

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ

ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «ЮРИДИЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

Для студентів юридичного
факультету

Дніпро – 2016

Конспект лекцій підготувала **Марченко О.В.** – завідувач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін юридичного факультету Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, доктор філософських наук.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Побочий І.А., завідувач кафедри філософії та політології Національної металургійної академії України, доктор політичних наук, професор;

Шевцов С.В., професор кафедри філософії Національної металургійної академії України, доктор філософських наук, професор.

Конспект лекцій обговорений та схвалений на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін юридичного факультету

“29” липня 2016 р.,
протокол № 23

**ТЕМА № 1. «ЮРИДИЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ ЯК НАУКА»
(2 години)**

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

- | | |
|---|----|
| 1. Проблеми визначення юридичної конфліктології, об'єкт та предмет науки..... | 4 |
| 2. Зв'язок конфліктології з різними науками..... | 5 |
| 3. Методи конфліктології: | |
| 3.1. Загальна характеристика груп методів конфліктології..... | 9 |
| 3.2. Конкретні методи конфліктології..... | 10 |

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
4. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.

МЕТА ЛЕКЦІЇ:

розкрити сутність і призначення юридичної конфліктології, визначити її дисциплінарний статус у системі наук; з'ясувати предмет, функції та основні питання конфліктології; обґрунтувати необхідність вивчення конфліктології майбутніми юристами; проаналізувати основні підходи до розуміння методологічного наповнення дисципліни.

ВСТУП

В історії розвитку людства конфлікти як форма прояву життєвої боротьби були явищем досить частим та звичним, майже повсякденним. З плином часу змінювалися умови життя – що вело до змін конфліктів, відрізнялися його наслідки. Ідеї боротьби і досягнення згоди та пошук шляхів безконфліктного спілкування залишалися розкиданими по різних галузях: філософії, історії, біології, медицині, юридичних та військових науках, психології. Психологи А. Анцупова та А. Шипілова встановили, що проблемою конфліктів займаються близько 11 окремих фундаментальних наук. Дисципліна «Конфліктологія» покликана внести ясність у різноманіття поглядів на проблему конфлікту.

І.ПРОБЛЕМИ ВИЗНАЧЕННЯ ЮРИДИЧНОЇ КОНФЛІКТОЛОГІЇ, ОБ'ЄКТ ТА ПРЕДМЕТ НАУКИ.

Та чи інша система знань може претендувати на статус науки, якщо вона має специфічний об'єкт пізнання, предмет, закони, категорії, методи, якщо ця система знань адекватно відображає реальну дійсність у теоретичній формі.

Знайомство з будь-якою наукою розпочинається зі з'ясування значення терміна, який використовується для назви даної науки. В нашому випадку це термін “конфліктологія”.

Конфліктологія (від латинського Conflictus – зіткнення, та грецького Logos – вчення, теорія) – наука про конфлікти. Отже, дослівно конфлікт – це зіткнення. Майже в такому вигляді воно входить і в інші мови (Conflict, dispute – англійська, Konflikt – німецька, Conflit – французька, конфлікт – українська та ін.).

На побутовому рівні слово «конфлікт» застосовується до широкого кола явищ: від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових чи сімейних суперечок, до проблем кожної особистості, які супроводжують її протягом усього життя. Поняття конфлікту сьогодні не належить якійсь одній певній галузі знань (науки) чи практики. Це соціальний феномен, який проникає в усі сфери людського соціуму, тому його й почали вивчати фахівці різних галузей науки. Сама ж наука конфліктологія має інтегративний характер, вона збагачується життєвим досвідом і досягненнями всіх галузей науки.

Конфлікти, їх вивчення, прогнозування суспільного розвитку, гармонізація суспільних відносин створили передумови для виокремлення самостійної галузі знань – конфліктології. Більш точно розуміння конфліктології як науки можна отримати з такого визначення:

Конфліктологія – це система знань про закономірності та механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також про принципи та технології управління ними.

На думку українських дослідників конфліктології проблема визначення об'єкта і предмета конфліктології не є самоочевидною, а тому доволі складною.

Під об'єктом конфліктології слід розуміти всі прояви конфліктної соціальної взаємодії у сучасному світі, людське суспільство і людину з її вчинками, цінностями, оцінками й відносинами в суспільстві та його інститутах. Предметом же конфліктології як науки є закономірності та механізми виникнення й розвитку конфліктів, а також принципи та технології управління ними.

Конфліктологія є однією з наймолодших галузей наукового знання, що розвилася на межі багатьох наук, і, насамперед – соціології та психології.

Конфліктологія виділилась як відносно самостійний напрямок у соціології наприкінці 50-х років ХХ століття і спочатку одержала назву “соціологія конфлікту”. Ця подія пов'язується з роботами Ральфа Дарендорфа (Німеччина)

“Соціальні класи і класові конфлікти в індустріальному суспільстві” (1957), а також Льюїса Козера (США) – “Функції соціальних конфліктів” (1956).

На території колишнього Радянського Союзу термін “конфліктологія” з’явився наприкінці 80-х років ХХ ст., незалежно від впливу Заходу, коли виникли перші симптоми дезінтеграції Радянського Союзу спочатку в російських урядових інститутах чи близьких до них закладах. Згодом термін почав вживатися у наукових установах, інститутах АН Росії, де дістав подальший розвиток та застосування.

Перші публікації, де фігурував термін «конфліктологія», з’явилися у російських виданнях у 1991–1992 рр. Проте там не було чіткого визначення ані предмета, ані галузі досліджень даної дисципліни. Далі термін поширився у більшості пострадянських держав і зокрема в Україні, де використовується і в даний час.

Термін “конфліктологія” майже відсутній у проблематиці суспільних дисциплін, що розробляються на Заході. Загалом в західних країнах фахівці уникають використання даного терміна, а також похідних від нього. Наприклад, людину, яка є фахівцем в сфері управління та вирішення конфліктів і в нашій країні носить назву конфліктолог, на Заході називають медіатором, або посередником. Однак це не є свідченням того, що проблемі конфлікту там приділяється недостатньо уваги. Навпаки, природа конфлікту вивчається в рамках багатьох суспільних (і не тільки) дисциплін – соціології, політології, психології та соціальної психології, філософії, культурології, теорії міжнародних відносин, математики та інших.

Значна кількість конфліктів характеризується наявністю певних юридичних аспектів або виникає і має перебіг у галузі правовідносин. Юридичні аспекти конфліктних відносин вивчає юридична конфліктологія, яку конфліктологи вважають галуззю спеціальних конфліктологічних знань і практичної діяльності. **Предметом** цієї нової галузі знань є насамперед вивчення проблем конфліктної взаємодії між суб’єктами правовідносин. Але вона досліджує конфлікти не лише в самому праві та в системі юридичної практики, які традиційно вивчаються правовою наукою та вирішуються чинним законодавством. Органічно поєднуючи конфліктологічну проблематику з правовою, **юридична конфліктологія** вивчає причини, механізми розвитку, особливості перебігу конфліктів, пов’язаних із застосуванням, зміною або порушенням правових норм, розробляє шляхи розв’язання, пом’якшення, управління і запобігання будь-яким соціальним конфліктам за допомогою юридичного інструментарію.

До основних **функцій** юридичної конфліктології, що впливають із загальних функцій соціальних конфліктів, сучасні дослідники зараховують:

- **сигнальну**, яка характеризує конфліктологію як показник певного стану суспільства, що потребує вжиття заходів пошуку та усунення причин соціальної напруги, вивчення обставин, які породили конфліктну ситуацію, та шляхів виходу з неї;

- *динамічну*, що ґрунтується на загальній здатності будь-якого конфлікту здійснювати зміни. Вплив юридичних конфліктів на процес зміни правової дійсності відбувається у таких напрямках: а) порушення справедливого співвідношення позицій з огляду на пануючі правові норми; б) відновлення (повністю або частково) справедливого співвідношення позицій з огляду на пануючі правові норми; в) домагання на новий правових порядок.

- *диференціюючу*, що характеризує юридичну конфліктологію як засіб поляризації суспільства або його об'єднання, що здійснюється через зміни чи розпад соціальних структур;

- *прогресивну*, що сприяє усуненню причин, які породжують конфлікти, а також перешкод, які стримують суспільний розвиток.

До основних *завдань* юридичної конфліктології належать:

1. Дослідження причин виникнення юридичних конфліктів.
2. Вивчення закономірностей їх розвитку.
3. Розробка рекомендацій щодо застосування юридичних засобів з метою попередження конфліктів, зниження їх гостроти та вирішення.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Таким чином, конфліктологія – наука про конфлікти. Отже, дослівно конфлікт – це зіткнення. Майже в такому вигляді воно входить і в інші мови (Conflict, dispute – англійська, Konflikt – німецька, Conflit – французька, конфлікт – українська та ін.).

Природа конфлікту вивчається в рамках багатьох суспільних (і не тільки) дисциплін – соціології, політології, психології та соціальної психології, філософії, культурології, теорії міжнародних відносин, математики та інших.

Юридична конфліктологія являє собою «синтез конфліктологічних проблем з положеннями юридичної науки». В полі її зору - не лише «чисті» юридичні конфлікти, а й соціальні конфлікти, які набувають юридичної форми на певних етапах свого розвитку.

Досліджуючи правові відносини, інститути й норми з точки зору використання їх для попередження та вирішення конфліктів, юридична конфліктологія тісно пов'язана із загальною конфліктологією, соціологією, теорією держави і права, філософією, соціологією права, політологією, загальною, соціальною та юридичною психологією.

II. ЗВ'ЯЗОК КОНФЛІКТОЛОГІЇ З РІЗНИМИ НАУКАМИ.

У військових науках поняття “збройний конфлікт” використовують для аналізу збройних сутичок між державами чи значними соціальними силами всередині країни, від війни, як широкомасштабного міждержавного конфлікту високого ступеня інтенсивності до незначних прикордонних сутичок. Головним досягненням військової науки є визнання збройних конфліктів суспільно-політичним явищем, що викликане політичними чи економічними інтересами і пов'язане із загибеллю та стражданнями багатьох людей. Встановлено зв'язок

між політичним курсом держави, конфліктною боротьбою певних соціальних сил та переговорним процесом. Останнім часом військові приділяють увагу миротворчості як способу легітимного, міжнародно-правового способу врегулювання конфліктів.

В історичних науках конфлікти досліджувалися на міждержав-ному рівні як сутичка протилежних або таких, що не збігаються з інтересами держав у різні періоди історії. З плином історії постійно збільшується чисельність міждержавних конфліктів, що веде до значного зростання кількості жертв, їх у минулому столітті налічується біля 300 мільйонів осіб. Значення історії в дослідженні конфлікту полягає у тому, що було вивчено історичне становлення інституту переговорів.

Педагогічні науки спрямовані на аналіз та вирішення конфліктів у площині «педагог-студент», «педагог-педагог», «студент-студент», «педагог-адміністрація навчального закладу». Ці науки прийшли до висновку про необхідність формування високої педагогічної культури керівників, педагогічний такт, уміння безконфліктного спілкування людей різного віку та соціального досвіду.

Політичні науки розглядають конфлікти у площині боротьби за владу між специфічними верствами населення, політичними елітами, владно-державними структурами, між тими, хто править, та тими, ким правлять. Конфлікти у політичній сфері тлумачаться через призму моралі. Конфлікти розглядаються як прояв боротьби за домінування у владних структурах. У зовнішньополітичній сфері держав накопичено великий досвід ведення переговорів, встановлено протокольні та етичні моменти їх ведення.

Конфлікт у мистецтвознавстві віддзеркалює споконвічне протиборство добра і зла, внутрішніх і зовнішніх факторів поведінки людини. Творами мистецтва конфлікт відображається повно, різнобарвно, з урахуванням діалектики. Тому приклади з творів мистецтва поповнюють арсенал керівника з вирішення конфліктних ситуацій.

Термін «математика конфлікту» було введено американськими математиками Дж. Непманом та О. Моргенштерном у 1944 році. Математичні моделі допомагають виявити приховані закономірності функціонування конфліктних взаємин, а математична обробка великого обсягу статистичного матеріалу є необхідною умовою внесення науковості в конфліктологію. Однак сподівання, що за допомогою математичної теорії вдасться вирішити конфлікти складних соціальних систем не виправдалися. Життя виявилось складнішим, ніж математичні матриці, проте з їхньою допомогою конфліктологія має більше шансів.

Проблемою конфліктів зацікавилися і спеціалісти права. Головними аспектами стали судово-правові засоби їх вирішення, кримінологічне вивчення конфліктних ситуацій, правові принципи, правила і норми. Активно досліджуються міжнародно-правові аспекти регулювання міждержавних конфліктів. Значна кількість учених-правників виступають за створення нової галузі – юридичної конфліктології. Важливим висновком правових досліджень

проблем конфліктів є встановлення твердих, закріплених у правових нормах способів вирішення конфліктів (суди, арбітраж, міжнародні суди). Правові науки вчать дотримуватися в найбільш запеклій конфліктній боротьбі норм чинного права.

Психологія займає провідне місце серед інших наук у дослідженні проблем конфлікту. Суттєвим досягненням психологів стала розробка понятійного апарату конфліктів: сутність, структура, генезис, передконфліктний стан, методи діагностики, встановлення того факту, що конфлікти завжди пов'язані зі значним напруженням емоційно-психологічного стану протидіючих сторін.

У роботах біологічного напрямку (переважно закордонних авторів – Д. Кемпбел, О. Меннінг) введено поняття „зооконфлікт” та „конфлікт у тваринному світі”, що свідчить про глибоку вкоріненість конфліктного стилю поведінки у весь живий світ. У біологічних роботах конфлікт розглядається як боротьба за існування, як прояв біологічно і генетично визначеної агресивності. Такий підхід часто переноситься і на поведінку людини, як представника тваринного світу. Коли суспільство було зорієнтовано на „санітарне очищення” від слабких за біологічним принципом „нехай виживе сильніший”, яскраво демонструється практичний аспект зооконфліктного підходу до вирішення соціальних проблем. Як приклад: расистське прагнення винищити „неповноцінні раси” або сучасний геноцид. У біологічних роботах можна зустріти відомості щодо конфлікту між рослинами за „місце під сонцем”, які виступають підґрунтям положення щодо тотальності конфліктної поведінки всього живого. Таким чином у підсвідомому та несвідомому рівнях поведінки людей у разі конфлікту ми можемо знайти прояв закономірностей конфліктної боротьби, притаманної усім біологічним видам. Цінність підходу до конфліктів з позицій зооконфліктології полягає у тому, що конфлікти тлумачаться як такі, що пов'язані із внутрішньовидовою боротьбою за життєві ресурси, за територію, за вище місце в ієрархічній структурі.

Конфлікт і пов'язана з ним проблематика є об'єктом багатьох гуманітарних дисциплін, серед яких наприкінці ХХ ст. поступово сформувалася окрема соціологічна теорія – соціологія конфлікту.

Соціологія конфлікту – галузь соціології, яка вивчає сутність, зумовленість, наслідки та управління конфліктом як соціальним явищем.

Науково-практичний інтерес соціології конфлікту зосереджений на таких проблемах:

- сутність конфлікту, з'ясування джерел природи та ступеня конфліктності суспільства;
- специфіка власне соціологічного підходу до аналізу конфліктів;
- мотивація конфлікту;
- взаємозв'язок конфліктів на макро- та мікрорівнях;
- управління конфліктами.

Соціологія конфлікту найчастіше послуговується такими категоріями, як «конфлікт», «соціальний конфлікт», «гострота конфлікту», «тривалість конфлікту», «конфліктанти», «межі конфлікту». Найуживанішою є категорія

«конфлікт». Він є складною взаємодією, спрямованою на розвиток і вирішення протиріч, суперечностей, які неможливо вирішити без зміни чинників цієї взаємодії. Найчастіше конфлікт виявляє себе в соціальному середовищі, постаючи як соціальний конфлікт.

Соціальний конфлікт – зіткнення інтересів двох чи більшої кількості індивідів, соціальних груп.

За своєю природою конфлікт є соціальним явищем, породженим особливостями суспільного життя, соціальних систем, зіткненням, протидією суб'єктів соціуму. Стан конфлікту – далеко не рідкісне явище.

