

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Ю.І. Гулий, А.М. Лісеная

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Навчальний посібник

Харків «ХАІ» 2007

ББК Ю954я73 + С55.73

Конфліктологія / Ю.І. Гулий, А.М. Лісеная.- Навч. посібник. – Харків: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2007. - 73 с.

Розглянуто становлення конфліктології як науки, головні аспекти загальної теорії конфлікту, зміст основних галузей сучасної конфліктологічної науки: соціології конфлікту та психології конфлікту.

Для студентів при самостійній роботі над курсом «Конфліктологія», а також як додатковий матеріал при самостійній роботі над курсами «Психологія особистості», «Соціальна психологія», «Психологія сім'ї», «Етнічна психологія і крос-культурні дослідження в психології».

Табл. 3. Бібліогр.: 23 назви

Рецензенти: канд. психол. наук, доц. А.М. Большакова,
канд. психол. наук, доц. О.А. Невоєнна

© Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут», 2007 р.

ВСТУП

В умовах демократії, визнання важливості плюралізму ідей, думок, інтересів і т.п. сучасне суспільство об'єктивно зіткнулося з винятковою різноманітністю конфліктів, що поставило на порядок денний необхідність розуміння природи конфліктів, розробки розумного відповідного підходу до них, оволодіння вміннями їх діагностики, профілактики, вирішення і регулювання. Наявність у навчальних програмах і планах вищих навчальних закладів курсу «Конфліктологія» багато в чому сприяє розв'язанню цієї задачі.

У контексті професійних задач, які необхідно вирішувати психологам, засвоєння комплексу знань і вмінь з конфліктології дозволить сучасним студентам активно і грамотно включитись в усі соціальні процеси, що переживає наше суспільство на шляху демократичного становлення.

Відзначимо, що конфліктологія розвивалася на перехресті багатьох наук, а саме – соціології та психології і виділилася як самостійний напрямок у соціології наприкінці 50-х років ХХ століття і спочатку отримала назву «соціологія конфлікту». В цей же період у науці психології «психологія конфлікту» виділяється як самостійний напрямок. Дослідження в цих напрямках сприяло розвитку конфліктологічної практики, що є невід'ємною частиною будь-якої самостійної науки та допомагає виділити *предмет вивчення* цієї науки, методи її дослідження та прикладні методи. При цьому особлива увага має приділятися технологіям урегулювання конфліктів на базі стратегії співробітництва, активного пошуку сумісних рішень, примирення, встановлення сприятливого соціально-психологічного клімату для гармонійної соціалізації та зростання особистості.

На цих засадах і був структурований за змістом даний навчальний посібник. У кінці кожного розділу наданий список питань для самоконтролю знань студентів і відповідний список навчальної літератури.

Розділ 1. ВСТУП ДО КОНФЛІКТОЛОГІЇ

Перший розділ посібника покликаний дати студентам загальне уявлення про конфліктологію як науку, історію її виникнення і становлення як самостійної теорії і прикладного напрямку в соціології й психології.

1.1. Історія становлення конфліктології

Конфліктологія є однією з наймолодших галузей наукового знання, що розвивалася на стику багатьох наук і насамперед — соціології та психології.

Виникненню конфліктології як самостійної теорії й практики наприкінці 50-х років передував тривалий період формування, нагромадження і розвитку конфліктологічних ідей і поглядів, спочатку в рамках філософії, а пізніше — соціології, психології та інших наук. У зв'язку з цим важливо проаналізувати еволюцію наукових поглядів на конфлікт, виділяючи такі періоди [2].

Стародавні часи. У цьому періоді заслуговують на увагу погляди древньокитайських мислителів. Особливе місце серед них належить Конфуцію (551-479 рр. до н.е.), одному з перших китайських філософів. Його філософські, у тому числі і конфліктологічні ідеї розвивалися іншими китайськими мислителями протягом багатьох століть. Погляди на проблему конфлікту є в численних моральних заповідях Конфуція. Одна з них: «Не роби іншим того, чого не бажаєш собі, і тоді в державі й у родині до тебе не будуть відчувати ворожнечі». Джерело конфліктів мислитель вбачав у розподілі людей на «шляхетних чоловіків» (освічених, грамотних і вихованих людей) і простолюдинів («малих людей»). Неосвіченість і невихованість простолюдинів призводить до порушення норм людських взаємин і справедливості. Для шляхетних чоловіків основу взаємин складає порядок, а для «малих людей» — вигода.

Для з'ясування передісторії конфліктології істотне значення має звертання до античної філософії, у рамках якої вперше була почата спроба раціонального збагнення світу. Античні погляди на конфлікт будувалися на основі філософського навчання про протилежності. Зіткнення і єдність протилежностей, наприклад, відповідно до *Геракліта* (близько 520-460 рр. до н.е.), є загальним і універсальним способом розвитку.

Аналізуючи античні погляди на проблему конфлікту, важливо звернути увагу на те, що багато мислителів того періоду співвідносять їх з контекстом соціальних явищ, не тільки виявляючи причини різних зіткнень (конфліктів), але і даючи їм оцінку з погляду соціальних наслідків. Так, наприклад, за Гераклітом, війна — батько усього і всього цар. Одним вона визначила бути багатими, іншим — простими людьми, одних зробила рабами, інших — вільними. На відміну від Геракліта, *Платон*

(близько 427-347 рр. до н.е.) засуджував війну, розглядаючи її як найбільше зло. Аналогічної оцінки війни як самого гострого соціального конфлікту підтримував і інший великий філософ Древньої Греції - *Демокрит* (близько 460-370 рр. до н.е.). Він говорив: «Громадянська війна є нещастя для тієї й іншої ворогуючої сторони...».

Але не тільки війна як соціальний конфлікт потрапляє в поле зору античних мислителів. Цікаві конфліктологічні ідеї, пов'язані з державним устроєм, можна знайти, наприклад, в *Арістотеля* (384-322 рр. до н.е.), який стверджував, що держава є інструментом примирення людей. Людина поза державою, на його думку, агресивна і небезпечна. Не менший інтерес становлять соціально-етичні й правові ідеї Демокріта, який вказував на те, що «закони не забороняли б кожному жити за своїм смаком, якби кожний не шкодив один одному, тому що заздрість сприяє початку ворожнечі».

Середні століття. Найважливішою особливістю конфліктологічних ідей, що одержали свій розвиток у поглядах середньовічних мислителів, було те, що в основному вони мали релігійний характер. Для підтвердження даної тези можна звернутися до думки *Аврелія Августина* (354-430 рр. н.е.) про єдність людської і божественної історії, що проходить одночасно в протилежних і нероздільних сферах. Ця протилежна і нероздільна історія являє собою вічну битву двох царств (градів) — Божого і земного. Багато в чому схожі з поглядами Августина конфліктологічні ідеї іншого відомого мислителя Середньовіччя — *Хомі Аквінського* (1225-1274). Ці погляди можна знайти в його міркуваннях про царство філософського пізнання і богослов'я, про світську і духовну владу, про людське буття і Бога й багатьох інших.

Епоха Відродження. Істотною особливістю поглядів мислителів епохи Відродження на проблему конфлікту є те, що вони сформувалися в результаті розвитку на більш високому рівні ідеї давньогрецької філософії про велич людського розуму, про його роль у пізнанні навколишнього світу. Звільняючи сприйняття людських проблем від влади релігійної свідомості, філософи цієї епохи надавали подібним проблемам земного змісту. Аналізуючи погляди видатних мислителів цього періоду — *Миколи Кузанського* (1401-1464), *Миколи Коперніка* (1473-1574), *Джордано Бруно* (1548-1600), *Ніколо Макіавеллі* (1469-1527), важливо звернути увагу на те, що багато хто з них піддавався репресіям з боку церкви, знаходився з нею в стані найгострішого конфлікту. Разом із тим вони вірили в силу людини, її розум і гармонію, здатність перебороти соціальні конфлікти.

Новий час і епоха Просвіти. При аналізі конфліктологічних поглядів мислителів Нового часу й епохи Просвіти важливо усвідомити соціально-культурні умови і суспільний уклад того періоду. Насамперед це була епоха не тільки могутнього економічного, але і виняткового культурного підйому європейських країн. Усе це створювало передумови до системного підходу в пізнанні явищ навколишнього світу й у тому числі

у вивченні конфліктів. Найбільш характерні для розглянутого періоду погляди на конфлікт містилися в роботах *Френсіса Бекона* (1561-1626), *Томаса Гоббса* (1588-1679), *Жана-Жака Руссо* (1712-1778), *Адама Сміта* (1723-1790) та ін. Зокрема, Ф. Бекон один із перших застосував системний підхід до аналізу причин соціальних конфліктів усередині країни. Цікава в цьому смислі концепція Т. Гоббса про природний стан суспільства як «війни всіх проти всіх».

Перша половина XIX століття. На цьому етапі розвитку конфліктологічної думки особливу цінність являють погляди представників класичної німецької філософії — *Іммануїла Канта* (1724-1804), *Георга Гегеля* (1770-1831), *Людвіга Фейєрбаха* (1804-1872) та ін. Звертаючись до поглядів видатних мислителів першої половини XIX століття, важливо акцентувати увагу на їх глибоких філософських міркуваннях про самі гострі соціальні проблеми того часу. Зокрема, такою була проблема війни і миру. Цікавими в цьому плані є ідеї І. Канта «про вічний мир», Г. Гегеля «про війну як засіб морального очищення народів» та ін.

Друга половина XIX - початок XX століття. Звертаючись до зазначеного періоду еволюції конфліктологічної думки, важливо зрозуміти, що він посідає виняткове місце в становленні конфліктології як самостійної теорії, що обумовлено такими факторами:

1. До цього часу був накопичений досить великий обсяг інформації з проблеми конфлікту. Вона містилася в поглядах видатних мислителів минулих епох.

2. Цей час характеризувався найсильнішими соціальними потрясіннями - війнами, економічними кризами, соціальними революціями і т.п. Усе це вимагало глибокого наукового аналізу, нових теоретичних підходів до дослідження соціальних проблем.

3. У цей період виникає цілий ряд нових наук і концепцій, що докорінно змінили людські можливості соціального пізнання. Серед цих наук — марксистська філософія, основи якої заклали *Карл Маркс* (1818-1883) і *Фрідріх Енгельс* (1820-1895); соціологія, що веде свій початок з робіт *Огюста Конта* (1798-1857); психологія, у джерел якої стояв *Вільгельм Вундт* (1832-1920). Особливо слід зазначити роботу німецького теоретика *Карла Клаузевица* (1780-1831) «Про війну», а також роботи *Георга Зіммеля* (1858-1918), *Пітирима Сорокіна* (1889-1968) у галузі соціології, роботи *Зигмунда Фрейда* (1856-1939) і його учнів у галузі психології.

Конфліктологія виділилася як відносно самостійний напрямок у соціології наприкінці 50-х років XX століття і спочатку одержала назву «соціологія конфлікту». Ця подія пов'язується з роботами Л. Козера (США) - «Функції соціальних конфліктів» (1956), а також Р. Дарендорфа (Німеччина) - «Соціальні класи і класові конфлікти в індустріальному суспільстві» (1957).

У цей же період аналогічна ситуація спостерігається й у психології. Завдяки дослідженням М. Шеріфа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона,

К. Томаса, М. Дойча, Д. Скота й ін. *психологія конфлікту* виділяється як відносно самостійний напрямок.

Дослідження у галузі соціології конфлікту й особливо психології конфлікту сприяли розвитку *конфліктологічної практики*. Становлення конфліктологічної практики відбувається в 70-ті роки ХХ сторіччя. У цей період Горовиць і Бордман створюють програму психологічного тренінгу, спрямованого на навчання конструктивній поведінці в конфліктній взаємодії. Ч. Освуд розробив методику ПОІР (Поступові й обопільні ініціативи з розрядження напруженості), призначену для вирішення міжнародних конфліктів.

У становленні конфліктологічної практики особливе місце посіли переговорні методики вирішення конфлікту (Д. Скотт; Ш. і Г. Боуер; Г. Келман та ін.). Розробка технологій переговорів за участю посередника медіатора (В. Лінкольн, Л. Томпсон, Р. Рубін та ін.) привела до створення в США в 70-80-х роках навчальних закладів з підготовки фахівців-медіаторів. У цей період всесвітньої популярності набув Гарвардський метод «принципових переговорів» Р. Фішера й У. Юрі.

У 80-ті роки виникають конфліктологічні центри в США й інших країнах світу.

1.2. Предмет і методи конфліктології, її зв'язок з іншими науками

Конфліктологія — це система знань про закономірності й механізми виникнення та розвитку конфліктів, а також про принципи і технології керування ними.

Методи конфліктології можна умовно поділити на такі групи: а) вивчення й оцінки особистості, яким відповідають конкретні методи тестування; б) вивчення й оцінки соціально-психологічних явищ у групах - спостереження, опитування, соціометрія; в) діагностики й аналізу конфлікту - спостереження, опитування, аналіз результатів діяльності, експертного інтерв'ю; г) керування конфліктами – методи структурні та картографії.

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

Особливо варто підкреслити методологічну функцію філософії, що реалізується в загальному філософському методі, що відбиває зміст цієї функції.

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

Перший аспект полягає в тому, що конфліктологія спирається на принципи пізнання, що виробляються в рамках інших наук і дозволяють глибше зрозуміти предмет конфліктологічних досліджень. Такими

принципами є: принципи загального зв'язку; детермінізму; розвитку; системного підходу; соціально-діяльнісного контексту; особистісного підходу; додатковості й ін.

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

Говорячи про зв'язок конфліктології з іншими науками, не можна не відзначити і її зворотного впливу на ці науки. Наприклад,, конфліктологічні проблеми в сфері міжособистісних відносин стимулюють вирішення багатьох психологічних, соціологічних, правових і моральних проблем, зокрема проблем спілкування, взаємин, соціально-психологічного клімату і багатьох інших.

Треба також зазначити перспективні напрямки конфліктологічних досліджень у сучасній науці:

- вивчення основних прикладних аспектів конфліктів різного типу, що складають предмет спеціальної конфліктології;
- вивчення й інтеграція інформації, що відноситься до різних областей наук, що займаються проблемою конфліктів, із широким залученням математичних моделей і комп'ютерної техніки;
- розробка систем контролю та діагностика розвитку конфліктів і варіантів їхнього дозволу;
- визначення предмета і змісту самого поняття конфлікту;
- аналіз причин, джерел і умов виникнення конфліктів, їхнього впливу на рівень організації взаємозумовлених відносин.

1.3. Характеристика конфлікту як соціального феномена

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

Конфлікт - це таке відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризується їхнім протиставленням на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т.п.).

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки і сформулювати необхідні та достатні умови його виникнення. Можна виділити дві такі ознаки:

1. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів чи суджень. Такі мотиви і судження є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфлікт - це завжди протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії, що характеризується нанесенням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т.п.).

Необхідними і достатніми умовами виникнення (настання) конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів чи суджень, а також стан протиставлення між ними.

Визначимо основні структурні елементи конфлікту.

Сторони конфлікту - це суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту, явно чи неявно підтримуючи конфліктуючих.

Об'єкт конфлікту - область зіткнення інтересів сторін конфлікту.

Мета у конфлікті - передбачення у свідомості результату, на досягнення якого спрямовані дії.

Мотиви конфлікту - це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

Позиції конфліктуючих сторін - це те, про що вони заявляють один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі.

Звернемося до *класифікації* конфліктів.

Конфлікти, що являють собою складне соціально-психологічне явище, дуже різноманітні, і їх можна класифікувати за різними ознаками. З практичної точки зору класифікація конфліктів важлива, тому що вона дозволяє орієнтуватися в їхніх специфічних проявах і, отже, допомагає оцінити можливі шляхи їхнього вирішення (розгляд у розд. 2 і 3).

Причини конфліктів розкривають джерела їхнього виникнення і визначають динаміку проходження.

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

Серед величезної безлічі причин конфліктів насамперед виділимо *загальні* причини, що виявляються так чи інакше практично у всіх виникаючих конфліктах. До них можна віднести такі причини [2].

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

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

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

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

Звернемося до другої групи причин у цій класифікації. Ці причини безпосередньо пов'язані з конкретним видом конфлікту. Тут ми назвемо лише деякі з них:

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

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

Конфліктна ситуація — це накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють ґрунт для реального протистояння між ними.

При цьому важливо відзначити, що особливе місце серед факторів, що забезпечують реалізацію конфлікту, посідає інцидент, чи привід.

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

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

Етапи конфлікту відбивають істотні моменти, що характеризують розвиток конфлікту від його виникнення і до дозволу. Тому знання основного змісту кожного з етапів конфлікту важливо для його прогнозування, оцінки і вибору технологій керування цим конфліктом [2].

Основні етапи конфлікту:

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

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

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

4. *Розвиток відкритого конфлікту.* На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції і висувають вимоги. Разом із тим вони можуть не усвідомлювати власних інтересів і не розуміти суті й предмета конфлікту.

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

Фази конфлікту безпосередньо пов'язані з його етапами і відбивають динаміку конфлікту насамперед з погляду реальних можливостей його вирішення [2].

Основними фазами конфлікту є:

початкова фаза (відповідає 1-му етапу);

фаза підйому (2-му);
пік конфлікту (3-му та 4-му);
фаза спаду.

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

Керування конфліктами можна розглядати в двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в керуванні власною поведінкою у конфліктній взаємодії. Цей аспект має психологічний характер. Зовнішній аспект керування конфліктами відбиває організаційно-технологічні сторони цього складного процесу, у якому суб'єктом керування може виступати керівник (менеджер) чи лідер-посередник (медіатор).

Поняття «керування» має дуже широку сферу застосування: «керування системами, що самоорганізуються», «керування технічними системами», «керування суспільством» і т.д. Стосовно до соціальних систем керування являє собою цілеспрямований процес оптимізації цих систем відповідно до об'єктивних законів. Що стосується поняття «керування конфліктом», то можна дати таке його визначення: *керування конфліктом* — це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах чи розвитку руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт.

Необхідно пояснити вказівку на цілеспрямований вплив в інтересах розвитку чи руйнування соціальної системи. Справа в тому, що у функціональному плані конфлікти відрізняються суперечливістю. Одні з них мають конструктивний характер і сприяють розвитку сполученої з ними соціальної системи за умови адекватної динаміки конфліктів. Інші ж мають деструктивний характер і сприяють руйнуванню соціальної системи. Тому суб'єкти соціального керування залежно від відношення до конкретної соціальної системи можуть цілеспрямовано впливати на динаміку конфліктів, що відбуваються в ній, відповідно до своїх інтересів. Помітимо, що питання використання деструктивних конфліктів у соціальній практиці можуть бути предметом вивчення окремої галузі конфліктології — *деструктивної конфліктології*. Для нас важливим є конструктивний аспект керування конфліктами. Інакше кажучи, основна мета керування конфліктами буде полягати в тому, щоб запобігати деструктивним конфліктам і сприяти адекватному вирішенню конструктивних.

Керування конфліктами як складний процес включає такі види діяльності:

- прогнозування конфліктів та оцінка їхньої функціональної спрямованості;
- попередження стимулювання конфлікту;
- регулювання конфлікту;

вирішення конфлікту.

Зміст керування конфліктами знаходиться в строгій відповідності з їхньою динамікою - табл. 1.1 [2].

Прогнозування конфлікту — це один із найважливіших видів діяльності суб'єкта керування, воно спрямоване на виявлення причин даного конфлікту в потенційному розвитку.

Основними джерелами прогнозування конфліктів є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов і факторів взаємодії людей, а також їхніх індивідуально-психологічних особливостей. У колективі, наприклад, такими умовами і факторами можуть бути: стиль керування; рівень соціальної напруженості; соціально-психологічний клімат; лідерство і мікрогрупи й інші соціально-психологічні явища.

Таблиця 1.1 - Зміст керування конфліктом і його динаміка

№ п/п	Етап конфлікту	Зміст керування (вид діяльності)
1	Виникнення і розвиток конфліктної ситуації	Прогнозування попередження (стимулювання)
2	Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників соціальної взаємодії	Попередження (стимулювання)
3	Початок відкритої конфліктної взаємодії	Регулювання
4	Розвиток відкритого конфлікту	Регулювання
5	Вирішення конфлікту	Вирішення

Особливе місце в прогнозуванні конфліктів посідає постійний аналіз як загальних, так і часткових причин конфліктів.

