

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА  
ІНСТИТУТ ЖУРНАЛІСТИКИ  
КАФЕДРА ТЕОРІЇ МАСОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

ПОРФІМОВИЧ О. Л.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС  
З ДИСЦИПЛІНИ  
**«КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**  
для студентів спеціальності «Журналістика»

КИЇВ-2008

УДК 316.48  
ББК 88.53  
П60

П60 **Порфімович О.Л.** Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Конфліктологія» для студентів спеціальності «Журналістика». – К.: СПД Цимбаленко Є.С., 2008. – с.

Затверджено вченою радою Інституту журналістики (протокол № від 2007 року)

**Автор**

**Порфімович Ольга Леонідівна**, професор кафедри теорії масової комунікації, доктор політичних наук, доцент

УДК 316.48  
ББК 88.53

© Порфімович О.Л., 2008

## ЗМІСТ

Вступне слово.....	5
ПЛАНИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ .....	11
ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ.....	20
КОРОТКИЙ КОНСПЕКТ ОКРЕМИХ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ.....	25
<b>Тема:</b> «Міжетнічні конфлікти».....	25
<b>Тема:</b> «Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів» ..	29
<b>Тема:</b> «Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів. ЗМІ та конфлікти» .....	39
<b>Тема:</b> «Сімейні конфлікти».....	45
<b>Тема:</b> «Теорія і практика вирішення конфліктів».....	57
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ: .....	68
<b>Теми:</b> «Динаміка конфліктів», «Міждержавні конфлікти».....	68
<b>Завдання.</b> Дослідження міждержавного конфлікту .....	68
<b>Приклад.</b> Основні етапи динаміки розвитку війни у В'єтнамі ...	71
<b>Теми:</b> «Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів», «Теорія і практика вирішення конфліктів», «Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів»..	75
<b>Завдання .</b> Журналіст як учасник переговорного процесу .....	75
<b>Варіант 1.</b> Переговори з терористом .....	78
<b>Приклад.</b> Переговори з терористом .....	81
<b>Варіант 2.</b> Переговори з самогубцем .....	84
<b>Тема:</b> «Сімейні конфлікти та конфлікти в період навчання» .....	85
<b>Завдання.</b> Вирішення сімейного конфлікту.....	85
<b>Завдання.</b> Вирішення конфлікту в період навчання .....	85
<b>Тема:</b> «Конфлікти, пов'язані з трудовою діяльністю» .....	85
<b>Завдання.</b> Журналіст на інтерв'ю.....	85

Перелік тем, що входять до навчального курсу «Конфліктологія».....	86
ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ (залікові).....	87
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	91
Заключні положення .....	93

## ВСТУПНЕ СЛОВО

На всіх етапах розвитку, суспільства конфлікти не просто впливали на історію, вони карколамно змінювали її: війни, революції, боротьба за владу, убивства, самогубства... Там, де є людина, є конфлікти – беззмінний супутник буття та своєрідний “двигун прогресу”. Конфлікти досліджували ще стародавні. Вже вони почали дивитися на це явище як на важливий і необхідний атрибут суспільного життя та розвитку. Зокрема, Геракліт вважав, що саме негативні наслідки зіткнень і війн примушують людей шукати миру і прагнути його.

Конфлікт (від латинського *conflictus*) означає “зіткнення”.

*Сутність конфлікту* не лише у виникненні суперечностей, не лише у зіткненні інтересів, скільки у способі їхнього вирішення та в характері зіткнення.

*Конфлікт* – найбільш гострий **спосіб** вирішення суперечностей, які виникають в процесі взаємодії. Він полягає в протидії суб`єктів конфлікту й зазвичай супроводжується негативними емоціями. Конфліктологія – відносно нова та специфічна область наукових знань, котра вивчає теорію і практику попередження та вирішення конфліктів. Це прикладна наукова дисципліна і разом з тим область професійної діяльності, що вимагає спеціальних знань, навичок з урегулювання конфліктів та, відповідно, спеціальної підготовки\*.

*Об`єкт науки конфліктології* – комплексне вивчення конфліктів у цілому: в мистецтвознавстві, історії, педагогіці, політології, правознавстві, соціології, а також у журналістиці.

Журналіст і конфлікти – дві невід`ємні речі. Не є таємницею, що професія журналіста в світі вийшла на одне з перших місць як найбільш небезпечна для життя. І хоча найбільш “небезпечними” країнами світу для перебування там журналістів вважаються Колумбія, Мексика та Філіпіни, в Україні та інших країнах колишнього СРСР, вбачається, чатує не менше небезпек на прихильників пера, мікрофону та кінокамери. Сумна статистика: якщо ви ніколи не відчували небезпеки війни, самотності ув`язненого, агонії людини, яку переслідують, гострого болю від голодного виснаження, то ви є щасливішим за 500 мільйонів, які проживають на нашій пла-

\* Ложкин Г.В., Повакель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб.пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.

неті. Якщо у вас є їжа в холодильнику, одяг та дах над головою і вам є, де спати, то ви багатші за 75 % жителів Землі...\*

Працювати журналістам доводиться в різних умовах, нерідко екстремальних. Неправильний вихід з тієї чи іншої конфліктної ситуації може нерідко коштувати життя і здоров'я – як власного, так і оточуючих. Тому необхідність вивчення основ конфліктології є очевидним.

Звичайно, предметом вивчення в розрізі даного курсу є не лише війни та катаклізми. *Предметом конфліктології* є загальні закономірності виникнення, розвитку і завершення окремих конфліктів – і внутрішньо-особистісних, і сімейних, трудових, і міжнародних, міжетнічних тощо.

Взагалі конфлікт варто розглядати як тип складної ситуації. Складна ситуація – це взаємодія особистості з важкою обстановкою в процесі діяльності. Вона характеризується: наявністю складної обстановки, активністю мотивів особистості, рішенням щодо ступеню відповідності між вимогами до роботи (діяльності) людини та її можливостями. Звичайно, все це викликає стан психічної напруги як реакцію особистості на складнощі. Складні ситуації бувають кількох видів:

1. складні ситуації діяльності (людині протистоїть її середовище);
2. складні ситуації соціальної взаємодії (людині протистоїть інша людина або група);
3. складні ситуації внутрішньоособистісного плану (людина протистоїть сама собі).

*Причини виникнення конфліктів* різні. Без знання рушійних сил розвитку конфліктів важко здійснювати на них ефективний регулюючий вплив.

Журналіст, який потрапив до епіцентру конфлікту або ж досліджує той чи інший конфлікт, повинен вивчити й проаналізувати зв'язки між структурними компонентами цього конфлікту, а також спробувати змоделювати свій власний варіант виходу з даної ситуації. *Структура конфлікту* – це сукупність стійких зв'язків конфлікту, що забезпечують його цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічно взаємопов'язана цілісна система і процес.

*Функції конфліктів* можуть бути як конструктивними («в суперечці народжується істина»), так і деструктивними. Чітких критеріїв, що їх різнять, немає, оскільки кожен конфлікт нарівні з конструктивізмом містить у собі безліч компонентів, котрі руйнують суспільні зв'язки. При цьому

\* В. Бахмат. Если вы это читаете...//Киевский телеграф. – 2001. – 12 – 18 березня.

ступінь конструктивності і деструктивності конфлікту може змінюватися на різних стадіях його розвитку. Крім того, для одних учасників він може бути стовідсотково конструктивним, а для інших – деструктивним.

Аналізуючи конфлікт, треба чітко розмежувати його функції для кожного з опонентів. Так, *конструктивні функції* полягають у тому, що:

1. прибирають повністю чи частково суперечності;
2. дозволяють більш глибоко оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, які беруть у ньому участь (конфлікт тестує);
3. дозволяють послабити психологічну напругу;
4. є джерелом розвитку особистості, міжособистісних стосунків;
5. можуть покращити якість індивідуальної діяльності.

В свою чергу, *деструктивні функції* спрямовані на:

1. негативний вплив на психічний стан учасників;
2. можливе насильство і травмування учасників;
3. виникнення стресу (це погіршує здоров'я);
4. порушення соціальних зв'язків, що склалися до конфлікту;
5. формування «образу ворога» стосовно опонента;
6. негативний вплив на індивідуальну діяльність учасника;
7. народження стереотипу: один раз переміг за допомогою насильства, переможу ще раз;
8. негативний вплив на розвиток особистості.

Такий самий – конструктивний чи деструктивний – вплив відбувається і на мікросередовище, і на макросередовище. Чим інтенсивніше зв'язки опонентів з їхнім оточенням, тим цей вплив відчутніший.

Розібратися в конфлікті, розкласти його на складові, змоделювати можливий вихід із ситуації, що склалася, до того ж вихід безкровний, компромісний, – ось завдання журналіста, який бере участь не лише у висвітленні події, виконує не лише обмежену інформаційну функцію, а стоїть біля керма державотворення та несе відповідальність за кожне слово – сказане, написане...

Студентам пропонуються кілька завдань та варіантів їхнього рішення (моделей) на закріплення теоретичного матеріалу. Кожен студент, працюючи над завданнями, повинен самостійно змоделювати конфліктну ситуацію, віднайти варіант вирішення її, а також зробити рекомендації щодо уникнення подібних конфліктів на майбутнє.

*Програма курсу включає теми:* 1. Значення, предмет і завдання конфліктології. Еволюція конфліктів; 2. Класифікація конфліктів та причини їх виникнення. Методологія вивчення конфліктів; 3. Структура і функції кон-

флікту; 4. Динаміка конфліктів; 5. Внутрішньоособистісний конфлікт; 6. Сімейні конфлікти та конфлікти в період навчання; 7. Конфлікти, пов'язані з трудовою діяльністю; 8. Міжгрупові конфлікти: міжетнічні та внутріполітичні; 9. Міждержавні конфлікти; 10. Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів; 11. Теорія і практика вирішення конфліктів; 12. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів.

Форми контролю та оцінювання знань пропонуються наступні.

**Залік** – це форма підсумкового контролю, яка передбачає перевірку розуміння студентом теоретичного та практичного програмного матеріалу із всієї дисципліни, здатності творчо використовувати накопичені знання та вміння, формувати власне ставлення до певної проблеми тощо. Оцінювання здійснюється у балах (максимальна сума балів – 100).

При **поточному контролі** оцінці підлягають: систематичність роботи на семінарських заняттях, рівень знань, продемонстрований у відповідях і виступах, активність при обговоренні питань, результати експрес-контролю тощо.

При виставленні балів за **модульний контроль** оцінці підлягають: рівень теоретичних знань та практичні навички з тем, самостійне опрацювання тем.

Підсумковий семестровий контроль у вигляді *заліку* проводиться у формі виконання письмових і/або усних завдань. На залік виносяться вузлові питання, завдання, що потребують творчої відповіді та вміння синтезувати отримані знання і застосувати їх при вирішенні практичних завдань.

У випадку відсутності студента, він може відпрацювати пропущене заняття через усне опитування у позааудиторний час.

Після кожного семінарського заняття студентам надається можливість ознайомитися з оцінками для уникнення можливих непорозумінь.

В разі відсутності студента при написанні контрольної роботи йому надається можливість у 2-х тижневий термін виконати цей вид роботи. При неявці студента у зазначений термін без поважних причин кількість балів з даного модуля рівна „0” (нулю).

Підсумкова оцінка з дисципліни у балах (100-бальна шкала) переводиться у національну шкалу.



**Загальні вимоги до видів контролю:**

1. Ознайомлення в повному обсязі з обов'язковою літературою.
2. Передбачені письмові завдання **Для самостійної роботи** є обов'язковими для написання.
3. Слухачі курсу повинні бути готовими до поточного експрес-опитування на кожному занятті – лекційному або практичному (експрес-опитування триває 7-15 хвилин).
4. В середині семестру передбачається глибокий контроль знань (контрольна робота).
5. Залік проводиться відразу по завершенні курсу та з урахуванням результатів попередньої роботи на лекційних та практичних (семінарських) заняттях.

**Контроль знань.** Контроль здійснюється за модульно-рейтинговою системою. Оцінювання за формами контролю:

№ п/п	Назва модуля	Форми контролю	Бали, які можна отримати за контрольну форму роботи	Разом бали
1	«Конфліктологія»	А. Написання самостійних робіт: «Промова до самогубця», «Динаміка конфлікту», «Дослідження сімейного конфлікту» (разом – 3 роботи)	за кожен – до 6 балів	максимально – 18
		Б. Експрес-опитування на семінарських та лекційних заняттях (6)	за кожен правильну відповідь – 1	максимально – 6
		В. Контрольна робота для поточної перевірки теоретичних знань (1)		максимально – 26
		Г. Модульна залікова робота		максимально – 10
2	<b>Разом за модуль «Конфліктологія»</b>			<b>максимально – 60</b>
3	<b>ІСПИТ</b>			<b>максимально – 40</b>
4	<b>РАЗОМ ЗА СЕМЕСТР</b>			<b>мінімально – 60</b> <b>максимально – 100</b>



## ПЛАН ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

### **ЛЕКЦІЯ №1 (2 години).**

**Тема: Значення, предмет і завдання конфліктології.  
Еволюція конфліктів.**

Еволюція конфліктів. Демократія і конфлікти. Поняття і сутність конфлікту. Передконфліктні ситуації. Об'єкт, предмет і цілі конфліктології. Типологія конфліктів: внутрішньоособистісні, соціальні, зооконфлікти.

Структура науки конфліктології. Загальна та спеціальні конфліктологічні теорії.

Еволюція конфлікту. Рівні еволюції психіки людини: міжвидовий, внутрішньовидовий, онтогенетичний. Макроеволюція психіки людини. Анатомія конфлікту.

**Для самостійної роботи:** Біосоціальний характер еволюції життя на Землі. Соціогенез. Філогенез. Побутовий і науковий антропоцентризм. Еволюція конфліктів у тварин. Еволюція конфліктів у людей.

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Знати про міждисциплінарні зв'язки наук, що досліджують конфлікт;
- Вміти пояснити на конкретних прикладах, яку роль грають конфлікти в житті окремої людини, колективу, держави, суспільства та людства в цілому;
- Знати визначення конфліктології як науки про закономірності виникнення, розвитку, завершення конфліктів, а також принципи, способи та прийоми їхнього конструктивного регулювання.

### **Список літератури, рекомендованої до теми:**

1. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведение переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Народное образование, 1995. – 127 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
3. Бандурка А., Друзь В. Конфликтология. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997.

4. Мацієвський Д. Деякі проблеми теорії конфліктів та насильства //Генеза. – 1995. – №3.
5. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амалфея, 1997. – 277 с.

## **ЛЕКЦІЯ №2 (2 години)**

**Тема перша: Класифікація конфліктів та причини їх виникнення. Методологія вивчення конфліктів (1 година).**

Конфлікт як тип складних ситуацій. Види складних ситуацій. Поняття психологічної стійкості. Конфліктостійкість особистості.

Класифікація конфліктів. Малі, середні та великі групи в конфліктах. Інтенсивність конфлікту.

Об'єктивні причини виникнення конфліктів. Організаційно-управлінські причини виникнення конфліктів. Особистісні причини виникнення конфліктів.

**Для самостійної роботи:** Підвалини формування конфліктологічних ідей. Ідеї Анаксимандра, Геракліта, Платона, Геродота, Цицерона, Аврелія, Августина, Фоми Аквінського, Ніколо Макіавеллі, Гуго Гроція, Клаузевица, Дарвіна.

Ставлення до конфліктів і насильства з боку християнства, ісламу, буддизму, індуїзму.

ЗМІ та конфлікти.

**Тема друга: Структура і функції конфлікту (1 година).**

Структура конфлікту. Основні учасники, групи підтримки, інші учасники конфлікту. Ініціатори конфлікту. Ранги опонентів. Об'єкт конфлікту.

Психологічні складові конфлікту. Мотиви сторін, цінності, потреби, мета, позиція. Тактика і стратегія сторін.

Конструктивні і деструктивні функції конфліктів. Конфлікт як зондаж громадської думки.

**Для самостійної роботи:** Вітчизняні науки, що займаються вивченням конфлікту. Перші роботи з конфліктології. Характеристики періодів розвитку конфліктології як науки.

Системоутворююча наука в галузі вивчення конфліктів (психологія).

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Обґрунтувати еволюційну структуру психіки людини співвідносно з конфліктологічними вченнями. Проаналізувати свою поведінку в гострих конфліктах. Визначити, яку роль грає несвідоме та підсвідоме у вашому житті;
- Обґрунтувати погляд на конфлікт як на тип складної ситуації;
- Дати загальну характеристику класифікації конфліктів як методу пізнання, що полягає в об'єднанні їх у групи на підставі певної ознаки. Що включає в себе базова типологія конфліктів?
- На конкретних прикладах із життя дати характеристику об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних та особистісних причин виникнення конфліктів.

**Список літератури, рекомендованої до тем:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Бекешкіна І. Конфліктологічний підхід до сучасної ситуації в Україні. К.: Абрис, 1994.
3. Вагин И. О. Психология зла. Практика решения конфликтов. — СПб.: Питер, 2001.
4. Валевський О., Ішмуратов А. Політичний конфлікт у сучасній Україні. НІДСУ, 1997.
5. Васильєв Г.Ю., Герасіна Л.М., Осіпова Н.П., Панов М.І., Розенфельд Ю.М. Конфліктологія. – Х.: Право, 2002. – 256 с.

## **ЛЕКЦІЯ №3 (2 години).**

**Тема: Внутрішньоособистісний конфлікт.**

Поняття і сутність внутрішособистісного конфлікту. Структури внутрішнього світу особистості, що вступають у конфлікт. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів: мотиваційний, моральний, нереалізованого бажання, рольовий, адаптаційний, неадекватної самооцінки.

Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.

Поняття суїцидальної поведінки. Суїцидент. Типи суїцидальної поведінки.

**Для самостійної роботи:** Рекомендації з психокорекції суїцидальної поведінки.

Психологічні умови попередження і вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. Механізми психологічного захисту: заперечення, заміщення, ізоляція, інтродекція, інтелектуалізація, сублимація, фантазія.

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Продумати, яким є вплив конфлікту на учасників та їхнє соціальне оточення;
- Знати, в чому полягає конфліктостійкість людини;
- Вміти дати загальну характеристику кожному з типів внутрішньоособистісних конфліктів.

**Список літератури, рекомендованої до теми:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Вагин И. О. Психология зла. Практика решения конфликтов. — СПб.: Питер, 2001.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
4. Дедов Н.П., Сусллова Т.Ф., Сорокина Е.Г., Морозов А.В. Социальная конфликтология: Учеб. пособие для студ. ф-тов соц. Работы / Московский гос. социальный ун-т / А.В.Морозов (ред). – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 332 с.
5. Кволс-Ридлер К. и Б. Пойми себя и других. — СПб., 1993.
6. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб.пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.
7. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амалфея, 1997. – 277 с.

**ЛЕКЦІЯ №4 (2 години).****Тема: Сімейні конфлікти та конфлікти в період навчання.**

Види сімейних конфліктів. Причини конфліктів між подружжям. Кризові періоди в розвитку сім'ї. Види сімей за ознакою конфліктності. Наслідки сімейних конфліктів. Психологічні фактори конфліктів між батьками і дітьми.

Конфлікти в процесі навчання. Суб'єкти конфліктів: педагог, учень, батьки, адміністрація. Розвиток конфліктів. Шляхи подолання та попередження.

**Для самостійної роботи:** Розробка тем на вибір: «Сімейний конфлікт», «Конфлікт у період навчання». Свої рекомендації для вирішення конфлікту. Свій варіант вирішення конфлікту. Основні етапи динаміки конфлікту (схематичне зображення).

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Змодельовавши ситуацію (сімейний конфлікт або конфлікт у період навчання), продумати, які функції в конфлікті можна умовно назвати конструктивними, а які деструктивними;
- Продумати, якими можуть бути психотравмуючі наслідки сімейних конфліктів;
- Що таке попередження подружніх конфліктів?
- Знати вікові кризи дітей (фактори їхньої підвищеної конфліктогенності).

**Список літератури, рекомендованої до теми:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Бандурка А., Друзь В. Конфликтология. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
4. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М.:РПА, 1995. – 183 с.
5. Кволс-Ридлер К. и Б. Пойми себя и других. — СПб., 1993.
6. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб.пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.
7. Херсонский Б.Г., Дворяк С.В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. – К., 1991.
8. Чистякова Т.А. Педагогический конфликт и способы его преодоления. – М., 1987. – 122 с.

**ЛЕКЦІЯ №5 (2 години).****Тема: Конфлікти, пов'язані з трудовою діяльністю.**

Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів між керівниками і підлеглими. Структура робочого місця.

