

Тема 1
КОНФЛІКТ: СУТНІСТЬ,
ОСОБЛИВОСТІ ТА
СТРУКТУРА
к.політ.н. Н.Лепська





1. Особливості конфлікту як соціальної взаємодії
2. Структура конфлікту



Особливості конфлікту як соціальної взаємодії



- **Е.Шостром:** «конфлікт виникає через **різницю потреб і цілей** різних людей, які вступають у взаємодію. Для того, щоб уникнути конфліктних ситуацій, потрібно як дві краплі води бути схожими один на одного... конфлікт в людських стосунках неминучий. І додамо – необхідний»
- **Л.Козер:** конфлікт – **боротьба** за цінності та претензії на певний статус, владу та ресурси; боротьба, у якій цілями є нейтралізація, заподіяння шкоди або знищення суперника



Конфлікт («conflictus» – зіткнення)

– це зіткнення інтересів, реальних, уявних чи приписуваних іншій стороні, загроза якого є реальною чи може виникнути в майбутньому; це граничне загострення протиріч між учасниками взаємодії, що проявляється в їхньому протиборстві

За суттю конфлікт означає суперечність, розбіжність, незгодженість, боротьбу між думками, ідеями, потребами, інтересами, цінностями, бажаннями, позиціями людей



Конфлікт – це соціальне явище, норма суспільного життя: розвиток суспільства, людини, її діяльності, взаємодії із соціальним середовищем, міжособистісних взаємин у громаді *пов'язаний із суперечностями, загострення яких сприяє появі конфлікту*

!!! Уникнути конфлікту неможливо, але позбутися деструктивних наслідків людина спроможна шляхом його конструктивного розв'язання

Протилежність конфлікту – злагода, єдність, згуртованість, мир



Конфлікт як зіткнення двох сторін (осіб, груп), є серйозною **розбіжністю**, що **викликає напругу** в ситуації і взаєминах, оскільки **зіштовхуються дві позиції** партнерів, під загрозою опиняються їхні інтереси, конкретна ситуація оцінюється кожною стороною по-різному, через призму власного бачення, особистих переконань

!!! Визначальна особливість конфлікту – він завжди **супроводжується негативними емоціями** різного вияву та інтенсивності



Основою всіх конфліктів є протиріччя, що виникають між людьми або усередині структури самої особистості і викликають протипорядок між сторонами конфлікту

Протиріччя :

- **Об'єктивні** – не залежать від свідомості людей, а коріняться в істотних відмінностях соціально-економічних умов їх життя, відіграють ключову роль у виникненні конфліктів у суспільстві
- **Суб'єктивні** – обумовлені суб'єктивними особистісними факторами, навіть уявними; якщо вони мають для людини істотне значення, то здатні породжувати конфліктну ситуацію

Конфлікт – граничне різке (!!!) загострення протиріч між учасниками взаємодії, що проявляється в їхньому протипорядку

Особливості конфлікту



- Конфлікт «створюють» люди
- У конфлікті важлива не сама проблема, важливіше – хто та як дивиться на неї
- Конфлікт – це є завжди протилежність цілей, позицій, думок, інтересів, що спричиняє відповідні наслідки
- Порушення спілкування – це передумова, ознака, наслідок конфлікту
- У конфлікті завжди виявляються реакції, які можуть бути автоматичними і набутими
- Конфлікт існує між людьми, коли щось спільне поєднує їх



народ. 1941 р.

Фрідріх Глазл відзначає потрібну вимогу, яку пред'являє конфлікт до кожного, хто з ним має справу, тому що для цих вимог байдуже, хто учасник конфлікту:

- 1. Ми виставляємо строгу вимогу, щоб **події розглядалися у всій їхній складності та різноманітті**, оскільки **конфлікт багатоплановий**, і всюди у ньому діють незліченні фактори в майже неозорім переплетенні.
- 2. Нам постійно загрожує **небезпека бути захопленими подіями та втратити ґрунт під ногами**, тому що в конфлікті ми задіяні всією своєю істотою, усім нашим мисленням, почуттями та волею, яким постійно загрожує корупція, що приводить до таких дій, які вже не контролюються нашим Я; **оскільки ми втрачаємо самих себе, ми втрачаємо опору, і замість того, щоб самим керувати своїми діями, щось рухає нами та керує.**
- 3. Ми конфронтуємо з усіма світлими та темними сторонами своєї особистості, й **ми повинні уявляти собі всі неочищені сторони нашої особистості, нашої групи, нашої організації. Конфлікти завжди ведуть до пограничної ситуації**, за якої усе залежить від того, якими ми представляємо самих себе і який образ людини та світу ми собі створили

СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ





- 1. Учасники (актори / сторони) конфлікту
- 2. Об'єкт конфлікту
- 3. Предмет конфлікту
- 4. Умови конфлікту
- 5. Сприйняття конфлікту
- 6. Дії учасників конфлікту
- 7. Результат конфлікту



1. Учасники / актори конфлікту

- конфліктанти (сторони, що протистоять / суперники / супротивники)
- співчуваючі
- підбурювачі / провокатори
- спостерігачі
- консультанти
- примирителі
- «невинні жертви»



- *Хто з інших (крім основних) учасників конфлікту найбільш небезпечний для розвитку конфлікту, на вашу думку, і чому?*
- *Яке значення у конфлікті має статус його учасників?*



2. Об'єкт конфлікту – протиріччя (глибинне!!!) між сторонами конфлікту, в єдності та боротьбі протилежностей, які зусиллями суб'єктів визначають боротьбу та протистояння

3. Предмет конфлікту – 1) це та *сторона об'єкту, через яку стикаються інтереси різних суб'єктів, суперечність, через яку і заради вирішення якої суб'єкти вступають у протиборство*, це об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка служить причиною **розбіжностей** між сторонами 2) це «щось» конкретне, через що суб'єкти конфлікту вступають у протиборство, можуть бути різні матеріальні та духовні цінності: власність, влада, ресурси, статус, ідея і т. ін., *із приводу чого виникає зона розбіжностей як зіткнення інтересів протиборчих сторін*; 3) це відношення ресурсів та сили, які можуть задовольнити потреби, інтереси та позиції людей у конфлікті, які є значущими та цінними для вирішення протиріччя

**КОНФЛІКТИ ВИНИКАЮТЬ ІЗ
ПРИВОДУ БУДЬ-ЯКОГО ОБ'ЄКТА, АЛЕ
ЇХ КОНКРЕТНА СУТНІСТЬ
ВИРАЖАЄТЬСЯ В ПРЕДМЕТІ
КОНФЛІКТУ**

Тому й остаточне розв'язання або врегулювання конфлікту в першу чергу пов'язане з **усуненням його об'єкта** (тобто це зняття глибинного протиріччя), *а не його предмета!!!*

Об'єкт конфлікту може бути як реальним, так і потенційним, ілюзорним. Але **предмет** конфлікту завжди реальний і завжди актуальний, він завжди проявляється чітко

**ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ МОЖЕ ПО-РІЗНОМУ
СПРИЙМАТИСЯ (ВИЗНАЧАТИСЯ)
КОНФЛІКТАНТАМИ**

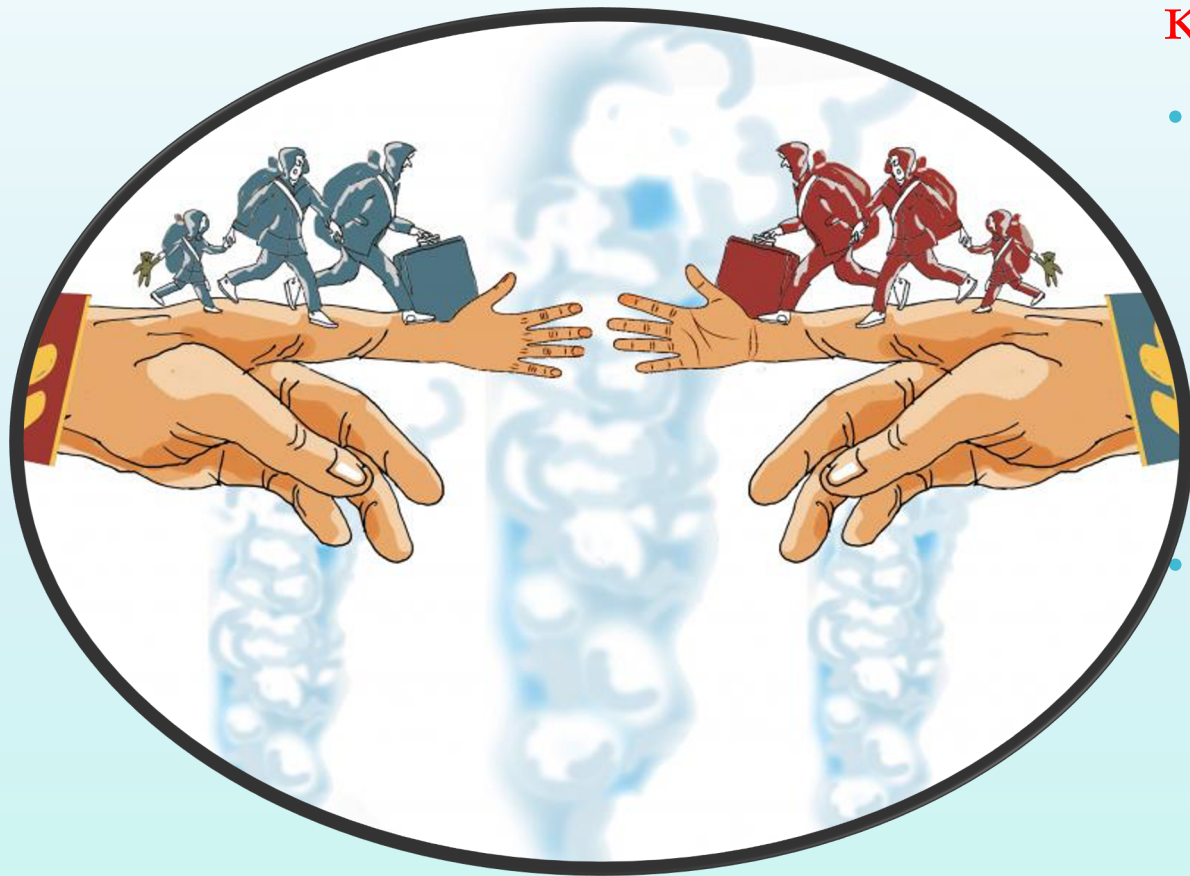




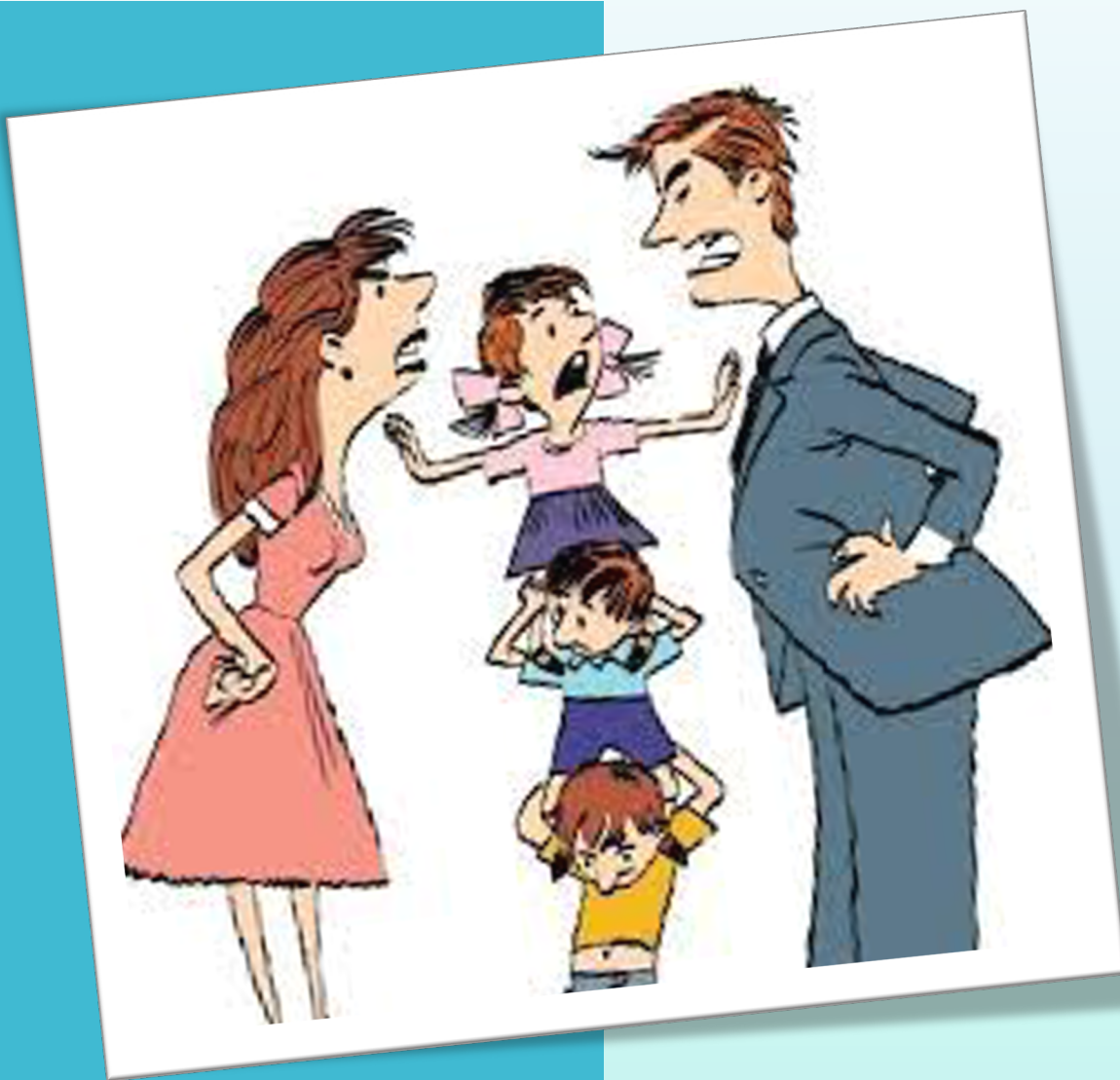
4. Умови конфлікту – обставини або фактори, які визначають характеристики та можливості виникнення конфлікту (виникнення + протікання конфлікту)