Попередження конфлікту — це вид діяльності суб'єкта керування, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів ґрунтується на їхньому прогнозуванні. У цьому випадку на основі отриманої інформації про причини небажаного конфлікту, що зріє, починається активна діяльність щодо нейтралізації дії всього комплексу його факторів, які детермінують. Це так звана *змушена форма* попередження конфлікту. Але конфлікти можна попереджати, здійснюючи в цілому ефективне керування соціальною системою. У даному випадку керування конфліктом (у тому числі і попередження конфлікту) є складовою частиною загального процесу керування в цій системі. Основними шляхами такого попередження конфліктів в організаціях можуть бути:

- постійна турбота про задоволення нестатків і запитів співробітників;

- підбір і розміщення співробітників з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- виховання співробітників, формування в них високої психолого-педагогічної культури спілкування й ін.

Подібну форму попередження конфліктів на відміну від попередньої можна назвати *превентивною*.

Стимулювання конфлікту — це вид діяльності суб'єкта керування, спрямований на провокацію, виклик конфлікту. Стимулювання виправдане стосовно конструктивних конфліктів. Засоби стимулювання конфліктів можуть бути самими різними: винесення проблемного питання для обговорення на зборах, нараді, семінарі і т.п.; критика сформованої ситуації на нараді; виступ із критичним матеріалом у засобах масової інформації і т.д. Але при стимулюванні того чи іншого конфлікту керівник має бути готовий до конструктивного керування ним. Це необхідна умова в керуванні конфліктами, порушення її, як правило, призводить до сумних наслідків.

Регулювання конфлікту — це вид діяльності суб'єкта керування, спрямований на ослаблення й обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в напрямку вирішення. Регулювання як складний процес припускає ряд етапів, що важливо враховувати в управлінській діяльності.

I етап. Визнання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами.

II етап. Легітимізація конфлікту, тобто досягнення згоди між конфліктуючими сторонами з визнання і дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії.

III етап. Інституціалізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп щодо регулювання конфліктної взаємодії.

Крім того, у процесі регулювання конфліктів важливо враховувати деякі технології, що наведені в табл. 1.2 [2].

Вирішення конфлікту — це вид діяльності суб'єкта керування, пов'язаний із завершенням конфлікту. Вирішення — це заключний етап керування конфліктом.

Вирішення конфлікту може бути *повним* і *неповним*. Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні причин, предмета конфлікту і конфліктних ситуацій. Неповне вирішення конфлікту відбувається тоді, коли усуваються не всі причини чи конфліктні ситуації. У такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його повного вирішення.

У реальній практиці з керування конфліктами важливо враховувати передумови, форми і способи їхнього вирішення.

Передумови вирішення конфлікту:

достатня зрілість конфлікту;

потреба суб'єктів конфлікту в його вирішенні;
наявність необхідних засобів і ресурсів для вирішення конфлікту.

Таблиця 1.2 - Технології регулювання конфлікту

Назва	Основний зміст
Інформаційні	Ліквідація дефіциту інформації в конфлікті; виключення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації; усунення слухів і т.п.
Комунікативні	Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їхніх прихильників; забезпечення ефективного спілкування
Соціально-психологічні	Робота з неформальними лідерами і мікрогрупами; зниження соціальної напруженості й зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі
Організаційні	Вишення кадрових питань; використання методів заохочення і покарання; зміна умов взаємодії співробітників і т.п.

Форми вирішення конфлікту:

знищення чи повне підпорядкування однієї зі сторін (поступка);
узгодження інтересів і позицій конфліктуючих сторін на новій основі (компроміс, консенсус);
взаємне примирення конфліктуючих сторін (відхід);
переведення боротьби в русло співробітництва, спрямованого на подолання протиріч (співробітництво).

Способи вирішення конфлікту:

адміністративні (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду і т.п.);
педагогічні (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення і т.п.).

Питання для самоконтролю

1. Назвіть соціально-історичні й теоретичні передумови виникнення конфліктології.
2. Коли виникла конфліктологія як відносно самостійна теорія?
3. Назвіть учених, з іменами яких пов'язане становлення конфліктології як самостійної дисципліни.
4. У чому полягає предмет конфліктології, її зв'язок з іншими науками?
5. Назвіть методи конфліктології.
6. Які структурні елементи містить конфлікт?
7. Розкрийте зміст його динаміки.
8. Що варто розуміти під керуванням конфлікту?

9. Назвіть передумови вирішення конфлікту.
10. Назвіть принципи керування конфліктами.

Література

1. Анцупов А.Л., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб: Питер, 2003.
3. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.: Аспект Пресс, 1994.
4. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. – Ростов н/Д: Феникс, 1998.
5. Козер Л. Функции социального конфликта. – М.: Идея-Пресс, 2000.
6. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000.

Розділ 2. СОЦІОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Розробляючи соціологічні теорії, різні вчені, справедливо вважаючи, що суспільство - це світ взаємодій, не могли не звернути своєї уваги на такий особливий та суттєвий тип взаємодії, як конфлікт. Проблема конфлікту посіла важливе місце у наукових дослідженнях Г. Зіммеля, Л. Козера, К. Маркса, Р. Дарендорфа, що дозволило вважати їх фундаторами теорії конфлікту. З іншого боку, якщо Західну Європу можна вважати батьківщиною теорії конфлікту, то США стали родоначальником практики вирішення конфліктів. Силами таких вчених, як А. Рапопорт, Р. Фішер, У. Юрі та ін., були розроблені основні методики управління конфліктами.

З розпадом тоталітарної системи управління радянським суспільством виникли цікаві розробки вітчизняних вчених: Ф.М. Бородкіна та Н.М. Коряк, А.Я. Анцупова, А.Г. Здравомислова, Г.І. Козирєва, А. В. Дмитрієва та ін.

В Україні можна відзначити моніторингові дослідження проблеми «Соціальні конфлікти і молодь» Українського науково-дослідного інституту проблем молоді, ряд тем у сфері соціального конфлікту, що вели Інститут соціології АН України, науково-аналітичні центри та інститути.

Результатом стали публікації А.А. Ручки, В.В.Танчера, І.Є.Бекешкіної, А.Т. Ішмуратова та ін.

Отже, соціологія конфлікту спрямована на вивчення конфліктів, що виникають у різних сферах суспільних відносин.

Це насамперед глобальні та регіональні, етнічні конфлікти, конфлікти у суспільстві (економічні, політичні, соціальні та духовні), організаційні конфлікти, конфлікти в сфері управління, в сім'ї, соціально-педагогічні конфлікти (за С.М. Ємельяновим, Г.І. Козирєвим та ін.).

Даний розділ містить у собі загальні характеристики зазначених вище конфліктів і шляхів їх попередження та врегулювання.

2.1. Глобальні та регіональні конфлікти

Проблема глобальних і регіональних конфліктів є однією зі складних і недостатньо розроблених у конфліктології. Вона виходить за рамки соціології конфлікту і безпосередньо пов'язана з глобальними проблемами сучасності, що по своїй суті є філософськими. У цьому підрозділі буде розглянуто сутність і деякі особливості глобальних і регіональних конфліктів.

Глобальний конфлікт - це такий конфлікт, що за масштабом є загальнопланетарним і стосується інтересів усього людства.

Ще на початку ХХ століття проблема глобальних конфліктів була досить абстрактною і знаходила висвітлення в роботах ряду вчених (В. І. Вернадський, Е. Леруа, А. Швейцер та ін.) лише як постановочна в

науці. Сьогодні ж людство впритул зіштовхнулося з можливістю виникнення глобальних конфліктів, що можуть перейти, наприклад, у світову ракетно-ядерну війну чи екологічну катастрофу. Можливі й інші форми таких конфліктів. Усі вони пов'язані з проблемами особливого роду, що у філософському трактуванні одержали назву глобальних проблем сучасності.

Виходячи зі сказаного вище, можна дати таке визначення розглянутого феномена. *Глобальні конфлікти* - конфлікти, зумовлені глобальними проблемами сучасності, що стосуються інтересів всього людства і несуть погрозу існуванню цивілізації.

Треба виділити ряд особливостей глобальних конфліктів.

1. Глобальні конфлікти — це конфлікти цивілізаційного, планетарного масштабу. Вони стосуються інтересів і долі всіх людей планети. У рамках таких конфліктів протиборчі суб'єкти невіддільні від людства як єдиного, цілісного соціального організму.

2. Небезпека виникнення глобальних конфліктів виникає на визначеному етапі розвитку людства — у середині ХХ сторіччя, коли розвиток науки і техніки істотно розширив межі втручання людини в природу і докорінно змінив принципи соціальної взаємодії людей, їхні потреби і духовну культуру. У цей період зі всією очевидністю стали виявлятися проблеми, що несуть погрозу існуванню самих основ життєдіяльності розумної цивілізації, природному розвитку живої та неживої природи. У зв'язку з цим важливо відзначити, що сам термін «глобальні проблеми» уперше з'явився наприкінці 60-х років на Заході й одержав широке поширення завдяки діяльності Римського клубу.

3. Глобальні конфлікти дисфункціональні, вони несуть погрозу існуванню людства. Тому головна задача, що постає перед світовим співтовариством, - не допустити виникнення і розвитку таких конфліктів.

4. Глобальні конфлікти мають симптоми, що не менш небезпечні для людства, чим самі конфлікти. Такі симптоми виступають у формі загострення протиріч у системах «людина-природа», «людина-техніка», а також у міждержавних відносинах. Більш відчутні і серйозні симптоми глобальних конфліктів виявляються в аваріях і катастрофах з великим числом людських жертв. Прикладом тому можуть служити аварія на Чорнобильській АЕС, аварія на великому хімічному підприємстві в Словаччині, що призвела до надзвичайно небезпечного зараження вод Дунаю та ін.

Однією з істотних особливостей глобальних конфліктів є те, що образ конфліктних ситуацій як один зі структурних елементів будь-якого конфлікту знаходить своє відображення в суспільній свідомості людей. Особлива роль у формуванні такого образу належить засобам масової інформації.

Процес керування глобальними конфліктами зводиться до їхнього прогнозування і своєчасного запобігання ним. Суб'єктами такого керування є окремі держави, союзи держав, міжнародні організації та суспільні рухи. Але варто помітити, що відсутність єдиного суб'єкта

керування глобальними конфліктами у світовому співтоваристві не дозволяє ефективно вирішувати багато проблем планетарного характеру. У зв'язку з цим здається розумною ідея створення всесвітнього координаційного центру з глобальних проблем сучасності, що поєднував би зусилля всіх держав і світової громадськості в боротьбі за безпеку нашої цивілізації.

Об'єктивну основу прогнозування глобальних конфліктів складають життєво важливі протиріччя, з якими зіштовхнулося людство в процесі свого соціально-культурного розвитку в середині ХХ століття. Найбільш значущими з них є такі: а) протиріччя в системі «суспільство-природа» чи «людина-природа»; б) протиріччя між розвиненими країнами і країнами, що розвиваються; в) протиріччя між ядерними державами в сфері військово-політичних відносин; г) демографічні протиріччя [2].

Запобігання глобальним конфліктам зводиться до адекватного вирішення протирічч планетарного характеру. У даному випадку мова йде про вирішення глобальних проблем сучасності.

Насамперед слід зазначити, що вирішення таких проблем можливо лише на основі об'єднання всього людства перед загрозою катастрофи, що насувається. У цьому контексті об'єднані зусилля людей усього світу мають бути спрямовані на вирішення цілого ряду проблем, що самі по собі мають філософський характер. Найбільш значущими з них є такі:

1. Забезпечення мирних умов співіснування всіх народів планети, скорочення військових витрат, ліквідація зброї масової поразки.
2. Подолання соціально-економічної й культурної відсталості країн, що розвиваються, і створення для них однакових умов і можливостей у єдиному цивілізаційному процесі розвитку.
3. Зміна характеру екологічної діяльності людини, формування нової екологічної культури в широких шарів суспільства.
4. Розробка взаємопогоджуваної міжнародної політики щодо створення демографічної безпеки.
5. Керування процесом розвитку науки і техніки, освіти і культури на основі всебічного передбачення соціальних наслідків цього процесу.

Звернемося до регіональних конфліктів.

Регіональні конфлікти – це такі конфлікти, що виникають на основі протирічч, що складаються між окремими державами, коаліціями чи державами, окремими регіональними суб'єктами соціальної взаємодії усередині держави і охоплюють великі географічні та соціальні простори.

Регіональними суб'єктами соціальної взаємодії усередині держави, як правило, є окремі адміністративно-територіальні утворення зі своїми економічними, політичними, духовними й іншими інтересами та цінностями.

Розглянемо найбільш важливі особливості регіональних конфліктів.

Регіональні конфлікти безпосередньо пов'язані з глобальними. З

одного боку, вони виступають як одна з форм глобальних конфліктів, що назрівають, а з іншого боку - можуть прискорювати процес дозрівання таких конфліктів. Наприклад, локальні війни як регіональні конфлікти несуть погрозу виникнення світової ракетно-ядерної війни, що за своїми масштабами буде глобальною катастрофою. Крім того, локальні війни істотно загострюють екологічну ситуацію в районах бойових дій, вони створюють погрозу аварій і катастроф на хімічних підприємствах, атомних електростанціях та інших об'єктах підвищеної небезпеки.

В основі регіональних конфліктів лежать протиріччя в сфері економіки, політики, релігії й ідеології, і вони, як правило, проходять у руслі національно-етнічних і релігійних зіткнень. Такі конфлікти мають затяжний характер і впливають на систему міжнародних відносин.

Регіональні конфлікти відрізняються складом суб'єктів, як такі виступають адміністративно-територіальні утворення чи етнічні групи всередині держави, а також держави чи коаліції держав. При цьому важливо мати на увазі, що основну роль серед суб'єктів регіональних конфліктів відіграють політичні, економічні та національно-етнічні еліти.

Регіональні конфлікти відрізняються також зонами поширення і впливу. Територіально такі конфлікти охоплюють великі географічні простори (регіони) і втягують у свою орбіту великі маси людей, істотно впливаючи на долі цих людей. Як правило, такий вплив негативний.

Регіональні конфлікти відрізняються і своєю динамікою. Корені конфліктних ситуацій часто ідуть у далеке історичне минуле і пов'язані з традиціями народів, їх соціально-економічним і культурним розвитком. Формування образу конфліктної ситуації в народі керується політичною елітою з активним використанням у цьому процесі ЗМІ, а також засобів і методів інформаційної війни.

Регіональні конфлікти мають затяжний характер. Як правило, у своєму розвитку вони проходять кілька циклів.

Вирішення подібних конфліктів проходить дуже складно і має поетапний характер. Нерідко в їхньому вирішенні активно беруть участь міжнародні організації (ООН, ОБСЄ й ін.). Вирішення регіональних конфліктів завжди супроводжується підписанням договорів, угод та інших документів.

Класифікація регіональних конфліктів надана у табл. 2.1 [2].

Керування регіональними конфліктами зводиться до основних етапів управлінської діяльності такого роду — прогнозування, попередження, регулювання і вирішення.

При цьому важливо відзначити, що керування здійснюється на державному чи міжнародному рівні. Правову базу керування регіональними конфліктами складають конституційні норми, а також норми Міжнародного права.

Таблиця 2.1 - Класифікація регіональних конфліктів

Підстави класифікації	Типи регіональних конфліктів	Причини
Масштаб	Конфлікти між державами, коаліціями держав, що охоплюють величезні регіони і цілі континенти (Європа, Близький Схід, Південно-Східна Азія й ін.)	Протиріччя у різних сферах соціальної дійсності (економіка, політика і т.п.), часто територіальні претензії
	Конфлікти між різними суб'єктами соціальної взаємодії, що охоплюють окремі регіони країни, у тому числі і конфлікти між центром і регіоном (Росія, Великобританія, Югославія й ін.)	Протиріччя між вимогами етнічних груп чи інших суб'єктів конфлікту і реальними можливостями держави щодо задоволення цих вимог
Особливості географічного положення, а також типу і рівня розвитку суспільства	Конфлікти в Азії, Африці, Латинській Америці й ін. Конфлікти на постсоціалістичному просторі	Протиріччя в сфері національно-етнічних традицій, а також протиріччя, в основі яких лежать розбіжності цивілізаційних моделей розвитку
Сфера прояву	Економічні, політичні, духовно-ідеологічні, військові	Протиріччя у відповідних сферах соціальної дійсності
Національно-етнічні особливості	Етнічні, релігійні, етнополітичні	Міжрегіональні протиріччя Націоналізм Релігійний експансіонізм

2.2. Етнічні конфлікти

З точки зору *функціонального підходу до аналізу конфліктів* (фундаторами якого є Г. Зіммель і Л. Козер), високий ступінь конфліктності не завжди деструктивний для етнічної культури. Благополуччя етносу залежить не від ступеня конфліктності, а від ефективності функціонування його психологічних захисних механізмів, їх розвитку, адекватності, гнучкості.

При цьому основним механізмом, що визначає характер взаємодії внутрішньоетнічних груп і особливості спонтанної само структуризації етносу, є *функціональний внутрішньоетнічний конфлікт*. Пропорційність етнічних констант (механізмів, що знімають психологічну загрозу з боку навколишнього світу і забезпечують члену етносу можливість діяти) служить підставою для формування адаптаційно-діяльнісних моделей етносу і домінуючих моделей функціонального внутрішньоетнічного конфлікту, за допомогою яких етнічні системи регулюють надмірну напругу, досягають синхронізованої взаємодії внутрішньоетнічних груп, функціонування загальноетнічних інституцій і формування (у

разі потреби) нових інституцій.

Етнос «або інтеріорізує зовнішню конфліктність і нейтралізує її в ході внутрішньоетнічної взаємодії, або екстеріорізує її засобом, індивідуальним для кожного етносу. В кожному випадку тим чи іншим способом небезпека і тиск, що походить з зовнішнього світу, нейтралізуються за допомогою функціонального внутрішньоетнічного конфлікту: ситуативного (характерного для даного етапу існування етносу) або структуроутворюючого, що виявляється в кожному випадку самоорганізації даного етносу. Спосіб дії народу в світі пов'язаний зі складною схемою взаємодії внутрішньоетнічних груп, які можуть мати різну ціннісну орієнтацію і, отже, різні етнічні картини світу. Основою цієї взаємодії служить функціональний внутрішньоетнічний конфлікт, коли різні групи етносу, навіть ті, що знаходяться в стані ворожнечі одна з одною, скоюють деякі синхронні дії, що веде до процвітання загального цілого.

В цілому викладений вище дослідницький підхід дозволяє вивчати внутрішньоетнічний конфлікт як базовий механізм, що забезпечує самоструктурування і ефективне функціонування різних процесів внутрішньоетнічної взаємодії.

Особливо треба відзначити *діяльнісний підхід* до аналізу тих процесів і явищ, які характеризують конфліктну взаємодію представників певного етносу (В. Павленко, С. Таглін), який, з нашої точки зору, є найпродуктивнішим серед вітчизняних досліджень внутрішньоетнічних конфліктів. Це перш за все аналіз основних типів внутрішньоетнічних конфліктів, способів їх профілактики й регуляції.

Серед різних типів внутрішньоетнічних конфліктів особливе значення мають внутрішньосімейні конфлікти, що визначаються конфліктними взаємодіями дітей, батьків і дітей, дорослих представників сім'ї.

Весь спектр конфліктних взаємодій дітей в певному етносі має достатньо ритуалізований характер. Ритуалізовані дії виконують функцію комплексних етнічних антиконфлікторів дитячої поведінки щонайменше в трьох планах. По-перше, створюючи реальний контекст загальних дій прохача і того, хто потенційно дає конкретні речі, «церемоніал» прохання зменшував ступінь «відчуженості» того, хто дає, від прохача і через це зменшував шанси на відмову. По-друге, деякі приспівки фактично забороняли відмову через осміяння (соціальну негацію) відмовника, тобто формували об'єктивні умови безконфліктного вирішення проблеми, яка виникла. Врешті-решт, переносячи увагу дитини з внутрішнього переживання ситуації на виконання (і обов'язково правильне виконання) певної системи зовнішніх дій, ритуалізація міжособистісного спілкування послабляла силу афекту, який в даний момент переживала дитина (це стосується обох учасників

спілкування), виводячи афект з фокусу поточних ціннісних переживань малюка і надаючи афекту соціалізованих (а отже, керованих) форм [8].