Тією чи іншою мірою, в той чи інший час він властивий кожному соціальному суб'єкту на певних фазах його розвитку. З огляду на це, конфлікт часто розглядають як привід для розв'язання суперечностей. Це стимулювало увагу науковців до проблем прогнозування та управління конфліктом, наслідки яких здебільшого відчутно залежать від гостроти зіткнення учасників конфліктної взаємодії.

Гострота конфлікту – ступінь зіткнення інтересів, глибина суперечностей учасників конфліктної взаємодії. Як правило, цю гостроту засвідчує рівень інтенсивності конфліктних дій, що ставить у пряму залежність можливість вирішення конфлікту. Гострота конфлікту дає підстави спрогнозувати час, який потрібно буде затратити на подолання конфліктної ситуації, тобто спрогнозувати тривалість конфлікту.

Тривалість конфлікту – часові виміри існування конфлікту. Відповідно конфлікт може бути коротко-, середньо- та довготривалим, що залежить від цілей протидіючих сторін, гостроти проблеми, соціальної культури, ресурсів управління конфліктом.

Особливості конфліктної ситуації, можливості розв'язання її багато в чому залежать від інтересів та соціальних характеристик її учасників (конфліктантів). Ними можуть бути окремі індивіди, групи, спільноти і навіть держави.

Сукупність чинників, які зумовлюють конфлікт, розгортання його в просторі та часі визначають його межі. Межі конфлікту – зовнішні структурно-динамічні кордони конфлікту: суб'єктні (кількість учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт), часові (тривалість конфлікту).

В. Харчева в підручнику «Основи соціології» пропонує таке трактування конфліктології: «Конфліктологія – це наука, що вивчає соціальні конфлікти, один із напрямків, що відпочкувався від соціології».

Зв'язок конфліктології з іншими науками розкривається в таких двох аспектах.

Перший аспект полягає в тому, що конфліктологія спирається на принципи пізнання, які розроблені в рамках інших наук і дозволяють глибше зрозуміти предмет конфліктологічних досліджень. Такими принципами є: принцип загального зв'язку, детермінізму, розвитку, системного підходу, особистісного підходу та інші.

Другий аспект проблеми полягає у творчому використанні конфліктологією методів інших наук.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

Розкриваючи зв'язок конфліктології з іншими науками важливо показати не тільки їх роль і місце у становленні її як самостійної теорії, але й те, яким чином кожна із наук виконує свою методологічну функцію щодо конфліктології. Насамперед, конфліктологія знаходить такий зв'язок з філософією, соціологією, психологією, політологією, історією, економікою.

Так, в словнику-довіднику «Соціологія: терміни, поняття, персоналії» дається така дефініція науки: «Конфліктологія – інтегративна наука, яка має зв'язок з політологією, менеджментом та ін. дисциплінами і вивчає проблеми, пов'язані з теорією та практикою проблемних ситуацій в людському суспільстві, з'ясовує природу, динаміку та діагностику конфліктів, причини виникнення, форми прояву, розв'язання, прогнозування та запобігання».

ІІІ. МЕТОДИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

3.1. Загальна характеристика груп методів конфліктології

Розглянемо конкретні методи конфліктології:

Спостереження – метод збору первинної соціологічної інформації, заснований на візуальному і слуховому сприйнятті інформації, що вивчається, та подальшої її фіксації. В соціологічній літературі можна зустріти різну класифікацію спостереження. Зокрема, спостереження може бути представлене в таких його різновидах:

- включене (формалізоване) спостереження (спостереження зсередини), коли спостерігач стає повноправним учасником групи, яку він спостерігає.

Як характерний приклад включеного спостереження можна вказати дослідження, проведене американським соціологом Н. Андерсеном і викладене ним у книжці «Волоцюги» (1923 р.). Тривалий час Н. Андерсен жив серед безхатченків, спостерігав за їх життям «зсередини» і на основі своїх спостережень видав книгу.

- невиключене (неформалізоване) спостереження – це спостереження ззовні, коли дослідник не стає рівноправним учасником спостережної групи.

Розрізняють також відкрите спостереження, яке характеризується тим, що членам досліджуваної групи факт спостереження за ними відомий, від групи він не приховується, і спостереження інкогніто, коли члени спостережної групи не підозрюють, що за ними ведеться спостереження.

Опитування – метод збору первинної соціологічної інформації шляхом усного (безпосереднього) або опосередкованого через анкету (письмового) спілкування з однією особою чи групою осіб. Опитування, які проводяться в усній формі, називаються інтерв'юванням, де той, хто проводить інтерв'ю, виступає як інтерв'юер, а той, кого питають, у кого беруть інтерв'ю, – респондент. Опитування, які проводяться письмово, з використанням спеціального бланка-анкети, називаються анкетуванням, а той, хто проводить

опитування, називається анкетером. Кожен із видів опитування, в свою чергу, має велику кількість різновидів.

Тестування (англ. Test – проба, випробовування, дослідження) – дослідження певних психологічних якостей і властивостей особи шляхом використання психологічних тестів. Психологічне тестування використовується при відборі на роботу, в психотерапії і психологічному консультуванні тощо.

Соціометричний метод – метод експериментальної прикладної соціології, за допомогою якого вивчають психологічну взаємодію людей в малих групах, колективах і організаціях. Автором даної теорії є австрійсько-американський психолог та соціолог Якоб Морено . Методи соціометрії стали робочими інструментами, які дають інформацію для профілактики і пом'якшення конфліктів, визначення неформальних лідерів, оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

Аналіз результатів діяльності – комплексне органічно пов'язане дослідження діяльності організації, установи або їх підрозділів з використанням статистичних, економіко-математичних, облікових та інших способів обробки інформації. Особливостями методу аналізу результатів діяльності є: використання системи показників, які характеризують діяльність організації, установи або їх підрозділів; вивчення факторів та причин їх зміни; виявлення і вимірювання взаємозв'язку між ними.

Метод експертного інтерв'ю – особливий різновид опитування, яке передбачає опитування експертів як спеціалістів, які мають глибокі спеціальні знання в галузі предмета дослідження.

Структурні методи. До таких методів відносять: роз'яснення вимог до роботи, використання координаційних механізмів, розробку чи уточнення загальноорганізаційних цілей, створення обґрунтованих систем винагороди. Структурні методи впливають, переважно, на учасників організаційних конфліктів, що виникають через неправильний розподіл функцій, прав і відповідальності, погану організацію праці, несправедливість системи мотивації і стимулювання працівників та ін.

Метод картографії – метод аналізу конфлікту, суть якого полягає у послідовному заповненні „карти” конфлікту, розділеної на декілька секторів (в залежності від кількості учасників конфлікту). У центр її заноситься основна проблема, а в розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету в ньому. Дану методику було розроблено австралійськими вченими Х. Корнеліусом і Ш. Фейром у 1992 році.

3.2. Конкретні методи конфліктології

Метод вирішення конфлікту за допомогою аналізу інформації, поданої засобами масової комунікації, - це комп'ютерний контент-аналіз. Результати, отримані за допомогою цього методу, можна використати як вихідну базу даних чи додатковий аналітичний матеріал у процесі прийняття рішень. Контент-аналіз - це методика з широким спектром застосування. Однак він, можливо, більше, ніж будь-який інший, вимагає ретельного перегляду всіх

змінних і постійного моніторингу процесу спостереження. Завдяки йому можна отримати високоінформативні результати, але вони мають інтерпретуватися лише в контексті всіх матеріалів, а не лише контент-аналізу. Справа в тому, що такий аналіз дає обмежений результат, оскільки документи підготовлені зазвичай з позицій тих чи інших груп і установ, тобто мають суб'єктивний характер. До того ж, вони є досить фрагментарними.

Арбітражний метод використовується для розв'язання конфліктів на різних соціальних рівнях, мирного врегулювання складних трудових конфліктів, що зайшли у глухий кут. У такому разі аналіз здійснюється незалежними організаціями. Якщо ж сторони не доходять згоди, то у вирішенні конфлікту бере участь незалежна організація, яка виносить своє рішення, що є безапелляційним для конфлікуючих сторін.

Переговорні методи дослідження та вирішення конфлікту є досить простими, але дієвими. Існує велика кількість програм психологічного тренінгу для того, щоб вивчити поведінку учасників конфлікту. Переважно такі переговори та тренінги проводяться за участю посередників. Аналіз конфлікту розглянутого під час переговорів чи тренінгу, є досить швидким і точним за умови участі в якості посередників фахівців.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ

Методи конфліктології характеризуються своєю різноманітністю.

Для юриста реалізація професійної діяльності неможлива без належного вивчення методів конфліктології як теоретико-методологічної бази психології, що динамічно розвивається у сучасному глобалізованому світі. Лише на такому фундаменті може сформуватися правосвідомість й правова культура громадян незалежної Української держави й відбутися удосконалення правової системи.

ВИСНОВКИ З ТЕМИ

Отже, можна підвести наступні підсумки:

1. Конфліктологія – це система знань про закономірності та механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також про принципи та технології управління ними.

На думку українських дослідників конфліктології проблема визначення об'єкта і предмета конфліктології не є самоочевидною, а тому доволі складною.

2. Під об'єктом конфліктології слід розуміти всі прояви конфліктної соціальної взаємодії у сучасному світі, людське суспільство і людину з її вчинками, цінностями, оцінками й відносинами в суспільстві та його інститутах. Предметом же конфліктології як науки є закономірності та механізми виникнення й розвитку конфліктів, а також принципи та технології управління ними.

3. Соціальний конфлікт – зіткнення інтересів двох чи більшої кількості індивідів, соціальних груп.

За своєю природою конфлікт є соціальним явищем, породженим особливостями суспільного життя, соціальних систем, зіткненням, протиборством суб'єктів соціуму.

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Під час лекції розглядаються базові, основоположні теоретичні поняття та положення конфліктології як науки, особливості розвитку конфліктології на різних історичних етапах.

При підготовці теми, студентам слід враховувати різнобічні наукові підходи до визначення, класифікації та розуміння конфліктології, її методологічної місії та методологічної платформи.

Розкриваючи зв'язок конфліктології з іншими науками важливо показати не тільки їх роль і місце у становленні її як самостійної теорії, але й те, яким чином кожна із наук виконує свою методологічну функцію щодо конфліктології. Насамперед, конфліктологія знаходить такий зв'язок з філософією, соціологією, психологією, політологією, історією, економікою.

ТЕМА № 2. ПРИЧИНИ, ДИНАМІКА ТА КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ (2 години)

ПЛАН ЛЕКЦІЙ:

1. Типи конфліктних ситуацій та причини їх виникнення.....14
2. Класифікація конфліктів.....18

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
4. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
5. Бородкин Ф. Внимание: конфликт! / Фридрих Бородкин, Наталья Коряк,; Отв. ред. В. А. Заргаров; АН СССР, Сиб. отд-ние. -2-е изд., перераб. и доп.. -Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние: Сиб. отд-ние, 1989. -186 с.
6. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентові України, Центр досліджень адм. реформи. -К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003. -172 с.
7. Дмитриев А. Конфликтология : Учебн. пособие для студ. вузов/ Анатолий Дмитриев,. -М.: Гардарики, 2000. -318
8. Дружинин В. Введение в теорию конфликта/ В. В. Дружинин, Д. С. Конторов, М. Д. Конторов,; [Предисл. Н. В. Михайлова]. -М.: Радио и связь, 1989. -286 с.
9. Ішмуратов А. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів : Навчальний посібник/ Анатолий Ішмуратов,; Міжнародний Фонд "Відродження"; Програма "Трансформація гуманітарної освіти в Україні". -К.: Наук. думка, 1996. -189 с.
10. Леонов Н. Конфликты и конфликтное поведение : Методы изучения: Учебное пособие для студ. вузов/ Николай Леонов,. -М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2005.
11. Нагаєв В. Конфліктологія : Курс лекцій: (модульний варіант): Навч. посібник для вузів/ Віктор Нагаєв,; М-во освіти України, Харківський нац. аграрний ун-т ім. В. В. Докучаєва. -К.: Центр навчальної літератури, 2004. -199 с.
12. Скотт Д. Конфликты. Пути их преодоления/ Джини Грехем Скотт,. -К.: Внешторгиздат, 1991. -189 с.

13. Технологія вирішення конфліктних ситуацій: Психологічні рекомендації / М-во культури і мистецтв Укр., НПБУ; Підг. О.В.Ловка. -К., 1996. -29 с.
- 14.Цюрупа М. Основи конфліктології та теорії переговорів : Навчальний посібник/ Михайло Цюрупа,. -К.: Кондор, 2004. -169 с.

МЕТА ЛЕКЦІЇ:

Дати студентам відомості про причини виникнення конфліктів їх класифікацію, розкрити зміст понять «конфліктна ситуація» та «інцидент», розглянути типи конфліктних ситуацій, проаналізувати основні етапи та фази проходження конфлікту.

ВСТУП

Дієвість комунікативного процесу визначається наявністю згоди між співрозмовниками, яка виникає у результаті повного або часткового порозуміння. Якщо ж внаслідок комунікації виникає конфлікт, то це свідчить про незавершеність комунікативного процесу, про його нецілісність, неефективність.

Конфлікт (від лат. conflictus – «зіткнення») – це протистояння між індивідами або ідентичними групами індивідів на основі незадоволення загальнолюдських потреб (конфлікт потреб) та інтересів (конфлікт інтересів). Конфлікт виникає у разі зіткнення протилежних інтересів, позицій, поглядів, цілей і способів їх досягнення. Однак, самої лише «поляризації» цих рушіїв комунікації замало: по-перше, суперечності повинні бути достатньо вагомими; по-друге, для конфлікту потрібні конкретні «кроки», тобто одна із сторін повинна проявити ініціативу, яка засвідчить зазіхання однієї особи на інтереси іншої, і має відбутися негативно забарвлена реакція цієї іншої сторони. Такі дії у своїй сукупності створюють інцидент. Відповідно, створюється конфліктна ситуація і конфлікт розвивається.

Конфлікт як складне соціальне явище характеризується багатьма параметрами. Найважливішими з них є його сутність, структура, причини і динаміка. Саме ці характеристики конфлікту і знаходять своє висвітлення в даній лекції.

I. ТИПИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА ПРИЧИНИ ЇХ ВИНИКНЕННЯ

Причини конфліктів розкривають джерела їхнього виникнення і визначають динаміку проходження.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і, за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його.

Серед величезної кількості причин конфліктів насамперед виділимо **загальні причини**, що проявляються так чи інакше практично в усіх виникаючих конфліктах. До них можна віднести такі.

Соціально-політичні й економічні причини, пов'язані із соціально-політичною й економічною ситуацією в країні.

Соціально-демографічні причини відбивають розходження в позиціях і мотивах людей, обумовлені їх статтю, віком, належністю до етнічних груп й ін.

Соціально-психологічні причини відбивають соціально-психологічні явища в соціальних групах: взаємини, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої та ін.

Індивідуально-психологічні причини відбивають індивідуальні психологічні особливості особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви і т.п.).

Другу групу причин у даній класифікації назвемо **конкретні**. Ці причини безпосередньо пов'язані з конкретним видом конфлікту. Тут ми виділимо лише деякі з них:

- незадоволеність умовами діяльності;
- порушення службової етики;
- порушення трудового законодавства;
- обмеженість ресурсів;
- розходження з метою, у цінностях, засобах досягнення цілей;
- незадовільні комунікації.

Причини конфліктів виявляють себе в конкретних конфліктних ситуаціях, усунення яких є необхідною умовою вирішення конфліктів.

Конфліктна ситуація – це накопичені протиріччя, які пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії і формують ґрунт для реального протиборства між ними

При цьому важливо відзначити, що особливе місце серед факторів, що забезпечують дане співвідношення, займає інцидент чи привід.

Інцидент – це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Для рішення практичних задач, пов'язаних з аналізом конфліктів і їхнім вирішенням, важливе значення має класифікація конфліктних ситуацій.

В таблиці 3 наведено типи конфліктних ситуацій, що зустрічаються найчастіше.

Таблиця 3. Типи конфліктних ситуацій

Характер конфліктної ситуації	Прояв конфліктної ситуації
Несумлінне виконання обов'язків	Порушення трудової дисципліни. Брак у роботі.
Незадовільний стиль керування	Помилки в підборі і розміщенні кадрів. Помилки в організації контролю. Прорахунки в плануванні. Порушення етики спілкування.
Неадекватна уява про конкретні ситуації	Неправильні оцінки, судження про дії інших суб'єктів соціальної взаємодії. Помилки у висновках щодо конкретних ситуацій.
Індивідуально-психологічні особливості індивіда	Порушення прийнятих у соціальній групі правил взаємовідносин. Порушення етики спілкування.
Низька професійна підготовка	Брак у роботі. Нездатність прийняти адекватне рішення.

