



УДК 159.9

**METHODS OF CONFLICT RESOLUTION AND PREVENTION
МЕТОДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ ТА ЗАПОБІГАННЯ ЇМ****Shutiak I.A. / Шутяк І. А.***Zasluzhenyу vchytel Ukrainy/ Заслужений вчитель України
docent / доцент*

ORCID: 0000-0003-1237-1055

*Leonid Yuzkov Khmelnytsky University of Management and Law,
Khmelnytsky, Heroes of the Maidan, 8, 29013**Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова,
м. Хмельницький, Героїв Майдану, 8, 29013*

Анотація. У статті досліджено методи врегулювання та запобігання конфліктів, поняття явища конфлікту, визначено сторони, ознаки, предмет та об'єкт конфлікту, здійснено опис кожної фази конфлікту. Детально розкрито та проаналізовано п'ять способів запобігання конфлікту, а також її переваги та недоліки.

Ключові слова: конфлікт, врегулювання конфліктів, запобігання конфліктів.

Вступ. Методи врегулювання та запобігання конфліктів займає важливе місце у сучасному житті. Вміння правильного врегулювання конфліктів допомагає у найрізноманітніших сферах життя. Щоб розібратися у обраному питанні, потрібно розглянути поняття «конфлікт». Далеко не всі конфлікти можна попередити, тому важливе місце як в кризовому менеджменті, так і в управлінських методах в цілому, повинне відводитися методам регулювання конфлікту.

Основний текст. Поняття конфлікту має багато різноманітних визначень у різній літературі, проте всі вони виділяють присутність протиріччя, тому в загальному поняття конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) – це відсутність взаєморозуміння між двома або більше сторонами конфлікту.

Для розуміння природи конфлікту і характеру його розвитку особливе значення має “теорема Томаса”, в якій зазначено, що у випадку коли людина сприймає деяку ситуацію в якості реальної, вона буде реальною і по своїх наслідках. Стосовно конфлікту це означає, що якщо є розбіжність інтересів між людьми або групами, але вона не сприймається й не відчувається ними, то така розбіжність інтересів не призводить до конфлікту. І навпаки, якщо між людьми є спільність інтересів, але самі учасники відчувають один до іншого ворожість, то відносини між ними будуть обов'язково розвиватися за схемою конфлікту, а не співробітництва [1, с. 35].

Сторонами конфлікту можуть бути, як індивіди так і група індивідів. Конфлікт може мати як позитивний, тобто конструктивний, так і негативний, тобто деструктивний ефект. Позитивний ефект конфлікту проявляється в наявності різноманітних точок зору, виявленні додаткової інформації та різноманітної кількості альтернатив. Проте, негативний ефект конфлікту проявляється в несприйнятті конфліктуючих сторін одне одного, погіршення відносин конфліктуючих, під час конфлікту та навіть після нього, а також емоційні витрати конфліктуючих сторін.



Основні ознаки конфлікту [5, с. 27]:

- присутність протиріччя у конфлікуючих сторін;
- протиставлення позицій, явна або прихована ворожнеча між сторонами конфлікту;
- протилежність позицій конфлікуючих сторін;
- боротьба між конфлікуючими сторонами;
- відсутність або недостатність спілкування між сторонами конфлікту.

У будь-якого конфлікту існує предмет, об'єкт, учасники та стадії.

Предмет конфлікту – причина, котра викликала протиріччя між конфлікуючими сторонами.

Об'єкт конфлікту визначається, як цінність на яку претендує кожна з конфлікуючих сторін, що і викликає протиріччя між ними. Він може бути: реальним та потенційним.

Учасники конфлікту поділяються на основні(прямі) та неосновні(непрямі). Основні учасники конфлікту – індивіди, що безпосередньо приймають участь у конфлікті, тобто які проводять активні дії між конфлікуючими сторонами. Неосновні учасники конфлікту – індивіди, які виконують другорядну роль у розвитку конфлікту, іноді їх називають третьою стороною конфлікту.

Кожен із конфліктів має свої причини, тому учені вирізняють такі основні причини виникнення конфліктів [2, с. 165]:

- незадоволення інтересів якоїсь із потенційних сторін конфлікту;
- неточність або неповність інформації, котра спрямована проти однієї з потенційних сторін конфліктів;
- необ'єктивне ставлення до поведінки іншої особи.

Конфлікт являє собою соціальне явище, яке поділяється на чотири фази [1, с. 49]:

1. Зародження конфлікту, або ж передконфліктна фаза – характеризується появою конфліктною ситуації, наявності певного предмету, об'єкту та сторін конфлікту, проте це не саме явище конфлікту, а лише обставина, котра в подальшому спричинить конфлікт.