Необхідно також відзначити, що міжособистісні комунікативні дії, що сприймані як ритуалізована послідовність поведінкових актів, є матеріальними попередниками розумових дій. Отже, засвоєння подібних розгорнутих дій робить індивіда здатним до свідомої побудови безконфліктної системи соціальних взаємодій. Можливо, що саме впевненість у тому, що діти мають достатньо засобів для вирішення власних конфліктів, примушує український етнос – взагалі дуже чуйний до проблем організації дитячого виховання – несхвально відноситися до фактів втручання батьків (і взагалі дорослих) у «дитячі справи», що було закріплене навіть у рішеннях колишніх волосних суддів [8].

Що стосується конфліктів між дітьми та батьками, то в українському етносі переважали: силові шляхи їх вирішення (примушення, тілесні покарання та ін.) на користь батьків («шанування батьків») і різні способи уникнення можливих родинних конфліктів, пов'язаних зі шлюбом дітей (пошук подружжя та ін.).

У свою чергу, при конфліктній взаємодії дорослих членів сім'ї (подружжя, родичі) в різних етносах використовують цілу низку способів попередження і уникнення конфліктів: виведення одного з учасників, домовленості, ритуалізація загальної взаємодії і т.п.

Якщо вийти за рамки сімейної конфліктації в етносі, то можна виділити цілий спектр конфліктних ситуацій і відповідний арсенал засобів їх попередження та вирішення. Це стосується перш за все конфліктів між родами, при порушенні статусу, майнових прав і т. ін.

Внутрішньоетнічні статусні відносини, як правило, строго регламентовані, що дозволяє уникати їх порушення і попереджати безліч конфліктів між представниками різних статусних груп.

Способи психічного захисту цих відносин («надання об'єктивній ситуації значення, що не травмує особистість») можуть реалізовуватися на двох основних рівнях: конструктивно-статусному (або соціально-психологічному) і деструктивно-захисному (або індивідуально-психологічному).

На соціально-психологічному рівні «тупикову конфліктну ситуацію», що відноситься до статусних прав і обов'язків, перевизначали за допомогою «соціально санкціонованих процедур позитивно забарвленої зміни існуючого статусу конфліктерів». Це перш за все інститут побратимства (в основному при військових протистояннях), а також «покумлення та посестринство» (при вирішенні побутових проблем).

На індивідуально-психологічному рівні «тупикові конфлікти», що стосуються статусних суперечностей, вирішувалися за

допомогою відмови від розуміння існуючого конфлікту як статусного. Його переводили в іншу категорію конфліктних зіткнень (наприклад «сімейних») або взагалі відмовляли йому в праві бути конфліктом («на все воля божа!») [8].

Профілактика майнових конфліктів усередині етносу, провокованих крадіжками, здійснювалася за допомогою “алгоритму попередження створення об'єктивних передумов конфлікту”. Це оголошення соціально-економічних умов, що роблять можливим злочин; допомога тим сім'ям, які через об'єктивні обставини опинилися в подібних умовах; виявлення і засудження тих членів громади, «хто красти посилає», а також вказівка тим, хто хотів піти цим шляхом, його кінцеву «невигоду» і пропозицію ряду формул психологічного захисту як для самого злочинця, так і для потерпілих.

При вирішенні майнових проблем, які могли призвести до конфліктів міжродового рівня, реалізовувалася складна система заходів щодо дистанціювання соціальної групи, до якої належать злочинці, від них самих. Отже, відповідальною за злочинні дії ставала не етнокультурна або сімейно-родова група, а тільки один або декілька її представників.

Міжродові конфлікти також могли регулюватися за допомогою цілого ряду складних довесільних і весільних обрядів: сватання, знайомство батьків, весільні ігри, танці та ін.[8].

Узагальнюючи наведені вище дані, можна констатувати, що саме діяльнісний підхід дозволяє вивчати внутрішньоетнічний конфлікт у контексті обумовленості етнічних особливостей психічної діяльності етнокультурними особливостями в типах і формах практичної діяльності учасників внутрішньоетнічної взаємодії.

Особливий інтерес викликає *психоаналітичне трактування* вирішення внутрішньонаціональних (етнічних) проблем, пов'язаних з національною ідентифікацією. Можливості психоаналізу дозволяють розширити наукове розуміння основних механізмів ірраціонального в етнічних конфліктах.

В післявоєнні роки відмова від початого Т. Адорно і співробітниками аналізу соціально-психологічного фундаменту фашизму породила серед нового покоління німців глибоку психологічну кризу. Німці, що народилися в 40-х роках, не несли персональної відповідальності за лиходійства фашистського режиму, тобто юридично звільнялися від відповідальності. При цьому післявоєнному поколінню треба було розв'язати проблему національної ідентифікації, оскільки нацистська диктатура в недавньому минулому визначала життя всієї нації, найближчого батьківського покоління. Молоді німці зобов'язані були або виключити зі своєї свідомості проблему оцінки батьків за допомогою механізмів витіснення, або визнати певний ступінь

спадкоємності між їх поколінням і батьками, тобто критично оцінити здійснене в роки нацизму.

Подружжя Мітчерліх здійснило аналіз даної проблеми на іншому історичному матеріалі. Вони показали, що «здорова психіка нації не може бути основана на виключенні минулої історії зі сфери власного досвіду нових поколінь. Прагнення відкинути минуле жорстко мстить за себе, породжує невротизм і психологічну нестійкість. Минуле має бути «пережито», перероблено свідомістю, а систему ідентифікацій, що скріплює особову самосвідомість, необхідно не зламати, а переосмислити. Звільнитися від відчуття неповноцінності, основанийого на комплексі вини, необхідно не шляхом забуття минулого, а шляхом його критичної переробки, що зберігає нормальну здатність до переживання трагічних моментів історії. При такій переробці досвіду зберігається здатність до печалі як нормальне явище людської психіки і культури, що сприяє балансу емоційного та раціонального компонентів самосвідомості» [8].

Якщо досвід минулого не перероблений, то відбувається заціпеніння відчуттів, вилучення всякої участі в минулих подіях, що призводить до їх маніакального забуття, спотворення образу історії, дереалізації минулого й теперішнього часу. Фрустрована свідомість утрудняє саморефлексію і серйозно ускладнює процес вирішення конфліктів, пов'язаних з проблемою національної (етнічної) ідентифікації.

Таким чином, психоаналітичний підхід дозволяє сформувати більш раціональний, не фіксований на полюсах «безумовного ухвалення - відмови» світогляд (наприклад: уявлення післявоєнного покоління німців про власну національну ідентичність), що дає можливість реалізації внутрішньої свободи вибору, сприяє структуризації демократичного суспільства.

Звернемося до міжетнічної конфліктації. На думку Т.Сулімова, А.Ямскова і В. Шевцова, для виникнення міжнаціонального конфлікту необхідна наявність трьох чинників: певного рівня національної самосвідомості - адекватного, підвищеного або заниженого (останні два сприяють появі етноцентристських устремлінь); критичної маси проблем, що чинять тиск на всі сторони національного буття; політичних сил, здатних використовувати в боротьбі за владу два перші чинники [1].

А.Я. Анцупов і А.І. Шипілов виділяють чотири основні аспекти міжнаціонального конфлікту : етнопсихологічний – загальний компонент національних інтересів у конфліктній ситуації; соціокультурний – руйнівна дія на мову, культуру, релігійні, цивілізаційні норми; соціально-економічний – відмінність в економічних інтересах та ін.; політичний – боротьба за політичну автономію [1].

Автори вважають, що створення системи врегулювання

міжнаціональних конфліктів може базуватися на поєднанні двох підходів:

1. Інституційного: мається на увазі створення мережі організацій, особливої інфраструктури запобігання внутрішнім конфліктам та їх урегулювання. Вона має включати в себе інститути національного, регіонального і глобального рівнів.
2. Інструментального: полягає в умілому поєднанні конкретних заходів (інструментів) регулюючої дії на міжетнічний конфлікт. Серед них виділяють тактичні, оперативні й стратегічні рішення. Ці рішення мають таку спрямованість:
 - тактичні рішення - силовий, економічний тиск на учасників конфлікту або налагодження між ними переговорного процесу;
 - оперативні рішення - разові дії, спрямовані на обмеження розширення конфліктів (роз'єднання воюючих сторін і т. ін.) або усунення їх наслідків – облаштування біженців, відновлення комунікацій та ін.;
 - стратегічні рішення – попередження криз у міжнаціональних відносинах на основі завчасного створення правових, політичних, економічних і соціально-психологічних умов безболісного вирішення проблем [1].

Характеризуючи особливості розвитку міжетнічного конфлікту, потрібно відзначити, що конфлікт, який почався, викликає ланцюгову реакцію і залучає до своєї сфери зростаючу кількість людей та інших ресурсів. В. Михайлов вважає, що він розвивається за принципом “лійки” [7], а саме:

Перший етап – утворення «лійки протистояння», початок накопичення образ, формування «образу ворога».

Другий етап – сторони плодять своїх антидвійників за законом «заразливого» підкорення, «одновимірних людей» або «недолюдків».

Третій етап – переростання протистояння в антагонізм і розвертання подій за принципом «дзеркального відбиття» (практично всі справи і вчинки кожної зі сторін повертаються бумерангом). Це «війна двійників», де дія дорівнює протидії. Пропадають праві й винуваті, залишаються тільки бідуючі.

У цілому у викладених вище дослідженнях (як і в переважній більшості існуючих етноконфліктологічних вимірювань) розглядаються основні передумови та динаміка міжетнічної конфліктації. При цьому міжетнічний конфлікт не розкривається як комплексне, багаторівневе явище, що має свої динамічні та функціональні характеристики.

Найбільш комплексними, з нашої точки зору, є дослідження

на основі діяльнісного підходу до аналізу проблем міжетнічної конфліктної взаємодії (В. Павленко, С. Таглін).

Автори відзначають, що методологічний принцип єдності психіки та діяльності дозволяє виявити обумовленість етнічних особливостей психічної діяльності етнокультурними особливостями в типах і формах практичної діяльності різних людських спільнот. Тому спроби насильницької зміни типу (типів) провідної діяльності етносу (в економічній, соціально-психологічній та інших сферах) сприймаються ним як “замах на фундамент фізичного існування даної етнічної групи... безпосередня загроза основам психічної своєрідності спільноти і кожного її члена”. Це призводить до того, що протиставлення інтересів різних етносів може перерости в конфлікт, оскільки дана ситуація починає сприйматися членами етносу як особливо значуща проблема [8].

На думку дослідників, на базі діяльнісної теорії етнопсихогенезу проблему стійкості етнічної психіки можна розв'язати, досягаючи стабільності провідної діяльності етносу, систематичного відтворення базового типу (типів) діяльності етносу від покоління до покоління.

З цієї точки зору економічною основою міжнаціональних конфліктів є взаємне або одностороннє порушення етносами, які спілкуються, власних традиційних систем життєдіяльності. Досить наочно етнічну систему діяльнісних відносин характеризує профіль сукупної діяльності етносу (ПСДЕ), тобто відображення в тій чи іншій формі конкретних видів діяльності в загальній картині життєдіяльності етносу. Пізнавальна цінність ПСДЕ полягає в тому, що він дає можливість визначити саме провідні для етносу типи продуктивної діяльності [8].

Базуючись на діяльнісному підході до етнопсихогенезу, можна зробити висновок про те, що психогенетичне значення загальної стратегії традиційної етноконфліктології (попередження об'єктивних передумов конфлікту і широке використання засобів психологічного захисту її учасників) полягає у формуванні у членів етносу звичок створення безконфліктних ситуацій співіснування. Народна конфліктологія використовує з цією метою різноманітні засоби, які через їх відповідність традиційній схемі формування розумових дій справедливо вважати культурними формами інтеріоризації, а саме:

- безпосередня інтерперсональна побудова безконфліктної взаємодії (пошук відповідного природного середовища, утворення міжетнічного розподілу праці, майнові гарантії рівності прав подружжя і т.п.);
- обрядово-ритуальні форми запобігання конфліктам;
- фольклорні тексти-попереджувачі конфліктів (пісні, прислів'я та ін.);

- здатність сформувати безконфліктну взаємодію у власне розумовому плані.

Отже, викладений вище діяльнісний підхід до аналізу міжетнічних конфліктів дозволяє виявити базові механізми взаємодетермінації етнічних властивостей психічної діяльності представників різних етносів і етнокультурних особливостей типів і форм практичної діяльності в процесі міжетнічної взаємодії.

У цілому аналіз основних дослідницьких підходів до найбільш значущих проблем внутрішньоетнічної і міжетнічної конфліктної взаємодії показує, що в більшості існуючих етноконфліктологічних досліджень конфлікт не характеризується як комплексне, багаторівневе явище, що має свої динамічні та функціональні особливості. Саме на базі діяльнісного підходу до аналізу внутрішньо- і міжетнічних конфліктів можливо відповідне багатоаспектне дослідження, яке дозволяє виявити основні механізми, закономірності етноконфліктної взаємодії в контексті взаємодетермінації етнічних властивостей психічної діяльності і етнокультурних особливостей практичної діяльності учасників даної взаємодії.

Слід також зазначити, що хоча сучасна конфліктологічна наука і має в своєму розпорядженні великий арсенал методів (стратегій, шляхів, технологій) профілактики, регулювання і вирішення внутрішньоетнічних і міжетнічних конфліктів, практика врегулювання цих конфліктів показує, що далеко не всі вони можуть бути ефективно вирішені за допомогою зазначених вище методів. Тому однією з найактуальніших задач сучасної соціології конфлікту, етноконфліктології є трансформація вже існуючих (на базі системного підходу, з урахуванням особливостей сучасних конфліктних ситуацій) і розробка нових ефективних методів діагностики, прогнозування, попередження, регулювання і вирішення конфліктів у внутрішньоетнічній і міжетнічній взаємодії.

2.3. Конфлікти у суспільстві

Об'єктивною основою виникнення конфліктів у суспільстві є наявність у ньому сукупності соціальних відносин між суб'єктами соціальної взаємодії - націями, державами, класами (соціальними групами), партіями, союзами та ін. Під конфліктами в суспільстві будемо розуміти конфлікти різних сфер громадського життя (економічної, політичної, соціальної та духовної), у яких відбувається зіткнення інтересів, цінностей, поглядів і цілей особливих суб'єктів соціальної взаємодії — націй, держав, класів, партій і т.п. Таким чином, конфлікти в суспільстві підрозділяють на чотири основні групи: економічні, політичні, соціальні і духовні (за С.М. Ємельяновим). У кожній з названих груп залежно від тих чи інших факторів і умов виділяють конкретні види конфліктів. Зробимо стислий огляд названих груп конфліктів.

2.3.1. Соціальні конфлікти

Соціальний конфлікт - це насамперед конфлікт у соціальній сфері суспільних відносин. Якщо взяти соціальну сферу в українському суспільстві, то за оцінками Міжнародної організації праці в даний час вона є ринком, що перебуває в стадії формування, тобто в цьому стані закладено величезний конфліктний потенціал. Нові соціально-економічні умови вимагають розробки чітких підходів до структури соціальної сфери, виявлення конфліктних аспектів як усередині її, так і у взаємозв'язках соціальної та інших сфер суспільних відносин. Соціальна сфера України в даний час є незавершеною конструкцією, чимось середнім між механізмом планової діяльності, що діяв раніше, у сфері соціального захисту людей і сучасним пошуковим багатоланковим механізмом, що проходить стадії конфліктного становлення.

Маючи уявлення про соціальну сферу, ми одержуємо відповідні напрямки досліджень соціології конфлікту: соціальні умови і соціальний захист; ринок робочої сили; реакція на проблеми зайнятості; виплати пенсій; грошові дотації непрацевдатним і малозабезпеченим групам населення; освіта; здоров'я населення тощо.

Соціальний конфлікт — це відкрите протиборство, зіткнення двох і більше суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якого є несумісні потреби, інтереси і цінності.

Поняття «суб'єкт» і «учасник конфлікту» не завжди тотожні. *Суб'єкт* - це активна сторона, здатна створити конфліктну ситуацію і впливати на хід конфлікту залежно від своїх інтересів. *Учасник* конфлікту може свідомо (чи не цілком усвідомлюючи цілі і задачі протистояння) взяти участь у конфлікті, а може випадково, всупереч своїй волі бути втягнутим у конфлікт. У ході розвитку конфлікту статуси учасників і суб'єктів можуть мінятися місцями.

Необхідно розрізняти також *прямих* і *непрямих* учасників конфлікту. Останні являють собою певні сили, що переслідують у чужому конфлікті свої інтереси.

Непрямі учасники можуть:

- а) провокувати конфлікт і сприяти його розвитку;
- б) сприяти зменшенню інтенсивності конфлікту чи повному його припиненню;
- в) підтримувати ту чи іншу сторону або обидві сторони одночасно.

Непрямі учасники конфлікту складають певну частину навколишнього соціального середовища, у якому проходять конфлікти. Тому *соціальне середовище* може виступати або каталізатором, або стримуючим чи нейтральним фактором розвитку конфлікту.

У соціології конфлікту часто використовують поняття «*сторона конфлікту*», що припускає включення як прямих, так і непрямих

учасників конфлікту. Іноді непрямих учасників називають третьою стороною чи третім учасником. Суб'єкти й учасники соціального конфлікту можуть мати різні ранги, статуси і мати певну силу.

Ранг у конфліктології визначається за принципом «вищий – нижчий» і припускає позицію, що займає один із суб'єктів конфлікту стосовно протилежної сторони.

Соціальний статус - це загальне положення особистості чи соціальної групи в суспільстві, пов'язане з визначеною сукупністю прав і обов'язків. *Сила* в соціальному конфлікті — це можливість і здатність сторін конфлікту реалізувати свої цілі всупереч протидії супротивника (опонента). Вона включає в себе всю сукупність засобів і ресурсів, як безпосередньо задіяних у протиборстві, так і потенційних.

Навколишнє середовище — один з елементів у структурі соціального конфлікту. Воно складається з *фізичного середовища* (географічних, кліматичних, екологічних та інших факторів) і *соціального середовища* (визначених соціальних умов, у яких розвивається конфлікт).

Одним із неодмінних елементів конфлікту є *об'єкт*, тобто конкретна причина, мотивація, рушійна сила конфлікту.

З проблеми класифікації соціальних конфліктів серед дослідників немає єдиної точки зору. Якщо за основу класифікації беруть сфери громадського життя, то можна говорити про політичні, економічні, ідеологічні, соціальні, юридичні, сімейно-побутові, соціокультурні і т.п. конфлікти.

Залежно від мотивації конфлікту дослідники виділяють три блоки соціальних конфліктів:

- 1) такі, що виникають у зв'язку з розподілом владних повноважень і позицій;
- 2) з приводу матеріальних ресурсів;
- 3) з приводу цінностей найважливіших життєвих установок.

Соціальні конфлікти залежно від форм, методів та інтенсивності протидії підрозділяють на насильницькі й ненасильницькі, більш інтенсивні та менш інтенсивні, відкриті й закриті (латентні). Залежно від часу проходження - затяжні і швидкоплинні. Залежно від масштабів поширення - локальні та широкомасштабні.

Об'єктивна основа виникнення соціальних конфліктів укладена в протиріччях соціальної сфери, основними характеристиками якої є такі: а) комплекс умов праці, побуту і дозвілля; б) ступінь присутності культурних благ і послуг (освіти, інформації, літератури, мистецтва і т.д.); в) гарантії життєзабезпечення і безпеки, включаючи охорону здоров'я, соціальне забезпечення, працевлаштування, захист прав і достоїнств особистості; г) можливості соціальних переміщень і життєвого самовизначення (вибір професії, місця проживання і т.д.).

Соціальні конфлікти тісно пов'язані з економікою та політикою держави і виникають як результат порушення прав і гарантій громадян,

що належать до тих чи інших соціальних груп, обмеження їхніх інтересів, пов'язаних із зазначеними характеристиками соціальної сфери. Основною формою прояву соціальних конфліктів є невдоволення громадян, їхній протест проти існуючої ситуації, що склалася не за їхньою волею (за С.М. Ємельяновим). З цієї точки зору соціальні конфлікти - це особлива форма протистояння громадян із владою, зумовлена обмеженням інтересів громадян, а також порушенням їхніх прав і гарантій у соціальній сфері.

