

Лекція №2

Визначення і суть конфлікту.

Конфлікт є центральною категорією (загальним поняттям) конфліктології. Існує декілька десятків визначення конфліктів. У тому числі і достатньо оригінальні.

Конфлікт – зіткнення двох або більше різноспрямованих сил з метою реалізації їх інтересів в умовах протидії (Словник – довідник термінів з конфліктології. – К.:КВГІ,1997. – С.125)

Л. М. Цой виокремлює п'ять різних способів використання поняття “конфлікт”:

1. Конфлікт “як те, що вже відбулося”, стосовно до чого надбудовуються різні технічні утворення, доводячи фактичне зіткнення сторін до повної структури конфлікту. (Техніки ведення переговорів, посередництво, спостерігачі у конфлікті тощо.)
2. Конфлікт як прийом дослідника (аналітика). У даному випадку конфлікт розглядається як свого роду екран, який дозволяє виявити і побачити те, що є невидимим при нормальному стані справ. (Психоаналіз.)
3. Конфлікт як механізм, який штучно створюється організатором для інтенсифікації мислення й діяльності. (Засіб, який використовується у процесі колективних засобів вирішення проблеми.)
4. Конфлікт як засіб спеціалізації наукових предметів. (Міжособистісні конфлікти у психології.)
5. Конфлікт як об'єкт дослідження. Так, наприклад, конфліктні стосунки розглядаються у теорії ігор як приватний випадок гри [190].

Вітчизняний вчений А.Т. Ішмуратов у одній з перших публікацій на теренах України вважає, що конфлікт – це вияв неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації спільних інтересів. Також він визначає конфлікт як хворобу спілкування. Конфліктолог М. Фоллет розуміє конфлікт як зіткнення різних думок, інтересів, бажань, до якого не може прикладатися нейтральна шкала оцінок, тобто конфлікт не може бути поганим чи хорошим.

У найзагальнішому вигляді конфлікт – це зіткнення двох або більшої кількості різноспрямованих сил, мотивів, позицій сторін з метою реалізації їхніх корінних інтересів в умовах протидії з боку кожної із сторін.

Природа конфлікту визначається такими характерними рисами:

1. Конфлікт – це активне протистояння протилежних сил, сторін, суб'єктів. Стосунки між цими неприязними сторонами пройшли стадії неспівпадання цінностей, прихованої ворожнечі, антипатії, неприйняття або несхвалення позицій. Сторони активно протидіють намаганням протилежної сторони проводити свій курс у спільному полі діяльності.
2. Протилежність поглядів, думок, дій, позицій доведена до стадії боротьби, або, як інколи кажуть, до „точки кипіння”. Примирення часто буває неможливим без того, щоб не змінити той непримиренний стан відносин, у якому конфліктує сторони перебувають. Різниця у поглядах, яка зазвичай, виникає у колективній діяльності, не є ознакою конфлікту, вона має пройти шлях поступового чи раптового зростання відмінності до неспівпадання, протилежності, нарешті до взаємовиключення.
3. Між сторонами відбувається конфліктна взаємодія, яка характеризується двохсторонньою боротьбою типу „перетягування канату”, у якій досягнення своїх цілей залежить від того, наскільки поступливим є опонент. Смысл конфлікту складають „дія-неприйняття дії – реакція – дія протилежної спрямованості” у взаємодії сторін.
4. Конфліктує сторони, за винятком внутрішньоособистісних конфліктів. Перебувають у особливому стані психологічного збудження. Емоційно – вольового напруження, порушення комунікації, агресивної поведінки, вони не тільки не слухають, але й не чують одна одну. До цієї ознаки цілком слушно віднести вислів А.Ішмуратова „конфлікт - хвороба спілкування”.
5. Конфлікт – це динамічне явище соціальної взаємодії, він має прихований чи відкритий передконфліктний стан, ескалацію чи реескалацію, найвищу фазу боротьби, замирення, згасання, вирішення тощо. Відповідно до кожної з фаз належать специфічні способи вирішення конфліктів.

- б. Причини і фактори виникнення конфліктів не можна зводити тільки до суб'єктивної сторони – намірів, слів, вчинків людей. Конфлікти виникають на ґрунті об'єктивних розбіжностей у розподілі матеріальних ресурсів, території, політичної влади, замкненості культур, історичних нашарувань за життя багатьох поколінь.