2. Відкритий конфлікт, або ж демонстративна фаза – характеризується усвідомленням виникнення конфлікту та активними діями учасників, котрі направлені на досягнення власних цілей та інтересів, проте навіть на цій стадії існує можливість знайти вирішення мирним шляхом, тобто проведенням переговорів. Якщо на цій стадії знайти компроміс і уповільнити розвиток конфлікту не вдалось, то він переходить у наступну стадію.

3. Загострення конфлікту, або ж його агресивна фаза – характеризується найбільшим загостренням всіх суперечностей між учасниками конфлікту та використанням усіх можливостей для перемоги над іншою стороною конфлікту. На цій стадії стають важкими будь-які переговори та домовленості. Почуття перебивають розум і головним завданням стає, щоб спричинити якомога більше шкоди іншому учаснику конфлікту. Останній період цієї фази – це вирішення самого конфлікту, тобто в будь-якому його завершенні.

4. Післяконфліктна фаза, або ж остаточне вирішення конфлікту –



характеризується знищенням напруженості між сторонами конфлікту та нормалізуванням відносин між ними.

Проте, не завжди закінчення конфлікту призводить до взаєморозуміння та злагоди між учасниками конфлікту. Часто трапляється, що один конфлікт стає поштовхом для інших конфліктів. До того ж, після закінчення конфлікту може з'явитися постконфліктний синдром, котрий характеризується в напруженості у відносинах між сторонами конфлікту.

В сучасному світі вже давно існує наука, котра вивчає закономірності зародження, виникнення, розвитку, розв'язання та завершення конфліктів різного рівня – конфліктологія. Вона вивчає як розв'язувати, а ще краще запобігати розвитку конфліктів. Запобігти розвитку конфлікту набагато легше, аніж розв'язати його. Запобігти конфлікт – означає передчасно усвідомити можливість зародження конфлікту та позбутися причини його появи. Задля запобігання конфліктів існують такі принципи:

- неупередженість та піддатливість – при виникненні сутички запобігти виникненню конфлікту можливо тільки при пошуку компромісу. Проте, допоки індивід зосереджений тільки на своїх інтересах, будь-який відхід від власної позиції виглядає як поразка опоненту. Проте, важливо поглянути на ситуацію не тільки з власної позиції, а й з позиції іншої сторони можливого конфлікту і тоді можливо зрозуміти позицію іншого індивіда.

- розуміння та дружелюбність – ці принципи дозволяють послабити напругу, що виникла у відносинах, в результаті неправильно зрозумілих дій чи слів співрозмовника. Необхідно насамперед критично розібратись у ситуації, котра склалась, щоб чітко зрозуміти початкове джерело конфлікту. Такий підхід до ситуації допускає побачити замасковані розбіжності і знищити наближення сутички на його початку.

- дотримання дистанції та врівноваженість – в подібних ситуаціях компромісу або вияснення ситуації не досягти, найдієвішим є збільшення дистанції між співрозмовниками, тобто зменшення точок дотику між учасниками. Проте більш ефективним є опановування своїх реакцій, вироблення навичок стримувати емоції.

Врегулювання конфліктів означає дії, котрі мають на меті послабити процес конфлікту. Є різноманітні способи врегулювання конфліктів в залежності від обраної моделі поведінки.

К. Томас виділив наступні п'ять способів врегулювання конфліктів [3, с. 100]:

1. Суперництво (конкуренція), як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому.

2. Пристосування, що означає в протилежність суперництву принесення в жертву власних інтересів заради інших.

3. Компроміс (нейтральний варіант).

4. Уникнення, для якого характерна, як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

5. Співпраця, коли учасники ситуації приходять до згоди, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.



Суперництво, тобто конкуренція – вид поведінки у конфлікті, в якому індивід хоче досягти задоволення своїх інтересів, попри завданій шкоди інтересам іншого індивіда. Особа, яка дотримується цієї стратегії, впевнена в своїй правоті та виходу з конфлікту переможцем тільки одного учасника, що означає перемогу одного та поразку іншого. Така людина буде настоювати на своїй правоті, щоб не сталося, а позицію іншої людини не буде враховувати [3, с. 101].

Переваги та недоліки стратегії: для такої стратегії характерне погіршення відносин між конфліктуєчими сторонами. Наполегливе відстоювання своєї позиції на шкоду позиціям іншої людини, негативно впливають на тривалі відносини (дружні, любовні, сімейні та робочі), адже тривалі відносини можуть бути стійкими, лише в тому випадку, якщо кожен зі своєї сторони рахується з бажаннями та інтересами інших сторін. Тому така стратегія не підходить для підтримки тривалих відносин.