Треба також сказати і про соціальні конфлікти в сфері трудових відносин і в сфері розподілу (перерозподілу) матеріальних і соціальних ресурсів, в яких беруть участь великі соціальні групи, організації й інститути. Наприклад, працівники великих підприємств і цілих галузей (виробництва, освіти, охорони здоров'я), соціальні спілки, профспілки, підприємці, різні міністерства і відомства, а також уряд країни.

Більшість протиріч, що лежать в основі соціально-трудова конфліктів, у кінцевому підсумку обумовлені економічними відносинами, що існують у суспільстві.

Соціально-трудова конфлікт — це, по суті, боротьба різних соціальних груп за економічні (матеріальні) ресурси, в основі якої лежить поняття «справедливість», визначене як співвідношення вкладеної праці й отриманої винагороди.

Близьким за змістом до поняття «соціально-трудова конфлікт» є поняття «соціально-економічний конфлікт». Останнє включає в себе не тільки конфлікти, пов'язані з трудовою діяльністю й оплатою праці, але і всю сукупність соціально-економічних відносин у суспільстві. Наприклад, виплата стипендій, допомога дітям, утримання дитячих будинків і будинків інвалідів, створення соціальної інфраструктури, фінансування бюджетних інститутів і організацій (науки, освіти, охорони здоров'я, інститутів культури), а також відносини між владою і підприємцями, виробництвом і споживанням і т.п.

Соціально-політичний конфлікт — це будь-який соціальний конфлікт, що стосується політичних відносин і (чи) для вирішення якого необхідно використовувати політичні методи і засоби.

Соціально-трудова та соціально-економічні конфлікти в ході розвитку можуть переростати в соціально-політичні (більш детально про ці три види конфліктів див. [6]). Наприклад, страйк працівників підприємства, що почався з чисто економічних причин, може трансформуватися в політичну акцію з вимогами відставки уряду і президента.

Керування соціальними конфліктами — складний і суперечливий процес. В основному його задача полягає в прогнозуванні та превентивному попередженні таких конфліктів. Особлива роль у керуванні соціальними конфліктами належить органам соціального керування, що на основі інформаційно-аналітичної діяльності покликані проводити науково обґрунтовану соціальну політику.

2.3.2. Економічні, політичні та духовні конфлікти

Економічні конфлікти - це протиборство суб'єктів соціальної взаємодії (націй, держав, класів і т.д.) на основі протилежних економічних інтересів, обумовлених положенням і роллю в системі суспільних відносин (відносин власності, влади, права і т.д.). Поняття економічного конфлікту означає боротьбу різних суспільних сил за вплив у сфері економіки: боротьбу за економічні ресурси, ринки збуту, пріоритет у виробництві товарів і т.д. Головним фактором, що визначає економічні конфлікти, є відношення власності, що у тій чи іншій формі знаходить своє втілення в суб'єктах соціальної взаємодії. Основними суб'єктами економічних конфліктів є держави, економічні союзи, великі фінансові об'єднання, монополії та ін.

Економічні конфлікти можуть виявлятися на макроекономічному і мікроекономічному рівнях.

Економічні конфлікти відрізняються і за формами свого прояву. Такими формами можуть бути: конкуренція, економічна блокада, ембарго, страйк та ін.

Управління економічними конфліктами припускає усі види діяльності, пов'язані з прогнозуванням, попередженням і вирішенням конфліктів. Залежно від характеру конфлікту цей процес може здійснюватися на різному рівні: міждержавному, державному, регіональному і місцевому. Особливе місце в управлінні економічними конфліктами посідає держава, а також різні міжнародні економічні організації.

Звернемося до політичних конфліктів. *Політичні конфлікти* - це протиборство суб'єктів соціальної взаємодії (націй, держав, класів, політичних партій, організацій і т.д.) на основі протилежних політичних інтересів, цінностей, поглядів і цілей, обумовлених положенням і роллю в системі влади. Це боротьба різних суспільних сил за вплив в інститутах державної влади (уряді, парламенті, місцевих і регіональних органах керування і т.п.). Інакше кажучи, основним предметом політичних конфліктів виступає державна влада, тому що тільки державна влада дозволяє реалізувати різні інтереси тих чи інших суспільних сил і не тільки в політиці, а й у всіх інших сферах соціального життя.

Основними суб'єктами політичних конфліктів виступають: держави, міжнародні політичні союзи, політичні партії, організації й ін.

Однією з істотних особливостей політичних конфліктів є те, що в них переплітаються практично всі суспільні інтереси — економічні, політичні, соціальні та духовно-ідеологічні. У силу цього політичні конфлікти є самими гострими і всеосяжними. Вони втягують у свою орбіту мільйони людей. Інтенсивність і гострота політичних конфліктів обумовлена тим, що вони завжди ідеологічно мотивовані й інституціонально організовані.

Форми прояву політичних конфліктів відрізняються своєю різноманітністю і динамікою. Серед них важливо виділити легітимні й нелегітимні, що завжди мають тенденцію до взаємопереходу. Серед

різних форм політичних конфліктів широке поширення в політичній практиці одержали мітинги й демонстрації, політичні революції та перевороти, політичні кризи і дискусії й ін. Особливою формою прояву політичних конфліктів є війни і збройні конфлікти, які можна об'єднати в одне поняття — військові конфлікти.

Управління політичними конфліктами здійснюється на міжнародному, державному, регіональному і місцевому рівнях. Особливе місце в керуванні політичними конфліктами належить державі, міжнародним політичним організаціям, політичним партіям та іншим суб'єктам політичних відносин на відповідних рівнях.

Розглянемо конфлікти в духовній сфері суспільства.

Конфлікти духовної сфери - це протиборство суб'єктів соціальної взаємодії на основі протилежних інтересів і поглядів у процесі виробництва, розподілу і споживання духовних цінностей.

Суб'єктами конфліктів у духовній сфері можуть бути як окремі держави, міжнародні співтовариства, соціальні групи, партії і т.п., так і окремі особистості. Однією з істотних особливостей таких конфліктів є те, що вони стосуються культури народів, їх традицій і звичаїв.

Конфлікти в духовній сфері дуже різноманітні. Найбільш розповсюдженими й гострими з них є релігійні конфлікти, конфлікти в сфері мистецтва, а також ідеологічні конфлікти. Основними формами прояву таких конфліктів є: дискусії, критика, переслідування інакомислячих і т. ін. Найбільш розповсюдженою і гострою формою духовних конфліктів є ідеологічна боротьба.

Управління конфліктами в сфері духовних відносин припускає усі види діяльності, пов'язані з прогнозуванням, попередженням, обмеженням і вирішенням конфліктів. У процесі керування духовними конфліктами варто враховувати той факт, що такі конфлікти найчастіше стосуються культури народів, їхніх традицій та звичаїв, що надає їм особливої гостроти й затяжного характеру. Вирішення таких конфліктів можливо лише на основі взаємної поваги культурних і національних цінностей, визнання права кожного народу на свою культуру.

2.4. Організаційні конфлікти

Організація - складна система з безліччю елементів, різноманітністю горизонтальних і вертикальних зв'язків, відносинами влади і субординації. Тому в ній виникають самі різні конфлікти. Наприклад, горизонтальні, вертикальні, трудові, побутові, міжгрупові, міжособистісні, рольові, позиційні, відкриті, закриті, конструктивні, деструктивні й ін.

Причинами зародження конфліктів можуть бути протиріччя, пов'язані з розбіжностями уявлень про цілі, цінності, інтереси, способи діяльності. Усі причини організаційно-трудова конфліктів можна розділити на *об'єктивні та суб'єктивні*. В основі об'єктивних причин лежать об'єктивні недоліки організації (погана організація праці, слабка

матеріально-технічна база, недоліки фінансування і т.п.), в основі суб'єктивних причин — суб'єктивні особливості й стани членів організації.

Різноманітність видів конфліктів і причин, які їх визначають, обумовлено ще і тим, що в трудовій організації функціонують як би паралельно кілька систем (підсистем) відносин [2]. Наприклад:

- організаційно-технологічна;
- соціально-економічна;
- адміністративно-управлінська;
- неформальна;
- соціально-психологічна;
- соціально-культурна.

Отже, члени трудового колективу взаємодіють відразу в декількох системах відносин. Тому конфлікти, що виникають в організації, можна також кваліфікувати за типом зазначених функціональних систем [2].

Особливе місце в керуванні організаційними конфліктами посідає їхнє прогнозування і попередження на основі контролю рівня соціальної напруженості. У соціології конфлікту розроблено методику оцінки конфліктності організації на основі виявлення *інтегрального показника соціальної напруженості*. Даний показник виявляється на основі факторного аналізу за формулою (за Александровою):

$$K = (x_1 + x_2 + \dots + x_n) / N,$$

де K — коефіцієнт соціальної напруженості; $x_1 + x_2 + \dots + x_n$ - фактори незадоволеності (заробітною платою, умовами праці, стилем керування і т.д.); N — кількість факторів, що викликають незадоволеність більш ніж у половини опитаних.

Шкала оцінки конфліктності:

- $K < 20\%$ — задовільний стан відносин;
- $20\% < K < 40\%$ — хитливий стан відносин;
- $40\% < K < 70\%$ — передкризовий стан відносин;
- $K > 70\%$ — кризовий стан відносин.

Ознаки соціальної напруженості можуть бути виявлені і методом звичайного спостереження. Ознаками назріваючого конфлікту в організації є такі:

- стихійні мінізбори (бесіди кількох людей);
- збільшення числа неявок на роботу;
- зниження продуктивності праці;
- збільшення числа локальних конфліктів;
- масові звільнення за власним бажанням;
- поширення слухів;
- колективне невиконання вказівок керівництва;
- стихійні мітинги і страйки;
- зростання емоційної напруженості [2].

Однією з найважливіших особливостей керування організаційними

конфліктами є те, що їхнє регулювання і вирішення ґрунтується на міцній правовій базі (від Конституції до окремих наказів і розпоряджень керівництва організації). Одним з основних правових документів, що регламентують відносини в системі «працівник-працедавець», є закон про порядок вирішення колективних трудових спорів, а для окремих організацій — колективний договір, у якому, як правило, обмовляються можливі варіанти врегулювання трудових суперечок і конфліктів.

Для регулювання й вирішення локальних конфліктів правовою базою можуть служити статут організації та інші правові акти, що визначають систему прав і обов'язків усіх її членів, а також норми і правила їх взаємодії.

Проблеми управління можуть бути вирішені в процесі проведення дискусій і вибору альтернатив. Для вирішення цих проблем можна також скористатися послугами «зовнішніх» фахівців у галузі управління.

Щоб ефективно функціонувати і розвиватися в умовах ринку і конкуренції, організації необхідно постійно змінюватися й удосконалюватися. При цьому кожні чотири чи п'ять років потрібні великі зміни в організаційній структурі, зміні технологій, випуску нової продукції й ін. Значні зміни неминуче будуть стосуватися інтересів певної кількості її членів і стануть джерелом конфліктів. Їхнє попередження і врегулювання багато в чому залежить від методів керування організацією.

Силові методи вирішення проблем найбільш характерні для авторитарного керування. Їхнє застосування може бути виправдано тільки в екстремальних умовах, коли ситуація виходить з-під контролю і потрібно негайне прийняття відповідних рішень. У звичайних умовах силові методи неефективні, тому що не усувають джерел протиріч і не знімають напруженості у відносинах.

Причинами підвищеної напруженості й конфліктних ситуацій (особливо в умовах реформування організації) можуть бути:

- недостатня інформованість членів організації;
- помилкова чи перекручена інформація, слухи;
- невизначеність, непевність у перспективі;
- обмеження в комунікаціях і т.д.

Багато дослідників вважають, що майбутнє в керуванні організаціями належить упровадженню *співпричетного менеджменту*, що припускає:

- причетність усіх членів до справ організації;
- максимально можливе делегування повноважень зверху вниз;
- свободу циркуляції технічної, економічної і соціальної інформації;
- усілякий розвиток комунікацій.

Щоб уникнути гострих соціальних конфліктів у ході реформування організації чи зменшити їхні негативні наслідки, керівництву організації необхідно підготувати і провести цілий комплекс відповідних заходів, наприклад, таких:

- зробити детальний план реформування організації;
- оповістити всіх співробітників про майбутню реорганізацію і можливі перспективи;
- організувати відкрите обговорення плану реформування організації;
- організувати перепідготовку кадрів для нових робочих місць;
- сприяти в працевлаштуванні працівників, які мають бути звільненими;
- передбачити виплату компенсацій працівникам, що звільняються;
- погодити свої дії з профспілками.

Якщо виниклі протиріччя не вдається вирішити в рамках організації, то конфліктуючі сторони можуть звернутися за допомогою в примирливу комісію чи трудовий арбітраж, створення яких передбачене законом «Про порядок вирішення колективних трудових спорів».

Одним з ефективних методів регулювання трудових відносин і вирішення соціальних конфліктів, що знайшли широке застосування в європейських країнах, є *розвиток системи соціального партнерства*. Цей метод припускає взаємні поступки, компроміс і використання переговорів як основного засобу для досягнення взаємоприйнятних угод.

Соціальне партнерство може формуватися в рамках однієї організації, а далі поступово розвиватися як система відносин між великими соціальними групами. Але для широкого впровадження такої системи відносин необхідні, як мінімум, такі умови:

- стабільна правова база і відповідні соціальні гарантії для всіх членів суспільства;
- визначений рівень конфліктологічної культури і добра воля потенційних партнерів.

2.5. Конфлікти в управлінні

Об'єктивні передумови виникнення конфліктів у сфері управління пов'язані з основною задачею управлінської діяльності, що зводиться до забезпечення цілеспрямованої, скоординованої роботи як окремих учасників спільної праці, так і трудових колективів у цілому. У процесі такої роботи інтереси суб'єктів соціальної взаємодії не завжди збігаються, часто бувають протилежними, що і призводить до конфліктів.

Отже *конфлікти в сфері управління* - це конфлікти, що виникають у системах соціальної взаємодії суб'єктів і об'єктів керування. *Джерелом* будь-якого конфлікту, у тому числі і пов'язаного з керуванням, є протиріччя, що за певних умов переходять у конфлікт. Кожному виду і типу конфлікту притаманні свої протиріччя, об'єктивність яких обумовлена структурою і змістом соціальної взаємодії, її специфікою й умовами, у яких вона відбувається.

Протиріччя в сфері управлінських відносин дуже різноманітні і визначаються деякими особливостями цих відносин. Серед безлічі

управлінських протиріч, на наш погляд, важливо виділити основне, котре обумовлює інші протиріччя, і так чи інакше є присутнім у них. Таким протиріччям є протиріччя між установленою системою групових норм і адміністративних правил в управлінській системі, з одного боку, і потребою всіх суб'єктів керування мати високі статуси і виконувати такі ролі, що забезпечували б їм свободу діяльності і реальну можливість для самовираження - з іншого.

Основним протиріччям у сфері управління є протиріччя між бюрократичними правилами системи управління і потребою до свободи дій і самовираження суб'єктів керування. Це основне протиріччя дозволяє виділити ряд інших: протиріччя кар'єри; протиріччя підбору і розміщення кадрів; протиріччя делегування повноважень; протиріччя, пов'язані з порушенням функцій об'єктів управління, і т.п.

Дезорганізація — це такий стан управлінської взаємодії, при якому існуючі групові норми, адміністративно-бюрократичні правила приходять у невідповідність з новими умовами і факторами. Стан дезорганізації виявляється в різних формах боротьби між тими суб'єктами управління, що відстоюють застарілі форми управлінських відносин, і тими, хто виступає за приведення їх у відповідність з умовами, що змінилися. В остаточному підсумку така боротьба перетворюється у конфлікт, що може проходити у формі незгоди, напруженості й конфронтації.

Незгода як форма управлінського конфлікту характеризується свідомим порушенням погоджених дій, пов'язаних з виконанням функцій управління. *Незгода* — це відмова певних суб'єктів чи об'єктів управління від запропонованих шаблонів і норм поведінки. Це невиконання тією чи іншою мірою своїх обов'язків, легітимність яких в умовах, що змінилися, піддається сумніву.

Класифікація управлінських конфліктів: конфлікт між суб'єктами і об'єктами управління, конфлікт між керівником і підлеглим, структурні конфлікти; інноваційні, позиційні конфлікти; ціннісні конфлікти, конфлікти планування, організації, мотивації, контролю тощо.

Напруженість як форма управлінського конфлікту характеризується різким ростом свідомих порушень в управлінських діях з боку різних суб'єктів управління.

Напруженість — це більш гостра форма управлінського конфлікту, що стосується основ існуючої системи управління.

Конфронтація — ще більш глибока форма управлінського конфлікту, характеризується твердою конкуренцією на ґрунті кар'єрних устремлінь визначених суб'єктів управління і застосуванням крайніх засобів і методів протиборства: організації групових протестів, цькування «інакомислячих», підсиджувань, звільнення суперників і т.п. Конфронтація - це сама гостра форма управлінського конфлікту, що призводить до розколу і ліквідації існуючої системи управління.

Безпосередніми суб'єктами, діяльність яких пов'язана з

попередженням і вирішенням конфліктів у сфері управління, є самі керівники. Причому головна роль у цьому процесі належить керівнику тієї ланки керування, у якому зріє чи виник конфлікт, або керівнику вищої ланки. У цьому полягає одна з особливостей процесу попередження і вирішення управлінських конфліктів.

Отже, процес управління організацією чи іншими соціальними об'єктами має багаторівневий характер. Як правило, в управлінні виділяють вищу, середню і нижчу ланки. Кожна ланка подана своїми суб'єктами управління. З метою попередження управлінських конфліктів керівнику будь-якого рангу важливо налагодити зворотний зв'язок з усіма ланками управління, а також із всіма об'єктами управління. Це перша необхідна умова запобігання конфліктам в управлінській діяльності. Другою умовою попередження конфліктів у сфері управління є постійна корекція стилю, форм, засобів і методів управління з урахуванням конкретних умов.

2.6. Соціально-педагогічні конфлікти

Соціально-педагогічний процес - цілеспрямована діяльність (взаємодія) щодо соціалізації особистості. Він включає в себе всі аспекти виховання, освіти і навчання людини. Основними протиріччями і джерелами конфліктів у цьому процесі були і залишаються проблеми, чому учити і як учити. Але з кожною новою епохою, з кожним новим поколінням ці питання вимагали інших способів їх вирішення.

Основною метою соціально-педагогічного процесу є виховання (освіта, навчання і т. п.) особистості з визначеними соціокультурними якостями (наприклад, усебічно розвинута особистість). Головним замовником у цьому процесі є суспільство, а виконавцем — уся система освіти і виховання. Тому на макрорівні протиріччя і конфлікти в соціально-педагогічному процесі виникають між системою освіти і суспільством.

На середньому рівні лінії протиріч проходять:

- між адміністрацією (різного рівня керівництвом у системі освіти) з одного боку, і вчителями (викладачами) - з іншого;
- між адміністрацією та батьками;
- між адміністрацією навчальних закладів та учнями.

На нижньому рівні протиріччя проходять по лініях «учитель - учень» і «батьки — учень».

Усі перераховані вище конфлікти можна умовно віднести і до вертикальних конфліктів.

Крім вертикальних конфліктів на кожному рівні соціально-педагогічного процесу спостерігаються і горизонтальні конфлікти. Наприклад, на рівні "Суспільство" можуть виникати протиріччя і конфлікти з приводу проведеної в суспільстві політики в галузі освіти, виховання, між основною частиною громадян (цивільним

суспільством), з одного боку, і вищими керівними структурами (державою) — з іншого.

На рівні «Адміністрація» можливі як вертикальні конфлікти (між різними рівнями управлінських підсистем у системі освіти), так і горизонтальні (між адміністрацією різних навчальних закладів).

На рівні «Учитель» і «Батьки» виникають горизонтальні конфлікти: «учитель — батько», «учитель — учитель», «батько — батько».

На рівні «Учень» виникають горизонтальні конфлікти типу «учень — учень».

