

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»**

Кафедра _____ соціології і публічного управління _____
(назва)

НАВЧАЛЬНИЙ КОНТЕНТ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Соціологія конфлікту
(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ перший (бакалаврський) _____
перший (бакалаврський) / другий (магістерський)

галузь знань _____ 05 Соціальні та поведінкові науки _____
(шифр і назва)

спеціальність _____ 054 Соціологія _____
(шифр і назва)

освітня програма _____ Соціологія управління _____
(назва освітніх програм спеціальностей)

вид дисципліни _____ професійна підготовка (вибіркова) _____
(загальна підготовка (обов'язкова/вибіркова) / професійна підготовка (обов'язкова/вибіркова))

форма навчання _____ денна _____
(денна / заочна)

Харків – 2023 рік

Тема 1. Розвиток соціології конфлікту як галузевої соціологічної теорії

1. Об'єкт, предмет дослідження та функції соціології конфлікту.
2. Теоретичний фундамент соціології конфлікту
3. Зв'язок соціології конфлікту з іншими науками.
4. Методи (загальні й спеціальні) в дослідженні конфліктів.

1. Об'єкт, предмет дослідження та функції соціології конфлікту.

Конфлікт (від лат. *conflictus* — зіткнення) — це зіткнення різних цілей, позицій, поглядів суб'єктів соціальної взаємодії, які усвідомлюють суперечливість своїх інтересів.

Соціологія конфлікту — це галузь соціології, яка вивчає природу, механізми виникнення та розгортання, а також способи попередження та розв'язання соціальних конфліктів.

У вивченні конфліктів соціологія зосереджує свою увагу на: дослідженні їхньої соціальної природи та структури; причинах та умовах виникнення; механізмах попередження та подолання конфліктів; можливостях їх прогнозування.

Конфліктна взаємодія — динамічний показник конфлікту, дія, в межах якої відбувається перша сутичка конфліктуючих наступне поглиблення конфліктного протистояння та досягнення точки напруження.

Соціальний конфлікт — це протистояння соціальних суб'єктів (частіше великих соціальних груп), яке характеризується наявністю усвідомлених фундаментальних суперечностей, які вимагають розв'язання. Це боротьба за цінності й домагання щодо статусу, влади та ресурсів, у ході якої опоненти нейтралізують, усувають свої суперники або завдають їм збитків.

Конфліктологія — це система знань про закономірності і механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також про принципи і методи управління ними. Об'єктом вивчення конфліктології є всі види конфліктів. Предметом — поведінка особи або групи, яка призводить до конфліктів, а також взаємовідносини людей у процесі вирішення конфлікту.

Конфліктологія як наука має декілька напрямків:

- філософсько-соціальний (охоплює загальні тенденції розвитку конфлікту на макрорівні);
- організаційно-соціологічний (вивчає причини і динаміку конфліктів організацій, груп і колективів);
- індивідуально-психологічний (вивчає психофізичні особливості і характеристики окремих осіб, їх поведінку в конфлікті).

У нашому курсі ми більш детально зупинимося на організаційно-соціологічному та індивідуально-психологічному напрямках, оскільки вони мають найбільший практичний інтерес. Ці два напрямки тісно переплітаються з рядом управлінських дисциплін: «Соціологія управління персоналом», «Психологія» (загальна і соціальна), «Загальна соціологія». Загальним у цих напрямках досліджень є предмет вивчення — поведінка індивідуума.

Функції соціології конфлікту:

- теоретико-пізнавальна: вивчення та аналіз суті, причин і наслідків конфлікту; формування теорій і концепцій соціальних конфліктів; критика ненаукових підходів до аналізу конфліктів;
- управлінська: обґрунтування норм конфліктної поведінки; рекомендації для соціального; забезпечення управління конфліктом;
- соціально-адаптивна: соціалізація індивідів і соціальних груп до конкретних умов конфлікту; забезпечення процесу створення певного балансу сил;
- інтегративно-нормативна: створення груп; визнання нормативних і фізичних меж груп; підтримка стабільності структури груп; забезпечення стабільності між групових

відносин

2. Теоретичний фундамент соціології конфлікту

Етапи становлення соціології конфлікту:

1) друга половина XIX ст. Представники: Г.Спенсер, К.Маркс, Л.Гумплович, А.Смолл. Наукові напрями це соціал-дарвінізм та марксизм.

2) Перша половина XX ст.. Представники: Г.Зіммель, Т.Парсонс. Напрямок – структурний функціоналізм.

3) Друга половина XX ст.. Представники: Л.Козер, Р.Дарендорф, К.Боулдінг. Наукові напрями: теорія позитивно-функціонального конфлікту, конфліктна модель суспільства, загальна теорія конфлікту.

Концепція — розуміння, тлумачення будь-яких явищ, процесів. Так, наприклад, конфліктологічна концепція Т. Парсонса відрізняється від інших, однозначно, негативним ставленням до конфлікту як соціального явища

Біхевіоризм — наука про поведінку. Це один із методів вивчення суспільних явищ, у тому числі і конфліктів, із позиції психології поведінки людини. Особливий розквіт біхевіоризму спостерігався в 20-х роках XX ст. в Америці; зараз відновлюється і називається цей науковий напрям необіхевіоризм.

Соціал-дарвінізм — це одна із теорій соціальної еволюції кінця XIX ст., яка отримала найбільше поширення в США. Згідно з нею еволюція відбувається через природні конфлікти між соціальними групами. У цих конфліктах виживають групи, які відрізняються більш високою адаптацією. Найвідомішими представниками соціал-дарвінізму були Г. Спенсер, Л. Гумплович, У. Самнер, А. Смолл та ін.

Структурний функціоналізм — підхід у соціології, який розглядає різні структури і визначає функції, які вони (структури) виконують. Проблема конфлікту в рамках цього напрямку зосереджувалась на пошуках ефективних методів розв'язання конфліктних ситуацій в організаціях, на виробництві. Ці конфлікти розглядалися як негативні процеси, що стимулюють розвиток. Представник цього напрямку Т. Парсонс вбачав конфлікт і причину дестабілізації та дезорганізації суспільного життя і визначав конфлікт як соціальну аномалію.

Марксизм — напрямок у соціології, пов'язаний з іменем К. Маркса, який визнає соціальні конфлікти, колізії, антагонізми як можливі, а в умовах класової боротьби — і як неминучі явища суспільного буття. К. Маркс стверджував, що конфлікти є рушійною силою історії і сприяють змінам суспільно-економічних формацій.

Символічний інтеракціонізм — теоретичний напрямок у соціології, який зосереджує увагу на аналізі соціальних взаємодій переважно у їх символічному змісті. На думку представників цього напрямку причини конфлікту ховаються саме у процесі соціальної взаємодії. Пристосовуючись до середовища, індивіди і породжують конфлікти.

Технократизм — напрямок у соціології, згідно з яким сучасне суспільство регулюється принципами техніко-організаційної реальності, носіями якої є технократи (інженери, організатори виробництва, ти). Конфлікти розглядаються з позиції вирішальної ролі технологічного прогресу, який сам по собі приведе до назрілих і необхідних змін.

3. Зв'язок соціології конфлікту з іншими науками.

Зв'язок соціології конфлікту з іншими науками розкривається в двох аспектах. *Перший аспект* полягає в тому, що вона спирається на принципи пізнання, які розроблені в рамках інших наук і дозволяють глибше зрозуміти предмет конфліктологічних досліджень. Такими є: принцип всезагального зв'язку, принцип детермінізму, принцип розвитку, системний підхід, принцип соціально-діяльного контексту, принцип особистісного підходу і т. ін.

Другий аспект полягає в творчому використанні методів дослідження інших наук.

Соціологія конфлікту намагається зрозуміти: чи можливе існування суспільства без конфліктів; чи є конфлікт проявом дисфункції в організації, аномалією в суспільному житті

або ж це нормальна, необхідна форма соціальної взаємодії між людьми? Сьогодні ця наука виходить з того, що конфлікт – цілком нормальне явище суспільного життя. Соціум, органи влади і окремі індивіди досягатимуть більш ефективних результатів у своїй діяльності, якщо не ігноруватимуть конфлікти і конфліктні ситуації, а користуватимуться певними правилами, спрямованими на врегулювання конфлікту.

Найважливішою складовою соціального конфлікту є не тільки поведінка, дії, але і внутрішні установки, думки, відчуття, тобто *психологія* людей. Роботи з психологічної тематики зосередилися головним чином на дослідженні внутрішніх, особистісних, душевних конфліктів, на дослідженні міжособистісних суперечностей. Психологи при аналізі конфлікту виходять з того, що людина об'єктивно виступає в системі багатоманітних і суперечливих якостей. Найважливіше з них – бути суб'єктом, тобто творцем своєї історії, вершителем свого життєвого шляху. Суб'єкт ініціює і здійснює спочатку практичну діяльність, спілкування, поведінку, споглядання та інші види людської активності – вільної, творчої, етичної. При цьому під суб'єктом може розумітися як окрема особа, так і співтовариство людей, об'єднаних загальними інтересами.

4. Методи (загальні й спеціальні) в дослідженні конфліктів.

Методи соціології конфлікту — сукупність прийомів, процедур, операцій емпіричного і теоретичного пізнання конфліктної реальності.

