

# ЗАГАЛЬНА ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ

## Причини виникнення конфліктів

У загальнофілософському плані поняття "*причина*" означає явище, дія якого викликає певне інше явище, яке називається наслідком. Водночас необхідно відрізнити причину виникнення конфлікту від його приводу. *Приводом конфлікту* є явище, яке зазвичай виникає випадково і часто абсолютно штучно, "на порожньому місці". Причина ж відображає закономірний зв'язок речей.

Тривалий час філософи вважали, що існує одна причина виникнення соціальних конфліктів: за *К. Марксом* це приватна власність і породжувані нею відносини соціальної нерівності; за *Г. Зіммелем* – конфліктна природа людини; за *Р. Дарендорфом* – відносини панування і підпорядкування; за *Л. Козером* – боротьба за ресурси.

Сучасна конфліктологія визначає так звані "*області конфлікту*", які охоплюють потенційні причини або рушійні чинники, а саме: "цінності", "відносини", "настрої", "інформацію", "структуру" і "інтереси". Реальною причиною конфлікту може *бути* одна, дві та більше взаємозв'язаних областей. Проаналізуємо кожну з них.

*Цінності* належать до системи переконань людини: що правильно і що помилково, що – добре, а що – погано, справедливо і несправедливо. Відмінності в цінностях відіграють визначальну роль у щоденних соціальних, етичних, трудових і інших конфліктах.

Доволі часто поточна передконфліктна ситуація є лише виразом проблем у взаєминах в минулому. Тому суть рушійного чинника *відносини* знаходиться у минулому, яке істотно впливає на теперішнє і майбутнє і перешкоджає рухові сторін вперед.

*До настроїв* входять чинники, не пов'язані з конфліктом, але здатні породити той або інший конфлікт. Це може бути як невелика сімейна сварка, так і серйозна проблема, пов'язана, наприклад, зі здоров'ям.

Найбільше загострення суперечностей виникає саме навколо цінностей, відносин і настроїв, які становлять так звані "*верхні області*" конфлікту. До "*нижніх областей*" конфлікту належать інформація, структура, інтереси.

Серйозним рушійним чинником конфлікту можуть стати проблеми з *інформацією*: дуже мало інформації; дуже багато інформації; неадекватна інформація; недовіра до методів збору інформації; недовіра до методів оцінки інформації; відмінності в експертних оцінках і ін., – можуть суттєво вплинути на виникнення та перебіг конфлікту.

Окремі конфлікти обумовлені структурою або середовищем, в якому вони виникають. Часто *структурні проблеми* виникають унаслідок нестачі ресурсів (брак грошей, часу, людей), обмеження у сфері спілкування і питання організаційного управління.

*Інтерес* – розуміють бажання і потреби конфліктуючих сторін. Інтереси поділяють на три категорії: *матеріальні, процедурні та психологічні*. *Матеріальні інтереси* виникають тоді, коли одна сторона хоче одержати більше, а інша сторона – менше заплатити (або нічого не платити). *Процедурні інтереси* пов'язані з процесом

вирішення конфлікту. У випадках, коли сторони підтримують відносини, часто існує єдиний процедурний інтерес гармонійного розвитку цих відносин. *Психологічні інтереси* пов'язані з потребою людей у пошані та відчутті власної гідності. Так, людям надзвичайно складно визнати свою неправоту або провину, тому вони зацікавлені у знаходженні таких шляхів вирішення конфлікту, які б не призвели до позбавлення честі, гідності, втрати свого іміджу. Одним із позитивних варіантів вирішення такого конфлікту є вибачення, оскільки вони зважають на психологічний інтерес (визнання) сторони, яка приймає вибачення.

Отже, те або інше явище тільки тоді є причиною конфлікту, коли воно буде для його суб'єктів потребою. *Потреба* – це почуття необхідності у володінні певним об'єктом для підтримки життєдіяльності організму, індивіда, соціальної групи або всього суспільства. Саме вона є внутрішньою спонукою, стимулом активності суб'єкта.

Згідно з теорією А. Маслоу, існує *п'ять* ієрархічно зв'язаних рівнів: фізіологічні потреби, потреби у безпеці та захищеності, соціальні потреби, потреби в пошані, потреби у самовираженні [311]. У разі незадоволення будь-якої з цих потреб може виникнути конфлікт.