Поняття інноватики та інновації. Фактори, що заважають інноваційній діяльності. Види інноваційних конфліктів. Причини міжособистісних інноваційних конфліктів.

Поняття трудового конфлікту. Загальна характеристика трудового законодавства. Предмет трудового конфлікту, його суб'єкти. Форми вирішення трудових конфліктів. Страйк. Локаут.

**Для самостійної роботи:** Проблема конфлікту в зарубіжній психології. Відмінності між західною та вітчизняною конфліктологією. Напрямки зарубіжних досліджень у галузі конфліктології: психоаналітичний, соціотропний, етологічний, теорія групової динаміки, поведінковий, теорія соціометрії, теорія символічного інтеракціонізму, теоретико-ігровий, теорія організаційних систем, теорія і практика переговорного процесу.

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Продумати (методи сценування, моделювання), якими можуть бути причини конфліктів між підлеглими та керівництвом.
- Визначити, в чому полягає субординаційний характер відносин у редакції.
- Знати, що таке структура (модель) робочого місця, вміти пояснити її на конкретних життєвих прикладах.

**Список літератури, рекомендованої до теми:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Вагин И. О. Психология зла. Практика решения конфликтов. — СПб.: Питер, 2001.
3. Гірник А.М. Посередництво в трудових конфліктах. – К., 1998. – 51 с.
4. Дедов Н.П., Сулова Т.Ф., Сорокина Е.Г., Морозов А.В. Социальная конфликтология: Учеб. пособие для студ. ф-тов соц. Работы / Московский гос. социальный ун-т / А.В.Морозов (ред). – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 332 с.
5. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук.думка, 1996. – 190 с.
6. Пірен М.І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності. – К.: Видавництво НАДУ, 2003. – 240 с.



**ЛЕКЦІЯ №6 (2 години).****Тема: Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів.**

Управління конфліктом і його складові: діагностика, прогнозування, профілактика, попередження, послаблення, врегулювання, вирішення.

Баланс ролей. Баланс взаємозалежності в рішеннях і діях. Баланс взаємних послуг. Баланс збитків. Збалансованість самооцінки та зовнішньої оцінки.

Етапи підготовки та прийняття управлінських рішень. Побудова інформаційних моделей актуального стану об'єкту управління. Описова, пояснювальна, прогностична моделі, модель мети, управлінська модель. Прогнозування можливих наслідків.

Стрес як причина конфлікту. Фізіологічний та психологічний (інформаційний, емоційний) стрес. Попередження стресу.

**Для самостійної роботи:** Технологія попередження конфліктів. Вплив на поведінку опонента. Соціально-психологічний тренінг. Групова дискусія. Ділова гра. Рольова гра. Індивідуальне психоконсультування. Аутогенне тренування. Посередництво психолога. Самоаналіз.

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Продумати різницю між поняттями «прогнозування конфлікту» та «управління конфліктом».
- Визначити, якими є об'єктивні та організаційно-управлінські умови попередження конфліктів (на прикладі конфліктів 2006-2007 років між Кабінетом Міністрів України та Секретаріатом Президента України). Якими є правові та інші нормативні процедури вирішення передконфліктних ситуацій між цими суб'єктами державної політики?
- Знати, що таке зміна свого ставлення до ситуації та поведінки в ній.

**Список літератури, рекомендованої до теми:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Бекешкіна І. Конфліктологічний підхід до сучасної ситуації в Україні. К.: Абрис, 1994.
3. Валевський О., Ішмуратов А. Політичний конфлікт у сучасній Україні. НІДСУ, 1997.
4. Воронов І.О. Політична конфліктологія: діалектика соціальних суперечностей і суспільної злагоди. – К.: Генеза, 2005. – 320 с.

5. Лебедева М. М. Уметь вести переговоры: Практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров. — М.: Общество «Анкил», 1991.
6. Лебедева М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. — М.: Аспект Пресс, 1997.
7. Пірен М.І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності. — К.: Видавництво НАДУ, 2003. — 240 с.
8. Пойченко А., Ребкало В., Хворостянський О. Конфлікт у політичному житті сучасної України, теорія та технологія розв'язання. Київ.: Видавництво УАДУ, 1997.

### **ЛЕКЦІЯ №7 (2 години).**

#### **Тема перша: Теорія і практика вирішення конфліктів (1 година).**

Форми завершення конфліктів: вирішення, врегулювання, затухання, переростання в інший конфлікт. Прогнозування результатів конфлікту. Етапи вирішення конфлікту. Стратегії виходу з конфлікту: суперництво, компроміс, поступка, уникнення, співробітництво.

Процес медіації. Ролі медіатора: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач. Функції медіатора. Тактики впливу медіатора.

**Для самостійної роботи:** Теорії політичних груп (В.Парето, Г.Моска, Ж.Сорель). Теорії політичної стабільності (Блондел, Істон, Сандерс). Етнополітичні теорії конфлікту.

#### **Тема друга: Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів (1 година).**

Види переговорів. Функції переговорів. Типи спільних рішень. Етапи переговорів (динаміка).

Механізми переговорного процесу. Технологія ведення переговорів. Способи демонстрації позиції. Тактичні прийоми на переговорах (техніки).

**Завдання** для контролю знань на семінарському занятті:

- Якими є форми та критерії завершення конфлікту?
- Як визначати в конкретній ситуації стратегію для вдалого вирішення конфлікту?
- Що означає перемогти і «не дати втратити обличчя» опоненту?

- Подумати над ідейним наповненням понять «поступка», «компроміс», «співробітництво».

**Список літератури, рекомендованої до тем:**

1. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — Казань, 1992.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 551 с.
3. Гірник А.М. Посередництво в трудових конфліктах. — К., 1998. — 51 с.
4. Лебедева М. М. Уметь вести переговоры: Практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров. — М.: Общество «Ан-кил», 1991.
5. Лебедева М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. — М.: Аспект Пресс, 1997.
6. Левин Курт. Разрешение социальных конфликтов/ Пер.с англ. — СПб.: Издательство «Речь», 2000. — 408 с., ил.
7. Пазенок В.С. Соціальний конфлікт і соціальна злагодя //Політика і час. — 1991. — №17-18.
8. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. — М.: «Филинь», 1996.
9. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — Минск: Амалфея, 1997. — 277 с.

## ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

### СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №1

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

#### Питання:

- Назвати цілі вітчизняної конфліктології.
- Що таке внутрішньоособистісний, а що таке соціальний конфлікт? Спільне та відмінне.
- Назвати три типи конфліктів, які лежать в основі об'єкту конфліктології.
- Що є предметом конфліктології?

2. Студентам пропонується розглянути тему *«Біосоціальний характер еволюції життя на Землі»*.

#### Обговорення.

### СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №2

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

#### Питання:

- Якими є об'єктивні складові конфлікту?
- Назвіть психологічні складові конфлікту.
- Якими є особливості сприйняття учасниками конфлікту конфліктної ситуації?
- Чому мотиви поведінки сторін, їхні дії, висловлювання та вчинки, особистісні якості опонентів піддаються найбільшому викривленню в процесі сприйняття сторонами конфлікту?

2. Студентам пропонується розглянути тему *«Міжгрупові конфлікти: міжетнічні та внутрішньополітичні»*.

Міжгрупова ворожість. Об'єктивний конфлікт інтересів. Внутрішньогруповий фаворитизм.

Міжособистісні, етносоціальні та власне міжетнічні конфлікти. Причини виникнення міжетнічних конфліктів. Система врегулювання: інституційний та інструментальний підходи.

Внутрішньополітичні конфлікти. Політичне життя. Владні відносини. Види внутрішньополітичних конфліктів, шляхи їх подолання. Поняття політичної модернізації. Соціальне маневрування, політичне маневрування, політичне маніпулювання, інтеграція контреліти, послаблення «системної опозиції», силовий тиск.

### **Обговорення.**

**Для самостійної роботи:** Західна соціологія конфлікту. Соціал-дарвінізм. Марксистська теорія соціального конфлікту. Функціональна теорія конфлікту Георга Зімеля. Системно-функціональна школа. Теорія позитивно-функціонального конфлікту. Конфліктна модель суспільства Ральфа Дарендорфа. Загальна теорія конфлікту Кеннета Боулдінга.

## **СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №3**

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

### **Питання:**

- За яких умов виникають внутрішньоособистісні конфлікти?
- Як триває переживання внутрішньоособистісного конфлікту (як особлива форма активності особистості)?
- Які наслідки внутрішньоособистісних конфліктів можна віднести до конструктивних, а які до деструктивних?
- Якими бувають наслідки затяжних внутрішньоособистісних конфліктів?
- Пояснити зв'язок внутрішньоособистісного конфлікту та суїцидальної поведінки;
- В чому може полягати допомога рідних та близьких людині, яка вчинила спробу самогубства?

2. Студентам пропонується *перегляд документального фільму «Остання зміна»* (тема: «Міжгрупові конфлікти: міжетнічні та внутрішньополітичні»), 60 хвилин.

### **Обговорення.**

### СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №4

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

#### Питання:

- В чому полягає сутність психологічного консультування конфліктних сімей?
- Які ви можете назвати особливості педагогічних конфліктів (конфліктів у період навчання)?
- Що сприяє попередженню конфліктів між батьками та дітьми?
- Розробіть власні рекомендації з попередження конфлікту між викладачем та студентом.

2. Студентам пропонується розглянути тему «*Міждержавні конфлікти*».

Поняття міждержавного конфлікту. Суб'єкти міждержавних конфліктів. Типи міждержавних конфліктів. Зв'язок і взаємовплив внутрішньо-політичних та міждержавних конфліктів.

Право міжнародної безпеки. Колективна безпека. Роль Ради Безпеки ООН і НАТО у врегулюванні міждержавних конфліктів.

#### Обговорення.

**Для самостійної роботи:** Дослідження міждержавного конфлікту, що мав місце в часовому проміжку з 1945 року по сьогодні (за вибором). Побудова схематичного зображення основних етапів динаміки конфлікту.

### СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №5

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

#### Питання:

- Якими є умови та способи попередження конфліктів «по вертикалі» (керівництво-підлеглий)?
- Перерахувати основні методикки вирішення конфліктів між підлеглими та керівництвом (на конкретних життєвих ситуаціях).
- Пояснити особливості інноваційних міжособистісних конфліктів.
- Які ви знаєте види трудових конфліктів?
- Які ви знаєте методи вирішення трудових конфліктів?

2. Студентам пропонується розглянути тему «Динаміка конфліктів».

Поняття динаміки конфлікту. Основні етапи: латентний період, відкритий період, післяконфліктна ситуація. Диференціація сторін. Інтеграція сторін. Ескалація конфлікту.

Інформаційний підхід до вивчення конфліктів. Особливості передавання інформації учасниками конфлікту. Поняття репрезентативної системи. Візуальні, аудіальні, кінестетичні типи сприйняття інформації.

Обговорення (на прикладі самостійно досліджуваного міждержавного конфлікту).

**Для самостійної роботи:** Втрати та викривлення інформації при спілкуванні опонентів.

Підходи до вивчення конфлікту в мистецтвознавстві, психології, філософії. Соціологія конфлікту.

## СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №6

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

### Питання:

- Як змінити своє ставлення до ситуації та поведінки в ній?
- Які є способи впливу на поведінку опонента?
- Що потрібно зробити, перш ніж критикувати?
- Якою є структура конструктивної критики?
- В чому полягає діловий характер критики?
- Що сприяє зниженню стану внутрішнього спротиву критиці?
- Що таке соціально-психологічний тренінг?
- В чому полягає групова дискусія?
- В чому полягає рольова гра?
- Що таке індивідуальне психоконсультавання?
- Що таке аутогенне тренування?
- Що таке посередницька діяльність психолога?
- Що таке самоаналіз у конфліктній ситуації?

2. Студентам пропонується зачитати самостійно виконані завдання: «Промова до самогубця» та проаналізувати сімейний конфлікт, за матеріалами публікацій у ЗМІ.

### Обговорення.

**СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №7**

1. Коротке опитування з елементами дискусії. Викладач виступає в якості модератора.

**Питання:**

- Навіщо потрібна третя сторона для участі у врегулюванні конфлікту?
- Хто може виступати у ролі так званих «офіційних медіаторів»?
- Які ви знаєте тактики взаємодії третьої сторони з опонентами під час урегулювання конфлікту? Навести конкретні приклади.
- Дати загальну характеристику переговорів: сутність, види, функції.
- Що ви знаєте про специфіку ведення переговорів зі злочинцями?

2. Студентам пропонується рольова гра на тему «Переговори з терористом». Окремо розглядаються основні засади медіа-тероризму, як явища, супутнього терористичним проявам.

**Обговорення.**



## КОРОТКИЙ КОНСПЕКТ ОКРЕМИХ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ\*

### **ТЕМА: «МІЖЕТНІЧНІ КОНФЛІКТИ»**

#### **Цілі заняття.**

1. *Освітня*: сформувати у групи знання про основні методи вирішення міжетнічних конфліктів.
2. *Практична*: закласти базові навички самостійного підходу до пошуку можливостей вирішення між групових конфліктів.
3. *Розвиваюча*: розвивати уміння живого мислення, активної співпраці в малій групі, швидкого реагування.
4. *Виховна*: виховувати толерантність до чужих думок, формувати критичне ставлення до проблеми, інтерес до обраного фаху.

#### **Допоміжні матеріали на занятті.**

Підбірка газет – «Дзеркало тижня», «Газета по-Киевски», «Сегодня», «Киевский телеграф», «Столичные новости».

Згадування матеріалу з попередніх лекцій:

- чотири ознаки конфліктів;
- основні методи конфліктології;
- задачі вирішення конфліктів;
- причини конфліктів та їх попередження.

#### **Мотивація навчальної діяльності.**

У журналістській роботі доволі часто доводиться стикатися із політичними конфліктами, а цей матеріал допоможе визначати причини, основні вектори розвитку конфлікту та моделювати вектори, за якими можна спробувати його розв'язати.

#### **Презентація нового навчального матеріалу.**

Всі конфлікти можна класифікувати в залежності від зон розбіжностей таким чином:

- внутрішньоособистісний конфлікт;

\* Матеріал, поданий у цьому розділі навчально-методичного комплексу (теми «Міжетнічні конфлікти», «Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів», «Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів. ЗМІ і конфлікти», «Сімейні конфлікти», «Теорія і практика вирішення конфліктів») є компіляцією з різних джерел, зазначених у розділі «Список рекомендованої літератури».

- міжособистісний конфлікт;
- міжгруповий конфлікт;
- конфлікт приналежності;
- конфлікт із зовнішнім середовищем.

Будь-який соціальний конфлікт має складну внутрішню структуру.

Аналіз змісту і особливостей протікання соціального конфлікту доцільно провести по трьох основних стадіях:

- передконфліктна ситуація;
- безпосередньо конфлікт;
- стадія вирішення конфлікту.

### **Передконфліктна ситуація.**

Жоден соціальний конфлікт не виникає вмить. Емоційне напруження, роздратування і злість звичайно нагромаджуються протягом деякого часу, передконфліктна стадія іноді затягується настільки, що забувається першопричина зіткнення.

Передконфліктна стадія – це період, в який конфліктуючі сторони оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії або відступ.

Спочатку кожна з конфліктуючих сторін шукає шляхів досягнення цілей для уникнення фрустрації без впливу на суперника. Цей момент передконфліктної стадії називається ідентифікацією.

Передконфліктна стадія характерна також формуванням у кожної з конфліктуючих сторін стратегії або навіть декількох стратегій.

### **Безпосередньо конфлікт.**

Ця стадія характеризується, передусім, наявністю інциденту, тобто соціальних дій, направлених на зміну поведінки противника. Це активна, діяльна частина конфлікту.

Дії, що складають інцидент, можуть бути різними. Їх можна розділити на дві групи, кожна з яких має в своїй основі специфічну поведінку людей.

До першої групи відносяться дії суперників в конфлікті, що носить відкритий характер (словесні дебати, економічні санкції, фізичний вплив, політична боротьба тощо). До другої групи належать потаємні дії суперників в конфлікті.

### **Вирішення конфлікту.**

Зовнішньою ознакою вирішення конфлікту може слугувати завершення інциденту. Саме завершення, а не тимчасове припинення. Усунення, припинення інциденту – необхідна, але недостатня умова погашення конфлікту.

ту. Часто, припинивши активну конфліктну взаємодію, люди продовжують шукати його причину. І тоді загаслий було конфлікт спалахує знову.

Вирішення соціального конфлікту можливе лише при зміні конфліктної ситуації. Ця зміна може приймати різні форми. Але найбільш ефективною зміною конфліктної ситуації, що дозволяє погасити конфлікт, вважається усунення причин конфлікту.

Можливе також вирішення соціального конфлікту шляхом зміни вимог однієї із сторін: суперник йде на поступки й змінює цілі своєї поведінки в конфлікті.

Конфлікти можуть приймати різноманітні форми – від простої сварки двох людей до великого воєнного або політичного зіткнення за участі мільйонів.

Всім конфліктам властиві чотири основних параметри:

- причини конфлікту;
- гострота конфлікту;
- тривалість конфлікту;
- наслідки конфлікту.

### **Післяконфліктна стадія.**

Великого значення має заключна (післяконфліктна) стадія.

На цій стадії повинні бути зроблені зусилля щодо остаточного усунення суперечностей інтересів, цілей, установок, а також зліквідована соціально-психологічна напруженість і припинена будь-яка боротьба. Врегульований конфлікт сприяє поліпшенню соціально-психологічних характеристик, як окремих груп, так і міжгрупової взаємодії. Він сприяє згуртованості груп, підвищує рівень ідентифікації її членів із загальними цілями і задоволення в групі.

**Міжетнічні конфлікти** – це конфлікти, що відбуваються між представниками різних етносів.

### **Фактори виникнення:**

- наявність адекватно заниженої чи завищеної самосвідомості;
- наявність у суспільстві критичної маси проблем, про провокує появу етноцентрованих угруповань;
- наявність політичних сил, що використовують два вищенаведені фактори в боротьбі за владу.

### **Додаткові фактори впливу:**

- історичне коріння;
- підсвідоме, несвідоме в людині;
- вплив релігії (церкви).

**Вирішення:**

- тактичні (силовий та економічний тиск на протилежну сторону з метою схилити її до переговорного процесу);
- оперативні (разові дії, наприклад, роззброєння);
- стратегічні (створення необхідних економічних, соціальних та інших умов, аби безболісно владнати конфлікт).

Конфліктологія виробила низку рекомендацій, врахування та застосування яких прискорює процес вирішення конфлікту:

- під час переговорів пріоритет повинен віддаватися обговоренню змістовних питань;
- сторони повинні прагнути до зняття психологічної та соціальної напруженості;
- сторони повинні демонструвати взаємну повагу один до одного;
- учасники переговорів повинні прагнути перетворити значну і приховану частину конфліктної ситуації у відкрити, гласно і доказово розкриваючи позиції один одного і свідомо створюючи атмосферу публічного рівноправного обміну думками;
- всі учасники переговорів повинні виявляти схильність до компромісу.

**Компроміс** являє собою такий спосіб вирішення конфлікту, коли конфлікуючі сторони реалізують свої інтереси і цілі шляхом або взаємних поступок, або поступок більш слабкій стороні, або тій стороні, яка зуміла довести обґрунтованість своїх вимог тому, хто добровільно відмовився від частини своїх домагань.

**Закріплення навчального матеріалу.**

На прикладі публікацій у ЗМІ (студентам роздаються газети) протягом десяти хвилин знайти та дослідити інформацію, присвячену будь-якому міжетнічному конфлікту на будь-якій його стадії. За десять хвилин один член групи окреслить причини виникнення конфлікту, другий – тенденції його розгортання, третій – висловить думку групи про найбільш раціональний спосіб розв'язання конфлікту.

Наступний етап. Студенти діляться на дві групи. Обирається будь-який наболілий у суспільстві конфлікт, наприклад – сербсько-хорватський, арабо-ізраїльський, грузино-абхазський тощо. Одна група відстоює тактичний варіант розв'язання конфлікту, друга – стратегічний. Студенти мають десять хвилин, аби підібрати аргументацію до своєї позиції.

**Узагальнення та систематизація навчального матеріалу.**

З'ясовується, що міжетнічні конфлікти – такі, що відбуваються між представниками різних етносів. Вони виникають за сукупності факторів, головними з яких є наявність людей, що бажають використати той чи інший етнічний матеріал для того, аби добратися до влади чи до ресурсів. Є три основні шляхи вирішення міжетнічних конфліктів, як правило, на практиці вони поєднуються. Це тактичний, оперативний та стратегічний шляхи.

