М. Герасіна [та ін.]. - Х. : Право, 2013. - 128 с.

. Конфліктологія: навчальний посібник / Л.М. Ємельяненко [та ін.]. - К. : КНЕУ, 2003. - 316 с.

. Конфліктологія: навчальний посібник / Л.М. Ємельяненко [та ін.]. - К. : КНЕУ, 2005. - 316 с.

. Конфліктологія: навчальний посібник / П.С. Прибутько [та ін.]. - К. : КНТ, 2010. - 131 с.

. Конфліктологія: навчальний посібник / ред. Г.В. Гребеньков. - Львів : Магнолія 2006, 2011. - 228 с.

. Конфліктологія: підручник / ред. Л.М. Герасіна. - Х. : Право, 2002. - 256 с.

. Кузнєцова Т.О. Профілактика особистісних конфліктів у центрі зайнятості / Т.О. Кузнєцова // Бюлетень ІПК ДСЗУ. - 2002. - № 2. - С. 12-14.

. Левин К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин; [пер. с англ.]. - СПб. : Речь, 2000. - 408 с.

. Ляміна Л.Є. Врахування психічних станів безробітних у процесі надання їм соціальних послуг / Л.Є. Ляміна // Ринок праці та зайнятість населення. Бюлетень ІПК ДСЗУ. - 2007. - №3. - С. 23-26.

. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): навчальний посібник / В.М. Нагаєв. - К. : Центр навчальної літератури, 2004. - 200 с.

. Орлянський В.С. Конфліктологія: навчальний посібник / В.С. Орлянський. - К. : Центр навчальної літератури, 2007. - 160 с.

. Пірен М.І. Конфліктологія: підручник / М.І. Пірен. - К. : МАУП, 2003. - 358 с.

. Примуш М.В. Конфліктологія: навчальний посібник / М.В. Примуш. - К. : Професіонал, 2006. - 283 с.

. Рекомендації щодо проведення психологічної підтримки та психодіагностики клієнтів. - Полтава, 2003. - 51 с.

. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: навчальний посібник / Л.І. Скібіцька - К. : Кондор, 2009. - 384 с.

. Социальная конфликтология: учебное пособие / Н.П. Дедов, А.В. Морозов, Е.Г. Сорокина. - М. : Академия, 2002. - 336 с.

. Стороженко І. Конфлікт та шляхи його вирішення / І. Стороженко // Психолог. - 2012. - № 15-16. - С. 65-68.

. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. Книга первая. / Л.Н. Цой. - М. : Лира, 2001 - 233 с.

. Юр'єва Ю. Конфлікти: шляхи розв'язання / Ю. Юр'єва // Психолог. - 2012. - № 18. - С. 13-14.

. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник / Т.П. Яхно, І.О. Куревіна. - К. : Центр учбової літератури, 2012. - 176 с.

Додаток

ДІАГНОСТИКА МОЖЛИВИХ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

. А. Я охоче даю іншим брати га себе відповідальність за вирішення складного питання.

Б. Перш ніж обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, у чому ми обоє згодні.

. А. У суперечці я звичайно намагаюся знайти рішення, що влаштовує всіх.

Б. У суперечці я завжди намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

. А. Звичайно я завжди наполягаю на своєму.

Б. У суперечці я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти нормальні відносини.

. А. У суперечці мене звичайно влаштовує компроміс.

 Б. Іноді я здатен пожертвувати своїми інтересами заради інтересів інших.

5. А. Улагоджуючи конфлікт, я завжди намагаюся викликати позитивні емоції в іншого.

Б. У суперечці я завжди намагаюся уникнути непотрібної напруженості.

. А. У суперечці насамперед я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

Б. У суперечці моє правило - домогтися як свого.

. А. Я часто намагаюся відкласти остаточне ухвалення рішення для того, щоб потім розставити всі крапки над «і».

Б. У суперечці я згоден чимось поступитися, щоб домогтися інших поступок.

. А. Я завжди наполегливо прагну домоглися свого.

Б. При вирішенні проблем я насамперед намагаюся зрозуміти, у чому полягають мої інтереси.

. А. Розбіжності, що виникають, - не привід для хвилювання.

Б. Я здатен мобілізувати себе, щоб домогтися того, чого хочу.

. А. Я твердо прагну до наміченого.

Б. У суперечці я здатен і на розумний компроміс.

. А. У конфлікті я в першу чергу намагаюся ясно представити інтереси кожного.

