**Тема 5. Теорії механізмів конфліктів**

З'ясування суті того, як виникають конфлікти, має важливе значення визначення способів їх вирішення. У цій темі практикуму ми розглянемо деякі з найпростіших механізмів, які були описані у роботах вітчизняних та зарубіжних авторів.

Матеріал для самостійного вивчення

Формули конфлікту

Один із вітчизняних дослідників у галузі конфліктології В. П. Шейнов у своїй книзі «Конфлікти в нашому житті та їх вирішення» наводить три формули конфліктів (А, Б та В). Практичне значення формул конфліктів у тому, що вони дозволяють досить швидко проводити аналіз багатьох конфліктів і шукати шляхи їх вирішення. При цьому слід пам'ятати, що наведені нижче формули не можуть бути універсальним методом оцінки та вирішення будь-яких конфліктів. У багатьох випадках вони можуть бути лише орієнтиром у складному та суперечливому процесі управління конфліктами.

Перша формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктогенів (КФГ).

Конфліктогени - це слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту.

Механізм розвитку конфлікту за першою формулою ґрунтується на негативному сприйнятті та негативній реакції особистості, проти якої застосований конфліктоген. За відсутності вольового регулювання такий реакції вона має тенденцію розвитку за законом ескалації, тобто наростання.

Більш конкретно першу формулу конфлікту схематично можна виразити так:

де КФГ1 - перший конфліктоген; КФГ2 - другий конфліктоген, відповідь на перший; КФГ3 - третій конфліктоген, у відповідь на другий, і т.д.

При цьому важливо мати на увазі, що КФГ2 > КФГ(, КФГ3> КФГ2 і т. д., тобто кожен конфліктоген є відповідним сильнішим, ніж той, на який він відповідає (Закон ескалації конфліктогенів).

Конфлікти, що виникають за першою формулою, умовно називатимемо конфліктами типу А. Важливо відзначити, що за спостереженнями фахівців, 80 % конфліктів виникає крім бажання їх учасників і за наведеною вище формулою. У зв'язку із цим слід запам'ятати два правила безконфліктної взаємодії.

Правило 1. Не використовуйте конфліктогени.

Правило 2. Не відповідайте конфліктоген на конфліктоген.

Для успішного застосування сформульованих правил важливо знати конкретні прояви конфліктогенів. У табл. 3.1 дається характеристика деяких конфліктогенів, що найчастіше зустрічаються на практиці у відносинах між людьми.

Друга формула відображає залежність конфлікту (КФ) від конфліктної ситуації (КС) та інциденту (І) і виражається так:

КС + І = КФ

Ця формула вказує спосіб вирішення таких конфліктів, які умовно називатимемо конфліктами типу Б: усунути конфліктну ситуацію і вичерпати інцидент.



Таблиця 3.1

Типи конфліктогенів

|  |  |
| --- | --- |
| Характер конфліктогену | Форма прояву |
| Пряме негативне ставлення | Наказ, загроза; зауваження, критика; звинувачення, глузування; глузування, сарказм |
| Поблажливе ставлення | Принизлива втіха; принизлива похвала; закид; жартування |
| Вихваляння | Захоплена розповідь про свої реальні та уявні успіхи |
| Менторські стосунки | Категоричні оцінки, судження, висловлювання; нав'язування своїх порад, свого погляду; нагадування про неприємне; моралі та повчання |
| Нечесність та нещирість | Приховування інформації; обман чи спроба обману; маніпуляції свідомістю людини |
| Порушення етики | Завдані випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера зі спілкування (не привітався, не запросив сісти, не виявив уваги, продовжує займатися сторонніми справами тощо); перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншу людину |
| Регресивна поведінка | наївні питання; посилання на інших при отриманні справедливого зауваження; суперечки |

Третя формула відбиває залежність конфлікту (КФ) від кількох конфліктних ситуацій (КС). Її можна виразити так:

КС, + КС2 + ... + КСп = КФ, причому п > 2 Словами цю формулу можна виразити так:

Сума двох чи більше конфліктних ситуацій призводить до конфлікту.

Конфлікти, що виникають за третьою формулою, умовно називатимемо конфліктами типу В. Вирішення таких конфліктів зводиться до усунення всіх конфліктних ситуацій.

Конфлікти та трансактний аналіз

Теорія трансакційного (трансактного) аналізу була розроблена американським психотерапевтом Еріком Берном у 60-х роках XX століття. Основні положення цієї теорії викладені їм у книзі «Люди та ігри» та широко використовуються в психотерапії при лікуванні різних психічних розладів, а також у роботі психологів щодо корекції поведінки людини.

Теорія трансактного аналізу може бути успішно застосована у практиці прогнозування конфліктів та його попередження у міжособистісному взаємодії (МЛВ).

Основні положення теорії трансактного аналізу

Поняття "трансактний аналіз" означає аналіз взаємодій. Центральною категорією цієї теорії є "трансакція".

Трансакція - це одиниця взаємодії партнерів зі спілкування, що супроводжується завданням їхньої позиції.

Е. Берн зауважив, що у різних ситуаціях займаємо різні позиції стосовно друг до друга, що знаходить своє відображення у взаємодії (трансакціях). Основними позиціями при цьому є три, які умовно були названі Е. Берном: Батько, Дорослий та Дитина (Дитя). Надалі скорочено ми їх позначатимемо відповідно літерами: Р, В і Д.

Поведінкові характеристики основних трансакцій

Дитина — виявляє почуття (образи, страху, вини тощо), підкоряється, пустує, виявляє безпорадність, ставить запитання: «Чому я?», «За що мене покарали?», вибачається у відповідь на зауваження тощо. .

Батько - вимагає, оцінює (засуджує і схвалює), вчить, керує, опікується тощо.

Дорослий – працює з інформацією, розмірковує, аналізує, уточнює ситуацію, розмовляє на рівних, апелює до розуму, логіки тощо.

Алгоритм трансактного аналізу

1. Скласти матрицю:

|  |  |
| --- | --- |
| sH | sM |
| р | р |
| в | в |
| д | д |

2. Виділити суб'єкти МЛВ (5і - ініціатор, 5ч - «мішень»)

3. Усвідомити, з яких позицій виступає кожен із суб'єктів МЛВ: Р, В, Д.

4. З'ясувати спрямованість позиції кожного суб'єкта МЛВ та позначити стрілками у матриці.

5. По матриці визначити суму розбіжностей у позиціях.

6. Зробити висновок:

а) сума розбіжностей дорівнює нулю відсутність конфліктної ситуації;

б) сума розбіжностей від однієї до чотирьох свідчить наявність конфліктної ситуації.

Приклади

1. На переговорах одна сторона заявляє іншу: «Ви зірвали нам постачання, в результаті ми зазнали відчутних втрат». Інша сторона: "Ні, це ви винні, затримавши передоплату".



Сума розбіжностей становить чотири, що свідчить про серйозну конфліктну ситуацію між учасниками переговорів.

2. Студент звертається до екзаменатора: «Чому ви поставили мені четвірку, а не п'ятірку?». Екзаменатор: "Давайте розберемося". І, використовуючи аргументи, доводить виставлену оцінку.



Сума розбіжностей дорівнює нулю, що свідчить про відсутність конфліктної ситуації.