**ТЕМА: «ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС  
ЯК СПОСІБ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ»**

На відміну від складної типології конфліктів, типи переговорів, в основному, визначаються сферами, в яких виникла проблемна ситуація, предметом переговорів, а також деякими особливими умовами їх проведення. До найбільш відповідальних переговорів з точки зору наслідків рішень, що приймаються, належать переговори у царині економічних відносин, а також переговори в особливих (екстремальних) умовах.

**Концепція ведення переговорів при врегулюванні конфліктів у сфері ділових відносин.**

Переговори у сфері ділових відносин – це активний процес результативного спілкування та обговорення позицій у бізнесі сторін, які мають на меті узгодити спільні інтереси. Їх предметом можуть бути не тільки актуальні спірні проблеми економічних відносин, але й умови майбутньої діяльності у сфері бізнесу. Вони, як правило, не пов'язуються в один пакет з ідеологічними та політичними питаннями. Сучасні американські фахівці виділяють у цій галузі чотири типи переговорів: дистрибутивні, інтегративні, структурування відносин, внутрішньоорганізаційні переговори.

**Дистрибутивні** (лат. *distribuere* – розподіляти) – переговори, гаслом яких є традиційна дилема підсумку «виграш-програш». Стратегія таких переговорів заснована на тому, що виграш однієї сторони заснований на програві іншої. Частіше за все дистрибутивні переговори проводяться в царині економічних відносин. За поступливістю сторін чи можливістю досягти компромісу – це жорсткий тип переговорів. Він включає в себе такі акції:

А. У процесі ведення переговорів сторони дотримуються принципу обережного спілкування, позиції розкриваються не повністю, а ме-

тою є намагання досягти перемоги, в той час, як інша сторона має поступитися своїми інтересами.

- Б. Щодо дотримання сторонами принципу щирості слід визнати двосторонню обмежену довіру один до одного. В цей час сторони намагаються якомога більше дізнатися про можливі варіанти в діях своїх опонентів.
- В. Серед технологій переговорного процесу частіше за все застосовуються різні форми силового тиску, зокрема і загрози застосувати економічні санкції. Як аргументи, крім реальних фактів, можуть наводитися спотворені твердження та надмірні вимоги.
- Г. Серед найбільш поширених стратегій у цих переговорах застосовуються форсування та компроміс.

Серед технологій переговорного дистрибутивного процесу найчастіше вживаними є «маніпулювання часом», «вказівка на слабкі сторони позиції опонента» тощо. Внівши крайню пропозицію, одна зі сторін неохоче поступається малозначимими деталями, сподіваючись домогтися згоди іншої, більш слабкої сторони. Технологія ведення такого типу переговорів (за принципом «добрий поліцейський – злий поліцейський») заснована на тому, що, сподіваючись схилити вас на свій бік, ваш опонент демонструє по черзі то залякування, то співчуття.

Результат дистрибутивних переговорів для обох сторін або посередній (для переможця), або поганий (для переможеного).

**Інтегративні переговори** – це спільне розв'язання проблем з метою досягнення бажаних для обох сторін результатів. Стратегіями таких переговорів є співробітництво та компроміс. Принципом інтегративного ведення переговорів є гасло: «Твоя перемога – моя перемога». Сторони під час таких переговорів спільно визначають взаємні проблеми і намагаються спільно також досягти прийняттого рішення. При веденні переговорів партнери послідовно проходять такі етапи:

- А) серед сукупності проблем визначаються найбільш важливі, у вирішенні яких рівнозначно зацікавлені всі сторони;
- Б) кожна з команд пропонує свої та оцінює чужі альтернативи вирішення проблем;
- В) у подальшому вся увага зосереджується на об'єднанні зусиль щодо розробки спільного рішення, яке рідко відразу виглядає як вигідне для обох, однак таким воно і є;
- Г) учасники переговорів проявляють гнучкість та довіру, спираються як на попередньо розроблений план, так і на нові ідеї.

Серед умов ведення інтегративних переговорів спеціально виділяються такі:

- А) люди відокремлюються від проблем, і обидва ці аспекти розглядаються окремо;
- Б) увага тих, хто веде переговори, зосереджується на задоволенні інтересів, а не на сильних чи слабких сторонах позицій;
- В) у проблемному полі переговорів слід відшукувати глибинні спонукальні мотиви для зайняття сторонами своєї позиції;
- Г) при розробці варіантів вирішення спірних питань пріоритети надаються варіантам, виграшним для обох сторін;
- Д) для оцінки розбіжностей застосовуються об'єктивні критерії, а також такі стандарти як ринкова вартість, незалежна експертна оцінка тощо.

Результат інтегративних переговорів частіше за все буває позитивним для обох сторін.

**Переговори щодо структурування відносин** проводяться з метою створення бажаних ситуацій взаємодії між різними структурами. Ці структури чи групи всередині певної організації до початку переговорів демонструють різні підходи – ворожі чи дружні, конкурують, а часом співпрацюють, що впливає на нестабільність сукупності відносин. Структурування відносин – це процес, за допомогою якого сторони у переговорному процесі прагнуть створити бажані стабільні стосунки та кооперативні зв'язки. У зарубіжних демократичних країнах переговори такого типу проводяться між керівництвом компаній та професійними спілками, а гаслом їх є вислів: «Працювати, щоб керувати».

**Переговори внутрішньоорганізаційні** – це переговори груп, які проводяться через представників (делегатів) для залагодження конфліктів виробничого циклу. У переговорах такого типу всередині кожної з груп ведуться переговори з метою досягти консенсусу щодо згоди та стратегії ведення переговорів з іншою групою. Таким чином, спочатку проводяться «переговори щодо зовнішніх переговорів», а результати перших стають стартом для нових переговорів. Так, у Мексиці керівництво та профспілки мають майже рівні права, тому перед початком переговорів з представниками іншої компанії проводяться внутрішньоорганізаційні переговори. Американський фахівець у галузі ведення ділових переговорів Бетсі Коен серед стратегій ведення ділових переговорів радить обирати «пошук загального шляху». Ця стратегія, зокрема, передбачає:

- А) крок за кроком покращувати відносини, не замінювати усталений стан нормальних чи доброзичливих відносин «змінними» точками зору;
- Б) ні в якому разі не допускати переходу будь-якої фази переговорів у хоча б незначний конфлікт;
- В) вести переговорний процес паралельно за такими напрямками, як: переговори по суті проблемного питання, переговори по процедурних та другорядних питаннях, переговори як боротьба характерів;
- Г) перед тим, як вирішувати спірні питання, необхідно досягти узгодженого розуміння проблеми;
- Д) проблеми, які були спірними у минулому, вважати остаточно закритими, у крайньому випадку вважати їх одними з причин теперішніх проблем.

### **Особливості переговорного процесу в надзвичайних умовах.**

Реалії сучасного світового порядку такі, що переговори можуть стати важливим моментом зняття напруженості у релігійних та етнічних конфліктах при проведенні миротворчих та гуманітарних операцій, у боротьбі з тероризмом, при звільненні заручників. Наприклад, у міжнародній туристичній подорожі може виникнути питання: як провести переговори з ворожо налаштованим місцевим населенням, представниками антиурядових сил, терористами, що стане засобом запобігання насильства чи навіть смерті людей? Свідченням того, що такі переговори є вельми актуальними, стало захоплення морського судна «Принцеса Сарі» з українськими громадянами на борту в Сомалі у січні 2002 року. Пірати вимагали спочатку 200 мільйонів доларів США за звільнення заручників, а в переговорах із злочинцями брати участь було доручено послу України у Лівані...

Найзагальнішою характеристикою таких переговорів є та, що вони проводяться вимушено, під силовим тиском нелегітимної сторони, а їхнім предметом є безпека, здоров'я людей, цілісність матеріальних цінностей тощо.

Аналіз світового досвіду переговорів, які проводяться в надзвичайних, конфліктних та небезпечних умовах, демонструє, що такі переговори можна класифікувати за певними підставами:

- А) за умовами, які висуває опонент, як прийнятні, частково прийнятні, неприйнятні;
- Б) за характером і способом переговорів визначаються як прямі (безпосередній контакт) та непрямі, тобто через посередників;



- В) за ступенем гласності переговори можуть бути відкритими для громадськості та діяльності засобів масової інформації, закритими, таємними, необхідність втаємничення яких визнана обома сторонами;
- Г) за числом учасників переговори проводяться як один на один, так і один з групою, група з групою;
- Д) за терміном проведення переговори можуть бути короткотерміновими (частіше за все) та тривалими.

Розглянемо структуру і динаміку переговорів в особливих (екстремальних) умовах.

**Предметне поле** переговорів незвичайне – умови звільнення заручників чи умови обміну заручників на осіб, які, як правило, затримані законною владою, умови надання свободи стороні, яка захопила заручників чи цінні об'єкти, надання зброї та фінансових ресурсів, питання зміни якогось соціального стану наданій території, повернення захоплених правоохоронцями злочинців тощо. При підготовці до ведення таких переговорів слід намагатися зменшувати кількість проблем, які включені у переговорне поле. Можливим тактичним ходом буде посилення легітимної сторони на відсутність уповноважень включати у переговорний процес розширене предметне поле.

**Сторони**, які ведуть такі переговори, нерівнозначні, асиметричні. З одного боку – це злочинці, терористи, особи, статус яких невизначений, але переважно незаконний. З іншого – переговори ведуть представники уряду, громадськості, силових структур. Слід зазначити, що склад цієї сторони певним чином залежить від вимог сторони, яка утримує заручників чи цінності та висуває завищені вимоги.

**Конкретні особи**, що ведуть переговори, нерідко вибираються протилежною нелегітимною стороною (представники нелегітимної сторони повинні довіряти тим, з ким вони погоджуються спілкуватися). Майже у половині ситуацій переговори ведуться за допомогою посередників, які не пов'язані із злочинцями – пасажирами літака, випадковими перехожими. Позитивний вплив на перебіг переговорів можуть здійснювати неактивні учасники – священнослужителі, місцеві авторитети, представники незалежних засобів інформації, а також знайомі та родичі злочинців.

**Підготовка до переговорів** у надзвичайних умовах складається, крім звичайних (універсальних) елементів, з незвичних факторів:

- А) гострого дефіциту часу, особливо для вивчення особистостей злочинців;

- Б) напруженої обстановки, що утворюється через висування ультиматумів з обох сторін;
- В) необхідності допомоги з боку психолога-консультанта, лінгвіста, спеціаліста-кримінолога.

У підготовчий період важливо спрогнозувати хоча б у загальних рисах поведінку протилежної сторони, з'ясувати мотиви та цілі злочину, визначити форму діалогу.

На етапі **ведення переговорів** важливими стратегічними завданнями постануть:

- А) намагання пом'якшити вимоги протилежної сторони, посягти в їхній свідомості зерна невпевненості в успішності обраного ними єдиного способу силового тиску;
- Б) поступово перебирати на себе ініціативу висування та обговорення пропозицій, вимог та умов продовження діалогу;
- В) точно розраховувати наслідки різних варіантів перебігу подій, у тому числі і застосування збройної сили та спеціальних засобів визволення заручників;
- Г) постійно проводити лінію на нормалізацію психологічного стану обох сторін, враховуючи, що нелегітимна сторона (злочинці) спочатку перебувають у надзвичайно збудженому стані, а далі поступово втрачають активність.

Серед *тактичних прийомів* використовується затягування часу з метою втягнути супротивника в русло тривалих переговорів, поступове підсилення психологічного тиску на нього, застосування методів раціонального переконання у доцільності відмови від протиправної поведінки.

Як при дотриманні загального стратегічного курсу (задоволення вимог злочинців чи ведення переговорного процесу з метою підготовки до силових дій), так і при здійсненні тактичних прийомів «затягування часу», «заманювання», «психологічної атаки», слід постійно враховувати **пріоритети** переговорів у надзвичайних умовах:

- А) збереження і захист життя захоплених заручників;
- Б) повернення захопленого майна та цінностей;
- В) передача злочинної сторони до рук правосуддя.

Так, підтвердженням правильності таких теоретичних міркувань щодо пріоритету збереження життя заручників була згода капітана судна «Принцеса Сарі», захопленого у Сомалі, надати корабель у власність піратам в обмін на збереження життя захоплених.

На заключному етапі **досягнення домовленостей** та забезпечення їхнього виконання переговори нерідко заходять у глухий кут. Зазвичай, погрози є єдиним серйозним аргументом протилежної сторони. Якщо мова йде про виконання протиправних, але в принципі можливих поступок, то не виключеним може стати досягнення угоди (хоча світова практика схиляється до доктрини невиконання злочинних вимог). У випадку зриву переговорів реалізується розроблена силовими структурами законного уряду програма із звільнення заручників (силовий сценарій).

Важливим фактором успіху на переговорах у надзвичайних умовах є *мінімальна (слабка) підготовка осіб*, на яких випала нелегка доля їх проведення. Так, у США у поліцейських підрозділах є штатні особи для проведення переговорів, у Німеччині ведення переговорів зі злочинцями та терористами запроваджено до спеціальної функції поліції. Щодо ефективності переговорів з терористами свідчать дані світової статистики: майже 80% заручників вдавалося визволити в результаті успішних переговорів. У сусідній Росії не менш ніж у 70% випадків досягнення домовленості з протилежною стороною вони більш-менш виконувалися.

### **Основні (універсальні) стилі ведення переговорів.**

Хоча типів переговорів і менше, ніж типів конфліктів, усе одно важко розробити правила їх ведення для кожного типу. У світовій практиці визначилося декілька основних стилів ведення переговорного процесу: стиль активний (боротьби), стиль діловий, стиль конфронтацій (його інколи називають не-діловим).

**Діловий стиль** характеризують такі елементи та правила.

*Правило перше – поставити себе на місце партнера (інверсія).* Партнери виходять з того, що основна проблема переговорів залежить від погляду на спірні питання, а тому слід максимально об'єктивно з'ясувати, в чому сенс позиції протилежної сторони. У 1970 році американський адвокат запитав президента Єгипту Насера: що б він хотів, аби президент Ізраїлю Меїр зробила для розв'язання арабо-ізраїльського конфлікту? Насер відповів: «Щоб Ізраїль пішов з усіх арабських територій без ніяких компромісів». Тоді американець запитав: «А що буде з нею, якщо так вона і вчинить?» Президент Єгипту замислився і розсміявся: дійсно, у неї були б великі проблеми у себе вдома. Важливим елементом цього правила є намагання з'ясувати базис спірних питань, а також спрямувати зусилля на розуміння обгрунтування чужої позиції.

*Правило друге – ставити і формулювати мету переговорів у межах їх реального досягнення.* Це правило відбиває одне із визначень політи-

ки як мистецтва можливого. Спочатку мінімально-необхідні, але досяжні цілі ставляться перед початком переговорів, далі встановлюються більш конкретні цілі з урахуванням можливостей сторін і, нарешті, у підсумковому документі вказується ступінь досягнення мети. Постановка сторонами надмірно складної (зависокої) мети перетворює переговори у фарс, або у нескінченну процедуру зіткнення позицій.

*Правило третє – сторони мають бути готові до розбору ситуації з ускладненням проблем.* Це правило засноване на тому, що динаміка переговорів менш визначена у порівнянні з конфліктом, вона несе в собі небезпеку раптової зміни обставин, позицій, появи додаткових матеріалів тощо. Саме тому партнери не повинні заколисуватися поступом вперед. З новими, ускладненими проблемами сторони розбираються на основі взаємоприйнятних принципів, що довели свою вартість і плідність. Вважається, що у таких ситуаціях принципи незалежні від експертних оцінок.

*Правило четверте – у переговорах, що ведуться за діловим стилем, приймається все, за винятком того, що слід виключити як неприйнятний варіант вирішення спірного питання.* Дотримання цього правила дозволяє встановити гнучкість та варіативність переговорного процесу, в разі необхідності вийти за межі предметного поля переговорів, поглянути на проблеми «з боку», не обмежуватися положеннями та інструкціями, що надходять «згори». Не захищайте свої ідеї, заохочуйте критику і поради, адже на переговорах витрачається занадто багато часу на взаємні звинувачення і закиди.

*Правило п'яте – сторони тримаються на рівних, визнають права один одного у вирішенні проблеми, справедливо вважають, що надійна угода є наслідком взаємодії рівноправного партнерства.*

**Стиль боротьби (активний)** виходить з інших постулатів.

*Постулат перший: у кого із сторін на переговорах є перевага, той мусить її реалізувати.* При порівнянні переговорів з грою в шахи можна відзначити, що загальна перевага має реалізовуватися на кожному з етапів переговорного процесу: так, при визначенні меж предметного поля сильніша сторона робить предметом діалогу нові, вигідні для неї пропозиції, нарощує перевагу ініціативами, зокрема, обговорення нових фактів тощо.

*Постулат другий: сильніша сторона поєднує тиск на слабкішу з маневром.* Цей постулат за змістом нагадує ідею Н.Макіавеллі щодо доцільності поєднання у можновладця якостей лисиці й лева, бо сильний може попасти у хитромудру пастку, а хитрий не зможе розірвати тенета моралі і законів. У тактичних прийомах вищеназваний постулат реалізується при

несподіваному для партнера сумніви сильнішої сторони у досягнутій частині згоди або в оголошенні документа, який дотепер приховувався, у «несподіваному визнанні» тощо.

*Постулат третій: сильна позиція не замінює активність.* Динаміка процесу переговорів може привести до тимчасової рівноваги, тому в цей момент сильна позиція втрачає минулу перевагу. Активність полягає у постановці перед суперником нових проблемних питань, внесення змін у протокольну частину, ставить іншу сторону у стан виправдовування, а той, хто виправдовується, програє.

*Постулат четвертий: сила не означає необережності чи нехтування безпекою.* Незважаючи на свою перевагу, сильна сторона не застосовує крайні засоби без зайвої потреби, зберігає (залишає) за партнером право на маневр.

Спеціалісти визначили ступінь ризику, який може бути прийнятний у переговорному процесі. Якщо шанси на перемогу і поразку рівні (ризик дорівнює 50%), то ця ризикована справа вважається авантюрою; якщо ризик складає 25%, то справа є недостатньо надійною; а лише за ступеня ризику менше 25% справа вважається надійною. Зауважимо, що якщо результат переговорів вважається на 100% надійним, то, очевидно, не всі загрози та дії сторін враховані, а тому ризик ведення таких переговорів не виправдано занижений.

*Неділовий стиль переговорів характеризується серйозними помилками у стратегії їх ведення.* До них ми віднесемо:

А) *непоступливість позицій опонентів.* Сторони, які ведуть переговори, посиляються на догматичні висловлювання типу «мені це доручено, я знаю, як потрібно діяти», «не нами такі порядки було заведено, не нам їх змінювати». Інколи непоступливість закладена в інструкціях (мандатах), виданих голові делегації, інколи – в побоюваннях учасників переговорного процесу проявити ініціативу.

Б) Вирішення ключових проблем переговорів ставиться в залежність від *статусно-рольового стану учасників переговорів.* Трапляються випадки, коли переговорний процес, діалог проводиться у формі «вистави одного актора». Простежується така закономірність: чим вищий статус особи та вигадана роль, яку вона грає, тим частіше доля переговорів залежить від індивідуальної гри такої особи. (Так, переговори 1936-1938 рр. представників європейських країн з керівником фашистської Німеччини проходили зовсім неконструктивно:

Гітлер виступав на них з багаточасовими промовами, нікого не слухав, впадав у менторство тощо).

- В) *Процес важить більше за результат.* Такий стиль може бути викликаний намаганням пропагувати сам факт переговорів, некомпетентністю чи нерішучістю сторін.
- Г) *Пригадування старих образ* на новому етапі переговорного процесу, наполягання на визнанні переваг своєї позиції, згадування своїх помилок, що ускладнили досягнення взаємоприйняттого рішення, як помилки противника. Все це свідчить про загальну неконструктивну позицію партнера.

Беззаперечно, що стилі переговорів відрізняються один від одного ще й тактичними прийомами, але в цілому їхні характерні риси визначаються стратегічною спрямованістю – на досягнення згоди, на боротьбу, на де-конструктивізм.

### **Узагальнення та систематизація навчального матеріалу.**

Типи переговорів визначаються сферами, у яких виникла та обговорюється проблемна ситуація, предметом переговорів, а також умовами їх проведення. До найбільш відповідальних переговорів з точки зору наслідків рішень належать переговори у царині міжнародних та економічних відносин, переговори в надзвичайних (екстремальних) умовах.

Переговори у міжнародному житті займають важливе місце, тому що через них виражається спрямованість міжнародної політики держави. На найвищому рівні переговори проводяться за участю голів держав, а питання мають доленосний характер для мільйонів людей на десятки років.

