**Теорія конфлікту. Поняття. Структура. Аналіз. Стратегії поведінки. Модель «Айсберг».**

Конфлікт є невід’ємною частиною нашого життя. Та, переважно, саме поняття конфлікту асоціюється з чимось негативним, неприємним. Проте, саме конфлікт допомагає людям переосмислити й задуматися над тим, що відбувається, виробивши при цьому правильне рішення в ситуації, що склалася.

Визначень конфлікту існує велика кількість. Зупинимось на наступному.

**Конфлікт** (від лат. conflictus — зіткнення) — зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій або поглядів опонентів — суб’єктів соціальної взаємодії. Кожна сторона робить усе, аби була прийнята її точка зору чи мета, і заважає іншій стороні робити те ж саме.

**Властивості та ознаки конфлікту:**

• наявність ситуації, яка сприймається учасниками як конфліктна;

• неподільність об’єкта конфлікту, тобто предмет не може бути поділений справедливо між учасниками конфліктної взаємодії;

• активність сторін та бажання продовжувати конфліктну взаємодію задля досягнення своїх цілей, а не пошуку шляхів вирішення конфлікту;

• невизначеність результату, розходження цілей і поведінки кожної зі сторін.

Зазвичай конфлікт супроводжується підвищеним емоційним фоном, ворожим настроєм та загостренням негативних емоцій.

**Конфлікт має свою структуру. До структурних елементів конфлікту відносяться:**

***Об’єктивні:***

**1. Учасники конфлікту** - окремі індивіди, групи людей, організації, держави, коаліції держав (в конфлікті задіяні щонайменше дві сторони, якщо одна із сторін вийде з конфлікту, то він припиниться)

**2. Предмет конфлікту** – матеріальні, соціальні або духовні цінності, що здатні задовольнити потреби сторін та за оволодіння якими виникає протистояння.

**3. Об’єкт конфлікту**– матеріальні, соціальні або духовні цінності, до володіння або користування якими прагнуть сторони конфлікту.

При цьому предмет конфлікту – це те, що ми бачимо «на поверхні» - реальна ситуація. А об’єкт – цінність, яка може бути прихована за прагненням отримання предмету. (Наприклад, при розподілі посад, предметом конфлікту може виявитись сама посада, а об’єктом – влада, вплив, визнання).

**4. Умови, у яких відбувається конфлікт**, — це обставини, за яких виник та розвивається конфлікт і які складають його макро- та мікросередовище. Кожен конфлікт має свої просторові (географічні), часові та соціально-просторові (кількість та інтереси людей) межі.

***Суб’єктивні:***

• образ конфлікту — це сприйняття предмета конфлікту його учасниками та відображення його в їхній свідомості;

• мотиви конфлікту — сукупність зовнішніх і внутрішніх спонукань, які провокують активність сторін та бажання вести конфліктну взаємодію задля досягнення своїх цілей (потреби, інтереси, цілі, переконання, позиції).

• позиції сторін конфлікту — це заявлені та відкрито підтримувані вимоги, бажання, пропозиції сторін конфлікту.

• В основі кожного конфлікту незалежно від його перебігу лежать причини його виникнення — явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і за певних умов викликають конфлікт.

