Чорноморський державний університет імені Петра Могили

Факультет соціології

Кафедра соціальної роботи, психології та педагогіки

КУРСОВА РОБОТА

на тему: «конфлікти у структурі міжособистісних стосунків»

Студентки 1 курсу 166 групи

напряму підготовки

“Соціально-політичні науки”

спеціальності “Психологія”

Овчаренко А. Г.

Керівник:

к.психол.н., доцент Кулаженко А. І.

м. Миколаїв- 2015 рік

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО СУТЬ

.1 ВИЗНАЧЕННЯ ТА ТЕОРІЇ КОНФЛІКТУ

.2 ТИПИ, КЛАСИФІКАЦІЯ ТА СТРУКТУРНА МОДЕЛЬ КОНФЛІКТУ

.3 ЕТАПИ ТА ФАЗИ КОНФЛІКТУ

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ

.1 ВНУТРІШНЬООСОБОВІ ТА МІЖОСОБОВІ КОНФЛІКТИ

.2 МЕТОДИ ТА ФОРМИ КЕРУВАННЯ КОНФЛІКТАМИ

.3 ПРОФІЛАКТИКА ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

ВИСНОВОКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ВСТУП

Актуальність теми визначається по-перше, необхідністю об’єктивного переосмислення конфлікту із врахуванням нових методологічних засад, та виявленням джерел. По-друге, вивчення цієї теми потребує глибокого комплексного аналізу. По-третє, сучасний стан розробок у цій галузі вимагає створення об’єктивного цілісного матеріалу з огляду на науковий, культурний та суспільно-політичний аспекти. До найпоширеніших психологічних конфліктів відносяться міжособистісні конфлікти. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зрештою, так або інакше, зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбувається зіткнення між лідерами або представниками держав. Тому знання особливостей міжособистісних конфліктів, причин їх виникнення і способів управління ними є важливою складовою в професійній підготовці будь-якого фахівця. Ці міркування і послужили причиною для вибору теми курсової роботи: «Конфлікти у структурі міжособистісних стосунках».

Теоретичне і практичне значення результатів полягає у використанні наукових розробок для вирішення конфліктів, проведення переговорів і пошуку згоди.

Мета роботи полягає в систематизації та узагальненні доробку досліджень проблем конфліктів, а також значення їх в суспільстві.

Досягнення цієї мети передбачає послідовне розв’язання таких наукових завдань:

систематизувати та здійснити ґрунтовний аналіз сукупності праць, присвячених проблемі конфліктів та їх ролі в міжособистісних стосунках, визначивши місце та характерні риси, властиві обраній темі дослідження;

проаналізувати теоретичні засади вітчизняних дослідників, які вивчали дану тему;

проаналізувати праці з психології міжособистісних стосунків, як джерела до розуміння конфліктів;

показати і дати оцінку внеску окремих конфліктологів в науку, що займалися дослідженням даної теми.

Методи дослідження курсової роботи виконані на методологічних засадах, пов’язаних із загальнонауковими принципами об’єктивності, системності. А також, використано комплекс емпіричних методів: експеримент, моделювання, спостереження.

Об’єктом дослідження виступає виникнення конфліктів в різних суспільних структурах та їх подолання.

Предметом роботи є вивчення конфлікту у структурі міжособистісних стосунків.

Структура курсової роботи підпорядкована її меті та завданням. Вона складається із вступу, двох розділів, що поділяються на шість підрозділів, висновкі та списку використаних джерел. У першому розділі викладено поняття конфлікту, теорії конфлікту, типи, класифікація, структурна модель, фази та етапи конфліктів. Дана характеристика джерельної бази дослідження, визначено його основні теоретико - методологічні засади. У другому розділі окреслено основні види конфліктів та шляхи виходу з них. Результати проведеного наукового дослідження викладено у висновках.

РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО СУТЬ

.1 Визначення та теорії конфлікту

Представники ранніх шкіл управління, зокрема прихильники школи людських відносин, вважали, що конфлікт - це ознака неефективної діяльності організації і поганого управління. У наш час теоретики і практики управління все частіше схиляються до тієї точки зору, що деякі конфлікти навіть в найефективнішій організації при самих кращих взаєминах не тільки можливі, але і бажані. Треба тільки управляти конфліктом. Роль конфліктів і їх регулювання в сучасному суспільстві така велика, що в другій половині XX ст. виділилася спеціальна область знання - конфліктологія. Великий внесок у її розвиток внесли соціологія, філософія, політологія і, звичайно, психологія.

Конфлікти виникають практично у всіх сферах людського життя.

Що ж таке конфлікт?

Існують різні визначення конфлікту, але всі вони підкреслюють наявність суперечності, яка приймає форму розбіжностей. Якщо йдеться про взаємодію людей.

Конфлікт (лат. conflictus - зіткнення) - зіткнення різнонаправлених цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в основі їх завжди лежить відсутність згоди. Тому визначимо конфлікт,як відсутність згоди між двома або більш сторонами - особами або групами[1, ст. 399-403].

Найвідоміші теорії конфлікту були запропоновані Льюїсом Коузерром, Ральфом Дарендорфом і Кеннетом Боулдінгом.

А тепер розглянемо ці теорії соціальних конфліктів докладніше:

) Теорія конфліктної моделі суспільства (Ральф Дарендорф)

Р. Дарендорф аналізує соціальну організацію будь-якого рівня, починаючи від індивідів, невеликої групи або установи, до суспільства в цілому, яку він називає "імперативно координованою асоціацією".

Для цієї організації характерний чіткий розподіл ролей і статусів її членів, а основними рольовими позиціями, згідно з Дарендорфом, є позиції, обумовлені диференціацією владних відносин. Тобто в будь-якій організації індивіди й групи виконують певні ролі згідно зі своєю належністю до владних щаблів.