Із погляду функціонального підходу визначають: *біологічні потреби, соціальні потреби, вищі потреби*. *Біологічні потреби* об'єднують фізіологічні потреби (задоволення голоду, спраги, статевого ваблення і ін.) і потреби в безпеці (відчувати себе захищеним, здоровим, не відчуваючи страху за своє життя і життя близьких). Основна функція біологічних потреб – *"жити"*: забезпечити видове і/або індивідуальне існування людини. *Соціальні потреби* об'єднують потреби у приналежності до спільності, у пошані. Основна функція соціальних потреб – належати до соціальної групи, посідати в ній певне місце, користуватися увагою оточуючих, переживаючи почуття значущості у формі любові, авторитету або влади серед собі подібних. *Вищі потреби*, до яких належать пізнавально-творчі (знати, розуміти, уміти, досліджувати, створювати що-небудь нове), духовні (пізнання сенсу свого існування і сенсу життя), етичні й естетичні. Вищі потреби передбачають реалізацію здібностей, розвиток особистості, які найповніше сприяють самоактуалізації індивіда. Саме наявність вищих потреб є видовою ознакою людини. Наявність і реалізація цих потреб виконує функцію "олюднення" індивіда. Але наявність потреби хоч і є необхідною, але ще недостатньою умовою виникнення конфлікту. Якщо задоволення потреби не зачіпає інтересів, цінностей і відчуттів інших людей, то конфлікт не виникне.

*Інтерес* – це усвідомлене і зацікавлене ставлення суб'єкта до об'єкта, який є засобом задоволення тієї або іншої потреби індивіда або соціальної спільності. Тому причиною конфлікту може бути тільки усвідомлена потреба, яка виступає у формі інтересу. Отже, остаточною причиною всякого соціального конфлікту є суперечність усвідомлених інтересів між його суб'єктами: індивідами, соціальними групами, спільнотами і суспільствами.

Причини конфлікту поділяють на дві основні групи: об'єктивні та суб'єктивні. *Об'єктивними* є причини, які є поза свідомістю і волею людей, соціальних спільнот, інститутів, організацій і виникають не з проявів свідомості або волі суб'єктів, а містяться в надсуб'єктивних чинниках, хоча їхні дії проходять через свідомість, набуваючи відповідної суб'єктивної форми (мотив, бажання, прагнення, очікування і ін.). Об'єктивні причини, як правило, призводять до створення передконфліктної ситуації. Вони можуть бути реальними або уявними, і в останньому випадку стануть тільки приводом, спеціально придуманим людиною.

До найпоширеніших об'єктивних причин належать такі: зіткнення матеріальних і духовних інтересів людей під час життєдіяльності; слабкість нормативно-правової бази, яка регулює безконфліктне вирішення проблем; відсутність достатніх для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ.

*Суб'єктивні причини* конфліктів є виразом об'єктивних причин і їх інтерпретацій суб'єктами. Найчастіше трапляються такі суб'єктивні причини: суперечності між інтересами людей і нормами поведінки в суспільстві; суперечності між однаковими інтересами різних суб'єктів, спрямованими на той самий предмет; протилежні інтереси різних суб'єктів; нерозуміння інтересів, намірів, дій суб'єктами, які починають бачити в них загрозу собі та своєму оточенню.

Зазвичай, об'єктивні і суб'єктивні причини одного конфлікту складно чітко розмежувати. Так, суб'єктивні причини здебільшого є об'єктивними, наприклад, агресивність людини переважно формується агресивністю середовища, в якому вона формувалась як особистість.

Отже, соціальні конфлікти – результат не тільки об'єктивних причин, але й особливостей психології людей. Алгоритм перебігу конфлікту реалізується через прояв об'єктивних і суб'єктивних причин у такому порядку: виникнення об'єктивної причини – порушення психологічної рівноваги в учасників – неможливість індивіда реалізувати свої інтереси – включення психологічних захисних механізмів – поява особистих причин участі в конфлікті – конфлікт.

*Причинами конфліктів*, які мають соціально-психологічний характер, найчастіше є:

- – можливі значні втрати і спотворення інформації під час міжособистісної і міжгрупової комунікації;
- – незбалансована рольова взаємодія індивідів;
- – нерозуміння, що незбігання позицій часто може

*бути* спричинене різними підходами до проблеми;

– вибір різних способів оцінки результатів діяльності й особи один одного.

Особливе значення має рольовий конфлікт. Згідно з теорією *Е. Берна*, кожна людина в процесі взаємодії виконує певні ролі. У своєму житті залежно від конкретної ситуації людина може грати декілька ролей. З одними він – товариш, з іншими – начальник, з третіми – підлеглий і інше. Стосовно виникнення конфлікту найбільш істотними є ролі керівника і підлеглого (дитини і батька, старшого і молодшого).