За ціллю всі методи можна розділити на:

- методи вивчення і оцінки особистості – спостереження, опитування, тестування;
- методи вивчення і оцінки соціально-психологічних явищ в групах – спостереження, опитування, соціометричний метод;
- методи діагностики і аналізу конфліктів – спостереження, опитування, аналіз результатів діяльності, метод експертного інтерв'ю;
- методи управління конфліктами – структурні методи, метод картографії.

Також виділяють методи, що забезпечують збір даних про конфлікти:

• перший – *структурно-функціональний метод* – виявляються основні елементи конфліктної взаємодії і роль кожного з них. Явище розглядається в стані спокою, в статичі. Перевага методу – він допомагає побачити те, що у стані руху не побачити, – склад учасників, причини, межі конфлікту, адже виявлення структурних елементів – найважливіша передумова врегулювання конфлікту. Недолік методу – він досліджує те, чого немає, оскільки конфліктні коли не знаходяться в стані спокою;

• другий – *процесуально-динамічний метод* (доповнює структурно-функціональний). Його інструменти – визначення основних етапів, стадій розвитку конфлікту. Динаміка конфлікту може розвиватися по висхідній лінії (ескалація), а може – у напрямі розрядки напруженості;

• третій метод – *типологізація (класифікація) конфліктів* – забезпечує класифікацію їх форм, що допомагає не тільки побачити різні типи конфліктів (сімейні, учбові, міждержавні і т.п.), але й глибоко з'ясувати їх сутність, яка виявляється в різноманітності конфліктів.

Усі три методи лише пояснюють, що таке конфлікт. Важливою задачею науки є не тільки пояснення того, що є, але і того, що буде, тому

• четвертий – *прогнозування* – це передбачення можливості конфлікту, можливо майбутнього конфлікту.

• п'ятий – *метод розв'язання* (особливий метод конфліктології, відмінний від інших наук) – основні стратегії і тактика залагоджування конфліктів:

- стратегія відходу від конфлікту;
- стратегія силового придушення конфлікту;
- переговори.

Спеціальні методи конфліктології вирізняються в процесі соціального аналізу відповідних феноменів. серед них — методи системного аналізу, функціональний і

структурно-функціональний, аксіологічний (ціннісний) і ресурсно-ціннісний підхід, метод факторного аналізу, біхевіористичний (поведінковий) і суб'єктно-діяльнісний методи, статистичний аналіз, методи КСД (опитування, спостереження, контент-аналіз, експеримент), математичне та «ігрове» моделювання, методи-технології управління конфліктними ситуаціями (тому числі конфліктний медіація, юридичне регулювання).

Системно-ситуаційний аналіз конфлікту — один з найбільш перспективних наукових методів дослідження конфліктів. Як одиниця аналізу використовується конфліктна ситуація, що має певні змістовні й динамічні характеристики, часові та просторові межі.

Тема 2. Поняття конфлікту, його сутність та структура.

1. Конфлікт як складне соціальне явище.
2. Суб'єкти і об'єкти конфлікту.
3. Функції конфлікту.
4. Межі та масштаб конфлікту.
5. Предмет конфлікту.
6. Класифікація конфліктів.

1. Конфлікт як складне соціальне явище.

Конфлікт – зіткнення протилежних інтересів, поглядів;

крайня загострення суперечностей, яке призводить до ускладнення або гострої боротьби.

В історії соціології природа та сутність конфлікту визначалися по-різному:

- Г. Спенсер розглядав конфлікт як необхідне явище в історії розвитку людства, стимул соціального розвитку;

- М. Вебер позначав його як боротьбу;

- Гумплович, Т. Веблен, К. Левін, Г. Зіммель та ін. визначали його як спір та форму соціалізації індивіда;

- Парк включав конфлікт до числа чотирьох основних видів соціальної взаємодії, поряд зі змаганням, пристосуванням та асиміляцією;

- Американський соціолог Л. Козер розглядав конфлікт як ідеологічне явище, яке відбиває спрямованість та почуття соціальних груп або індивідів у боротьбі за об'єктивні цілі – владу, зміну статусу, перерозподіл доходів, переоцінку цінностей тощо. Він вважав конфлікт важливим елементом соціальної взаємодії, який сприяє припиненню або укріпленню соціальних зв'язків;

- Р. Дарендорф власну соціологічну концепцію назвав “теорією конфліктів”.

Більшість соціологів розглядають конфлікт як неантагоністичну суперечність, яку можна врегулювати. Парними категоріями конфлікту є згода, стабільність, порядок, спокій. При цьому спокій є постійним станом суспільства або взаємодії, а конфлікт – тимчасовим.

Таким чином, **конфлікт** – це випадок загострення соціальних суперечностей, який виражається у зіткненні соціальних спільнот – класів, націй, держав, соціальних груп, соціальних інститутів та ін., що зумовлено протилежністю або суттєвими відмінностями їх інтересів, мети, тенденцій розвитку.

Виходячи з того, що найбільш поширеним підходом є визначення конфлікту через соціальні суперечності, в науковій літературі склалося також поняття соціального конфлікту.

Підсоціальним конфліктом звичайно мають на увазі той вид протистояння, в якому сторони намагаються захопити територію або ресурси,

погрожують іншим суб'єктам посягати на їхні інтереси таким чином, що боротьба набуває форми нападу або оборони. Поняття соціального конфлікту включає активність протилежних сторін, суперечки, дебати, торги, суперництво, воєнні сутички, пряме і непряме насилля. Конфліктам, як правило, властиве сильне напруження взаємне виключення інтересів.

Слід розрізняти конфлікти і явища, що за зовнішніми ознаками наближаються до конфліктів, – змагання, конкуренцію, випробування. У

подібних випадках також можна спостерігати протиборство сторін, але воно за своїм характером має зовсім іншу природу і не обов'язково переходить у ворожнечу.

Структура конфлікту — це сукупність стійких зв'язків конфлікту, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічно взаємозалежна цілісна система та процес.

При проведенні структурного аналізу конфлікту виділяють його об'єктивні й суб'єктивні складові.

До об'єктивних складових відносять учасників, об'єкт і предмет конфлікту, проблему, інцидент, умови його протікання (соціально-психологічне середовище).

Суб'єктивними (психологічними) складовими конфлікту вважають мотиви, потреби, цілі, позиції, інтереси й цінності його учасників.

2. Суб'єкти і об'єкти конфлікту.

Під структурою завжди розуміється сукупність частин, елементів і зв'язків певного об'єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність. Основними елементами конфлікту є:

- 1) учасники конфлікту;
- 2) предмет і об'єкт конфлікту;
- 3) умови, в яких відбувається конфлікт;
- 4) суб'єктивність сприйняття конфлікту.

Основними рушійними силами будь-якого конфлікту є люди, тобто учасники конфлікту. Учасники конфліктної взаємодії, інтереси яких порушено безпосередньо, визначаються як суб'єкти конфлікту. Ними можуть виступати окремі особи, групи, підрозділи, організації.

Залежно від міри участі в конфліктних відносинах виділяють такі категорії суб'єктів: основні учасники, групи підтримки та інші учасники.

Основні учасники безпосередньо здійснюють активні дії один проти одного під час конфлікту. Серед основних учасників виокремлюють:

- опонента (учасник конфлікту, що вважає свої проблеми невирішеними);
- супротивника (опонент, що намагається реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого);
- агресора (супротивник, що виявляє агресивність);
- ворога (супротивник, інтерес якого полягає в знищенні протилежної сторони).

Іноді в конфлікті можна виділити учасника, що ініціював конфліктні дії. Це ініціатор конфлікту.

Рівень можливостей опонента реалізувати свої цілі в конфлікті, «сила», що виражається в складності та впливовості його зв'язків, його фізичні, соціальні можливості, знання, навички й уміння, його соціальний досвід конфліктної взаємодії називаються рангом опонента.

Групи підтримки представлені силами, які стоять за опонентами, і активними діями чи моральною підтримкою можуть впливати на розвиток конфлікту. До групи підтримки можуть входити друзі, колеги і т. п.

До інших учасників конфлікту належать такі категорії, що впливають на перебіг подій: підбурювачі, організатори, медіатори конфлікту. Підбурювач підштовхує учасників до початку конфліктних дій. Організатор планує, організовує конкретні дії та контролює перебіг конфлікту. Медіатор (посередник, суддя) вирішує завдання припинення конфлікту.

Суб'єкти конфліктів можна проаналізувати за такими характеристиками.

1. Кількісний та якісний склад учасників. Кількісні характеристики визначають скільки реальних і потенційних учасників конфлікту. Який їхній протестний потенціал, тобто хто і скільки чоловік можуть поповнити ряди конфліктуючих. Якісні характеристики — це цінності, норми, переконання учасників конфлікту, а також типові форми їхньої поведінки.

2. Організованість конфліктуючих сторін. Виділяють два типи груп: з більшим і меншим рівнем організованості. Якщо групи організовані, їм властиві прихильність

груповим цінностям, наявність харизматичного лідера, що визначає стиль поведінки щодо захисту групових інтересів.