Далі Дарендорф говорить про те, що в організації відносини влади прагнуть стати узаконеними. Отже, їх можна розглядати як відносини авторитету, де деякі індивіди або групи мають загальновизнане, узаконене або нормативне право володарювати над упорядкованим функціонуванням організації, яка підтримується за допомогою процесів, що створюють відносини авторитету і влади.

Проте влада й авторитет - дефіцитні ресурси. За них йде боротьба й конкуренція між підгрупами організації. Звідси основними джерелами конфлікту й змін в організації є дефіцит влади і авторитету.

Особливості протікання конфлікту залежать від того, якими є відношення й приналежність до влади та авторитету різних рольових підгруп і осіб.

Р. Дарендорф відзначає, що в будь-якій організації можна виділити два основні типи ролей - правлячих і керівників. Правлячі - зацікавлені в збереженні свого статусу, а керівники - в перерозподілі влади або авторитету.

За певних умов усвідомлення цієї протилежності інтересів зростає і організація ділиться на дві конфліктуючі групи.

Вирішення конфлікту спричиняє за собою перерозподіл влади. Але перерозподіл влади узаконює нові групи правлячих і керованих ролей, які знову починають конкурувати один з одним. Таким чином, розвиток організації - це ланцюг конфліктів, що повторюються, з приводу відносин влади[9, ст. 39-43].

) Теорія позитивно-функціонального конфлікту ( Льюїс Козер)

Американський соціолог Льюїс Козер присвятив соціальним конфліктів кілька робіт. У своїй роботі «Функції соціальних конфліктів» Л. Козер визначає конфлікт як боротьбу ціннісні чи статусні привілеї, влади і дефіцитні ресурси, у якій мета протиборчих сторін складаються не лише у володінні ними, а й у нейтралізації або усуненні свого суперника .

Модель позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера долає негативне ставлення конфлікту. Розглядаючи конфлікти як «факт існування» як і «найважливіший бік взаємодії людей в суспільстві», він пише, що у будь-якому суспільстві можна спостерігати соціальну нерівність, що призводить до появи напруженості.

Л. Козер звертає увагу, що, залежно від характеру соціальної структури той чи інший соціальний конфлікт може стати засобом стабілізації соціальної системи та розуміння внутрішньогрупових відносин, і джерелом соціального вибуху, і розпаду системи. Це залежить від характеру соціальної структури, під впливом якої він розвивається. Проте, соціальні структури відрізняються одна від одної дозволеними засобами висловлювання протиборчих думок та їх рівнем терпимості щодо конфлікту.

Отже, з одного боку, конфлікт коріниться у соціальну структуру, та її перебіг залежить від нього. З іншого боку, конфлікт - джерело зміни соціальної структури: він сприяє освіті нових груп, становленню внутрішньогрупових і міжгрупових відносин, зокрема відносин влади, стимулює нормотворчість і соціальний контроль, сприяє створенню нових інститутів.

Л. Козер визнає конфлікти найважливішими чинниками соціального розвитку та наголошує на позитивної функції конфліктів у підтримці динамічної рівноваги соціальної системи. На його думку, якщо конфлікт пов'язані з цілями, цінностями чи інтересами, не торкаючись основ існування груп, він є позитивним. І тут цінність конфліктів у тому, що вони запобігають закостеніння системи, відкривають шлях інноваціям. Якщо ж конфлікт пов'язані з найважливішими цінностями групи, він небажаний, оскільки підриває основи групи й має у собі тенденцію до її руйнації [2, ст. 124- 126].

) Загальна теорія конфлікту (Кеннет Еварт Боулдінг)

Кеннет Боулдінг, автор «загальної теорії конфлікту» у роботі «Конфлікт і захист. Загальна теорія »(1963 р.) спробував викласти цілісну наукову теорію конфлікту, що охоплює всі прояви живої та неживої природи, індивідуального життя і суспільного. Боулдінг стверджує, що конфлікт невіддільний від громадського життя.

Він застосовує конфлікт в аналізі як фізичних, біологічних, так і соціальних явищ, доводячи, що навіть нежива природа повна конфліктів, ведучи «нескінченну війну моря проти суші і одних форм земної породи проти інших форм».

Конфлікт за Боулдінгом це - ситуація, в якій кожна зі сторін прагне зайняти позицію несумісну і протилежну по відношенню до інтересів іншої сторони.

З основних положень теорії К. Боулдінг випливає, що:

. Конфлікт невіддільний від громадського життя;

. В природі людини лежить прагнення до постійної ворожнечі з собі подібними;

. Конфлікт можна долати або обмежувати;

. Всі конфлікти мають загальні зразки розвитку;

. Ключовим поняттям конфлікту є конкуренція[6, ст. 99-101].

.2 Типи, класифікація та структурна модель конфлікту

Вивчаючи конфлікти з різних точок зору, дослідники можуть виділяти і різні класифікації. Тому універсальної єдиної класифікації немає, та й вона є недоцільною.

Основною ознакою для класифікації конфліктів за М. Дойчем є співвідношення між об’єктивним станом справ, та тим станом, який реально склався у сторін, що конфліктують. Виділено 6 типів конфлікту:

 “реальний конфлікт” - це конфлікт, який об’єктивно існує і адекватно сприймається;

 “випадковий, або умовний, конфлікт” - залежить від обставин, які можуть змінюватися, але ці обставини не усвідомлюються сторонами, що конфліктують;

 “зміщений конфлікт” - реальний конфлікт, за яким приховується інший, що є справжнім чинником конфліктної ситуації, яка склалася;

 “помилково дописаний конфлікт” - конфлікт, що помилково тлумачиться;

 “латентний конфлікт”, конфлікт який назріває, але не виникає тому, що не усвідомлюється;

 “хибний конфлікт” - реальних підстав для конфлікту немає проте він виникає у свідомості сторін, що конфліктують через помилкове розуміння ситуації[10, ст. 86].

Існує п’ять основних типів конфліктів за суб’єктами конфліктної ситуації:

) Внутрішньоособистісний;

) Міжособистісний;

) Між особистістю і групою;

) Міжгруповий;

) Соціальний.

