

УДК 159.9

О.Б. Потіха канд. істор. наук, В.М. Ніконенко канд. філос. наук, проф.
ТНТУ ім. І.Пулюя, Україна

ТЕХНОЛОГІЯ УРЕГУЛЮВАННЯ І РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

O.B. Potiha Ph.D., V.M. Nikonenko Ph.D., Prof.

TECHNOLOGY OF CONFLICT SETTING AND SLOVING

Феномен конфлікту завжди притягував увагу вчених, оскільки він супроводжує людство на всіх етапах його розвитку. Будучи породженням цілого комплексу об'єктивних та суб'єктивних причин, явище конфліктності притаманне усім країнам, соціальним групам, організаціям та системам будь-якого рівня. Неодноразові спроби досягти безконфліктності не давали бажаного результату, оскільки сама природа функціонування соціальних систем іманентно передбачає появу цього феномену, який має не тільки негативні деструктивні сторони, але й позитивні, конструктивні. Проте, визнаючи універсальний характер конфліктів та їх неминучий характер, людство все-таки зосереджує основну увагу на пошук ефективних шляхів їх профілактики, урегулювання та розв'язання, використовуючи нагромаджений історією досвід та арсенал механізмів і технологій, які дозволяють мінімізувати негативні компоненти конфліктів та використовувати їх потенційні чинники оптимізації систем.

Серед найбільш важливих елементів механізму розв'язання конфліктів слід перш за все назвати консенсус. Саме його пошук, як показує практика, може створювати основу для призупинення ескалації протиборства конфліктуючих сторін і поступової його редуції. Консенсус передбачає знаходження певних базових цінностей і таких раціональних, прагматичних цілей, які б задовольняли конфліктуючі сторони або ж сприймалися ними не як програш. Так, наприклад, абсолютна більшість людей зацікавлена у підвищенні свого життєвого рівня, дотриманні порядку, забезпеченні фундаментальних прав і свобод особи та ін.. Оскільки по ряду питань суб'єкти конфлікту не зможуть поки що домовитись, доцільним є їх «винесення за дужки». Можливо, що деякі питання взагалі залишаться спірними, але все рівно слід домовлятися по тих положеннях, які відповідатимуть інтересам конфліктуючих сторін або ж проти яких не буде заперечень.

Не менш важливим елементом розв'язання конфлікту є вміння йти на компроміс, який сприяє досягненню консенсусу. Саме тому існує формула «політика - це мистецтво досягнення компромісів», суттю яких є взаємні поступки. Ці поступки повинні бути обов'язково взаємними, хоча й неоднаковими. В реальному житті поступки завжди є асиметричними, що зумовлено співвідношенням сил, обставинами та іншими факторами. Часто буває, що якийсь суб'єкт конфлікту робить поступку в одному, а другий в іншому, якщо це відповідає інтересам конфліктуючих сторін. Такий підхід дає можливість виграти обом сторонам, хоча, звичайно, хтось може виграти більше, а хтось менше. Важливим при цьому дати тому, хто виграв менше, "зберегти обличчя", уникнути ганьби, дати можливість поліпшити свої справи, реалізувати свої інтереси пізніше. Цікаво це ілюструють відомі конфліктологи Х.Корнеліс і Ш.Фейр, наводячи такий приклад: два осли в упряжці не можуть дійти згоди відносно того, до якої копиці сіна слід йти – один тягне до однієї копиці, а інший – до іншої, але потім вони все-таки вирішили йти разом до однієї копиці сіна, після чого також обоє пішли до іншої копиці [1, с.22].

Ефективним засобом успішного розв'язання конфліктів можуть бути переговори, які люди ведуть всякий раз, коли хочуть досягти певної угоди чи домовленості.

Історичний досвід сприяв виробленню досить ефективної технології переговорного процесу між окремими людьми, соціальними та етнічними спільнотами, державами та громадськими організаціями тощо. В багатьох країнах ведеться підготовка спеціалістів – професіоналів для ведення переговорів, оскільки одного бажання для успішного їх ведення мало.

Саме в процесі переговорів конфліктуючі сторони виявляють взаємні претензії, роз'яснюють свої позиції і бачення проблем та бажаної домовленості. Часто суб'єкти конфлікту навіть не мають достовірної інформації про цільові установки та претензії іншої сторони, перебуваючи в полоні ідеологічних стереотипів, спрощених уявлень про наміри та вимоги суперника. Переговорний процес вимагає об'єктивної, виваженої оцінки реальних протиріч та вироблення розумної угоди, яка б задовольняла обидві сторони, задовольняючи їх базові інтереси. Тільки такі угоди, як свідчить світовий досвід ведуть до розрядки напруженості, витримують випробування часом. Це вимагає, як правило, тривалої копіткої праці, володіння спеціальною технологією «торгу», толерантного ставлення до суперника. Учасники переговорів, не упускаючи своїх довгострокових планів, повинні бути гнучкими щодо шляхів їх досягнення. Успішність переговорів залежить в значній мірі від уміння відділяти проблеми від конкретних персоналій, вміння стримувати емоції, відмови від звинувачень, особистих образ, випадів і погроз щодо конкретних учасників процесу, а також від інших форм брудних технологій.

Досить ефективним засобом урегулювання соціальних конфліктів є медіаторство (посередництво), за допомогою якого відбувається виявлення істинних причин конфронтації, розгляд альтернатив і вироблення консенсусних варіантів рішень які б сприймалися суперниками. Досягти цього досить складно, адже конфронтація іноді заходить в такий глухий кут, що конфліктуючі сторони вже не йдуть на жодні контакти і лише посередництво може дати шанс на досягнення розрядки напруженості і цивілізоване розв'язання конфлікту.

Практика посередництва свідчить, що медіатор повинен вміти переконати конфліктуючі сторони перенести акцент з минулого на позитивні аспекти майбутнього, яке може бути за умов успішного розв'язання спірних питань. Великий ефект дає так звана "човникова дипломатія", до якої вдаються посередники, виконуючи функцію трансляції точок зору і пропозицій конфліктуючих сторін. При цьому посередник має бути об'єктивним і нейтральним, неупереджено і доброзичливо ставитися до позиції суперника. Маючи можливість селективно інформувати суб'єктів конфлікту про погляди і позиції тої чи іншої сторони, медіатор може використовувати позитивні моменти, які мають місце в їхній оцінці один одного, що майже завжди дає добрі результати.[2, с.376]. Кваліфікована і чесна посередницька діяльність є не тільки корисною, але й благородною, оскільки ще в Нагорній проповіді Спаситель говорив: "блаженні миротворці, бо вони синами Божими стануть"[3].

Необхідною умовою успішного урегулювання і розв'язання конфліктів є наявність у суперників емпатії, тобто здатності відчувати іншу людину, іншу сторону. Для цього слід уявно стати на її місце, зрозуміти і оцінити її позицію, вчинки, поведінку, об'єктивно виходячи з її обставин. Це дається не просто, оскільки часто верх бере розуміння своїх поглядів і позицій як єдино правильних і апріорне заперечення права іншої сторони на свої погляди і позиції. Емпатія дає можливість об'єктивно визнавати її реальність, що створює ґрунт для об'єктивної її оцінки та збільшує шанси для досягнення домовленості.

Література

1. Корнелис Х., Фейр Ш. Выграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992;
2. Письма Елены Рерих т.1. – Минск: Прамеб, 1992;
3. Біблія. – Мт. 5:9.