Ділові переговори мають чотири підтипи: дистрибутивні, інтегративні, структурування відносин, внутрішньоорганізаційні переговори, їх об'єднує спрямованість на відновлення чи встановлення конструктивних динамічних відносин між рівноправними партнерами.

Переговори у надзвичайних умовах належать до ефективних засобів вирішення конфліктів з нелегітимною стороною, котра поводиться протиправно, наприклад, захопивши заручників чи матеріальні цінності та висунувши незаконні вимоги.

## **ТЕМА: «ПРОГНОЗУВАННЯ, ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ. ЗМІ ТА КОНФЛІКТИ»**

### **Цілі заняття:**

1. *Освітня*: сформувати у групи знання про технологію попередження конфліктів.
2. *Практична*: закласти базові навички самостійного підходу до пошуку можливостей попередження різних конфліктів.
3. *Розвиваюча*: розвивати уміння живого мислення, активної співпраці в групі, швидкого реагування.
4. *Виховна*: виховувати толерантність до чужих думок, формувати критичне ставлення до проблеми, інтерес до обраного фаху.

### **ЗМІ та конфлікти.**

Традиційно медіа акцентують увагу своєї аудиторії на конфлікті. Безумовно, матеріал, вибудований на контексті конфліктної ситуації, приверне увагу глядачів до програми чи збільшить продаж газет, але це негативно вплине на більш важливе питання – питання війни та миру. Більше того, такий підхід не дає ніякого уявлення про досягнення особистого досвіду більшості людей, коли їхні успішні стосунки – в сім'ї, суспільстві чи на роботі – будуються на пошуку можливостей спільної діяльності для отримання взаємовигідних результатів. Якщо людство бажає дати раду своїм проблемам, то шлях до цього слід шукати у послабленні протистояння.

Медіа можуть зробити значний внесок у цей процес. Для цього журналістиці слід опановувати миротворчий підхід і відповідні прийоми роботи. Наступні твердження допоможуть зорієнтуватися в їхніх особливостях:

- *Ставте інші запитання – і з'являться інші відповіді.* Питання, яким доволі часто користуються журналісти, звучить приблизно так: «З чим ви не згодні?», «У чому ви не погоджуєтесь?» Але з позицій миротворчої журналістики це ж саме питання зазвучить так: «Із чим ви погоджуєтесь?», «У чому ви одностайні?». З журналістської точки зору, обидва питання мають абсолютно однакову цінність, але журналіст, торкаючись сфер, де можлива співпраця двох опозиційних сторін, насправді виносить проблему за межі конфлікту.
- *Усвідомлюючи відмінності, спирайтесь на спільне.* Безумовно, професійна журналістика потребує глибокого вивчення тих відмінностей, які розділяють групи і народи, що ворогують. Водночас, мир не

буде відновлено допоки сторони, що конфліктують, шукають шляхи вирішення проблеми виходячи виключно із своїх власних інтересів й уподобань. Телесеріал, де зображено, у чому саме полягають основні суперечності конфліктуючих сторін і у чому вони можуть порозумітися, є набагато дієвішим миротворчим інструментом, ніж серії, що сфокусовані виключно на демонстрації відмінностей.

- *Погляд збоку може допомогти змінити ситуацію.* У більшості конфліктів, де сторонами виступають етнічні чи національні групи, у кожній з сторін є власні засоби масової інформації, які надзвичайно ізольовані один від одного. Зрештою, обидві групи живуть у такому собі інформаційному гетто. І коли, керуючись навіть найщирішими намірами, менеджери, редактори і журналісти працюють виключно всередині своїх спільнот, вони, як правило, відчувають нестачу ресурсів та/чи бажання зрозуміти погляди інших чи шукати шляхи залагодження проблеми. Тимчасом добре підготовлені світовою спільнотою ініціативи можуть допомогти скоротити розрив між сторонами конфлікту, щоб між ними почали вибудовуватися довірливі стосунки.
- *Ставлення журналістів до проблеми – дуже важливий фактор, який може змінюватися.* Весь життєвий і професійний досвід, який журналіст має за плечима – його коріння (як інтелектуальне, так і психологічне) – безпосередньо впливають на характер програм (публікацій), які він робить. І коли журналіст зрозуміє, що позитивні альтернативи існують і що можливо уникнути ворожого підходу під час висвітлення конфліктної ситуації, він з великим бажанням підготує статтю чи програму, які внесуть мир у розбудову мирних стосунків.
- *Всі засоби масової інформації і майже всі формати можуть бути використані для виробництва миротворчих програм.* Всі види друкованих і електронних медіа потенційно можуть розглядатися як миротворчі інструменти. І навіть більше, фактично будь-який формат, включно з ток-шоу, круглими столами, документальними фільмами, мильними операми, дитячими виставами і спортивними програмами, можуть бути адаптовані для окреслення ідей на підтримку толерантних і мирних способів вирішення конфліктів.
- *Програми мають бути цікавими, інформативними і переконливими.* Позитивна журналістика у жодному разі не має бути нудною. Вона має надихати і розпалювати аудиторію. Придатним до життя вияв-



ляється лише добре написаний матеріал. Для своїх статей і програм автори мають знаходити якнайцікавіші та захоплюючі історії, у яких було б продемонстровано бажані моделі поведінки.

- *Програми повинні базуватися на конкретному конфлікті.* Те, що ефективно спрацьовує в одній країні, зовсім не обов'язково спрацює в іншій. Тож вочевидь, що не завжди досвід можна автоматично перенести з однієї місцевості в іншу. У будь-якому разі необхідною є м'яка і ненав'язлива міжкультурна адаптація знань і методів. Безсумнівно, особливості місцевого колориту додадуть ваги обраній історії і зроблять її привабливішою для аудиторії. Також важливо пам'ятати, що існують певні відмінності у сприйнятті різними групами як форми, так і змісту історії. Хоч найсвіжіші погляди і новітні підходи у створенні програми (публікації) можуть бути залучені ззовні, вони, у свою чергу, мають щільно співпрацювати із місцевими кадрами, що добре знайомі з культурним корінням і традиціями.
- *Вивчайте ситуацію на місцевому медіаринку.* Це знадобиться для розуміння тих переваг і недоліків, які проявляться під час спільної роботи з місцевими медіапартнерами.
- *Дослідження й оцінка покращують процес.* Медіапрограмування може стати більш ефективним після проведення актуального вивчення природи і сутності конфлікту, звичок й уподобань аудиторії. Тоді досягнення очікуваних результатів програми (публікації) буде більш вірогідним. Дослідження має поєднувати сучасні методи соціальних наук із розумінням місцевих культурних норм і стосунків.
- *Культивуйте надію.* Медіа можуть відігравати провідну роль в інформуванні населення про те, що насильство у конфліктах не є неминучим і що мирне залагодження є абсолютно реальним і досягненим.

### **Закріплення навчального матеріалу.**

Групова робота. Пропонується ситуація, де назриває конфлікт – перша в межах “корпорації”, друга – на рівні міждержавному. Приклад – “прихід нового керівника, що має зовсім інший погляд на роботу каналу” та “газова криза Україна-Росія”. 10 хвилин на обговорення передумов, група ділиться на потенційно-конфліктні сторони, розподіляє ролі.

Презентація тестів.

### Тест «Готовність до ведення переговорів»

**Інструкція.** Для самооцінки готовності до ведення переговорів пропонується вирішити тест. Приступаючи до роботи з тестом, ви повинні у всіх подробицях і деталях уявити ситуацію переговорів та конфлікту (моделювання, сценування). Далі потрібно дати самооцінку рівня ваших: а) знань; б) умінь; в) здібностей, що ви змогли виявити (реалізувати) у ситуації переговорів.

Спробуйте відповісти на питання тесту, використовуючи 9-бальну оцінну шкалу, де рівень ваших знань, умінь і здібностей до ведення переговорів оцінюється в такий спосіб: 1 – дуже низький, 2 – низький, 3 – нижче середнього, 4 – трохи нижче середнього, 5 – середній, 6 – ледве вище за середній, 7 – вище за середній, 8 – високий, 9 – дуже високий. Для відповіді на запитання потрібну цифру обведіть кружком.

#### Питання тесту

##### А. Знати

- |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Психологічні особливості учасників переговорів, суперечки і конфлікту                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2. Свої сильні і слабкі якості, що виявляються під час ведення переговорів, суперечки і конфліктної ситуації | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 3. Основні прийоми і способи ведення переговорів   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 4. Основні прийоми і правила поведінки в конфлікті   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 5. Типи конфліктів та їхні особливості   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 6. Етапи зародження і розвитку конфлікту   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 7. Основні прийоми і вирішення конфліктів  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

##### Б. Уміти

- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Передбачати і прогнозувати хід розвитку подій, пов'язаних з переговорами та конфліктом | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2. Піти на розумні компроміси з партнером по переговорах                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 3. Встановлювати контакти навіть з негативно налаштованими до вас опонентами              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. Застосовувати контрприйоми проти стратегії «нечесної гри» на переговорах | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 5. Нейтралізувати дії осіб, що зривають переговори і розпалюють конфлікт    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 6. Визначати тип конкретно взятого конфлікту                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 7. Вести переговори, якщо опонент намагається їх уникнути                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

*В. Бути здатним*

- |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Виявляти принциповість і гнучкість під час ведення переговорів                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 2. Встановити діалог і коректно вести переговори                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 3. Самокритично оцінити ситуацію і прогнозувати розвиток подій                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 4. Виявляти витримку і високоморальні якості навіть у ситуації загострення конфлікту | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 5. Бачити можливі тенденції розвитку конфлікту                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 6. Зацікавити протилежну сторону в позитивному результаті подій                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 7. Враховувати і не припускати своїх колишніх помилок                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

**Обробка результатів.**

Ви можете підрахувати, який рівень вашої готовності до ведення переговорів. Радимо вам окремо підрахувати по блоках рівень: а) знань; б) умінь; в) здібностей.

Сумарне число балів	Рівень готовності до ведення переговорів
7 – 14	1 – дуже низький
15 – 20	2 – низький
21 – 26	3 – нижче середнього
27 – 32	4 – трохи нижче середнього
33 – 38	5 – середній
39 – 44	6 – ледве вище за середнє
45 – 50	7 – вище за середнє
51 – 56	8 – високий
57 – 63	9 – дуже високий

### Аналіз результатів.

Підрахувавши окремо рівень знань, умінь і здібностей до ведення переговорів, слід на основі порівняльного аналізу зробити для себе висновок: чого вам більше бракує: знань, умінь або здібностей?

Виходячи з результатів, необхідно розробити стосовно себе програму творчого самовдосконалення особистості. У цю програму слід включити розділи щодо подальшої самоосвіти, самовиховання і саморозвитку.

### Матриця для самоаналізу на тему «Чи готовий я до ведення переговорів?»\*

Етапи підготовки до переговорів	Коментарі до них
1. Мета переговорів (що я повинен отримати в результаті переговорів): А) Максимальний результат Б) Мінімальний результат	1.
2. Що я знаю про партнера? (до 10 характеристик)	2.
3. На які поступки можу піти? (нижня межа)	3.
4. Ступінь необхідності вести переговори саме з цим партнером	4.
5. Мої дії (послідовно) – до 5 кроків	5.
6. Що я знаю про цілі переговорів, які прогнозує мій партнер? (до 10 вірогідних)	6.
7. На які поступки може піти мій партнер?	7.
8. Чому він вирішив вести переговори саме зі мною? (ступінь необхідності)	8.
9. Як діятиме партнер стосовно мене, щоб домогтися потрібних йому результатів (його дії) – до 5 кроків	9.
10. До яких контрзаходів я можу вдаватися? (до 5 кроків)	10.

\* Заповнюється самостійно.

**ТЕМА: «СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ»****Цілі заняття.**

*Освітня:* сформувати знання про реальні можливості ефективного уявлення та знання про систему, процес та механізми виникнення міжособистісних конфліктів, їх наслідки, попередження та усунення.

*Практична:* сформувати навички та вміння розпізнати типи міжособистісних конфліктів, їх попередження і усунення.

*Розвиваюча:* розвинути вміння користуватися схемами та анкетами.

*Виховна:* виховувати дбайливе ставлення до роботи з людьми та в колективі.

*Матеріальне оснащення заняття:* приклади опитувальних анкет, тестів, інтернет-ресурси.

Сім'я – одна з найбільш стародавніх форм соціальної спільності людей. Через різноманітні канали і за допомогою певних механізмів вона є пов'язаною зі всіма сферами діяльності людини. Змінюючись та розвиваючись разом із зміною та розвитком суспільства, сім'я сприяє вирішенню багатьох важливих як економічних, так і соціальних завдань. Одночасно сім'я задовільняє і найважливіші особистісні потреби, значення яких постійно зростає. Серед них потреба подружжя в довірливому спілкуванні, співпереживанні, співучасті.

Але будь-яка людина в житті зіштовхується з ситуацією, коли задоволення її бажань і потреб утруднено чи заблоковано. Стан дефіциту визначається як депривація. Задоволеність чи незадоволеність шлюбом залежить від багатьох складових, в яких людині іноді дуже важко розібратись. Найбільш складна сторона задоволеності сімейним життям полягає в тому, що людина може бути глибоко незадоволена сама собою. Це приховане невдоволення може переноситись на членів сім'ї (дружину, чоловіка, дітей). Роздратування, злість, викликані власними лінощами, слабкістю волі, неорганізованістю, невихованістю, можуть відбитись на взаєминах з оточуючим людьми. В таких випадках людина хворобливо реагує на критику щодо власних недоліків. Це в свою чергу породжує різноманітні побутові конфлікти, які часто призводять до розпаду сім'ї.

Одними з основних факторів, які лежать в основі сімейних стосунків є:

- 1) різноманітні шкідливі звички (особливо алкоголізм) найчастіше про-вокують і спонукують когось з партнерів до конфлікту;
- 2) потреба в збереженні і підтримці почуття власної гідності. Образи і кривди виникають тоді, коли проявляється зневага до людини, грубе ставлення до неї. В сімейному житті ця потреба може бути задово-лена, оскільки ми любимо тільки тоді і того, хто сам нас любить і цінує;
- 3) потреба у довірливо-дружніх стосунках і спілкуванні всієї сім'ї. Лю-дина потребує вільного, спонтанного вираження своїх почуттів, емо-цій, переживань, своїх думок і роздумів. Сучасній людині необхідне інтимне, емоційно-позитивне, довірливе спілкування;
- 4) потреба в сексуальному задоволенні. Якщо в шлюбі не задоволь-няється сексуальна потреба одного з партнерів, то можливі різні не-гативні наслідки: зрада, статева холодність чоловіка/жінки, думки про розлучення. Таким чином, стабільність сімейних взаємин ста-виться під загрозу.

Конфліктолог ставить собі за мету дослідити та виявити джерела на-пруженості в сімейних стосунках, непогодження, які призводять до дезор-ганізації сімейного життя і, в кінцевому результаті, до розлучення. Також його завданням є розглянути напрямки подолання проблеми.

Студентам пропонується проаналізувати сімейний конфлікт за такою схемою:

- з'ясувати, яку роль у конфліктах відіграють об'єктивні чинники: со-ціальні, психологічні, економічні;
- дослідити, як впливають суб'єктивні фактори: вимоги, впливи ото-чення, установки.
- розглянути способи подолання проблеми з метою зміцнення психо-логічно-емоційних стосунків в сім'ї.

### **Приклад.**

*Об'єкт дослідження* – працівники фірм “X”, “Y”, та заводу “Z”, які перебувають в сім'ях середнього та старшого шлюбного віку.

*Предмет дослідження* – чинники, що спричиняють напруженість у сі-мейних стосунках.

### Інтерпретація базових понять.

Сім'я – інституціалізована спільнота, яка складається на основі шлюбу та породженій ним спільній правовій і моральній відповідальності батьків за здоров'я дітей, їхню соціалізацію та виховання.

Шлюб – це історично-обумовлена санкціонована суспільством форма сімейних відносин між чоловіком та жінкою.

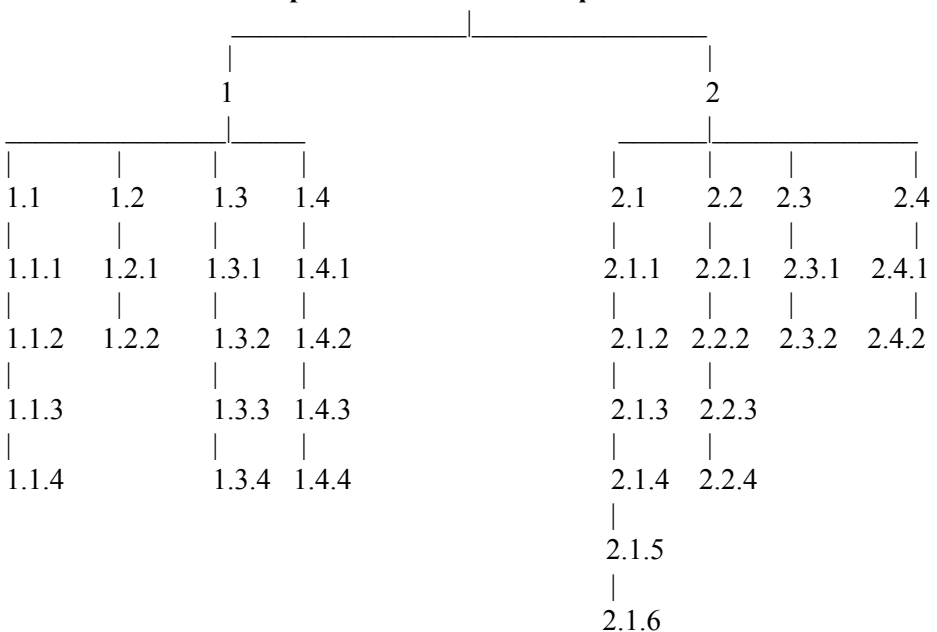
Депривація – це такий стан одного з членів сім'ї, коли інші члени не в змозі (або не хочуть) задовольняти його потреби, що, в свою чергу, викликає стан психологічної напруги і часто може призвести до дуже негативних наслідків як для самого члена сім'ї, так і для його оточення.

Конфлікт – це зіткнення протилежних цілей, позицій, думок та поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Установка – готовність сприймати ситуацію та діяти певним чином.

Логічна інтерпретація понять.

### Причини сімейних конфліктів



1 – причини соціально-економічного та психологічного характеру

2 – причини пов'язані з суб'єктивними переконаннями, впливами тощо

1.1 – фактори, пов'язані з матеріальним добробутом

1.2 – фактори, пов'язані з шкідливими звичками

1.3 – чинники, пов'язані з розумінням

- 1.4 – чинники пов’язані з довірою та спілкуванням партнерів
  - 2.1 – фактори, пов’язані з власними переконаннями, установками
  - 2.2 – фактори, пов’язані з вимогами та сподіваннями
  - 2.3 – чинники, пов’язані з втручанням рідних
  - 2.4 – чинники, пов’язані з впливом суспільної думки
- 
- 1.1.1 – місце проживання
  - 1.1.2 – освіта
  - 1.1.3 – економічний стан
  - 1.1.4 – власне економічне становище
  - 1.2.1 – ставлення до шкідливих звичок
  - 1.2.2 – схильність до шкідливих звичок
  - 1.3.1 – готовність допомогти
  - 1.3.2 – потреба у спілкуванні
  - 1.3.3 – потреба у співчутті
  - 1.3.4 – розуміння партнера
  - 1.4.1 – відвертість
  - 1.4.2 – вираження своїх емоцій
  - 1.4.3 – сексуальне задоволення
  - 1.4.4 – організація дозвілля
- 
- 2.1.1 – вік
  - 2.1.2 – стать
  - 2.1.3 – сподівання щодо шлюбу
  - 2.1.4 – ставлення до розлучення
  - 2.1.5 – ставлення до позашлюбних стосунків
  - 2.1.6 – ставлення до сексу
  - 2.2.1 – очікування від партнера
  - 2.2.2 – вимоги щодо виховання дітей
  - 2.2.3 – ставлення до матеріальної незалежності партнера
  - 2.2.4 – лідерство в сім’ї
  - 2.3.1 – вплив батьків
  - 2.3.2 – вплив інших родичів
  - 2.4.1 – вплив загальних моральних норм
  - 2.4.2 – вплив церкви



**Гіпотези дослідження.***Констатуючі гіпотези:*

Сімейні конфлікти виникають через:

- 1) шкідливі звички (2, 3);
- 2) матеріальні проблеми (4, 5, 22);
- 3) брак розуміння (6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20);
- 4) втручання сторонніх людей (особливо рідних) (23, 24, 25.);
- 5) власні установки (1, 15, 26, 27, 28);

*Пояснюючі гіпотези:*

Сімейні конфлікти виникають через:

*Суб'єктивні очікування та сподівання:*

- 1) невиправдані сподівання (17);
- 2) власні погляди (17, 18, 19, 20, 26);

*Психологічно-емоційні фактори:*

- 1) брак спілкування (6, 7, 8, 9, 10);
- 2) сексуальне незадоволення партнером (13, 14);
- 3) образи (11, 12);

*Фактори соціально-економічного характеру:*

- 1) схильність до шкідливих звичок (2, 3);
- 2) матеріальні проблеми (4, 5);
- 3) неузгодженість щодо виховання дітей (21);
- 4) мало часу приділяється сім'ї (22);

*Прогнозуючі гіпотези:*

- 1) щоб змінити стереотипи та установки, які створюються щодо сім'ї та шлюбу слід систематично доносити відповідну інформацію до громадськості через ЗМІ (виховна функція ЗМІ);
- 2) з боку держави повинні бути передбачені не лише економічні і соціальні заходи, але і створення служб психологічної допомоги сім'ї.