Внутрішньоособистісний конфлікт. Учасниками цього конфлікту є не люди, а психологічні фактори внутрішнього світу особистості - потреби, мотиви, цінності, почуття і т.п. Цей вид конфліктів, що пов’язані з роботою може мати форму “рольового”, коли різні ролі людини ставлять до неї протилежні вимоги. Внутрішні конфлікти можуть виникати на виробництві, в результаті навантаження роботою, чи відсутністю роботи і необхідністю знаходитися на робочому місці.

Міжособистісний конфлікт. В організаціях він проявляється по різному. В основі такого конфлікту лежать об’єктивні причини. Частіше всього - це боротьба за обмежені ресурси: матеріальні засоби, виробничі площі, час використання обладнання. Конфлікти виникають між керівником і підлеглим, коли підлеглий, наприклад, впевнений, що керівник ставить до нього непомірні вимоги, а керівник вважає, що підлеглий не бажає працювати на повну силу.

Конфлікт між особистістю і групою. Неформальні групи встановлюють свої норми поведінки, спілкування. Кожний член такої групи повинен їх дотримуватися. Відступ від прийнятих норм група розглядає як негативне явище і виникає конфлікт між особистістю і групою.

Міжгруповий конфлікт. Організація складається із багатьох формальних і неформальних груп, між якими можуть виникати конфлікти. Наприклад, між керівником і виконавцями, між робітниками різних підрозділів, між неформальними групами внутрішніх підрозділів.

На жаль, прикладом міжгрупового конфлікту служать розбіжності між вищими і нижчими рівнями управління.

Соціальний конфлікт - випадок загострення соціальних протиріч, явний чи прихований стан протиборства, ситуація взаємодії; зіткнення різних соціальних спільностей - націй, класів, держав; протидіючі сторони переслідують протилежну мету, інтереси, протиріч’ять одна одній.

Процес конфлікту складається з багатьох структурних елементів, які взаємопов'язані і відіграють визначені ролі. Сторони конфлікту (суб’єкти) повинні ввійти в образ конфліктної ситуації через мотиви, об’єкт та предмет конфлікту(Рис.1). Визначальними в цьому процесі є позиції конфліктуючих сторін, які як наслідок формують напрями і методи діяльності опонентів.

Визначення основних структурних елементів конфлікту:

Сторони конфлікту - це суб’єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту, або треті сторони, які явно чи неявно підтримують конфліктуючих суб’єктів. Суб’єктами конфлікту виступає основна частина учасників конфліктної взаємодії, інтереси яких зачеплені. Це, наприклад, окремі особи (керівники, співробітники), групи, підрозділи, організації. Вони захищають свої особисті інтереси.

Предмет конфлікту - це об’єктивно існуюча проблема, яка є причиною розбрату між сторонами (проблема влади, взаємовідносин, психологічної сумісності). Це саме те протиріччя, через яке виникає конфлікт.

Об’єкт конфлікту - це те, через що виникає конфлікт, тобто це те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін і що спричинює їхню протидію. Наприклад, влада, ресурси, право власності, право приймати рішення, нова посада тощо. Для виникнення конфліктної ситуації необов’язкова наявність об’єкта конфлікту, він може початися і без нього. Наприклад, поганий настрій, ворожість до колеги по роботі можуть сприяти конфлікту.

Образ конфліктної ситуації - це відображення предмету конфлікту у свідомості суб’єктів конфліктної взаємодії.

Мотиви конфлікту - це внутрішні спонукаючі сили (імпульси), які підштовхують суб’єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

Позиції конфліктуючих сторін - це те, про що вони заявляють один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі[4, ст. 48-50].

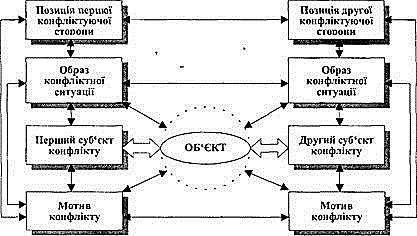


Рис.1 Структурна модель конфлікту

.3 Етапи та фази конфлікту

Конфлікту у своїй реальній формі передує латентна фаза. На цій стадії сформувалися практично всі елементи конфлікту, відсутні тільки активні дії. Ця стадія сама собою не є одномоментною, вона містить кілька етапів і за часом може продовжуватися дуже довго.

Перший етап містить у собі зародження об'єктивної проблемної ситуації майбутнього конфлікту.

Другий етап містить процес усвідомлення суб'єктом об'єктивної проблемної ситуації. На цьому етапі існує найбільш реальна можливість уникнути переростання ситуації в конфлікт ще на латентній стадії. Події цього етапу несуть у собі такі аспекти:

Перший аспект - це усвідомлення будь - якою зі сторін проблемності ситуації, що створилася. Інтереси можуть бути які цілком реальними, так само і неправильно сприйнятими.

Другий аспект містить собі процес усвідомлення перешкод, які можуть стати на шляху реалізації своїх інтересів. Майбутні перешкоди можуть бути трьох типів:

перешкоди, що випливають з об'єктивної ситуації і зовсім не залежать від інших, можливих суб'єктів майбутнього конфлікту;

перешкоди, що можуть виникнути залежно від особистих якостей можливого учасника конфлікту;

перешкоди зовнішнього характеру, що можуть виступати як персоніфіковані.

Третій аспект містить у собі усвідомлення співвідношення своїх інтересів з можливими і явними перешкодами.

Третій етап можна розглядати як спробу вирішення конфліктної ситуації неконфліктними способами. Можливість подібного вирішення ситуації може полягати в тому, що протилежна сторона, реалізуючи свій інтерес, своїми діями може і не доводити до конфлікту. Взаєморозуміння на цьому етапі створює реальну можливість не дати проблемній ситуації перерости в реальний конфлікт.