Важливою характеристикою конфлікту є його *динаміка*. Динаміка конфлікту як складного соціального явища знаходить своє відображення в двох поняттях: **етапи конфлікту** і **фази конфлікту**

Етапи конфлікту відбивають істотні моменти, що характеризують розвиток конфлікту від його виникнення і до вирішення. Тому знання основного змісту кожного з етапів конфлікту важливо для його прогнозування, оцінки і вибору технологій управління цим конфліктом.

Основні етапи конфлікту

1. *Виникнення і розвиток конфліктної ситуації.* Конфліктна ситуація створюється одним чи декількома суб'єктами соціальної взаємодії і є передумовою конфлікту.

2. *Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників соціальної взаємодії й емоційне переживання ним цього факту.* Наслідками і зовнішніми проявами подібного усвідомлення і пов'язаних з ним емоційних переживань можуть бути: зміна настрою, критичні і недобррозичливі висловлювання на адресу свого потенційного супротивника, обмеження контактів з ним і т.д.

3. *Початок відкритої конфліктної взаємодії.* Цей етап полягає в тому, що один з учасників соціальної взаємодії, що усвідомив конфліктну ситуацію, переходить до активних дій (у формі демаршу, заяви, попередження і т.п.), спрямованих на нанесення збитку «супротивнику». Інший учасник при цьому усвідомлює, що дані дії спрямовані проти нього, і, у свою чергу, починає активні відповідні дії проти ініціатора конфлікту.

4. *Розвиток відкритого конфлікту.* На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції і висувають вимоги. Разом з

тим вони можуть не усвідомлювати власних інтересів і не розуміти суті і предмета конфлікту.

5. *Вирішення конфлікту.* У залежності від змісту, вирішення конфлікту може бути досягнуто двома методами (засобами): *педагогічними* (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення і т.п.) і *адміністративними* (переведення на іншу роботу, звільнення, рішення комісії, наказ керівника, рішення суду і т.п.).

Фази конфлікту безпосередньо пов'язані з його етапами і відбивають динаміку конфлікту, насамперед, з погляду реальних можливостей його вирішення.

Основними фазами конфлікту є:

- 1) початкова;
- 2) підйому;
- 3) пік конфлікту;
- 4) спаду.

Важливо пам'ятати, що фази конфлікту можуть повторюватися циклічно. Наприклад, після фази спаду в 1-му циклі може початися фаза підйому 2-го циклу з проходженням фаз піка і спаду, потім може початися 3-й цикл і т.д. При цьому можливості вирішення конфлікту в кожному наступному циклі звужуються.

Взаємозв'язок фаз і етапів конфлікту, а також можливості менеджера щодо його вирішення наведено в таблиці 4.

Таблиця 4 – Співвідношення фаз і етапів конфлікту

Фаза конфлікту	Етап конфлікту	Можливості вирішення конфлікту (%)
Початкова фаза	Виникнення і розвиток конфліктної ситуації; усвідомлення конфліктної ситуації	92%
Фаза підйому	Початок відкритої конфліктної взаємодії	46%
Пік конфлікту	Розвиток відкритого конфлікту	Менше 5%
Фаза спаду	–	Близько 20%

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Конфлікт тим ймовірніший, чим більшою є схожість між представниками соціальної групи, які вже стають конкурентами у боротьбі за одну і ту саму нішу у соціальній ієрархії (це те саме, якби екосистема складалася переважно з однієї популяції тварин – вони врешті-решт знищили б одне одного у боротьбі за одну і ту саму здобич). Саме тому громадянські війни жорстокіші і запекліші, ніж війни міжнародні. Ще у 20-х роках ХХ століття письменник-емігрант Марк Алданов висловив думку, що якби більшовики ненавиділи буржуазію так само, як ненавиділи одне одного, то капіталізму настав би кінець.

II. КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

Конфлікт – це процес, іноді майже миттєвий (сварка у транспорті або у черзі), але частіше – тривалий. Незалежно від тривалості конфлікту існують характерні особливості його перебігу, пов'язані з внутрішніми станами внутрішніх світів конфліктуючих. “Свідомість особистості при втягуванні у конфлікт “хворобливо” викривлюється, і ці викривлення динамічно нарощуються, свідомість конфліктуючого проходить певні фази, що мають чіткі межі”.

У практичній роботі постійно виникає необхідність у виборі методів впливу на конфліктні ситуації або для управління ними. Ефективність вибору залежатиме від виду конфлікту, а для цього необхідно правильно визначити, до якого з них він відноситься.

Різноманітність класифікацій конфліктів різних авторів визначається критеріями, які вони вибирають. Найбільш традиційним способом розподілу конфліктів на види можна вважати виділення предмета конфлікту. Наявність різноманітних причин конфліктів в суспільному житті пояснює таку кількість класифікацій.

Найбільш поширеною є класифікація конфліктів, виходячи з того, хто є конфліктуючими сторонами: міжіндивідуальні конфлікти, міжгрупові конфлікти, які він поділяє на: а) групи інтересів; б) етнонаціонального характеру; в) групи соціального формування, конфлікти між асоціаціями, партіями, внутрішньо- і міжінституціональні конфлікти, конфлікти між секторами суспільного поділу праці, конфлікти міждержавними закладами, конфлікти між культурами і типами культур.

1. Внутрішньоособисті конфлікти

Внутрішньоособистий конфлікт представляє собою стан структури особистості, коли в ній одночасно присутні суперечливі та взаємовиключаючі мотиви, потреби та інтереси, ціннісні орієнтири, з якими вона в даний момент не в змозі самотійно справитися, виділити для себе пріоритет поведінки. Порівняння вибору визначається балансом бажань та можливостями, необхідністю та потребою.

Не менш цікавим можна вважати визначення, яке було зроблене німецьким психологом Куртом Левінім, який визначив такий конфлікт, як ситуацію, в якій на індивіда одночасно діють протилежно направлені сили рівної величини.

Виділимо такі характеристики внутрішньоособистого конфлікту:

- ◆ внутрішньоособистий конфлікт з'являється в результаті взаємодії елементів внутрішньої структури особистості;
- ◆ сторонами внутрішньоособистого конфлікту виступають існуючі в структурі особистості різнопланові і суперечливі інтереси, цілі, мотиви і бажання;
- ◆ діючі на особистість сили є рівновеликими. В подібній ситуації людина з двох зол просто вибирає менше, з двох благ - більше, а покаранню надає перевагу нагороді;

◆ практично будь-який внутрішньоособистий конфлікт супроводжується негативними емоціями;

◆ основу будь-якого внутрішньоособистого конфлікту складає ситуація, що характеризується суперечністю сторін і протилежністю мотивів, цілей і інтересів; протилежністю, а часом і взаємовиключенням засобів досягнення мети. Серйозною проблемою може стати для особистості неможливість усунути перешкоду в досягненні необхідної потреби.

Окремо слід зазначити таку особливість у подібних конфліктах, як ту, що вони можуть бути не тільки усвідомленими, але і неусвідомленими, що не робить їх менш значимими і менш проблемними.

Багатогранність людської особистості позначилася і на проблемі класифікації внутрішньоособистих конфліктів. Так, автори, що спираються на психологічний аспект внутрішньоособистих конфліктів, виділяють три їх види.

Конфлікт потреб. Його суть полягає в тому, що наші потреби можуть протистояти одна одній і спонукати нас до різних дій. Конфлікт тут знаходиться між наявністю одних бажань і необхідністю поводитися по-іншому.

Конфлікт між потребою і соціальними нормами. Дуже сильна потреба може зіткнутися усередині нас із примусовим імперативом, і, незалежно від його результату, ситуація набуде конфліктного характеру.

Конфлікт соціальних норм. Сутність цього конфлікту полягає в тому, що людина випробує рівнозначний тиск двох протилежних соціальних норм.

Більш повною можна вважати класифікацію внутрішньоособистих конфліктів, яку пропонують у своїх роботах соціологи, беручи за основу ціннісно-мотиваційну сферу особистості.

Мотиваційний конфлікт. Це конфлікт, викликаний мотиваційними спрямуваннями - несвідомим прагненням, прагненням до володіння, вибором між двома позитивними тенденціями.

Моральний конфлікт. Це конфлікт, який породжений в результаті розбіжностей між бажанням і боргом, моральними принципами й особистою прихильністю і т.ін.

Конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності. Конфлікт подібного виду виникає з появою розриву між бажаннями особистості і дійсністю, що може блокувати їхню реалізацію.

Рольовий конфлікт. Подібний конфлікт породжується при неможливості для особистості реалізуватися в декількох ролях (міжрольовий внутрішньоособистий конфлікт), а також при різному розумінні вимог до даної ролі (внутрішньо- рольовий конфлікт)

Адаптаційний конфлікт. У широкому понятті даний конфлікт розуміється як порушення рівноваги між суб'єктом і навколишнім середовищем. У вузькому понятті - як порушення процесу соціальної або професійної адаптації.

Конфлікт неадекватної самооцінки можна розглядати і як самостійний вид конфлікту, що може виникнути через особисту переоцінку своїх претензій і недооцінки своїх можливостей.

Невротичний конфлікт. Подібний вид конфлікту може бути викликаний тривалим періодом перебування особистості в стані внутрішньоособистого конфлікту, високим ступенем напруженості, роздвоєністю і непевністю в собі.

Відносини людини до світу, до інших людей і до самої себе завжди носять суперечливий характер, що обумовлений, насамперед, суперечливістю внутрішньої структури самої особистості. Людина як частина суспільства не може існувати поза цінностями системи суперечних суспільних відносин, що детермінують її свідомість, психіку, весь її внутрішній світ. Виходячи з цього, всі причини внутрішньоособистого конфлікту можна поділити на три види:

- ◆ внутрішні причини, що кореняться в суперечностях самої особистості;
- ◆ зовнішні причини, обумовлені положенням особистості в конкретній соціальній групі;
- ◆ зовнішні причини, обумовлені положенням особистості в суспільстві.

Розглядаючи причини конфліктів, треба мати на увазі, що їх необхідно розглядати взаємозалежно, а подібна диференціація є досить умовною. Власне кажучи, мова йде про одиничні, особливі і загальні причини, що, як і подібні категорії, знаходяться в діалектичному взаємозв'язку[4, с. 61-63].

2. Міжособисті конфлікти

Під міжособистими конфліктами розуміється відкрите зіткнення людей у процесі їхніх взаємовідносин чи спільної діяльності, що виявляються у вигляді протилежності цілей у якій-небудь конкретній ситуації і є несумісними.

В міжособистому конфлікті повинні бути присутні не обов'язково тільки два учасники, їх може бути і декілька. Подібний вид конфлікту є найпоширенішим і може відбуватися як між товаришами по службі в рамках організації, так і між найближчими людьми.

В міжособистому конфлікті кожна зі сторін прагне відстояти свою думку, використовуючи при цьому найширший аспект способів і методів, аж до повного знищення опонента. В умовах конфлікту дуже важко керувати своїми емоціями, тому, навіть при сприятливому завершенні конфлікту дуже довго його учасники можуть відчувати негативне ставлення один до одного.

Міжособистий конфлікт виявляє відсутність згоди при даній системі відносин між людьми. Протилежність інтересів може викликати порушення раніше існуючих відносин і викликати цілеспрямовані дії на шкоду іншої сторони. Ситуація, що склалася, може розв'язатися тільки через конфлікт. Врегулювання конфлікту на користь перемоги однієї зі сторін найчастіше не стабілізує ситуації, а може стати причиною нового конфлікту.

Врегулювання конфлікту повинне привести до відновлення існуючої системи відносин, однак джерелом конфлікту іноді бувають такі причини, що можуть привести і до їх руйнування. У зв'язку з цим виділяють такі функції подібних конфліктів, як конструктивні і деструктивні.

До конструктивних функцій можна віднести ситуації, коли:

- ◆ конфлікт виявляє неблагополуччя у взаємних відносинах;
- ◆ конфлікт стає джерелом розвитку й удосконалення процесу взаємних відносин;

- ◆ конфлікт знімає напруженість, що існувала в міжособистих стосунках;
- ◆ конфлікт виступає інструментом, за допомогою якого сторони намагаються вирішити протиріччя.

До деструктивних функцій можна віднести ситуації, коли:

- ◆ відбувається руйнування існуючої системи відносин;
- ◆ порушується або припиняється спільна діяльність;
- ◆ порушується духовний стан учасників[7, с. 57-59].

Більшість конфліктогенів у міжособистих конфліктах можна розподілити на три групи. Розглянемо їх.

Прагнення до верховенства.

Подібне прагнення виявляється в бажанні постійного домінування, як через агресивність, так і через верховенство. До таких якостей можна віднести надмірні розмови про свої успіхи, категоричність і безапеляційність у відносинах, постійне згадування про неприємні ситуації для іншої сторони, перекладання відповідальності на інших.

Прояв агресивності.

Тут ми можемо говорити про вплив природної нервозності у людини, що може межувати з агресивністю. Подібний стан може викликати прагнення людини свідомо створювати кризові ситуації. Підвищена агресивність може стимулювати пошук можливості рішення своїх проблем за рахунок інших. Занижена агресивність у людини може гальмувати досягнення поставленої мети.

Прояв егоїзму.

Дія егоїста спрямована на досягнення сприятливих для себе результатів, як правило, за будь-яку ціну, незважаючи на етичні оцінки навколишніх.

Дослідники виділяють наступні стилі поведінки в міжособистих конфліктах: ухилення, протиборство, пристосування, співробітництво й асертивна поведінка.

Ухилення. Дії пов'язані зі спробою уникнути конфлікту через неважливість причини чи небажаності можливого результату. Причина може бути в складності його розв'язання або через неможливість на даний момент їх вирішити. В управлінській діяльності подібна стратегія, хоч і може дати можливість вийти з конфліктної ситуації, однак не дасть можливості розв'язати конфлікт, тому що залишається невирішеним предмет конфлікту.

Протиборство (конкуренція). Дії, що характеризуються активною боротьбою індивіда за свої інтереси, відмовленням від співробітництва при пошуку рішення, націленістю на рішення тільки своїх інтересів усіма можливими способами. Постановка проблемної ситуації ставиться серйозно - як питання перемоги або поразки. Щодо опонента вибираються тверді засоби. При виборі подібного стилю поведінки відбувається нав'язування протилежної точки зору, яка далеко не завжди здатна приводити до рішення конфліктної ситуації.

Пристосування. Дії однієї зі сторін спрямовані на збереження і поновлення попередніх відносин за рахунок власних інтересів. Мотивація вибору такого

підходу може бути різноманітна, це й очевидність програшу, і маловажливість причини конфлікту, і велике бажання збереження попередніх добрих відносин, і очевидність недостатності шансів на перемогу.

Співробітництво. Дії по з'єднанню зусиль обох сторін для розв'язання проблеми, при цьому повинне бути явне взаємне розуміння проблеми. Саме різниця поглядів дає можливість зрозуміти причини розбіжностей і знайти вихід із кризи, прийнятний для конфліктуючих сторін, який би не ущемляв інтересів кожної з них.

Компроміс. Подібне поводження вимагає поступок з обох сторін до того ступеня, коли за допомогою взаємних поступок з'являється можливість знайти взаємоприйнятне рішення. У ході пошуку компромісу цілком допустиме розроблення проміжних рішень, при яких ніхто не програв би, але і явно не вигравав би. Подібний стиль прийнятний для опонентів, що володіють достатньою мірою владою, мають взаємовиключні інтереси, не мають великого запасу часу, тому для них цілком може бути прийнятним тимчасове проміжне рішення.

Цей тип поведінки в конфліктній ситуації часто розцінюють як найбільш ефективний, що призводить до взаємної перемоги сторін, які конфліктують. Проте насправді – компроміс – це конфлікт, розтягнутий у часі, де має місце програш обох сторін. Не отримавши задоволення своїх потреб або інтересів – за принципом “ні тобі, ні мені”, або навіть отримавши, але не в повному обсязі – “тобі половина, і мені половина”, обидва опоненти опиняються в програші. І їм знову і знову потрібно повертатися до розв'язання спірного питання. В такий спосіб свідомо діють лишень у тих випадках, коли існують додаткові розбіжності, більш важливі для учасників конфлікту.