3. Ресурси сторін - можливість і готовність учасників конфлікту на витрати заради мети. Ресурси бувають зовнішні і внутрішні. Зовнішні ресурси - его адміністративні ресурси, союзники, доступ до ЗМІ. Внутрішні ресурси - нематеріальні активи компанії: інтелектуальні, психологічні, моральні, фізичні можливості учасників конфлікту, їх культура і час, а також їх соціальний та організаційний потенціал у вигляді згуртованості, статусності, лідерства. Крім цього, внутрішні ресурси включають в себе і матеріальні активи компанії: фінанси, будівлі, споруди, технічні споруди і т.д.

В рамках вивчення проблеми ресурсів можна позначити ще один її аспект - **силу конфліктуючих сторін**. Її можна розглянути як:

- здатність кожної зі сторін завдати шкоди протилежної;
- здатність і готовність налагодити вигідну співпрацю;
- можливість використати на свою користь офіційні органи влади;
- володіння знаннями, що сприяють вирішенню конфліктної ситуації.

Учасники конфлікту і їх сила далі визначають дії або динаміку конфлікту. Активність учасників конфлікту може мати три форми:

- дію;
- загроза дії;
- бездіяльність.

Як видно, різновид дій в конфліктній ситуації варіюється від агресії до повної відсутності дій. Зміст дій залежить від наступних факторів:

- ступеня взаємозв'язку конфліктантов між собою - яка інтеграція сторін. Розкид тут може бути найрізніший: конфліктанти можуть взаємодіяти одноразово, а можуть бути і членами одного колективу;
- цінності збереження стосунків - чим більш значущими є відносини для конфліктуючих сторін, тим менш жорсткі дії вибираються;
- рівня субординації конфліктантов по відношенню один до одного - експерти різних підрозділів, з різними цілями стикаються в ході прийняття спільних рішень;
- визнання законності сформованих відносин між сторонами.

Об'єкт конфлікту розглядають як причину, привід для конфлікту. об'єкт конфлікту має такі основні характеристики: а) під об'єктом конфлікту розуміють ту цінність, з приводу якої виникає зіткнення інтересів учасників конфлікту; б) об'єктами конфлікту можуть бути цінності різного виду: матеріальні, духовні, об'єктивні, суб'єктивні, статусні, ресурсні, релігійні, політичні тощо; в) об'єкт конфлікту не існує безвідносно до його суб'єктів, навпаки, він завжди пов'язаний з інтересами учасників конфлікту, причому їх інтереси перебувають у суперечності; г) об'єкт конфлікту має релятивістський характер, що впливає з попереднього положення; д) об'єкт конфлікту завжди є в обмеженій (дефіцитній) кількості і не здатний одночасно задовольнити обидві сторони, що беруть участь у конфлікті; е) об'єкт конфлікту може бути явним або латентним.

Об'єкт конфлікту - це та сфера соціальної дійсності, яка як привертає до себе увагу соціальних суб'єктів, так і протиставляє їх між собою, породжуючи конфліктні відносини. А ті властивості об'єкта, які породжують протистояння суб'єктів і ведуть до їх конфліктної активності, є **предметом** конфлікту.

Об'єктом конфліктів, як правило, бувають:

- ресурси;
- статус;
- влада;
- цінності.

Можна виділити деякі показники, що характеризують об'єкт і предмет конфлікту. Серед них:

- **подільність** об'єкта; виділяють піддаються діленню об'єкти (території, фінанси, час), що важко піддаються діленню (влада, права, інформація, сфери впливу) і неподільні об'єкти (цінності);

• *інтереси суб'єктів* - їх бажання володіти, захищати, розширювати ті об'єкти, в яких вони зацікавлені;

• *домогання суб'єктів на об'єкт суперечки* - високий рівень домагань, середній і низький рівні. Залежно від рівня домагань вирішується доля об'єкта конфлікту.

Під *інформаційною моделлю* конфлікту розуміється суб'єктивна картина ситуації, що складається в психіці кожного учасника, та містить уявлення опонентів: про самих себе (мету, мотиви, цінності, можливості тощо); про протиборчу сторону (її мету, мотиви, цінності, можливості тощо); кожного учасника про те, як інший сприймає його; про середовище, в якому складаються конкретні відносини. Як зазначає н. в. Гришина, людина не просто реагує на ситуацію, але «визначає» її, одночасно «визначаючи» себе в цій ситуації, і тим самим вона створює, «конструює» конфліктну ситуацію. ступінь відповідності «образу» конфліктної ситуації реальності може бути різним. виходячи з цього, виділяють чотири випадки: а) конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється, не сприймається учасниками (конфлікту як соціально-психологічного явища не існує); б) об'єктивна конфліктна ситуація існує і сторони сприймають ситуацію як конфліктну, проте з тими або іншими істотними відхиленнями від дійсності (випадок неадекватно сприйнятого конфлікту); в) об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, проте відносини сторін помилково сприймаються ними як конфліктні (випадок помилкового конфлікту); г) конфліктна ситуація об'єктивно існує і за головними характеристиками адекватно сприймається учасниками (такий випадок може бути названий адекватно сприйманим конфліктом).

3. Функції конфлікту.

Розрізняють явні і латентні (приховані) функції конфлікту. *Явні функції конфлікту* характеризуються тим, що його наслідки збігаються з метою, яка проголошувалася і переслідувалася опонентами конфлікту. *Латентні функції конфлікту* — такі, коли його наслідки виявляються лише з часом і які певною мірою відрізняються від намірів, раніше проголошених учасниками конфлікту. латентні функції можуть виражатися також у тому, що його наслідки взагалі можуть виявитися несподіваними і такими, що не відповідають цілям учасників конфлікту. Явні і латентні функції конфлікту можуть бути як негативними, так і позитивними, тобто вони можуть мати подвійний характер — будь-який конфлікт виконує як конструктивну, так і деструктивну функцію.

До *конструктивних функцій конфліктів* відносно основних учасників можна віднести: усунення повністю або частково протиріччя, що виникає через недосконалість організації діяльності, помилок управління, окремих працівників тощо, конфлікт висвітлює невирішені питання, факти недостатньої діловитості і порядності; дозволяє глибоко оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що силу її мотивів, спрямованих на діяльність, на себе тощо, виявляє психологічну стійкість до стресових чинників складної ситуації; дозволяє послабити психологічне напруження — реакцію учасників на конфлікт, конфліктна взаємодія знімає у людини емоційне напруження, приводить до подальшого зниження інтенсивності негативних емоцій; служить джерелом розвитку особистості, міжособових відносин — розширює сферу і способи взаємодії людини з оточуючими, дає новий соціальний досвід розв'язання складних ситуацій; може поліпшити якість індивідуальної діяльності; при відстоюванні справедливих цілей у конфлікті опонент підвищує свій авторитет у оточуючих; засіб самоутвердження особи, формування активної позиції у взаємодії з оточуючими може бути визначений як конфлікт становлення, самоутвердження, соціалізації.

Конструктивні функції конфліктів відносно соціуму полягають у такому: конфлікт виступає засобом активації соціального життя групи або суспільства, підтримує соціальну активність людей, сприяє запобігання застою, служить джерелом розвитку; вказує на невирішені проблеми в діяльності групи, може виступати інструментом превентивного припинення несумлінної поведінки, за допомогою конфлікту керівник або група можуть регулювати поведінку окремих осіб; зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні установки, актуалізує гуманістичні цінності; може сприяти створенню нових, більш

сприятливих, умов, до яких легше адаптуються члени колективу; здатний виконувати функцію об'єднання групи перед зовнішніми труднощами (к. кемпбелл) — група набуває якісно нового стану; сприяє пошуку продуктивних вирішень проблем у колективах, орієнтованих на наочно-пізнавальну діяльність; оптимізує міжособові відносини, може сприятливо впливати на взаємостосунки в колективі, встановлення більш доброзичливої обстановки, що відбувається майже в кожному другому конфлікті.

Деструктивна функція конфлікту відносно основних його учасників виявляється в такому: виражена негативна дія на психічний стані його учасників; психічне і фізичне насильство (велика кількість умисних вбивств — наслідки ескалації конфліктів); супроводжується стресом, різко зростає вірогідність захворювань, особливо серцевосудинних, а також хронічних порушень функціонування шлунковокишкового тракту; виснаження особових ресурсів — матеріальних, духовних і життєвих сил у результаті конфлікту; деструкція системи міжособових відносин, що склалися між суб'єктами взаємодії до його початку, неприязнь і ворожість до іншої сторони, що виявляється в порушенні взаємних зв'язків, які склалися до конфлікту; формує негативний образ іншого — «образ ворога», який сприяє створенню негативної установки відносно опонента, готовності діяти на шкоду йому; негативне віддзеркалення на ефективності діяльності опонентів — менше уваги приділяється якості роботи, після конфлікту опоненти також не завжди можуть працювати продуктивно; закріплює в соціальному досвіді насильницькі способи розв'язання проблем — перемога за допомогою насильства може стати звичною практикою в подібних ситуаціях соціальної взаємодії; негативний вплив на розвиток особи — може сприяти формуванню у людини невіри в справедливість, переконаність, що сильний завжди правий, думки про те, що в конкретному колективі нічого нового запровадити не вдасться.