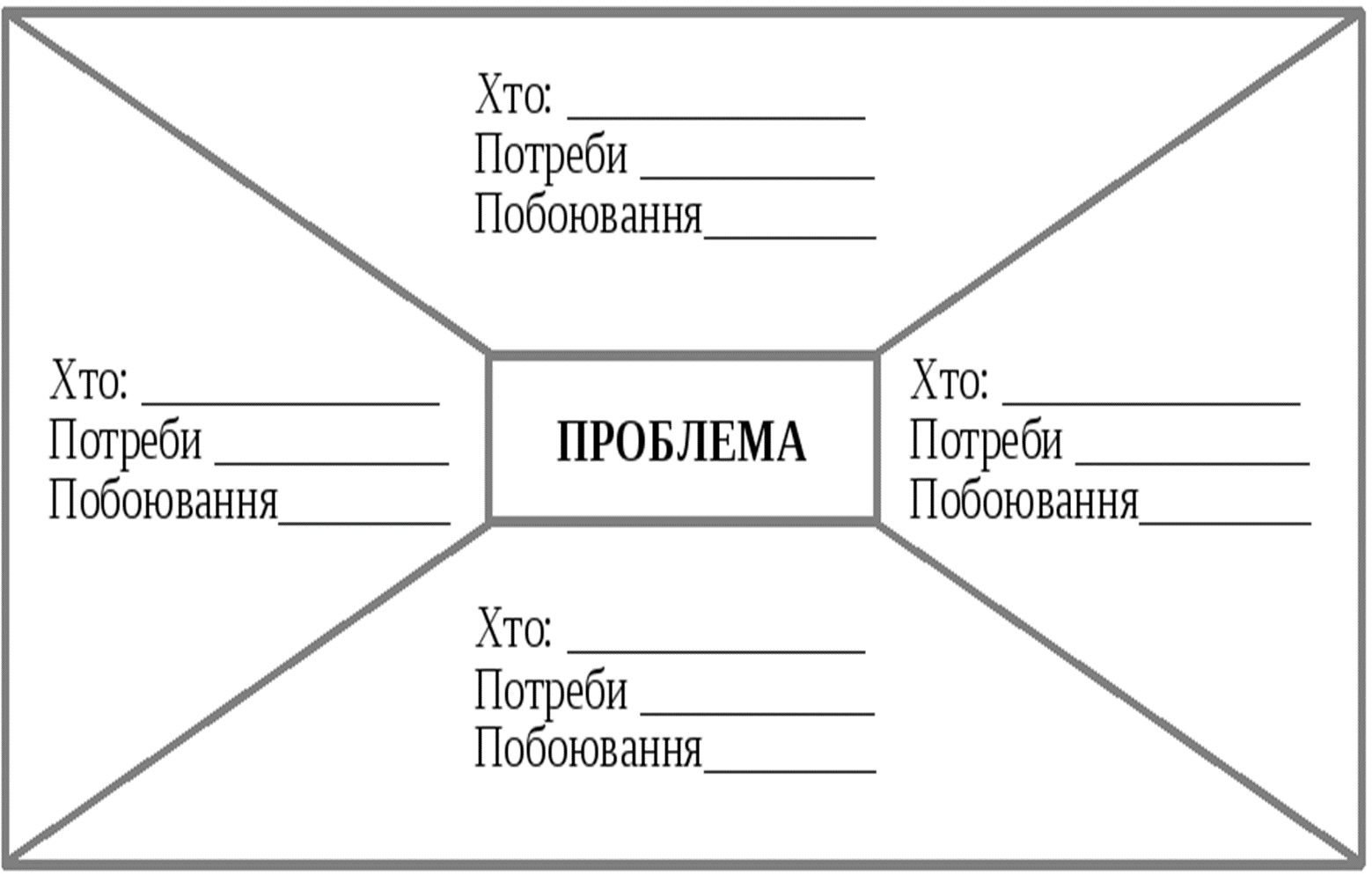
Конфлікти можуть мати як негативні так і позитивні наслідки, а також виконувати як конструктивні так і деструктивні функції.

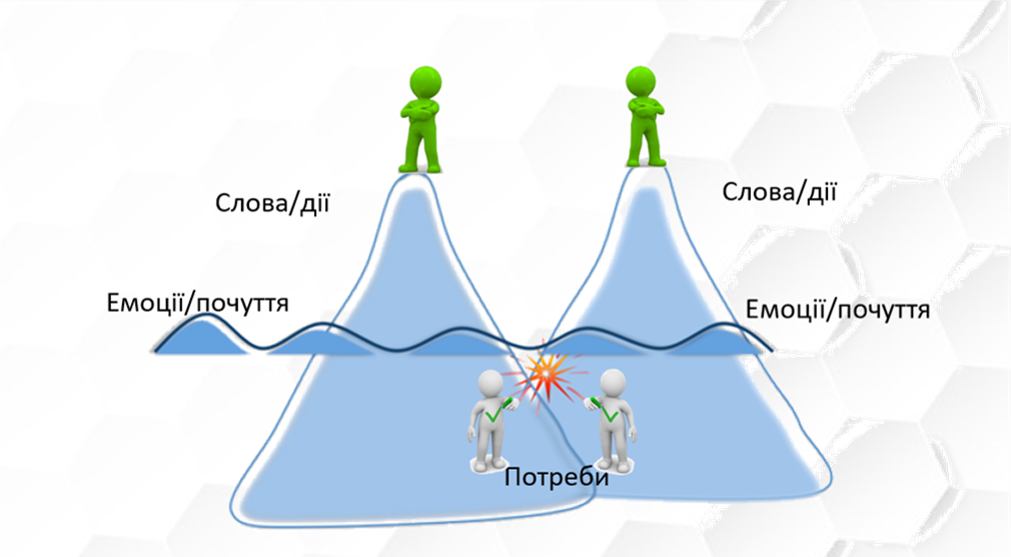
Конструктивні:

* *Діагностична функція.* Конфлікт є маркером існування різноспрямованих цілей, протилежних або незбіжних інтересів, суперечностей у відносинах між людьми, в колективі, у суспільстві, недоліків і проблем в організації спільної праці, виробництва тощо.
* *Функція розвитку*. На особистісному рівні конфлікт може сприяти особистісному зростанню через почуття невдоволення собою шляхом вироблення для себе правильних висновків та постановки нових цілей. У колективі конфлікт може сприяти винайденню нових шляхів розвитку, виявленню прихованих ресурсів та позитивним змінам в організації роботи колективу.
* *Функція зняття психологічного напруження*. Незбіг, а то й протистояння різних позицій властиво для членів практично кожного людського колективу, чи то сім’я, трудовий колектив, навчальна група, сусіди по кварталу чи багатоквартирному будинку, корпорація підприємців, територіальна громада тощо. Зіткнення протилежних позицій у відкритому конфлікті дозволяє прояснити, на підставі цього усунути суперечності й зняти напруження у відносинах. Висловлення претензій один до одного дозволяє учасникам конфлікту (подружній парі, партнерам по бізнесу, сусідам тощо) прояснити позиції та погляди один одного, з’ясувати інтереси та потреби сторін, «випустити пару» і тим самим зняти емоційне напруження у відносинах та ліквідувати стресову ситуацію.
* *Інтегративна функція*. Конфлікт «працює» на узгодження індивідуальних та колективних інтересів, консолідацію формальних і неформальних груп, на поглиблення й стабілізацію колективних інтересів, встановлення більш доброзичливого психологічного клімату у групі. У результаті конфлікту колектив, соціальна група може набути якісно нового стану
* *Пізнавальна функція.* Конфлікт стимулює розкриття людських якостей учасників, сприяє пошуку істини, у тому числі істини у взаєминах між людьми. У конфлікті виявляються непомітні до того чесноти та вади людей (принциповість або конформізм, професіоналізм або його відсутність, стійкість або слабкодухість, відповідальність або безвідповідальність, лідерство або несамостійність тощо).

Деструктивні:

* *погіршення психічного стану особистості, психологічного клімату в колективі, соціальній групі.* Конфлікт на рівні особистості породжує пригнічений настрій, фрустрацію, депресію, зниження працездатності, а подекуди й дає поштовх захворюванню або загостренню хронічної хвороби. Так, скандали під час розлучення подружжя призводять до душевних страждань їх самих, дітей, близьких і навіть друзів та сусідів. Конфлікт у колективі породжує недовіру один до одного, знищує командний дух, звужує простір для співпраці та врешті-решт знижує продуктивність будь-якої діяльності.
* *виснаження ресурсів.* Конфлікт спричиняє непродуктивну витрату матеріальних і духовних ресурсів. Перебіг конфлікту та його вирішення потребує мобілізації життєвих сил його учасників, витрати фінансових коштів та інших матеріальних ресурсів, можливого залучення ресурсів інших осіб, яких учасники конфлікту намагаються перетягнути на свою сторону. Особливо «витратними» є юридичні конфлікти, розв’язання яких потребує коштів для оплати судових витрат, послуг професійних юристів, проведення різноманітних експертиз тощо. Не варто забувати, що кожен конфлікт — це й непродуктивне витрачання часових ресурсів.
* *руйнування відносин.* Конфлікт негативно впливає на міжособистісні стосунки, які існували до конфлікту. У перебігу конфлікту, в атмосфері взаємного приниження, претензій, сварок зростає неприязнь до опонента аж до формування образу ворога в ньому, виникає і може стати установкою бажання діяти на шкоду опонента аж до готовності нанести йому шкоду навіть ціною власного руйнування, ба навіть загибелі.
* *деградація колективу.* Рівним чином конфлікт негативно позначається на системі відносин у колективі чи соціальній групі. Руйнуються традиції спілкування, взаємозв’язки та співпраці в колективі, у цілісному колись колективі з’являються окремі групи, опозиційно налаштовані щодо один одного. Менше уваги приділяється якості роботи, по завершенню конфлікту опоненти також не завжди можуть працювати продуктивно. Конфлікт у колективі може спричинити як його розпад, так і програш у конкуренції з іншими колективами.
* *закріплення в особистому та соціальному досвіді установки та силові методи вирішення конфлікту.* Насильство в різних його проявах нерідко є компонентом конфлікту, а досягнення перемоги над опонентом за допомогою сили створює переконання, що саме насильство є найкращим виходом із кризової конфліктної ситуації. І навпаки, у «переможеного» опонента створюється переконання в тому, що правда та справедливість недосяжні. У разі силового придушення конфлікт припиняється, але, оскільки не виявлено та не усунуто його причину, зберігається загроза нового витка конфлікту.