Асертивне поводження. Таке поводження припускає здатність людини відстоювати свої інтереси і домагатися своїх цілей, не ущемляючи інтересів інших людей. Воно спрямоване на те, щоб реалізація власних інтересів була умовою реалізації інтересів протилежних сторін. Асертивність - це уважне ставлення як до себе, так і до партнера. Подібне поводження перешкоджає виникненню конфліктів, а в конфліктній ситуації допомагає знайти найбільш оптимальний вихід з неї.

Усі названі стилі поводження можуть бути як спонтанними, так і свідомо використовуваними для досягнення бажаних результатів при розв'язанні міжособистих конфліктів[9, с. 11-14].

3. Міжгрупові конфлікти

Міжгруповим конфліктом можна вважати протидії між групами людей, а також між окремими представниками цих груп, якщо в умовах конфліктних дій ці учасники сприймають свої дії в площині міжгрупового вибору, сприймаючи один одного як члени різних груп.

Розглянемо міжгрупові конфлікти з позицій мотиваційного, ситуаційного і когнітивного підходу.

Мотиваційний підхід розглядає поводження груп у відношенні до інших груп як відображення їхніх внутрішніх проблем. Так аутгрупова ворожість є

наслідком внутрішньої напруженості і проблем у самій групі. Власне кажучи, готовність групи до зовнішнього конфлікту визначається їх метою розв'язати свої внутрішні проблеми.

Подібне розуміння міжгрупового конфлікту досить широко поширене і було обґрунтоване в працях З. Фрейда. Він вважав ворожість універсальним характером, тому що аутгрупова ворожість може виступати основним способом підтримки єдності і внутрішньої стабільності групи.

Іншим поширеним варіантом мотиваційного пояснення міжгрупових конфліктів є ідея фрустраціональної детермінації агресії. У рамках цієї концепції було сформульоване поняття відносної депривації, як зниження оцінки стану своєї групи порівняно з іншою, приниження в правах і в соціальному статусі.

Ситуаційний підхід надає перевагу пошуку психологічного детермінанта. Нормальний конфлікт передбачає вибір між різними можливостями, позиціями і переконаннями, за допомогою яких можна розв'язати конфлікт. Невротичний конфлікт завжди несвідомий, тому що внутрішня пригніченість людини не залишає їй вибору. Невротик не просто втрачає здатність розібратися в собі і в своїх бажаннях, він стає просто нездатним їх вирішувати, що і стає джерелом конфліктів.

Незважаючи на те що групи складаються з окремих індивідів, ми повинні чітко усвідомити, що при об'єднанні індивідів у групу їх поведінка радикально змінюється. Колективне, фізичне і духовне співіснування відбувається зовсім по-іншому. Любов і ненависть посилюється, судження стають більш категоричними, а дії більш рішучими, причому як зі знаком мінус, так і зі знаком плюс. Необхідно враховувати, що річ не тільки в проявах т.зв. "психології юрби", яка перетворює людину в примітива, що легко піддається впливу. Масова поведінка людей будується за іншими законами, ніж поодинокі дії індивіда. Подібні закони виявляються навіть в умовах, коли немає безпосереднього фізичного конфлікту, а існує тільки відчуття належності до якої-небудь великої групи.

Поява у людей, які були включені до групи, яких-небудь нових якостей є процесом цілком об'єктивним і відбувається ніби поза волею і свідомістю самого індивіда. Це дає можливість припустити, що міжгрупові конфлікти повинні знаходитися в залежності від цілого ряду додаткових факторів, істотних особливостей, властивих тільки їм. Розглянемо деякі з них.

Об'єктивний характер розгортання. Поява великих соціальних груп є процес об'єктивний і є наслідком еволюції суспільства. Будучи саморегульованою системою, суспільство здійснює пошук і знаходить необхідні й ефективні механізми для свого розвитку. Суспільною свідомістю подібний процес практично не регулюється.

Групова належність індивіда примусово ставить його в позицію учасника якого-небудь конфлікту, бо вийти чи усунутися від нього не можна.

Інституалізація конфлікту і наявність структурного насильства. Оскільки міжгрупові конфлікти (економічні, політичні, етнічні) постійні, вони неминуче

інституціалізуються, відбувається вироблення правил, норм і стандартів. Саме через те, що більшість міжгрупових конфліктів відносять до розряду структурних, то і тиск, який вони справляють на суспільство, порівнянний з насильством, що одержало назву структурного насильства.

Поява додаткових джерел конфлікту у вигляді самої належності до тієї або іншої соціальної групи, що погоджується з процесом самоідентифікації індивіда з яким-небудь соціальним утворенням, супроводжується сприйняттям їхньої психології.

Значні витрати на існування і розв'язання конфліктів - звідси велика їх інерція збереження, навіть при їхньому вгасанні.

Перелік цих факторів показує складність, а часом і неможливість використання схеми аналізу міжособистих конфліктів. Занадто багато при груповому конфлікті задіяно додаткових факторів, що перетворюють їх у якісно інші явища соціального життя.

Залучення зусиль соціальної психології дозволило виділити ряд факторів впливу групи на індивіда, що деформують його поведінку. Розглянемо деякі з них.

Соціальна фасилітація - це ефект посилення домінуючих реакцій у присутності інших. Цей феномен неоднозначний. Дослідження говорять про позитивні реакції при вирішенні простих завдань, але коли вони складні, навпаки, утруднюються.

Соціальні лінощі - це тенденція у поведінці людей зменшити свої зусилля, якщо вони поєднуються з іншими для досягнення загальної мети.

Деіндивідуалізація - це процес втрати індивідом у групових ситуаціях почуття індивідуальності і стримуючих норм самоконтролю. Чим більша група, тим сильніше деіндивідуалізація і тим ймовірніший прояв актів насильства, вандалізму й інших асоціальних дій.

Групова поляризація - це процес посилення первісного погляду індивіда, схильного прийняти ризиковану думку або, навпаки, обережну думку. Групове обговорення не усереднює погляду індивіда, а, навпаки, зміщує його до одного з полюсів.

Огруплення мислення - це тенденція до однаковості поглядів у групі, що часто заважає реалістично оцінити протилежну точку зору.

Груповий фаворитизм - надання переваги чому-небудь або кому-небудь членами групи тільки за фактом приналежності його до своєї групи.

Конформізм групового рішення - це тенденція змінювати свою поведінку або переконання в результаті реального або уявленого впливу групи.

Фактори групового впливу на індивідуальну поведінку існують, їх ігнорувати при поясненні соціальних взаємовідносин не можна. Подібна залежність має найбільш безпосереднє відношення до міжгрупових конфліктів, тому що будучи прихованими, вони є неусвідомленими факторами нашої поведінки.

Сформулюємо деякі загальні висновки щодо природи і механізмів міжгрупової ворожості:

- ◆ аналіз міжгрупових конфліктів неможливий без дослідження соціально-психологічних елементів життєдіяльності груп: їхнього взаємного сприйняття, комунікації, взаємодії;

- ◆ конфліктність міжгрупової взаємодії значною мірою визначається самим об'єднанням людей у групи, що видозмінюють їх поведінку;

- ◆ відповідальність лідерів за конфлікт не може бути абсолютною, групова конфліктність знаходиться в кожній людині, оскільки кожна людина належить до декількох соціальних груп;

- ◆ слабка керованість міжгрупових конфліктів дуже часто обумовлена непрозорістю і прихованістю механізмів впливу груп на індивіда;

- ◆ уникнення міжгрупових конфліктів неможливе, можливе тільки зниження їхніх витрат.

Щодо механізмів виникнення міжгрупових конфліктів можна виділити такі позиції:

- ◆ загальною базою міжгрупової конфліктності виступає соціальна диференціація суспільства, поділ праці;

- ◆ принципова причина непереборності міжгрупових конфліктів визначається типом історичного прогресу ("програє частка - виграє ціле");

- ◆ велика частина міжгрупових конфліктів виступає способом підтримки соціальної рівноваги, балансу групових інтересів;

- ◆ головним джерелом виникнення міжгрупових конфліктів є незадоволені потреби соціальних груп;

- ◆ об'єктом міжгрупових конфліктів є соціальні ресурси, статуси, цінності;

- ◆ тривалість і їх сукупність має тенденцію до ускладнення і наростання різноманіття.

Окремим прикладом ми повинні розглянути ще один варіант конфлікту, який прямо пов'язаний із груповим конфліктом. Між окремим індивідом і групою може виникнути конфлікт, якщо цей індивід займе позицію, що може відрізнятись від позиції групи. Подібний конфлікт може виникнути, наприклад, на основі дисбалансу посадових обов'язків керівника. Конфліктна ситуація може виникнути між бажанням зберегти результативність виробничого процесу організації в цілому й необхідністю дотримуватися корпоративних правил і процедур. Реалізація непопулярних для більшості груп яких-небудь дій може викликати відповідну реакцію, коли більшість груп поєднується проти конкретного індивіда, що раніше входив у групу.

Конфлікти між індивідом і групою можуть протікати в різних формах: це керівник - колектив; рядовий член колективу - колектив; лідер - група.

Причини таких конфліктів, як правило, лежать у таких площинах, як порушення рольових сподівань; неадекватність внутрішньої установки статусу індивіда; порушення групових норм.

Важливою особливістю подібних конфліктів є те, що конфліктні взаємодії відбуваються на основі зіткнення особистісних і групових мотивів, а образи конфліктної ситуації представлені індивідом у його індивідуальному поданні й оцінках, а в іншій стороні - в групових.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

Розглянуті типи конфліктів не вичерпують повністю їх класифікації. Залежно від інших критеріїв можна формувати й інші типології.

Діючими методами можна вважати такі класифікації, як: класифікація щодо способу його вирішення - насильницький та ненасильницький; щодо природи виникнення - політичні, соціальні, економічні; щодо рівня його прояву - відкритий та закритий; щодо напрямку діяльності - горизонтальний та вертикальний; залежно від можливих функцій конфлікту - функціональний та дисфункціональний; залежно від потреб, через які він виник, інтереси, погляди.

Конфлікт – явище складне, його протікання не можна запрограмувати, а результати передбачити. Навіть іноді буває складно розпізнати сам факт наявності конфлікту.

Більш серйозного дослідження потребує така класифікація конфлікту, де за критерій береться кількість задіяних в конфлікті. Виходячи з цього критерію можна виділити такі види конфлікту:

- ◆ внутрішньоособисті конфлікти;
- ◆ міжособисті конфлікти;
- ◆ міжгрупові конфлікти, які також можна поділити на внутрішньогрупові конфлікти та конфлікти між особистістю і групою.

Отже, в роботі ми розглянули детально викладений вище спосіб класифікації видів конфлікту.

ВИСНОВКИ ДО ТЕМИ

Серед величезної кількості причин конфліктів насамперед виділимо загальні причини, що проявляються так чи інакше практично в усіх виникаючих конфліктах. До них можна віднести такі.

Соціально-політичні й економічні причини, пов'язані із соціально-політичною й економічною ситуацією в країні.

Соціально-демографічні причини відбивають розходження в позиціях і мотивах людей, обумовлені їх статтю, віком, належністю до етнічних груп й ін. Соціально-психологічні причини відбивають соціально-психологічні явища в соціальних групах: взаємини, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої та ін.

Індивідуально-психологічні причини відбивають індивідуальні психологічні особливості особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви і т.п.).

Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка. Динаміка конфлікту як складного соціального явища знаходить своє відображення в двох поняттях: етапи конфлікту і фази конфлікту.

Етапи конфлікту відбивають істотні моменти, що характеризують розвиток конфлікту від його виникнення і до вирішення. Тому знання основного змісту кожного з етапів конфлікту важливо для його прогнозування, оцінки і вибору технологій управління цим конфліктом.

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Студент після вивчення даної теми повинен знати сутність конфлікту, що є необхідними та достатніми умовами виникнення конфлікту, вміти класифікувати конфлікт за різними ознаками, мати можливість розкрити зміст понять «конфліктна ситуація» та «інцидент», знати типи конфліктних ситуацій, проаналізувати основні етапи та фази проходження конфлікту

Для вдалого засвоєння цієї теми, студентам варто звернутись не лише до базового (обов'язкового) списку літератури, а й до інших наукових джерел, які можна знайти у бібліотеці університету або у книжковому фонді навчально-методичного кабінету кафедри соціально-гуманітарних дисциплін.

Під час розгляду теми, слід, також, використовувати наукові праці як українських, так і зарубіжних вчених.

ТЕМА № 3. КОНФЛІКТИ У ПРОСТОРІ ЮРИДИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ (2 години)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Сутність юридичного конфлікту.....29.
2. Типологічна структура юридичного конфлікту.....30
3. Стадії розгортання юридичного конфлікту.....32

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
4. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
5. Бородкин Ф. Внимание: конфликт!/ Фридрих Бородкин, Наталья Коряк,; Отв. ред. В. А. Заргаров; АН СССР, Сиб. отд-ние. -2-е изд., перераб. и доп.. -Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние: Сиб. отд-ние, 1989. -186 с.
6. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентові України, Центр досліджень адм. реформи. -К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003. -172 с.
7. Дружинин В. Введение в теорию конфликта/ В. В. Дружинин, Д. С. Конторов, М. Д. Конторов,; [Предисл. Н. В. Михайлова]. -М.: Радио и связь, 1989. -286 с.
8. Ішмуратов А. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів : Навчальний посібник/ Анатолій Ішмуратов,; Міжнародний Фонд "Відродження"; Програма "Трансформація гуманітарної освіти в Україні". -К.: Наук. думка, 1996. -189 с.
9. Леонов Н. Конфликты и конфликтное поведение : Методы изучения: Учебное пособие для студ. вузов/ Николай Леонов,. -М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2005.
10. Нагаєв В. Конфліктологія : Курс лекцій: (модульний варіант): Навч. посібник для вузів/ Віктор Нагаєв,; М-во освіти України, Харківський нац. аграрний ун-т ім. В. В. Докучаєва. -К.: Центр навчальної літератури, 2004. -199 с.
11. Скотт Д. Конфликты. Пути их преодоления/ Джини Грехем Скотт,. -К.: Внешторгиздат, 1991. -189 с.

МЕТА ЛЕКЦІЇ:

Дати студентам відомості про сутність, особливості та стадії розгортання юридичних конфліктів їх класифікацію, розкрити зміст понять «юридичний конфлікт», розглянути типи конфліктних ситуацій у сфері юриспруденції.

ВСТУП

В умовах переживання у щоденній професійній діяльності численних конфліктних ситуацій різного рівня складності юристу слід пам'ятати: вихід із конфлікту є необхідним комунікативним ефектом, що забезпечує основну функцію комунікації – встановлення й підтримання контакту між комунікаторами. Найбільш ефективними для розв'язання конфлікту є прояв доброзичливості, розуміння іншої людини, готовність до співробітництва і врешті-решт – гумор. Бернар Шоу говорив: «Розсмішіть людину, якщо ви хочете відвернути її від бажання Вас повісити».

І. СУТНІСТЬ ЮРИДИЧНОГО КОНФЛІКТУ

Серед соціальних конфліктів особливе місце посідає *юридичний конфлікт*. На думку В. Кудрявцева, юридичний конфлікт можна визначити як протиборотство суб'єктів права у зв'язку із застосуванням, порушенням або тлумаченням правових норм. Дослідник стверджує, що «юридичним є будь-який конфлікт, в якому суперечка так чи інакше пов'язана з правовими відносинами сторін (їх юридично значущими діями або станами), і суб'єкти або мотивація їх поведінки, або об'єкт конфлікту мають правові ознаки, а конфлікт тягне юридичні наслідки».

Існують власне юридичні конфлікти, і конфлікти, що не є юридичними в прямому розумінні цього слова, але містять правовий компонент. У соціології права юридичним називають конфлікт між соціальними суб'єктами, що виникає внаслідок відмінності їх правових інтересів і неузгодженості позицій щодо їх правового статусу. Правовий статус суб'єктів, таким чином, виступає предметом юридичного конфлікту.

Однак, не всі юридичні конфлікти спочатку є такими. Правовий компонент може виникнути у процесі неюридичного конфлікту, коли сторони вчиняють дії, що тягнуть за собою юридичні наслідки. Конфліктуючі сторони, наприклад, можуть не знайти рішення самостійно і звернутися в судові інстанції. Так відбувається трансформація неюридичного конфлікту в правовий. Наприклад, у ході сімейної сварки (побутовий конфлікт) подружжя може прийняти рішення про розлучення і звернутися до суду (юридичний конфлікт).