Деструктивна функція конфлікту щодо соціуму знаходить своє віддзеркалення в такому: супроводжується руйнуванням традицій спілкування, взаємозв'язків у колективі, організації; може негативно вплинути на взаємини в колективі і на його соціально-психологічний клімат; ослаблення ціннісно-орієнтаційної єдності групи, зниження групової згуртованості; «деіндивідуалізація» взаємного сприйняття сторін конфлікту, сприйняття один одного за принципом «Ми — вони»; погіршення якості спільної діяльності колективу відбувається, коли конфлікт повільно затухає, своїх цілей домігся опонент, який не мав рації, конфлікт виявився тривалим тощо; формує установку на прийнятність насильницьких дій — успіх використання насильства у відстоюванні інтересів групи формує її переконаність у необхідності його використання; може сприяти деструктивному лідерству в колективі того, хто здатний відігравати таку роль тільки в конфліктній ситуації.

Функції конфлікту можна поділити на дві великі групи, відповідні основним сферам суспільного життя – *матеріальні* та *духовні*.

Матеріальна функція проявляється в тому, що різноманітні конфлікти, в тому числі юридичні, здебільшого пов'язані з економічною стороною суспільного життя. Це матеріальний інтерес, користь, а також втрата. В економічно розвинутих країнах негативні наслідки конфліктів особливо відчутні. Висока вартість техніки, складність технологічного процесу роблять навіть незначний виробничий конфлікт досить утратним з економічної точки зору. Розмір матеріальних втрат залежить від масштабів самого конфлікту. Але матеріальні функції можуть мати і творчий аспект. Так, у процесі конфлікту та чи інша сторона може не тільки оволодіти, а й опанувати матеріальними цінностями, яких у неї не було до початку зіткнення. Отже, конфлікт може сприяти загальному прогресу і розвитку матеріального виробництва.

Духовна функція конфлікту проявляється у вигляді стимулятора швидких і важливих змін у духовній сфері суспільства. В процесі соціальних конфліктів руйнуються норми, цінності, ідеали, що були притаманні колишнім часам, відчувається радикалізація суспільної свідомості. Конфлікт начебто перериває процес звичайної односторонньої оцінки подій і створює умови для того, щоб побачити суспільне життя з іншого боку, який був закритий.

Крім матеріальних і духовних функцій конфлікту, велике значення має низка функцій, які впливають з особливостей соціального організму. Це сигнальна, інформаційна, диференційна та динамічна функції.

Сигнальну функцію можна умовно порівняти з фізіологічною роллю болю в розвитку живого організму. Будь-яка біль не вказує хворому на причину її виникнення і не визнається діагнозом захворювання, але вже є достатнім фактом для звернення до лікаря. Соціальний конфлікт – це такий сигнал про необхідність прийняття термінових дій для пошуку та усунення причин суспільного напруження, ретельного вивчення обставин, які створили конфліктну ситуацію.

Інформаційна функція є близькою до сигнальної, але і дещо відмінною – вона значно ширше, ніж просте свідчення соціальних негараздів. Розгортання, протікання, повороти конфліктної ситуації несуть значну інформацію про чинники, які її породили і вивчення яких є важливим засобом пізнання суспільних процесів.

Диференційна функція характеризує процес соціальної диференціації, яка виникає під впливом конфлікту, що часто проходить через зміну і руйнування колишніх соціальних структур. Під впливом конфлікту процес соціальної диференціації розвивається в двох протилежних напрямках, тобто відбувається поляризація протидіючих сил. Але разом з цим триває і прямо протилежний процес – об'єднання, інтеграція соціальних сил навколо нових центрів тяжіння і консолідації.

Динамічна функція. В кожному соціальному конфлікті закладена можливість більш швидкими темпами спрямовувати суспільний розвиток і здійснювати соціальні зміни. Ця думка чітко визначена у неомарксизмі (класова боротьба, соціальна революція). Конфлікт вносить в розмірний, пливкий рух соціального життя докорінні зміни. Звичайні норми поведінки і діяльності, що роками задовольняли людей, відкидаються з дивною рішучістю і без всякого жалю.

В цілому соціальний конфлікт тоді виконує соціально позитивну функцію, коли це сприяє прогресу. Але й тоді необхідно враховувати втрати, які завжди маюТЬ місце у суспільстві та стосуються як матеріальної, так і моральної сфери. Дійсно, в соціальному конфлікті і прогресивна, і регресивна функції нероздільні одна від одної. Конфлікт корисний тим, що він розв'язує суперечності, і цей його об'єктивна функція, але разом з тим суперечність може бути усунута шляхом зруйнування або серйозного пошкодження системи. Краще, якщо об'єктивні суперечності не доводять до конфлікту, а усуваються мирними, цивілізованими засобами.

4. **Межі та масштаб конфлікту.**

у визначенні меж конфлікту виділяють три аспекти: просторовий, часовий та внутрішньосистемний.

Просторові межі визначаються територією, на якій відбувається конфлікт. Вони можуть бути мінімальними — комунальна кухня, але можуть бути і глобальними — світова війна. Чітке визначення просторових меж конфліктів особливо важливе для міжнародних відносин, адже вони пов'язані з проблемою держав-учасниць. Схоже завдання виникає передусім і в міжнаціональних конфліктах, де необхідно чітко визначити територіальні межі зони конфлікту для здійснення превентивних заходів (Нагірний Карабах, Придністров'я, Косово, Чечня).

Часові межі — це тривалість конфлікту, його початок і закінчення. від того, чи вважаються конфлікти початковими, подовженими або вже закінченими, залежить експертна оцінка дій його учасників у той чи інший момент часу. особливо це важливо для того, щоб визначити роль і відповідальність осіб, що приєдналися до конфлікту. початок конфлікту визначається об'єктивними (зовнішніми) актами поведінки, спрямованими проти іншого учасника конфлікту, за умов, що останній усвідомлює ці акти як спрямовані проти нього та їм протидіє. Закінчення конфлікту є неоднозначним. він може бути вичерпаний (наприклад, за примиренням сторін), але може припинитися через вихід однієї зі сторін із боротьби або її знищення (під час війни чи при вчиненні злочину).

Можливе припинення конфлікту і в результаті втручання третьої сили — так нерідко завершуються кримінальні і міжнародні конфлікти.

Доцільно визначити і внутрішньосистемні межі конфлікту. Будь який конфлікт відбувається у певно обумовленій системі, будь-то сім'я, група співробітників, держава тощо. Конфлікт між сторонами, що входять до однієї системи, може бути більш глибоким, широким або частковим, обмеженим. Конфлікт у родині може зачіпати не лише членів однієї сім'ї, але й їх родичів. У міждержавних відносинах існує велика загроза поширення загострених взаємовідносин не тільки у територіальному, а й у соціальному, національному, політичному аспектах. У такому конфлікті можуть брати участь досить широкі верстви суспільства. Крім безпосередньо протидіючих сторін учасниками конфлікту можуть стати і такі фігури, як підбурювачі, підсобники, свідки, які самі у ньому не задіяні, а також радники, прихильники і противники тих чи інших суб'єктів, що конфліктують між собою. Всі ці особи (організації) є елементами системи. Межі системи залежать від того, наскільки широке коло учасників буде до нього включено. Отже, системні межі конфлікту необхідно знати для впливу на здійснення процесів, особливо запобігання руйнуванню системи.

Велике значення має проблема *факторів*, що у своїй сукупності ведуть до того або іншого рівня інтенсивності або гостроти соціального конфлікту. Особливу роль у загостренні конфліктних відносин відіграє усвідомлення учасниками конфлікту своїх основних інтересів. З точки зору гостроти конфліктних дій визначальну роль відіграє глибина і важливість основних інтересів — політичних, економічних, ідеологічних, що розділяють учасників конфлікту на протидіючі сторони. Чим глибше протиріччя цих інтересів у певній соціальній системі, наприклад, робітників і підприємців, тим гострішими є соціальні конфлікти, що визрівають.

Інтенсивність конфлікту визначається не лише глибиною і масштабною інтересів сторін. певною мірою вона залежить від жорсткості соціальної системи, в межах якої виникла конфліктна ситуація. Наприклад, конфлікт робітників і підприємців завжди відбувається в умовах жорстких вимог ринку. Саме ці умови і роблять часто їх непоступливими, оскільки підприємець може втратити прибуток, а робітник за низьку заробітну плату не купить необхідного для життя. Чим жорсткіша система і менше в ній інститутів, що згладжують соціальне напруження, тим гострішим буває соціальний конфлікт.

Гострота і масштабність конфлікту багато в чому залежить від ступеня застосування насильства у конфліктних діях. дуже переконливо свідчать про це громадянські війни. Гострими і масштабними бувають конфлікти, коли в них протистоять системи цінностей, ідей, моральних чи релігійних норм. Тут компроміс важкий, оскільки йдеться про певні фундаментальні засади організації суспільного життя.

5. Предмет конфлікту.