Поняттям конфлікту є таке його визначення, у якому розкриваються найбільш суттєві його аспекти: конфлікт – найбільш гострий спосіб вирішення існуючих або уявних протиріч у процесі людської взаємодії, що складається з протидії суб'єктів конфлікту та, зазвичай, супроводжується напруженням емоційно – вольової сфери.

Предмет та об'єкт конфлікту.

Об'єкт конфлікту – це елемент матеріальної, чи духовної сфери, який знаходиться на перетині інтересів конфліктуючих сторін. Матеріальні об'єкти – територія, матеріальні цінності, нерухомість, послуги, фінансові ресурси, на володіння якими претендують різні суб'єкти, виступають важливими об'єктивними чинниками конфліктної суперечки та боротьби у сфері зовнішньоекономічних відносин. Ідеальними об'єктами є бажання мати більш високий соціальний статус, правила і норми діяльності. Наявність об'єкта конфлікту, якого домагаються протилежні сторони, свідчить про реальну можливість виникнення конфлікту, яка може довго існувати не проявляючись.

Предмет конфлікту не просто конкретизує об'єкт конфлікту, а свідчить. Що навколо об'єкта склалася проблема – реально існуюча чи уявна. Загострення проблеми переводить її у стан протиріччя. Заради вирішення якого і розпочався конфлікт.

Функції конфлікту

У більшості випадків функції конфліктів пов'язують з його негативними наслідками, оскільки вони призводять до порушення певних форм спілкування, норм, еталонів поведінки. Менш дослідженою є позитивна функція міжособистісних конфліктів.

Конструктивні функції цього типу конфліктів заключаються у наступному:

1. міжособистісний конфлікт може сприяти мобілізації зусиль групи і індивіда з подолання критичної ситуації у ході сумісної діяльності;

2. „розвиваюча” функція конфлікту виражається у розширення сфери пізнання особистості або групи, у активному засвоєнні соціального досвіду. У динамічному обміні цінностями, еталонами тощо;

3. конфлікт може сприяти формуванню нонконформістської поведінки і мислення особистості;

4. вирішення конфлікту призведе до сгуртованості групи.

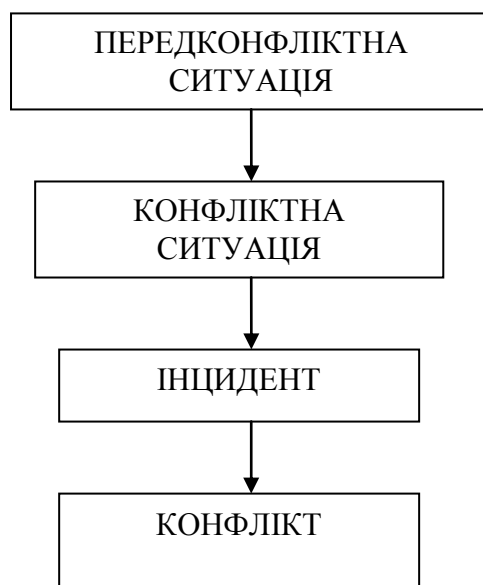
В цілому конфлікт виконує сигнальну, інформаційну, диференційну та інші функції.

Функції конфліктів

Позитивні	Негативні
розрядження напруженості між конфліктуючими сторонами	великі емоційні, матеріальні витрати на участь у конфлікті
одержання нової інформації про опонента	звільнення співробітників, зниження дисципліни, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі
згуртування колективу організації при протиборстві з зовнішнім ворогом	представлення про переможені групи, як про ворогів
стимулювання до змін і розвитку	надмірне захоплення процесом конфліктної взаємодії на шкоду роботі
зняття синдрому покірності в підлеглих	після завершення конфлікту - зменшення ступеня

	співробітництва між частиною співробітників
діагностика можливостей опонентів	складне відновлення ділових відносин (“шлейф конфлікту”).

