

ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ТА СПОСОБИ ЙОГО ВИРІШЕННЯ

Бересток Т.О., студ. гр. ФЕ-71

Конфлікт - це відсутність згоди між двома і більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами осіб. Кожна сторона робить все, щоб була прийнята її точка зору або мета, і заважає іншій стороні робити те ж саме.

Предмет конфлікту - це те основне протиріччя, через яке і задля вирішення якого сторони вступають в боротьбу.

Типи конфліктів:

По дії на функціонування групи:

- Конструктивні (функціональні) конфлікти призводять до прийняття обґрунтованих рішень і сприяють розвитку взаємин. Наслідками такого конфлікту: проблема вирішується таким шляхом, який влаштовує всі сторони, і всі почувають себе причетними до її вирішення; спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя; сторони набувають досвід співпраці при вирішенні спірних питань; практика вирішення конфліктів між керівником і підлеглими руйнує так званий "синдром покірності" - страх відкрито висловлювати свою думку, відмінну від думки старших за посадою; поліпшуються відносини між людьми; люди перестають розглядати наявність розбіжностей як "зло", завжди призводить до поганих наслідків.

- Деструктивні (дисфункціональні) конфлікти перешкоджають ефективній взаємодії і прийняттю рішень. Наслідки такого конфлікту: непродуктивні, конкурентні відносини між людьми; відсутність прагнення до співпраці; представлення опонента, як "ворога", його позиції - тільки негативна, а своя позиція - виключно позитивна; скорочення або повне припинення взаємодії з протилежною стороною; переконання, що "перемога" в конфлікті важливіше, ніж вирішення реальної проблеми; почуття образи, незадоволення, поганий настрій.

По змісту:

- Реалістичні конфлікти викликаються незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку однієї або обох сторін, розподілом між ними будь-яких переваг.

- Нереалістичні конфлікти мають на меті відкритий вираз накопичених негативних емоцій, образ, ворожості, тобто гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

По характеру учасників:

- Внутрішньоособистісний конфлікт - має місце тоді, коли відсутня згода між різними психологічними факторами внутрішнього світу особистості:

потребами, мотивами, цінностями, почуттями і т.д. Тут причина конфлікту - неузгодженість особистих потреб та вимог.

- Міжособовий конфлікт, його причиною є не лише різниця в характерах, поглядах, манери поведінки людей (тобто суб'єктивні причини), найчастіше в основі таких конфліктів лежать об'єктивні причини. Найчастіше це боротьба за обмежені ресурси (матеріальні засоби, обладнання, виробничі площі, робочу силу тощо). Кожен вважає, що в ресурсах потребує саме він, а не хтось інший. Конфлікти виникають також між керівником і підлеглим.

- Конфлікт між особистістю і групою виникає тоді, коли будь-хто з членів організації порушує норми поведінки або спілкування, що склалися в неформальних групах. До цього виду відносяться і конфлікти між групою і керівником, які протікають найважче при авторитарному стилі керівництва.

- Груповий конфлікт - це конфлікт між формальними і (або) неформальними групами, з яких складається організація. Наприклад, між адміністрацією і рядовими працівниками, між працівниками різних підрозділів, між адміністрацією і профспілкою.

Причини конфліктів:

Розподіл ресурсів;

Взаємозалежність задач - якщо одна людина (або група) залежить від іншої людини (або групи) у виконанні завдання;

Різниця у цілях - вірогідність такої причини зростає в міру збільшення організації, коли вона розбивається на спеціалізовані підрозділи;

Відмінності в способах досягнення цілей - коли існують різні погляди на шляхи і способи досягнення загальних цілей навіть при відсутності суперечливих інтересів. При цьому кожен вважає, що його рішення найкраще, і це є основою для конфлікту;

Незадовільні комунікації - неповна або неточна інформація або відсутність необхідної інформації;

Різниця у психологічних особливостях.

Стилі вирішення конфліктів:

Ухилення - людина намагається відійти від конфлікту. Її позиція - не потрапляти в ситуації, що провокують виникнення протиріч, не вступати в обговорення питань, що можуть призвести до розбіжностями.

Згладжування - людина переконана, що не варто сердитися, тому що «ми всі - одна щаслива команда, і не слід розгойдувати човен». Такий «сглажуватель» намагається не випустити назовні ознаки конфлікту, апелюючи до потреби в солідарності. Але при цьому можна забути про проблему, що лежить в основі конфлікту. У результаті може настати мир

і спокій, але проблема залишиться, і в кінцевому підсумку відбудеться «вибух».

Примус - спроби змусити прийняти свою точку зору будь-яку ціну. Той, хто намагається це зробити не цікавиться думкою інших, звичайно поводить себе агресивно, для впливу на інших користується владою шляхом примусу. Такий стиль може бути ефективний там, де керівник має велику владу над підлеглими, але він може придушити ініціативу підлеглих, створюючи велику вірогідність того, що буде прийняте невірне рішення, тому що представлена тільки одна точка зору. Він може викликати обурення, особливо в більш молодого і більш освіченого персоналу.

Компроміс - прийняття точки зору іншої сторони, але лише до певної міри. Здатність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, тому що це зводить до мінімуму недоброзичливість, що часто дає можливість швидко вирішити конфлікт до задоволення обох сторін. Однак, використання компромісу на ранній стадії конфлікту, що виник по важливій проблемі може скоротити час пошуку альтернатив.

Рішення проблеми - визнання розходження в думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини конфлікту і знайти курс дій, прийнятний для всіх сторін. Той, хто використовує такий стиль не намагається домогтися своєї мети за рахунок інших, а скоріше шукає найкращий варіант рішення. Даний стиль є найбільш ефективним у рішенні проблем організації.

Люди за характером, за темпераментом і багатьом іншим критеріям неоднакові, тому вони по-різному сприймають ситуацію, в якій опиняються. Людина, наскільки б безконфліктним вона не була, не в змозі уникнути розбіжностей з оточуючими. Скільки людей - стільки думок, і інтереси різних людей вступають у протиріччя один з одним. Різниця в сприйнятті часто призводить до того, що люди не погоджуються один з одним з певного приводу. Конфлікт визначається тим, що свідоме поведінка однієї зі сторін (особистості, групи або організації) порушує інтереси іншої сторони. Поняття конфлікту має безліч визначень і тлумачень, але всі вони підкреслюють наявність протиріччя, яке приймає форму розбіжностей, якщо йдеться про взаємодію людей.

Наук. кер. –Сахно П.І., ст. викладач