Предмет конфлікту — це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що належить в основі конфлікту. Це те протиріччя, через яке (заради вирішення якого) сторони вступають у протидію. За своєю природою протиріччя можуть бути: а) *внутрішніми* (виражаються в зіткненні інтересів усередині групи, організації, спільності або суспільства в цілому) і *зовнішніми* (виникають між двома або декількома відносно самостійними соціальними системами); б) *антагоністичними* (виражаються в такому конфлікті, учасники якого мають непримиренно ворожі інтереси) і *неантагоністичними* (допускають узгодження, «примирення» інтересів опонентів); в) *основними* (відіграють вирішальну роль у виникненні і розвитку конфлікту і характеризують взаємодію між основними його учасниками) і *неосновними* (супроводять конфлікт); г) *об'єктивними* (обумовлені об'єктивними чинниками, тобто такими явищами і процесами, які не залежать від волі і свідомості людей) і *суб'єктивними* (обумовлені такими чинниками, які залежать від волі і свідомості людей) тощо

Щодо структури конфлікту, то Орбан-Лембрик Л.Е. виокремлює такі його основні елементи:

- учасники конфлікту, які називаються опонентами (від лат. — той, що заперечує), суперниками, противниками і представляють не менше двох сторін;
- позиція сторін (внутрішня і зовнішня);
- конфліктна ситуація;
- інцидент, тобто дія, що спрямована на створення конфлікту;
- об'єкт конфлікту (реально наявна об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у «боротьбу»);
- предмет конфлікту (та внутрішня причина, наприклад особиста неприязнь, яку має кожен опонент, що вступає в конфлікт);
- розвиток і розв'язання конфлікту

6. Класифікація конфліктів.

1. *Системний.* Такий конфлікт відбувається в результаті загострення внутрішніх суперечностей, характерних для будь-якої соціальної системи. Серед них слід назвати: компонент і систему, частину і ціле, тривале та короткострокове, внутрішнє і зовнішнє, різноманітність і одноманітність, організацію і дезорганізацію та ін. Головним є те, що починають руйнуватися внутрішньо системні або функціональні зв'язки між компонентами системи, в результаті чого ці компоненти вступають у суперечність із системою або один з одним.

2. *За сферами прояву.* Цей підхід базується на виділенні суб'єктів конфліктів і сфер життєдіяльності суспільства, де можуть виявлятися конфлікти. За цими ознаками конфлікти поділяють на економічні, політичні, міжнаціональні, культурні, соціальні тощо.

3. *За ступенем гостроти.* На цій підставі виділяють агоністичні (примиримі) та антагоністичні (непримиримі) конфлікти. Упущені можливості розв'язання агоністичних конфліктів часом зумовлюють їх перехід у хронічну форму і навіть переростання в антагоністичні.

4. *За іншими ознаками виділяють* юридичні, побутові, матеріальні, духовні та ін., коли в основі класифікації можуть лежати кількість учасників, мотивація вчинків, ступінь урегульованості відносин, ресурси тощо. Слід окремо назвати конфлікти “некерованих емоцій” – бунти, погроми, масове безладдя та ін. Окрему групу також утворюють конфлікти інтересів, конфлікти поглядів (когнітивні).

5. Залежно від **типу протиріччя** конфлікти можна поділити на такі, що виникли як результат *антагоністичних* протиріч і унаслідок *неантагоністичних* протиріч.

6. *За гостротою протидії сторін, що беруть участь у конфлікті (за інтенсивністю конфлікту) виділяють конфлікти низької, середньої і високої інтенсивності.* конфлікт низької інтенсивності — суперечка між опонентами. конфлікт щонайвищої ефективності завершується фізичним знищенням однієї із сторін.

7. *За кількістю сторін, що беруть участь у конфлікті (односторонні й багатосторонні)*

8. Крім іншого, слід зазначити, що конфлікти розрізняють також *за способом свого зовнішнього виявлення.* На підставі цього критерію вони можуть бути явними (коли конфліктуючі сторони відверто виявляють одна до одної неприязнь, ворожі почуття) або прихованими, коли за зовні стриманими стосунками наполеглива боротьба інтересів. Наприклад, трапляється, коли в трудовому колективі розгортається широка дискусія навколо проблеми прибутковості виробництва, можливості забезпечення належного рівня управління виробничим процесом, а насправді відбувається боротьба за зайняття керівної посади. Може статися, що причини конфлікту фактично немає. Вона існує лише в уяві конфліктуючої сторони, яка помилково вважає, що інша сторона має намір вчинити агресивні, неправомірні чи інші небажані дії. Помилка в оцінці ситуації, однак, не усуває автоматично мотивів конфлікту і не зменшує його гостроти. Такий помилковий конфлікт найбільш доцільно гасити за сприяння спеціалістів, юристів, які можуть дати кваліфіковані поради і тим самим усунути підставу для конфлікту, надати йому характер непорозуміння.

Конфлікти виділяють за параметрами простору, часу, змісту, за кількістю учасників, наслідками, а також визначити об'єкт, предмет посягання тощо.

Класифікація конфліктів

| Підстава класифікації | Види конфліктів | Загальна характеристика |
|---|------------------------------|--|
| сфери прояву конфлікту | економічні | в основі лежать економічні протиріччя |
| | ідеологічні | в основі лежать протиріччя у поглядах |
| | соціально-побутові | в основі лежать протиріччя соціальної сфери |
| | сімейно-побутові | в основі лежать суперечності сімейних відносин |
| ступінь тривалості і напруженості конфлікту | Бурхливі швидкоплинні | виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особи, відрізняються агресивністю і крайньою ворожістю конфліктуючих |
| | Гострі тривалі | виникають за наявності глибоких суперечностей |
| | слабовиражені і млявоплинні | пов'язані з не дуже гострими суперечностями або пасивністю однієї зі сторін |
| | слабовиражені і швидкоплинні | пов'язані з поверховими причинами, мають епізодичний характер |
| суб'єкти конфліктної взаємодії | внутрішньоособові | пов'язані із зіткненням протилежно спрямованих мотивів особи |
| | Міжособові | суб'єктами конфлікту виступають дві особи |
| | конфлікти «особа — група» | суб'єкти конфлікту: з одного боку — особа, а з другого — група (мікрогрупа) |
| | Міжгрупові | суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи або мікрогрупи |
| соціальні наслідки | конструктивні | в основі лежать об'єктивні суперечності. Сприяють розвитку організації або іншої соціальної системи |
| | деструктивні | в основі, як правило, лежать суб'єктивні причини. створюють соціальне напруження і ведуть до руйнування соціальної системи |
| предмет конфлікту | реалістичні (наочні) | Мають чіткий предмет |
| | Нереалістичні (безпредметні) | не мають предмета або мають предмет, який є життєво важливим для одного чи обох суб'єктів конфлікту |

Тема 3. Внутрішньоособистісні конфлікти.

Аналіз суб'єктів — учасників конфліктів.

1. Характеристика суб'єктів — учасників конфлікту.
2. Суб'єктивно-психологічні риси і «типи» конфліктів.
3. Соціальні «ролі» учасників конфлікту.
4. Моделі поведінки людини в конфлікті.

1. Аналіз суб'єктів — учасників конфліктів.

Чим більш складною є організація чи інститут соціальної системи, що стає сферою конфліктних відносин, тим багатоманітніше виявляє себе склад їх учасників та безпосередньо сторони конфліктної взаємодії

Дослідження суб'єктів соціальних конфліктів, особливостей їх поведінки становить теоретичний інтерес, та має практичну значущість саме тому, що допомагає виявити реальні причини протистояння соціальних груп та еліт сучасного українського суспільства, задіяти важелі локалізації конфліктних відносин для подолання кризи і ввести у дію інтегруючі соціальні механізми.

Для більш чіткого визначення ролі основних учасників аналітики конфлікту запровадили поняття «конфлікуючої (протидіючої) сторони». **Конфлікуючі сторони** — це *головні суб'єкти конфлікту, що відстоюють взаємовиключні позиції, тобто сукупність тих учасників, які здійснюють активні дії (протидії) один проти одного.* У реальному протистоянні беруть участь як мінімум дві конфлікуючі сторони (конфліктанти, опоненти, суперники) — це так звані *біполярні*, двосторонні конфлікти. Якщо конфлікт *мультиполярний*, тобто багатосторонній, то суб'єктів протидії має бути декілька.

Конфліктологиранжують суб'єктів конфлікту за масштабом, масою, рангом і ресурсами, що можна узагальнити в дефініції *«потенціал конфлікуючої сторони»*. Ранг опонента у конфлікті — це рівень його можливостей по досягненню визначених цілей, який виявляється в силі його соціальних зв'язків і масштабах громадської чи групової підтримки. Якщо протидіючі сторони становлять формулу «індивід — суспільство», «громадянин — держава», то можна зі значною впевненістю передбачати швидкий і несиметричний, можливо — драматичний за наслідками кінець конфліктної взаємодії. Наприклад, у трудовому конфлікті беруть участь працівники і роботодавці. На макрорівні конфлікту інтереси найманих робітників можуть захищати профспілки, трудовий колектив, політичні партії; а на боці роботодавця — адвокати, асоціації підприємців, установи державного управління. у той же час на мікрорівні — сторони зазвичай шукають підтримки у тих чи інших груп співчуття, формуючи «табори підтримки» і певну громадську думку. Таким чином, кожна протидіюча сторона поступово нарощує потенціал своїх учасників, які діють з різним ступенем інтенсивності, досить різними засобами і виконують особливі ролі.

Щоб грамотно і вірно оцінити **потенціал** протидіючої сторони, слід урахувати декілька показників, а саме: *фізичні, матеріальні та соціальні ресурси; інтелектуальні можливості, знання та навички; структурні переваги і впливовість соціальних зв'язків конфліктантів.*

Ресурси опонентів свідчать також про наявність і розмір *деструктивного потенціалу* суперників: у міжособистісних конфліктах — це фізична сила, агресія, зброя; у війнах — збройні сили, характер озброєння тощо.