Із погляду транзактного аналізу, існує три основні групи ролей: *дитина, батько і дорослий*: *дитина* проявляє відчуття (образи, страху, провини), підкоряється, пустує, проявляє безпорадність, ставить питання: "Чому я?", "За що мене?", вибачається у відповідь на зауваження; *батько* вимагає, оцінює (засуджує і схвалює), учить, керує, протегує; *дорослий* працює з інформацією, міркує, аналізує, уточнює ситуацію, розмовляє на рівних, апелює до розуму, логіки. Отже, позиція *дитини* може бути визначена як позиція "Хочу!", позиція *батька* – як "Треба!", позиція *дорослого* – інтеграції "Хочу" і "Треба".

Наприклад, під час спілкування керівника з підлеглим, керівник поводить себе як старший стосовно молодшого. Якщо підлеглий так же оцінює розподіл ролей, тобто вважає себе молодшим, то така взаємодія з погляду збалансованості ролей триватиме безконфліктно скільки завгодно довго. Проте може виникнути ситуація, під час якої

учасники взаємодії вибирають собі однакові ролі. У разі такого дисбалансу можливий *рольовий конфлікт*.

Водночас існують й інші соціально-психологічні причини конфліктів:

- – внутрішньогруповий фаворитизм, тобто перевага членів своєї групи представникам інших груп;
- – конкурентний характер взаємодії з іншими людьми і групами;
- – обмежені здібності людини до децентрації, тобто зміни власної позиції в результаті зіставлення її з позиціями інших людей;
- – бажання одержувати більше, ніж віддавати; прагнення до влади; психологічна несумісність та інше.

Необхідно зазначити, що однією з основних соціально-психологічних причин сучасного світу є так звана "*соціальна напруженість*". У вітчизняній літературі поняття "соціальна напруженість" як нове соціальне явище, що відображає стан соціальних відносин у період кризового розвитку суспільства, почало використовуватися на початку 90-х років ХХ століття. *Соціальна напруженість* – стан потенційних учасників соціальних конфліктів, що виражається в емоціях, настроях, поглядах, думках і поведінці, що характеризує стан психіки, свідомості та поведінки соціальних суб'єктів. Механізм соціальної напруженості має замкнутий характер: незадовільний стан економіки викликає незадоволеність населення через падіння рівня життя, що, своєю чергою, призводить до страйків, конфліктів і до ще більшого спаду виробництва.

Соціальна напруженість виникає через *соціальну дезадаптацію*, яка проявляється у формі:

- – *фізіологічної дезадаптації* певних верств населення до труднощів, тобто неможливість нормально пристосуватися до підвищення цін без зниження рівня життя, наслідком чого є погіршення соціально-демографічної ситуації, зокрема збільшення смертності, рецидиви низки важких захворювань і ін.;
- – *психофізіологічної дезадаптації* населення, що виражається у вигляді неусвідомлюваних масових психічних станів (тривожності, компенсаторних реакціях: агресії, апатії) під час пристосування населення до труднощів і соціальних змін;
- – *соціально-психологічної дезадаптації*, що відображає усвідомлені конфліктні відносини окремих верств населення і виявляється у підвищеній політизації, страйках, невдоволеності, песимізмі, міграції, еміграції, розгулі злочинності та ін.

Практика показує, що функціонально соціальна напруженість виконує подвійну функцію: *деструктивну*, яка руйнівним чином впливає на державу, економіку, владу й індивіда; *конструктивну* (підштовхує до мобілізації на подолання труднощів, фрустрації).

Водночас соціальна напруженість – явище, яке характеризується трьома рівнями *розвитку*:

I-й рівень – низький, який практично не впливає на суспільну стабільність;

II-й рівень – середній – помітно впливає на життєдіяльність спільності;

III-й рівень – високий, який дезорганізує функціонування основних соціальних інститутів і спільнот.

Критеріями кожного рівня соціальної напруженості є такі характеристики:

- – *ступінь невдоволення* населення соціальною ситуацією в суспільстві, його спрямованість і форма прояву (у емоційних оцінках, економічних і політичних вимогах);
- – *ефективність влади*, її авторитетність, лояльність силових структур до неї;
- – *вплив засобів масової інформації*, кримінальних структур на стан соціальної напруженості;
- – *ступінь консолідації опозиції* (наявність загальної програми дій, об'єднань партій і рухів, висунення єдиного лідера).

Стан соціальної напруженості, її рівень аналізують шляхом визначення "векторів" поведінки населення, влади, опозиції, засобів масової інформації, кримінальних структур. Для кількісного вимірювання ступеня соціальної напруженості розроблена низка індексів, які в числовому виразі характеризують окремі сторони соціальної напруженості і в сумі становлять інтегральний показник соціальної напруженості.

*Інтегральний індекс соціальної напруженості* змінюється від 0% до 100%. У діапазоні трьох рівнів залежно від величини цього інтегрального показника:

- – 0-33% – відносно стабільна зона;
- – 34%-67% – зона значних ускладнень;
- – 67%-100% – кризова зона.