Четвертий етап характеризується конкретними діями, що були спрямовані на реалізацію своїх інтересів обома сторонами І які в результаті мали негативні наслідки. На цьому етапі чітко позначаються позиції обох сторін і проводиться підготовча робота. З формальної сторони цей етап можна розглядати як передконфліктний, хоча насправді конфлікт уже розпочався.

Представлені етапи можна розглядати як ідеальний варіант зародження конфлікту. У реальному житті деякі етапи можуть випадати або навіть повторюватися.

Закінчення останнього етапу завершує латентну фазу динаміки конфлікту. Перехід у відкриту фазу визначається декількома обставинами. По-перше, для всіх учасників стає очевидним стан конфлікту. По-друге, дії учасників назріваючого конфлікту все більше набувають форми зовнішньої спрямованості. По-третє, про вихід конфлікту з латентної фази довідається третя сторона. Конфлікт починає відчувати зовнішній вплив, що не обов'язково може привести до його ескалації, цей вплив може виконати позитивну роль, тобто загасити його.

Відкрита фаза конфлікту починається з інциденту - дії, зіткнення, що носить явно непримиренний характер. Подібні дії можуть носити як випадковий характер, так і організований однією із сторін. Значення інциденту в тому, що з нього починаються відкриті дії проти суперника, а інцидент додає цим діям ніби законний (лігітимний) характер. Розміри інциденту значення не мають. Навпаки, незначність, на думку стороннього спостерігача, інциденту, що привів до відкритого прояву конфлікту, може говорити про глибину протиріч і невипадковості відкритого протистояння.

Після інциденту конфлікт може розвиватися як у негативному, так і в позитивному напрямку. Однак, найчастіше боротьба підсилюється, а сам конфлікт розростається. Цей період фази відкритого протистояння називається ескалація.

Закономірністю ескалації конфлікту є укрупнення суб'єктів протистояння за рахунок залучення нових учасників. Міжособистісний конфлікт може перерости в міжгруповий. В умовах ескалації кожні наступні дії однієї із сторін стають більш руйнівними щодо інтенсивності ніж попередні. Це знаходить виправдання в мотивації, як протидія іншій стороні. Це, у свою чергу, викликає агресивні, відповідно сильніші дії. Ситуація стає все більш заплутаною. На даному етапі найчастіше конфлікт переходить від суперечки аргументів до безапеляційних претензій, до особистісних звинувачень і навіть фізичних дій. Критика сприймається вже тільки у формі погрози. Протистояння набуває такої форми гостроти, коли його сторони можуть почати розуміти необхідність переходу до конструктивних дій і пошуку взаємно зрозумілих позицій. На зміну диференціації може прийти інтеграція інтересів, можливість якої випливає з необхідності виходу з конфлікту. Причина і джерело конфлікту при цьому не зникають, однак наслідки конфлікту можуть примусити обидві сторони почати шукати можливості припинення відкритого протистояння.

Ситуація на цьому етапі досить непередбачувана, складно прогнозована, тому варіант початку вирішення конфлікту можливий як через дії самих учасників конфлікту, так і через залучення третьої сили. Великий ступінь ймовірності розвитку конфлікту і за іншим варіантом, коли одна зі сторін приймає рішення активізувати свої дії і завершення конфлікту бачить тільки у знищенні іншої сторони. Це може стати результатом усвідомлення можливості вийти переможцем з конфлікту або просто рішенням йти до кінця.

Припинення конфлікту не означає автоматичного припинення існування конфліктної ситуації, тому конфлікт може переходити з відкритої фази знову в латентну - постконфліктну. Її особливість полягає у тому, що на цьому етапі конфлікт може протікати навколо пошуку нормалізації відносин і створення умов для повного вирішення проблемних питань.

Після активної фази конфлікту знову може настати латентна, постконфліктна фаза, яка може містити в собі два етапи.

Перший етап може включати часткову нормалізацію відносин, коли глибина протиріч ще існує, але вже усунуті механізми для розростання конфлікту. Протистояння ще може зберігатися і навіть може бути заморожене на тривалий час, поки буде присутній об'єкт конфлікту.

Другий етап - це повна нормалізація конфлікту. Заходи, що проводяться на цьому етапі, спрямовані на подолання самих причин конфліктної ситуації. Подібні дії можливі при взаємному бажанні їх усунути. При цьому не варто забувати, що можливість поновлення конфлікту може залишатися і на цьому етапі, приводом можуть послужити недомовки, недомовленості, а так само моменти морального плану[3, ст. 243-250].

Висновки до першого розділу

Існують різні визначення конфлікту, але всі вони підкреслюють наявність суперечності, яка приймає форму розбіжностей. Якщо йдеться про взаємодію людей. Деякі соціологи вважають конфлікти, як «факт існування», як «найважливіший бік взаємодії людей в суспільстві», що у будь-якому суспільстві можна спостерігати соціальну нерівність, що призводить до появи напруженості.

Теоретики, що вивчають конфлікти, застосовують конфлікт в аналізі як фізичних, біологічних, так і соціальних явищ, доводячи, що навіть нежива природа повна конфліктів, ведучи «нескінченну війну моря проти суші і одних форм земної породи проти інших форм».

Класифікуючи конфлікти можна співвідношенням між об’єктивним станом справ, та тим станом, який реально склався у сторін, що конфліктують.

За даними дослідження можна виділити п’ять основних типів конфліктів:

. Внутрішньоособистісний;

. Міжособистісний;

. Між особистістю і групою;

. Міжгруповий;

. Соціальний.

Досліджуючи структуру конфлікту можна вивести такі структурні елементи, які взаємопов'язані і відіграють визначені ролі. Сторони конфлікту (суб’єкти) повинні ввійти в образ конфліктної ситуації через мотиви, об’єкт та предмет конфлікту. Визначальними в цьому процесі є позиції конфліктуючих сторін, які як наслідок формують напрями і методи діяльності опонентів.

Вивчаючи фази конфлікту можна виділити - латентну фазу. На цій стадії сформувалися практично всі елементи конфлікту, відсутні тільки активні дії.