**Методологія соціологічного дослідження.**

У даному дослідженні використовується метод анкетування з:

- відкритими питаннями;
- закритими питаннями;
- напівзакритими питаннями;
- лінійними питаннями;

**Визначення досліджуваної сукупності.**

Генеральна сукупність – працівники фірм “Х”, “У”, та заводу “Z”, які перебувають у сім’ях старшого шлюбного віку.

*Вибірка* обраховується наступним чином:

N – величина генеральної сукупності,

n – величина вибіркової сукупності.

N = 2000;

n = 200.

Формула розрахунку:

$$K = \frac{N}{n}, \text{ тоді } K \approx 10$$

Тобто опитування проводиться в кожного десятого працівника.

**ТЕКСТ АНКЕТИ*****Шановні друзі!***

Центр соціологічних (конфліктологічних) досліджень N вивчає фактори, що спричиняють конфлікти в сім’ї. Пропонуємо Вам взяти участь у дослідженні. Заповнення анкети не забере у Вас багато часу. Ваша думка є дуже важливою для нас.

Дайте, будь-ласка, відповіді на наступні запитання. До кожного питання наводяться відповідні варіанти відповідей. Оберіть той, який найбільше відповідає Вашій думці, позначивши його кружечком чи галочкою, або напишіть свій варіант відповіді там де це передбачено.

Від щирості Ваших відповідей залежить якість дослідження, результати якого використовуватимуться в узагальненому вигляді виключно в наукових цілях.

Анонімність гарантуємо.

Дякуємо за співпрацю!

1. Ви вважаєте, що головними причинами сімейних конфліктів є \_\_\_\_\_

---



---



---

2. На Вашу думку, алкоголь є причиною конфліктів в сім'ї:

- а) так
- б) без сумніву
- в) ні

3. Як Ви ставитесь до шкідливих звичок свого шлюбного партнера:

- а) такі відсутні
- б) терплю
- в) намагаюся не звертати уваги
- г) мені байдуже
- д) просто терпіти цього не можу

4. Як впливають фінансові негаразди на Ваші стосунки?

- а) анітрохи не впливають
- б) у нас починаються сварки та роздратування
- в) ми разом долаємо труднощі

5. Як ставиться партнер до Вашої особистої фінансової незалежності?

- а) нормально ставиться
- б) він (вона) переконана, що мені не слід працювати
- в) інше \_\_\_\_\_

6. Чи розумієте Ви один одного?

- а) так
- б) намагаємось
- в) ні
- г) не розумію цього запитання

7. Ви прислухаєтесь до думки свого партнера?

- а) завжди зважаю
- б) інколи
- в) я сам(а) можу вирішити всі питання

8. Чи Ви можете довірити таємниці своєму партнеру?

- а) звичайно, ми завжди ділимося своїми думками
- б) не думаю
- в) є такі питання про які йому (їй) краще не знати

9. Чи підтримуєте Ви один одного морально в складних життєвих ситуаціях?

- а) намагаємося все долати разом
- б) інколи буває
- в) він (вона) не цікавиться моїми проблемами
- г) йому (їй) до мене байдуже

10. Як допомагає відвертість у сімейних стосунках?

- а) інколи вона просто шкодить нам
- б) це дуже важлива риса, без якої такі стосунки просто неможливі
- в) вона потрібна не завжди

11. Як ви вирішуєте конфлікти?

- а) разом обговорюємо проблему та шукаємо компроміс
- б) з ним (нею) неможливо домовитись
- в) у нас постійно жакливі сварки

12. Чи прощаєте Ви образи?

- а) я не злопам'ятний (а)
- б) я можу помститися
- в) ні
- г) йому(їй) не можна простити

13. Чого Ви чекаєте від сексу?

- а) це приносить велике задоволення
- б) це зближує нас
- в) щоб він (вона) не був(ла) такий(а) “холодна”
- г) я не люблю обговорювати цю тему

14. Чи задовільняє Вас партнер у сексуальному плані?

- а) він (вона) до мене байдужа
- б) йому (їй) би тільки самому отримати задоволення
- в) у нас нема проблем
- г) я задоволений(а)

15. Розмістіть за рівнем чинники, які погіршують сімейні відносини (1 – найменше погіршує, 7 – найбільше погіршує):

а	алкоголізм	
б	брак спілкування	
в	егоїзм	
г	матеріальні негаразди	
д	сексуальні проблеми	
е	брак часу на сім'ю	
є	втручання рідних	

16. Як на Ваші стосунки впливає спільний відпочинок у колі сім'ї?

- а) це допомагає нам дізнатися більше один про одного та поспілкуватися
- б) не помічав(ла) жодного впливу
- в) яке це має відношення до стосунків
- г) інше \_\_\_\_\_

17. Чи виправдались Ваші сподівання щодо шлюбного партнера?

- а) я думав(ла) що він буде кращим
- б) я сильно розчарований(на)
- в) я сприймаю його (її) таким яким він (вона) є
- г) це саме та людина, яка мені потрібна

18. Як ви ставитеся до розлучення?

- а) в сучасному світі це цілком нормальна річ
- б) це потрібно лише в крайніх випадках
- в) не схвалюю

19. Чи могли б Ви зрадити партнеру?

- а) за умови, якщо б він (вона) мені зрадив(ла)
- б) це неприпустимо
- в) я про це не думав(ла)

20. Хто повинен бути головою Вашої сім'ї?

- а) ми повинні все вирішувати спільно
- б) я вважаю, що я більш компетентний(а) в цьому

- в) він (вона) знає свої обов'язки, а я свої
- г) чоловік
- д) жінка

21. *Кому слід виховувати дітей?*

- а) обоє батьків повинні бути включені в процес виховання
- б) він (вона) не вміє спілкуватись з дітьми, отже я змушений(а) виховувати їх сам(а)
- в) дітей треба віддати у дитсадок
- г) бабуся та дідусь потурбуються про дітей, оскільки в нас нема часу

22. *Чи впливає робота на Ваші сімейні стосунки?*

- а) майже не бачуся зі своїм коханим(ою)
- б) він (вона) нічого не знає, крім кар'єри
- в) зовсім не впливає
- г) мені важко знайти час на сім'ю

23. *Чи схвалюють рідні Ваш вибір партнера?*

- а) всі абсолютно проти
- б) вважають, що я зробив(ла) жахливу помилку
- в) задоволені моїм вибором
- г) ставляться толерантно

24. *Чи прислухалися Ви до своїх рідних перед одруженням?*

- а) ні, я вважаю, що їм не слід мені щось радити
- б) частково, лише щоб знати їхню думку

25. *Чи впливають Ваші батьки на Ваші сімейні стосунки?*

- а) вони нам дуже допомагають
- б) їхні поради лише призводять до конфліктів
- в) вони абсолютно нейтральні

26. *Як правило, церква не схвалює розлучення. Ваше ставлення:*

- а) це лише старі пережитки
- б) не схвалює, але і не забороняє
- в) це стосується лише подружньої пари
- г) зараз думка церкви мало кого хвилює

27. Як ви думаєте, чи можуть ЗМІ допомогти у вирішенні сімейних проблем та змінити установки людей?

- а) можливо, якщо створити певні програми і профінансувати їх
- б) це непотрібна річ
- в) це просто нісенітниця

28. На Вашу думку, держава повинна організовувати спеціальні служби з психологічної допомоги сім'ям?

- а) так, це могло б допомогти врятувати деякі сім'ї від розпаду
- б) це пуста трата грошей
- в) наші люди цього не сприймуть

29. Ваш вік:

- а) 16-22
- б) 23-30
- в) 30-40
- г) \_\_\_\_\_

30. Ваша стать:

- а) чоловіча
- б) жіноча

31. Скільки у Вас дітей?

- а) немає
- б) 1
- в) 2
- г) 3
- д) \_\_\_\_\_

32. Ви є мешканцем:

- а) обласного центру
- б) районного центру
- в) селища міського типу
- г) села
- д) мегаполісу (Київ)

33. Характер Вашої роботи (відмітьте хрестиком чи галочкою):

	<b>Характер роботи</b>	
а	Власник приватного підприємства	
б	Керівна посада	
в	Державний службовець	
г	Керівник відділу, цеху, лабораторії тощо	
д	Представник вільної професії (художник, митець)	
е	Сфера освіти	
є	Сфера торгівлі	
ж	Сільське господарство	
з	Робітник	
и	Допоміжний та обслуговуючий персонал	
і	Робота на дому	
ї	Сезонна, тимчасова робота	
й	Безробітний	
к	Інше	

34. Вкажіть середньомісячний дохід вашої сім'ї:

- а) менше 800 грн.
- б) 800-1600 грн.
- в) 1600-3000 грн.
- г) 3000-10 000 грн.
- д) більше 10 000 грн.

Студентам пропонується за наведеною вище матрицею провести власне соціологічне дослідження (серед близьких та знайомих, в трудовому колективі тощо) і написати висновки (теоретичну інтерпретацію) за результатами опитування.



**ТЕМА: «ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ»****Цілі заняття.**

1. *Освітня мета*: сформувати у студентів знання про форми завершення конфліктів та стратегії виходу з конфліктів, зокрема про медіацію як спосіб вирішення конфлікту, а також тактики впливу третьої особи, що вирішує конфлікт.

2. *Розвиваюча мета*: розвинути в студентів знатність до аналізу та співставлення соціальних явищ на прикладі конфлікту, його форм завершення та етапів вирішення; підвищити загальнокультурний та пізнавальний рівень студента.

3. *Виховна мета*: прищепити інтерес до соціокультурних процесів, стимулювати пізнавальні здібності студентів, виховати толерантність та повагу до різних соціальних груп та прошарків.

Далеко не всі конфлікти можна попередити. Тому дуже важливо вміти конструктивно виходити з конфлікту.

*Вирішення конфлікту* – це завершуючий етап у динаміці конфлікту.

**Форми завершення:**

- вирішення;
- врегулювання;
- затухання;
- переростання в інший конфлікт.

*Вирішення конфлікту* – сумісна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, що призвела до зіткнення, котра (діяльність) передбачає активність обох сторін.

*Врегулювання конфлікту* – від вирішення відрізняється тим, що в знищенні суперечностей між опонентами бере участь 3-тя сторона. Її участь – або за погодженням сторін, або без їхньої згоди (тактика втручання).

*Затухання конфлікту* – тимчасове припинення протидії при збереженні основних ознак конфлікту: суперечності та напружені стосунки. Просто конфлікт переходить з яскравої (явної) форми в приховану. Затухання найчастіше відбувається через:

- втрату мотивів до боротьби;
- переорієнтування мотивів опонентів;
- виснаження ресурсів і сил.

*Переростання в інший конфлікт* – відбувається, коли в стосунках сторін виникає нова, більш значуща суперечність та відбувається зміна об'єкту конфлікту.

Яким може бути **результат боротьби**?

- Нейтралізація (ліквідація) однієї чи обох сторін.
- Припинення конфлікту з можливістю його поновлення. Перемога однієї із сторін (оволодіння об'єктом конфлікту).
- Поділ об'єкта конфлікту (симетричний чи несиметричний).
- Погодження про правила сумісного використання об'єкту.
- Рівнозначна компенсація однієї із сторін за оволодіння об'єктом іншою Стороною.
- Відмова обох сторін від посягань на даний об'єкт.

**Вирішення конфлікту – це багатоступеневий процес.** Передумови вирішення конфлікту.

1. Достатня зрілість конфлікту, що виражається у видимих формах прояву, ідентифікації суб'єктів, маніфестації ними своїх протилежних інтересів і позицій, в організації конфліктних груп і більш-менш сформованих способів протиборства.
2. Потреба суб'єктів розв'язати конфлікт і здатність це здійснити.
3. Наявність необхідних засобів і ресурсів: матеріальних, політичних, культурологічних, нарешті, людських.

Процес вирішення будь-якого конфлікту складається, як мінімум, із трьох етапів. Перший – підготовчий – це діагностика конфлікту. Другий – розробка стратегії вирішення і технології. Третій і подальші – безпосередня практична діяльність з вирішення конфлікту – реалізація комплексу методів і засобів.

1. Аналітичний етап – збирання та оцінка інформації по наступних проблемах:
  - об'єкт конфлікту;
  - опонент (позиція, досьє на опонента);
  - аналіз власної позиції у відповідності до позиції опонента;
  - причини та безпосередній привід, що спровокували конфлікт;
  - соціальне середовище (ситуація в організації, структурі тощо);
  - повторна рефлексія (уява суб'єкта про те, як його опонент сприймає чи уявляє конфліктну ситуацію, його (опонента) та середовище – тобто намагання подивитися на світ очима опонента).
2. Прогнозування варіантів вирішення конфлікту.

3. Визначення критеріїв вирішення конфлікту – правові норми, моральні принципи, думки авторитетів, прецеденти вирішення аналогічних проблем у минулому.
4. Дії з реалізації наміченого плану.
5. Корекція раніше наміченого плану.
6. Контроль ефективності власних дій: так я роблю чи ні?

Діагностика конфлікту включає: а) опис його видимих проявів (сутички, зіткнення, кризи тощо), б) визначення рівня розвитку конфлікту; в) виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивної або суб'єктивної), г) вимір інтенсивності, д) визначення сфери поширеності. Кожний з перерахованих елементів діагностики припускає об'єктивне розуміння, оцінку й облік основних перемінних конфлікту – змісту протиборства, стану його учасників, цілей і тактики їхньої дії, можливих наслідків.

Варто мати на увазі, що в процесі розвитку конфлікту діапазон причин може розширюватися, і нові причини, що з'являються, можуть здійснювати істотний вплив. Тому розробка стратегій вирішення конфлікту проводиться з урахуванням можливих моделей вирішення та загальних і спеціальних принципів керування конфліктом. У залежності від конкретної ситуації, виду конфлікту, рівня його розвитку і ступеня інтенсивності, передбачаються різні стратегії. Якщо завершення конфлікту передбачається здійснити у виді моделі «поразка», «виграш-програш», то розробляється стратегія усунення однієї зі сторін шляхом доведення боротьби до переможного кінця. У ситуації, коли можлива модель «перемога-перемога», «виграш-виграш», «взаємний виграш», проробляється стратегія вирішення конфлікту шляхом взаємної трансформації сторін і на основі цього – обопільного примирення. Послаблення конфлікту, його трансформація, поступове загасання – такі моменти асиметричного рішення конфлікту. Нарешті, у ситуації, за якої жодна із сторін не може вибороти перемогу, а обидві його програють, виявляється доцільною стратегія придушення конфлікту, механічного його усунення. Різноманітні моделі вирішення конфлікту формувалися історично, з урахуванням практики. Підпорядкування однієї з ворогуючих сторін волі (бажанню) більшості, договір на засадах добровільної згоди сторін або примус однієї сторони виконати настанови (бажання) іншої, насильницька форма вирішення – ці форми виходу з конфлікту відомі з давен-давен.

Ефективне вирішення конфлікту, тобто вирішення за мінімальних втрат ресурсів і збереженні життєво важливих суспільних структур, можливо за наявності деяких необхідних умов і реалізації відзначених принципів керу-

вання конфліктами. До числа перших конфліктологи відносять: наявність організаційно-правового механізму вирішення конфліктів; досить високий рівень демократичної культури в суспільстві; розвинуту соціальну активність основних прошарків (страт) населення; наявність досвіду конструктивного вирішення конфліктів; розвиток комунікативної інфраструктури; наявність ресурсів для здійснення системи компенсацій. Що стосується принципів, то мова йде, насамперед, про конкретний підхід до вирішення конкретних конфліктів. Конфлікти, у яких опонентів розділяють непримиренні суперечності, вирішення може бути досягнуто тільки перемогою однієї сторони над іншою. Такі типи конфліктів істотно відрізняються від конфліктів, побудованих за типом «дебатів», де можливі суперечки, можливі маневри, але, в принципі, обидві сторони можуть досягти компромісу. Специфічними також є конфлікти типу «гра», де сторони діють у межах тих самих правил, і вирішення проблеми не призводить до ліквідації всієї структури взаємозв'язків опонентів.

У науковій та дослідницькій літературі розрізняються: «силова», «компромісна» та «інтегративна» моделі. Силова модель призводить до завершення конфлікту двох типів: «перемога-поразка», «поразка-поразка». Дві інші моделі – до можливого вирішення конфлікту за типом «перемога-перемога» або «виграш-виграш». Силова форма типова для правових конфліктів.

*Стратегії виходу з конфлікту* – це основна лінія поведінки опонента на його заключному етапі. Є 5 основних стратегій, за Томасом Кілманом:

- конкуренція;
- компроміс;
- співробітництво;
- відхилення;
- пристосування.

В залежності від можливих моделей вирішення конфліктів, інтересів і цілей конфліктуючих сторін застосовуються п'ять основних стилів (стратегій) вирішення конфлікту: стиль конкуренції, стиль відхилення, стиль пристосування, стиль співробітництва, стиль компромісу.

Стратегія **конкуренції** використовується, коли суб'єкт досить активний і має намір іти до вирішення конфлікту, прагнучи задовольнити, насамперед, власні інтереси, завдаючи шкоди інтересам інших, змушуючи їх погоджуватись на його варіант вирішення проблеми.

Стратегія **И** застосовується в ситуації, коли суб'єкт не дуже впевнений у позитивному для нього вирішенні конфлікту, або коли він не хоче вит-

рatchetи сили на його вирішення, або в тих випадках, коли відчуває себе неправим.

Стратегія **приспосовування** характеризується тим, що суб'єкт діє разом з іншими, не прагнучи відстоювати свої інтереси. Отже, він поступається своєму опонентові й погоджується на його домінування. Даний стиль варто використовувати у випадку, якщо ви відчуваєте, що, поступаючись у чомусь, втрачаєте небагато (тобто питання є непринциповим). Найбільш характерними є наступні ситуації, у яких рекомендується стиль приспосовування. Наприклад, суб'єкт прагне зберегти добрі стосунки з усіма оточуючими, в тому числі з неосновними учасниками конфлікту; суб'єкт розуміє, що правда не на його стороні; у суб'єкта мало влади, невисокий ранг (мається на увазі ранг опонента) або мало шансів перемогти; він розуміє, що результат вирішення конфлікту є набагато важливішим для іншого суб'єкта, ніж для нього.

Стратегія **співробітництва**. Реалізуючи її, суб'єкт активно бере участь у вирішенні конфлікту, відстоюючи при цьому свої інтереси, але, намагаючись залучати свого опонента до пошуків шляхів досягнення взаємовигідного результату. Деякі типові ситуації, коли використовується даний стиль: обидва опоненти мають однакові ресурси та можливості для вирішення проблеми; вирішення конфлікту є дуже важливим для обох сторін, і ніхто не бажає поступитися; наявність тривалих і взаємозалежних відносин в опонентів.

Стратегія **компромісу**. Вона полягає в тому, що обидві сторони конфлікту шукають рішення проблеми, засноване на взаємних поступках. Цей стиль найбільш ефективний за тих ситуацій, коли обидва опоненти хочуть того ж самого, але впевнені, що одночасно отримати об'єкт (предмет) конфлікту неможливо. Деякі випадки, у яких стиль компромісу найбільш доцільний: обидві сторони мають однакові ресурси і мають взаємовиключний інтерес; обидві сторони можуть вдовольнитися тимчасовим рішенням; обидві сторони можуть скористатися короткочасною вигодою.

Стиль компромісу найчастіше є вдалим відступом або останньою можливістю знайти бодай якийсь вирішення проблеми.

Вибір тієї чи іншої стратегії залежить від особистісних особливостей опонента, від рівня нанесеної опоненту шкоди, від статусу опонента, від значимості вирішуваної проблеми для обох, від тривалості конфлікту тощо.