Таким чином, юридичний конфлікт являє собою вторинне за походженням утворення, в основі якого лежать звичайні соціальні, політичні, національні, економічні, ідейні, сімейні та інші конфлікти. Базовий зміст конфлікту лишень набуває юридичної форми в разі його переростання в правовий. Вирішення

конфліктів засобами трансформації їх в юридичні конфлікти характерне для правових держав, де переважна більшість відносин мають правове оформлення. Правовий шлях вирішення конфлікту – найбільш цивілізований. У той же час існують і неправові, насамперед силові, форми і способи вирішення конфлікту.

Юристу для ефективної комунікації необхідно мати уявлення про:

- структуру конфлікту;
- його функції;
- динаміку;
- типологію конфліктів.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Серед соціальних конфліктів особливе місце посідає *юридичний конфлікт*. На думку В. Кудрявцева, юридичний конфлікт можна визначити як протистояння суб'єктів права у зв'язку із застосуванням, порушенням або тлумаченням правових норм. Дослідник стверджує, що «юридичним є будь-який конфлікт, в якому суперечка так чи інакше пов'язана з правовими відносинами сторін (їх юридично значущими діями або станами), і суб'єкти або мотивація їх поведінки, або об'єкт конфлікту мають правові ознаки, а конфлікт тягне юридичні наслідки»

II. ТИПОЛОГІЧНА СТРУКТУРА ЮРИДИЧНОГО КОНФЛІКТУ

У психологічній *структурі* конфлікту окремі дослідники, як-от І.Пономарьов, виділяють наступні компоненти:

(1) *Пізнавальний компонент*: інтелектуальні способи обробки інформації і прийняття рішень, ступінь включення особистості у конфліктну ситуацію та рівень самоконтролю учасників конфлікту на різних етапах його розвитку; самопізнання і самоусвідомлення індивідом себе як учасника конфлікту, об'єктивність учасників конфлікту в оцінці своїх можливостей.

(2) *Емоційний компонент* являє собою сукупність емоцій і переживань учасників конфлікту.

(3) *Вольовий компонент* об'єднує зусилля учасників конфлікту, спрямовані на подолання труднощів, що виникають на певному етапі конфліктної ситуації.

(4) *Мотиваційний компонент* є свого роду «ядром» конфлікту, адже розкриває сутнісні розбіжності у позиціях учасників протистояння.

До структури конфлікту дослідники відносять і сам предмет конфлікту – те, з приводу чого виникла суперечка. Предмет конфлікту може мати ідеальне або матеріальне втілення, але за ним завжди прихована внутрішня психологічна проблема.

У професійній діяльності юристів конфлікти неминучі. Власне в основі своєї ця діяльність зорієнтована на виявлення і подолання (або надання допомоги у подоланні) конфліктів у різних соціальних вимірах.

Конфлікт може виконувати як *деструктивну* (руйнівну), так і *конструктивну* (позитивну, відновлювальну) *функцію*. Все залежить від напрямку конфлікту, його вектора зі знаком «мінус» або «плюс». Так, конфлікт може бути викликаний суперечністю між належним і наявним, що спонукає людину до самовдосконалення. Прикладом може слугувати ситуація, коли співробітник (особливо це стосується недосвідчених працівників) установи, яка надає юридичні послуги населенню, виявляє недостатній рівень підготовки до такого роду діяльності, що може спричинити конфлікт з клієнтами, колегами, керівництвом тощо. Загострення відносин змушує людину переосмислити недоліки у своїй роботі і приблизно у третині випадків веде до суттєвих змін у поведінці, до удосконалення професійного рівня, а в кінцевому підсумку – до зняття конфлікту. В такому випадку можна говорити про відновлювальну функцію конфлікту, коли констатація існуючих суперечностей і усвідомлення необхідності їх подолання викликає активізацію психічних процесів, призводить до формування необхідних професійно-значущих умінь і навичок.

Лінкольн, шістнадцятий президент США, серед найбільш значущих позитивних впливів конфлікту, які власне й роблять його конструктивним, називав такі:

- сприяє усвідомленню єдності з групою, яка вже являє собою спільноту однодумців;
- сприяє розрядці соціальної напруги у групі, створює умови для безпечного і навіть конструктивного виходу емоцій;
- викриває існуючі проблеми у житті організації;
- дозволяє утвердитися новому, більш прогресивному, й позбутися старого, віджилого;
- сприяє створенню нових соціальних інститутів;
- під впливом конфлікту відбувається утвердження нових або закріплення вже існуючих у групі ціннісних орієнтирів.

Що ж до динаміки конфлікту, то прийнято виділяти від двох до семи стадій його протікання:

- (1) передконфліктна стадія;
- (2) виникнення конфліктної ситуації;
- (3) інтелектуальний етап;
- (4) критичний (емоційний) етап;
- (5) згасання напруги;
- (6) оцінювання поведінки у конфлікті;
- (7) розв'язання конфлікту, в тому числі й вихід із нього однієї із сторін.

Зауважимо, що ця схема більш характерна для міжособистісних (або позиційних) конфліктів, а не для ділових. Якщо перший вид передбачає зміни у відносинах учасників конфлікту, то другий – звернення до суто предметного змісту комунікації між юристом та іншою особою, яка протидіє йому.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

У професійній діяльності юристів конфлікти неминучі. Власне в основі своєї ця діяльність зорієнтована на виявлення і подолання (або надання допомоги у подоланні) конфліктів у різних соціальних вимірах.

Конфлікт може виконувати як *деструктивну* (руйнівну), так і *конструктивну* (позитивну, відновлювальну) функцію.

III. СТАДІЇ РОЗГОРТАННЯ ЮРИДИЧНОГО КОНФЛІКТУ

Для юридичного конфлікту прийнятною є наступна градація стадій розгортання:

I. *Передконфліктна* стадія, що включає дві фази: 1) нагромадження і загострення протиріч, що включає ідентифікацію, тобто визначення суб'єктів, які перешкоджають досягненню мети, вважаються винними, а також формування стратегії та тактики розвитку конфлікту; 2) інцидент, якась зовнішня подія, що зрушує конфлікт з місця.

II. *Власне конфліктна* стадія, що проходить у своєму розвитку три фази: 1) перехід до конфліктної поведінки, що має відкритий або прихований характер; 2) досягнення у розвитку конфлікту критичної точки, тобто його максимальної гостроти, сили та напруги; 3) переоцінки цінностей або вибору, коли конфліктуючі сторони остаточно вибирають певну модель поведінки (досягнення своїх цілей за рахунок іншої сторони і доведення конфлікту до ще більшого напруження або перехід у приховану форму за рахунок поступок, або пошук способів остаточного розв'язання конфлікту)

III. *Розв'язання конфлікту* внаслідок зміни умов конфліктної ситуації, установок суперників, односторонніх або двосторонніх поступок, усунення протидіючої сторони, втручання третьої сили. Воно може бути часткове або повне.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ

Для юридичного конфлікту прийнятною є наступна градація стадій розгортання: передконфліктна стадія, власне конфліктна стадія, розв'язання конфлікту.

ВИСНОВКИ ДО ТЕМИ

Під час лекції розглядаються відомості про сутність, особливості та стадії розгортання юридичних конфліктів їх класифікацію, розкривається зміст понять «юридичний конфлікт», розглядаються типи конфліктних ситуацій у сфері юриспруденції. При підготовці теми, студентам слід враховувати різнобічні наукові підходи до визначення, класифікації та розуміння конфліктології, її методологічної місії та методологічної платформи.

Розкриваючи особливості та стадії розгортання юридичних конфліктів, важливо показати не тільки їх роль і місце у професійній діяльності, але й те, як вони впливають на формування особистості фахівця.

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Студент після вивчення даної теми повинен типологічну структуру юридичного конфлікту, що є необхідними та достатніми умовами виникнення конфлікту, розрізняти типи конфліктних ситуацій у сфері юриспруденції.

Для вдалого засвоєння цієї теми, студентам варто розглянути якомога більше конкретних ситуацій, що можуть виникнути на практиці і сформулювати низку варіативних вирішень можливих наслідків конфлікту.

Студенту рекомендується звернутись не лише до базового (обов'язкового) списку літератури, а й до інших наукових джерел, які можна знайти у бібліотеці університету або у книжковому фонді навчально-методичного кабінету кафедри соціально-гуманітарних дисциплін.

Під час розгляду теми, слід, також, використовувати наукові праці як українських, так і зарубіжних вчених.

ТЕМА №4. МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ ЮРИДИЧНИХ КОНФЛІКТІВ (2 години)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Передумови та чинники вирішення конфлікту.....34
2. Прямі та опосередковані методи подолання юридичних конфліктів36

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ДО ТЕМИ

1. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
2. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
3. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
4. Бородкин Ф. Внимание: конфликт! / Фридрих Бородкин, Наталья Коряк; Отв. ред. В. А. Заргаров; АН СССР, Сиб. отд-ние. -2-е изд., перераб. и доп.. -Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние: Сиб. отд-ние, 1989. -186 с.
5. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентові України, Центр досліджень адм. реформи. -К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003. -172 с.
6. Дружинин В. Введение в теорию конфликта/ В. В. Дружинин, Д. С. Конторов, М. Д. Конторов,; [Предисл. Н. В. Михайлова]. -М.: Радио и связь, 1989. -286 с.

7. Ішмуратов А. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів : Навчальний посібник/ Анатолій Ішмуратов,; Міжнародний Фонд "Відродження"; Програма "Трансформація гуманітарної освіти в Україні". -К.: Наук. думка, 1996. -189 с.
8. Леонов Н. Конфликты и конфликтное поведение : Методы изучения: Учебное пособие для студ. вузов/ Николай Леонов,. -М.; СПб.; Нижний Новгород: Питер, 2005.

МЕТА:

дати уявлення студентам про методи вирішення конфлікту, озброїти інструментарієм щодо діяльності в конфліктних ситуаціях

ВСТУП

Завершення конфлікту звичайно асоціюється з його вирішенням. Однак ці два поняття хоч і близькі, але не тотожні. Завершення конфлікту – більш широке поняття, ніж його вирішення, і передбачає залежно від ситуації різні за сутністю наслідки: від загальносприйнятних, позитивних до вкрай негативних. Так, якщо суперечка між двома громадянами з приводу розподілу житлової площі завершується наданням квартири одному з них, а іншому залишається спірна колись жила площа, то конфлікт закінчується до задоволення інтересів кожної з конфліктуючих сторін. Проте трапляються випадки, коли конфлікт завершується загибеллю обох сторін, і, таким чином, закінчується протиставлення між ними. Але зрозуміло, що подібний результат – зовсім інша справа.

І. ПЕРЕДУМОВИ ТА ЧИННИКИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

Головна, вирішальна передумова припинення конфлікту – усунення об'єктивних причин, що породили конфліктну ситуацію. Оскільки конфлікт залежить як від зовнішніх обставин, так і від самих конфліктуючих суб'єктів, то його вирішення визначається характером впливу цих факторів. До найбільш імовірних фіналів конфліктів можна віднести:

- припинення конфлікту внаслідок взаємного примирення сторін;
- припинення конфлікту шляхом так званого симетричного його вирішення (обидві сторони виграють або програють);
- припинення конфлікту шляхом асиметричного рішення (коли виграє одна сторона);
- переростання конфлікту в інше протиставлення;
- поступове згасання конфлікту.

До дійових передумов розв'язання конфліктів відносять: діагностику протиставлення, прогнозування ходу і наслідків конфлікту. Прояснення суті конфліктної ситуації, її об'єктивне розуміння, адекватне усвідомлення учасниками конфлікту може бути підставою для компромісів, а також у деяких випадках зовсім вичерпати конфлікт. Наявні механізми вирішення конфліктів в

основному можна звести до двох видів: розв'язання конфлікту самими учасниками або за допомогою втручання третьої сторони. Крім того, конфлікт можна вирішити на різних стадіях. Розв'язання конфлікту — це, по суті, досягнення угоди зі спірного питання між учасниками. Виділяють три головних види такої угоди: угода внаслідок збігу думок сторін; угода відповідно до законодавчої чи моральної волі зовнішньої сили; угода, нав'язана однією з протидіючих сторін.

Якщо узагальнити основні відомі засоби усунення суперечностей, які становлять основу конфлікту, то до них слід віднести такі¹:

- усунення об'єкта конфлікту;
- поділ об'єкта конфлікту між сторонами;
- встановлення черговості або інших правил спільного використання об'єкта;
- компенсація втрати об'єкта на користь одній зі сторін;
- розведення сторін конфлікту;
- перенесення відносин в іншу площину, що передбачає виявлення у сторін спільного інтересу.

Є й інші думки. Наприклад, А.М. Бандурка та В.А. Друзь вважають, що конкретні засоби вирішення конфлікту такі: розв'язання проблеми, що лежить в основі конфлікту; компроміс, пов'язаний зі взаємними поступками; усунення однієї або обох конфліктних сторін.

Як свідчить практика, найбільш бажаним і доцільним є урегулювання конфліктів мирним шляхом. Для досягнення цієї мети використовують такі фактори.

1. *Інституціональний*: існування в суспільстві механізмів для проведення консультацій, переговорів і пошуку взаємокорисних рішень, застосування механізмів діяльності законодавчої, виконавчої, судової влади.

2. *Нонсенсуальний*: наявність згоди між конфліктуючими сторонами щодо того, яким має бути взаємоприйнятне рішення.

3. *Фактор кумулятивності*. надійні перешкоди до обростання конфлікту новими проблемами і учасниками.

4. *Фактор історичного, життєвого досвіду*, у тому числі прикладів вирішення подібних конфліктів, коли в їх урегулюванні відіграли позитивну роль старійшини та інші авторитетні люди.

4. *Фактор рівноваги сил*: коли конфліктуючі сторони приблизно рівні за можливостями щодо застосування примусових заходів, то вони будуть змушені шукати шляхи до мирного розв'язання конфлікту.

5. *Психологічний*: значною мірою вирішення конфлікту залежить від особистих якостей тих, кому належить першорядна роль у прийнятті кінцевого рішення.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Важливість попередження правопорушень, специфічних конфліктних ситуацій зумовила чільне місце профілактичної роботи в діяльності право-

охоронних органів, визначила нагальну потребу її активізації та постійного вдосконалення. Випробуваними формами такої діяльності є загальна та індивідуальна профілактика правопорушень. Якщо загальна профілактика розрахована на широкі верстви населення і полягає у здійсненні правової пропаганди, то індивідуальна профілактика націлюється на конкретних людей, ураховуючи їх особливості, наявні відхилення від загальноприйнятих норм поведінки.

II. ПРЯМІ ТА ОПОСЕРЕДКОВАНІ МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ ЮРИДИЧНИХ КОНФЛІКТІВ

Методи подолання конфліктів поділяються на *прямі, опосередковані та методи усунення причини конфлікту*. Зупинімося детальніше на перших двох видах.

До прямих методів можна віднести відкриту дискусію між учасниками конфлікту у присутності авторитетних осіб, у ході якої заслуховуються аргументи кожної із сторін. Обов'язкова вимога – уникання емоційних реакцій, зосередження на фактах та прийнятних у суспільстві установах. Прямим методом вважаються санкції, які застосовують до обох або однієї із конфліктуючих сторін, а також «розведення» учасників конфліктів у просторі, усунення можливостей для їх спілкування.

