

Динаміка і механізми конфлікту

Динаміка конфлікту: основні стадії та їх особливості

Динаміка конфліктів – процес розвитку конкретних конфліктів або їх видів у часі. Динамічні характеристики конфлікту дозволяють виявити стадії розгортання конфлікту. А. Крісберг визначає важливість виокремлення стадій конфлікту, оскільки залежно від того, як люди визначають перебіг конфлікту, залежить вироблення ними нових стратегій поведінки під час переходу, як вони вважають, від однієї фази конфлікту до іншої. Автор вказує на те, що виокремлення фаз і стадій аналітиками і самими учасниками може не збігатися. Л. Крісберг пропонує "спрощену схему конфліктного циклу", що полягає в типовому варіанті з п'яти стадій: база конфлікту – маніфестація – ескалація – деескалація – закінчення (termination) – наслідки – база нового конфлікту [307, с. 23]. Водночас еволюція в кожній із фаз заснована на діях людей на попередній стадії, а також діями середовища.

У вітчизняній конфліктології традиційним є виокремлення таких основних стадій конфлікту: конфліктна ситуація, конфліктна взаємодія, завершення конфлікту. У межах *конфліктної ситуації* формуються детермінанти конфлікту, що провокують соціальну і психологічну напруженість, виникають умови, які сприяють усвідомленню соціальними суб'єктами розбіжності їхніх інтересів і цінностей, а також чинники, що визначають вибір ними способу їх забезпечення. *До конфліктної взаємодії* входять основні процеси перебігу конфлікту, зокрема ескалації і деескалації. Під час *завершення* конфлікту найбільшої важливості набуває врахування можливих результатів і наслідків як протистояння, так і способів його врегулювання.

Усім стадіям характерні певні особливості. Так, безпосередньому протистоянню і зіткненню сторін передують *конфліктна ситуація* – ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або декількох сторін, кожна з яких має свою мету, мотиви, засоби або способи вирішення проблеми, що має особисту значущість для кожного з її учасників. В основі конфліктної ситуації є система взаємозв'язаних і взаємообумовлених елементів об'єктивного і суб'єктивного рівня, до якої належать певні елементи, а саме: основні чинники макроситуації (фізичного та соціального середовища), що впливають на конфлікт; об'єкт і предмет; основні та другорядні учасники конфлікту, їх характеристики й особливості.

Виникнення конфліктної ситуації і її переростання в конфлікт є достатньо складним процесом, який передбачає наявність детермінант розвитку конфлікту, суб'єктів конфлікту й усвідомлення ними незадоволеності ситуацією, що визначає появу і загострення соціальної напруженості. Водночас кожен із цих показників детермінується природою конфлікту, характеристиками конфлікуючих сторін, специфікою відносин між ними і впливом соціального середовища.

За Ф. М. Бородкіним і Н. М. Коряк існують 4 типи конфліктних ситуацій за характером виникнення: *об'єктивна цілеспрямована* (наприклад, вводяться нові форми навчання); *об'єктивна нецілеспрямована* (наприклад, потреба у навчанні розвивається в суперечності з можливостями); *суб'єктивна цілеспрямована* (наприклад, людина йде на конфлікт, щоб вирішити проблему); *суб'єктивна нецілеспрямована* (два претенденти й одна посада) [70].

Усі ситуації, пов'язані з виникненням конфліктів, поділяють на об'єктивно конфліктні й об'єктивно неконфліктні. Конфліктологи розглядають можливі варіанти їх сприйняття соціальними суб'єктами. За наявності *об'єктивної конфліктної ситуації сторони* можуть займати одну з таких позицій:

- – усі сторони усвідомлюють конфліктну ситуацію;
- – одна сторона усвідомлює об'єктивно існуючу суперечність, а інша – ні;
- – обидві сторони не усвідомлюють існуючої між ними суперечності.

Зрозуміло, що власне конфлікт виникає і розвивається лише в першому випадку, тоді як в другому і третьому реальному конфліктного протистояння не відбувається.

Уникнення конфлікту передбачає усунення конфліктної ситуації. У багатьох конфліктах можна виявити кілька конфліктних ситуацій або знайти декілька варіантів її формулювання. Відомі шість *правим формулювання конфліктної ситуації*.

Правило 1. Попередження конфлікту передбачає усунення конфліктної ситуації.