Серед загальних причин соціальної напруженості особливе місце посідає криза в сфері економіки, влади і суспільства. Водночас соціальна напруженість має зовнішній і внутрішній контури. *Зовнішній контур* соціальної напруженості пов'язаний із впливом зовнішніх умов: станом світової економіки, екології, міжнародної безпеки. *Внутрішній контур* пов'язаний із ситуацією, яка виникла у сфері національної економіки, влади і суспільства.

*Вогнищами* високої соціальної напруженості є:

- – підприємства, на яких очікується значне скорочення робочих місць;
- – організації, де несвоєчасно проводиться виплата зарплати;
- – організації, на яких відбувається приватизація в розріз із думкою й інтересами колективу;
- – різні черги (на отримання житла, придбання садових ділянок і ін.);
- – соціально-вразливі категорії населення (інваліди, пенсіонери, студенти, працівники держбюджетних організацій і навчальних закладів);
- – мешканці будинків, вулиць, районів, де виникла аварійна обстановка;
- – криміногенні зони (вулиці, райони);
- – екологічно неблагополучні зони і ін.

Необхідно наголосити на тому, що соціальна напруженість має здебільшого середовищну природу. Напруженість, яка виникнула на одному з підприємств, легко поширюється на всю галузь (страйк на підприємстві може призвести до напруженості у всьому місті, а з однієї шахти перекинутися на всі інші). Через це потрібно мати на увазі, що вогнища соціальної напруженості мають динамічний характер. Тривалість існування вогнищ соціальної напруженості залежить від причин, які їх породжують, від стихійного або навмисного характеру виникнення, від позиції й ефективності дії влади й інших обставин.

Ще однією з соціально-психологічних причин конфлікту є *депривація* – розбіжність між інтересами й очікуваннями (станом свідомості) суб'єкта і реальними

можливостями їх реалізації (задоволення) на практиці, яка визначається як нерівність доступу до соціальних благ у різних сферах суспільного життя (дохід, освіта, житло, здоров'я і ін.). Окремі індивіди і соціальні групи відчують стан депривації, як правило, на підставі порівняння, зіставлення своїх соціальних умов із соціальними умовами інших індивідів або груп у негативному для себе світлі.

Зміна депривації відбувається через зміну її суб'єктивної складової (інтересів) при незмінному їх задоволенні або у разі зміни їх задоволення при незмінних інтересах, а також у випадку одночасної зміни і інтересів (якісно і кількісно), і умов їх задоволення.

Соціальний конфлікт може певним чином впливати на його учасників і соціальне оточення. Цей вплив може мати конструктивний і деконструктивний характер. *Конструктивна дія* полягає в тому, що конфлікт:

- – повністю або частково усуває суперечність, що виникає через недосконалість організації діяльності, помилок управління, вказує "вузькі місця";
- – дозволяє глибше оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, які беруть у ньому участь;
- – поліпшує якість індивідуальної діяльності;
- – послаблює психічну напруженість, яка є реакцією учасників на конфліктну ситуацію;
- – слугує джерелом розвитку особистості, міжособистісних відносин.

*Деструктивність конфлікту* полягає в тому, що він:

- – негативно впливає на розвиток особистості, формує невіру в торжество справедливості;
- – негативно відображається на ефективності індивідуальної діяльності опонентів;
- – закріплює в соціальному досвіді індивіда і групи насильницькі способи вирішення проблем;
- – супроводжується стресом, психологічним і фізичним насиллям; формує негативний образ іншого – "образ ворога".

Соціальний конфлікт певним чином впливає і на середовище. Його *конструктивна дія* у цьому випадку полягає в тому, що він:

- – відображає невирішені проблеми в діяльності групи;
- – позитивно впливає на ефективність колективної діяльності в організації;
- – зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні установки;
- – сприяє створенню нових, сприятливіших умов;
- – створює позитивну інтелектуально-емоційну напруженість;
- – оптимізує міжособистісні відносини.

*Деструктивність дії конфлікту* відображається в

тому, що він:

- – негативно впливає на взаємини в колективі, на соціально-психологічний клімат;
- – погіршує якість спільної діяльності колективу;
- – часто завершується перемогою опонента, який був не правим;
- – неминуче супроводжується порушенням системи комунікацій, взаємозв'язків у колективі організації;

- – послаблює ціннісно-орієнтаційну єдність групи, що призводить до зниження групової згуртованості.

Отже, джерела зародження соціальних конфліктів доцільно завжди шукати в головних суперечностях між опонентами, саме в головних суперечностях, які виникають на базі незбігання корінних інтересів суб'єктів цих відносин. Водночас причиною конфлікту є прагнення його суб'єктів відстояти свої інтереси за будь-яку ціну.