Опосередковані методи подолання конфлікту засновані на таких принципах:

(1) *принцип «сплеску почуттів»*. Якщо людині надати можливість проявити свої негативні емоції, то поступово вони трансформуються у позитивні. Важливо, аби той, хто «виплескує» емоції, не сприйняв уважне ставлення іншого учасника конфлікту за згоду;

(2) *принцип «емоційного заміщення»*, що ґрунтується на позиції, яку зазвичай займає якась конфліктуюча сторона – це позиція «безпідставно ображеної людини». Якщо висловити щире співчуття такій людині з приводу «незвичного» для неї способу поведінки й акцентувати увагу на її кращих особистісних якостях (це має бути не лестощі, а прояв поваги і розуміння), то відбудеться заміщення у сприйнятті свого «образу» – із негативного на позитивне;

(3) *принцип «авторитетного третього»*, згідно із яким одна конфліктуюча сторона має почути від авторитетної для неї особи схвальні відгуки щодо себе, висловлені іншою стороною;

(4) *принцип «оголення агресії»*, коли відбувається навмисне загострення конфлікту у замаскованій формі: у інтелектуальному двобої, спортивних змаганнях тощо;

(5) *принцип «примусового слухання»*, який передбачає, що відповіді на претензію опонента передуватиме дослівне повторення його репліки. В такому випадку увага переноситься на зміст того, що говорить опонент. Більшість

конфліктів переходять у стадію загострення саме через те, що конфліктуючі сторони не в змозі почути одне одного;

(6) *принцип «обміну позиціями»* полягає у тому, що одному з опонентів пропонується подумки зайняти позицію іншого і від його імені висловити собі претензії. Тим самим конфліктуючі сторони отримують можливість подивитися на проблему очима іншого учасника конфлікту;

(7) *принцип «розширення духовного горизонту»*, суть якого полягає у демонстрації сміховинності, абсурдності, безпідставності конфлікту. Завдання полягає у тому, щоб сторони переконалися у відсутності перспектив протистояння;

(8) *принцип «пошуку спільного ворога»*, у відповідності із яким опоненти приймають рішення «припинімо сваритися між собою, аби об'єднати зусилля для боротьби з тим, хто є для нас ворогом». У романі письменника-фантаста Г.Уелса «Війна світів» є іронічне зауваження: «Тільки поява ворожих марсіан змогла б припинити багатовікову ворожнечу між французами та англійцями».

За іншою класифікацією способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки, що їх має обрати людина при перших симптомах конфліктної ситуації. Це зокрема:

1) *ухилення* – людина (група людей) прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей;

2) *згладжування* – тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін;

3) *примус* – контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту особа, яка наділена владою і повноваженнями, втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло;

4) *компроміс* – тимчасове або нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовольняє усі сторони, які беруть участь у конфлікті. Опоненти йдуть на взаємні поступки, частково погоджуються із точкою зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на майбутнє, залишаючи його відкритим;

5) *вирішення конфлікту* – найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку конфліктної ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як «за», так і «проти», йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

Тисячоліттями вироблялися різноманітні техніки пом'якшення конфліктів, серед яких найдавніша – віртуалізація. Вона передбачала «програвання» конфлікту, його інсценування. Прикладом можуть слугувати Олімпійські ігри у давньому світі, гладіаторські бої, лицарські турніри, що дозволяли знімати напругу і давали вихід імпульсу агресії. Сучасна людина намагається дати вихід емоціям за допомогою екстремальних видів спорту

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

Методи подолання конфліктів поділяються на прямі, опосередковані та методи усунення причини конфлікту. За іншою класифікацією способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки, що їх має обрати людина при перших симптомах конфліктної ситуації: ухилення, згладжування, примус, компроміс, вирішення конфлікту

ВИСНОВКИ З ТЕМИ

Головна, вирішальна передумова припинення конфлікту – усунення об'єктивних причин, що породили конфліктну ситуацію. Оскільки конфлікт залежить як від зовнішніх обставин, так і від самих конфліктуючих суб'єктів, то його вирішення визначається характером впливу цих факторів

Проблема попередження конфліктів має комплексний характер, і її успішне вирішення залежить від об'єднання зусиль правоохоронних та інших державних органів, громадських організацій, всієї громадськості.

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Студент після вивчення даної теми повинен володіти методикою вирішення конфліктних ситуацій, власне юридичного конфлікту, розрізняти методи, які використовує інша сторона у сфері юриспруденції.

Для вдалого засвоєння цієї теми, студентам варто розглянути якомога більше конкретних ситуацій, що можуть виникнути на практиці і сформулювати низку варіативних вирішень можливих наслідків конфлікту.

Студенту рекомендується звернутись не лише до базового (обов'язкового) списку літератури, а й до інших наукових джерел, які можна знайти у бібліотеці університету або у книжковому фонді навчально-методичного кабінету кафедри соціально-гуманітарних дисциплін.

Під час розгляду теми, слід, також, використовувати наукові праці як українських, так і зарубіжних вчених.

ТЕМА № 5. КРИТИКА У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ ЯК ФАКТОР РОЗГОРТАННЯ КОНФЛІКТІВ

(2 години)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Критика у професійній комунікації юриста40.
2. Реакція на критику та застосування її у практичній діяльності: особливості та об'єктивні вимоги.....41.
3. Прийоми зменшення негативного впливу критичних зауважень.....42.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
4. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
5. Бородкин Ф. Внимание: конфликт!/ Фридрих Бородкин, Наталья Коряк,; Отв. ред. В. А. Заргаров; АН СССР, Сиб. отд-ние. -2-е изд., перераб. и доп.. -Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние: Сиб. отд-ние, 1989. -186 с.
6. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентові України, Центр досліджень адм. реформи. -К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003. -172 с.
7. Дмитриев А. Конфликтология : Учебн. пособие для студ. вузов/ Анатолий Дмитриев,. -М.: Гардарики, 2000. -318
8. Дружинин В. Введение в теорию конфликта/ В. В. Дружинин, Д. С. Конторов, М. Д. Конторов,; [Предисл. Н. В. Михайлова]. -М.: Радио и связь, 1989. -286 с.

МЕТА

дати уявлення студентам про критику як елемент взаємодії у професійній діяльності й водночас один із чинників конфліктних ситуацій.

ВСТУП

У професійній комунікації юриста критика «вплетена» у взаємодію з іншими. Критика із позитивним забарвленням або конструктивна, як правило, корисна. Здійснюється вона у присутності об'єкта критики. Предметом критики є справи і вчинки, а не особистість людини, її вади, характер, розумовий потенціал. Об'єктивна критика спирається тільки на конкретні факти і аргументи. Мета такої критики – виявити істинні причини допущених помилок й прийняти рішення, що допоможе змінити ситуацію, сформувані конкретні пропозиції щодо усунення недоліків і вирішення наявних проблем.

Таким чином, конструктивна критика ставить своєю метою не знищення опонента, а спільний пошук засобів подолання наявних у роботі труднощів і проблем.

I. КРИТИКА У ПРОФЕСІЙНІЙ КОМУНІКАЦІЇ ЮРИСТА

У професійній комунікації юриста критика «вплетена» у взаємодію з іншими, а тому важливо коректно підходити до таких питань:

- Хто має право на критику, а хто – ні;
- У якій мірі критика буде корисною, а коли може зашкодити відносинам?
- Які «зони» мають залишатися поза критикою?
- Як критикувати, не ображаючи?

Слово «критика» грецького походження і має декілька значень: а) обговорення з метою дати оцінку комусь або чомусь; б) негативне судження з метою вказати на недоліки; в) перевірка достовірності чого-небудь.

Критика із позитивним забарвленням або конструктивна, як правило, корисна. Здійснюється вона у присутності об'єкта критики. Предметом критики є справи і вчинки, а не особистість людини, її вади, характер, розумовий потенціал. Об'єктивна критика спирається тільки на конкретні факти і аргументи. Мета такої критики – виявити істинні причини допущених помилок й прийняти рішення, що допоможе змінити ситуацію, сформулювати конкретні пропозиції щодо усунення недоліків і вирішення наявних проблем.

Таким чином, конструктивна критика ставить своєю метою не знищення опонента, а спільний пошук засобів подолання наявних у роботі труднощів і проблем. А критичний діалог – це не просто засіб виявлення недоліків, щодо яких потрібно потім «вжити заходів», а й сам процес усунення цих недоліків.

Критика негативно забарвлена або деструктивна за формою вираження є монологічною. Вона не передбачає конструктивної взаємодії, співпраці того, хто критикує, і того, на кого критика спрямована. За такої ситуації не передбачається двох позицій, які б уточнювалися або формувалися у ході взаємоспрямованого процесу взаємодії між суб'єктами критики. Для «критика» існує тільки одна позиція, одна точка зору, він заздалегідь привласнив собі право бути правим.

На думку Ніколауса Б. Енкельмана, автора книги «Процвітати з радістю», схильні до критики у діловій комунікації люди мають поганий характер і негативно налаштовані на сприйняття інших людей.

Адже якщо людина відкрита до взаємодії, позитивно налаштована на спілкування, то будь-яке повідомлення або подію вона спочатку сприйме нейтрально і спробує поглянути на них як із позитивного, так і негативного боку, поміркує над ними і постарается уникнути критики. Загалом же використання критики не може бути запорукою професійних успіхів. Більш того, негативний ефект, як правило, перевищує позитивний. Так, у людини, яку піддають критиці, псується настрій, вона займає «захисну» позицію і вдається до суперечок або виправдань, у неї виникає бажання «звести рахунки», страх, невпевненість, що врешті-решт виснажує як самого критика, так і того, на кого ця критика спрямована.

ВИСНОВОК ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Слово «критика» грецького походження і має декілька значень: а) обговорення з метою дати оцінку комусь або чомусь; б) негативне судження з метою вказати на недоліки; в) перевірка достовірності чого-небудь.

Критика із позитивним забарвленням або конструктивна, як правило, корисна.

Загалом же використання критики не може бути запорукою професійних успіхів. Більш того, негативний ефект, як правило, перевищує позитивний.

II. РЕАКЦІЯ НА КРИТИКУ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ЇЇ У ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ: ОСОБЛИВОСТІ ТА ОБ'ЄКТИВНІ ВИМОГИ

Як критикувати правильно?

1. Створити доброзичливу атмосферу на початку розмови.

2. Висловити критичні зауваження у коректній формі.

3. Здійснити «зворотний зв'язок», тобто визначити реакцію на критику:

а) реакція адекватна (є контакт очей, доброзичливе обличчя, кивки головою);

б) реакція інтрапунітивна (усередину) – образа (немає контакту очей, плечі опущені, закриті жести тощо). В такому випадку необхідно зняти образу за допомогою психологічних прийомів. Наприклад, висловити упевненість, що проблема, яка спричинила критику, легко вирішиться у взаємодії сторін, а людина, яка стала об'єктом критики швидко впорається із ситуацією;

в) реакція екстрапунітивна (назовні) – агресія (звужені зіниці, стиснуті зуби, зціплені кулаки, одне плече направлено вперед). У такій ситуації доцільно уникати будь-якого тиску і надати людині можливість самій вирішити, як діяти далі. Водночас згодом, коли «пристрасті втамуються», повернутися до предмету розмови.

4. Завершити критику, запропонувати можливу допомогу, емоційно підтримати.

І ще декілька порад.

– Перш ніж критикувати когось, спробуйте залагодити ситуацію без критики.

– Перш ніж висловити критичне зауваження, дослухайте до кінця людину, яку збираєтесь критикувати.

– Не використовуйте для критики загальні фрази, тим більше, якщо вони не стосуються безпосередньо робочих моментів.

– Критикуйте доброзичливо. Не використовуйте поняття або мовні форми, що ображають гідність людини.

– Будьте гранично коректні, коли критикуєте неприємних вам людей.

– Пам'ятайте, що людину можуть образити не лише слова, а поза, жести, міміка, що часто бувають не менш виразні.

– Уникайте критики при сторонніх.

Як реагувати на критику правильно?

1. Формуйте позитивні установки на сприйняття критики, наприклад:
 - все, що я роблю або зробив, можна зробити краще;
 - якщо мене критикують – значить, вірять у мене;
 - якщо критика на мою адресу відсутня – це показник байдужого ставлення до мене з боку інших людей;
 - критика моїх дій дає можливість своєчасно уникнути помилок й змушує замислитися: що я можу змінити у собі.
2. Використовуйте продуктивні форми реагування на критику.

Типи критики	Форми реагування
<i>Узагальнена:</i> «Ти нездара!», «Ти ні на що не здатен!»	<i>Конкретизація:</i> «Що конкретно ти маєш на увазі?»
<i>Несправедлива:</i> «Ти погано виглядаєш», «Ти занадто знервований», «Ти як завжди одягнений вульгарно»	<i>З'ясування намірів:</i> «Навіщо ти мені це говориш?», «Тебе це справді цікавить?» <i>Альтернативне питання:</i> «Це стосується мого обличчя чи одягу?» <i>«Розмивання» критики:</i> «Що саме тобі здається вульгарним: моя спідниця чи светр?» <i>Питання-повтор:</i> «Я одягнений вульгарно?» <i>Відкрита демонстрація почуттів:</i> «Мені неприємно чути це від тебе»
<i>Справедлива:</i> «Ти запізнився».	<i>Згода:</i> «Так, я справді сьогодні запізнився».

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

Юрист у своїй професійній діяльності повинен застосовувати конструктивну критику й реагувати на критичні зауваження адекватно. Водночас пам'ятати, що використання критики не може бути запорукою професійних успіхів. Більш того, негативний ефект, як правило, перевищує позитивний.

ІІІ. ПРИЙОМИ ЗМЕНШЕННЯ НЕГАТИВНОГО ВПЛИВУ КРИТИЧНИХ ЗАУВАЖЕНЬ

Використовуйте прийоми зменшення негативного впливу критичних зауважень. Слід пам'ятати, що зауваження мають і позитивні моменти, адже показують, що опонент вас уважно слухає, цікавиться вашою проблемою, розмірковує про справу, перевіряє вашу аргументацію і все ретельно обмірковує. Тому зауваження, висловлені вам в ході ділової комунікації, не слід

розглядати як перешкоди на шляху взаємодії. Просто необхідно опанувати техніку нейтралізації зауважень при захисті своїх думок і переконань. Розглянемо деякі прийоми, що дозволяють нівелювати негативний вплив зауважень:

- *«посилання на авторитети».*

Якщо, критикуючи вас, опонент має звичку посилатися на чужий досвід і висловлювання, то з'ясуйте за допомогою навідних запитань, хто для вашого співрозмовника є авторитетом у даному питанні, і в ході спілкування посилайтеся саме на його досвід або висловлювання для підтвердження своєї точки зору;

- *«стиснення» кількох зауважень».*

Як показує досвід ділової комунікації, доцільно не відповідати на кожне зауваження окремо, а, об'єднавши їх разом, відповісти на них однією фразою;

- *«схвалення плюс знищення».*

Якщо вам зроблені об'єктивні зауваження в коректній формі, то можна знизити їх значимість спочатку погодившись з ними, а потім, розгорнувши додаткову аргументацію, підтвердити свою колишню позицію;

- *«перекладання».*

Створюючи нову мовну конструкцію, ви повторюєте слова партнера, тим самим пом'якшуючи зауваження і нейтралізуючи його смисл;

- *«еластична оборона».*

Якщо вас засипають зауваженнями і запереченнями, до того ж у некоректній формі, то краще не відповідати на випадки опонента, а продовжити взаємодію, «розкручувати» дискусію далі і, в разі повернення співрозмовника до критики, пам'ятати, що вона вже втратила свою актуальність;

- *«прийняття зауваження».*

Не слід завзято відкидати зауваження суб'єктивного характеру, інколи краще погодитися з ними, тим самим припинивши розгортання критики з боку співрозмовника;

- *«опитування».*

Замість відповіді на критичні зауваження, ставте партнеру питання, відповідаючи на які, він сам дасть відповіді на свої зауваження;

- *«випередження».*

Для пом'якшення зауваження партнера ви включаєте зауваження до тексту своєї промови, попереджуючи можливість критики, і, коли це необхідно, відповідаєте на нього);

- *«відстрочка».*

Враховуючи, що із часом гострота зауваження знижується, доцільно використовувати прийом відстрочки: «Дозвольте повернутися до цього питання пізніше ...».

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ

Слід пам'ятати, що зауваження мають і позитивні моменти, адже показують, що опонент вас уважно слухає, цікавиться вашою проблемою,

розмірковує про справу, перевіряє вашу аргументацію і все ретельно обмірковує. Тому зауваження, висловлені вам в ході ділової комунікації, не слід розглядати як перешкоди на шляху взаємодії. Просто необхідно опанувати техніку нейтралізації зауважень при захисті своїх думок і переконань.

ВИСНОВКИ ДО ТЕМИ

1. Юрист у своїй професійній діяльності повинен застосовувати конструктивну критику й реагувати на критичні зауваження адекватно. Водночас пам'ятати, що використання критики не може бути запорукою професійних успіхів. Більш того, негативний ефект, як правило, перевищує позитивний.