Правило 2. Конфліктна ситуація завжди виникає перед інцидентом, а отже і перед конфліктом.

Правило 3. В основі формулювання конфліктної ситуації є її вирішення.

Правило 4. Першопричину конфлікту можна визначити за принципом "матрьошки" шляхом постановки низки запитань "чому?".

Правило 5. Щоб визначити конфліктну ситуацію, потрібно формулювати її своїми словами, не повторюючи слів з опису конфлікту.

Правило 6. Формулювання конфліктної ситуації повинно бути чітким і коротким.

Отже, конфліктна ситуація – це діагноз хвороби під назвою "конфлікт". Оскільки лише правильний діагноз дає надію на зцілення, необхідно докласти чимало зусиль, щоб визначити його правильно.

Конфліктна ситуація в умовах конфліктної взаємодії переростає у конфлікт за наявності ще одного елемента – *інциденту*. *Інцидент* – дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, провокуюче різке загострення суперечності та початок боротьби між ними. Він демонструє учасникам наявність усвідомленої проблеми, яка може вичерпатись, якщо під час інциденту опонентам вдається вирішити свої проблеми. Особливим випадком є гострий конфлікт, завершенням якого може стати загибель однієї із сторін або її каліцтво. Проте зазвичай інцидент переростає в *ескалацію* – загострення конфліктної поведінки.

У процесі ескалації конфлікту кожна сторона зазнає певних соціально-психологічних і організаційних змін. До *показників ескалації належать*: зростання лояльності й прихильності до групових цілей, відмову від будь-яких поступок, застосування примусу до суперника, відчуття наростання тривоги і кризи. Ескалація можлива за умов, коли: учасники конфлікту дотримуються думки про необхідність інтенсивних дій для швидкого отримання бажаного результату; сторони мають намір рішуче захищати свої інтереси і протистояти загрозі з зовні; учасники конфлікту залучають до боротьби нових прихильників і супротивників своїх цілей, і інше.

Проте у процесі розвитку конфлікту можливий і зворотній процес – деескалація, який супроводжується зниженням гостроти конфліктної поведінки. *Процес деескалації* супроводжується певними змінами всередині конфлікуючих груп, у відносинах між суперниками, в оцінці подій третьою стороною. Так, втрата бажання або здатності продовжувати конфлікт залежить від багатьох умов, зокрема девальвації мети, зумовленої зростанням витрат, що перевершують передбачувані; появи нових зв'язків, що виникли між конфлікуючими сторонами і іншого. Зацікавлена в деескалації сторона може вплинути на мотивацію протилежної сторони шляхом зміни ставлення до конфлікту, а саме:

- – переформулювання цілей з орієнтацією тільки на певні сегменти групи;
- – підкреслення небажаності ескалації домагань;
- – вибіркового характеру примусу як засіб попередження ескалації конфлікту;
- – попередження про значні витрати подальшої ескалації;
- – звернення за підтримкою до третьої сторони, яка може сприяти проясненню ситуації, налагодити канали комунікації, сприяти продовженню конфлікту на нижчому рівні без зміни позицій його учасників і ін.

Завершення конфлікту. Можливі варіанти завершення конфлікту можна представити у вигляді континууму, на одному кінці якого необхідно помістити конфлікти, завершені в межах моделі "виграш-виграш" (коли сторонам вдається вирішити проблему на взаємовигідній основі), а на другому – конфлікти – завершені у варіанті "виграш-програш". Між цими полюсами безліч різних варіантів завершення конфлікту на компромісній основі, що відображають різний ступінь врегулювання або вирішення виниклої суперечності.

Існує певне співвідношення між динамікою розвитку і конфлікту та можливістю його завершення: на етапі виникнення і розвитку та усвідомлення конфліктної ситуації – 92%; на етапі початку відкритої конфліктної взаємодії – 46%; на етапі кульмінації – 5%, під час деескалації – 20%.

Істотний вплив на процес завершення конфлікту здійснює *участь у ньому третьої сторони*. Основні варіанти цієї участі такі:

- – залучення третьої сторони у конфлікт може змінили його параметри і можливий результат для всіх його учасників;
- – третя сторона може стати союзником слабшого учасника конфлікту і допомогти йому досягти компромісу;
- – залежно від власних інтересів і за умови достатньої сили вона може нав'язати учасникам конфлікту свої умови;
- – третя сторона може виконувати нейтральну роль посередника і сприяти завершенню конфлікту цивілізованими засобами.

