

Тема 2

ЗАГАЛЬНА ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ

- 2.1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів
- 2.2. Структура і функції конфлікту
- 2.3. Причини виникнення конфліктів
- 2.4. Динаміка конфлікту: основні стадії та їх особливості

2.1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів

Джерелом і причиною розвитку всіх явищ і речей у світі слугують *суперечності*. Суперечності в природі, суспільстві, свідомості – це джерело і причина розвитку відповідних природних та суспільних явищ. Закон єдності та боротьби протилежностей – найважливіший закон діалектики – формулюється як роздвоєння *єдиного* на протилежності, а *боротьба* між ними є джерелом розвитку всього у світі. Наявність «боротьби» у формулюванні суперечностей дає підставу розглядати їх у тісному зв'язку з проблемою конфліктів. Суперечності поділяються на природні, суспільні та духовні. Аналіз суперечностей – умова розуміння соціального конфлікту і його ролі в суспільстві, оскільки суспільна суперечність є рівнем розвитку суперечності як такої.

Однак чимало дослідників під час визначення конфлікту відмовляються пов'язувати його з суперечністю. Так, англійський соціолог Е. Гіденс пише: «Під конфліктом я маю на увазі реальну боротьбу між реальними

людьми або групами, незалежно від того, які витoki цієї боротьби, її способи і засоби, що мобілізуються кожною із сторін. На відміну від конфлікту, поняття суперечності відноситься до певної структури. Обидва ці поняття велими близькі між собою, оскільки суперечність виражає вразливе місце, слабку ланку в конструкції соціальної системи» [81, с. 651].

Залежно від характеру протилежностей і явищ, які вони утворюють у своїй взаємодії, суперечності бувають природні, суспільні та духовні. *Природні* суперечності виникають між природними речами: електроном і позитроном, життям і смертю, різними емоціями і мають несвідомий характер. *Суспільні* суперечності виникають між протилежними суспільними явищами: продуктивними силами і виробничими відносинами, антагоністичними класами, державами і мають свідомий характер, оскільки суб'єкти, що беруть у них участь, діють свідомо, ставлячи перед собою певні цілі. *Духовні* суперечності виникають між духовними протилежностями: християнською й язичницькою, християнською й ісламською, комуністичною і релігійною ідеологіями. Ці суперечності також мають свідомо-духовний (теоретичний) характер, виступаючи у формі науково-ідеологічної полеміки, суперечок, дискусій.

Своєю чергою, суспільні суперечності розділяють на соціальні та внутрішньоособистісні. *Соціальні* суперечності виникають між соціальними суб'єктами (соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями), що мають різні або протилежні інтереси. *Внутрішньоособистісні* суперечності виникають між протилежними потребами, інтересами, цілями, ідеями і мотивами окремого індивіда.

Соціальні суперечності можуть бути внутрішніми і зовнішніми, головними і другорядними, основними і неосновними, антагоністичними і неантагоністичними. *Внутрішніми* є суперечності між протилежними сторонами і тенденціями розвитку *одного* явища; *зовнішніми* – суперечності між протилежними сторонами і тенденціями ро-

звітку *різних* явищ. Внутрішні суперечності відіграють визначальну, а *зовнішні* – випадкову роль у розвитку всіх явищ. Як правило, останні проявляються через внутрішні суперечності, сприяючи прогресу або деградації живого організму, країни, культури та ін.

Основні суперечності визначають стан і розвиток істотних властивостей явища і зберігаються впродовж його існування; *неосновні* – визначають стан і розвиток окремих неістотних сторін цього явища і діють на певному етапі його існування. Наприклад, основними є суперечності між асиміляцією і дисиміляцією в живому організмі, класова боротьба в антагоністичному суспільстві, неосновними – суперечності між білками і вуглеводами в процесі травлення живого організму, між неосновними класами суспільства, наприклад, між населенням міста і села.

Головними називаються суперечності, які визначають розвиток цього соціуму або явища на певному етапі його існування. Стосовно нього всі решта суперечності – внутрішні й зовнішні, основні й неосновні – розглядаються як *неголовні*. Наприклад, головною суперечністю для України є латентні суперечності між населенням Сходу і Заходу України, що сформувалися історично через розбіжності у питаннях етнонаціональної ідентичності, мови та релігії й яку політики постійно використовують у боротьбі за електорат. Усі інші суперечності щодо вказаних є неголовними.