Структура конфлікту



Передконфліктна ситуація – це такий стан загострення стосунків між майбутніми учасниками конфлікту, який свідчить про наявність об’єктивних обставин та суб’єктивного настрою людей до конфліктної взаємодії. Опоненти кожен своїм шляхом наближаються до поставленої мети, що віддаляє позицію кожного з них від лінії нормальних відносин. Сама передконфліктна ситуація виникає з проблемної витуації, в ході якої відбувається усвідомлення потенційними учасниками конфлікту протиріч, що заважають кожному досягти своїх цілей. Сигналом передконфліктної ситуації вважають кризу у відносинах, напруження, непорозуміння, інтуїтивне відчуття дискомфорту. А. Ішмуратов гадає, що свідомість особистості при втягуванні її у передконфліктну ситуацію „хворобливо” змінюється, відбувається охолодження дружніх стосунків, усвідомлення різниці між поглядами сторін.

Конфліктна ситуація свідчить про поступове наростання суперечностей. Це об’єктивна основа конфлікту, яка зафіксувала предмет розбіжностей,

внутрішню та зовнішню позицію сторін, її суб'єктивний образ присутній в уявленні кожної із сторін. З приводу специфічних особливостей конфліктної ситуації вітчизняні дослідники також не дійшли згоди. Так, А. Ішмуратов вважає, що це – обставини, які релевантні конфліктові і пов'язані з виникненням проблеми. Марія Пірен вказує, що конфліктна ситуація – це дія, яка засвідчує, що проблеми набули гостроти і перебувають у взаємодії.

Конфліктна ситуація передуює конфліктові, той ще не почався саме завдячуючи відсутності дій сторін. Це такий етап, коли об'єкт суперечки усвідомлений, позиції протиборних сторін сформовані, все готове до початку активних дій, але „чогось” не вистачає.

Інцидент – таке зіткнення опонентів на тлі конфліктної ситуації, як правило, перше реальне зіткнення протилежних позицій, з якого конфлікт починає жити за власною логікою, часто не усвідомленою сторонами. Інцидент може виникнути випадково, а у деяких випадках з ініціативи учасників чи підбурювачів. Інцидент – це „гучна” фаза конфлікту, відтепер очевидно, що конфлікт розпочався. Саме з інциденту людина задає собі питання: „Що робити далі?”, „Як себе поводити?”.

Конфліктна реакція є способом реагування кожного з учасників на початок боротьби, вона першою також може бути у формі неадекватної відповіді на інцидент. Конфліктна реакція залежить від психологічного стану, в якому перебуває опонент ініціатора, від навичок конфліктної поведінки. мотивів і потреб.

Конфлікт – це протистояння інтересів і позицій. Таких, що є взаємно неприйнятними. При цьому конфлікт може мати як закриту (приховану), так і відкриту (демонстративну) форму.

Методи дослідження конфліктів та керування ними.

Методологічну основу конфліктології як теоретико – прикладної дисципліни становить комплекс філософських, політологічних ідей, що акумулюються в теорії конфлікту

Представники різних наук, насамперед гуманітарних ще раніше намагались виявити причини війн, насильства, сварок та інших видів конфліктів. Однак лише конфлікт став об'єктом конкретних емпіричних досліджень.

Важливим наукоутворюючим елементом кожної науки є її методологічні основи. Методологія - це вчення про доцільність та необхідність дослідження об'єкта і предмета науки логічно пов'язаною сукупністю методів, спеціальними засобами і процедурами.

Методологія конфліктології - це цілісна система логічно пов'язаних теоретичних, власне методологічних, методичних та організаційно – технічних процедур з метою отримання достовірних знань щодо природи, сутності, змісту конфліктів.

Найважливішою проблемою методології теорії конфлікту є проблема об'єктивності. Традиційним для методології більшості суспільних наук є шлях використання принципів, законів та методів 3-х рівнів – філософського, загальнонаукового (соціологічного) та конкретно – наукового.

До методів філософського рівня, найбільш уживаних у конфліктології віднесено: встановлення причинно – наслідкових зв'язків; встановлення єдності та різниці між формою прояву та сутністю конфліктів; аналіз конфліктів у розвитку (етапів ескалації та реескалації) та інші. За допомогою методів філософського рівня визначаються найбільш загальні і суттєві характеристики конфліктів – їх природа, сутність, основні форми прояву, роль у суспільному житті.