Після аналізу результатів, я можу зробити висновок, що мета, яка була поставлена, досягнута. Всі результати чітко описані та коротко викладені.

РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ

.1 Внутрішньоособові та міжособові конфлікти

Існують два основні типи конфліктів - внутрішньоособовий і міжособовий (хоча деякі автори збільшують це число до чотири, шести і більш). Необхідно чітко розрізняти, що конфлікт у людини може бути, якщо не з самим собою, то з тими, що оточують - і тут, як мовиться, третій не дано.

Внутрішньоособовий конфлікт - стан незадоволеності людини якими-небудь обставинами його життя, пов'язане з наявністю у нього що суперечать один одному інтересів, прагнень, потреб, що породжують афекти і стреси.

Тут учасниками конфлікту є не люди, а різні психологічні чинники внутрішнього світу особи, що часто здаються або є несумісними: потреби, мотиви, цінності, відчуття і т.п. "Дві душі живуть в моїх грудях..." - писав Гете. І цей конфлікт може бути функціональним або дисфункціональним залежно від того, як і яке рішення прийме чоловік і чи прикмет його взагалі. Буріданов осів, наприклад, так і не зміг вибрати один з двох абсолютно однакових оберемків сіна, чим прирік себе на голодну смерть. Деколи в житті, не наважуючись зробити вибір, не уміючи вирішувати внутрішньоособові конфлікти, ми уподібнюємося Буріданову ослові.

Внутрішньоособові конфлікти, пов'язані з роботою в організації, можуть приймати різні форми. Одна з найбільш поширених - це рольовий конфлікт, коли різні ролі людини пред'являють до нього суперечливі вимоги. Наприклад, будучи хорошим сім'янином (роль батька, матері, чоловіка, дружини і т. п.), людина повинна вечори проводити удома, а положення керівника може зобов'язати його затриматися на роботі. Або завідувач секцією в книжковому магазині дав продавцеві вказівку певним чином розставити книги, а товарознавець в той же самий час - провести облік наявності і стану певної категорії літератури. Причиною першого конфлікту є неузгодження особистих потреб і вимог виробництва, а другого - порушення принципу єдиноначальності. Внутрішні конфлікти можуть виникати на виробництві унаслідок перевантаженості роботою або, навпаки, відсутність роботи при необхідності знаходитися на робочому місці.

Групові конфлікти менш поширені в соціальній практиці, чим міжособові, але вони завжди масштабніші і важчі по своїх наслідках. Кожний з нас на роботі або в будь-якому іншому груповій взаємодії може бути втягнутий в груповий конфлікт. Небезпека таких конфліктів полягає в тому, що вони часто виникають із-за амбіцій лідерів, “екс-керівників” і т.п.

Існують і інші причини міжгрупових конфліктів.

Групові конфлікти є не що інше, як протиборство, в якому хоч би одна із сторін представлена малою соціальною групою.

Таке протиборство виникає на основі зіткнення протилежно направлених групових мотивів. Виходячи з сказаного, можна виділити два основні типи групових конфліктів: конфлікт “особа - група” і конфлікт “група - група”.

Кожний з виділених типів групових конфліктів має свою специфіку за основними ознаками.

Конфлікти між особою і групою виникають в середовищі групових взаємин і відрізняються деякими особливостями, які слід враховувати в управлінні цими конфліктами.

Перша особливість пов'язана із структурою такого конфлікту. Суб'єктом в нім, з одного боку, виступає особа, а з іншої - група. Отже, конфліктна взаємодія тут відбувається на основі зіткнення особових і групових мотивів, а образи конфліктної ситуації представлені першим суб'єктом в індивідуальних поглядах і оцінках, а другим - в групових.

Друга особливість відображає специфіку причин даного конфлікту. А такі причини безпосередньо пов'язані з положенням індивіда в групі, яке характеризується такими поняттями, як “позиція”, “статус”, “внутрішня установка”, “роль”, “групові норми”.

Позиція - офіційне, визначуване посадою положення особи в групі.

Статус - реальне положення особи в системі внутрішньогрупових відносин, ступінь її авторитетності. Статус може бути високим, середнім і низьким.

Внутрішня установка - суб'єктивне сприйняття особою свого статусу в групі.

Роль - нормативно заданий або колективно схвалюваний зразок поведінки особи в групі.

Групові норми - загальні правила поведінки, яких дотримуються всі члени групи.

Причини тих, що виникають між особою і групою конфліктів завжди зв'язані:

а) з порушенням ролевих очікувань;

б) з неадекватністю внутрішньої установки статусу особи (особливо конфліктність особи з групою спостерігається при завищенні у неї внутрішній установці);

в) з порушенням групових норм.

Третя особливість знаходить своє віддзеркалення у формах прояву даного конфлікту. Такими формами можуть бути: застосування групових санкцій; істотне обмеження або повне припинення неформального спілкування членів групи з тим, що конфліктує; різка критика в адресу того, що конфліктує; ейфорія з боку того, що конфліктує і т.д.

Міжособовий конфлікт - важковирішувана суперечність, що виникає між людьми і викликане несумісністю їх поглядів, інтересів, цілей, потреб.

Строгого визначення міжособового конфлікту, мабуть, дати не можна. Але коли ми говоримо про такий конфлікт, то нам відразу представляється картина протиборства двох чоловік на основі зіткнення протилежно направлених мотивів.

Міжособові конфлікти мають свої відмітні особливості, які зводяться до наступного.

. У міжособових конфліктах протиборство людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їх особистих мотивів. Суперники стикаються лицем до лиця.

. У міжособових конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і приватних, об'єктивних і суб'єктивних.

. Міжособові конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним “полігоном” перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі і інших індивідуально-психологічних особливостей.

. Міжособові конфлікти відрізняються високою емоційністю і обхватом практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами.