Дійсні сторони конфлікту можуть бути виявлені не одразу, відомий французький соціолог А. Турен вважав чітко визначення реальних опонентів (суб'єктів конфлікту) найголовнішим ключовим завданням, що можливо через висвітлення їх соціальних інтересів та ціннісних орієнтацій, які дійсно суперечать і протистоять одне одному. Проблема полягає в тому, що у дійсних конфліктах справжні опоненти не завжди прагнуть виявити себе і нерідко приховуються за другорядними учасниками або намагаються представити суб'єктами конфлікту осіб, групи чи організації, які лише опосередковано пов'язані з його предметом.

Кожна конфлікуюча сторона, як правило, складається із сукупності елементів: *індивідів* — членів групи; спілки громадських об'єднань; коаліцій партій; асоціацій

виробників, підприємців; колективів тощо. Для розуміння спрямованості конфлікту слід урахувати єдність чи розбіжність у позиціях і поглядах агентів, з яких складається єдиний суб'єкт — сторона конфлікту. Її внутрішні суперечності можуть послабити позицію у конфлікті, а в разі розпаду суб'єкта поразка в конфлікті стає неминучою.

2. Характеристика суб'єктів — учасників конфлікту.

Найчастіше **внутрішньо особисті** конфліктні ситуації виникають тоді, коли з'являється бажання, що є «несумісним з етичними та естетичними поглядами особистості, котрі сформувались під впливом суспільства та діють всередині індивіда як витискуючі сили», тобто усереднені особистості формується конфлікт між цільністю людської сутності та соціальною реальністю, що не збігається з нею через фактичні умови існування індивіда в оточуючому середовищі. Специфічна сутність внутрішньо-особистісного конфлікту полягає в тому, що особистість — суб'єкт конфлікту, вміщує в собі обидві його суперечливі сторони. Іноколи такий конфлікт призводить людину до трагічних станів драм, рідше — до підвищення самовпевненості, а іноколи — до мобілізації всіх ресурсів (вольових, фізичних, інтелектуальних та ін.) в ім'я досягнення гармонії особистого та соціального буття.

Однак ще частіше в соціальних стосунках конфлікти розгортаються за схемою «індивід — індивід», **міжособистісні**. Аналізуючи ці конфлікти та їх суб'єктів-учасників, слід мати на увазі, що вони завжди соціально детерміновані конкретними обставинами. Кожен учасник може виступати в різних *ролях*: захисника власних інтересів, представника устояних суспільних цінностей, борцем за спільні інтереси малої групи — сім'ї, кола друзів, колективу тощо. Об'єктивні чинники можуть бути досить різноманітними, але суттєве значення має і суб'єктивна детермінація сторін, зокрема, *суб'єктивні* особливості учасників протиборства. Деякі люди, втягнуті у конфлікт, майже не відчувають негативних емоцій, а в інших осіб конфлікт викликає глибоку психічну травму, навіть стрес. Щоб вірно оцінити *потенціал* особистості в конфлікті, слід дати їй інтегральну характеристику, що містить аналіз фізичних, психічних, духовних, інтелектуальних та інших властивостей.

Вольові якості пов'язані перш за все з психофізичними особливостями особи, типом її темпераменту та з мотивами, які спонукають до дій і виявлення власних здібностей, з характером впливу на інших людей. *Емоційні якості* відображають нервові збудження, переживання і почуття, пов'язані з такими моральними цінностями, як добро, обов'язок, честь, дружба, відданість тощо, з естетичним смаком і здатністю відокремлювати прекрасне та потворне. *Інтелектуальні та духовні якості* містять особливості та рівень мислення людини, сукупність її знань та поглядів, здатність до творчих новацій, системуморальних та ідейних принципів, прагнення до істини, життєву позицію особи.

Соціальна група, що має власні ідентифікаційні *ознаки* (масштабні, структурні, інтеграційні, демографічні, професійні т. ін.) стає одним із суб'єктів (або об'єктом) міжособистісних і міжгрупових конфліктів у соціумі, в організаціях чи установах, які розвиваються за сценаріями: «індивід ↔ група», «група ↔ група». Конфлікти цього рівня формуються через протилежність чи суперечливість позицій та дій учасників, адже далеко не завжди інтереси особи та її референтної групи збігаються, і поведінка індивіда може викликати певні зміни уставленні групи до нього.

Як правило, прагнення індивіда, що входить у конфлікт із групою, спрямовані:

- на збереження свого статусу та «ролі» в групі;
- на їх зміну (покращення) у межах цього соціального кола;
- на модифікацію діяльності самої групи

Особа виявляє свою незгоду з нормами, ціннісними установками чи позиціями, які встановлені в групі, зокрема, й щодо неї. Частіше за все конфлікт між групою і окремим індивідом закінчується на користь групи.

Конфліктне протистояння індивіда й групи або групи й соціальної верстви, класу здатне дезорганізувати існуючий у суспільстві стабільний і звичний процес групової взаємодії та може виконати такі позитивні, конструктивні функції:

- сприяють посиленню єдності та згуртованості соціальної групи, яка здатна ефективно функціонувати за умов конфлікту;
- виявляють приховані потенційні резерви і можливості групи, впливаючи таким чином на її оновлення та розвиток;
- прискорюють розпад тих рудиментарних груп (верств), щосхильні до занепаду, і сприяють припиненню їх функціонування, особливо якщо соціальні наслідки діяльності цих спільнот мали негативний характер;
- такі конфлікти демонструють, як окремі особи (наприклад, дисиденти часів тоталітаризму) своєю рішучою, ліберальногуманістичною позицією громадянина, борця за права людини можуть розхитати будь-який жорсткий суспільний лад і протистояти партійнодержавній номенклатурі влади та її «ангажованим» структурам.

В іншій соціальній моделі «вертикального» конфлікту як суб'єкти-учасники виступають *керівники та підлегли*, що представляють інтереси керівництва або колективу. Переважна більшість з них (96 %) детерміновані предметнодіяльнісним змістом міжособистісних відносин, а з них (88,1 %) належить до проблем службової взаємодії в процесі спільної діяльності опонентів, і лише 9,2 % пов'язані із соціально-побутовими умовами виробництва. Змісті гострота подібних конфліктних ситуацій обумовлені не стільки об'єктивними умовами спільної діяльності, скільки особистими рисами суб'єктів, між якими розгортається конфліктна взаємодія.

Суб'єктами соціальних конфліктів виступають звичайно і великі *соціальні спільноти* — реально існуючі *сукупності індивідів, які пов'язані між собою спільністю соціальних ознак і загальним інтересом та прямо чи опосередковано взаємодіють*. (класи, стани групи, прошарки) Вони пов'язані з реалізацією протилежних чи взаємовиключних інтересів, з боротьбою через різні соціальні статуси, власність тощо, але реально вони здійснюються шляхом організованої взаємодії індивідуальних осіб — агентів конфлікту. Індивід, що належить до соціальної верстви, перетворюється на реального учасника суспільного конфлікту, в тому випадку коли:

- норми поведінки і діяльності, що впливають з приналежності до соціальної спільноти, стають внутрішніми особистісними нормами (тож відбувається соціалізація індивіда стосовно певної соціальної групи);
- належність до групи, яка виникла згідно із спільними ознаками її членів, відображає їх взаємозалежність та визначає спосіб спільної діяльності;
- членство у групі реалізується через визнання/невизнання норм спілкування, фактично визначених індивідуальних прав і свобод кожного та через певну систему групової влади.

Д. Кемпбелл сформулював головні особливості групової поведінки в конфліктних ситуаціях¹. серед типових виявлень:

- а) ворожість окремих членів групи відносно зовнішнього джерела загроз, яким вважається інша соціальна група;
- б) зростання внутрішньогрупової солідарності за умов протистояння;
- в) більш глибоке та повне усвідомлення окремими індивідами своєї групової належності;
- г) групові межі стають «непрозорими» і більш зачиненими, а можливість вступу до такої групи — ускладнюється;
- д) зменшується ступінь уникання чи ухилення індивідів від виконання групових норм;
- е) зростає міра покарання за порушення цих норм аж до остракізму чи вигнання порушника з групи.

Згідно із ситуаційним підходом стає очевидним, що головним чинником формування конфліктних позицій є не особистісні мотивації членів груп (агресивність, заздрість, нетерпимість тощо), а власне критичні соціальні особливості міжгрупової взаємодії.

Специфічними суб'єктами соціального конфлікту можуть також бути різноманітні *інституціональні структури* — зокрема, *інститути суспільства, органи та установи влади*. особливо часто подібні конфліктні ситуації породжують соціальні, економічні кризи в соціумі, екстремальні обставини внаслідок стихійного лиха чи катастроф. Це обумовлено

тим, що в процесі розвитку соціальних зв'язків неминуче виникають суперечності та конфлікти між різними відомствами, організаціями, підприємствами та установами на підставі «колізіїкомпетенцій» чи регуляторних зловживань. Крім того, уся діловаактивність у галузі бізнесу насичена соціально-економічними конфліктами, в яких беруть участь фірми, банки, корпорації, інші приватні структури, що фактично виступають колективними інституційними суб'єктами цих конфліктних стосунків. подібні зіткнення можуть закінчитися досить драматично, наприклад, заборною діяльності або банкрутством однієї з комерційних структур, що бралаучасть у конфлікті, чи правовими санкціями до державних підприємств, якщо вони завдали шкоди екологічному стану оточуючогосередовища, тощо.