### Участь 3-ї сторони у врегулюванні конфліктів.

Важливим фактором, що впливає на результативність завершення конфлікту, є участь третьої сторони в його врегулюванні. Є ряд складних конфліктних ситуацій, що важко розв'язати самостійно, і тоді люди звертаються по допомогу до третьої нейтральної особи – посередника.

Врегулювання конфлікту – усунення суперечностей між опонентами за участю третьої сторони. Діяльність посередника прийнято називати медіацією. *Медіація* – спеціальний вид діяльності, що полягає в оптимізації (за участю третьої сторони) процесу рішення проблеми конфліктуючими сторонами, що дозволяє припинити конфлікт. По своїй суті медіація – це складний переговорний процес врегулювання затяжних і неконструктивних конфліктів.

Медіація є одним з найбільш древніх і загально визнаних способів вирішення конфліктів. Вона існувала в Китаї, у країнах Африки, де старійшини роду або племені виступали в якості своєрідних професійних медіаторів, забезпечуючи безконфліктне рішення проблемних конфліктних ситуацій. Як суспільно-значуща діяльність медіація сформувалася в США на початку 60-х років.

В якості офіційних медіаторів можуть виступати: міждержавні організації (наприклад, ООН, Євросоюз тощо); окремі держави; державні правові інститути (арбітражний суд, прокуратура тощо.); урядові або інші державні комісії (наприклад, ті, що створюються для врегулювання страйків); представники правоохоронних органів (наприклад, дільничний міліціонер стосовно якогось побутового конфлікту); керівники підприємств, установ, фірм тощо; громадські організації (комісії з вирішення трудових суперечок і конфліктів, профспілкові організації і тощо); професійні медіатори-конфліктологи.

Неофіційними медіаторами, зазвичай, є: відомі люди, що домоглися успіхів у суспільно значимій діяльності (політики, державні діячі); представники релігійних організацій; шамани (у деяких народів); психологи, педагоги, соціальні працівники; неформальні лідери соціальних груп різного рівня; старші за віком, просто свідки конфлікту.

Перевага медіатора в тім, що він не бере участі в конфлікті (не є його учасником).

Переговорний процес має внутрішній цикл розвитку, у ході якого зростає і спадає довіра учасників до медіатора, а також їхня потреба у вирішенні конфлікту. Посередникові важливо вміти вловлювати критичні

моменти переговорів, під час яких дії, що ініціюються ним, будуть максимально успішними.

Тактики взаємодії медіатора з опонентами в ході переговорів можуть бути різними.

При першому знайомстві з проблемною ситуацією та її учасниками, медіатор розповідає про свою роль і задачу, дає можливість кожній зі сторін висловити все те, що вони думають з приводу предмету та конфлікту, а також те, що вважають за необхідне для досягнення згоди. Потім медіатор пропонує учасникам конфлікту разом з ним дійти згоди.

**Функції 3-ї сторони.** Третя сторона *забезпечує*:

1. вольове припинення конфлікту (третейський суддя, арбітр);
2. розведення конфліктуючих сторін (третейський суддя, арбітр);
3. блокування боротьби (третейський суддя, арбітр, спостерігач);
4. застосування санкцій до сторін (третейський суддя, арбітр);
5. визначення правового і неправового (третейський суддя, арбітр);
6. допомога в пошуках рішення (помічник, посередник);
7. сприяння нормалізації відносин (посередник, помічник);
8. допомога в організації спілкування (посередник, помічник);
9. контроль за виконанням угоди (арбітр, посередник, спостерігач).

Але втручання 3-ї сторони в конфлікті не завжди є ефективним.

До того ж переговорний процес має свій внутрішній цикл розвитку, в ході якого підвищується і спадає довіра учасників до медіатора, а також зростає і спадає їхня потреба у вирішенні конфлікту.

Для вирішення конфлікту медіатор може використовувати так звані «прямі» методи:

- зустрітися по черзі з усіма учасниками конфлікту і вислухати їх. Важливо не припускати ніякої образи між учасниками конфлікту і звертати увагу на факти, а не на емоції. Якщо в медіатора з'явилося якесь рішення, то найкраще зустрітися одночасно з усіма учасниками конфлікту і попросити їх висловитися з приводу того, що вони вважають за необхідне. Після чого він висуває свої пропозиції;
- дати можливість опонентам висловити свої претензії один одному в присутності інших осіб, що беруть участь в обговоренні конфлікту. Рішення може бути винесене від імені групи.

Якщо конфлікт усе-таки не припиняється, медіатор може застосувати санкції по відношенню до тих, хто затягує конфлікт, особливо в тому випадку, коли зіткнення заподіює збиток загальній справі.

Якщо за допомогою прямих методів конфлікт не вирішується, то ефективними можуть виявитися **«непрямі»** методи вирішення конфлікту, серед них:

- метод «виходу емоцій». На думку психологів, якщо людині дати можливість «злити» свої негативні емоції, то вони поступово самі по собі зміняться на позитивні;
- метод «емоційного компенсування». Характерно, що людина, навіть якщо вона неправа, відчуває себе жертвою несправедливого ставлення до себе і страждає. Якщо цим переживанням поспівчувати, то в людини відбувається «емоційне компенсування», після цього вона швидше буде шукати шляхи виходу з конфлікту;
- метод «авторитетного третього». Для скривдженої людини позитивне судження про неї з боку опонента є поштовхом до пошуку компромісу. Таке судження може сформулювати медіатор. Для цього він повинен присвятити 99 відсотків свого спілкування зі скривдженою (потерпілою) стороною конфлікту. І тільки один відсоток використовувати для акцентування уваги на позитивній оцінці опонента;
- метод «відкритої агресії». Спеціально дається можливість конфліктуючим сторонам виразити свої емоції по відношенню одне до одного. Наприклад, вони будуть сваритися на очах в інших, і це дасть можливість їм емоційно розрядитися;
- метод «обміну позиціями». Оponentам пропонують наче помінятися місцями і висловити своє розуміння позиції іншої сторони конфлікту;
- метод «примусового вислуховування». Як правило, у конфліктній ситуації людина слухає тільки себе, а іншому, приписує слова й емоції, яких нерідко в дійсності не було. Медіатор значно знизить напругу, якщо запропонує обом сторонам повторити останню репліку опонента. Це змусить їх краще прислуховуватися одне до одного;
- метод «розширення духовного обрію». Добре, коли конфліктні переговори можна зафіксувати на плівці (відео-, аудіо-), а потім прослухати, продивитися або прочитати разом. Медіатор аналізує дрібні моменти суперечки і вказує на духовні проблеми, що нерідко є однаковими в обох сторін і лежать у підвалинах конфлікту.

Роль медіатора має велике значення тоді, коли внаслідок конфлікту переговори заходять у глухий кут. У цьому випадку їм у допомогу психологи і практики розробили цілий ряд рекомендацій, серед яких:



- створення добропорядної атмосфери співробітництва. Для цього перед початком зустрічі доцільно провести кілька хвилин у неофіційній обстановці й встановити необхідний психологічний контакт;
- прагнення до ясності спілкування. Для цього варто добре підготуватися до зустрічі, мати додатковий матеріал, продумати аргументи. Не менш важливо навчитися добре слухати опонента. Увага до думок й інтересів іншої сторони, без сумніву, викликає в неї відповідну реакцію;
- контроль над своїми емоціями. Саме вони лежать в основі впливу на іншу людину. Одночасно вони стають і причиною виникнення конфлікту;
- пояснення конфліктуючим сторонам свого ставлення до їхніх позицій;
- відкритість до нової інформації. Люди, як правило, тягнуться до двосторонньої комунікації. Тому у відповідь на вашу цікаву інформацію вони, швидше за все, поділяться своєю інформацією.

Медіативні техніки ще називають техніками *контекстуального втручання*. Тобто медіатор входить у контекст їхньої суперечки.

Медіативні техніки можуть бути і техніками *незалежного втручання*, що включають у себе демонстрацію учасникам плюсів і мінусів їхніх угод без пропозиції своїх варіантів рішень.

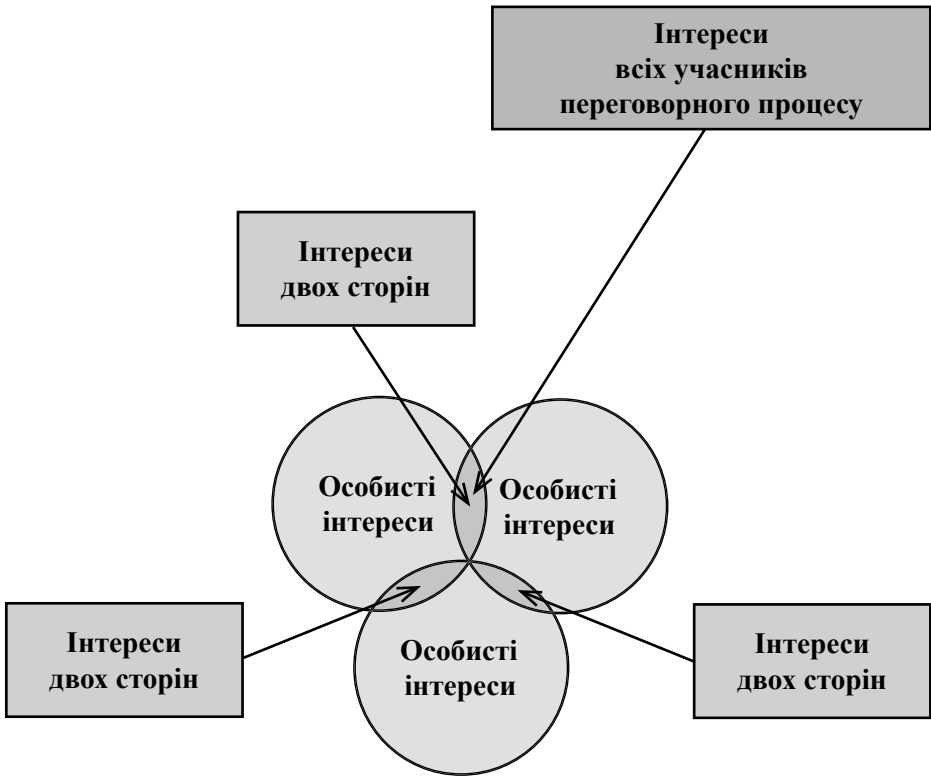
Головне завдання медіатора (на рівні того, щоб вирішити конфлікт) це дати можливість опонентам зберегти своє обличчя.

### **Узагальнення навчального матеріалу.**

Форми завершення конфлікту: вирішення, врегулювання, затухання, переростання в інший конфлікт. Прогнозування результатів конфлікту. Етапи вирішення конфлікту. Стратегії виходу з конфлікту: суперництво, компроміс, поступка, уникнення, співробітництво.

Процес медіації. Ролі медіатора: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач. Функції медіатора. Тактики впливу медіатора.

Схема 1. Пошук спільного в переговорах



**Тактики ведення переговорів:**

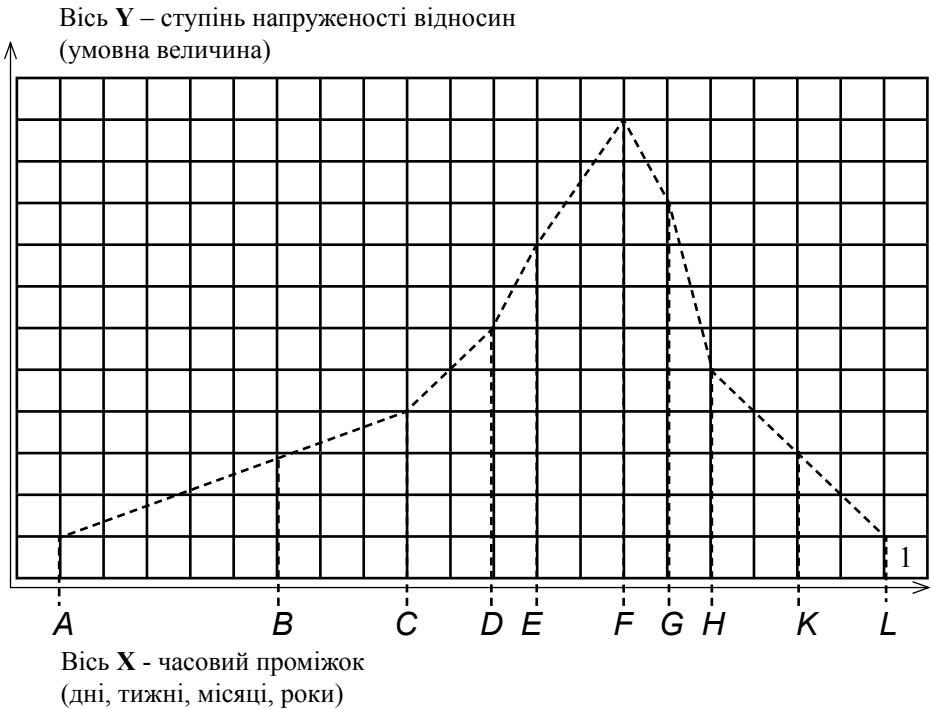
У БУДЬ-ЯКИХ ПЕРЕГОВОРАХ ПОТРІБНО	У ПЕРЕГОВОРАХ РОБИТИ НЕМОЖНА
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Моделювати свої власні дії у відповідності з модельованими діями опонента.</li> <li>2. Бачити проблему і шукати шляхи її рішення.</li> <li>3. Задовольняти свої та чужі потреби.</li> <li>4. Бачити цінність партнера і оберігати його «Я-образ»</li> <li>5. Бути гнучким.</li> <li>6. Поважати потреби інших людей у визнанні, повазі та самоствердженні.</li> <li>7. Формувати установку на досягнення згоди. Ставити питання таким чином, щоб на них відповідали «так».</li> <li>8. Викладати опоненту відверто свої вигоди та переваги від власної позиції.</li> <li>9. Керувати емоціями і витримувати позицію на рівних спокійно та впевнено.</li> <li>10. Відмовлятися від «позиційної» війни та рухатись до сфери загальних інтересів, шукаючи компромісних варіантів.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оцінювати дії опонента безвідносно до власних.</li> <li>2. Бачити причину проблеми у винності опонента.</li> <li>3. Задовольняти тільки свої потреби.</li> <li>4. Зачіпати «Я-образ» опонента, виказувати йому свою недовіру.</li> <li>5. Бути прямолінійним.</li> <li>6. Не зважати на право інших людей на повагу і визнання.</li> <li>7. Ставити такі запитання, що припускають відповіді «ні».</li> <li>8. Робити акцент на перевагах власної позиції.</li> <li>9. Припускатися емоційних зривів, душевних «стриптизів», тримати себе принижено або ж, навпаки, зарозуміло.</li> <li>10. Відстоювати свою позицію завзято (всупереч здоровому глузду) і незважаючи ні на що.</li> </ol>

## ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

**ТЕМИ:** “ДИНАМІКА КОНФЛІКТІВ”,  
“МІЖДЕРЖАВНІ КОНФЛІКТИ”

**Завдання 1.** Дослідження міждержавного (міжетнічного, міжнаціонального) конфлікту (що стався в часовому проміжку 1945 рік – до сьогоднішнього моменту).

**Конфлікт** – це процес, який триває у часі. Має він певні періоди та етапи, в ході яких він виникає, розвивається, завершується. Основні етапи динаміки конфлікту можна зобразити схематично.



**А** – виникнення об’єктивної проблемної ситуації.

**В** – усвідомлення сторонами об’єктивної проблемної ситуації.

**С** – намагання вирішити проблему неконфліктними засобами.

**Д** – передконфліктна ситуація, тобто конфліктність ситуації сприймається як наявність загрози безпеці одній із сторін. Причому дії опонентів розглядаються саме як безпосередня (реальна) загроза, а не потенційна. Таке сприйняття і є “пусковим механізмом” конфліктної поведінки.

**Е** – інцидент – перше зіткнення сторін (якщо одній із сторін ресурсу вистачить для переваги співвідношень сил на свою користь, то інцидентом конфлікт може і обмежитись).

**Ф** – ескалація конфлікту, тобто різка інтенсифікація боротьби опонентів.

**Ескалація конфлікту** (лат. *scala* – сходи) – це прогресуючий у часі розвиток конфлікту, загострення протиборства, за якого наступні руйнівні дії опонентів вище за інтенсивністю, ніж попередні та наступні. Це процес поглиблення суперечностей. Інтереси опонентів розводяться на протилежні полюси. Якщо застосовується в конфлікті насильство, то саме на цій стадії. Нерідко за цієї стадії опоненти забувають про первинну причину, предмет конфлікту. Так конфлікт стає незалежним від причин, що його породили (“кликав вітер, а одержав буревій...”). На цій стадії розширюються кордони конфлікту, коло учасників (був міжособистісний, а став міжгруповий).

**Г** – збалансоване протистояння, коли сторони ще протидіють одна одній, однак інтенсивність боротьби стишується. Однак дій щодо налагодження стосунків ще немає.

**Н** – завершення конфлікту, пошук шляхів вирішення проблеми.

**К** – часткова нормалізація стосунків.

**Л** – повна нормалізація стосунків\*.

Етапи А, В, С, Д належать до *латентного періоду* розвитку конфлікту (передконфлікт). Етапи Е, Ф, Г, Н належать до *відкритого періоду* розвитку конфлікту (власне конфлікт). Етапи К, Л – *латентний період* (післяконфліктна ситуація).

Період, що триває до ескалації – *диференціація сторін*, коли конфлікт розвивається по висхідній, розбіжності посилюються, і триває це доти, доки подальша ескалація втрачає сенс. Період після ескалації – *інтегративний*, за якого учасники конфлікту прагнуть знайти спільне рішення.

\* Класифікація основних етапів динаміки конфлікту подається за виданням: Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.

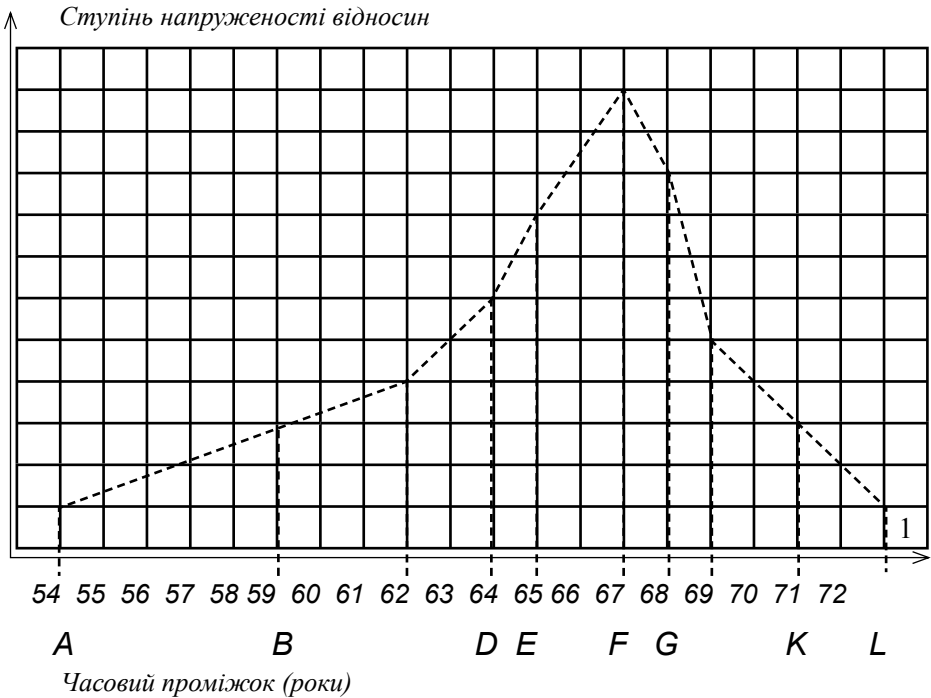
Для одержання практичних навичок дослідження етапів розвитку конфліктів студентам пропонується дослідити будь-який (на власний вибір) міжнародний (міждержавний) або міжетнічний конфлікт, що мав місце в період з 1945 року до наших днів\*.

**Міжетнічні конфлікти** – це конфлікти, що відбуваються між окремими представниками, соціальними групами окремих етносів, а також конфронтація двох чи кількох етносів. Дослідження таких конфліктів є дуже актуальними в наш час, адже світі більше 2 000 етносів. Державні кордони будуть втрачати своє значення, якщо вони не відповідають мовним і територіальним кордонам етносів, які там проживають. Результатом цієї тенденції може стати збільшення кількості незалежних держав зі 190 (зараз) до 300 і більше (через 25-30 років). Все це відбуватиметься посередництвом міжетнічних конфліктів.