У системі вузівської освіти на відміну від шкільної батьки вже не відіграють настільки істотну роль у педагогічному процесі, а студенти є цілком самостійними суб'єктами процесу навчання. Тому в системі вузівської освіти можна виділити три основні групи конфліктів (три рівні взаємодії):

- конфлікти типу «суспільство — вуз»;
- конфлікти типу «ректорат — вузівський колектив»;
- конфлікти типу: «студент — викладач», «викладач — викладач», «студент — студент» .

Проміжними варіантами конфліктної взаємодії «ректорат — вузівський колектив» можуть бути конфлікти типу «ректорат — деканат», «ректорат — кафедра», «кафедра — деканат», «деканат — колектив факультету» та ін.

Якщо узагальнити *причини* конфліктів, що мають місце у вчительському середовищі, то їх можна звести до двох підстав:

- проблеми спілкування, наприклад, відсутність такту, запальність, нетерпимість до недоліків інших, завищена самооцінка, психологічна несумісність й ін.;
- застаріла адміністративна система керування шкільними закладами, побудована за принципом «начальник-підлеглий», у якій майже не залишається місця для нормального людського спілкування.

На лінії взаємодії «учитель — батько» головним об'єктом виникнення конфліктів є учень. Учителя, як правило, обвинувачують батьків у самоусуненні від процесу навчання і упередженому відношенні до їхньої дитини і/чи в некомпетентності.

Конфлікти типу «учень — батьки» в основному зводяться до таких причин:

- погане навчання дітей: мало займаються уроками вдома, багато гуляють чи дивляться телевізор, прогулюють уроки в школі і т.д.;
- взаємне непорозуміння дітей і батьків;
- брутальність, нестриманість у відносинах;
- боротьба дитини за самостійність, розцінювана батьками як неслухняність;
- невиконання дітьми прохань і доручень батьків;
- несприятлива соціально-психологічна обстановка в родині (пияцтво,

конфлікти).

Конфлікти типу «учитель — учень» виникають (на думку самих учителів) із таких причин:

- порушення дисципліни на уроці;
- погане виконання домашніх завдань;
- нездорові відносини між учнями.

З погляду учнів причинами конфліктів із учителями є такі:

- образи з боку вчителя, брутальність, нестриманість;
- необ'єктивність при оцінці знань;
- нецікаве ведення уроку вчителем;
- невідповідне домашнє завдання;
- пропуск уроків.

Причиною багатьох конфліктів є також неповажне відношення вчителів до своїх учнів чи небажання, нездатність побачити в учні союзника і партнера зі спільної діяльності.

Звернемося до конфліктації у вузах.

Конфлікти по лінії взаємодії «ректорат — вузівський колектив» в основному зводяться до двох причин: стилю керівництва навчальним закладом і соціально-психологічним кліматом у вузівському колективі.

Конфлікти типу «викладач — викладач» в основному пов'язані із соціально-професійною ієрархією й індивідуально-психологічними особливостями колективу.

Значна частина конфліктів типу «студент — викладач» виникає через низький професійний рівень викладачів. Багатьох студентів не влаштовує догматизм і відрив суспільно-політичних наук від реального життя. Своє негативне відношення до програм навчального курсу з соціально-економічних дисциплін висловив кожен третій студент.

У свою чергу, низьку ефективність навчального процесу і конфліктність у спілкуванні викладачі пояснюють такими причинами [6]:

- лінь, небажання вчитися (такої думки дотримується кожен третій викладач-респондент);
- слабка базова підготовка з гуманітарних наук, відсутність у студентів самостійного мислення, низький рівень загальної освіченості й політичної культури, нерозуміння ними значущості суспільно-політичних дисциплін (13% опитаних);
- відсутність інтересу до навчання і до майбутньої професії (69%);
- завищена самооцінка (30%).

Причини конфліктів типу «студент — студент», за оцінками самих студентів, мають такі підстави:

- неадекватність оцінок і самооцінок (28%);
- розбіжності в ціннісних орієнтаціях (23%);
- розлад людини із самим собою (13%);
- безтактність у спілкуванні, заздрість до успіхів іншого (9%).

При будь-якому варіанті розвитку конфлікту задача педагога полягає в тому, щоб перетворити протидію сторін у взаємодію, деструктивний конфлікт — у конструктивний.

Для цього необхідно проробити ряд послідовних операцій.

Добитися адекватного сприйняття опонентами один одного. Конфліктуючі люди (особливо діти), як правило, недружелюбно налаштовані стосовно опонента. Емоційне порушення заважає їм адекватно оцінювати ситуацію і реальне відношення опонента до них особисто. Контролюючи свої емоції, педагогу необхідно знизити емоційну напругу у відносинах з учнем, батьком, студентом, колегою. Для цього можна використовувати такі прийоми:

- не відповідати на агресію агресією;
- не ображати і не принижувати опонента ні словом, ні жестом, ні поглядом;
- дати можливість опоненту висловитися, уважно вислухавши його претензії;
- намагатися виразити своє розуміння і співучасть у зв'язку з виниклими в опонента труднощами;
- не робити поспішних висновків, не давати поспішних порад;
- запропонувати опоненту обговорити виниклі проблеми у спокійній обстановці. Якщо обставини дозволяють, то попросити надати час, щоб краще обміркувати отриману інформацію. Пауза також буде сприяти зняттю емоційної напруги.

Якщо в результаті перерахованих дій вам удалося переконати опонента, що ви йому не ворог і готові до рівноправного співробітництва, то можна переходити до наступного етапу врегулювання конфлікту.

Діалог можна розглядати і як мету, і як засіб. На першій стадії діалог - спосіб налагодження комунікації між опонентами, на другій - засіб для обговорення спірних питань і пошуку взаємоприйнятних способів врегулювання конфлікту.

Ми всі звикли до монологів, особливо в педагогічному процесі. Кожний прагне висловити своє, наболіле, але при цьому, як правило, не чує іншого. У діалозі головне — не тільки говорити і слухати, але і почути співрозмовника, і бути почутим.

Під час діалогу бажано дотримуватися *правил*:

- дотримуватися такту, коректності стосовно опонента, розмови рівного з рівним;
- не перебивати без потреби, спочатку слухати, а потім говорити; не нав'язувати свою точку зору, шукати істину разом;
- відстоюючи свої позиції, не бути категоричним, уміти засумніватися в самому собі;
- у своїх доводах спиратися на факти, а не на слухи і чужі думки;
- намагатися правильно ставити запитання, вони є основним ключем у пошуках істини;
- не давати готових «рецептів» вирішення проблем, постаратися так побудувати логіку міркувань, щоб опонент сам знаходив потрібні рішення.

У ході діалогу опоненти уточнюють відносини, позиції, наміри,

цілі один одного. Вони стають більш інформованими і краще уявляють сформовану конфліктну ситуацію. І якщо вдалося виявити і позначити конкретні джерела і причини суперечки, то можна переходити до завершального етапу врегулювання конфлікту.

Взаємодія — завершальний етап у врегулюванні конфлікту. По суті, взаємодія включає в себе і сприйняття, і діалог та інші види спільної (погодженої і неузгодженої) діяльності і спілкування. Але тут під взаємодією розуміється спільна діяльність всіх опонентів, спрямована на вирішення конфлікту. У ході взаємодії опоненти уточнюють коло проблем і варіанти їхнього вирішення; розподіляють види робіт; призначають терміни їхнього виконання і визначають систему контролю.

Таким чином, гарне володіння технологіями управління конфліктами і їх вирішення дає можливість педагогу створювати спрямований конфлікт. Наприклад, педагог може спровокувати в навчальній групі конфлікт із приводу чи успішності дисципліни. Утягуючи своїх підопічних у вирішення конфліктної ситуації, він активізує їхню діяльність і добивається бажаних результатів.

2.7. Сімейні конфлікти

Сімейні конфлікти — це протиборство між членами родини на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів і поглядів.

Сімейні конфлікти мають свої особливості, урахування яких необхідне при попередженні й вирішенні таких конфліктів [2].

Сімейні конфлікти відрізняються особливим предметом, специфіка якого обумовлена унікальністю сімейних відносин. Найважливішою особливістю сімейних відносин є те, що їхній основний зміст складають як міжособистісні відносини (любов, кровне споріднення), так і правові та моральні зобов'язання, пов'язані з реалізацією функцій родини: репродуктивної, виховної, господарсько-економічної, рекреативної (взаємодопомога, підтримка здоров'я, організація дозвілля і відпочинку), комунікативної й регулятивної.

Сімейні конфлікти відрізняються через такі причини:

- обмеження свободи активності, дій, самовираження членів родини;
- поведінка, що відхиляється від норми, одного чи декількох членів родини (алкоголізм, наркоманія і т. д.);
- наявність протилежних інтересів, устремлінь, обмеженість можливостей для задоволення потреб одного з членів родини (з його погляду);
- авторитарний, твердий тип взаємин, сформованих у родині в цілому;
- наявність матеріальних проблем;
- авторитарне втручання родичів у подружні відносини;
- сексуальна дисгармонія партнерів у шлюбі й ін.

При аналізі причин сімейних конфліктів важливо враховувати

соціальні фактори мікро- і макросередовища. До факторів мікросередовища варто віднести: погіршення матеріального становища родини; надмірну зайнятість одного чи обох на роботі; неможливість нормального працевлаштування чоловіків чи інших членів родини; тривала відсутність житла; відсутність можливості улаштувати дітей у дитячу установу й ін.

Особливості сімейних конфліктів виявляються в їхній динаміці, а також у формах проходження. У цілому динаміка сімейних конфліктів характеризується класичними етапами (виникнення конфліктної ситуації, усвідомлення конфліктної ситуації, відкрите протиборство, розвиток відкритого протиборства, вирішення конфлікту й емоційне переживання конфлікту).

Істотною особливістю сімейних конфліктів є і те, що вони можуть мати важкі соціальні наслідки. Нерідко вони закінчуються трагічно, дуже часто призводять до різних захворювань членів родини. Особливо важкі наслідки сімейні конфлікти мають для дітей.

Класифікація сімейних конфліктів досить різноманітна [2,6]. Якщо взяти за основу суб'єктів конфлікту, то можна виділити подружні конфлікти, конфлікти між батьками і дітьми та конфлікти родичів.

Попередження і вирішення сімейних конфліктів варто розглядати як основні види діяльності з керування такими конфліктами. Часто при вирішенні сімейних конфліктів користуються послугами посередника.

Попередження сімейних конфліктів залежить від усіх членів родини і насамперед від чоловіків. При цьому варто мати на увазі, що деякі дрібні сімейні сварки можуть мати позитивну спрямованість, допомагаючи прийти до згоди у спірних питаннях і запобігти більш великому конфлікту. Але в більшості випадків сімейних конфліктів допускати не слід. Основні шляхи попередження сімейних конфліктів залежать від потенційних суб'єктів конфліктної взаємодії (чоловіки, батьки, діти, родичі і т.д.). У кожному конкретному випадку в рекомендованій літературі можна знайти корисні поради. Тут ми назвемо лише самі загальні шляхи попередження сімейних конфліктів, що впливають із соціально-психологічних закономірностей розвитку родини, наприклад:

- формування психолого-педагогічної культури, знань основ сімейних відносин (у першу чергу це стосується чоловіків);
- виховання дітей з урахуванням їх індивідуально-психологічних і вікових особливостей, а також емоційних станів;
- організація родини на повноправних засадах, формування сімейних традицій, розвиток взаємодопомоги, взаємної відповідальності, довіри і поваги;
- формування культури спілкування.

Вирішення сімейних конфліктів може бути забезпечено досягненням згоди щодо спірних питань. Це самий сприятливий варіант вирішення будь-яких сімейних конфліктів. Але існують й інші форми вирішення таких конфліктів, що не є конструктивними. Прикладом цього

може бути залишення дітьми родини, позбавлення батьківських прав і т.п. Таке вирішення важким тягарем лягає на батьків чи дітей, викликає в них важкі емоційно-психологічні переживання.

Особливою формою вирішення подружніх конфліктів є розлучення. Воно може приносити звільнення від проблем, що нагромадилися. Але часто воно задовольняє інтереси тільки однієї зі сторін і викликає важкі нервово-психічні переживання в іншій.

Дуже негативні наслідки розлучення несе дітям. Крім того, варто мати на увазі і ту обставину, що в результаті розлучення суспільство одержує неповноцінну родину, а це, у свою чергу, породжує злочинність, наркоманію й інші форми девіантної поведінки серед підлітків.

Питання для самоконтролю

1. Наведіть визначення глобального конфлікту.
2. Наведіть визначення регіонального конфлікту.
3. Назвіть особливості глобальних і регіональних конфліктів.
4. Охарактеризуйте стисло основні підходи до вивчення етнічних конфліктів.
5. Визначіть основні відмінності діяльнісного підходу до вивчення етнічних конфліктів.
6. Визначіть поняття конфлікту в суспільстві.
7. Назвіть основні групи конфліктів у суспільстві.
8. Назвіть типи управлінських конфліктів.
9. Назвіть основні лінії протиріч у соціально-педагогічному процесі.
10. Які причини виникнення конфліктів у соціально-педагогічному процесі?
11. В чому полягає специфіка сімейних конфліктів?

Література

1. Анцупов А.Л., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб: Питер, 2003.
3. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. – Ростов н/Д: Феникс, 1998.
4. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. - М.: Аспект Пресс, 1994.
5. Коваленко Б.В., Пирогов А.И., Рыжов О.Л. Политическая конфликтология. – М.: Ижица, 2002.
6. Козер Л. Функции социального конфликта. – М.: Идея-Пресс, 2000.
7. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС,

2000.

8. Павленко В.М., Таглін С.О. Етнопсихологія: Навч. посібник.- К.: Сфера, 1999.
9. Сысенко В. А. Супружеские конфликты. – М.: Мысль, 1989.

Розділ 3. ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ.

3.1. Дослідження конфліктів у психології

За кількістю публікацій психологія займає виражене лідируюче положення серед галузей конфліктології. Більше чверті публікацій з проблем конфлікту підготовлено психологами.

При змістовному аналізі психологічної літератури автори спиралися на логіку понятійної схеми опису конфлікту. Такий підхід у вітчизняній психології запропонований Л. А. Петровською. Нею виділені чотири категоріальні групи: структура конфлікту, його динаміка, функції і типологія. М. В. Примуш запропонував сім, а потім – одинадцять груп понять у психологічному аналізі конфлікту. До них віднесені: сутність конфлікту, його генезис, еволюція конфлікту, класифікація, структура, динаміка, функції, інформація в конфлікті, попередження, розв'язання конфлікту, методи діагностики та дослідження конфлікту.

У психології поки не склалося загально визнаного розуміння *сутності конфлікту*. Частина авторів трактує його як зіткнення, протидію, протиріччя. Іноді конфлікт розуміється як вид спілкування, ситуаційна несумісність, ситуація незнайденого виходу, тип конкурентної взаємодії. Серед сутнісних рис конфлікту виділяють: наявність протиріччя між суб'єктами, їхня протидія, негативні емоції у ставленні один до одного.

Серед *причин конфліктів* виділяють суб'єктивні та об'єктивні причини. Психологів насамперед цікавлять суб'єктивні причини конфлікту.

Проблема *еволюції конфлікту* поставлена одним з авторів кілька років тому. Еволюція ймовірно має дев'ять видів: макроеволюція, міжвидова, внутрішньовидова у тварин, в онтогенезі у тварин, в антропогенезі, суспільно-історична, еволюція конфліктів у ХХ ст., в онтогенезі людини, еволюція конкретних конфліктів.

Наявність багатьох загальних і часткових класифікацій конфлікту свідчить про те, що їх може бути стільки, скільки різних сторін виявляє в ньому психологія. До ознак, на основі яких пропонуються різні типології, відносяться: об'єкт конфлікту; особливості сторін; тривалість; функції; форми прояву; тип відносин; наслідки і т. п.

До *структурних компонентів конфлікту* відносять об'єкт і предмет конфлікту, особистості опонентів, ситуацію в країні, регіоні, місці проживання, умови роботи і життя людини, обстановку соціальної взаємодії, а також потреби, інтереси, цілі опонентів і конфліктну взаємодію (прийоми і способи впливу один на одного, тобто стратегію і тактику протидії).

Більшість авторів у *динаміці конфлікту* виділяють такі етапи: виникнення об'єктивної передконфліктної ситуації; її усвідомлення як

конфліктної; інцидент чи власне конфлікт; розв'язання (завершення) конфлікту; післяконфліктна ситуація.

Функції конфлікту поділяють на конструктивні й деструктивні. Звичайно конфлікт включає в себе і те, і інше, тому його оцінюють за тим, яке начало переважає. Функціональність конфлікту в міру його розвитку може змінюватися у бік позитивних чи негативних наслідків.

Інформація в конфлікті подана головним чином інформаційними моделями конфліктної ситуації, які є в кожній зі сторін, що беруть участь у конфлікті, інформаційним обміном опонентів та інформаційним середовищем, в якому проходить конфлікт.

Попередження конфліктів — це створення об'єктивних умов і суб'єктивних передумов, що сприяють розв'язанню передконфліктних ситуацій неконфліктними способами.

Розв'язання конфлікту передбачає конструктивне саморозв'язання людиною своїх конфліктів, а також уміння керівників розв'язувати конфлікти між підлеглими.

Методи діагностики і дослідження конфліктів є ключовою проблемою, розв'язання якої забезпечує успіх у їхньому вивченні. Аналіз літератури показав, що використовують практично всі методи психології, однак найбільш часто — лабораторні експерименти, ретроспективні та бланкові методики й тести. Перспективи вивчення конфліктів пов'язані з вибором як одиниці їхнього аналізу конфліктної ситуації.

Психологічні методи вивчення конфлікту:

- аналіз документів (використовують для ретроспективного аналізу конфліктів у соціальній та юридичній психології);
- системно – ситуаційний аналіз конфлікту (застосовують як одиницю аналізу конфлікту – конфліктну ситуацію, з її конкретним змістом, динамікою, часовими та просторовими межами);
- аналіз діяльності (метод аналізу впливу конфліктної ситуації на процес і результати діяльності опонентів);
- аналіз поведінки учасників конфлікту (одиницею аналізу є поведінка опонентів у конфліктній ситуації);
- спостереження (зовнішнє, об'єктивне, організоване сприймання та фіксування конфліктних ситуацій, застосовують для вивчення конфліктів різних рівнів – від внутрішньоособистісних до міжнародних);
- експеримент (особливий вид об'єктивного спостереження конфліктних ситуацій, при якому дослідник штучно викликає і планомірно змінює ті явища, які вивчаються);
- опитування (включає в себе анкетування, бесіду, масові та експертні опитування);
- соціометрія (метод психологічного дослідження міжособистісних відносин у групі, колективі з метою вивчення напружених, конфліктних взаємодій);
- тести (стандартизоване психологічне випробування, у результаті

якого здійснюється спроба оцінити психічні процеси, або особистість у цілому стосовно реакцій та поведінки в конфліктних ситуаціях).

У психологічній літературі з проблем конфлікту виділяють кілька напрямків. Перша спроба їхньої систематизації викладена в роботі Р. Л. Кричевського та Є. М. Дубовської. З огляду на схему аналізу міжособистісного конфлікту «організаційний контекст - спільна реалізована діяльність — розуміння цілей — когнітивні процеси», виділяють чотири напрямки: організаційний, діяльнісний, мотиваційний, когнітивний. *Мотиваційний напрямок* поданий роботами тільки західних психологів. Результативним є виділення таких напрямків, як *організаційний і діяльнісний*. Щодо мотиваційного та когнітивного, то у вітчизняній психології вони є, незважаючи на розбіжності, підходами одного напрямку, який можна назвати *особистісним*. Особистість у ньому розглядають як центральну ланку конфліктної взаємодії.

У психології склалася певна нерівномірність у вивченні різних видів конфлікту. Близько 83 % робіт припадає на вивчення міжособистісних конфліктів. Внутрішньоособистісним конфліктам присвячено близько 8 % публікацій. Психологічна характеристика конфліктів між малими, середніми і великими групами, міжнародних конфліктів наведена в 3-4 % робіт. Близько 5 % робіт мають методологічний і загальнотеоретичний характер.