. Міжособові конфлікти зачіпають інтереси не тільки що конфліктують, але і тих, з ким вони безпосередньо зв'язані або службовими, або міжособовими відносинами.

Міжособові конфлікти, як вже відмічено вищим, охоплюють всі сфери людських відносин.

Управління міжособовими конфліктами можна розглядати в двох аспектах - внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект припускає застосування технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність з боку керівника або іншого суб'єкта управління по відношенню до конкретного конфлікту.

В процесі управління міжособовими конфліктами важливо враховувати їх причини і чинники, а також характер міжособових відносин учасників конфлікту до конфлікту, їх взаємні симпатії і антипатії[8, ст. 167-174].

.2 Методи та форми керування конфліктами

конфлікт міжособовий координаційний інтегруючий

Існує багато ефективних методів управління конфліктною ситуацією. Основні з них: структурні, міжособистісні, внутрішньо-особистісні, персональні, переговори.

Структурні методи - це методи з профілактики та усунення організаційних конфліктів, які виникають через неправильний розподіл повноважень, низький рівень організації праці, недостатню систему мотивації. У рамках цих методів виділяють такі форми управління конфліктами:

) пояснення вимог до роботи;

) використання координаційних та інтегруючих механізмів;

встановлення загальної організаційної і комплексної мети;

використання системи винагород.

Пояснення вимог до роботи. Одним з найкращих методів управління, які попереджають управлінський конфлікт, є роз’яснення того, яких результатів очікують від кожного працівника і підрозділу. Тут слід оговорити такі параметри, як рівень досягнення результатів, строки виконання, уточнена система повноважень і відповідальності, а також чітко визначити політику, процедури та правила вирішення завдання.

Координаційні та інтегруючі механізми. Один з найбільш розповсюджених координаційних механізмів - ланцюг команд. Як відзначав ще М. Вебер, встановлення чіткої ієрархії повноважень впорядковує взаємодію людей. При цьому принцип єдиноначальності полегшує використання ієрархії для управління конфліктною ситуацією, тому що підлеглий чудово знає, чиїм рішенням він повинен підкорятися.

Також в управлінні конфліктною ситуацією дуже корисні засоби інтеграції - управлінська ієрархія, використання проміжних служб, які пов’язують взаємозалежні підрозділи. Наприклад, одна компанія, де назрів конфлікт між відділом збуту і виробничим відділом, зуміла розв’язати конфліктну ситуацію так. Вона створила проміжну службу, що координувала обсяги замовлень і продаж. Ця служба здійснювала зв’язок між відділами, вирішуючи такі питання, як ціноутворення, графіки поставок, вимоги до збуту та ін.

Загальна організаційна комплексна мета. Основна ідея - спрямовувати зусилля всіх учасників на досягнення загальної мети. Наприклад, якщо три зміни виробничого відділу конфліктують між собою, слід сформулювати мету для всього відділу, а не для кожної зміни окремо. У цьому випадку керівники відділів будуть з більшою вірогідністю приймати рішення, що сприятимуть усій організації, а не лише їх власній функціональній області. Так, починаючи будувати свою імперію ресторанів швидкого обслуговування «МакДональдс», керівництво компанії спрямувало увагу не лише на ціни, якість і частку ринку. Було доведено до кожного підрозділу «соціальну місію» «МакДональдс» - надавати послуги американцям, які мають обмежені кошти. Ця соціальна місія надала великої ваги тим оперативним цілям (якість, швидкість, дешевизна), за допомогою яких він став популярним в усьому світі.

Структура системи винагород. Винагороди також можна використовувати як метод управління конфліктною ситуацією, виявляючи вплив на поведінку людей, щоб уникнути дисфункціональних конфліктів. Систематичне, скоординоване використання винагород для заохочення тих, хто сприяє здійсненню загальної організаційної мети, допомагає людям зрозуміти, як їм слід поводитись у конфліктній ситуації, щоб це відповідало бажанню керівника.

Ефективне рішення проблеми, яка привела до конфліктної ситуації, вимагає від кожного суб’єкта ясного уявлення про загальну природу і специфіку даного типу конфлікту, осмисленого стилю поведінки, вибраного з урахуванням стилів, що використовуються іншими сторонами. Стиль в цьому контексті означає спосіб здійснення певних інтересів, дій з досягнення наміченої мети і разом з тим - манеру спілкування. Стиль конфліктної поведінки є водночас міжособистісним методом управління конфліктом.

У конфліктології з 70-х років XX ст. визнано існування наступних п’яти стилів (стратегій) конфліктної поведінки: ухиляння, поступка, конфронтація, співробітництво, компроміс. Описали і систематизували ознаки різних стилів американці Кеннет Томас і Ральф Кілменн.

Ухиляння як стиль поведінки в конфліктах характеризується явною відсутністю в залученого до конфліктної ситуації бажання співпрацювати з будь-ким і докласти активних зусиль для здійснення власних інтересів, рівно як піти назустріч опонентам; прагненням вийти з конфліктного поля, піти від конфлікту.

Поступка (пристосування) як стиль пасивної поведінки відрізняється схильністю учасників конфлікту пом’якшити, згладити конфліктну ситуацію, зберегти або відновити гармонію у взаємостосунках за допомогою поступливості, довір’я, готовності до примирення. На відміну від ухиляння цей стиль припускає в більшій мірі враховувати інтереси опонентів і не уникати сумісних з ними дій.

Конфронтація (примушування) по своїй спрямованості орієнтована на те, щоб, діючи активно і самостійно, добиватися здійснення власних інтересів без урахування інтересів інших сторін, які безпосередньо беруть участь в конфлікті, а то і в збиток їм. Той, хто застосовує подібний стиль поведінки, прагне нав’язати іншим своє рішення проблеми, сподівається тільки на свою силу, не приймає сумісних дій. При цьому виявляються елементи максималізму, вольовий натиск, бажання будь-яким шляхом, включаючи силовий тиск, адміністративні й економічні санкції, залякування, шантаж і т. ін., примусити опонента прийняти вигідну точку зору, будь за що взяти верх над ним, отримати перемогу в конфлікті.