Антагоністичними є суперечності між соціальними спільнотами (класами, стратами, націями), соціальними інститутами (сім'ями, системами освіти та ін.), соціальними організаціями (армією, наукою, церквою та ін.), інтереси яких не збігаються. Такими є суперечності між державою і злочинністю, населенням і наркомафією та інші. Неантагоністичними є суперечності між соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями, інтереси яких збігаються. До таких належать суперечності між батьками і дітьми, викладачами і студентами.

Сторонами соціальних суперечностей є соціальні суб'єкти: соціальні спільноти (шахтарі, селяни, інтелігенція та ін.), соціальні інститути (сімейні, освітні, виробничі та ін.), соціальні організації (політичні партії, профспілки, органи держави і ін.), нації, суспільства, цивілізації. Соціальний суб'єкт як сторона певної суперечності насамперед характеризується певними інтересами, способами діяльності. Соціальні суб'єкти з протилежними інтересами взаємно допускають і взаємно виключають один одного. *Взаємне допущення* означає, що суспільство може існувати тільки в *єдності* соціальних суб'єктів із протилежними інтересами. Так, якщо в суспільстві залишаться тільки багаті, законотрухняні, інтелігентні, добрі та подібні їм «хороші» або тільки бідні, хулігани, маргінали, злі та інші «погані», то суспільство існувати не зможе. Отже, кожне явище природи, суспільства, свідомості охоплює безліч суперечностей.

Водночас саме *боротьба* суб'єктів із протилежними інтересами є джерелом розвитку суспільства і всіх його елементів: соціальних спільнот, інститутів, організацій. Саме в результаті зіткнення, боротьби цих соціальних протилежностей – їх виникнення, розвиток і вирішення – в науці, техніці, виробництві, економіці, політиці, відбувається розвиток суспільства (як поява і зникнення певних спільнот, груп індивідів, так і поява нових, більш довершених), а загалом і вдосконалення людства.

Необхідно зауважити, що стадія *становлення* соціальної суперечності включає момент усвідомлення суб'єктом своїх інтересів і дій, які обмежують інтереси інших. Іноді діючий суб'єкт усвідомлює, що завдає збитку іншим суб'єктам, а іноді – ні. У першому випадку становлення соціальної суперечності має свідомий характер і охоплює розробку цілей і програм, спрямованих на реалізацію своїх інтересів і обмеження інтересів інших суб'єктів. Усвідомлення супроводжується відчуттями ворожості до своїх супротивників і солідарності зі своїми союзниками. У другому випадку суперечність має стихійний характер, і суб'єкт просто діє відповідно до своїх інтересів, погано

уявляючи, що завдає збитку іншим. Суб'єкти з протилежними інтересами у різний час і різною мірою усвідомлюють протилежність своїх інтересів.

Період *розгортання* суперечності в суспільстві проявляється у вигляді ідеологічної, економічної, політичної боротьби, бойових дій. Характер цієї боротьби залежить від типу суперечності (економічної, політичної та ін.) і суб'єкта (нації, держави, соціальні спільності та ін.). Вищою формою соціального протиборства є класова боротьба, війни (особливо світові), соціальні революції, які супроводжуються різноманітними формами соціального насилля протилежних сторін.

Соціальний конфлікт, будучи *провідною* стороною соціальної суперечності, є справжнім джерелом розвитку суспільного явища. Так, Е. Гіденс вважає, що для перетворення суперечностей у конфлікти необхідні усвідомлення протилежності інтересів і відповідна мотивація поведінки суб'єктів. Поки протилежність інтересів не усвідомлена, конфлікт, на думку Гіденса, не настає. Тобто соціальна суперечність у своєму розвитку не містить суб'єктивного (інтереси, мотивація й ін.) моменту, а є об'єктивним явищем. У цьому випадку соціальну суперечність можна вважати основою, передумовою і предметом соціального конфлікту.