Крім того, психологи досліджують конфлікти в різних видах людської діяльності і сферах відносин:

- у трудових колективах;
- у науково-дослідних колективах;
- у діяльності правоохоронних органів;
- у військових колективах;
- у спорті;
- у середовищі засуджених;
- у педагогічній діяльності;
- у сімейно-шлюбних відносинах.

Вивчаються конфлікти на різних етапах соціалізації особистості:

- у дошкільному віці (А. А. Рояк, Т. І. Юферова та ін.);
- у шкільному віці (В. М. Афонькова, Л. С. Славина та ін.);
- у підлітковому періоді (Т. В. Драгунова, Є. В. Первишева та ін.);
- у молодіжних, студентських групах (В. М. Басова, А. І. Шкіль та ін.).

У цілому можна стверджувати, що в період з 30-х до середини 70-х років ХХ ст. психологічні дослідження конфлікту мали фрагментарний характер. Були відсутні узагальнюючі роботи, необхідні для формування методологічної й теоретичної бази вивчення конфлікту.

У другій половині 70-х років з'являються роботи, в яких початі спроби теоретичного осмислення емпіричного матеріалу, що нагромадився. Запропоновано понятійну схему психологічного аналізу

конфлікту. До середини 80-х років сформувалося три підходи до вивчення конфлікту: організаційний, діяльнісний і особистісний. На рубежі 80-90-х років стала усвідомлюватися необхідність міждисциплінарного вивчення конфлікту.

Зооконфлікти вивчаються як біологічними науками, так і галузями психології - зоопсихологією і порівняльною психологією. Соціоетологія, зоопсихологія і порівняльна психологія є галузями, що вивчають один і той же об'єкт.

Поняття «зооконфлікт» і «конфлікт у тваринному світі» у вітчизняній соціоетології, зоопсихології і порівняльній психології поки що не використовують. Вони зустрічаються тільки в перекладених роботах зарубіжних авторів (Д. Кемпбелл, О. Меннінг, Н. Тінберген, Р. Хайнд та ін.).

Основні напрямки вивчення зооконфліктів:

- соціалізований (конфлікт, пов'язаний із внутрішньою організацією життя групи);
- біологічний (конфлікт, пов'язаний з потребами фізіологічного існування).

У роботах *асоціалізованого напрямку* конфлікт розглядається як засіб: накопичення досвіду взаємодії тварин (внутрішньовидового, міжвидового); встановлення і підтримки ієрархічних відносин у групі (стаді) тварин; якнайшвидшої адаптації до зовнішніх і внутрішніх умов; створення і підтримки авторитету групового лідера; досягнення більш високої внутрішньовидової організації; демонстрації агресії з метою придушення супротивника; ослаблення емоційної напруженості чи результат фрустрації; підтримки територіальності.

У роботах *біологічного напрямку* конфлікт розглядають як засіб виживання у конкурентній боротьбі; результат фізіологічно визначеної, генетично закладеної агресивності. Особливістю робіт цього напрямку є застосування дослідниками фармакологічних засобів для регуляції агресивності тварин у різних ситуаціях і виявлення її нейрохімічних, генетичних і фізіологічних основ.

Переважає частина робіт присвячена результатам досліджень конфліктної поведінки, як правило, нижчих тварин, гризунів, що пояснюється зручністю проведення з ними експериментів.

3.2. Проблема психології конфлікту в зарубіжній психології

Зарубіжна психологія має значні традиції у вивченні внутрішньоособистісних і соціальних конфліктів. Великий теоретичний і емпіричний матеріал, накопичений майже за 100-літній період, відображається в різноманітності підходів і теоретичних платформ. Можна умовно виділити два етапи в історії вивчення конфлікту: початок ХХ ст. — 50-ті роки, кінець 50-х років — сьогодення. Підставою для розрізнення служить рівень виділення проблеми конфлікту з ряду інших проблем, розглянутих психологією. У першій половині століття конфлікт

не виділяли в окремий об'єкт дослідження, а розглядали як складову частину більш широких концепцій (наприклад, у психоаналізі чи соціометрії). Психологів цікавили або наслідки конфліктів, або деякі з причин, що призводять до нього, але не сам конфлікт як центральна ланка дослідження.

На межі 50-60-х років розробляються дослідження, де науковий інтерес психологів звернений безпосередньо до цього феномену. Виділяють основні підходи, розробляють понятійний апарат психологічної теорії конфлікту. У цей період з'являються публікації вітчизняних учених, присвячені аналізу зарубіжних досліджень конфлікту. Кількість публікацій змінювалася залежно від відношення до конфліктів у нашій країні. Роботи мали критичний характер. Пік критики припадає на роки застою, коли інтенсивно пропагувався безконфліктний розвиток нашого суспільства.

Серед напрямків зарубіжних психологічних досліджень конфлікту в першій половині ХХ ст. виділяють такі:

- психоаналітичний (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, Е. Фромм);
- соціотропний (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле та ін.);
- етологічний (К. Лоренц, Н. Тінберген);
- теорія групової динаміки (К. Левін, Д. Креч, Л. Ліндсей);
- фрустраційно-агресивний (Д. Доллард, Л. Берковітц, Н. Міллер);
- поведінковий (А. Басе, А. Бандура, Р. Сире);
- соціометричний (Д. Морено, Е. Дженігс, С. Додц, Г. Гурвич);
- інтеракціоністський (Д. Мід, Т. Шибутані, Д. Шпігель).

Психоаналітичний підхід пов'язаний насамперед з ім'ям австрійського психолога *З. Фрейда* (1856-1939), який створив одну з перших концепцій людської конфліктності. Незважаючи на те, що З. Фрейд займався переважно внутрішньоособистісними конфліктами, його заслугою є вказівка на необхідність пошуку причин міжособистісних конфліктів у сфері несвідомого. Послідовник З. Фрейда *Альфред Адлер* (1870-1937) зміст конфліктів особистості з мікросередовищем бачив у спробах індивіда звільнитися від почуття неповноцінності й домінування одних над іншими.

Американські психологи *К. Хорні*, *Е. Фромм*, *Г. Саллівен* розширили розуміння природи конфлікту, спробували внести в неї соціальний контекст. Так, *К. Хорні* (1885-1952) основною причиною конфліктів між індивідом і його оточенням вважала недолік доброзичливості з боку близьких людей, у першу чергу батьків. На думку *Е. Фромма*, конфлікти виникають через неможливість реалізувати в суспільстві особистісні прагнення і потреби.

У 20-30-ті роки конфлікт починає привертати увагу соціальних психологів. На думку англо-американського психолога *У. Мак-Дугалла* (1871-1938), конфлікти в суспільстві неминучі, тому що людям притаманні соціальні інстинкти, такі, як страх, стадність,

самоствердження і т. д. Вони передаються в спадщину, тому люди постійно конфліктують, вступають у протиборство. Спираючись на твердження Ч. Дарвіна про те, що інстинкт боротьби за виживання забезпечує існування, розвиток виду, У. Мак-Дугалл поширив його і на людське суспільство. Створена ним теорія соціальних інстинктів мала прихильників, які визначили *соціотропний напрямок* у вивченні конфліктів (С. Сигеле та ін.).

Початок *етологічного підходу* до конфлікту було покладено в 30-х роках роботами австрійського натураліста, лауреата Нобелівської премії *Конрада Лоренца* (1903-1989). Уперше у світовій науці ним була висловлена гіпотеза про те, що головною причиною соціальних конфліктів є агресивність індивіда і натовпу. На думку К. Лоренца, механізми виникнення агресивності у тварин і людини однотипні, а агресія — постійний стан живого організму. Етологічні ідеї К. Лоренца одержали розвиток у дослідженнях нідерландського етолога *Я. Тінбергена* (1907-1988).

Досліджуючи проблеми *групової динаміки*, німецько-американський психолог *Курт Левін* (1890-1947) розробив концепцію динамічної системи поведінки, яка знаходиться під напругою, коли порушується рівновага між індивідом і середовищем. Ця напруга виявляється у вигляді конфліктів. Джерелом конфлікту може бути несприятливий стиль діяльності лідера групи. К. Левін бачив шляхи розв'язання конфліктів у реорганізації мотиваційних полів особистості й структури взаємодії індивідів.

Група психологів *Йельського університету* (США) на чолі з *Д. Доллардом*, спираючись на праці З. Фрейда і К. Левіна, запропонувала нову гіпотезу конфлікту - *фрустраційно-агресивну*. У цій концепції інтегрована біосоціальна причина конфліктів — агресивність індивіда і соціальна причина — фрустрація. Агресія завжди йде за фрустрацією, а випадки агресивної поведінки звичайно передбачають існування фрустрації.

Відомим представником *поведінкового напрямку* є американський психолог *Арнольд Басе*. Причини конфліктів він шукає не тільки в біології людини, її природжених якостях, але й у соціальному оточенні, що змінює ці якості в результаті взаємодії особистості з навколишнім соціальним середовищем.

Згідно з *теорією соціометрії*, розробленою соціальним психологом *Я. Морено* (1892-1974), міжособистісні конфлікти визначаються станом емоційних відносин між людьми, їхніми симпатіями й антипатіями один до одного. Я. Морено дійшов висновку, що всі конфлікти, від міжособистісних до міжнародних, можуть бути розв'язані: шляхом перестановки людей відповідно до їх емоційних переваг, так, щоб «соціометрична революція» дозволила гармонізувати суспільні відносини.

Слідом за роботами засновника *символічного інтеракціонізму* - американського психолога і соціолога *Д. Міда* (1863-1931) - широкий

резонанс одержали дослідження представника чиказької школи *Т. Шибутані*. На його думку, причини конфліктів криються в процесі соціальної взаємодії. При виникненні збурення у відносинах «індивід — середовище» суб'єкт починає відчувати внутрішню дисгармонію і дискомфорт. Прагнучи усунути їх, індивід робить активні дії для того, щоб пристосуватися до середовища. У процесі пристосування і виникають конфлікти.

Аналіз підходів до дослідження конфлікту в розглянутий період показує, що вони формувалися в руслі традиційних напрямків психології, відображаючи теоретичні конструкції, притаманні даному напрямку. Ці підходи стали основою, на яку спираються західні психологи при вивченні конфліктів в останні 40-45 років. Наприклад, у 60-ті роки були опубліковані роботи американського психотерапевта *Еріка Берна* (1902-1970), який на основі синтезу ідей психоаналізу й інтеракціонізму створив *теорію транзактного аналізу*. За Е. Берном, структура особистості («Я») містить у собі три компоненти-стани: «дитина» (джерело спонтанних емоцій, спонукань і переживань), «батько» (тяжіння до стереотипів, забобонів, узагальнень, повчань) і «дорослий» (раціональне і ситуативне відношення до життя). Під час взаємодії людей здійснюються транзакції. Якщо реалізується непересічна транзакція, то вона забезпечує безконфліктні відносини. Якщо виникає пересічна транзакція, то це сигналізує про порушення процесу спілкування, що може призвести до конфліктів.

На даний момент дослідження конфліктів у сучасній зарубіжній психології ведуть за такими напрямками:

- теоретико-ігровий (М. Дойч);
- теорія організаційних систем (Р. Блейк, Дж. Мутон);
- теорія і практика переговорного процесу (Д. Прюїтт, Д. Рубін, Р. Фішер, У. Юрі).

Представники *теоретико-ігрового підходу* основною задачею вважають побудову універсальної схеми взаємодії в конфліктній ситуації та її розв'язання. В основі лежать ігри типу «дилема в'язня». Розв'язання задачі полегшують чітко контрольовані експериментальні умови. Різноманітність стилів поведінки в конфліктній ситуації узагальнюється в два основних типи поведінки - кооперативну і конкурентну.

У системному вигляді даний підхід виражений у роботах американського соціального психолога *М. Дойча*. Його концепція є цілісною розробкою соціально-психологічного підходу до проблеми конфлікту. На думку М. Дойча, в основі конфлікту лежить несумісність цілей учасників міжособистісної взаємодії. Завдяки концентрації уваги на мотивах протидіючих сторін роботи цього напрямку часто відносять до мотиваційної концепції.

Прихильники теоретико-ігрового підходу вважають, що конфлікти можуть розв'язуватися як конструктивним, так і деструктивним шляхом.

Продуктивним вважається конфлікт, учасники якого переконані, що досягли поставлених цілей.

Розвиваючи ідеї М. Дойча, сучасні західні дослідники створюють у реальних групах експериментальні ситуації. Серед типів ситуацій виділяють конкурентну, кооперативну і змішану. Конкурентна ситуація в процесі навчання може мати мотивуючий ефект, але не всупереч відносинам співробітництва і взаємодопомоги, а разом з ними ситуація кооперативного навчання дає більший ефект, ніж традиційне індивідуальне навчання.

Другим підходом до вивчення конфлікту в сучасній психології є *теорія організаційних систем*. Ця концепція з'явилася як альтернатива теорії ігор і результат критики запропонованих нею рішень. Розроблений Р. Блейком, Дж. Мутонем і К. Томасом підхід до проблеми міжособистісного конфлікту на основі організаційних систем є оригінальною програмою дослідження стилів конфліктної поведінки людей у реальних умовах. Із поєднання установок на відношення до суперника і на досягнення власних цілей автори визначили п'ять стратегій поведінки, можливих у конфліктній ситуації: конкуренція, пристосування, уникнення, компроміс, співробітництво.

У цілому дослідники прагнуть до вивчення реальної поведінки. У той же час опитувальні методи, які використовують для діагностики стилю розв'язання конфлікту, дозволяють досліджувати скоріше наміри суб'єктів, ніж реальну поведінку. Опитані зазнають труднощів у розмежуванні деяких категорій. Для усунення цих недоліків пропонується поєднати самооцінки поведінки в конфліктній ситуації із взаємооцінками й оцінками експертів.

На рубежі 60-70-х років починає формуватися самостійний напрям із *вивчення переговорного процесу* як частини конфліктної взаємодії. На даний час теорію та практику переговорного процесу розглядають як один із перспективних напрямків прикладної психології. Дослідження зосереджені на розв'язанні двох проблем: виявленні сукупності умов, що сприяють прийняттю конфліктуючими сторонами рішення приступити до переговорів, і вивченні процесу переговорів, коли конфліктуючі сторони вже прийняли рішення йти на пошук взаємних угод. Найбільш розроблена технологія переговорного процесу.

3.3. Характеристика психологічних конфліктів

Психологічний підхід у конфліктології під *психологічним конфліктом* розуміє *напружений психічний стан людини, коли виникають два протилежні, не сумісні між собою наміри, мотиви, потреби, бажання, інтереси чи установки однієї людини, або зіткнення між собою намірів і потреб кількох людей*. Психологічні конфлікти – обов'язкова частина життя кожної людини, її психічної

діяльності й розвитку. Їх неможливо уникнути, вони потребують осмислення та свого конструктивного розв'язання. Психологічні конфлікти поділяють на внутрішньоособистісні (психічні внутрішні) та міжособистісні (психічні зовнішні).

Особливості внутрішньоособистісних конфліктів:

- скритий, несвідомий характер, усвідомлення внутрішніх конфліктів веде до їхнього подолання;

- не мають суб'єктів конфліктної взаємодії, людина самотійно створює свої внутрішні конфлікти;

- специфічність проходження та розв'язання, психічні конфлікти супроводжуються важкими переживаннями, страхом, депресією, тривогою, неврозом.

Типи внутрішніх психічних конфліктів:

нормальні, ситуативні - свідомі, розвиваючі, долаються людиною самотійно;

патогенні, невротичні - несвідомі, потребують психотерапевтичної допомоги;

екзистенціальні - не розв'язуються, а переживаються.

Ситуативні психічні конфлікти були розглянуті К. Левіном, для нього психічним конфліктом є вплив на людину двох рівних за інтенсивністю, але протилежних за напрямком сил. К.Левін виділив три типи таких конфліктів:

Еквівалентний конфлікт за типом «Зближення – зближення». На людину впливають одночасно два позитивних стимули, або дві позитивні цілі, які неможливо реалізувати одночасно. Виникає внутрішня напруга через болючий вибір. Вирішення такого конфлікту полягає у використанні стратегії компромісу між двома рівнозначними цілями, наприклад, конфлікт між бажанням зробити кар'єру і збудувати родину. Обидві цілі потребують зусиль, часу та самовіддачі.

Амбівалентний конфлікт за типом «Зближення – уникнення». На людину одночасно впливають позитивний та негативний стимули або цілі. Вирішення такого конфлікту полягає в застосуванні стратегії примирення. Наприклад, є пропозиція отримати хорошу роботу в іншому місті, а родина проти цього.

Вітальний конфлікт за типом «Уникнення – уникнення». На людину діють одночасно дві негативні альтернативи за принципом «із двох лих вибирають те, яке найменше». Рішення – компроміс.

Ситуація, що провокує конфлікт, може розглядатися як складна суб'єктивно-об'єктивна реальність, де об'єктивні складові наведені у вигляді суб'єктивного сприйняття й особистісної значущості для учасників ситуації як проблемні.

Важка (проблемна) ситуація — це взаємодія особистості зі складною обстановкою в процесі діяльності. Важка ситуація характеризується наявністю складної обстановки, активністю мотивів особистості, порушенням відповідності між вимогами діяльності й

професійних можливостей. Важкі ситуації поділяють на декілька видів.

Важкі ситуації діяльності включають у себе:

1. *Проблемні ситуації діяльності, котрі* відрізняються новою задачею, що вирішують у звичайних обставинах. Вони вимагають мобілізації пізнавальних здібностей людини й емоційної стійкості.

2. *Критичні (аварійні) ситуації*, пов'язані з мінливими умовами, за яких проходить діяльність. Виникає небезпека невиконання завдання, погроза схоронності техніки, устаткування, життя людини.

3. *Екстремальні ситуації* — крайній прояв важких ситуацій, вимагають максимальної напруги психічних і фізичних сил людини.

Важкі ситуації соціальної взаємодії включають у себе:

1. *Проблемну ситуацію взаємодії* — наявність протиріччя при позитивному або нейтральному відношенні опонентів один до одного. Міжособистісна напруженість невелика, погрози оцінюються як потенційні.

2. *Передконфліктну ситуацію* — більш високий ступінь психічної напруженості. Дії однієї сторони розглядаються іншою, як нанесення морального або фізичного збитку. Характеризується початком формування негативного відношення, готовністю протидіяти.

3. *Конфліктну ситуацію* — протидія у вигляді спілкування, поведінки або діяльності, спрямованих на захист своїх інтересів шляхом обмеження активності опонента, нанесення йому збитку, негативного відношення до нього. Переважає мотивація «на себе». Емоції домінують у визначенні поведінки й манери спілкування. Всі ресурси мобілізуються для перемоги над опонентом.

Важкі ситуації внутрішньоособистісного плану включають у себе:

1. *Внутрішньоособистісні утруднення* — відносно нескладні проблеми внутрішнього життя людини, що являють собою психічні стани сумніву, нерішучості, відсутності рішення проблеми.

2. *Внутрішньоособистісні конфлікти* — найбільш великий тип внутрішньоособистісних важких ситуацій. Гострота проходження залежить від сприйняття значущості важкої ситуації, її психологічної стійкості.

3. *Внутрішньоособистісні (життєві) кризи* — особливі відносно тривалі періоди життя особистості, що характеризуються помітними психологічними змінами.

Важкі побутові ситуації включають у себе:

- *ситуації невідомості*, які характерні для попадання людини в невідому обстановку або збіги обставин побутового плану, у яких індивід не знає, як йому діяти;

- *ситуації небезпеки*, які супроводжуються виникненням безпосередньої погрози (дійсної або уявної) здоров'ю чи життю людини;

- *ситуації втрати*, що відрізняються від попереднього типу тим, що втрати відбулися, особистість переживає їх, не знає, як бути далі,

або ж намагається не допустити збільшення цих втрат.

Невротичні, патогенні внутрішні конфлікти добре розглянуті в психоаналітичному напрямку психології. Психоаналіз розглядає внутрішні психічні конфлікти, як наслідок впливу зовнішніх і внутрішніх обмежень на задоволення бажань і потягів людини. Такі обмеження пов'язані з моральними нормами та соціальними заборонами в суспільстві. Нормальний конфлікт пов'язаний зі змушеною відмовою від задоволення своїх бажань, несумісних з моральними нормами суспільства через механізм сублімації, переведення своїх несумісних з нормами сексуальних та агресивних цілей до соціально корисних (спорт, творчість).