Методи загально – наукового рівня включають аналіз, абстрагування, синтез. Індукцію та дедукцію, метод спостереження, порівняльно-історичний та інші методи, які довели свою надійність – отримання однозначних

результатів при багаторазовому використанні. Серед цієї групи методів ми особливого значення надаємо аналітичному методіві – уявному розчленуванню конфлікту на складові – конфліктоген, суб'єкт, об'єкт, проблемне поле, інцидент, причини, форми конфліктної взаємодії та розгляд кожної складової окремо.

До специфічних, конкретно – наукових методів конфліктології нами віднесено методи посередництва, навіювання, тестування, експертних оцінок, картографія конфлікту. Так, метод експертних оцінок заснований на створенні прогнозу розвитку конфліктної ситуації на основі згоди групи експертів.

Основними методами, що забезпечують найбільш повну базу даних про конфліктну взаємодію, її учасників, причини і результати являються:

- 1) структурно – функціональний;
- 2) процесуально – динамічний;
- 3) метод типологізації;
- 4) прогностичний;
- 5) (вирішальний) разрешительний.

Якщо за допомогою перших трьох методів конфліктологія вирішує пояснювальні задачі, то прогностичний метод забезпечує передбачення можливого розвитку і результатів конфлікту, а метод разрешительний націлен на практичні задачі керування конфліктом.

Структурно-функціональний метод сприяє виявленню основних елементів конфліктної взаємодії, визначенню ролі кожного з них. Для структурного підходу характерним є розгляд явищ в статиці, у стані спокою. Перевага цього методу в тому, що він допомагає знайти деякі сталі складові навіть у такому рухливому явищі як, соціальний конфлікт. Сукупність таких компонентів, як об'єкт конфлікту, склад його учасників, рівень напруги конфліктної взаємодії створюють структуру конфлікту, а роль, робота що виконується цими елементами є їхня функція у конфлікті. Вияв структурних елементів та їх функцій в конфлікті являється важливою передумовою його успішного врегулювання.

Однак слабе місце структурно-функціонального методу (при всіх його перевагах) — статичний розгляд соціальних явищ.

Цей метод дослідження конфлікту, враховуючи динамічну природу цього соціального явища, може бути доповнено процесуально - динамічним методом, що дозволяє поглибити дослідження конфлікту.

Важливий інструмент процесуального аналізу — визначення основних етапів або стадій розвитку конфлікту. Наприклад, конфлікт, що розпочався з мітингів протесту, може продовжитися у вигляді масових демонстрацій і завершитися силовими зіткненнями. Динаміка конфлікту може виразитися як у вигляді його ескалації, так і в напрямку зниження рівня, розрядки напруги.

Типологізація — ще один ефективний метод соціально-психологічного аналізу. Виходячи з філософських категорій загального, особливого і одиничного, він забезпечує групування, класифікацію як видів конфліктних особистостей, так і форм конфліктної взаємодії. Типологізація сприяє не тільки опису різних типів конфліктів, але і більш глибокому поясненню їх сталих, суттєвих ознак, що проявляються у різноманітності форм соціального протистояння. Метод типологізації є поєднанням емпіричного, конкретно-соціологічного і теоретичного рівнів дослідження, які забезпечують пошук загального у особливому та одиничному.

Всі вказані методи, як пояснювальні, так і прогностичні, підлягають вирішенню практичних задач попередження і регулювання конфліктів. Разом з тим, у сучасній конфліктології сукупність прийомів і засобів вирішення конфліктів часто розглядається у якості особливого *разрешительного методу*, або *методу врегулювання конфлікту*, який націлено безпосередньо на відповідну практику.

В рамках цього методу розглядаються як основні стратегії, так і тактики врегулювання конфліктів. До таких стратегій відносяться стратегії уходу від конфлікту, його силового пригнічення, стратегія компромісу, взаємних поступок.

Вся сукупність вказаних основних методів конфліктології складає її *методологічну стратегію*. Її реалізація передбачає використання цілого арсеналу конкретних методик і процедур, що складають *тактику* конфліктологічного дослідження. У зв'язку із соціально-психологічною природою конфлікту цей інструментарій конфліктології багато в чому співпадає із дослідницькими процедурами, які застосовуються у соціології та психології.