Однак, оскільки соціальний конфлікт характеризує передовсім моменти розгортання і вирішення соціальної суперечності, його часто розглядають як *частину* (а не сторону) соціальної суперечності. Наприклад, А. Г. Спіркін вважає конфлікт «граничним випадком суперечності». Однак латентна стадія соціального конфлікту – вельми важлива його сторона, особливо на стадії прогнозування і профілактики. Соціальний конфлікт може пройти весь цикл (виникнення, розвиток, завершення), а може завершитися на етапі формування, і це також соціальний конфлікт, хоча і неповний. Близьким до визначення А. Г. Спіркіна є тлумачення соціального конфлікту Е. М. Бабосова: «Конфлікт соціальний (від лат. *conflikus* – граничний) – випадок *загострення* соціальних суперечнос-

тей, що виражається в зіткненні різних соціальних спільнот – класів, націй, держав, соціальних груп, соціальних інститутів і ін, обумовлений протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку» [65, с. 16].

Сучасна соціальна конфліктологія не дає однозначного визначення категорій «конфлікт» і «соціальний конфлікт». Це пов'язано, зокрема з різними поглядами учених на суть поняття. Крім того, дуже часто в літературі поняття «конфлікт» і «соціальний конфлікт» вживаються як синоніми. Наведемо найрозповсюдженіші визначення.

«Конфлікт – це будь-яке відношення між елементами, яке можна охарактеризувати через об'єктивні (латентні) або суб'єктивні (явні) протилежності» (Р. Дарендорф, 1988).

«Конфлікт – це найважливіша сторона взаємодії людей в суспільстві, свого роду клітинка соціального буття. Це форма відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протилежними цінностями і нормами, інтересами і потребами» (А. Г. Здравомислов, 1995).

«Конфлікт – це найбільш гострий спосіб вирішення значущих протиріч, що виникають в процесі взаємодії, які полягають у протидії суб'єктів конфлікту і звичайно супроводжується негативними емоціями» (А. Я. Анцупов, А. І. Шипілов, 1999).

«Конфлікт – це важко вирішувана суперечність, пов'язана з гострими емоційними переживаннями» (Психологічний словник, 1983).

«Соціальний конфлікт – це боротьба через цінності або претензії на статус, владу або обмежені ресурси, в якій цілями конфліктуючих сторін є не тільки досягнення бажаного, але також і нейтралізація, нанесення збитку або усунення суперника» (Л. Козер, 1968).

«Соціальний конфлікт – це граничний випадок загострення соціальних суперечностей, що виражаються в зіткненні різних соціальних груп, соціальних інститутів, обу-

мовленому протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку» (Соціологічний словник, 1991).

«Соціальний конфлікт – вид протистояння, при якому сторони прагнуть захопити територію або ресурси, загрожують опозиційним індивідам або групам, їх власності або культурі таким чином, що боротьба приймає форму атаки або оборони» (А. В. Дмитрієв).

Отже, найчастіше конфлікт визначають як активні взаємоспрямовані дії опонентів для реалізації своїх цілей, забарвлені сильними емоційними переживаннями. Натомість *соціальний конфлікт* – це відкрите протистояння, зіткнення двох і більш суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якої є усвідомлені несумісні потреби, інтереси і цінності.

Відомий конфліктолог В. П. Шейнов у праці «Конфлікти в нашому житті і їх вирішення» [294] наводить три формули конфліктів (А, Б і В). Практичне значення яких полягає в тому, що вони дозволяють достатньо швидко проводити аналіз багатьох конфліктів і знаходити шляхи їх вирішення. Водночас необхідно пам'ятати, що вони не можуть бути універсальним методом, а слугують лише орієнтиром у складному і суперечливому процесі управління конфліктами.

Перша формула відображає залежність конфлікту від конфліктогенів. Конфлікт **типу А** пов'язаний із закономірністю ескалації конфліктогенів, яка полягає в тому, що на конфліктоген суб'єкти прагнуть відповісти сильнішим конфліктогеном. *Конфліктогени* – це слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту. Формула конфлікту типу А:

$$КФГ_1 + КФГ_2 + КФГ_3 + \dots + КФГ_n = КФ, \quad (1)$$

де $КФГ_1, КФГ_2, КФГ_3, КФГ_n$ – конфліктогени, $КФ$ – конфлікт.