Однією з діагностичних технологій конфлікту є карта конфлікту. Метою її складання є визначення предмету конфлікту, його учасників, їх прагнень та побоювань, визначення їх істинних потреб.

В медіаційній практиці для кращого розуміння сторін, створення сприятливих умов для конструктивного та продуктивного діалогу, виявлення істинних потреб, що мають сторони конфлікту, використовується модель «Айсберг». 

Позиції сторін.

**ЩО** (кажуть, роблять)

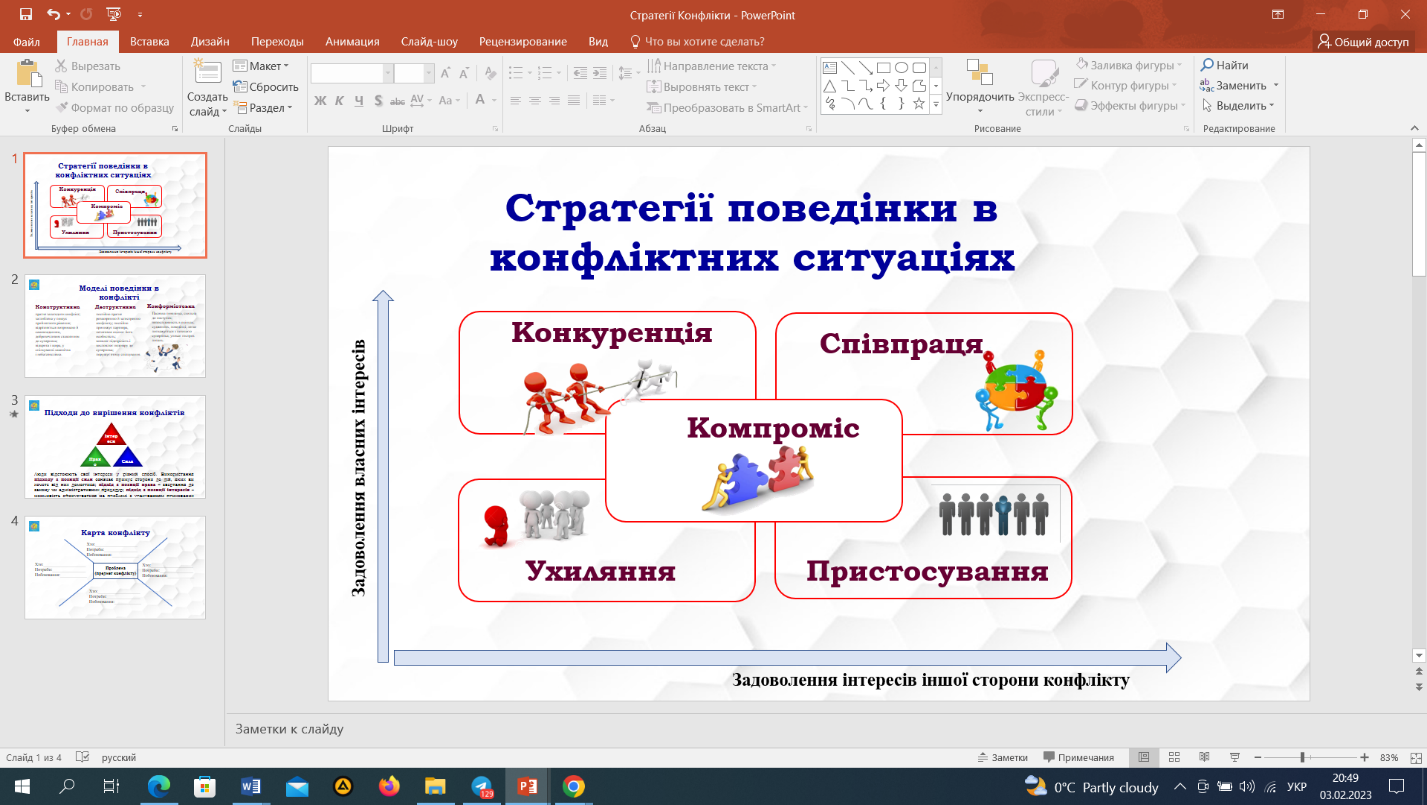
Інтереси та потреби.