До соціально-психологічних методик, які активно використовуються конфліктологією, відносяться такі, як спостереження і самоспостереження, усне й письмове опитування, тестування, природний і лабораторний експеримент, математичне і логічне моделювання та ін.

Розрізняють універсальні та специфічні методи конфліктологічних досліджень. Універсальними є такі методи, які застосовують у багатьох галузях наукового знання (індукція, дедукція, спостереження, експеримент, бесіда. Анкетування тощо). Спеціальні методи найчастіше використовують у конкретній науці (тестування, соціометрія тощо).

Виокремлюють такі методи:

- метод теоретичного дослідження предмета конфліктології;
- методи емпіричного дослідження предмета;
- методи аналізу, тлумачення та інтерпретації теоретичних та емпіричних даних дослідження.

Розглянемо деякі методи, що застосовують у конфліктології.

Системний метод. Системність вивчення будь – якої проблеми передбачає порівняно цілісне її вивчення, проте складність застосування системного підходу до вивчення конфліктів полягає, у тому, що сам об'єкт дослідження не є системою в точному розумінні цього слова; нині методичний апарат ще не є самодостатнім.

Емпіричний підхід. Для розв'язання конфліктів важливо забезпечити оптимальне співвідношення емпіричного і теоретичного компонентів пізнання у процесі їх вивчення.

Ситуативний підхід. Передбачає вибір як одиниці аналізу конфліктної взаємодії конфліктної ситуації, що має певні часові та просторові межі, а також ґрунтовний набір змістових характеристик конфлікту. Він є описовою, динамічною моделлю конфлікту.

Статистичний метод. Сприяє вивченню багатьох випадків і дозволяє завдяки отриманим статистичним даним встановити закономірності, взаємозалежності, допомагає зробити узагальнення.

Метод експертних оцінок. Застосовують для прогнозування розвитку тих чи інших явищ. Конфліктологи використовують його для прогнозування конфліктів, оцінювання рівнів латентних конфліктів.

Метод „картографії конфлікту”. Суть методу полягає у послідовному заповненні „карти” конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). В центр її заноситься основна проблема, а розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету.

Комп’ютерний контент –аналіз. Так званий комп’ютерний контент – аналіз (ККА) текстів засобів масової комунікації – один із методів відстежування моделей соціальної реальності, які транслюються масовими інформаційними та пропагандистськими джерелами. Ці результати можна використати як вихідну базу даних чи додатковий аналітичний матеріал у процесі прийняття рішень. Метод Кка досить швидко входить у сучасну практику.

Примирні та арбітражні процедури. Використовують з метою розв’язання конфліктів на різних соціальних рівнях. Вони допомагають мирно врегулювати складні трудові конфлікти, що зайшли у безвихідь. У такому разі аналіз конфліктів здійснюють незалежні організації. Наприклад в Україні такою організацією є Національна служба повередництва і примирення. Завданням незалежної організації є вивчення ситуації та запропонування проекту розв’язання конфліктів. Якщо ж сторони не доходять згоди, то незалежна організація ухвалює свій вердикт, який є обов’язковим для сторін, втягнутих у конфлікт.

Соціометрія. Соціометричне вимірювання у конфліктології передбачає вивчення емоційно – психологічних зв'язків між людьми. На думку винахідника цього методу, американського вченого Дж. Морено, соціометричний метод являє собою систему технічних засобів і процедур для аналізу соціально – емоційних зв'язків між індивідом і членами тієї групи, де він живе і працює. За допомогою соціометричних досліджень можна отримати зріз динаміки внутрішніх взаємин у групі, дати конкретну кількісну оцінку внутрішньогрупових і міжгрупових процесів спілкування, виявити характер психологічних взаємин, наявність лідерства, угруповань, конфліктних ситуацій. Важливою перевагою цього методу є простота й швидкість процедури дослідження.

Вимоги до методів конфліктологічного дослідження:

- об'єктивність – висновки мають бути зроблені на основі достовірних даних, а не на основі припущень чи уявлень;
- валідність – можливість повноти дослідження;
- надійність – отримання однозначних результатів за багаторазового контролю;
- специфічність – відповідність певної методики тільки тому фактові, процесу чи проблемі, які вивчаються;
- економічність – розв'язання проблеми з найменшими витратами часу, засобів та зусиль тощо.