Водночас дотримується умова: $КФГ_1 < КФГ_2 < КФГ_3 < \dots < КФГ_n$.

Механізм розвитку конфлікту за формулою конфлікту типу А ґрунтується на негативному сприйнятті і негативній реакції особи, проти якої застосований конфліктоген. За відсутністю вольового регулювання такої реакції вона має тенденцію розвитку шляхом наростання. До форм прояву конфліктогенів у спілкуванні належать:

– *пряме негативне ставлення*, наказ, погроза; зауваження, критика; звинувачення, насмішка; знуцання, сарказм;

– *поблажливе ставлення*: принизливе втішання; принизлива похвала; жарт; хвастощі, захоплена розповідь про свої реальні й уявні успіхи;

– *менторські відносини*: категоричні оцінки, думки, вислови; нав'язування порад, власної точки зору; нагадування про неприємне; моралізування і повчання, дидактогенія;

– *нечесність і нещирість*: приховування інформації, обман або його спроба; маніпуляція свідомістю людини;

– *порушення етики спілкування*: спричинення випадкової незручності без вибачення; ігнорування партнера; перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншого;

– *регресивна поведінка*: наївні запитання; посилання на інших у разі отримання справедливого зауваження; суперечки та ін.

За спостереженнями спеціалістів, 80% конфліктів виникає за формулою А попри бажання їх учасників. У зв'язку з цим рекомендують запам'ятати два правила безконфліктної взаємодії. *Правило 1.* Не вживайте конфліктогенів. *Правило 2.* Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген.

Конфлікт **типу Б** пов'язаний із закономірністю переростання конфліктної ситуації в конфлікт на основі інциденту. Закономірність інциденту полягає в тому, що для переростання конфліктної ситуації у відкриту конфліктну взаємодію обов'язковим є необхідний привід. Формула конфлікту типу Б:

$$КС + І = КФ, \quad (2)$$

де КС – конфліктна ситуація, І – інцидент, КФ – конфлікт.

Конфліктна ситуація – це накопичені суперечності, які містять дійсну причину конфлікту. *Інцидент* – це збіг обставин, що є приводом для конфлікту. Із формули видно, що конфліктна ситуація та інцидент є незалежними складовими, тобто жодна з них не є наслідком або проявом іншої. Виходячи з формули Б, вирішити конфлікт означає усунути конфліктну ситуацію і вичерпати інцидент.

Конфлікт **типу В** пов'язаний із наявністю від двох і більше конфліктних ситуацій (закономірність комбінації). Закономірність комбінації полягає в тому, що сума двох або більш конфліктних ситуацій призводить до конфлікту. Формула конфлікту такого типу:

$$КС1 + КС2 + \dots КС_n = КФ, \quad (3)$$

де КС1, КС – конфліктні ситуації, КФ – конфлікт.

Відповідно до цієї формули, конфліктні ситуації є незалежними і не пов'язаними між собою. Проте кожна конфліктна ситуація доповнює іншу і своїм проявом відіграє роль інциденту. Вирішення конфлікту такого типу зводиться до усунення всіх конфліктних ситуацій.

Отже, формули конфлікту відображають основну закономірність: щоб уникнути конфлікту, знаючи про наявність конфліктної ситуації, не потрібно створювати інциденту.

Окрім визначення формули конфлікту, характеризуючи конфлікт, важливо за певним критерієм класифікації визначити і його вид. У загальнометодологічному сенсі *класифікація* – це науковий метод, що полягає у роз'єднанні всієї сукупності об'єктів і подальшому їх об'єднанні в групи на основі певної ознаки. Підставою для класифікації є певна ознака є відсутність або міра вираженості якої є критерієм віднесення явища, що вивчається, до тієї або іншої групи. До найпоширеніших критеріїв класифікації конфліктів належать сторони або суб'єкти конфліктів, характер потреб, обмеження яких викликав

конфлікт, спрямованість конфлікту, його параметри, результативність та інші.