2. Юрист повинен володіти тактикою зменшення негативного впливу критичних зауважень. Зауваження мають і позитивні моменти, адже показують, що опонент вас уважно слухає, цікавиться вашою проблемою, розмірковує про справу, перевіряє вашу аргументацію і все ретельно обмірковує. Тому зауваження, висловлені вам в ході ділової комунікації, не слід розглядати як перешкоди на шляху взаємодії. Просто необхідно опанувати техніку нейтралізації зауважень при захисті своїх думок і переконань

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Студент після вивчення даної теми повинен знати сутність конфлікту, що є необхідними та достатніми умовами виникнення конфлікту, вміти класифікувати конфлікт за різними ознаками, мати можливість розкрити зміст понять «критика» та «критичне зауваження», «конструктивна критика», «деструктивна критика», знати типи реакцій на критику, вміти проаналізувати основні способи застосування критики.

Для вдалого засвоєння цієї теми, студентам варто звернутись не лише до базового (обов'язкового) списку літератури, а й до інших наукових джерел, які можна знайти у бібліотеці університету або у книжковому фонді навчально-методичного кабінету кафедри соціально-гуманітарних дисциплін.

Під час розгляду теми, слід, також, використовувати наукові праці як українських, так і зарубіжних психологів.

ТЕМА № 6. КОНФЛІКТИ ЯК НАСЛІДОК МАНІПУЛЯТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СУБ'ЄКТІВ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ (2 години)

ПЛАН ЛЕКЦІЇ:

1. Особливості маніпулятивної поведінки. Типи маніпуляторів45.
2. Способи подолання маніпулятивної поведінки.....47.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
4. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
5. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентові України, Центр досліджень адм. реформи. -К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003. -172 с.
6. Дмитриев А. Конфліктологія : Учебн. пособие для студ. вузов/ Анатолий Дмитриев,. -М.: Гардарики, 2000. – 318 с.

МЕТА

дати уявлення студентам про сутність, особливості реалізації у спілкуванні маніпулятивної поведінки як фактору розгортання конфліктних ситуацій

ВСТУП

У своїй професійній діяльності юристам часто доводиться стикатися із маніпуляціями. Це приховане управління поведінкою людини, до якого вдаються з метою отримати якийсь зиск від спілкування із цією людиною.

У маніпулятивному процесі партнер по спілкуванню сприймається не як цілісна унікальна особистість, а як носій певних, «потрібних» маніпулятору властивостей і якостей. Так, неважливо, наскільки добра або розумна ця людина, важливо, що її доброту чи розум можна використовувати з певною метою. Звичайно, у повсякденному спілкуванні все ж бувають ситуації, коли з якихось причин нам доводиться приховувати свої істинні наміри і так або інакше впливати на інших людей для задоволення своїх інтересів.

І. ОСОБЛИВОСТІ МАНІПУЛЯТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ. ТИПИ МАНІПУЛЯТОРІВ

Маніпуляція – це приховане управління поведінкою людини, до якого вдаються з метою отримати якийсь зиск від спілкування із цією людиною.

У маніпулятивному процесі партнер по спілкуванню сприймається не як цілісна унікальна особистість, а як носій певних, «потрібних» маніпулятору властивостей і якостей. Так, неважливо, наскільки добра або розумна ця

людина, важливо, що її доброта чи розум можна використовувати з певною метою. Звичайно, у повсякденному спілкуванні все ж бувають ситуації, коли з якихось причин нам доводиться приховувати свої істинні наміри і так або інакше впливати на інших людей для задоволення своїх інтересів.

Допускаючи можливість таких поодиноких маніпуляцій, американський психолог Еріх Шостром різко засуджує маніпулювання як основний стиль спілкування. Постійне маніпулювання призводить до руйнування особистості самого маніпулятора, адже усі інтелектуальні й душевні сили його спрямовані на управління іншими. Об'єкт маніпулювання також страждає, усвідомлюючи свою роль іграшки в чийсь руках.

На думку Е. Шострома, існують різні види маніпуляторів:

- *активні маніпулятори* – намагаються домогтися влади над іншими людьми й перекласти на них відповідальність за свою неспроможність;

- *пасивні маніпулятори* – настільки бояться заслужити чиєсь несхвалення, що намагаються догодити всім, або ж коли їм не вистачає сил впоратися з життєвими труднощами, займають пасивну позицію «Робіть зі мною, що хочете!»;

- *войовничі маніпулятори* сприймають життя як постійний турнір, а собі відводять роль бійця; для них важливо, аби навколо них точилася постійна битва; ділові партнери розглядаються як суперники чи вороги, реальні або потенційні;

- *байдужі маніпулятори* – це люди, які грають в байдужість, індиферентність; намагаються усунути від контактів.

Найчастіше використовуються такі стратегії маніпулювання:

- передчасні вибачення;
- відмова сприймати боротьбу всерйоз;
- прагнення уникнути конфронтації, наприклад, відмовчування у відповідь на зауваження;
- використання особистої інформації про партнера;
- ланцюгове реагування, коли у розмові використовуються питання, що не мають ніякого відношення до справи;
- непрямий напад, наприклад, на людину, ідею, які є значущими для партнера;
- лестощі;
- обіцянки без спроб їх виконання;
- демонстрація згоди з партнером заради тимчасового перемир'я;
- вимоги більшого, ніж може дати партнер та інші.

Для того, щоб перекласти відповідальність на інших або ухилитися від виконання своїх обов'язків, маніпулятори:

- не закінчивши однієї справи, зголошуються робити щось інше;
- намагаються довести керівнику, що в його обов'язки не входить робити те, що зараз від нього вимагають;
- заявляють, що у них недостатньо повноважень для виконання цього завдання;

- скаржаться, що їм «не допомагають»;
- намагаються завжди бути скривдженими, адже можна буде виправдатися тим, що в такій обстановці неможливо працювати;
- заявляють, що доручена робота є непосильною для них («я не можу все знати», «я не професор»);
- звинувачують начальника в тому, що його ніколи не можна зрозуміти або з ним неможливо працювати;
- беруть завдання, не оговорюючи при цьому термін його виконання; потім важко буде звинуватити їх у зриві і невиконанні роботи;
- використовують вирази типу «перший раз чую», «телефонував, але клієнт не відповів на мої дзвінки», «заходив, але вас не було», «шукав, але не знайшов», «а мені ніхто не говорив», «а чому я?», «не чув», «не знаю», «я йому сказав, але він не зробив» тощо.

Знання основних причин маніпулювання й стратегічної лінії поведінки маніпуляторів дозволяє не тільки розпізнавати їх серед оточуючих, а й передбачати їх вчинки, а отже, уникнути долі їх жертв.

ВИСНОВОК ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Маніпуляція – це приховане управління поведінкою людини, до якого вдаються з метою отримати якийсь зиск від спілкування із цією людиною.

У маніпулятивному процесі партнер по спілкуванню сприймається не як цілісна унікальна особистість, а як носій певних, «потрібних» маніпулятору властивостей і якостей.

II. СПОСОБИ ПОДОЛАННЯ МАНІПУЛЯТИВНОЇ ПОВЕДКИ

Для початку потрібно визначити, чи справді вами намагаються маніпулювати. Для цього прислухайтеся до своїх відчуттів. Якщо ви розмовляєте з людиною, яка намагається на вас вплинути, вам, безсумнівно, стане «не по собі». Ви одразу відчуєте ті емоції, які намагається викликати у вас маніпулятор своїми словами і вчинками: заздрість, гордість, образу, сором або страх. Завдання маніпулятора – створити ситуацію, в якій ми зазнаємо таких переживань і піддаємося на провокації. Аби цього не відбувалося, важливо знати, які види маніпуляцій у спілкуванні можуть на нас вплинути:

- *заякування*. Цей вид маніпуляцій передбачає використання інтонації загрози, слів і виразів, які загрожують життю або вашому благополуччю;
- *прихований примус*. За допомогою хибних висновків, швидкої зміни теми розмови, а також двозначних фраз, вас можуть примусити прийняти те чи інше рішення, коли ви цього навіть не усвідомлюєте;
- *емоційна провокація* має на меті викликати у людини негативні емоції і переживання, що гальмують її реакцію на репліки й поведінку маніпулятора;
- *заплутування* передбачає введення людини в оману за допомогою неправдивої або не до кінця викладеної інформації.

Певну специфіку мають маніпуляції у діловому спілкуванні. Йдучи до зали суду або спілкуючись із клієнтом, пам'ятайте про існування таких прийомів:

- *зараження* або, іншими словами, нав'язування людині власних поглядів на ситуацію або свого психоемоційного стану. Реалізується за рахунок невербальних засобів спілкування – жестів, міміки, ритму і темпу мовлення;
- *спонукання*, що передбачає створення у людини позитивних мотивів до виконання цілей маніпулятора, нав'язування їй «ролі», яка видається логічно обґрунтованою і привабливою («Ви такий відповідальний працівник...», «Ви завжди такий акуратний з паперами...», «Ваша думка для колективу завжди є вирішальною...»), водночас це лише «гачок», на який вас ловить маніпулятор задля власних цілей;
- *ігнорування*, коли маніпулятор навмисно намагається знизити самооцінку співрозмовника, зневажливо ставиться до його ідей і думок. У такому випадку маніпулятор демонстративно не зважає на слова співрозмовника, уникає зорового контакту, що викликає у нього почуття невпевненості і тривожності;
- *знецінення* використовується з метою психологічного тиску на співрозмовника. Маніпулятор публічно висміює думки і пропозиції партнера, ставить під сумнів компетентність співрозмовника в обговорюваній темі, намагається знизити його самооцінку і викликати почуття невпевненості у собі.

Окрім того, широко застосовуються такі прийоми, як:

- *«Дружимо проти спільного ворога»*, коли маніпулятор розповідає, що хтось із колег негативно висловився щодо вас, тим самим спонукаючи до певних дій.
- *«Ти ж мені друг...»*, коли маніпулятор «вливає душу» й, викликавши у вас співчуття, нав'язує роль рятівника або помічника: «Ви так перейнялися моєю проблемою, що не відмовите мені...».
- *«Напустити туману»*, коли маніпулятор не висловлює прямо свої наміри щодо вас, а затуманює вам голову натяками і незрозумілими сентенціями.
- *«Узяти змором»*, коли маніпулятор з милою посмішкою знову і знову повторює прохання, яке ви не маєте можливості або бажання задовольнити.

Сукупність усіх цих прийомів здатна вибити вас з колії і засумніватися у власних силах. Водночас існують цілком прийнятні для кожної людини способи нейтралізації маніпуляцій. Аби не пійматися на «гачок» маніпулятора, необхідно засвоїти кілька прийомів протистояння спробам вплинути на вашу поведінку:

1. **«Відхід від дискусії»**. Цей метод дозволяє ніби випадково пропустити атаку маніпулятора повз вуха. Для цього достатньо зробити вигляд, що вам телефонують або щось «випадково» упустили, або «знайти» в оці смітинку. Це допоможе збити з пантелику маніпулятора і виграти час.

2. **«Розставити крапки над «і»**. Ви можете «обеззброїти» маніпулятора, одверто охарактеризувавши його дії і розповівши про його істинні мотиви. Навряд чи він продовжить свої підступні дії, якщо ви прямо запитаєте його:

«Навіщо ви намагаєтеся мені це нав'язати? Ви хочете мене вивести з рівноваги?».

3. **«Включаємо логіку».** Оскільки найчастіше маніпулятивне повідомлення позбавлене здорового глузду, і між його першою (обвинуваченням вас у чомусь або проханням) і другою частинами (висновком щодо його ролі у цій ситуації) відсутній причинно-наслідковий зв'язок, то варто пояснити маніпулятору: в його фразі відсутня логіка. Усвідомлення безглуздості і сміховинності закидів маніпулятора – це перший крок до руйнування його планів.

4. **«Викриття».** Іноді маніпулятивний вислів звучить цілком логічно, але має прихований підтекст. Ставити маніпулятора в незручне становище – захоплююче заняття: «Ти кажеш, що дуже поважаєш мене, бо хочеш, щоб я виконав за тебе цю роботу? То так і скажи». Можна навіть одверто сказати, що добре розпізнаєте його тактику маніпулювання і не хочете грати роль мишки в зубах у кішки. Але подібну фразу можна використовувати, якщо ви на сто відсотків впевнені, що вами намагаються маніпулювати.

5. **«Пауза».** Якщо ви відчуваєте, що співрозмовник намагається вами маніпулювати, тримайте паузу. І чим довше, тим краще. Під час паузи ви зможете заспокоїтись і обміркувати ситуацію. Можна уявити себе ніби всередині власної аури, яка захищає від усіх шкідливих «стріл» впливу. Можна при цьому використовувати таку формулу навіювання: «Моє тіло відштовхує від себе страх, загрозу, образу, приниження, які випромінює мій співрозмовник». Прості прийоми, але вони допоможуть протистояти маніпуляції і не потрапляти в точку біфуркації.

6. **«Не поспішати».** Якщо вас почнуть квапити, то спокійно скажіть: «Поспішиш – людей насмішиш» або «Кваплива собака народжує сліпих цуценят», або «Що швидко робиться, те довго виправляється». Можна сказати так: «У мене принцип: відповідальне рішення потрібно приймати на свіжу голову, після того, як воно трохи «відлежиться».

7. **«Перемикання».** При явному впливі, коли відчуваєте, що вас затягують, як муху в павутину, перемикайтеся на сторонні дрібниці: роздивіться краватку або годинник співрозмовника, проаналізуйте його манеру говорити, жестикулювати.

Психологами запропоновано таку техніку: «Якщо вам накажуть десять хвилин не думати про білу мавпу, то ви лише про неї і будете думати. А як виконати наказ? Рішення просте: думати про червоного крокодила». Тож можете поррахувати кількість слів у фразі партнера, і їх прихований підтекст ніколи не спрацює. Можна наспівувати про себе якусь мелодію і, щоб не збитися з ритму, можна підтримувати його мікрорухами.

Якщо вашу увагу наполегливо «перемикають» на важливі для маніпулятора теми, думайте про своє, послушайте звуки вулиці, сконцентруйтеся на своїх руках – і ви зможете протистояти впливу.

8. **«Ключ».** Можна дістати запальничку або ручку. Але щоб ці предмети відволікли увагу маніпулятора і «включили» вашу незалежність від

маніпулятора, потрібно, граючи з ними, згадати свій успіх або ситуацію, де ви були на висоті. Тоді ці предмети виконують функцію «ключа», який «відкриє» в потрібний момент скарбничку вашої впевненості та незалежності.

9. «Мандат». Аби відмовити маніпулятору в його проханні і не відчувати при цьому провини, беріть в руки «мандат» і, як щитом, відгороджуйтеся від його впливу. Таким мандатом можуть бути існуючі в організації закони і правила, які не можна порушувати так само, як і Кримінальний кодекс. Можна послатися на відсутність повноважень або заборони вищих органів.

10. «Шокуючі образи». Можна уявити маніпулятора зі сковородою на голові або в якомусь смішному вбранні. Після цих образів ви йому не по зубах, й маніпуляція навряд чи відбудеться.

ВИСНОВОК ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

Якщо ви констатували використання партнером маніпуляцій у спілкуванні, не поспішайте його викривати. Набагато цікавіше спостерігати за тим, як людина намагається нав'язати вам свою точку зору або змусити вас до ухвалення не вигідного вам рішення. Будьте впевнені в собі і не піддавайтеся на провокацію, тоді вас мимоволі почнуть поважати і будь-які спроби маніпуляції виявляться марними.

ВИСНОВОК ДО ТЕМИ

У маніпулятивному процесі партнер по спілкуванню сприймається не як цілісна унікальна особистість, а як носій певних, «потрібних» маніпулятору властивостей і якостей. Так, неважливо, наскільки добра або розумна ця людина, важливо, що її доброта чи розум можна використовувати з певною метою. Звичайно, у повсякденному спілкуванні все ж бувають ситуації, коли з якихось причин нам доводиться приховувати свої істинні наміри і так або інакше впливати на інших людей для задоволення своїх інтересів.

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Студент після вивчення даної теми повинен знати сутність маніпулятивної поведінки, вміти розрізняти маніпуляторів за різними ознаками, мати можливість розкрити зміст поняття «маніпуляція» та знати типи реакцій на маніпулятивну поведінку.

Для вдалого засвоєння цієї теми, студентам варто звернутись не лише до базового (обов'язкового) списку літератури, а й до інших наукових джерел, які можна знайти у бібліотеці університету або у книжковому фонді навчально-методичного кабінету кафедри соціально-гуманітарних дисциплін.

