

Причини конфлікту

Для попередження, подолання або конструктивного вирішення конфліктів варто знати їх причини. У сучасній конфліктології виділяють чотири групи причин конфліктів:

1. Соціально-економічні

До них відносяться:

- а) нерівність соціальних суб'єктів (майнова, економічна, політична, національна, релігійна, статусна, побутова, освітня тощо);
- б) дезорганізація суспільства, тобто вихід виробничих, соціальних, економічних, політичних, ідеологічних та інших процесів за межі існуючих у суспільстві норм (зубожіння членів суспільства, зростання безробіття, інфляція, криміналізація, природні й техногенні катастрофи та катаклізми);
- в) недостатня розробленість і використання нормативних процедур щодо правового вирішення соціальних протиріч;
- г) недоліки і несправедливий розподіл значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних цінностей;
- д) спосіб життя українського народу, пов'язаний з матеріальною невлаштованістю та радикальними, масштабними, швидкими змінами життя;
- е) традиційні для українців стереотипи конфліктного вирішення соціальних протиріч.

2. Організаційно-управлінські

- а) структурно-організаційні (помилки в розробці організаційної структури органів управління та її невідповідність завданням, що вирішуються; неоднакова технічна оснащеність робочих місць, що знижує темп роботи; проблеми у владних структурах - невідповідність прав і обов'язків, компетенції та відповідальності тощо);
- б) функціонально-організаційні (неоптимальні функціональні зв'язки підприємств із зовнішнім середовищем, між їх структурними підрозділами;

неправильний розподіл відповідальності між співробітниками; обмеженість ресурсів, які потрібно ділити між окремими підприємствами й окремими працівниками; відсутність, викривленість або суперечливість інформації; слабкість контактів керівництва з рядовими співробітниками);

в) особистісно-функціональні (неповна відповідність працівника посаді за моральними, професійними або іншими якостями; суперечливість вимог у змісті посадових інструкцій; відмінність формальних професійних і особистих вимог керівництва до окремих працівників);

г) ситуативно-управлінські (помилки в ухваленні та виконанні управлінських рішень).

3. Соціально-психологічні

– природне зіткнення інтересів людей у процесі їхньої життєдіяльності;

– конфлікт між ціннісними орієнтаціями: свободою та жорсткою дисципліною, справедливістю і несправедливістю, колективізмом та індивідуалізмом, ксенофобією (ворожим відношенням до іноземців) і спрямованістю до використання досягнень світової спільноти, демократією й авторитарністю, прагненням до суспільної власності та відстоюванням особистої приватної власності);

– зникнення та перекручення інформації в процесі міжособистісного та міжгрупового спілкування (відсутність словарного запасу, обмаль часу для спілкування, недостатність уваги до співрозмовників);

– існування різних способів оцінки результатів діяльності (існує п'ять способів оцінки:

1) порівняння досягнутих результатів з ідеальним положенням справ;

2) порівняння діяльності з нормативними вимогами;

3) порівняння ступеня досягнення мети діяльності з результатами, досягнутими іншими людьми при виконанні тієї ж діяльності;

- 4) оцінка залежності результатів діяльності від відношення до справи;
- 5) порівняння досягнутих результатів із положенням справ на початку діяльності; при цьому, оцінюючи інших, люди використовують способи 1–4, оцінюючи ж себе – 4 і 6);
- прагнення окремих особистостей до влади або намагання інших більше отримувати і поменше працювати;
- психологічна несумісність членів одного колективу.

4. Особистісні чинники

Конфлікти здебільшого обумовлюються розбіжностями ціннісних орієнтацій, цілями, мотивами, інтересами та потребами учасників конфліктів. Ці розбіжності можуть бути найрізноманітнішими і стають однією з основних причин конфліктів, визначаючи лінію поведінки учасників конфлікту, його стратегію і тактику.

Іншою важливою причиною конфлікту може бути неспівпадіння характерів індивідів. Насправді, якщо, наприклад, холерика і меланхоліка, яким властива емоційна нестабільність, відправити на тривалий час у космос на одному космічному кораблі, то конфлікту їм не уникнути.

Значну роль у виникненні й розвитку конфліктів грають неадекватні уявлення, оцінки і самооцінки. Особливо часто вони є причиною конфліктної поведінки в діловому спілкуванні, де не можна застосувати тактику уникнення.

Дуже важливою причиною конфлікту в цьому контексті є розрив між очікуваним і реальним результатом. І чим більше спостерігається невідповідність між ними, тим сильніше виникатиме напруженість у індивіда або соціальної групи. Причиною конфлікту може бути не лише неадекватна оцінка індивіда з боку інших людей, а й неадекватна самооцінка, що є важливим регулятором поведінки особи. Тому як завищена, так і занижена самооцінка, що пов'язана з неправильним уявленням про свої можливості та місце в групі, викликати постійні непорозуміння й напруженість.

Відмінності в манерах поведінки можуть також стати причиною конфлікту, бо зменшують ступінь взаєморозуміння між людьми. Груба і безцеремонна людина постійно вступатиме в конфлікт з тими, хто її оточує. Не меншу небезпеку представляє й інший тип - "вибухова людина". Вона не є злою за своєю природою, але вибухає, як дитина, в якій раптом зіпсувався настрій. Тому від неї завжди можна чекати неприємностей. Багато неприємностей у спілкуванні можна чекати і від такого типу важких людей, як "мовчуни". Ці люди також являють потенційну небезпеку щодо виникнення конфлікту, бо причини їхньої скритності стороннім не відомі. Велику небезпеку представляє і такий тип, як "занадто поступливий ". Такі люди можуть не створювати проблем у суто людських відносинах, бо вони завжди й усім поступляться і пообіцяють допомогти в будь-якій справі. Однак щойно доходить до виконання обіцянки, вони можуть створити вам труднощі, бо їхні слова часто розходяться зі справою.