За сторонами конфлікти поділяють на внутрішньо-особистісні, міжособистісні, між особою і групою, між групами, міжнародні.

За потребами, блокування яких послугувало передумовою конфлікту, вони можуть бути матеріальними, статусно-рольовими та духовними.

За спрямованістю конфлікти поділяються на горизонтальні (між діловими партнерами, колегами та ін.); вертикальні (між підлеглими і керівництвом та ін.), змішані (у яких беруть участь і колеги, і керівники різних рівнів). Як показує практика, чотири п'ятих усіх конфліктів у організаціях належать до конфліктів другої і третьої груп за цією типологією.

За часовими параметрами конфлікти поділяють на короткочасні, швидкоплинні, тривалі, такі, що тривають інколи роками і десятиліттями, якими часто бувають державні, національні та релігійні конфлікти.

За критерієм результативності конфлікти поділяють на два типи: конструктивні (позитивні), при яких групи, у котрих вони відбуваються, зберігають свою цілісність, а відносини між членами групи мають характер співпраці, кооперації; деструктивні, (патологічні, негативні), коли взаємини між людьми набувають нецивілізованих форм, характеру протистоянь, боротьби, яка призводить до руйнування і розпаду організації.

Класифікуючи соціальні конфлікти, С. М. Ємельянов значну увагу приділив предмету конфлікту, сферам його прояву та напруженості (табл. 2.1):

Таблиця 2.1

**Класифікація конфліктів
(за С. М. Ємельяновим)**

	Види конфліктів	Загальна характеристика
Сфери прояву конфлікту	економічні	в основі – економічні протиріччя;

	ідеологічні соціально- побутові родинно- побутові	в основі – протиріччя в поглядах в основі – протиріччя соціальної сфери; в основі – протиріччя родинних відносин
Ступінь тривалості й напруженості конфлікту	бурхливі швидкоплинні конфлікти гострі тривалі конфлікти слабовиражені з в'язим перебігом конфлікти слабовиражені з швидким перебігом конфлікти	виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особистості та відрізняються високою мірою агресивності й ворожості сторін; виникають за наявності глибоких протиріч; пов'язані з не дуже глибоким протиріччям або пасивністю однією із сторін; причини поверхневі, мають епізодичний характер
Суб'єкти взаємодії	внутрішньоособистісні міжособистісні між особою і групою міжгрупові	пов'язані із зіткненням протилежно спрямованих мотивів однієї особи; суб'єкти – 2 особи; суб'єкти – особа і переважно мала соціальна група; суб'єкти – малі або мікрогрупи
Соціальні наслідки	конструктивні деструктивні	в основі лежать об'єктивні протиріччя, які сприяють оздоровленню і розвитку соціальних систем; в основі – суб'єктивні протиріччя, які дестабілізують соціальну систему

Предмет конфлікту	реалістичні нереалістичні	мають конкретний предмет; не мають конкретного предмета, пов'язані з суб'єктивними уявленнями учасників
-------------------	----------------------------------	--

Не менш важливими для теорії конфлікту є його структура і функції.

2.2. Структура і функції конфлікту

Структура конфлікту – сукупність стійких елементів конфлікту, що забезпечують його цілісність. Вона характеризує статичну складову конфлікту і включає дві підструктури: об'єктивну і суб'єктивну, кожна з яких має власні елементи. *Об'єктивна* підструктура конфлікту охоплює: *учасників* (основних, другорядних, групи підтримки), *взаємодію між ними* (або соціальне поле конфлікту); *об'єкт конфлікту*; *його предмет* (проблему або спірне питання), з приводу якого він складається; *мікросередовище*, в якому він розвивається; *макросередовище*, що впливає на хід конфлікту та інші. *Суб'єктивна* підструктура конфлікту включає компоненти: *психологічні моделі* конфліктної ситуації з погляду всіх учасників; *мотиви* сторін; мету; актуальні *психічні стани* учасників та ін.