Особливу категорію агентів конфліктної взаємодії становлять**етноси** різного рівня — *національно-етнічні групи, народності, нації*, а також їх організаційні утворення — *діаспори нацменьшин, етнокультурні організації* тощо. національно-етнічні конфлікти — це специфічний спосіб соціокультурної самоідентифікації, котра є захисною реакцією етносів того чи іншого рівня зрілості на державну політику щодо їх уніфікації, приниження або спроби більш потужної титульної нації поглинути їх через асиміляцію. Найчастіше етноси входять у конфлікт із владою, коли представники владної нації, посідаючи високі посади в державі, обмежують права і свободи інших етносів у політичній, економічній, культурно-духовній галузі (зокрема, стосовно мови і релігії).

Нарешті, коли поза межами однієї країни в глобальних конфронтаціях задіяні масштабні соціальні суб'єкти, то учасниками міжнародних конфліктів нерідко виступають цілі країни — їх *держави і народи* (політичні нації) та *коаліції держав*. Подібні ситуації (війни, світові кризи тощо) виникають через значні, глибинні обставини, коли загострюються історичні протиріччя та стикаються інтереси, мета й активні дії цілих держав (територіальні претензії, економічнаничи фінансова блокада (ембарго), військові провокації, терористичніакти, локальні «гарячі конфлікти»). Початок конфліктів такого роду дуже небезпечним через фатальну тенденцію до масштабної ескалації чи «генералізації» подій, що призводить до укрупнення суб'єктівконфліктної взаємодії, розгортання світових війн, коли у протиборствовтягуються не окремі народи, їх уряди, а цілі регіони, континенти, коаліції держав.

3. Суб'єктивно-психологічні риси і «типи» конфлікт антів.

Суб'єктивна складова конфлікту представлена великою кількістю психологічних елементів, які позначаються характером та поведінкою індивідів. Це — аналітичні дії людей, процес прийняття рішень, їх емоції та пам'ять, соціальні установки і стереотипи, ціннісні механізми та ін.

Існує взаємозалежність між конфліктністю і *темпераментом* (що є стійкою властивістю особистості). *Сангвінік* зазвичай є високоактивним, швидким, життєрадісним і працьовитим, легко зближується і взаємодіє з людьми, але — дуже наполегливий, не терпить одноманітності в роботі й житті; тому він часто ініціює різні новації та впровадження, що розхитують стабільність. *Флегматик* — значно стриманіший у поведінці, малоактивний, повільний у діях та емоціях, толерантний, володіє собою, але, як правило, не виявляє помітної чуйності, рухливості чи готовності до ризику новаторських перебудов. *Холерик* демонструє надмірну енергію, вибухоподібну емоційність і нав'язливість, прагне своєю активністю збудити усіх навколо, досить працездатний за критичних умов, але непродуктивний, інколи драматично переживає тимчасові спади особистої енергетики. *Меланхолік* — вразливо емоційний та чуйний, болісно відчуває невдачі, погано адаптується до нових умов, нерідко виявляє нерішучість, комплекси і страхи, схильний занадто драматизувати будь-які труднощі та легко поринає у песимістичні настрої.

Доведено, що не кожна людина відповідає цим «ідеальним» типам, в її темпераменті можуть поєднуватись комбінації певних рис та додаються особливості емоційної структури. Це дозволило к. Юнгу запропонувати загальні психологічні типи характеру — *екстравертивний* (відкритий) та *інтровертивний* (замкнений) та виділити спеціальні види — *розумову* (раціональну), *емоційну*, *сенсорну* та *інтуїтивну* особистість.

Нерідко міжособистісні конфлікти виникають при спілкуванні з «важкими людьми», які начебто заряджені негативною енергією. Американські психологи Д. Г. Скотт і Р. М. Бремсон розробили типологію «важких людей», знання якої допомагає уникати конфліктів з ними. Феномен «важкої людини», що часто ініціює міжособистісні конфлікти, як правило, виникає не тільки внаслідок характерологічних особливостей індивідів, а й чималою мірою через несприятливі ситуації у спілкуванні, спільній діяльності, які дратують, озлобляють людей, роблять нестерпним клімат відносин у сім'ї, колегіальні чи професійні стосунки.

До найбільш поширених типів цих людей належать «паровий коток» (*шерманівський танк*) — груба, безцеремонна людина, яка вважає, що всі навколо мають їй підкорятися; «агресивіст», який часто безпричинно нападає на інших, брутально говорить і дратується, якщо його не слухають; «скаржник», котрий завжди знайде, на що поскаржитися, і поведінка якого викликає подразнення і засудження оточуючих; «розгнівана дитина» — людина, що, як дитина з поганим настроєм, вибухає з будь-якого приводу; «мовчун-тихоня» є потайливим з невідомих причин, через що спілкування з ним дратує і розчаровує; *понадпоступлива*, занадто лагідна людина, що лестить і здається приємною у всіх відношеннях, але нерідко в неї слова розходяться з ділом, вона може підвести партнера у відповідальний момент.

Категорію «важких людей» можна доповнити іншими прикладами: часто ініціаторами міжособистісних конфліктів виступають особи, яких слід назвати «демонстративними»: вони прагнуть бути в центрі уваги, мати визнання й успіх, хоч і не завжди заслужений. Заради цього такі люди спроможні вступити в суперечку з будь-якого приводу, щонайменше завершується конфліктним протистоянням. У деяких випадках конфлікти провокують люди, що є зайвими, непродуктивними, піддаються усім гострій критиці за будь-яку неточність у судженнях чи оцінках; їх характеризують як «занудливих», адже така завищена вимогливість до оточуючих часто викликає професійні та інші конфлікти.

Поведінка конфліктуючих суб'єктів завжди спрямовується **конфліктною свідомістю** — особливим станом суспільної чи особистісної свідомості, специфіка якого полягає у *розумінні протидіючим суб'єктами несумісної протилежності своїх інтересів, цілей, ідеалів чи цінностей та перетворенні їх на мотивацію конфліктної боротьби*.

Конфліктна свідомість часто перебуває під впливом стресу чи сильної фрустрації, які виникають внаслідок дій іншої сторони. Це накладає свій відбиток на перебіг усіх суб'єктивних процесів і характер дій учасників конфлікту. Втягнуті у конфлікт люди рідко залишаються стриманими і холоднокривими, їх поведінкою керують потужні негативні емоції: роздратування, гнів, лють, які виростають до афективних реакцій.

4. Соціальні «ролі» учасників конфлікту.

Аналізуючи функції суб'єктів протиборства, дуже важливо виокремити в структурі конфлікту *соціально-рольові позиції*, які посідають учасники сторін—опонентів, а також позначити ту *роль-функцію*, яка призначена «третьій стороні», що прагне врегулювати конфлікт.

Суб'єкт, що спричиняє конфліктну ситуацію, виконує роль **ініціатора** конфлікту, яка в подальшому може збігатися з найбільш активною його стороною.

Соціальну роль **підбурювача** конфлікту відіграє особа, організація чи держава, яка підштовхує інших суб'єктів до протистояння. За моральною оцінкою, підбурювач — це *провокатор*, як спричинщик початку зіткнення він прагне замаскувати свою дійсну роль у конфлікті, намагаючись представити себе на другорядних позиціях, щоприродно ускладнює його виявлення. Подібна особа, як правило, сама не бере участі в конфлікті, але її мета і прагнення полягають у тому, щоб за будь-яких умов спричинити суперечку, зіткнення між опонентами, які мають суперечливі цілі.

Організатор — це особа (чи група), яка планує і координує розвиток конфліктної ситуації, формулює конфліктні цілі та передбачає різні шляхи досягнення мети, вибудовує

структуру і функції протидіючої сторони, враховує її ресурси, забезпечення і охорону учасників тощо. Організатор як самостійна фігура конфліктного процесу може особлювати собою суб'єкта конфлікту (сторону), але частіше — це головна фігура тієї «системи», що являє собою сторона конфлікту; він несе головну відповідальність за наслідки (переможні чи програшні) конфліктної боротьби.

«**Групи підтримки**» — сили, що складаються з окремих індивідів, соціальних груп чи верств, етносів, засобів масової інформації, держав, міжнародних організацій (залежно від сфери конфлікту).

Стратегія і тактика груп підтримки породили в конфлікті роль **посібника** — це особа, група чи інституція, що опосередковано сприяє розвитку конфліктної ситуації й наростанню протидії суб'єктів; вона здійснює матеріальну, інтелектуальну, технічну допомогу, моральну або іншу підтримку одній зі сторін, надаючи деякі посередницькі послуги на її користь. Посібники прямо несуть певну міру відповідальності за посилення та ескалацію конфліктів.

З допомогою кримінологічної термінології щодо організованих кримінальних груп конфліктологи виокремили роль **подільника** — пересічного співучасника конфліктних дій, який зазвичай є простим виконавцем окремих функцій-завдань; таких співучасників кожної конфліктуючої сторони може мати достатньо, згідно з її масштабом.