Співробітництво, як і конфронтація, націлене на максимальну реалізацію учасниками конфлікту власних інтересів. Але на відміну від конфронтаційного стилю співробітництво припускає не індивідуальний, а сумісний пошук такого рішення, яке відповідає прагненням всіх конфліктуючих сторін. Це можливо за умови своєчасної і точної діагностики проблеми, яка породила конфліктну ситуацію, з’ясування як зовнішніх проявів, так і прихованих причин конфлікту, готовності сторін діяти спільно заради досягнення спільної для всіх мети.

Компроміс займає серединне місце в сітці стилів конфліктної поведінки. Він означає готовність учасника (учасників) конфлікту до врегулювання розбіжності на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів. Цей стиль в рівній мірі припускає активні і пасивні дії, додаток індивідуальних і колективних зусиль. Стиль компромісу переважний тим, що перегороджує шлях до недоброзичливості, дозволяє, хоча і частково, задовольнити домагання кожної із залучених в конфлікт сторін.

Внутрішньоособистісні методи полягають в умінні правильно організовувати свою власну поведінку і виражати свою точку зору, не викликаючи при цьому психологічної захисної реакції з боку опонента. Для розв’язання внутрішньоособистісних конфліктів важливо:

) встановити факт цього конфлікту;

2) визначити його тип і причини;

3) застосувати адекватний спосіб вирішення.

Для вирішення внутрішньоособистісних конфліктів конфліктологи пропонують використовувати спосіб «Я-концепція» - передача іншій особі вашого відношення до певного предмету без звинувачень і вимог так, щоб опонент змінив своє ставлення і не провокував конфлікт. Цей спосіб допомагає людині утримати свою позицію, не перетворюючи іншого на свого ворога. «Я-концепція» може бути корисна в будь-яких обставинах, вона особливо ефективна, коли людина сердита, роздратована, незадоволена. Проте використовування цього методу потребує вживання певних навиків і практики. «Я-концепція» побудована так, щоб дозволити висловити особі свою думку про ситуацію, яка склалася, і свої побажання.

Персональні методи управління конфліктами акцентують увагу на можливостях суб’єкта (керівника) активно протистояти конфліктам і використовувати особові (персональні) способи управління конфліктом (адміністративні, соціально-психологічні) залежно від стилю керівництва (авторитарного, демократичного, ліберального):

 використовування влади, позитивних і негативних санкцій, заохочення і покарання учасників конфлікту;

 зміна конфліктної мотивації співробітників за допомогою впливу через адміністративні методи;

 переконання учасників конфлікту, проведення роз’яснювальної бесіди про значущість безконфліктної поведінки;

 зміна складу учасників конфлікту і системи їх взаємодії переміщенням людей усередині організації, звільнення;

 вхід керівника в конфлікт як експерта або арбітра і пошук згоди шляхом спільних переговорів та ін.

У результаті вживання будь-якого з розглянутих методів розробляється рішення, а також прораховуються витрати на його реалізацію. Оскільки вирішення конфлікту пов’язано з подоланням значних емоційних переживань, то будь-яке рішення, окрім витрат традиційних ресурсів (інформаційних, матеріальних) передбачає розрахунок витрат необхідної кількості емоційних ресурсів (психологічних, фізичних) для пропонованого виходу з конфлікту[5, ст. 50-58].

2.3 Профілактика виникнення конфліктів

Профілактика конфліктів - це вид управлінської діяльності, що полягає у своєчасному розпізнаванні, усуненні чи ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв’язання в майбутньому. Це така організація життєдіяльності суб’єктів соціальної взаємодії, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними.

Профілактику конфліктів поділяють на первинну та вторинну. Первинна профілактика полягає у психологічній освіті можливих учасників конфлікту. Вторинну профілактику пов’язано з проведенням безпосередньої роботи зі зниження рівня напруженості в конфліктогенних групах. При цьому варто враховувати й аналізувати конфліктогени, тобто все те, що може викликати конфлікт (слово, дію чи бездіяльність, невербальні прояви тощо). Основними конфліктогенами є погрози, накази, неконструктивна критика, образи, прояв агресивності, егоїзм, приховування інформації, неправда та ін. У відповідь на них зазвичай застосовуються аналогічні за силою чи навіть сильніші конфліктогени. Підвищення психологічної культури та психологічної освіти сприяють запобіганню агресивності ймовірних учасників конфліктів, психологічного тиску й конфліктогенності спілкування.

Успіх профілактики й попередження конфліктів визначається рядом передумов:

1. Знанням загальних принципів управління в організації та вмінням використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій;

2. Рівнем загальнотеоретичних знань про сутність конфлікту, його причини, види й етапи розвитку;

. Глибиною аналізу на теоретичній основі конкретної передконфліктної ситуації, що в кожному окремому випадку виявляється унікальною й потребує особливого комплексу методів і засобів її улагоджування;

. міра відповідності обраних методів коригування небезпечній ситуації, що виникла, її конкретному змісту; ця відповідність залежить не тільки від глибини теоретичних знань можливих учасників конфлікту, але й від їхнього вміння використати свій досвід та інтуїцію.

Існує ряд перешкод, що знижують можливість запобігання конфліктам, направлення їхнього розвитку в конструктивне русло.

1. Перешкода має психологічну природу й пов’язана з такою особистою рисою людської психології, котра характеризується як нездоланне прагнення людини до свободи й незалежності. У зв’язку з цим люди сприймають, як правило, негативно будь-які спроби втручання в їхні взаємини, оцінюючи подібні дії як вияв прагнення обмежити їхню незалежність і свободу.

2. Існування деяких загальноприйнятих моральних норм, що регулюють людські взаємини. Виходячи з них, люди вважають свою поведінку особистою справою, а втручання третьої особи розглядається як порушення загальноприйнятих норм моральності, однією з яких є недоторканність особистого життя.