Кожен елемент конфлікту має певні ознаки і властивості. *Суб'єкт конфлікту* або конфліктант – це активна сторона, здатна створити конфліктну ситуацію і впливати на хід конфлікту залежно від своїх інтересів. Суб'єкти є основними елементами будь-якого конфлікту, оскільки, будучи його супротивними сторонами, своїми діями породжують сам конфлікт, додають йому сутнісних ознак і гостроти, визначають його перебіг і динаміку. Виразна ідентифікація суб'єктів конфлікту допомагає прояснити його предмет, спрогнозувати можливі варіанти вирішення.

Крім основних учасників, суб'єктами конфлікту можуть бути непрямі учасники, пасивна сторона, що надає суб'єктові конфлікту певну допомогу. Непрямі учасники конфлікту характеризуються певною *рольовою поведінкою*:

- *підбурювач, провокатор* – провокує конфлікт для досягнення власних інтересів;

- *посередник, медіатор, суддя* – сприяє зменшенню гостроти або повному припиненню конфлікту;

- *помічник, союзник або група підтримки* – підтримує ту або іншу сторону або обидві сторони одночасно;

- *організатор* конфлікту – планує конфлікт і керує його протікання.

Конфліктанти відрізняються *рангом* – позицією, яку займають сторони щодо протилежної сторони:

- *опонент I-го рангу* – особа, яка виступає від свого імені та має власні інтереси;

- *опоненти II-го рангу* – окремі індивіди, які мають групові інтереси;

- *опоненти III-го рангу* – структура, що складається з безпосередньо взаємодіючих одна з одною груп;

- *опонент IV-го рангу* – державні структури, які виступають від імені закону.

Опонентів диференціюють також за *соціальним статусом* – загальним положенням особи або групи в суспільстві, пов'язаним із певною сукупністю прав та обов'язків.

Нарешті конфліктанти розрізняються *потенціалом (силою)* – можливістю і здатністю сторін конфлікту реалізувати свої цілі всупереч протидії опонента.

Щоб досліджувати суть суб'єктів конфлікту необхідно проаналізувати їх *кількісний і якісний склад, рівень організації, обсяг ресурсів* та інші змінні, що мають до них відношення. З'ясування *кількісного складу* в індивідуальному аспекті полягає у визначенні того, скільки осіб беруть участь у конфлікті як *його самостійні суб'єкти*. У груповому ж відношенні воно полягає не тільки у визначенні наявного складу учасників залучених у конфлікт групи, але й можливого *мобілізаційного потенціалу*, тобто у визначенні тих, хто реально може поповнити їх число.

Характеристики *якісного складу* конфліктуючих індивідуальних суб'єктів можна визначити за допомогою з'ясування типових форм їхньої поведінки, особливостей їх психології, етичних і соціальних норм, яких вони дотримуються. У разі групових суб'єктів необхідно віднести поширеність цих характеристик як серед рядових членів конфліктуючої групи, так і серед її лідерів. К. Боулдінг виокремлює за цією ознакою два типи груп: *гомогенні* (однорідні) і *гетерогенні* (різномірні). Важливість урахування *гомогенності* певних соціальних спільнот, що беруть участь у конфлікті, полягає в тому, що вона зазвичай сприяє комунікації і зростанню внутрішньогрупової згуртованості. *Гетерогенність* внутрішнього складу і властивостей групового суб'єкта, як правило, сприяє деескалації, ослабленню гостроти конфлікту, в якому він бере участь, або ж включає можливість такого ослаблення.

Показником систематичності й послідовності їх дій під час розгортання конфліктного протистояння є *рівень організації* конфліктуючих суб'єктів, а також ступінь згуртованості їх членів. Конфліктологи виокремлюють *два* типи груп із *вищим* і *нижчим* рівнями організації. Для більш організованих груп характерні такі ознаки: виражена ідентичність, прихильність загальним інтересам, наявність певної групової структури, члени якої виконують різні ролі в процесі функціонування організації. Це стосується, зокрема партійних організацій, які мають чітко визначену ідеологію. Важлива роль у таких групах належить її лідерам, які уповноважені визначати стратегію і тактику захисту групових інтересів у конфліктних ситуаціях. Менш організовані групи характеризуються частковим і часто лише тимчасовим включенням членів у свою структуру, а також різним рівнем прихильності цих членів до групових інтересів. До них належать громадські організації, групи за інтересами.