Отже, конфлікт завжди розвивається в часі та має динамічні показники. Конфлікт має певні періоди й етапи, під час яких він виникає, розвивається і завершується. *Динаміка конфлікту* – це процес розвитку, зміни конфлікту під впливом його внутрішніх механізмів і зовнішніх чинників.

Для визнання наявності конфлікту необхідні три передумови: перший учасник свідомо й активно діє в збиток іншому учасникові; другий учасник усвідомлює, що вказані дії спрямовані проти його інтересів; у зв'язку з цим він дає аналогічну відповідь супротивникові.

У динаміці конфлікту виокремлюють такі періоди й етапи: латентний період, прояв конфлікту, активний період, наслідки конфлікту.

Латентний період (передконфліктний), своєю чергою, охоплює окремі етапи:

- – виникнення об'єктивної проблемної ситуації;
- – усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії;
- – спроби сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами;
- – виникнення передконфліктної ситуації;
- – виникнення об'єктивної проблемної ситуації.

Зазвичай конфлікт породжується *об'єктивною проблемною ситуацією*. Її суть полягає у виникненні суперечності між суб'єктами (їх цілями, мотивами, діями, прагненнями і ін.). Ситуацію називають проблемною у випадку, коли суперечність ще не усвідомлена і немає конфліктних дій. Вона є результатом дії переважно об'єктивних причин. Об'єктивні проблемні ситуації створюють потенційну можливість виникнення конфліктів тільки в поєднанні з суб'єктивними чинниками. Однією з умов такого переходу є усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації.

Усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації означає сприйняття реальності як проблемної, розуміння необхідності виконати певні дії для вирішення суперечності. Наявність перешкоди для реалізації інтересів сприяє тому, що проблемна ситуація сприймається суб'єктивно, із спотвореннями. Суб'єктивність сприйняття породжується не тільки природою психіки, але і соціальними відмінностями учасників комунікації. Сюди належать цінності, соціальні установки, ідеали й інтереси. Індивідуальність усвідомлення породжується також відмінностями у знаннях, потребах, інших особливостях учасників взаємодії. Чим складніша ситуація і чим швидше вона розвивається, тим більша ймовірність її спотворення опонентами.

Усвідомлення ситуації суперечливою не завжди автоматично викликає конфліктну протидію сторін. Часто вони, або одна з них, намагаються *вирішити проблему неконфліктними способами* (переконанням, роз'ясненням, проханням, інформуванням протилежної сторони). Іноді учасник взаємодії поступається, не бажаючи переростання проблемної ситуації у конфлікт. На цьому етапі сторони аргументують свої інтереси і фіксують позиції.

Передконфліктна ситуація сприймається сторонами як наявність загрози безпеки їх інтересам, що провокує конфліктну поведінку. Ситуація може усвідомлюватися як передконфліктна і при сприйнятті загрози певним суспільно важливим інтересам. На цьому етапі дії опонента розглядаються не як потенційна, а як безпосередня загроза. Саме це сприяє розвитку ситуації у бік конфлікту, є "пусковим механізмом" конфліктної поведінки.

Прояв конфлікту – це етап, коли обидва суб'єкти усвідомили конфліктну ситуацію і готові почати активну конфліктну взаємодію. Активний період часто називають конфліктною взаємодією або власне конфліктом. До нього належать: інцидент; ескалація конфлікту; збалансована протидія; завершення конфлікту.

Інцидент є першим зіткненням сторін, пробою сил, спробою за допомогою сили вирішити проблему на свою користь. Якщо ресурсів, задіяних однією із сторін, достатньо для переваги співвідношення сил на свою користь, то інцидентом конфлікт може обмежитись. Часто конфлікт розвивається далі як низка конфліктних подій. Взаємні конфліктні дії здатні видозмінювати ускладнювати первинну структуру конфлікту, привносячи нові стимули для подальших дій, боротьби і ін. Такий процес одержав назву "ескалація конфлікту".