Б. У суперечці мені звичайно важливі зберегти відносини і не придбати зайвого ворога.

. А. Я уникаю займати двозначну позицію.

Б. Якщо хтось йде мені назустріч, то у даю можливість йому залишитися при своїй думці.

. А. Звичайно я центрист і проти крайнощів.

Б. У суперечці, коли я правий, то наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

. А. Викладаючи свою точку зору, я завжди цікавлюся протилежною.

Б. У суперечці я завжди намагаюся продемонструвати логіку і перевагу своїх поглядів.

. А. Для мене в суперечці головне - не переступити меж і не нажити собі ворога.

Б. Я піду на багато що, щоб зняти напруженість.

. А. Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

Б. У суперечці я завжди намагаюся переконати іншого в перевазі своїх поглядів.

. А. Звичайно я послідовно домагаюся свого.

Б. Конфронтацію в суперечці я вважаю марною.

. А. Якщо це зробить щасливим іншого , то я можу, зрештою, уступити йому. Б. У суперечці я ніколи не добиваю суперника, а даю йому можливість ствердитися у чомусь.

. А. Першою справою я намагаюся визначити, хто чого хоче і домагається.

Б. Іноді я згоден почекати і відкласти остаточне ухвалення рішення.

. А. Мені дуже важливо відразу ж подолати явні розбіжності.

Б. Для мене завжди важливо знайти краще співвідношення вигод і втрат для учасників конфлікту.

. А. Ведучи переговори, я завжди уважний до бажань іншого.

Б. У суперечці я хочу, щоб інший не церемонився і прямо виклав, чого він хоче.

22. А. У суперечці мене влаштує «золота середина».

Б. Я твердий у обстоюванні своєї позиції.

23. А. Мені важливо, щоб «вовки були ситі», а «вівці цілі».

Б. Я згоден, щоб хтось прийняв відповідальність на себе за вирішення конфлікту.

. А. У суперечці я можу й уступити, якщо відчую, що наступаю на улюблений «мозоль».

Б. Я здатен умовити іншого піти на компроміс.

. А. У суперечці я завжди намагаюся продемонструвати логіку своїх поглядів.

Б. Я завжди уважний до домагань іншого.

. А. Я часто пропоную усім зайняти середню позицію.

Б. Мені завжди важливо, щоб інший хоч у чомусь отримав вигоду.

. А. Я намагаюся уникати ситуації, що могла б викликати загострення відносин.

Б. Іноді я здатен дати іншому наполягати на своєму.

. А. Звичайно я чітко і послідовно намагаюся йти до мети.

Б. Пом'якшуючи ситуацію, я намагаюся схилити на свій бік іншого.

. А. Я не люблю крайнощів у суперечці.

Б. Іноді розбіжності, що виникають, - це не привід для хвилювань і тривог.

. А. Для мене важливо не торкнутися «болючих точок» іншого.

Б. У суперечці для мене дуже важливо зробити іншого своїм суперником.

Ключ до методики

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Суперництво | Співпраця | Компроміс | Ухилення | Пристосування |
| 1 |  |  |  | А | Б |
| 2 |  | Б | А |  |  |
| 3 | А |  |  |  | Б |
| 4 |  |  | А |  | Б |
| 5 |  | А |  | Б |  |
| 6 | Б |  |  | А |  |
| 7 |  |  | Б | А |  |
| 8 | А | Б |  |  |  |
| 9 | Б |  |  | А |  |
| 10 | А |  | Б |  |  |
| 11 |  | А |  |  | Б |
| 12 |  |  | Б | А |  |
| 13 | Б |  | А |  |  |
| 14 | Б | А |  |  |  |
| 15 |  |  |  | Б | А |
| 16 | Б |  |  |  | А |
| 17 | А |  |  | Б |  |
| 18 |  |  | Б |  | А |
| 19 |  | А |  | Б |  |
| 20 |  | А | Б |  |  |
| 21 |  | Б |  |  | А |
| 22 | Б |  | А |  |  |
| 23 |  | А |  | Б |  |
| 24 |  |  | Б |  | А |
| 25 | А |  |  |  | Б |
| 26 |  | Б | А |  |  |
| 27 |  |  |  | А | Б |
| 28 | А | Б |  |  |  |
| 29 |  |  | А | Б |  |
| 30 |  | Б |  |  | А |
| Усього балів |  |  |  |  |  |