Важливим показником перспективності й результативності будь-якого соціального конфлікту є *ресурсний потенціал*, що є у розпорядженні суб'єктів. Він багато в чому

визначає готовність опонентів брати участь у конфліктному протиборстві і характер їхніх вимог щодо зміни ситуації в потрібному для себе напрямі, а також готовність нести витрати заради досягнення обраної мети. Розрізняють зовнішній і внутрішній ресурсний потенціал. До *зовнішнього* належать право, засоби масової інформації, можливі союзники конфліктантів та інші; до *внутрішнього* – їх соціальні, матеріальні, фізичні, інтелектуальні можливості й навички опонентів, а також ресурси часу, що є в їх розпорядженні.

Із проблемою ресурсів тісно пов'язаний такий важливий показник, як *сила конфліктуючих сторін*. Сучасні конфліктологи визначають силу сторін-учасників конфлікту за такими показниками:

- здатність кожної з них заподіяти збиток протилежній стороні;
- здатність і готовність спрямувати їх інтереси на співпрацю;
- можливість використовувати на своїй стороні офіційні органи влади;
- володіння знаннями, які сприяють вирішенню проблеми, що викликала конфлікт.

Окрім суб'єктів конфлікту, найважливішими складовими конфлікту є *об'єкт* і *предмет конфлікту*, які характеризують його змістову сторону. *Об'єкт* конфлікту – конкретна причина, основний мотив, рушійна сила конфлікту, те, до володіння або користування чим прагнуть обидва опоненти. *Умовою* конфлікту є домагання однієї із сторін на неподільність об'єкта, володіння ним. Існує три типи об'єктів конфлікту: об'єкти, які не можуть бути розділені на частини; об'єкти, які можуть бути розділені на частини в різних пропорціях; об'єкти, якими учасники конфлікту можуть володіти спільно (ситуація уявного конфлікту).

Об'єкт конфлікту має певні характеристики:

- має ознаку дефіцитності та необхідності його використання з боку обох сторін; має конкретно історичний характер;

- пов'язаний із різними суб'єктивними оцінками його значущості для різних суб'єктів;
- може бути реалістичним і нереалістичним.

Практика показує, що основними об'єктами конфліктів, що виникають між соціальними суб'єктами, є *ресурси, статус і цінності*.

Ресурси як об'єкт конфліктів розглядаються в плані володіння ними або прагнення до їх отримання суб'єктами для поповнення свого ресурсного потенціалу: предмети споживання і проживання (харчування, житло і ін.); корисні копалини (нафта, газ, руда і ін.); виробничі (засоби виробництва, робочі місця і ін.); економічні (гроші, акції, золото, валюта і ін.); освітні (школи, інститути, університети і ін.); наукові (учені, НДІ і ін.); інформаційні (знання, комп'ютери, бібліотеки і ін.).

Будучи об'єктом боротьби між певними соціальними суб'єктами, *статус* є для них головним чином не *засобом*, а *умовою* забезпечення своєї успішної життєдіяльності. У результаті конфлікту відбувається розвиток одних соціальних суб'єктів і деградація, регрес інших. Це виражається в соціальній мобільності, тобто зміні статусу соціальних суб'єктів.

Цінності не можуть бути ні *засобом* для забезпечення тих або інших потреб, інтересів, устремлінь суб'єктів, як це є з ресурсами, ні *умовою*, а слугує для них лише *самоціллю*, виразом його розуміння самого себе, власної суті, з втратою чого зникає і він сам як особистість, індивідуальність. Духовними є моральні, правові, релігійні, естетичні та інші цінності, в основі яких є віра і переконання людей про добро і зло, справедливість і несправедливість, божественне і сатанинське, прекрасне і потворне, якими люди керуються в своїй поведінці.

Предметом соціального конфлікту вважається та сторона об'єкта, через яку стикаються інтереси різних суб'єктів, суперечність, через яку і заради вирішення якої суб'єкти вступають у протистояння. Отже, *предмет конф-*

лікту – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка слугує причиною розбіжностей між сторонами.