**Міждержавний конфлікт** заснований на зіткненні національно-державних інтересів сторін, що конфліктують, і є продовженням політики держав учасників. Він одночасно локально та глобально впливає на міжнародні відносини і несе небезпеку масової загибелі людей у країнах-учасницях та в усьому світі. Найбільш слушно поділяти міждержавні конфлікти на: конфлікти ідеологій (комунізм-фашизм), конфлікти між державами з метою політичного панування у світі чи в окремому регіоні, конфлікти, в яких сторони відстоюють економічні інтереси (наприклад, за нафтові родовища, чи вихід до моря), територіальні конфлікти (Іран-Ірак, Ірак-Кувейт, Індія-Пакистан), релігійні. Не можна забувати, досліджуючи той чи інший міждержавний конфлікт, що він є сукупністю цілої низки об'єктивних і суб'єктивних причин.

---

\* Для більш оптимального пошуку інформації про динаміку розвитку того чи іншого міжнародного конфлікту пропонується використовувати видання: Дюрозель Жан-Батіст. Історія дипломатії від 1919 року до наших днів/ Пер. з фр. С.Марічева, Л.Погорелової, В.Чайковського. – К.:Основи, 1999. – 903 с.

**Приклад 1.** Основні етапи динаміки розвитку війни у В'єтнамі.**А – виникнення об'єктивно проблемної ситуації:**

Після замирення 20 липня 1954 року, яке поклало край війні між Францією та В'єтнімом (Лігою за незалежність В'єтнаму, очолюваною комуністом Хо Ші Міном), американці почали підтримувати некоммуністичний південно-в'єтнамський уряд Нго Дінх Дьєма.

23 жовтня 1954 року президент Ейзенхауер пообіцяв йому американську допомогу у створенні міцної держави у Південному В'єтнамі. Південний В'єтнам став республікою, у ньому обрали парламент. Тепер американці мали зробити життєздатною державу, яка створювалась на південь від 17-ї паралелі.

Однак політика Нго Дінх Дьєма почала викликати загальне невдоволення. Він вважав комуністами всіх своїх супротивників і наказав ув'язнити багатьох лібералів; будучи католиком, не виявляв терпимості до буддистської більшості населення; надав привілеї своїм родичам, багато з яких увійшли до уряду. У загальному невдоволенні почав розвиватись комуніст-

тичний опір, який набрав форми підривної діяльності. Перші її ознаки з'явилися 1957 року. У 1959 році ця діяльність зростає: з Північного В'єтнаму надходило матеріальне забезпечення і прибували добре вишколені бійці для допомоги повстанцям (американці називали їх В'єтконгом, а самі вони називали себе Національним Фронтом Визволення).

### **В – усвідомлення проблемної ситуації:**

У січні 1961 року американський уряд збільшив кількість військових радників на декілька сот осіб (їх направляли до Південного В'єтнаму з 1954 року, і вони не мали права брати безпосередню участь у воєнних діях). Однак президент Кеннеді був переконаний, що комуністичний Китай підбурює Північний В'єтнам і у такий спосіб створює значну загрозу для Південно-Східної Азії. Тому він збільшив американські зобов'язання і восени 1961 року істотно розширив присутність військових радників, кількість яких сягала 85 000 протягом наступних трьох років.

Наступний після Кеннеді президент США – Ліндон Джонсон – теж не хотів, щоби Південний В'єтнам належав комуністам. 7 серпня 1964 року він провів у Конгресі наступну резолюцію: “США вважають життєвим питанням для своїх національних інтересів та для справи миру в усьому світі підтримувати мир у Південно-Східній Азії... Тому США готові на рівні, який визначає президент, включаючи силу зброї, вжити всіх заходів, необхідних для допомоги всім членам або всім державам, згаданим у протоколі угоди про колективну оборону у Південно-Східній Азії, які звернуться за такою допомогою для захисту своєї свободи.” Тепер втручання американців здійснювалось не через посередництво військових радників, а шляхом прямої інтервенції. Американська військова присутність у Південному В'єтнамі зростала. У 1968 році кількість американських військових перевищила 500 000 осіб.

### **Д – передконфліктна ситуація:**

Взявши до уваги дедалі більшу непопулярність Дьєма, американці перестали його підтримувати.

Цим скористались опозиціонери, які у листопаді 1963 року організували державний переворот: Дьєма та його брата Нго Дінь Нху вбили, створили тимчасовий уряд. Проте новій владі бракувало авторитету, і впродовж 18-ти місяців ситуація залишалась непевною.

### **Е – інцидент:**

У лютому 1965 року президент Джонсон віддав наказ бомбардувати військові об'єкти у Північному В'єтнамі. Так американці розраховували зламати волю ханойського уряду. Однак ця тактика не принесла успіху.



Демократична Республіка В'єтнам продовжувала нарощувати військовий потенціал (їй допомагали Китай та Радянський Союз).

### **F – ескалація:**

Упродовж 1965 – 1967 років протистояння тривало. У липні 1966 року американські бомбардувальники з'явилися над околицями Ханоя та Хайфона. У серпні 1967-го президент Джонсон сказав, що американську присутність за рік буде збільшено до 525 000 солдатів. Тепер це була широкомасштабна війна: партизанські сутички поєднувались зі справжніми битвами.

### **G – збалансоване протистояння:**

У листопаді 1967-го президент Джонсон спробував переконати генералів Тхієу та Кі розпочати переговори з НФВ, ті не захотіли. НФВ, у свою чергу, ухвалив нову програму, у якій зобов'язувався до останку боротися проти іноземної агресії. 31 січня 1968 року розпочався “новорічний наступ”: Національний фронт визволення одночасно атакував понад 100 міст і баз і утримував їх кілька годин. У Сайгоні повстанці досягли центру міста і намагалися здійснити напад на посольство США. Цей наступ змусив американську армію захищатись. “Новорічний наступ” засвідчив поворот у війні; американці зрозуміли, що перемога легкою не буде.

### **K – часткова нормалізація стосунків:**

У Сполучених Штатах почав зростати опір продовженню війни. 1 березня 1968 року провідним членом Ради національної безпеки став Кларк Кліффорд. Вважаючи перемогу неможливою, він відрадив президента Джонсона від подальшої ескалації, навіть виступив за негайне припинення бомбардувань. 31 березня того ж року Ліндон Джонсон виступив по телебаченню із сенсаційною промовою, – він сказав, що бомбардування частково припиняються. Ще через кілька днів він погодився на безпосередні переговори для “визначення умов повного та безумовного припинення бомбардувань Демократичної Республіки В'єтнам”. 30 квітня 1968-го оголосили, що попередні переговори почнуться в Парижі 10 травня.

Переговори тривали повільно: американці відмовлялись залишити Південний В'єтнам, а Північний В'єтнам та НФВ вимагали вивести всіх американців і самим вирішувати політичні проблеми між в'єтнамцями. Хоча і в Америці (Пентагон, частина Конгресу), і у В'єтнамі (південний уряд) залишалось достатньо прихильників продовження війни, влітку 1968-го військові операції порідшали.

31 жовтня, за кілька днів до американських виборів, президент Джонсон заявив про повне припинення бомбардувань Північного В'єтнаму.

**L – повна нормалізація стосунків:**

Джонсон програв вибори, президентом став Річард Ніксон, який у своїй кампанії наголошував, що зможе встановити у В'єтнамі почесний мир, що його прагнули США. Президент Ніксон оголосив нову політику: він заявляв, що слід «в'єтнамізувати» війну, тобто вивести всі американські війська і залишити південнов'єтнамських солдат самих захищати незалежність своєї країни.

У січні 1969 року в Парижі почалась конференція, в якій брали участь чотири делегації: американська та південнов'єтнамська з однієї сторони, та північнов'єтнамська та від Національного фронту визволення – з іншої.

Переговори тривали, так само як і сутички між південним та північними в'єтнамцями. У цей час США почали виводити свої війська. Липень 1969 року – перше виведення 25 000 американських солдатів. Станом на 1 травня 1972 року у В'єтнамі ще залишалось 69 000 американських військових.

Щоб у черговий раз прискорити переговори, які майже повністю припинились, США вдалися до бомбардувань. Так американці змусили Північний В'єтнам повернутись за стіл переговорів. У цьому раунді сторони нарешті порозумілись.

23 січня 1973 року Ніксон заявив, що вогонь припиниться 28 січня і що всі американські війська буде виведено упродовж 60-ти днів, а полонених звільнено.

В межах даного завдання студентам пропонується запропонувати свої варіанти вирішення конфлікту, якщо досліджуваний конфлікт знаходиться на стадії розвитку. Варіанти вирішення конфлікту можуть бути різні: вірогідні, логічні, але малоймовірні, дуже малоймовірні, але обговорювані, неймовірні тощо. Звичайно, якщо студент, проходячи виробничу практику або працюючи позаштатно в якомусь друкованому органі, на радіо чи телебаченні, мав власний досвід участі в міжнародному або міжетнічному конфлікті, то перевагою користуються саме такі дослідження. Вони повинні будуватися крізь призму власного погляду на проблему, можуть супроводжуватися інформаційними або публіцистичними матеріалами на цю тему, написаними студентом.

**ТЕМИ:** «ПРОГНОЗУВАННЯ, ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ», «ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ», «ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС ЯК СПОСІБ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ»\*

**Завдання.** Журналіст як учасник переговорного процесу.

Журналісти як представники четвертої влади повинні бути в конфлікті не лише в якості спостерігачів або оглядачів, котрі висвітлюють, “відзеркалюють” конфлікт у ЗМІ. Реалізуючи свої владні (“четверта влада”) повноваження, журналіст повинен уміти *управляти конфліктом*.

**Управління конфліктом** – це свідома діяльність учасників конфлікту або третьої сторони стосовно того, що здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку і завершення. Таке управління включає етапи діагностики, прогнозування, профілактики, попередження, послаблення, врегулювання і вирішення конфлікту. Звичайно, управління конфліктом більш ефективно, якщо воно здійснюється на ранніх етапах виникнення соціальних протиріч: чим раніше було виявлено проблемну ситуацію, тим менше зусиль треба докласти, щоб вирішити його конструктивно.

Однією з основних причин конфліктів, що виникають у процесі спільної діяльності, є прийняття учасниками суспільних відносин некомпетентних рішень, перш за все управлінських. Такі рішення провокують конфлікти між авторами рішень та їхніми виконавцями, а також між іншими індивідами, чиїх інтересів дані рішення торкаються.

Журналіст, який добровільно чи вимушено потрапив до конфліктної ситуації, повинен пам’ятати про свою виключну відповідальність щодо учасників цього конфлікту. Історії відомі випадки, коли саме журналісти провокували початок війни, розпалювали міжнаціональну, міжконфесійну ворожнечу, свідомо сприяли затягуванню конфлікту. Подібна діяльність

\* На сьогоднішній момент теорія і практика переговорного процесу розглядається як один з перспективних напрямків прикладної психології. Дослідження зосереджені на двох проблемах: виявленні сукупності умов, що сприяють прийняттю конфліктуючими сторонами рішення вдатися до переговорів, та вивчення процесу переговорів, коли конфліктуючі сторони вже прийняли рішення йти на пошук точок перетину інтересів. Найбільш розробленою є технологія переговорного процесу.

представників “четвертої влади” може спонукатися, звичайно, і корисливими мотивами, коли журналіст виконує чиесь політичне, соціальне замовлення. Такі дії коментувати не будемо. Інша річ, коли журналіст, знаходячись в епіцентрі конфлікту, керуючись власними переконаннями, намагається прийняти позицію якоїсь із сторін, тиснути за допомогою авторитету свого друкованого або аудіовізуального ЗМІ на одного з опонентів. Такі дії є неприпустимими з точки зору етики. Саме вони започатковують інформаційні війни з повним “арсеналом” впливу на масову свідомість та її маніпулювання.

Представник журналістського “цеху” має вміло обирати в кожній конкретній ситуації необхідну *стратегію виходу з конфлікту* та пропагувати її серед безпосередніх учасників конфлікту. Стратегія виходу з конфлікту – це основна лінія поведінки опонента на його заключному етапі конфлікту. Існує п’ять основних стратегій: суперництво, компроміс, співробітництво, уникнення, пристосування. Вибір тієї чи іншої стратегії залежить від особистісних особливостей опонента, від рівня нанесеної опоненту шкоди, від статусу опонента, від значимості вирішуваної проблеми для них обох, від довготривалості конфлікту тощо.

**Суперництво** – нав’язування іншій стороні вигідного для себе рішення. Така тактика є виправданою, коли рішення є справді конструктивним.

**Компроміс** – бажання опонентів завершити конфлікт частковими поступками. В його основі лежить технологія «поступок зближення» або т.з. “торгівля”. Досягається за допомогою *техніки відкритої розмови*. Але дипломати-професіонали переконані, що компроміс – це гарна парасолька, але поганий дах. Він нерідко застосовується в міжпартійній боротьбі, але зайвий в арсеналі того, хто управляє державою.

**Пристосування (поступка)** – вимушена чи добровільна відмова від боротьби і здача позицій.

**Уникнення (відхід від вирішення проблеми)** – спроба вийти із конфлікту з мінімальними затратами. Власне, мова йде не про вирішення конфлікту, а про його затухання. Щоправда, такий відхід може бути і конструктивною реакцією на дуже затяжний конфлікт.

**Співробітництво** – погляд на опонента не як на противника, а як на союзника в пошуках рішення. При цьому нерідко застосовується інтеграція – прийняття нового рішення, за якого виконуються умови обох сторін, причому жодна із сторін не несе серйозних втрат. Співробітництво може досягатися з допомогою техніки принципів переговорів.

Від вибору тієї чи іншої стратегії залежить і кінцевий результат боротьби. Можливі варіанти:

- нейтралізація (ліквідація) однієї чи обох сторін;
- припинення конфлікту з можливістю його поновлення, перемога однієї із сторін (оволодіння об'єктом конфлікту);
- поділ об'єкта конфлікту (симетричний чи несиметричний);
- погодження про правила сумісного використання об'єкту;
- рівнозначна компенсація однієї із сторін за оволодіння об'єктом іншою стороною;
- відмова обох сторін від посягань на даний об'єкт.

Яку тактику, яку модель поведінки має обирати для себе журналіст у конфлікті, якщо він бажає зберегти за собою статус журналіста незалежного? Цікавою і конструктивною позицією є медіаторство. **Медіація** – спеціальний вид діяльності 3-ї сторони (медіатора), що полягає в допомозі пошуку конфліктуючими сторонами рішення проблеми.

Медіатор – це одна людина, інколи група людей (наприклад, редакційний колектив). В глобальному масштабі в якості медіаторів можуть бути виступати і держави (наприклад, в арабо-ізраїльському конфлікті – США на переговорах у Кемп-Девіді), громадські об'єднання, правоохоронні структури. Конфліктуючі сторони можуть самі звернутися до медіатора, або він може втрутитися сам.

*Медіатор може виступати в ролі:*

- третейського судді (за рішеннями сторін його рішення буде обов'язковим чи необов'язковим);
- арбітра (його рішення обов'язкове, однак його можна оскаржити в судові органи);
- посередника (рішення необов'язкове, остаточне рішення – за опонентом);
- помічника (організовує переговори, зустрічі, але в полеміку не втручається);
- спостерігача (стримує сторони від порушення раніше досягнутих домовленостей, сприяє переговорам).

Медіативні техніки ще називають техніками *контекстуального втручання*, тому що медіатор стає невід'ємною складовою конфліктної ситуації, потрапляє “у контекст” суперечки.

Не менш цікавою для представників мас медіа може видатися медіативна техніка *незалежного втручання*, що полягає в демонстрації учасни-

кам конфлікту плюсів і мінусів їхніх угод *без* пропозиції своїх варіантів рішень.

В усякому разі процес медіації неможливий без процесу переговорного. Механізми переговорного процесу – це цілісна сукупність психічних процесів, які забезпечують просування до певного результату (виходу з конфлікту). Теоретики-конфліктологи виділяють такі *механізми переговорного процесу*:

- погодження цілей та інтересів;
- прагнення до взаємної довіри сторін.

**Технологія переговорів** – це сукупність заходів, які здійснюють сторони в ході переговорів, та принципів їхньої реалізації.

Для одержання практичних навичок ведення переговорів, а також медіації в конфлікті студентам пропонується змоделювати ситуацію на вибір\*:

### **Варіант 1. Переговори з терористом.**

Терорист захопив заручників. Перша його вимога – виступити по телебаченню (радіо, в пресі). Журналіст іде на зустріч з терористом. Головне його завдання (громадянський обов'язок) – переконати терориста звільнити заручників і піти на переговори мирним шляхом. При цьому важливо враховувати психічний стан терориста, адже одне необережне слово може коштувати життя – і журналісту, і заручникам...

Важливо знати, що, за статистикою, 80% усіх заручників вдалося звільнити в результаті переговорів (враховується не лише вітчизняний, а й світовий досвід). Найбільша кількість жертв припадає на перші дві години захоплення, коли переговори ще не почалися, «силові» структури розгублені і не мають чіткого плану дій, а злочинці перебувають у стресовому стані.

Переговори зі злочинцями мають вимушений характер. Основні завдання таких переговорів:

1. захист життя людей (заручників, мирного населення);
2. затримання злочинців (нейтралізація противника);
3. повернення і захист майна.

\* **Змоделювати ситуацію** – означає виписати мезансцену того, що відбувається, а також написати діалог (уявні переговори) між журналістом, на місці якого студент уявляє себе, і терориста або самогубця. Завдання полягає в тому, щоб завдяки вдалим діям і переконанням журналіста терорист звільнив заручників і відмовився від злочинного задуму, а самогубець відчув бажання жити далі.

Переговори зі злочинцями можна класифікувати за такими показниками:

- мета переговорів: звільнення заручників, обмін військовослужбовцями, попередження вибухів, підпалів тощо, підтримання правопорядку;
- мотиви дій злочинців: політичні, націоналістичні, корисливі, помста тощо;
- довготривалість: короткострокові (кілька годин), середньострокові (кілька днів), довготривалі (тижні);
- кількість сторін, котрі беруть участь у переговорах: двосторонні, багатосторонні;
- кількість учасників: один на один; по кілька чоловік від кожної із сторін; між групами;
- рівень представництва: на місцевому рівні, на рівні області, на державному рівні, змішані рівні;
- характер контакту сторін: прямі (безпосередні), через посередників (перекладачів, представників ЗМІ, через третю нейтральну сторону);
- ступінь гласності: гласні переговори (громадськість широко інформують), негласні або таємні (визнано необхідність не сповіщати громадськість);
- умови, що висуваються противником: прийнятні, частково прийнятні, неприйнятні\*.

Ще одна особливість переговорів зі злочинцями в тому, що саме злочинці найчастіше обирають тих, з ким вони бажають вести діалог. Інколи злочинці обирають конкретного керівника, інколи це – представник ЗМІ. Майже в половині ситуацій переговори ведуться за допомогою посередників, які не пов'язані зі злочинцями. Позитивний вплив на хід переговорів справляють і представники громадськості, ЗМІ, місцеві авторитети, священослужителі, рідні та близькі злочинців. Звичайно, перед тим, як таких людей залучати до переговорів, з ними має проводитися роз'яснювальна бесіда та моделюватися можливі ситуації.

*Переговори зі злочинцями найчастіше мають три періоди:*

1. підготовчий (обговорення проблеми);
2. висування та обговорення пропозицій та умов;
3. досягнення домовленості та забезпечення її виконання.

\* Илларионов В.П. Переговоры с преступниками. – М., 1993. – 100 с.

В екстремальній ситуації можливе затягування переговорів з метою виграти час для уточнення обстановки. Нерідко до затягування переговорів вдаються і представники ЗМІ. Саме вони виявляють кількість заручників, їх місцезнаходження, стосунки зі злочинцями, стан здоров'я. Саме журналісти нерідко задають “тональність” переговорів, визначають форму діалогу зі злочинцями. На підставі інформації, яку потім подають журналісти спецслужбам, зважаються можливості використання різних сил та засобів, включаючи спецзасоби і зброю. В цій ситуації важливо не розгубитися, заспокоїти противників, завести переговори до лабіринту довготривалого обговорення. За статистикою, висловлені злочинцями погрози, в переважній більшості випадків носять демонстративний характер. Саме погрози (а не їхнє виконання) є по суті єдиним аргументом противника в прагненні досягти наміченого результату. Звичайно, спершу ініціатива знаходиться в злочинців. Однак зусилля по встановленню контакту з ними, пошуку “спільної мови” дозволяють у більшості випадків перейти до більш спокійного обговорення ситуації.

В ході переговорів зі злочинцями з'являється можливість для перехоплення ініціативи, яка забезпечує підвищення ефективності психологічного впливу на злочинців, схиляє їх до відмови від протиправної поведінки. Успіх переговорів проявляється в тому, що злочинці знижують свою активність, втрачають послідовність у своїх вимогах, займають захисну позицію і починають прислуховуватися до переконань опонента.