Під час розгляду теми, слід, також, використовувати наукові праці як українських, так і зарубіжних психологів.

ТЕМА №7. КЕРУВАННЯ КОНФЛІКТАМИ (2 год.)

План

1. Сутність керування конфліктами.....	51
2. Діагностика конфліктів.....	53
3. Методи регулювання конфліктів.....	55

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. Конфліктологія: Підручник для студентів вищих навчальних закладів юридичних спеціальностей/ За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
2. Марченко О.В. Комунікативна культура юриста : навчальний посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація», 2015. – 200 с.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правої конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: Монографія. – Х.: Право, 2004. – 112 с.
4. Боднар Ю. Ціннісні аспекти юриспруденції // Наук. вісник Чернівецького ун-ту. Філософія. Вип. 350-351. Чернівці, Рута, 2007, – с.184-187.
5. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження/ Андрій Гірник, Андрій Бобро,; УАДУ при Президентові України, Центр досліджень адм. Реформи. –К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2003. -172 с.
6. Дмитриев А. Конфликтология : Учебн. Пособие для студ. Вузов/ Анатолий Дмитриев,. –М.: Гардарики, 2000. – 318 с.

МЕТА:

Дати студентам уявлення про способи керування конфліктами, озброїти засобами діагностики та регулювання конфліктів.

ВСТУП

Конфлікти являють собою ескалацію суперництва і протистояння між людьми. Тому проблеми соціальної гармонії і суспільного спокою завжди примушували шукати шляхи врегулювання соціальних конфліктів через можливість впливу на причини конфліктної ситуації, щоб таким шляхом попередити настання конфліктних дій. Здатність впливати на причини конфлікту дає можливість спрогнозувати саме конфліктне протистояння, його результати, а так само попередити негативні наслідки.

І. СУТНІСТЬ КЕРУВАННЯ КОНФЛІКТАМИ

Проблеми врегулювання конфліктів являють собою окрему частину сфери керування проблемними соціальними процесами. Велике значення має фундаментальна установка того, що конфлікт є об'єктивним соціальним явищем

і можливою рушійною силою розвитку. Суть поняття "керування конфліктами" досить багатопланова. В конфліктології процес керування конфліктами включає декілька самостійних комплексів заходів: попередження, регулювання і розв'язання конфліктів.

Отже, керування конфліктами є цілеспрямованим впливом на процеси конфліктних взаємодій, що має метою забезпечення конструктивного вирішення проблем, які стали предметом конфлікту, таким чином "керування конфліктами" повинне зрівноважити два суперечливих чинники дії цього соціального явища на суспільство: конструктивного і руйнівного.

Керування конфліктами передбачає:

- ◆ переведення його в сферу раціональної діяльності і взаємодій людей;
- ◆ продуманість впливу на конфліктну поведінку суб'єктів з метою досягнення бажаного результату;
- ◆ обмеження протиборства рамками конструктивного залучення в суспільний процес.

Реалістичність процесу управління конфліктами обумовлена рядом необхідних умов. Серед них:

- ◆ об'єктивне розуміння конфлікту як реальності;
- ◆ визнання можливості активного впливу на конфлікт і перетворення його в саморегулюючу систему;
- ◆ наявність матеріальних, політичних, духовних, інформаційних та інших ресурсів;
- ◆ наявність правової основи управління конфліктами;
- ◆ здатність соціальних суб'єктів до узгодження своїх позицій, інтересів і поглядів;
- ◆ наявність в системі управління інститутів, форм і механізмів, здатних виконувати медіаторні і арбітражні функції.

Реальні умови керування конфліктами передбачають систему певних принципів, які визначають її характер і ефективність.

Принцип об'єктивності вимагає адекватного розуміння і реалістичної оцінки конфліктних дій; будь-яка форма суб'єктивізму може привести до помилкових рішень або неправильного використання насильства.

Принцип конкретно-історичного підходу не дає можливості звести всі конфлікти до якої-небудь однієї універсальної схеми, бо конфлікти є різноманітними і за формою, і за змістом. Окрім цього, характер дії на нього може залежати від конкретно-історичних обставин: країни, часу, місця, культури, природи протилежних суб'єктів.

Принцип плюралізму і багатоваріантності несе в собі необхідність і можливість різних способів, методів і технологій впливу на конфлікти.

Принцип гласності передбачає інформування про конфліктну ситуацію зацікавлених груп, формування суспільної думки. Замовчування конфлікту, як правило, приводить тільки до поглиблення конфронтації.

Принцип демократичності служить надійним способом захисту інтересів не тільки більшості, але і меншості, по суті, механізми демократи направлені на зняття суперечностей і антагонізму, які породжують конфлікти.

Технологічні підходи, які використовуються в конфліктному менеджменті:

- ◆ легалізація конфліктів - визнання конфліктів органами влади і інтеграція їх в систему державного управління;
- ◆ легітимізація конфліктів - визнання конфліктів як соціального стимулятора і включення їх в механізми соціального регулятора;
- ◆ інституціалізація конфлікту - створення системи організацій щодо керування конфліктами;
- ◆ раціоналізація конфліктів - сприяння і розкриття у межах соціального і правового порядку з метою перетворення їх із стихійних форм в раціональні.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО ПИТАННЯ

Керування конфліктами є цілеспрямованим впливом на процеси конфліктних взаємодій, що має метою забезпечення конструктивного вирішення проблем, які стали предметом конфлікту, таким чином "керування конфліктами" повинне зрівноважити два суперечливих чинники дії цього соціального явища на суспільство: конструктивного і руйнівного.

У цілому можна розглядати всі інститути громадянського суспільства з позицій неформального впливу на протікання конфліктів, в той же час державні інститути влади і управління повинні забезпечувати офіційне і публічне регулювання конфліктних ситуацій.

II. ДІАГНОСТИКА КОНФЛІКТУ

Багатоступеневість вирішення конфліктів дозволяє виділити в них, як мінімум, три етапи: першим з них є - діагностика конфлікту.

Діагностика будь-якого конфлікту починається з аналітичного етапу, під час якого необхідно зробити низку оцінюючих заходів. Серед моделей завершення конфліктів виділяються найтипівіші - "переможець - переможений", "переможець - переможець", "переможений - переможений". Через виділення "ціни" перемоги в конфліктології введені додаткові поняття - "максимальний виграш", "мінімальний програш", "взаємний виграш", "з'єднання виграшу і програшу", "синтез конфліктуючих протилежностей". При діагностиці реального конфлікту за його можливим результатом слідує чітко визначати, який з варіантів завершення конфлікту найбільш бажаний для кожної із сторін.

Приступаючи до діагностики, необхідно пам'ятати, що можливими є два варіанти вирішення конфлікту: повний і неповний.

Повним вирішенням конфлікту можна вважати або усунення суперечності, або перетворення причин чи предмета конфлікту.

Неповним вирішенням конфлікту вважається такий стан, коли усунені тільки незначні елементи конфлікту, перш за все це може бути характер

протистояння і його мотиваційна база. Незважаючи на те, що залишається можливість продовження конфлікту, неповне вирішення конфлікту не можна прямолінійно розглядати як помилкову дію. Подібні варіанти вирішення конфліктів можуть бути застосовні до "вічних" конфліктів (протистояння світових релігій, політичних діячів, ідеологічне протиборство), які так само можуть бути періодично пом'якшені.

Вирішення конфліктів не може вестися без попередньої підготовчої роботи, для якої необхідні такі передумови:

- ◆ необхідна достатність зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його суб'єкти, сформувався їх позиції, виявилася їх протилежність і агресивність;
- ◆ поява потреби у вирішенні конфлікту у самих суб'єктів;
- ◆ наявність необхідних способів і ресурсів для вирішення конфлікту.

Процедура діагностики конфлікту може вмщати такі дії: а) опис явних ознак прояву; б) виявлення рівня розвитку конфлікту; в) виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивна або суб'єктивна); вимірювання інтенсивності протиборства; г) виявлення сфери поширення конфлікту. Кожна з процедур діагностики передбачає об'єктивну оцінку. При аналізі детермінуючих чинників дуже важливим є відокремлення проблемної ситуації від самих конфліктів, оскільки вони не завжди можуть відповідати один одному і тому існує реальна можливість безконфліктного вирішення.

Аналітичний етап роботи включає збір і оцінку інформації з таких проблем: а) об'єкт конфлікту (характер, цінність, ступінь дефіцитності, можливість його розподілу); б) опонент (загальні відомості, психологічні якості, особисті цілі і інтереси, наявність помилок і слабкості); в) позиції суб'єктів; г) чинники, які сприяють конфлікту, джерела; д) соціальне середовище; е) вторинна рефлексія.

Аналітичний аспект діагностики конфлікту можна вважати завершеним, коли вдалося виділити критерії, за допомогою яких можливе його розв'язання.

Після завершення конфлікту доцільно провести оцінку помилок, поведінки всіх сторін, по можливості зняти дискомфорт у взаємостосунках з оточуючими та колишнім опонентом і, таким чином, мінімізувати негативні наслідки конфлікту у власному стані та поведінці.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО ПИТАННЯ

Багатоступеневість вирішення конфліктів дозволяє виділити в них, як мінімум, три етапи: першим з них є - діагностика конфлікту.

Діагностика будь-якого конфлікту починається з аналітичного етапу, під час якого необхідно зробити низку оцінюючих заходів. Після завершення конфлікту доцільно провести оцінку помилок, поведінки всіх сторін, по можливості зняти дискомфорт у взаємостосунках з оточуючими та колишнім опонентом і, таким чином, мінімізувати негативні наслідки конфлікту у власному стані та поведінці.

III. МЕТОДИ РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Далеко не всі конфлікти можна попередити, тому важливе місце у професійній діяльності юриста повинне відводитися методам регулювання конфлікту.

Регулювання – це окрема форма вирішення конфліктів, яка полягає в тому, що в усуненні суперечностей між опонентами бере участь третя сторона. Залучення третьої сторони можливе навіть і без згоди учасників конфлікту. Під регулюванням конфлікту можна вважати такі дії, які ставлять собі за мету ослабити сам процес боротьби або перевести гостроту відносин в іншу площину, або на інший рівень відносин. Отже, проблема регулювання конфлікту - це проблема обмеження його негативної дії на суспільні відносини і перекладення його в суспільно допустимі форми розвитку. Конфлікт, який регулюється, є контрольованим конфліктом, а тому прогнозованим.

Процес регулювання може включати декілька етапів:

1. початок дій - це виявлення і визнання конфлікту як реальності як для самих учасників, так і для оточуючих або громадськості. Дуже часто це зробити досить важко, бо його хочуть приховати як небажаний. Необхідно мати на увазі, що приховати хочуть обидві сторони;

2. об'єктивна аналітика конфлікту;

3. інституціоналізація конфлікту, коли відбувається визначення правил і норм його протікання, що дозволить ввести конфлікт у форми і межі, прийнятні для суспільства, а також створити можливість передбачати протікання процесу конфлікту;

4. легітимізація конфлікту передбачає визнання суб'єктами яких-небудь суспільних норм і зобов'язань їх дотримуватися;

5. переведення процесу протистояння, багато в чому стихійного, в організований, менш агресивний і руйнівний за своїми діями і можливими наслідками.

Серед численних методів регулювання конфліктів можна виділити заходи щодо поступового його ослаблення шляхом переведення в інші сфери відносин. Широку практику одержав метод ослаблення конфлікту через переорієнтацію протиборствуючих сторін на зовнішню загрозу. Такою загрозою може стати і раптово виникаюча проблема.

Зустрівшись з конфліктною ситуацією, не варто, як ми вже знаємо, шукати причини конфлікту між людьми тільки через несхожість їх характерів. Якщо це не є виключною причиною, то ця несхожість виступає одним з факторів конфліктного протистояння. Серед методів впливу на конфліктну ситуацію можна розглянути структурні методи, до яких відносяться роз'яснення вимог до роботи, використання загально-організаційних комплексних цілей і використання системи винагород.

Рівень інформованої, а точніше її перекрученість і неточність є однією із серйозних причин багатьох конфліктних ситуацій, тому даний метод передбачає всебічне роз'яснення того, які результати очікуються від кожного,

якими повинні бути їхні рівні, канали інформації, системи повноважень і відповідальності, а також чітко визначена політика, процедури і правила. Ясність системи організації роботи може бути тут недостатньою, ясність повинна бути на особистісному рівні, усі повинні добре розуміти, чого від них чекають і в якій ситуації.

Координаторські й інтеграційні механізми. Одним із результативних методів впливу на управління конфліктною ситуацією можна розглядати застосування координаційного механізму, що складається з ланцюга команд. Цей метод, розроблений представниками адміністративної школи керування, спрямований на встановлення ієрархії повноважень, що сприяє впорядкуванню взаємодії людей і прийняттю рішень усередині організації.

В управлінні конфліктною ситуацією дуже корисні засоби інтеграції, такі як управлінська ієрархія, використання служб, що здійснюють зв'язок між функціями, міжфункціональні групи, цільові групи і наради з представниками різних відділів. Дослідження західних учених показують, що організації, що підтримували необхідний для них рівень інтеграції, домагалися більшої ефективності, ніж ті, які не зробили цього.

Загально-організаційні комплексні цілі. Встановлення подібної мети, як структурного методу, вимагає поєднання зусиль великої кількості людей, які були задіяні у груповій діяльності. Ідея, що закладена в ці вищі цілі, - направити зусилля всіх учасників на досягнення загальної мети, щоб вона стала метою кожного.

Винагороди можна використовувати як метод впливу на конфліктну ситуацію, тому що це може впливати на поведження людей, задіяних у протистоянні, і за певних обставин уникнути дисфункціональних наслідків. Люди, що вносять свій внесок у досягнення загально-організаційних комплексних цілей, допомагають і намагаються підійти до вирішення проблеми комплексно, повинні винагороджуватися. Величезне значення має ситуація, щоб система винагород не заохочувала неконструктивного поведження окремих осіб або груп.

Систематичне скоординоване використання системи винагород і заохочень тих, хто сприяє здійсненню саме загально-організаційних цілей, допомагаючи людям зрозуміти, як їм варто поводитись в конфліктній ситуації, повинне повністю відповідати прагненню керівництва.

Оцінкою керуючих дій на вирішення конфліктів повинні виступати показники конструктивності їх розв'язання - ступінь вирішення суперечності, який лежав в основі конфлікту, і перемога в протистоянні того опонента, який був правим. З такою позицією слід погоджуватися, адже чим повніше зняте конфліктне протистояння між його учасниками, тим більше упевненості в тому, що між ними надалі протистояння не переросте в конфліктне протистояння або протистояння. Перемогу справедливості в конфлікті необхідно розглядати як ствердження істини, справедливості, оптимізації соціально-психологічного клімату в організації або групі. В той же час необхідно пам'ятати, що у протилежної сторони так само присутні свої інтереси, які не слід ігнорувати.

Саме конфлікт є тією ситуацією, коли ці інтереси можна через переорієнтацію мотивацій протилежної сторони відвести від конфліктного протистояння.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО ПИТАННЯ

Слід пам'ятати, що зауваження мають і позитивні моменти, адже показують, що опонент вас уважно слухає, цікавиться вашою проблемою, розмірковує про справу, перевіряє вашу аргументацію і все ретельно обмірковує. Тому зауваження, висловлені вам в ході ділової комунікації, не слід розглядати як перешкоди на шляху взаємодії. Просто необхідно опанувати техніку нейтралізації зауважень при захисті своїх думок і переконань.

МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ДАНОЇ ТЕМИ

Студент після вивчення даної теми повинен знати сутність конфлікту, що є необхідними та достатніми умовами виникнення конфлікту, вміти класифікувати конфлікт за різними ознаками, мати можливість розкрити зміст понять «критика» та «критичне зауваження», «конструктивна критика», «деструктивна критика», знати типи реакцій на критику, вміти проаналізувати основні способи застосування критики.

Для вдалого засвоєння цієї теми, студентам варто звернутись не лише до базового (обов'язкового) списку літератури, а й до інших наукових джерел, які можна знайти у бібліотеці університету або у книжковому фонді навчально-методичного кабінету кафедри соціально-гуманітарних дисциплін.

Під час розгляду теми, слід, також, використовувати наукові праці як українських, так і зарубіжних психологів.