**Тема 2 Характеристика конфлікту як соціального феномену**

Конфлікт як складне соціальне явище характеризується багатьма параметрами. Найважливішими з них є його сутність, структура, причини та динаміка. Саме ці характеристики конфлікту знаходять своє висвітлення в другій темі практикуму.

Матеріал для самостійного вивчення

Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт - це таке відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок тощо).

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати необхідні та достатні умови його виникнення. Видається достатнім виділити дві такі ознаки.

1. Конфлікт завжди виникає з урахуванням протилежно спрямованих мотивів чи суджень. Такі мотиви та судження є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфлікт - це завжди протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, яке характеризується нанесенням взаємної шкоди (моральної, матеріальної, фізичної, психологічної тощо).

Виходячи з вищесказаного, можна сформулювати необхідні та достатні умови виникнення (настання) конфлікту.

Необхідними та достатніми умовами виникнення (настання) конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів чи суджень, а також стан протиборства між ними.

Структуру конфлікту можна як схеми (рис. 2.1).



Мал. 2.1. Структура конфлікту

5, та 52 - сторони конфлікту (суб'єкти конфлікту); П – предмет конфлікту; ОК1 та ОК2 - образи предмета конфлікту (конфліктної ситуації); М1 та М2 - мотиви конфлікту; Р1 та Р2 - позиції конфліктуючих сторін.

Визначення основних структурних елементів конфлікту

Сторони конфлікту — це суб'єкти соціальної взаємодії, які перебувають у стані конфлікту або явно чи неявно підтримують конфліктуючих.

Предмет конфлікту — те, через що виникає конфлікт.

Образ конфліктної ситуації — відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії.

Мотиви конфлікту - це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

Позиції конфліктуючих сторін це те, про що вони заявляють один одному в ході конфлікту або в переговорному процесі.

Класифікація конфліктів

Конфлікти, що є складне соціально-психологічне явище, дуже різноманітні та його можна класифікувати за різними ознаками. З практичної погляду класифікація конфліктів важлива, оскільки вона дозволяє орієнтуватися у тому специфічних проявах і, отже, допомагає оцінити можливі шляхи їх вирішення.

Наведена у табл. 2.1 класифікація є найзагальнішою, і в ній ми виділяємо види конфліктів за різними ознаками. В інших темах практикуму дається класифікація конкретних видів конфліктів за типами.

Причини конфліктів

Причини конфліктів розкривають джерела їх виникнення та визначають динаміку перебігу.

Класифікація конфліктів

Таблиця 2.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Підстава класифікації | Види конфліктів | Загальна характеристика |
| 1 | Сфери прояву конфлікту | Економічні Ідеологічні Соціально-побутові Сімейно-побутові | В основі лежать економічні протиріччя В основі лежать протиріччя у поглядах В основі лежать протиріччя соціальної сфери В основі лежать протиріччя сімейних відносин |
| 2 | Ступінь тривалості та напруженості конфлікту | Бурхливі швидкоплинні конфліктиГострі тривалі конфлікти Слабовиражені та мляві конфлікти Слабовиражені та швидкоплинні | Виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особистості, відрізняються агресивністю та крайньою ворожістю конфліктуючих. Виникають за наявності глибоких протирічПов'язані з не дуже гострими протиріччями, або пасивністю однієї зі сторін Пов'язані з поверхневими причинами, мають епізодичний характер |
| 3 | Суб'єкти конфліктної взаємодії | Внутрішньоособистісні конфлікти Міжособистісні конфлікти Конфлікти «особистість-група» Міжгрупові конфлікти | Пов'язані зі зіткненням протилежно спрямованих мотивів особистості Суб'єктами конфлікту виступають дві особиСуб'єкти конфлікту' з одного боку особистість, а з іншого - група (мікрогрупа) Суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи або мікрогрупи |
| 4 | Соціальні наслідки | Конструктивні конфлікти Деструктивні конфлікти | В основі таких конфліктів лежать об'єктивні протиріччя Сприяють розвитку організації чи іншої соціальної системи В основі таких конфліктів, як правило, лежать суб'єктивні причини Вони створюють соціальну напруженість та ведуть до руйнування соціальної системи |
| 5 | Предмет конфлікту | Реалістичні (предметні) конфлікти Нереалістичні (безпредметні) конфлікти | Мають чіткий предметНе мають предмета або мають предмет, який є життєво важливим для одного чи обох суб'єктів конфлікту |

Причини конфлікту - це явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і, за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його.

Серед величезної кількості причин конфліктів передусім виділимо так звані загальні причини, які проявляються так чи інакше практично у всіх конфліктах, що виникають. До них можна віднести такі причини.

Соціально-політичні та економічні причини пов'язані із соціально-політичною та економічною ситуацією в країні.

Соціально-демографічні чинники відбивають розбіжності в установках і мотивах людей, зумовлені їх статтю, віком, приналежністю до етнічних груп та інших.

Соціально-психологічні причини відображають соціально-психологічні явища у соціальних групах: взаємини, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої тощо.

Індивідуально-психологічні чинники відбивають індивідуальні психологічні особливості особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви тощо. п.).