Фазу ескалації можна поділити на чотири етапи: початок ескалації; силова (не обов'язково фізична) дія; загострення пристрастей і кульмінація. *Початок ескалації* – різка інтенсифікація боротьби опонентів. *Силова дія* означає, що обидві сторони сподіваються шляхом тиску і наполегливості спричинити зміну позицій опонента за умов, коли ніхто не готовий добровільно поступитися. *Загострення пристрастей* відбувається, коли образ "іншого" ще зберігається, але суб'єкт більше не зважає на думки, відчуття, становище цього "іншого". В емоційній сфері домінує чорно-білий підхід. Все, що "не я" і "не ми", – погане і відкидається. *Кульмінація* – абсолютизація негативної оцінки опонента і позитивної – себе. На карту ставляться "священні цінності", всі вищі форми переконань і вищі моральні зобов'язання. Опонент стає абсолютним ворогом, знецінюється до стану речі і позбавляється людських рис.

Збалансована протидія – етап, коли сторони продовжують протидіяти, проте інтенсивність боротьби знижується. Сторони усвідомлюють, що продовження конфлікту силовими методами не дає результату, але дії щодо досягнення згоди ще не застосовуються.

Завершення конфлікту полягає у переході від конфліктної протидії до пошуку вирішення проблеми і припинення конфлікту з будь-яких причин. Основні форми завершення конфлікту: вирішення, врегулювання, загасання, усунення або переростання в інший конфлікт.

Постконфліктний період (наслідки конфлікту) охоплює два етапи: часткову і повну нормалізацію відносин опонентів. *Часткова нормалізація відносин* відбувається в умовах, коли негативні емоції, що були в конфлікті, ще не зникли. Етап характеризується переживаннями, осмисленням своєї позиції. Відбувається корекція самооцінок, рівнів домагання, ставлення до партнера. Загострюється відчуття провини за свої дії в конфлікті. Проте негативні установки по відношенню один до одного не дають можливості відразу нормалізувати відносини. *Повна нормалізація відносин* настає в разі усвідомлення сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. Цьому сприяє подолання негативних установок, продуктивна участь у спільній діяльності, встановлення довіри.

Існують відмінності у динаміці конфліктів в умовах повсякденної життєдіяльності і в екстремальних умовах. В екстремальних умовах конфлікти розвиваються у "прискореному" темпі. Так, близько 70% конфліктів, що відбуваються в екстремальних умовах, завершуються впродовж тижня, а більше 55% таких конфліктів вирішуються впродовж перших трьох днів.

Як показує практика, існує залежність між тривалістю конфліктів і їхніми підсумками. Керівник зазвичай добивається своїх цілей у швидкоплинних конфліктах. Чим довго- триваліший конфлікт, тим менше шансів у керівника на успішний для нього результат. Протилежним є співвідношення тривалості конфлікту і його успішності для підлеглого: на конфлікти тривалістю до півмісяця припадає 13% конфліктів, тривалістю до 6 місяців – 26,6% конфліктів.

Крім того, у тривалих конфліктах зменшується ділова і збільшується емоційно-особистісна основа конфлікту. Під час тривалого протистояння об'єкт, з приводу якого почався конфлікт, відходить на другий план і боротьба продовжується уже з приводу претензій, образ, грубості, які були допущені під час конфлікту. Відбувається і заміна ділової сфери конфлікту емоційною.

Висновок

1. Отже, конфлікт є розвитком подій під впливом внутрішніх механізмів, а також зовнішніх чинників і умов.

Вивчення конфлікту передбачає визначення його структури, причин, функцій, формули (1,2,3), а також динаміки.

У динаміці конфлікту виокремлюють низку періодів і етапів. Латентний період (передконфлікт) включає: виникнення об'єктивної проблемної ситуації, усвідомлення її суб'єктами взаємодії, спроби сторін вирішити ситуацію неконфліктними способами і виникнення передконфліктної ситуації. Активний період, який часто називають власне конфліктом, включає: інцидент, ескалацію конфлікту, збалансовану протидію і завершення конфлікту. Іноді виокремлюють постконфліктний період, який складається з двох етапів: часткової і повної нормалізації відносин.

Існують відмінності у тривалості конфліктів залежно від того, які сторони в ньому беруть участь. В екстремальних умовах конфлікти розвиваються у помітно "прискореному" темпі. Підсумки конфлікту залежать від його тривалості. У тривалих конфліктах зменшується ділова і збільшується емоційно-особистісна основа конфлікту. Особливістю кримінальних конфліктів є їх швидка ескалація, що завершується застосуванням насильства. Частота конфліктів залежить від циклічних змін характеру спільної діяльності впродовж певного періоду.