Не менш важливим елементом конфлікту є *навколишнє середовище* – сукупність об'єктивних умов конфлікту, що істотно впливають на причини його виникнення і динаміку. З погляду рівнів соціальної системи розрізняють: *мікросередовище* як найближче оточення сторін і *макросередовище* – соціальні групи, представником яких є сторона, і якості яких вона успадкувала.

За природою визначають *фізичне* (гео, кліматичне, екологічне і ін.) і *соціальне* (соціальні умови, в яких розвивається конфлікт, включаючи його непрямих учасників) навколишнє середовище. Тому можна говорити про те, що кожен конфлікт має такі *характеристики*:

– *просторові*: географічні межі, сфери виникнення і прояву конфлікту, умови і привід виникнення, конкретні форми прояву, засобу і дії, якими користуються суб'єкти, результат конфлікту;

– *часові*: тривалість, частота, повторюваність, тривалість участі кожного суб'єкта, тимчасові характеристики кожного з етапів;

– *соціально-просторові*: кількість людей, втягнутих у конфлікт і їхні інтереси.

Окрім мікро- і макросередовища, на соціальний конфлікт впливає і *зовнішнє соціальне середовище* (засоби масової інформації, громадська думка, втягнення у конфліктний процес третьої сторони і інше). Цей вплив позначається на *формуванні мети і стратегії конфліктної поведінки*, а також на *ступені інституціоналізації соціального конфлікту*.

Конфлікт виконує певні функції. *Функції конфлікту* – це його вплив на зовнішнє середовище і свої підсистеми, це роль, яку виконує конфлікт стосовно суспільства і його різних структурних утворень: індивідів, соціальних груп, організацій. Соціальні конфлікти можуть виконувати негативні (деструктивні) і позитивні (конструктивні) фун-

кції, які проявляються на *загальному* та *особистісному* рівні.

До *позитивних функцій* конфлікту належать: інноваційна, регулятивна, соціально-діагностична, консолідація, комунікація, активізація соціальних зв'язків.

Результатами виконання цих функцій *на загальному рівні* є:

- усунення суперечності у функціонуванні колективу;
- створення і підтримка балансу сил;
- соціальний контроль за дотриманням правил, загальноприйнятих норм і цінностей;
- створення нових соціальних норм і інститутів, оновлення існуючих;
- встановлення неформальної ієрархії в групі або суспільстві;
- глибше пізнання учасниками конфлікту один одного;
- зняття синдрому покірності у підлеглих і ін.

на особистісному рівні:

- пізнання оточення, самопізнання і корекція самооцінки;
- ослаблення психічної напруженості;
- сприяння розвитку особистості;
- адаптація і соціалізація індивідів у групі;
- спосіб самоствердження і самореалізація;
- можливість позбавитися проблем;
- розвиток особистості та інше.

До *негативних функцій* конфлікту належать: дестабілізуюча, дезінтегруюча, аксіологічна, надлишково-витратна. Результатами виконання цих функцій *на загальному рівні* є:

- великі матеріальні, емоційні витрати на участь у конфлікті;
- можливе значне погіршення настрою учасників, поява захворювань, насилля і загибелі людей;
- руйнування міжособистісних відносин;
- порушення системи відносин;
- погіршення соціально-психологічного клімату та ін.;

на особистісному рівні:

- погіршення якості індивідуальної діяльності;

- розчарування у своїх здібностях, зниження самооцінки;
 - сприяння соціальної пасивності особистості;
 - втрата мотивації, руйнування ціннісних орієнтацій і ін.
- Кожен соціальний конфлікт має певні причини.

2.3. 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. Зіммеlem* – 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 кожен 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 відчувати 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'єктних 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, агресив-

вність 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 трансактного 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 визначе-

на 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 замкнений 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 врозріз 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.

2.4. 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. Л. 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 конфліктуючих 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 *правил 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 – деескалації, який супроводжується зниженням гостроти конфліктної поведінки. *Процес деескалації* супроводжується певними змінами всередині конфліктуючих 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 конфліктуєчими 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;
- вибірковий характер 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 змінити 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 конфлік-

тних 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 розвиткові 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 припи-

нення 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 довготриваліший 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.

Контрольні питання

1. Які поняття розкривають структуру конфлікту?
2. Охарактеризуйте основні типи конфліктів.