Невротичний конфлікт виникає, коли існують не зовнішні соціальні обмеження, а внутрішні, які знаходяться в «Супер–его» людини. Невротичний конфлікт з точки зору психоаналізу є конфлікт між «Ід» та «Его», або між «Ід» та «Супер-его». Сексуальні та агресивні наміри витісняються у безсвідомість, а згодом проявляються, як невротичні симптоми або внутрішні конфлікти. Невроз є попитом людини вирішити свої внутрішні психічні конфлікти. Розв'язання невротичних конфліктів потребує психотерапевтичної допомоги через усвідомлення своїх несвідомих бажань і намірів.

Типи невротичних конфліктів:

1. *Істеричний* конфлікт знаходиться в зоні міжособистісних відносин і проявляється як надмірна невротична потреба в увазі до себе з боку інших людей. Ця потреба ніколи не задовольняється тому, що вимоги до інших занадто перебільшують вимоги до самого себе. Виникає конфлікт між своїми бажаннями, фантазіями та реальністю, між «Ід» та «Его».

2. *Обсесивний* конфлікт проявляється, як невротична потреба до життя без болю та страждань. Конфлікт між бажаннями і обов'язком, між «Ід» та «Супер-его». В основі лежить заперечення сексуальних та агресивних нахилів, які заміщаються нав'язливими діями та думками.

3. *Неврастенічний* конфлікт – це занадто великі вимоги до самого себе, які входять у протиріччя з можливостями та здібностями. Конфлікт між «Его» та «Супер-его».

Психоаналіз виділяє серед внутрішньоособистісних конфліктів конфлікт між Еросом (потяг до життя) та Танатосом (потяг до смерті), які є причиною амбівалентності почуттів людини, а також Едіпальний конфлікт, як прояв дитиною амбівалентних почуттів до своїх батьків.

Екзистенціальні конфлікти – це конфлікти людини з різноманітними проявами життя. Виникають у кризових, важких ситуаціях втрати близьких людей, або сенсу життя. Мають онтологічний, неминучий характер, потребують від людини внутрішньої трансформації та змін. До екзистенціальних конфліктів належать:

- конфлікт між неминучістю смерті й потягом до життя;
- конфлікт між самотністю й потягом до контактів із людьми;

- конфлікт між свободою та залежністю в стосунках;
- конфлікт між потребою в сенсі життя та відсутністю його;
- конфлікт між потребою в безпеці та ризикованістю життя.

У психології виділяють показники внутрішньоособистісного конфлікту:

- *когнітивна сфера*: суперечливість образу «Я»; зниження самооцінки; усвідомлення свого стану як психологічної безвиході, затримка ухвалення рішення; суб'єктивне визнання наявності проблеми ціннісного вибору, сумнів у справжності мотивів і принципів, якими суб'єкт раніше керувався;

- *емоційна сфера*: психоемоційна напруга; значні негативні переживання;

- *поведінкова сфера*: зниження якості й інтенсивності діяльності; зниження задоволеності діяльністю; негативний емоційний фон спілкування;

- *інтегральні показники*: порушення нормального механізму адаптації; посилення психологічного стресу.

Міжособистісні конфлікти – це ситуації розбіжностей, протиріч і боротьби між людьми через сутичку їхніх інтересів, бажань, цілей, ідеалів тощо. Ці конфлікти посідають перше місце за своєю кількістю і проявляються у всіх сферах людських відносин: сімейній, трудовій, еротично-сексуальній, навчальній, побутовій.

Типологія міжособистісних конфліктів:

- *конфлікти інтересів* – ситуації, які охоплюють цілі, інтереси, плани, мотиви учасників, які знаходяться у сутичці та протиріччі;
- *конфлікти цінностей* виникають через несумісні системи цінностей: релігійних, політичних, моральних та інших;
- *рольові конфлікти* виникають через порушення норм і правил взаємодії.

Типи міжособистісних конфліктів за причинами:

1. *Реалістичні конфлікти* виникають при зіткненні різних інтересів і цілей у людей, мають реальний об'єкт конфлікту. Боротьба та суперництво є способом досягнення власної мети. Вирішення таких конфліктів полягає в знаходженні альтернативних варіантів задоволення потреб учасників конфлікту.
2. *Нереалістичні конфлікти* виникають як спосіб зняття внутрішньої напруги, виміщення агресії на випадковому суб'єкті. Причина таких конфліктів полягає у невротичних проявах, фрустраціях, незадоволених потребах при соціалізації.

3.4. Теоретичні проблеми внутрішньоособистісних конфліктів

Проблема внутрішньоособистісного конфлікту активно розроб-

ляється в зарубіжній психології. Особливість зарубіжних досліджень полягає в тому, що внутрішньоособистісний конфлікт розглядається з огляду на розуміння особистості, яке склалося в рамках певної психологічної школи.

У концепції внутрішньоособистісного конфлікту в рамках *психоаналітичного напрямку* акцент робиться на його біопсихологічне трактування. У людини в стані внутрішньоособистісного конфлікту відбувається зіткнення бажань, частина особистості відстоює певні бажання, інша відхиляє їх (З. Фрейд). У теорії К. Юнга внутрішньоособистісний конфлікт — це регрес на більш низький рівень психіки, тобто він відбувається в сфері несвідомого. У К. Хорні внутрішньоособистісний конфлікт аналізується з двох позицій: як зіткнення прагнень до задоволення бажань і до безпеки та як протиріччя «невротичних потреб», задоволення яких спричиняє фрустрацію інших.

У рамках *гуманістичної психології* пропонується інша теорія внутрішньоособистісного конфлікту. В основі конфлікту, за К. Роджерсом, лежить протиріччя, що виникає в особистості між усвідомленими, але помилковими самооцінками, яких людина набуває протягом життя, і самооцінкою на неусвідомлюваному рівні. Інший представник даного напрямку - А. Маслоу сутність внутрішньоособистісного конфлікту розглядає як нереалізовану потребу людини в самоактуалізації.

За К. Левіном, внутрішньоособистісний конфлікт — це ситуація, у якій на суб'єкта одночасно діють протилежно спрямовані сили приблизно однакової величини, і суб'єкт змушений робити вибір: між позитивною і негативною тенденціями; між позитивною і позитивною тенденціями; між негативною і негативною тенденціями.

Сутністю внутрішньоособистісного конфлікту, на думку засновника *логотерапії* В. Франкла, є втрата сенсу життя.

Когнітивна психологія розглядає внутрішньоособистісний конфлікт через когнітивний дисонанс (Л. Фестінгер). Дисонанс є негативним станом, який виникає в ситуації невідповідності знання і поведінки чи розбіжності двох знань. Суб'єктивно когнітивний дисонанс переживається як дискомфорт. Тому особистість прагне усунути його.

У рамках *біхевіоризму* внутрішньоособистісний конфлікт трактується як погана звичка, результат помилкового виховання (Д. Скінер). У роботах необіхевіористів (Н. Міллер, Дж. Доллард) конфлікт визначається як фрустрація, тобто реакція на перешкоду.

Інтеракціонізм при аналізі внутрішньоособистісного конфлікту базується на розумінні його як конфлікту ролей (А. Голднер).

Засновник концепції психосинтезу Р. Ассаджолі бачить сутність внутрішньоособистісного конфлікту в наявності гострих протиріч у самій особистості, які знижують цілісність «Я».

У більшості зарубіжних теорій внутрішньоособистісного конфлікту, розроблених зарубіжними психологами, основу складає категорія *протиріччя, внутрішньої боротьби і поняття психологічного захисту*

(подолання конфлікту). Перебіг внутрішньоособистісного конфлікту пов'язується з негативними переживаннями.

Вітчизняна школа бачить внутрішньоособистісний конфлікт як зіткнення двох сильних, але протилежно спрямованих тенденцій (А. Лурія); «результат гострого незадоволення глибоких і актуальних мотивів і відносин особистості» (В. Мерлін); зіткнення двох внутрішніх спонукань, відбитих у свідомості у вигляді самостійних цінностей (Ф. Василюк). За Н. Левітовим, внутрішній конфлікт є боротьбою мотивів, що усвідомлюється як переживання щиросердечного розладу.

Таким чином, *внутрішньоособистісний конфлікт у вітчизняній психології визначається як гостре негативне переживання, викликане тривалою боротьбою структур внутрішнього світу особистості, що відображає суперечливі зв'язки із соціальним середовищем і затримує ухвалення рішення.*

Для виникнення внутрішньоособистісного конфлікту необхідна наявність *особистісних і ситуативних умов.*

До особистісних умов відносяться:

- складний внутрішній світ і актуалізація цієї складності;
- складна й розвинена ієрархія потреб і мотивів;
- високий рівень розвитку почуттів і цінностей;
- складно організована й розвинена когнітивна структура, здатності індивіда до самоаналізу й саморефлексії.

Ситуативні умови включають у себе:

1. *Зовнішні умови* — задоволення яких-небудь глибоких і активних мотивів і відносин особистості стає зовсім неможливим або перебуває під загрозою:

- уже в боротьбі із природою виникають труднощі й перешкоди для задоволення мотивів і відносин особистості;
- задоволення одних мотивів з неминучістю породжує виникнення нових, ще не вдоволених мотивів;
- громадське життя вимагає обмеження різних мотивів, іноді дуже глибоких.

2. *Внутрішні умови* — протиріччя між різними сторонами особистості:

- ці сторони мають бути значущими;
- необхідно, щоб вони мали приблизно рівну значущість для особистості;
- особистість усвідомлює суб'єктивну нерозв'язність ситуації.

Для того, щоб побудувати типологію внутрішньоособистісного конфлікту, потрібна підстава, що поєднує різноманітність усіх внутрішніх конфліктів.

Прийняття ціннісно-мотиваційної сфери особистості за підставу для побудови єдиної типології внутрішньоособистісного конфлікту дозволяє виділити такі основні структури внутрішнього світу особистості, що вступають у конфлікт:

1. *Мотиви*, що відбивають прагнення особистості різного рівня

(потреби, інтереси, бажання, потяги й т.п.). Можуть бути виражені поняттям «хочу» («Я хочу»).

2. *Цінності*, як прийняті особистістю, так і нав'язані суспільством, що втілюють у собі суспільні норми і виступають як еталони належного. Позначаються як «треба» («Я повинен»).

3. *Самооцінка*, обумовлена як *самоцінність себе для себе*, оцінка особистістю своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей. Виражається як «можу» або «не можу» («Я є»).

Типи внутрішньоособистісного конфлікту:

1. *Мотиваційний конфлікт* — між несвідомими прагненнями (З. Фрейд), між прагненнями до володіння й до безпеки (К. Хорні), між двома позитивними тенденціями (К. Левін) або як зіткнення різних мотивів.

2. *Моральний конфлікт* -- моральний або нормативний конфлікт (В. Бакштановський, И. Арніцанє, Д. Федоріна); конфлікт між бажанням і обов'язком, моральними принципами й особистими прихильностями (В. Мясіщев); прагненням діяти відповідно до бажання й вимогами дорослих або суспільства (А. Співаковська); обов'язком і сумнівом у його необхідності (Ф. Василюк, В. Франкл).

3. *Конфлікт нереалізованого бажання* або комплексу неповноцінності, можливістю «хочу бути таким, як вони» і неможливістю це реалізувати (А. Захаров). До даного виду відносяться й внутрішні конфлікти, пов'язані із сексуальними патологіями (С. Кратохвіл, А. Свядощ, А. Харитонов).

4. *Рольовий конфлікт* — переживання неможливості одночасно реалізувати кілька ролей, різне розуміння вимог самої особистості до виконання однієї ролі, конфлікти між двома цінностями, стратегіями або сенсами життя.

5. *Адаптаційний конфлікт* — порушення рівноваги між суб'єктом і навколишнім середовищем (у широкому розумінні), соціальної або професійної адаптації (у вузькому розумінні).

6. *Конфлікт неадекватної самооцінки* — між домаганнями й оцінкою своїх можливостей (А. Петровський, М. Ярошевський); між завищеною самооцінкою й прагненням реально оцінювати свої можливості (Т. Юферова); між заниженою самооцінкою й усвідомленням об'єктивних досягнень, між прагненням підвищити домагання, щоб одержати максимальний успіх, і понизити домагання, щоб уникнути невдачі (Д. Хекхаузен).

Внутрішньоособистісні конфлікти можуть бути конструктивними (продуктивними, оптимальними) і деструктивними (руйнуючі особистісні структури людини).

Конструктивними є конфлікти, які характеризуються максимальним розвитком конфліктуючих структур і мінімальними особистісними витратами на їхнє вирішення, — це один із механізмів гармонізації особистісного розвитку. Наслідки конструктивного конфлікту:

- Ускладнення психічного життя, перехід на нові рівні функціонування.

- Основа морального розвитку. В основі здійснення морального вчинку перебуває «хвора совість», що спонукує людину діяти всупереч власній вигоді й підніматися до вищих моральних цінностей.

- Усвідомлення себе особистістю на основі розв'язання внутрішньоособистісних протиріч і конфліктів. Характеристика особистості лежить у співвідношенні різних систем сформованих життєвих відносин, що породжують боротьбу між ними.

- Загартування характеру, формування рішучості, стійкості поведінки, незалежність від випадкових обставин, що сприяє становленню стабільної спрямованості особистості.

- Можливість сприяння формуванню адекватної самооцінки, що, у свою чергу, допомагає самопізнанню й самореалізації особистості.

Деструктивними конфліктами вважають внутрішньоособистісні конфлікти, які збільшують роздвоєння особистості, переростають у життєві кризи або призводять до розвитку невротичних реакцій. Наслідки деструктивних конфліктів:

- Погроза ефективності діяльності.
- Можливість гальмування розвитку особистості.
- Здатність до втрати впевненості людини у своїх силах, формування стійкого комплексу неповноцінності, а іноді і втрата сенсу життя.

- Деструкція існуючих міжособистісних відносин у сім'ї, на роботі, що може бути причиною підвищеної агресивності, тривожності, дратівливості в спілкуванні.

- Тенденція переростання у *невротичний конфлікт*.

Переживання невротичного конфлікту стають джерелом захворювання в тому випадку, коли посідають центральне місце в системі відносин особистості. Людина не може змінити конфлікт так, щоб зникла патогенна напруга і був знайдений раціональний вихід зі сформованого положення.

Такий конфлікт, безсумнівно, посідає провідне місце в житті людини. Він виявляється для нього нерозв'язним і, затягаючись, створює сильну афективну напругу. Ця напруга постійно загострює існуючі протиріччя, у значній мірі підсилює труднощі, підвищує нестійкість і збудливість. У результаті відбувається хвороблива фіксація переживань особистості, що призводить до зниження продуктивності й самоконтролю.

Подолання внутрішньоособистісного конфлікту — це відновлення погодженості внутрішнього світу особистості, установлення єдності свідомості, зниження гостроти протиріч життєвих відносин, досягнення нової життєвої якості.

Фактори конструктивного подолання внутрішньоособистісних конфліктів:

- глибинні світоглядні установки особистості, сенс її віри, досвід

подолання себе;

- розвиненість вольових якостей, що сприяє успішному подоланню людиною внутрішніх конфліктів, воля приводить у відповідність зовнішні вимоги й внутрішні бажання;

- тип темпераменту, властивості якого впливають на динамічну сторону вирішення внутрішньоособистісних протиріч, на швидкість переживань, їхню стійкість, інтенсивність і т.п.;

- статевовікові особливості особистості.

Механізми подолання внутрішньоособистісних конфліктів (як дія механізмів психологічного захисту):

- *заперечення* — підміна ухвалення рішення на їхнє ігнорування;

- *проекція* — приписування джерелу труднощів негативних якостей як основа для його неприйняття й самоприйняття на цьому фоні;

- *регресія* — повернення до дитячих стереотипів поведінки;

- *заміщення* — зняття напруги, звертання агресії на більше слабкий об'єкт або на самого себе;

- *придушення* — стримування страху за допомогою забування його джерела, а також обставин, асоціативно пов'язаних з ним;

- *ізоляція* — сприйняття ситуацій, що травмують, або спогад про них без почуття тривоги;

- *інтродекція* — присвоєння цінностей або рис характеру інших людей для попередження погроз із їх боку;

- *інтелектуалізація* — довільне тлумачення подій для розвитку почуття суб'єктивного контролю над ситуацією;

- *сублімація* — задоволення витиснутого неприйнятого почуття соціально схвалюваними альтернативами;

- *раціоналізація* — знаходження причин для виправдання дій, викликаних подавленими, неприйнятими почуттями;

- *реактивне утворення* — вироблення й підкреслення в поведінці протилежної установки;

- *компенсація* — стримування почуття суму, горя із приводу реальної або уявної втрати;

- *ідентифікація* — моделювання поведінки іншої особи для підвищення самоцінності;

- *фантазія* — відхід в уяву від реальних проблем.

Типи конфліктних особистостей:

1. *Демонстративний.* Хочє бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Його відношення до людей визначається тим, як вони до нього ставляться. Йому легко даються поверхневі конфлікти, милується своїми стражданнями й стійкістю. Добре пристосовується до різних ситуацій. Раціональна поведінка виражена слабо. Для цього типу характерна емоційна поведінка. Планування діяльності здійснюється ситуативно й слабо втілюється в життя. Кропіткої, систематичної роботи уникає. Не йде від конфліктів, у ситуації конфліктної взаємодії почуває себе добре.

2. *Ригідний*. Конфліктний, підозрілий, прямолінійний і негнучкий. Має завищену самооцінку. Постійно вимагає підтвердження власної значущості. Часто не враховує зміни ситуації й обставин. На превеликий жаль, не приймає точки зору навколишніх, не дуже зважає на їхню думку. Вираження недоброзичливості з боку навколишніх сприймає як образу. Некритичний стосовно своїх учинків. Болісно уразливий, чутливий стосовно вигаданих, або дійсних несправедливостей.

3. *Некерований*. Імпульсивний, недостатньо контролює себе. Відрізняється погано передбачуваною поведінкою, часто поводить себе зухвало, агресивно. Може не звертати уваги на загальноприйняті норми спілкування. Характерний високий рівень домагань. Несамокритичний. У невдачах, неприємностях схильний обвинувачувати інших. Не може грамотно планувати діяльність, послідовно перетворювати плани в життя. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки із цілями й обставинами. З минулого досвіду витягає мало уроків.

4. *Суперточний*. Скрупульозно ставиться до роботи. Висуває підвищені вимоги до себе та інших людей, створюючи враження причіпок. Має підвищену тривожність. Надмірно чутливий до деталей. Схильний надавати зайвого значення зауваженням навколишніх. Може розірвати відносини із друзями через гадану образу. Страждає від себе сам, переживає свої прорахунки, невдачі, часом розплачуючись хворобами (безсоння, головні болі й т. п.). Стриманий у зовнішніх, особливо емоційних, проявах. Слабко відчуває реальні взаємини в групі.

5. *Безконфліктний*. Нестійка оцінка в думках. Внутрішньо суперечливий. Має легку сугестивність. Залежить від думки навколишніх. Характерна деяка непослідовність у поведінці. Орієнтується на тимчасовий успіх у ситуаціях. Недостатньо добре бачить перспективу. Зайво прагне до компромісу. Не володіє достатньою волею. Майже не замислюється над причинами й наслідками вчинків як своїх, так і навколишніх.

3.5. Стратегії поведінки людей у конфліктних ситуаціях

Можна виділити такі основні стратегії реагування людини на важкі ситуації:

1. *Активна стратегія реагування на важку ситуацію* розглядається як діяльна форма адаптації суб'єкта до важкої ситуації, активне перетворення середовища. Однак ця активність може мати різний характер:

- *конструктивний* — підвищення рівня пошукової діяльності, розширення спектра можливих варіантів вирішення проблеми, мобілізація сил на вирішення задачі — у цілому підвищення ефективності діяльності й спілкування;

- *деструктивний* — дезорганізація діяльності, спонтанні й імпульсивні пошуки виходу, руйнівні дії стосовно себе або інших людей, погіршення функціонування, нервові спалахи, істеричні реакції.