Пристосування – вид поведінки у конфлікті, в якому індивід готовий відступити від своїх інтересів і поступитись іншому учаснику конфлікту, задля збереження хороших відносин з співбесідником. Такий вид поведінки можуть виявляти особи з низькою самооцінкою, котрі вважають, що їхні погляди та інтереси не мають прийматись до уваги.

Переваги та недоліки стратегії: якщо предмет конфлікту не такий і важливий, а важливіше зберегти хороші взаємини з певною особою, то поступитись може бути кращим варіантом поведінки. Проте, якщо конфлікт стосується важливих тем та кривдять почуття сторони, котра відступила, результатом використання такої стратегії поведінки буде злість, образа, втрата довіри та розуміння між сторонами [3, с. 103].

Компроміс – вид поведінки у конфлікті, що досягається взаємними поступками, тобто часткове задоволення інтересів.

Переваги та недоліки стратегії: в даному типі стратегії враховуються цілі та інтереси обох сторін. Проте, компроміс вимагає володіння певними навичками переговорів, задля досягнення певних цілей з обох сторін конфліктів. Але при використанні компромісу жоден з учасників конфлікту не може бути задоволеним повністю. При компромісі рахуються цілі обох сторін, що є справедливим рішенням конфлікту, в більшості випадків його можна проаналізувати, як перехідний етап вирішення конфлікту, адже кожна сторона шукатиме рішення в якому вона буде повністю задоволена.

Уникнення, тобто ігнорування – вид поведінки у конфлікті, що передбачає уникнення обговорень конфліктних питань та відтягування ухвалення проблематичних рішень на пізніше. При дотриманні такого типу поведінки індивід не захищає особисті інтереси, проте і не враховує інтереси іншої сторони.

Переваги та недоліки стратегії: якщо предмет конфлікту не надто важливий або не надто важливо підтримувати тривалі відносини з іншою стороною, то така стратегія буде нейтральною, не негативною. Проте задля дотримання довготривалих відносин важливо відверто обговорювати усі дискусійні питання, а уникнення труднощів спричиняє лише до примноження



невирішених питань, а в результаті до підвищення напруги та незадоволеності у відносинах.

Співпраця – вид поведінки у конфлікті, при котрій сторони намагаються вирішити конфлікт таким чином, щоб конфліктуючі сторони повністю задовільнили повністю усі свої інтереси.

Переваги та недоліки стратегії: такий вид поведінки найкраще використовувати у довготривалих стосунках, адже зрозуміти точку зору іншої сторони, зважувати на його інтереси та знайти спільне рішення, котре б влаштувало інтереси сторін – це і є запорука довготривалих людських відносин. Такий спосіб допомагає розвинути взаємоповагу, довірливість, розуміння, що в результаті зміцнює та стабілізує відносини. Співпраця націлена на конструктивне врегулювання конфлікту, сторони конфлікту стають однаковими, партнерами, а не противниками, тому вони тверезо розцінюють свої можливості, тому готові до переговорів, задля пошуку компромісу, котрий влаштує обидві сторони на сто відсотків [4, с. 155]

Висновки.

Отже, проаналізувавши усе вищезазначене, зазначимо що існує безліч методів врегулювання та запобігання конфліктів, проте неможливо виділити один із безлічі, як найкращий. Тоді, можна зробити висновок, що при наявності конфліктних ситуацій потрібно, якщо це можливо запобігти конфлікту, якщо ж не виходить, то необхідно проаналізувати конфліктну ситуацію та відповідно до цього вибрати стратегію поведінки.

Література:

1. Конфліктологія : навч. посіб. / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова, В.О. Криволапчук, О.Г. Поліщук; - ОДУВС – вид. 2-ге, доповн. - Одеса : ОДУВС, 2019. – 162 с.
2. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. – К.: ДЕДУТ, 2020. – 422 с.
3. Психологія конфлікту: Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. – 112 с.
4. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – К.: Кондор. 2017. – 172 с.
5. Соціальна конфліктологія та партнерство: методичні рекомендації / Авторупорядник І.В. Кулик. – Івано-Франківськ, 2018. – 175 с.

***Abstract.** The article examines the methods of conflict resolution and prevention, the concept of the phenomenon of conflict, identifies the parties, signs, subject and object of the conflict, describes each phase of the conflict. Five ways to prevent conflict, as well as its advantages and disadvantages, are described and analyzed in detail.*

***Keywords:** conflict, conflict resolution, conflict prevention.*

Стаття відправлена 12.08.2022р.