Діалог має сенс, коли злочинці гарантують життя і здоров'я заручникам. В іншому випадку правомірним є застосування сили. Однак протягом усіх переговорів необхідно підтримувати в злочинців упевненість в можливому задоволенні їхніх вимог, щоб утримати від насильства стосовно заручників.

Варто пам'ятати, що навіть на перший погляд вдалі переговори нерідко заходять у глухий кут. Це нерідко пов'язано з висуненням неприйнятних умов, коли можлива шкода від угоди підвищить рівень шкоди, яка вже має місце внаслідок злочинних дій. Тоді очевидно: застосування сили не минути. Але переговори продовжувати необхідно. Тільки особливість їхня буде полягати в тому, що вони переходять в іншу якість: стають *переговорами для прикриття*. Такі переговори треба вести так, щоб злочинець не відчув зміни тональності діалогу, не здогадався про існування рішення придушити опір силою. Такі переговори передбачають і фіктивну згоду на виконання вимог, і детальне обговорення цієї процедури, і демонстрацію виконання висунутих противником умов тощо. Чим більшим є контраст



між заспокійливою манерою ведення переговорів та раптовістю застосування сили, тим ефективнішим є результат...

### **Приклад.** *Переговори з терористом.*

В якості прикладу наводиться реальна ситуація, що сталася в Києві 29 травня 2001 року. О 10.30 в одній із кімнат на восьмому поверсі будинку Мінагропромполітики, що на Хрещатику, зачинився невідомий. Він кричав, що в нього пістолет і граната, і що якщо його вимоги не виконають, то він себе підірве. В кімнаті разом з «терористом» перебував рядовий службовець Мінагропромполітики – заручник.

На місце події виїхали представники керівництва МВС та СБУ. Приїхали пожежні. У дворі в повній бойовій готовності чекали бійці спецпідрозділів «Беркут», «Сокил», «Альфа». Біля фасаду будинку розвитку подій чекали численні журналісти.

Пізніше виявилось, що «терорист» – це С.Архипов, фермер, який хотів на такий кшталт вирішити конфлікт з владними чиновниками своєї рідної Миколаївщини. С.Архипов намагався повернути начебто незаконно відібраний у нього комбайн та автомобіль КраЗ, а також привернути увагу громадськості до корупційних, на його думку, дій місцевих чиновників. Для того, щоб ці вимоги виглядали більш вагомими, він прихопив з собою стартовий револьвер, учбову гранату Ф-1 та п'ятилітрову каністру з бензином...\*

Звичайно, спершу про те, що граната є учбовою не знав ніхто. Фермер засів у кабінеті, відгородившись столом і стільцями. Поруч із ним стояла відкрита п'ятилітрова каністра з бензином, в руці С.Архипов тримав стартовий револьвер, а другу руку «терорист» не випускав із кишені, де, вірогідно, і знаходилася граната. Поруч знаходилася ні в чому не винна людина.

Першим, з ким бунтівливий фермер погодився поговорити тет-а-тет, був журналіст – начальник Центру громадських зв'язків МВС України в місті Києві, полковник міліції О.В. Зарубицький. Про те, що журналіст має безпосереднє відношення до «силового» відомства, фермера не сповістили.

\* Детальніше про це: Попович Д. В министерство с гранатой и пистолетом//Киевские ведомости. – 2001. – 30 травня. \ Василь М., Гавриш А. Вчера вооруженный николаевский фермер на несколько часов захватил кабинет в Министерстве аграрной политики, требую справедливости// Факты. – 2001. – 30 травня та ін.

О.В. Зарубицький у супроводі оператора піднявся на восьмий поверх. Крім завдання переконати С.Архипова в недоцільності таких дій, журналіст-полковник повинен був схематично відтворити обстановку події для представників спецпідрозділів, які, на випадок несприятливого сценарію, готувалися застосувати силовий сценарій...

Переговори полковника з «терористом» тривали близько години. В якийсь момент С.Архипов почав здогадуватися, що перед ним не просто журналіст, а людина, яка досить добре орієнтується в кримінальному законодавстві. Однак як би там не було, переговори було проведено вдало. Нижче наведено фрагмент діалогу (переговорів) між О.В.Зарубицьким (*дали* – **О.З.**) та «терористом» (*дали* – **Фермер**).

**О.З.** Розкажіть, будь ласка, що вас змусило прийти сюди і вдатися до таких надзвичайних заходів.

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Скажіть, що зараз потрібно зробити, щоб ви не створювали труднощів для багатьох людей. Ви ж розумієте, що те, що ви робите, є дуже небезпечним?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Що зараз потрібно (це ми покажемо на всю Україну), щоб ви припинили свої дії, адже вам пообіцяв заступник міністра, що задовольнить ваші вимоги?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Тобто мова йде про якісь реформи, які зараз здійснюються, а вони вам не до вподоби?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Скажіть, хто саме уповноважив вас зробити те, що ви зараз робите?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Чому ви вирішили таким чином розв'язати свої проблеми?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** А цей стартовий пістолет перероблений під справжній?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** В каністрі – бензин?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Коли ви це припините?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Ви розумієте, що створили велику напругу і, звичайно, ті люди, про яких ви ведете розмову зараз, вони зроблять те, що ви вимагаєте, але ж це не можна зробити за кілька хвилин...

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Я відчуваю, що є якась конкретна ситуація, яка підштовхнула вас на те, що ви робите...

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Скажіть, будь ласка, а чому ви весь час праву руку тримаєте в кишені?

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Ну, добре, зараз за дверима – заступник міністра внутрішніх справ, інші керівники, і вони запитають, які у вас вимоги, то я скажу, що ви вимагаєте, щоб Генеральний прокурор і Міністр внутрішніх справ щось зробили стосовно цих документів, але ж я їх маю показати...

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Ну, ви ж розумієте, що не дай Боже, щось буде таким чином...

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Я ж журналіст, мені це цікаво...

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Це цікавість, не ображайтесь...

**Фермер.** Відповідь.

**О.З.** Якщо ми вам влаштуємо зустріч з міністром, ви, звичайно, підете на неї без цих піротехнічних засобів?

**Фермер.** Відповідь\*.

Треба віддати належне майстерності журналіста у погонах – до 13.00 фермер склав зброю – бензин, стартовий револьвер (постріл з револьвера до каністри з бензином міг накоїти багато лиха) та іржаву болванку від учбової гранати. Службовця, який знаходився в кімнаті на момент захоплення, «терорист» звільнив. С.Архипова відвезли до міліцейського управління – давати пояснення...

---

\* Матеріали, за якими побудовано діалог між журналістом і «терористом», надані Центром громадських зв'язків МВС України в м.Києві.

**Варіант 2. Переговори з самогубцем.**

На даху будинку стоїть людина, яка вирішила покінчити життя самогубством – стрибнути вниз. Вона не бажає спілкуватися ні з родичами, ні з медиками, ні з представниками правоохоронних органів. Єдиній людині, якій самогубець вирішив розповісти про свої душевні негаразди, є журналіст...

Виконуючи це завдання, треба пам'ятати, що 80 відсотків осіб з числа тих, хто позбавили себе життя, це практично здорові люди, але такі, які потрапили в гострі психотравмуючі ситуації. Співвідношення “суїцид – намагання” виглядає так: один завершений суїцид, вдалий – на десять спроб.

Чому одні люди вдаються до спроб покінчити життя самогубством, а інші ні? Серед медиків та психологів побутує думка, що є три концепції суїцидальної поведінки:

1. анатомо-антропологічна (погана спадковість);
2. соціальна (складна життєва ситуація);
3. психопатологічна (порушення психіки).

Вважається, що саме друга концепція пояснює суїцидальну поведінку з наукової точки зору.

*Є п'ять типів суїцидальної поведінки:*

- протест;
- заклик до співчуття;
- втеча від душевних чи фізичних страждань;
- самопокарання;
- відмова від життя як капітуляція.

**ТЕМА:**    *«СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ ТА КОНФЛІКТИ  
В ПЕРІОД НАВЧАННЯ»*

**Завдання.** *Вирішення сімейного конфлікту.*

За матеріалами ЗМІ (статті, радіо- телесюжети про сімейні «драми») змоделювати ситуацію, за якої конфлікт вирішується без застосування насильства, з уникненням довготривалого протистояння, трагедій дітей тощо.

**Завдання.** *Вирішення конфлікту в період навчання.*

Використовуючи власний досвід, здобутий протягом навчання, змоделювати ситуацію, за якої можливо було б уникнути конфлікту з викладачами, з колегами-студентами.

**ТЕМА:**    *«КОНФЛІКТИ, ПОВ'ЯЗАНІ  
З ТРУДОВОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ»*

**Завдання.** *Журналіст на інтерв'ю.*

Журналіст бажає взяти інтерв'ю в певного «ключового» чиновника. Останній категорично відмовляється спілкуватися з представниками мас медіа. Змоделювати ситуацію, за якої журналіст таки переконує чиновника дати інтерв'ю його газеті (радіо, телеканалу).

## ПЕРЕЛІК ТЕМ, ЩО ВХОДЯТЬ ДО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

- Тема 1.** Значення, предмет і завдання конфліктології. Еволюція конфліктів.
- Тема 2.** Класифікація конфліктів та причини їх виникнення. Методологія вивчення конфліктів.
- Тема 3.** Структура і функції конфлікту.
- Тема 4.** Динаміка конфліктів.
- Тема 5.** Внутрішньоособистісний конфлікт.
- Тема 6.** Сімейні конфлікти та конфлікти в період навчання.
- Тема 7.** Конфлікти, пов'язані з трудовою діяльністю.
- Тема 8.** Міжгрупові конфлікти: міжетнічні та внутрішньополітичні.
- Тема 9.** Міждержавні конфлікти.
- Тема 10.** Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів.
- Тема 11.** Теорія і практика вирішення конфліктів.
- Тема 12.** Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів.

## ПИТАННЯ ДЛЯ ЗАЛІКОВОГО КОНТРОЛЮ

### Білет 1

1. Поняття конфлікту, його види
2. Форми завершення конфлікту

### Білет 2

1. Структура конфліктології як науки
2. Функції третьої сторони у вирішенні конфлікту

### Білет 3

1. Загальнонаукові принципи дослідження конфліктів
2. Тактичні прийоми на переговорах

### Білет 4

1. Конкретно-наукові принципи конфліктології
2. Етапи вирішення конфлікту

### Білет 5

1. Універсальна понятійна схема опису конфлікту
2. Етапи ведення переговорів

### Білет 6

1. Логіка дослідження конфлікту
2. Функції переговорів

### Білет 7

1. Конфлікти в соціальних групах
2. Стрес і конфлікти

### Білет 8

1. Види внутрішньоособистісних конфліктів
2. Етапи прийняття управлінського рішення та їхнє значення

**Білет 9**

1. Ситуаційний метод вивчення конфліктів. Поняття конфліктної ситуації
2. Поняття та складові управління конфліктом. Баланси ролей.

**Білет 10**

1. Методи дослідження міжгрупових конфліктів
2. Стратегії виходу з конфлікту

**Білет 11**

1. Рівні складних ситуацій
2. Поняття та сутність медіації

**Білет 12**

1. Класифікація конфліктів
2. Механізми переговорного процесу

**Білет 13**

1. Причини виникнення конфліктів
2. Система колективної безпеки як засіб запобігання конфліктів

**Білет 14**

1. Організаційно-управлінські причини виникнення конфліктів
2. Поняття і типологія міждержавних конфліктів

**Білет 15**

1. Соціально-психологічні причини виникнення конфліктів
2. Поняття технології ведення переговорів. Способи демонстрацій позиції

**Білет 16**

1. Особистісні причини виникнення конфліктів
2. Поняття та причини сімейних конфліктів

**Білет 17**

1. Структура конфлікту
2. Типи суїцидальної поведінки як крайньої форми внутрішньо-особистісного конфлікту



**Білет 18**

1. Учасники конфлікту
2. Наслідки сімейних конфліктів

**Білет 19**

1. Об'єкт та предмет конфлікту
2. Поняття і види інноваційних конфліктів

**Білет 20**

1. Психологічні складові конфлікту
2. Поняття, причини і умови суїцидальної поведінки як крайньої форми внутрішньоособистісного конфлікту

**Білет 21**

1. Функції конфліктів
2. Трудові конфлікти та форми їх вирішення

**Білет 22**

1. Динаміка конфліктів, основні етапи
2. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів між керівниками і підлеглими

**Білет 23**

1. Інформаційний підхід до вивчення конфліктів
2. Конфлікти батьків і дітей – поняття та види

**Білет 24**

1. Особливості передавання й сприйняття інформації учасниками конфлікту
2. Конфлікти в умовах учбової діяльності

**Білет 25**

1. Ескалація конфлікту
2. Способи зменшення рівня конфліктності: послаблення «системної опозиції». Умови застосування прийому силового тиску

**Білет 26**

1. Види внутрішньоособистісних конфліктів
2. Причини виникнення міжетнічних конфліктів

**Білет 27**

1. Когнітивний дисонанс в системі внутрішньоособистісного конфлікту
2. Поняття та способи політичного маніпулювання. Інтеграція контроліти

**Білет 28**

1. Поняття і сутність внутрішньоособистісного конфлікту
2. Поняття і способи соціального і політичного маневрування

**Білет 29**

1. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів
2. Шляхи подолання внутрішньополітичних конфліктів

**Білет 30**

1. Поняття і види внутрішньополітичних конфліктів
2. Мікроеволюція і макроеволюція психіки людини

**Білет 31**

1. Поняття конфлікту, його види
2. Механізми виникнення міжгрупових конфліктів

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведение переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Народное образование, 1995. – 127 с.
2. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. – К.: МАУП, 1996. – 103 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
4. Бандурка А., Друзь В. Конфликтология. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997.
5. Бекешкіна І. Конфліктологічний підхід до сучасної ситуації в Україні. К.: Абрис, 1994.
6. Вагин И. О. Психология зла. Практика решения конфликтов. — СПб.: Питер, 2001.
7. Валевський О., Ішмуратов А. Політичний конфлікт у сучасній Україні. НІДСУ, 1997.
8. Васильев Г.Ю., Герасіна Л.М., Осіпова Н.П., Панов М.І., Розенфельд Ю.М. Конфліктологія. – Х.: Право, 2002. – 256 с.
9. Воронов І.О. Політична конфліктологія: діалектика соціальних суперечностей і суспільної злагоди. – К.: Генеза, 2005. – 320 с.
10. Гірник А.М. Посередництво в трудових конфліктах. – К., 1998. – 51 с.
11. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
12. Дедов Н.П., Сусллова Т.Ф., Сорокіна Е.Г., Морозов А.В. Социальная конфликтология: Учеб. пособие для студ. ф-тов соц. Работы / Московский гос. социальный ун-т / А.В.Морозов (ред). – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 332 с.
13. Дмитриев А. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993.
14. Дмитриев А. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с.
15. Смельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
16. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. – М.: РПА, 1995. – 183 с.
17. Здравомыслов А. Социология конфликта. М.: Аспект Пресс, 1995.

18. Ишмуратов А.Т. Конфликт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук.думка, 1996. – 190 с.
19. Кволс-Ридлер К. и Б. Пойми себя и других. — СПб., 1993.
20. Лебедева М. Уметь вести переговоры: Практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров. — М.: Общество «Анкил», 1991.
21. Лебедева М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. – М.: Аспект Пресс, 1997.
22. Левин Курт. Разрешение социальных конфликтов/ Пер.с англ. – СПб.: Издательство «Речь», 2000. – 408 с., ил.
23. Ликсон Ч. Конфликт: семь шагов к миру. — СПб.: Питер, 1997.
24. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб.пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.
25. Мацієвський Д. Деякі проблеми теорії конфліктів та насильства // Генеза. – 1995. – №3.
26. Пазенок В.С. Соціальний конфлікт і соціальна злагода // Політика і час. – 1991. – №17-18.
27. Пірен М.І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності. – К.: Видавництво НАДУ, 2003. – 240 с.
28. Пойченко А., Ребкало В., Хворостянський О. Конфлікт у політичному житті сучасної України, теорія та технологія розв'язання. Київ.: Видавництво УАДУ, 1997.
29. Русинка І.І. Конфліктологія. – Т., 2003. – 294 с.
30. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика / Ассоциация авторов и издателей «Тандем». – М.: «ЭКМОС», 1998. – 264 с.
31. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. — М.: «Филинь», 1996.
32. Херсонский Б.Г., Дворяк С.В. Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. – К., 1991.
33. Чистякова Т.А. Педагогический конфликт и способы его преодоления. – М., 1987. – 122 с.
34. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амалфея, 1997. – 277 с.

## ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Конфлікт у сучасному розумінні – це надзвичайно різноманітне й різнобічне явище, одночасно позитивне й негативне, таке, що і буде, і руйнує одночасно, відображаючи в собі всю діалектику життя.

Одним з важливіших питань конфліктології є виникнення конфліктів та конфліктних стосунків, психологічний аналіз їхнього змісту, причин виникнення, типу й перспектив урегулювання. Конфлікти – одна з умов розвитку суб'єкта, соціальних систем і стосунків. Процес розвитку соціуму завжди містить потенційні конфлікти, однак управління конфліктами завжди знімає можливість переходу потенційного конфлікту в його відкрити форму.

Для того, щоб оцінювати конфліктогенність рішень, попереджати виникнення чи деструктивний розвиток конфліктів, кожна людина, і особливо журналіст, повинні мати знання про конфлікт як явище, котре постійно супроводжує людське життя та загрожує йому.

Проблема профілактики конфліктів останнім часом набуває особливої актуальності й практичної значущості. Це визначається не лише кількістю та складністю тих конфліктів, які ми вже маємо можливість спостерігати або брати в них участь, а й досить високими вимогами до спеціалістів, котрі повинні ці конфлікти вирішувати. Профілактика пожеж завжди є дешевшою і «безкровнішою», ніж гасіння палаючого будинку...

Дослідження факторів, котрі впливають на вибір людиною конфліктних або неконфліктних способів поведінки в проблемних ситуаціях соціальної взаємодії – є найважливішим завданням конфліктології. Й очевидно, що використання ЗМІ в інтересах профілактики конфліктів та їх конструктивного вирішення – одне з досить перспективних напрямків підвищення конфліктологічної культури суспільства. За останні десятиліття різко зросла роль ЗМІ як фактора, що визначає поведінку людей, в тому числі їхню конфліктність. Немає сумнівів, що зміст, форма і динаміка повідомлень, що передаються ЗМІ, здійснюють помітний вплив на психічний стан людей, їхнє ставлення до оточуючих. Нерідко трапляється, що після перегляду інформаційних або ж аналітичних телевізійних передач глядачі відчують тривогу, беззахисність, утому, невпевненість. Зрозуміло, ці відчуття не можуть не впливати на їхню поведінку, а особливо – на поведінку в ситуаціях конфліктних.

З наведеного вище можна зробити кілька висновків:

- ЗМІ здійснюють потужний вплив на формування в усіх людей установок, що впливають на їхню поведінку в конфліктних ситуаціях;
- ЗМІ впливають на розуміння й оцінку конфліктів самими конфліктологами, керівниками, політиками;
- ЗМІ повинні допомагати формувати в людей, починаючи з дитинства, стереотипи конструктивної поведінки в проблемних ситуаціях\*.

Конфлікти грають ключову роль у житті окремої людини, сім'ї, колективу, держави, суспільства і людства в цілому. В Україні на будь-якому етапі її розвитку конфлікти здійснювали вирішальний вплив на долю країни. Саме конфлікти є основною причиною загибелі людей. І для того, щоб правильно поводити себе, людина, котра, завдяки своїй професії, нерідко опиняється в епіцентрі конфліктів, повинна знати про закономірності виникнення, розвитку й вирішення цих складних явищ. Конфліктологія може зберегти здоров'я і навіть життя людям небезпечних професій, до яких, звичайно, належить і журналістика.

---

\* Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Порфімович Ольга Леонідівна**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ КОМПЛЕКС**  
**З ДИСЦИПЛІНИ**  
**«КОНФЛІКТОЛОГІЯ»**  
для студентів спеціальності «Журналістика»

Дизайн та верстка – *Євген Цимбаленко*

Підписано до друку . . . 2007. Формат 60x84 1\16.  
Гарнітура Times New Roman. Обл. вид. арк. 5.9. Наклад 200.  
Віддруковано СПД Цимбаленко Є.С.,  
свідоцтво ДК № 2976 від 14.09.2007 р.  
адреса: 02068, м. Київ, вул. Затишна, 7б, б. 120  
тел.: (044) 229 85 43