Другу групу причин у нашій класифікації назвемо приватними. Ці причини безпосередньо з конкретним видом конфлікту. Тут ми назвемо лише деякі з них:

- незадоволеність умовами діяльності;

- Порушення службової етики;

- Порушення трудового законодавства;

- Обмеженість ресурсів;

- відмінності в цілях, цінностях, засобах досягнення цілей;

- Незадовільні комунікації.

Причини конфліктів виявляють себе у конкретних конфліктних ситуаціях, усунення яких є необхідною умовою вирішення конфліктів.

Конфліктна ситуація — це протиріччя, що накопичилися, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії і створюють ґрунт для реального протистояння між ними.

Співвідношення причини конфлікту, конфліктної ситуації та конфлікту можна виразити у вигляді наступної схеми (рис. 2.2).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Діяльність | суб'єктів соціальної взаємодії |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Причина конфлікту |  | Конфліктна ситуація |  | Конфлікт |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Умови та фактори |  |
|  |  |

Мал. 2.2. Співвідношення причини конфлікту, конфліктної ситуації та конфлікту

При цьому важливо відзначити, що особливе місце серед факторів, що забезпечують дане співвідношення, займає інцидент чи привід.

Інцидент - це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Для вирішення практичних завдань, пов'язаних із аналізом конфліктів та їх вирішенням, важливе значення має класифікація конфліктних ситуацій.

Типи конфліктних ситуацій, що найчастіше зустрічаються, представлені в табл. 2.2.

Динаміка конфлікту

Важливою характеристикою конфлікту його динаміка. Динаміка конфлікту як складного соціального явища знаходить своє відображення у двох поняттях: етапи конфлікту та фази конфлікту.

Етапи конфлікту відбивають суттєві моменти, що характеризують розвиток конфлікту від його виникнення та до вирішення. Тому знання основного змісту кожного з етапів конфлікту важливе для його прогнозування, оцінки та вибору технологій управління цим конфліктом.

Таблиця 2.2

Типи конфліктних ситуацій

|  |  |
| --- | --- |
| Характер конфліктної ситуації | Прояви |
| Несумлінне виконання обов'язків | Порушення трудової дисципліни Шлюб у роботі |
| Незадовільний стиль управління | Помилки у підборі та розстановці кадрів Помилки в організації контролю Прорахунки у плануванні Порушення етики спілкування |
| Неадекватне уявлення про конкретні ситуації | Неправильні оцінки, судження про дії інших суб'єктів соціальної взаємодії Помилки у висновках щодо конкретних ситуацій |
| Індивідуально-психологічні особливості особистості | Порушення прийнятих у соціальній групі правил взаємовідносин Порушення етики спілкування |
| Низька професійна підготовка | Шлюб у роботі Нездатність прийняти адекватне рішення |

Основні етапи конфлікту

1. Виникнення та розвитку конфліктної ситуації. Конфліктна ситуація створюється однією чи кількома суб'єктами соціальної взаємодії і є причиною конфлікту.

2. Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним із учасників соціальної взаємодії та емоційне переживання ним цього факту. Наслідками та зовнішніми проявами подібного усвідомлення та пов'язаних з ним емоційних переживань можуть бути: зміна настрою, критичні та недоброзичливі висловлювання на адресу свого потенційного супротивника, обмеження контактів із ним тощо.

3. Початок відкритої конфліктної взаємодії. Цей етап виявляється у тому, що один із учасників соціальної взаємодії, який усвідомив конфліктну ситуацію, переходить до активних дій (у формі демаршу, заяви, попередження тощо), спрямованих на завдання шкоди «противнику». Інший учасник при цьому усвідомлює, що ці дії спрямовані проти нього, і, у свою чергу, робить активні дії у відповідь проти ініціатора конфлікту.

4. Розвиток відкритого конфлікту. На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції та висувають вимоги. Разом про те вони можуть усвідомлювати власних інтересів і розуміти суті й предмета конфлікту.

5. Вирішення конфлікту. Залежно від змісту, вирішення конфлікту може бути досягнуто двома методами (засобами): педагогічними (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення тощо) та адміністративними (переведення на іншу роботу, звільнення, рішення комісій, наказ керівника, рішення суду та т. п.).

Фази конфлікту безпосередньо з його етапами і відбивають динаміку конфлікту передусім з погляду реальних можливостей його вирішення.

Основними фазами конфлікту є:

1) початкова фаза;

2) фаза підйому;

3) пік конфлікту;

4) фаза спаду.

Важливо пам'ятати, що фази конфлікту можуть циклічно повторюватися. Наприклад, після фази спаду в 1-му циклі може початися фаза підйому 2-го циклу з проходженням фаз піку та спаду, потім може початися 3-й цикл і т. д. При цьому можливості вирішення конфлікту в кожному наступному циклі звужуються.

Взаємозв'язок фаз та етапів конфлікту, а також можливості менеджера щодо його вирішення відображені в табл. 2.3.

Співвідношення фаз та етапів конфлікту

Таблиця 2.3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фаза конфлікту | Етап конфлікту | Можливості вирішення конфлікту (%) |
| Початкова фаза | Виникнення та розвиток конфліктної ситуації; усвідомлення конфліктної ситуації. | 92% |
| Фаза підйому | Початок відкритої конфліктної взаємодії | 46% |
| Пік конфлікту | Розвиток відкритого конфлікту | Менш 5% |
| Фаза спаду | - | Близько 20% |