Виходячи з теорії «рольових» ігор, у конфліктній взаємодії сторін можна виокремити деякі епізодичні ролі, які певним чином справляють вплив на перебіг і результат конфлікту, — це «**таємні координатори**», **консультанти**, **невинні жертви**, **свідки** тощо.

Серед соціальних ролей, що розкривають сутність відповідальної функції «третьої сторони» у конфлікті, слід назвати **посередників тасуддів** — основних примирителів ворогуючих опонентів. Вони також беруть участь у конфлікті, але з іншою метою — розібратися у мотивах того, що відбувається, потім припинити (або послабити) протиборство сторін і розв'язати конфліктне протиріччя. Фактично соціальне завдання «третьої сторони» конфлікту, що не втручається безпосередньо у протиборство, зупинити його дієвими засобами та запобігти втратам і руйнації. **Посередництво** — соціально важлива роль у конфлікті, що спирається на регламентовані процедури і технології медіаторінгу.

Посередник-медіатор є суто нейтральною особою, котру запрошують одна (чи обидві) сторони і яка, застосовуючи ефективні регулятивні засоби, налагоджує діалог між опонентами та шляхом ведення переговорів допомагає їм досягнути компромісної згоди чи консенсусу.

Соціальна роль **судді** у конфлікті розкривається через функції **арбітра**, **третейського судді**, поважної людини — **аксакала**, який усвоїв миротворчих діях спирається на традицію, звичай, ціннісний ідеал, і також на правову норму (суддя — як фахівець, що здійснює функції правосуддя в юридичному конфлікті). У будь-якій конфліктній ситуації **третейські судді** вирішують головне завдання — припинити конфлікт у справедливий, правовий спосіб і надати належну оцінку його наслідкам (якщо необхідно, юридичними чи морально-ціннісними засобами).

Учасникам «удаваного» конфлікту і «помилкового» конфлікту властива **імітація** тих чи інших соціальних ролей.

5. Моделі поведінки людини в конфлікті.

Вибір сторонами конфлікту своєї лінії поведінки залежить від багатьох суб'єктивно-психологічних чинників: *емоційних, вольових, усвідомлених, інтелектуальних* тощо; але він також обумовлений сукупністю зовнішніх, об'єктивних (ситуативних, випадкових) обставин. Сутнісний характер учасників конфлікту прийнято визначати за головними моделями **конфліктної поведінки** (комбінація стратегій і тактик дії). Розрізняють три основні моделі поведінки у конфлікті й відповідно три типи суб'єктів:

1. **Деструктивний тип**. Це тип суб'єкта, схильного до розв'язування конфлікту і посилення його аж до фізичного знищення або повного придушення супротивника. У побуті

– це егоїст, призвідник свар, скандалів, в установі – наклепник, критикан, ініціатор безладдя, непокори, руйнівних дій.

2. *Конформний тип*. Суб'єкти цього типу в певному розумінні протилежні названому вище, їх позиція пасивна й об'єктивно є своєрідним доповненням поведінки деструктивного типу, хоч у конфлікті вони схильні скоріше поступитися, підкоритися, ніж продовжувати боротьбу. Така модель поведінки залежно від ситуації може відігравати негативну або позитивну роль. Небезпечність її виявляється в тому, що вона часом сприяє, а то й заохочує чужі агресивні прояви. Але в інших випадках, особливо коли суперечності між суб'єктами не мають принципового характеру і виникли з дрібниць, схильність до компромісу слугує мотивацією для припинення конфлікту.

3. *Конструктивний тип*. Принципово відрізняється від деструктивного типу, є його антиподом. Людина такого типу активно шукає варіанти взаємоприйняттого рішення, яке б сприяло вичерпанню конфлікту. Представники цього типу охоче вступають у переговори, намагаються з'ясувати предмет розбіжностей, підшуковують посередників, визначають засоби врегулювання суперечки.

Конфлікт часто навантажений емоційним суб'єктивізом чи *ірраціональною складовою*, яка утворює індивідуальну своєрідність конфлікту і не дозволяє розв'язати його у простий спосіб. Ірраціональний елемент у міжособистісних конфліктах іноді є його істинною, але латентною причиною, суб'єктивною мотивацією сторін, особливо якщо у протиборстві беруть участь психічно хворі чи психопатичні особи.

Тема 4. Міжособистісні конфлікти.

1. Сутність міжособистісних конфліктів.
2. Класифікація міжособистісних конфліктів.

1. Сутність міжособистісних конфліктів:

Міжособистісні конфлікти є неот'ємною частиною соціальних відносин і виникають у зв'язку з взаємодією між людьми, які мають різні потреби, цілі та цінності. Сутність таких конфліктів полягає в розбіжностях, що виникають у міжособистісних взаємодіях та призводять до напруги, невірноваженості чи взаємодії суперечливих інтересів.

Ці конфлікти можуть виникати на основі різноманітних факторів, таких як різниці в особистісних характеристиках, цінностях, взаємних очікуваннях чи непорозуміння. Вони можуть виникати на робочому місці, в особистому житті, у спільноті або навіть на рівні міжнаціональних відносин.

Суть міжособистісних конфліктів полягає в тому, що вони викликають потребу вирішення, оскільки тривала напруга взаємодії може призвести до негативних наслідків, таких як роздратованість, стрес, зниження продуктивності та погіршення взаємин.

Різні підходи до вирішення міжособистісних конфліктів включають такі методи, як спілкування, пошук компромісу, колективне прийняття рішень чи використання посередника. Зрозуміння сутності конфліктів допомагає людям розробляти ефективні стратегії управління конфліктами для покращення якості взаємодії та досягнення конструктивних результатів.

2. Класифікація міжособистісних конфліктів:

Міжособистісні конфлікти можна класифікувати за різними ознаками, враховуючи їхні джерела, характер і наслідки. Ось деякі аспекти класифікації:

1. За джерелами виникнення:

- Особистісні конфлікти: Виникають через різниці у характерах, цінностях, переконаннях, особистих пристрастях.
- Організаційні конфлікти: Спрямовані на розбіжності в організаційних цілях, структурі, процедурах та ресурсах.

- Міжнаціональні конфлікти: Виникають з культурних, релігійних чи етнічних розбіжностей між групами.

2. За характером:

- Фактичні конфлікти: Засновані на реальних суперечках та розбіжностях інтересів.
- Відносинні конфлікти: Виникають з відчуття образ, непорозуміння та емоційних реакцій, а не об'єктивних реальностей.

3. За наслідками:

- Позитивні конфлікти: Заохочують розвиток та краще розуміння, сприяють творчості та інноваціям.

- Негативні конфлікти: Мають деструктивний вплив, призводять до стресу, втрати продуктивності та погіршення взаємин.

4. За методами вирішення:

- Колаборація: Спільна робота для досягнення загальних цілей.
- Компроміс: Узгодження за рахунок відмови від частини вимог.
- Конкуренція: Вирішення конфлікту через підкорення одного іншому.
- Ухил від конфлікту: Відмова взагалі від участі в конфлікті.

5. За тривалістю:

- Короткотривалі конфлікти: Виникають та вирішуються швидко.
- Довготривалі конфлікти: Тягнуться тривалий час та можуть призводити до загострення відносин.

Ця класифікація дозволяє краще розуміти різноманітність міжособистісних конфліктів та визначати стратегії їх вирішення в залежності від конкретної ситуації.

Тема 5. Розв'язання міжособистісних конфліктів.

1. Способи розв'язання міжособистісних конфліктів.
2. Трансакційний аналіз. Поняття конфліктів в сфері управління. Джерело конфліктів в сфері управління.
3. Помилки управлінської діяльності (керівник як джерело конфлікту).
4. Особистості підлеглих за схильністю до конфліктів.

1. Способи розв'язання міжособистісних конфліктів:

- Комунікація та висловлення почуттів: Спробуйте активно спілкуватися та висловлювати свої емоції, щоб виявити корені конфлікту та знайти взаєморозуміння.

- Активне слухання: Віддайте велику увагу слуханню іншої сторони, це може допомогти зрозуміти їх погляди та сприяти вирішенню конфлікту.

- Спільне пошук рішень: Залучіть всіх учасників до активного пошуку компромісів та рішень, що можуть бути вигідними для всіх.

- Медіація: Залучення незалежної третьої сторони може полегшити діалог та допомогти досягти конструктивних рішень.

2. Трансакційний аналіз та конфлікти в сфері управління:

- Основні концепції трансакційного аналізу: Розгляньте різні стани "Я" та їх взаємодії, що може висвітлити джерела конфліктів.

- Розуміння ролей: Визначте ролі в управлінні та розгляньте конфлікти, які можуть виникнути між різними рівнями управління.

3. Помилки управлінської діяльності та джерела конфліктів:

- Нечіткість цілей: Визначення чітких та сумісних цілей може запобігти непорозумінням та конфліктам.

- Неefективна комунікація: Надайте увагу зворотному зв'язку та правильній комунікації, що є ключовим для уникнення конфліктів.

4. Особистості підлеглих та їх схильність до конфліктів:

- Тип особистості: Враховуйте стиль спілкування різних особистостей, оскільки деякі можуть бути більш схильні до конфліктів.

- Відмінності в цінностях: Розгляньте відмінності у цінностях та переконаннях як можливі джерела конфліктів.

Розв'язання конфліктів в управлінні вимагає комплексного підходу, врахування індивідуальних особливостей та створення ефективної системи комунікації.