. Перешкода має правовий характер, пов’язаний із тим, що в країнах із розвинутими демократичними традиціями деякі загальнолюдські норми моралі набули форми правових норм, котрі охороняють основні права та свободи особи. Їх порушення може бути кваліфіковано не тільки як не цілком моральне, але й як протиправне (у ряді країн уже прийнято спеціальні законоположення, що забороняють фірмам утручатися в особисте життя своїх.

Профілактика конфлікту являє собою вплив на ті соціально-психологічні явища, що можуть стати елементами структури майбутнього конфлікту, а також на його учасників і на використовувані ними ресурси [7, ст. 216-224].

Висновки до другого розділу

Існують два основні типи конфліктів - внутрішньоособовий і міжособовий. Необхідно чітко розрізняти, що конфлікт у людини може бути, якщо не з самим собою, то з тими, що оточують.

Міжособовий конфлікт - важковирішувана суперечність, що виникає між людьми і викликане несумісністю їх поглядів, інтересів, цілей, потреб.

У міжособових конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і приватних, об'єктивних і суб'єктивних.

В процесі управління міжособовими конфліктами важливо враховувати їх причини і чинники, а також характер міжособових відносин учасників конфлікту до конфлікту, їх взаємні симпатії і антипатії.

Вживання будь-якого з розглянутих методів розробляється рішення, а також прораховуються витрати на його реалізацію. Оскільки вирішення конфлікту пов’язано з подоланням значних емоційних переживань, то будь-яке рішення, окрім витрат традиційних ресурсів (інформаційних, матеріальних) передбачає розрахунок витрат необхідної кількості емоційних ресурсів (психологічних, фізичних) для пропонованого виходу з конфлікту

Потрібно знищити всі умови для виникнення конфліктів, та навчитися правильно ними керувати. Для цього треба уміти аналізувати конфлікти, розуміти їх причини і можливі наслідки.

Отже, після проведеного аналізу результату можна сказати що мету дослідження було досягнуто.

ВИСНОВОКИ

. Представники ранніх шкіл управління, зокрема прихильники школи людських відносин, вважали, що конфлікт - це ознака неефективної діяльності організації і поганого управління. У наш час теоретики і практики управління все частіше схиляються до тієї точки зору, що деякі конфлікти навіть в найефективнішій організації при самих кращих взаєминах не тільки можливі, але і бажані. Треба тільки управляти конфліктом. Роль конфліктів і їх регулювання в сучасному суспільстві така велика, що в другій половині XX ст. виділилася спеціальна область знання - конфліктологія. Великий внесок у її розвиток внесли соціологія, філософія, політологія і, звичайно, психологія.

. Існують п’ять типів конфлікту:

Внутрішньоособистісний конфлікт. Учасниками цього конфлікту є не люди, а психологічні фактори внутрішнього світу особистості - потреби, мотиви, цінності, почуття і т.п.

Міжособистісний конфлікт. Частіше всього - це боротьба за обмежені ресурси: матеріальні засоби, виробничі площі, час використання обладнання. Конфлікти виникають між керівником і підлеглим, коли підлеглий.

Конфлікт між особистістю і групою. Неформальні групи встановлюють свої норми поведінки, спілкування. Відступ від прийнятих норм група розглядає як негативне явище і виникає конфлікт між особистістю і групою.

Міжгруповий конфлікт. Організація складається із багатьох формальних і неформальних груп.

Соціальний конфлікт - випадок загострення соціальних протиріч, явний чи прихований стан протиборства; зіткнення різних соціальних спільностей - націй, класів, держав.

. Управління міжособовими конфліктами можна розглядати в двох аспектах - внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект припускає застосування технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність з боку керівника або іншого суб'єкта управління по відношенню до конкретного конфлікту.

. Існує багато ефективних методів управління конфліктною ситуацією. Основні з них: структурні, міжособистісні, внутрішньо-особистісні, персональні, переговори.

. Профілактику конфліктів поділяють на первинну та вторинну. Первинна профілактика полягає у психологічній освіті можливих учасників конфлікту. Вторинну профілактику пов’язано з проведенням безпосередньої роботи зі зниження рівня напруженості в конфліктогенних групах. При цьому варто враховувати й аналізувати конфліктогени, тобто все те, що може викликати конфлікт (слово, дію чи бездіяльність, невербальні прояви тощо). Основними конфліктогенами є погрози, накази, неконструктивна критика, образи, прояв агресивності, егоїзм, приховування інформації, неправда та ін. У відповідь на них зазвичай застосовуються аналогічні за силою чи навіть сильніші конфліктогени. Підвищення психологічної культури та психологічної освіти сприяють запобіганню агресивності ймовірних учасників конфліктів, психологічного тиску й конфліктогенності спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анцупов А.Я., Шипілов А.І. Конфліктологія. - М.:ЮНИТИ,1999[ст. 399-403].

. Грішина Н.В. Психологія конфлікту Спб., 2000[ст. 124-126].

. Емельянов С.М. Практикум по конфліктології. Спб.,2000[ст. 243-250].

. Зеркин Д.П. Основи конфліктології: курс лекцій. Ростов н/д., 1998[ст. 48-50].

. Зінчина О. Б. Конфліктологія. Навчальний посібник - ХНАМГ - 2007[ст. 50-58].

. Козрев Г.І. Введення в конфліктологію: навчальний посібник.- М.:Владос,1999[ст. 99-101].

. Мастенбрук У. Управління конфліктними ситуаціями і розвиток організації. - М.: М, 1996. [ст. 216-224].

. Сулімова М.С. Соціальна робота і конструктивне вирішення конфліктів. - М.,Ін-т практичною психології,1999[ст. 167-174].

. Черінь . А.С. Карміну. Конфліктологія - Спб.: Лань,1999. [ст. 39-43].

. Черінь ред. А.А. Крилова. Психологія. Підручник - М.:Проспект,1998[ст. 86].