2. *Пасивна стратегія поведінки*, діяльності й спілкування у важкій ситуації може бути реалізована також у двох формах:

- *пристосування* — розглядається як відмова від відстоювання інтересів і цілей, зниження рівня претензій, поступка обставинам, зниження ефективності діяльності до рівня, що відповідає умовам, які змінилися;

- *відхід від ситуації* — реалізується в таких поведінкових проявах, як уникнення взаємодії, відмова від виконання завдання, відхід у фантазії, уживання алкоголю, наркотиків і т.д.

Із проблемою поведінки особистості у важкій ситуації пов'язана така категорія, як *психічна напруженість*. Це психічний стан особистості у важкій ситуації, за допомогою якого здійснюється перехід від одного рівня регуляції до іншого, більш адекватного сформованій обстановці. Психічна напруженість характеризується активною перебудовою й інтеграцією психічних процесів у напрямку домінування мотиваційних та емоційних компонентів.

У структурі психічної напруженості виділяють спонукальний (мотиваційний, емоційний і вольовий) та виконавчий (пізнавальний і моторний) компоненти. Залежно від характеру впливу напруженості на психічні функції виділяють такі її форми :

- перцептивну (виникає при утрудненнях у сприйнятті);
- інтелектуальну (коли людина утрудняється вирішити поставлену перед нею задачу);
- емоційну (коли виникають емоції, що дезорганізують поведінку й діяльність);
- вольову (коли людина не може керувати собою);
- мотиваційну (пов'язану з боротьбою мотивів).

Для психічної напруженості властивий підвищений рівень активації й значні емоційні витрати. Вплив напруженості найбільшою мірою позначається на інтелектуальних і вербальних функціях особистості.

Психологічна стійкість - характеристика особистості, що полягає у збереженні оптимального функціонування психіки в умовах фруструючого та стресогенного впливу важких ситуацій. Це властивість особистості, що формується одночасно з її розвитком, залежить від такого:

- типу нервової системи людини;
- досвіду людини, професійної підготовки;
- навичок і вмінь поведінки й діяльності;
- рівня розвитку основних пізнавальних структур особистості.

Показником стійкості є варіативність. *Варіативність* розглядається як гнучкість, швидкість пристосовності до постійно мінливих умов життєдіяльності, висока мобільність психіки при

переході від задачі до задачі.

Конфліктостійкість особистості - специфічний прояв психологічної стійкості. Розглядається як здатність людини оптимально організувати свою поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати виниклі проблеми у відносинах з іншими людьми.

Конфліктостійкість має свою структуру, що включає в себе ряд компонентів:

1. *Емоційний компонент* відбиває стан особистості у важкій ситуації, рівень і характер збудливості психіки, вплив на успішність спілкування. Полягає в умінні керувати своїм емоційним станом у передконфліктних і конфліктних ситуаціях, здатності відкрито виражати емоції, не переходити в депресивні стани при затягуванні або програві в конфлікті.

2. *Вольовий компонент* — здатність особистості до свідомої мобілізації сил у ситуації взаємодії, до свідомого контролю й керування собою, своєю поведінкою та психічним станом. Дозволяє регулювати своє емоційне порушення в конфліктній ситуації. Він забезпечує: толерантність, терпимість до чужої думки, самоконтроль, уміння дати об'єктивну оцінку конфлікту, прогнозувати розвиток і можливі наслідки; здатність виділяти головну проблему, висувати й обґрунтовувати альтернативні рішення проблеми.

3. *Пізнавальний компонент* — стійкість функціонування пізнавальних процесів, несприйнятливості до провокаційних дій опонента. Включає в себе уміння визначити початок передконфліктної ситуації; аналіз причин виникнення конфлікту; уміння зводити до мінімуму перекручування сприйняття ситуації й особистості опонента, а також своєї поведінки.

4. *Мотиваційний компонент* — стан внутрішніх спонукальних сил, що сприяють оптимальній поведінці у важкій ситуації взаємодії. Забезпечує адекватність спонукань у складній ситуації.

5. *Психомоторний компонент* забезпечує правильність поведінки та дій, їхню чіткість і відповідність ситуації.

Високий рівень конфліктостійкості припускає грамотні дії й поведінку в конфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії в конфлікті, недопущення втягування себе в його ескалацію, зосередження зусиль на конструктивних діях.

Підхід, у якому стратегії можуть бути виділені на основі співвідношення таких базових параметрів поведінки, як твердість позиції й модальність відношення до опонента, запропонований А. І. Шипіловим.

Твердість позиції має два полюси: твердість і м'якість подання й відстоювання своїх інтересів. Перший розглядається як напористий, енергійний вплив на опонента шляхом вимог, вказівок та інших форм соціального, фізичного й психологічного регулювання. М'яка позиція всього трактується не як пасивність, млявість впливів, а як тонкі,

непрямолинійні, у певній мірі непрямі, засоби впливу, що враховують нюанси особистісного характеру опонента, як опора на психологізм ситуації.

Модальність відношення до опонента — параметр поведінки, що відбиває ступінь поважного відношення до опонента, що може розглядатися як об'єкт впливу або як суб'єкт взаємодії. У першому випадку на опонента можна впливати силовими методами, а також засобами, що не відповідають загальноприйнятим нормам моралі. До об'єкта виказується неповага як у прямому, так і в непрямому вигляді. Відношення до опонента як до суб'єкта взаємодії припускає визнання психологічної рівності з ним і реалізацію поважного відношення, передбачає урахування і реалізацію правових і моральних норм взаємодії.

Різне сполучення проявів розглянутих параметрів у вигляді системи координат дає можливість виділити чотири основні стратегії поведінки в конфлікті: протиборство («боротьба»), відстоювання своєї позиції на основі норм і правил («право»), маніпуляція іншим («хитрість») і відкрита розмова («діалог»).

Типи стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях (за А.І. Шипіловим):

1. *Нормативна стратегія* — лінія поведінки, в основі якої лежить опора на нормативність позиції в сполученні з повагою до особистості опонента. Докладно викладається в різних правових документах (інструкціях, розпорядженнях, кодексах і т.п.).

2. *Конфронтаційна (або агресивна) стратегія* — конфліктний тип поведінки. Активне використання погроз, психологічного тиску, що блокують дії, фізичного й морального насильства. Слабкий контроль над своїми емоціями. Найчастіше конфліктні дії із засобу досягнення поставлених цілей перетворюються в кінцеву мету - завдання максимальних збитків опонентові.

3. *Маніпулятивна стратегія* — досягнення поставлених цілей шляхом непрямого психологічного впливу на опонента, у результаті якого він змушений поступитися або діяти в потрібному для маніпулятора напрямку. У соціально-психологічних дослідженнях маніпулятивне рішення проблем розглядається як психологічний вплив, націлений на неявну зміну спрямованості активності іншої людини.

4. *Переговірна стратегія* — реалізація прагнення до пошуку компромісу, до обговорення проблеми, до дозволу протиріччя шляхом поступок (однобічних або спільних), а також здатність знаходити таке рішення, що влаштовує обидві сторони. У переговірній стратегії реалізується установка на спільний пошук рішення.

У конфліктології широко використовують *двовимірну модель стратегій поведінки особистості К. Томаса й Р. Кіллена*.

В основу моделі покладені орієнтації учасників конфлікту на інтереси як власні, так і протилежної сторони. Якісна характеристика

поведінки, що вибирається, - оцінка інтересів у конфлікті співвідноситься з кількісними параметрами: низьким, середнім, високим рівнем спрямованості на інтереси.

Дослідження показують, що рівень спрямованості на власні інтереси або інтереси суперника залежить від трьох обставин: 1) змісту предмета конфлікту; 2) цінності міжособистісних відносин; 3) індивідуально-психологічних особливостей особистості. Особливе місце в оцінці моделей і стратегій поведінки особистості в конфлікті посідає цінність для неї міжособистісних відносин із протиборчою стороною. Так, якщо міжособистісні відносини (партнерство, товариство, дружба, любов і т. ін.) не являють собою цінності, то поведінка в конфлікті буде відрізнятися деструктивним змістом або крайніми позиціями в стратегії (примус, боротьба й ін.).

Тому С. М. Ємельяновим було запропоновано доповнити модель Томаса-Кіллена таким виміром, як цінність міжособистісних відносин. У результаті стає можливим повніше враховувати значущі фактори, що визначають процес формування конфліктної поведінки.

Суперництво. Особисті інтереси в конфлікті тут оцінюють як високі, а суперника - як низькі. Цінність міжособистісних відносин незначна. Активно використовується влада, сила закону, авторитет, зв'язки й т.п. Подібний стиль поведінки характерний для деструктивної моделі.

Відхід. Відрізняється прагненням піти від конфлікту. Низька орієнтація на особисті інтереси й інтереси суперника є взаємною. Може проявлятися в тому випадку, коли сторонами усвідомлюється низька значущість предмета конфлікту або за наявності його істотного значення, це значення опонентами не сприймається. Міжособистісні відносини тут не піддаються зміні, але в другому випадку залишається можливість повторного конфлікту.

Поступка. Тут також проглядається прагнення піти від конфлікту, але причини мають інший характер. Спрямованість на особисті інтереси досить низька, тоді як оцінка інтересів суперника є високою. Це свого роду пожертвування особистими інтересами.

Компроміс. Це стратегія поведінки, що характеризується балансом інтересів сторін у дозволі конфліктної взаємодії, що сприяє позитивному розвитку взаємин.

Співробітництво характеризується високим рівнем спрямованості на інтереси і свої, і партнера. Є однією із самих складних стратегій поведінки. Визнається особлива цінність міжособистісних відносин.

У конфлікті використовують комбінації стратегій, хоча може домінувати й лише одна. У значній частині конфліктів по вертикалі залежно від обстановки опоненти змінюють стратегію поведінки, причому підлеглі йдуть на це в півтора раза частіше, ніж керівники, - 71 і 46 % відповідно. Часом конфлікт починається з кооперативної поведінки, однак при її невдачі вживаються всі заходи, спрямовані на

суперництво, що може також виявитися неефективним.

Мотиви сторін — це спонукання до вступу в конфлікт, пов'язані із задоволенням потреб опонента; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов, що викликають конфліктну активність суб'єкта.

У конфлікті досить часто складно виявити істинні мотиви опонентів, тому що вони в більшості випадків приховують їх від навколишніх, пред'являючи в позиціях і цілях мотивування участі в конфлікті ті, які значною мірою відрізняються від первинних мотивів або зовсім не мають нічого загального з ними.

Базисним збудником активності опонента в конфлікті є його потреби. Потреби властиві як окремому індивідові, так і соціальним групам, суспільствам і державам.

Аналіз причин поведінки сторін у конфліктах показує, що вони зводяться до прагнення задовольнити свої інтереси, що являють собою усвідомлені потреби, які забезпечують його спрямованість на об'єкт конфлікту й сприяють реалізації її конфліктної поведінки.

Близькі до інтересів опонентів і цінності, які вони можуть відстоювати в конфлікті. Це можуть бути загальнолюдські цінності (наприклад, істинність судження, ідеї, справедливість рішення), цінності, виражені в якомусь конкретному творі культури, а також особистісні цінності (почуття власного достоїнства, честь, самооцінка й т.п.).

Мотиви індивіда або групи не виникають самі по собі й часто визначаються ситуацією, умовами, у яких він (вони) перебуває. Соціально-дезорганізуючі процеси, що найчастіше проходять у суспільстві, деформують суспільну свідомість, що реалізується й переломлюється через потреби, інтереси й, отже, через цілі, учинки й дії конкретних людей і груп.

Мотиви протидіючих сторін конкретизуються в їхніх цілях. Мета - це усвідомлений образ результату, що передбачається, на досягнення якого спрямовані дії людини. Метою суб'єкта в конфлікті є його передбачення про кінцевий результат конфлікту, про його корисний (з погляду особистості або групи) результат.

Можна виділити *стратегічні й тактичні* цілі опонентів. Нерідко основна мета опонента — оволодіння об'єктом конфлікту, їй підпорядковані тактичні цілі. Залежно від розвитку конфлікту ця основна мета може бути замінена на іншу (максимальні збитки опонента — матеріальні, моральні, психологічні), що на початку конфлікту виступала як мета-засіб.

Видима частина устремлінь людини, соціальної групи в конфлікті — *позиція*. Це система відносин опонента до елементів конфліктної ситуації, сукупність фактичних прав, обов'язків і можливостей опонента, що реалізуються в конкретній ситуації в спілкуванні, поведінці й діяльності. Позиція характеризується, з одного боку, динамічністю й гнучкістю, з іншого боку - відносною стійкістю.

Конфліктна поведінка, як особливий тип поведінки, цілком

природно має свої принципи, стратегії (способи) і тактики (прийоми).

Серед основних принципів конфліктного протистояння виділяють:

- концентрацію сил;
- координацію сил;
- нанесення удару по найбільш уразливому пункту в розташуванні супротивника;
- економію сил і часу й ін.

Конфліктна поведінка насамперед складається із протилежно спрямованих дій учасників конфлікту, у яких реалізуються процеси в розумовій, емоційній і вольовій сферах опонентів. Чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони й обмеження інтересів опонента, становить видиму соціальну реальність конфлікту. Оскільки дії опонентів у конфліктній ситуації у великому ступені впливають один на одного, а також впливають із попередніх дій опонента, то в будь-якому конфлікті вони обов'язково набувають характеру взаємодії.

Питання для самоконтролю

1. Назвати основні теоретичні напрямки в психології з вивчення конфліктів.
2. Якими методами вивчення конфліктів користується психологія?
3. Що таке психологічний конфлікт та які його типи?
4. Дати характеристику внутрішньоособистісного конфлікту в різних теоретичних підходах.
5. Назвати основні типи невротичного конфлікту.
6. Дати характеристику екзистенціальним конфліктам.
7. Які типи міжособистісних конфліктів ви знаєте?
8. Назвати типи конфліктних особистостей.
9. Дайте характеристику стратегій поведінки людей в конфліктних ситуаціях.

Література

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб: Питер, 2006.
2. Грановская Р. М. Творчество и конфликт в зеркале психологии. – СПб: Питер, 2006.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта . – СПб: Питер, 2002.
4. Канатаев Ю.А. Психология конфликта. – М.: ВАХЗ, 1992.
5. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы. – М.: Изд-во МГУ, 1991.
6. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы

изучения: Учеб. пособие. – СПб: Питер, 2005.

7. Примуш М.В. Конфліктологія: Навч. посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2006.

8. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб: Питер, 2003.

ДОДАТОК

Основні вузли технології вирішення конфліктних ситуацій за допомогою посередника

3 стадії:

- підготовчий етап;
- переговори;
- вихід з конфлікту і контроль за узгодженими рішеннями

Підготовчий етап

Поставити діагноз:

1. Визначити тип конфлікту.
2. Визначити ступінь його гостроти.
3. З'ясувати причини конфлікту.
4. Досліджувати динаміку конфлікту й охарактеризувати його стадії на момент дослідження.
5. Вивчити наміри, цілі, орієнтації учасників конфлікту, а також ресурси, які вони мають, і можливі дії, котрі вони готові почати.
6. Обмежити вплив на конфлікт зовнішніх факторів (органів влади, засобів масової інформації і т.п.). Побудувати модель розвитку конфліктної ситуації і спрогнозувати її наслідки, тобто здійснити:
 - а) побудову різноманітних варіантів розвитку конфлікту з позиції задоволення інтересів кожної зі сторін;
 - б) прогноз позитивних і негативних можливих наслідків варіантів розвитку конфлікту для кожного з учасників конфлікту;
 - в) визначення ціни «перемоги», «поразки» і «згоди» кожного з учасників конфлікту і висування на цій основі найбільш прийнятних варіантів вирішення конфлікту.

На основі отриманої інформації необхідно здійснити спеціальну підготовку переговорів. Цей вид роботи припускає:

1. Визначення посередника стратегії й тактики переговорів.
2. Надання допомоги кожній зі сторін в осмисленні сформованої ситуації.
3. Переформулювання (з урахуванням законів основного бачення ситуації) вимог конфліктуючих сторін один до одного.
4. Створення атмосфери довіри між учасниками переговорів.
5. Формування порядку денного (визначення пріоритетів і порядку їх обговорення).

Переговори

На цій стадії в обов'язки посередника входить:

1. Усунути тиск на учасників переговорів ззовні (як за адміністративною лінією, так і з боку громадських організацій і т.п.).

2. Постійно підтримувати в учасників переговорів настанову на вирішення конфліктної ситуації, атмосферу довіри і доброзичливості.

3. Концентрувати увагу учасників обговорення на необхідності аналізу пріоритетних питань, включених в узгоджений порядок денний.

4. Нейтралізувати «найпростіші» позиції, указуючи на їх негативні наслідки, слабості аргументації і т.п.

5. Ініціювати власні аргументи і пропозиції, забезпечуючи досягнення допустимих.

6. Стежити за тим, щоб кожний учасник об'єднання мав можливість висловити свої судження з порушених питань.

Брати участь у підготовці підсумкового документу за результатами переговорів.

Вихід з конфлікту і контроль за узгодженими рішеннями

На цій стадії посередник має:

1. Спонукати учасників конфлікту донести один до одного своє задоволення з приводу прийнятих рішень, а також свої позитивні оцінки співробітництва один з одним.

2. Визнати вироблені правила і процедури вирішення конфлікту як основу для розв'язання майбутніх конфліктних ситуацій.

3. Затвердити об'єктивні методи контролю над реалізацією прийнятих рішень.

4. Брати участь у контролі над реалізацією рішень (як експерт).

Для посередника властиві три функції: комунікативна, дослідницька та організаційна.

Реалізуючи першу функцію, посередник:

1. Підтримує канали зв'язку між учасниками конфлікту.

2. Спонукає їх до комунікації.

3. Встановлює зв'язки з органами влади, представниками засобів масової інформації та іншими соціальними суб'єктами.

Реалізуючи другу функцію, посередник:

1. Проводить соціологічні, психологічні та інші необхідні дослідження.

2. Проектує різноманітні моделі вирішення конфлікту.

3. Прогнозує можливі наслідки різноманітних рішень.

4. Планує переговорний процес.

5. Розробляє стратегію і тактику своєї діяльності.

Реалізуючи третю функцію, посередник:

1. Організує збори, наради, обговорення за участю зацікавлених сторін і експертів.

2. Використовує накопичений досвід вирішення подібних конфліктів як засіб дійти згоди.

3. Розподіляє функції серед помічників.

4. Організує інтелектуальні види діяльності з вирішення проблем.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Вступ до конфліктології.....	4
1.1. Історія становлення конфліктології.....	4
1.2. Предмет і методи конфліктології, її зв'язок з іншими науками.....	7
1.3. Характеристика конфлікту як соціального феномена.....	8
Література.....	15
Розділ 2. Соціологія конфлікту.....	16
2.1. Глобальні та регіональні конфлікти.....	16
2.2. Етнічні конфлікти.....	20
2.3. Конфлікти у суспільстві.....	27
2.3.1. Соціальні конфлікти.....	28
2.3.2. Економічні, політичні та духовні конфлікти.....	31
2.4. Організаційні конфлікти.....	32
2.5. Конфлікти в управлінні.....	35
2.6. Соціально-педагогічні конфлікти.....	37
2.7. Сімейні конфлікти.....	41
Література.....	43
Розділ 3. Психологія конфлікту.....	45
3.1. Дослідження конфліктів у психології.....	45
3.2. Проблема психології конфлікту в зарубіжній психології.....	48
3.3. Характеристика психологічних конфліктів.....	52
3.4. Теоретичні проблеми внутрішньоособистісних конфліктів..	56
3.5. Стратегії поведінки людини у конфліктних ситуаціях.....	62
Література.....	68
Додаток.....	70

Гулий Юрій Іванович
Лісеная Алла Михайлівна

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Редактор Т.Г. Кардаш

Зв. план, 2007

Підписано до друку 25. 06. 2007

Формат 60x84 1/16. Бум. офс. №2. Офс. друк.

Ум. друк. арк. 4. Обл.- вид. арк. 4, 56. Наклад 100 прим.

Замовлення 317. Ціна вільна

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»
61070, Харків–70, вул. Чкалова, 17
[http: //www.khai.edu](http://www.khai.edu)

Видавничий центр «ХАІ»
61070, Харків–70, вул. Чкалова, 17
izdat@khai.edu