**ЧОМУ** (кажуть, роблять так)

Для ефективного розв’язання конфлікту необхідно перейти з рівня позицій на рівень інтересів і потреб.

**Стратегії поведінки в конфлікті**

* **Суперництво** передбачає прагнення задовольнити власні інтереси за рахунок інтересів інших учасників конфлікту, або нашкодивши інтересам інших. Якщо особа обирає таку стратегію поведінки, вона домагається задоволення своїх бажань і намагається переконати або примусити іншу сторону піти на поступки. При цій стратегії особа може застосовувати погрози, залякування, підкуп, фінансування певних заходів без попередньої домовленості з іншою стороною.
* **Ухиляння** передбачає уникнення щодо вирішення проблеми (конфлікту), бажання виграти час або небажання вирішувати проблему взагалі. Особа намагається бути нейтральною, знаходиться поза межами конфлікту, тримається осторонь. Тобто особа нічого не робить і не прагне робити для задоволення власних інтересів і в той же час їй байдуже до інтересів (потреб, переживань) іншої особи.
* **Пристосування** — придушення власних інтересів, конформізм, вимушена або добровільна відмова від боротьби, відступлення від своїх позицій, згода робити те, чого хоче інша сторона. Іноді це єдиний спосіб вирішення конфлікту, оскільки на момент його виникнення потреби іншої людини можуть виявитись життєво більш важливими, ніж власні, або її переживання будуть більш сильними. Така стратегія поведінки зумовлена прагненням зберегти мир і добрі взаємини з іншими людьми.
* **Компроміс** (середні значення суперництва і співробітництва) — прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони повною мірою. Тобто компроміс передбачає відмову особи від початкових вимог, готовність частково визнати претензії іншої сторони, готовність пробачити. Як правило компроміс дає можливість швидко вирішити конфлікт. Обидві сторони мають бажання отримати одне й те ж, але розуміють, що цього досягти неможливо. У такому разі обидві сторони шукають рішення, яке б задовольнило їх частково та тимчасово.
* **Співробітництво** — визнання розбіжностей у поглядах та готовність зрозуміти і прийняти позицію іншої сторони, прагнення розібратися в причинах конфлікту і знайти можливості задовольнити власні інтереси та інтереси іншої сторони. Така поведінка передбачає взаємодію сторін щодо конструктивного вирішення проблемної або конфліктної ситуації. Погляди сторін спрямовані не один проти одного, а на спільний пошук оптимального рішення.



Кожна стратегія поведінки в конфлікті не є сама по-собі ні поганою, ні гарною. В різних ситуаціях можуть бути ефективнішими різні стратегії. Для визначення особистісного стилю поведінки в конфлікті Кеннет Томас та Ральф Кілменн створили тест, проходження якого дозволяє визначити, до якої з вищевказаних стратегій поведінки в конфлікті тяжіє та чи інша людина.