

проведеного дослідження, можна зауважити, що надання соціально-психологічної допомоги задля підвищення управлінської і психологічної компетентності лідерів MLM у вирішенні та попередженні конфліктів усталеним шляхом, через співробітництво з штатними спеціалістами соціально-психологічної служби компанії в багатьох випадках не є ефективним, оскільки останні часто є більш орієнтованими на задачі, що рахуються для компанії першочерговими, тобто підвищення її прибутковості через підвищення ефективності роботи дистрибуторського загалу, і менш орієнтовані на індивідуальні, як вважається, проблеми лідерів щодо компетентності в розв'язанні та попередженні конфліктів та індивідуальний підхід до роботи з лідерами. Таким чином, в умовах, що складаються конфліктологічній компетентності лідерів MLM компанією не надається відповідного значення, а отже неможливо переоцінити роль незалежних фахівців з психології управління та конфліктології, які могли б усунути цю проблему. Втім, на запрошення та співпрацю з такими фахівцями і компанії, і лідери часто-густо ідуть неохоче через досить розповсюджену стереотипну позицію: «Я сам все знаю», що, власне, маскує протилежне. Отже, на даний час, оптимальним шляхом підвищення управлінської і психологічної компетентності лідерів MLM у вирішенні та попередженні конфліктів, очевидно, є опанування ними новими знаннями та вміннями через відвідування відповідних соціально-психологічних тренінгів та семінарів, круглих столів тощо, які можуть проводитися як незалежними фахівцями, так і соціально-психологічними організаціями та професійними соціально-психологічними тренінговими центрами, орієнтованими на проблематику психології управління та конфліктології.

Гірник А.М., професор, НУ «Києво-Могилянська академія» (Київ)

СКЛАДНОЩІ У РОБОТІ ЕКСПЕРТА, ЩО ЗБИРАЄ ІНФОРМАЦІЮ У НЕДРУЖНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Однією з особливостей роботи експерта-конфліктолога є те, що збирати потрібну інформацію йому подекуди доводиться у недружньому середовищі. Ми розглянемо випадок, коли вивчаючи громадську думку щодо актуальних суспільних проблем ми маємо справу з респондентами фокус-групи, які з тих чи інших причин не налаштовані на відверте надання інформації. Може мати місце упередження щодо дослідника, якщо він не місцевий, а приїхав з столиці, упередження щодо самого дослідження, «бо воно нічого не змінить, а вартує грошей, які краще було б використати на допомогу місцевому населенню». «Місцевий патріотизм» та узвичаєна обережність можуть бути причиною небажання розкривати інформацію про недоліки у взаємодії місцевої влади і громадськості, про поширеність корупції та нелегальних доходів, про політичні симпатії та антипатії тощо. У селищі чи невеликому місті навіть за умови, що респонденти попередньо не були знайомі між собою, вони здебільшого можуть «вирахувати» тих, хто брав участь у фокус-групі за тією обмеженою особистою інформацією, яку ті ненавмисне розсекретять в процесі групової дискусії (наприклад, спільні знайомі, місце теперішньої або попередньої роботи, в яку школу ходять діти, місце проживання тощо). Таким чином анонімність респондентів забезпечується для модератора, але не для інших респондентів, що також може бути стримуючим фактором для відвертих висловлювань у груповій дискусії.

В подібній ситуації додатково до стандартних способів формування довіри і симпатії до модератора (доброзичливе ставлення до учасників, використання гумору, роз'яснень щодо забезпечення анонімності) потрібно додати специфічні прийоми «розкриття» групи. Як правило, «рівень відвертості» складається в перші 20 - 25 хвилин – після вступної частини і відповіді на перше питання гайду. Перше питання, варто робити нескладним і розглядати його не тільки як форму залучення до дискусії (всі учасники мають відповісти на перше питання), але і як діагностичне (хто з якими намірами прийшов взяти участь у фокус-групі).

Виявивши учасників, які більш відверто висловлюються, варто на початку більше часу надавати саме їм, щоб вплинути на рівень відвертості, який встановиться в групі. Як правило, навіть недружньо налаштовані учасники готові докладно обговорювати негаразди у сфері побутових послуг (відключення електроенергії, води, засміченість вулиць тощо), що дозволяє плавно переходити до оцінки роботи місцевої влади. Важливо створити враження, що питання, які задає модератор, нібито виникли під час обговорення, нібито поставлені учасниками, а не модератором.

Далі ми застосовуємо стандартну техніку probing (зондування) – після питання тримаємо паузу доки не почуємо відповідь, задаємо уточнюючі питання, демонструємо зацікавленість невербальними засобами, демонструємо удавану наївність або недолугість, провокуючи роз'яснення, цитуємо те, що говорилося, для отримання додаткових коментарів і пояснень. Іноді можна навмисне неправильно узагальнити або перефразувати почуте, щоб підштовхнути групу до більш детального пояснення позиції. І останній метод, власне засіб відчаю – це пряма конфронтація з групою, доведення до абсурду почутих тверджень з тим, щоб змусити групу заперечувати Вам і обстоювати свою точку зору. Але здебільшого це не дуже вдалий метод. Краще «стравлювати» учасників, маніпулюючи процедурою таким чином, щоб посилювати слабшого і послаблювати сильнішого (більш вправного) учасника дискусії, а також підключати до спору тих, хто реагує емоційно.

Як бачимо, засобів чимало, але їх застосування не дозволяє повною мірою зібрати потрібну інформацію, якщо група налаштована вкрай недружньо. Тому найважливіше – ще на етапі рекрутування учасників зробити правильний неформальний відбір, запросивши до участі в групі цікавих, поінформованих і незнайомих між собою респондентів, які мають бажання обговорювати питання, запропоновані для групової дискусії.

Гірник Г.А., аспірант ІС НАН України (Київ)

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ТА ПРОБЛЕМ ІНОЗЕМНИХ СТУДЕНТІВ: МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД СПРИЯННЯ АДАПТАЦІЇ

Іноземний студент, приїжджаючи в новий для нього університет та країну, стикається з низкою проблем, пов'язаних з адаптацією до нових умов. Це можуть бути побутові – пошук житла, ведення бюджету, пошук необхідних магазинів та сервісів, освітні – проблеми з новою освітньою системою, мовою, методами оцінки та типами робіт, міжособистісні - пов'язані безпосередньо з комунікацією з новими людьми – однокурсниками, сусідами, місцевими жителями. Досить часто, університети залишають адаптаційні проблеми та конфлікти на самотійне вирішення студентів, проте є досвід ВНЗ, в яких досить успішно функціонують різноманітні організації, створені для допомоги іноземним студентам адаптуватися