- **Умови виникнення конфлікту** – об'єктивні особливості зовнішньої ситуації, які вважаються суттєвими для власне виникнення конфлікту (зазвичай це конкурентні відносини, які спричинили перехід взаємодії у конфліктні форми)
- **Умови протікання конфлікту** – фактори ситуації, які чинять вплив на розвиток конфлікту (соціокультурний контекст конфлікту, наявність третіх сил тощо)

З погляду рівнів соціальної системи розрізняють **мікро-** та **макросередовище конфлікту**



- **Мікросередовище конфлікту** – це сукупність умов взаємодії людей, що безпосередньо впливають на міжособистісний і міжгруповий конфлікт. Масштаб мікросередовища – це мала соціальна група.
- **Макросередовище конфлікту** містить ті умови, які впливають на розвиток конфліктів між більшими соціальними групами та державами. Хоча опосередковано макросередовище впливає, звичайно, і на розвиток конфліктів на рівні окремих особистостей і малих груп. *Макросередовище – конкретно-історичні соціально-психологічні умови, в яких конфлікт розгортається*



Як ви вважаєте, чи є питання «хто почав» першорядним в аналізі конфлікту? Чому?



5. СПРИЙНЯТТЯ КОНФЛІКТУ (образ конфлікту) – відображає

- ✓ *ідентифікацію* (як ми визначаємо конфлікт),
- ✓ *власне визначення* (що є конфліктом),
- ✓ *інтерпретацію* (яке значення та сенс вкладається у конфлікт)
- ✓ *ставлення* до нього (у пізнавальному, емоційному, поведінковому та діяльнісному сенсах)



- **!!!** У кожної людини складається свій причинний комплекс настанов, потреб, інтересів, думок, ідей, на основі чого у неї виникають і відповідні **мотиви – наміри, спонукання до дії, спрямовані на реалізацію її настанов, потреб, інтересів**
- **Мотиви конфлікту** – це внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (вони виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань)
- Мотиви можуть бути **усвідомленими і неусвідомленими**, впливають на відношення людини до важливих для неї речей.
- **Мотивація визначає процес формування мети.**
- **Мета - гадано уявний результат, якого індивід хотів би у даній ситуації досягнути.**

!!! Важливо розбиратися у мотивах конфліктантів, щоб зрозуміти їх поведінку та спрямувати конфлікт до конструктивного, взаємовигідного завершення

6. Дії учасників конфлікту = конфліктна взаємодія

Коли між людьми є **зона розбіжностей**, різні уявлення про ситуацію, розбіжності мотивів і мети – то природньо, що ці люди починають себе поводити так, що їх дії зіштовхуються. **Дії кожної сторони заважають досягнути іншій стороні своєї мети.**

Конфліктна взаємодія є основним змістом процесу конфлікту, прояв рівня розвиненості т. зв. конфліктного інтелекту

В активному ставленні до конфлікту **суб'єкти можуть здійснювати :**

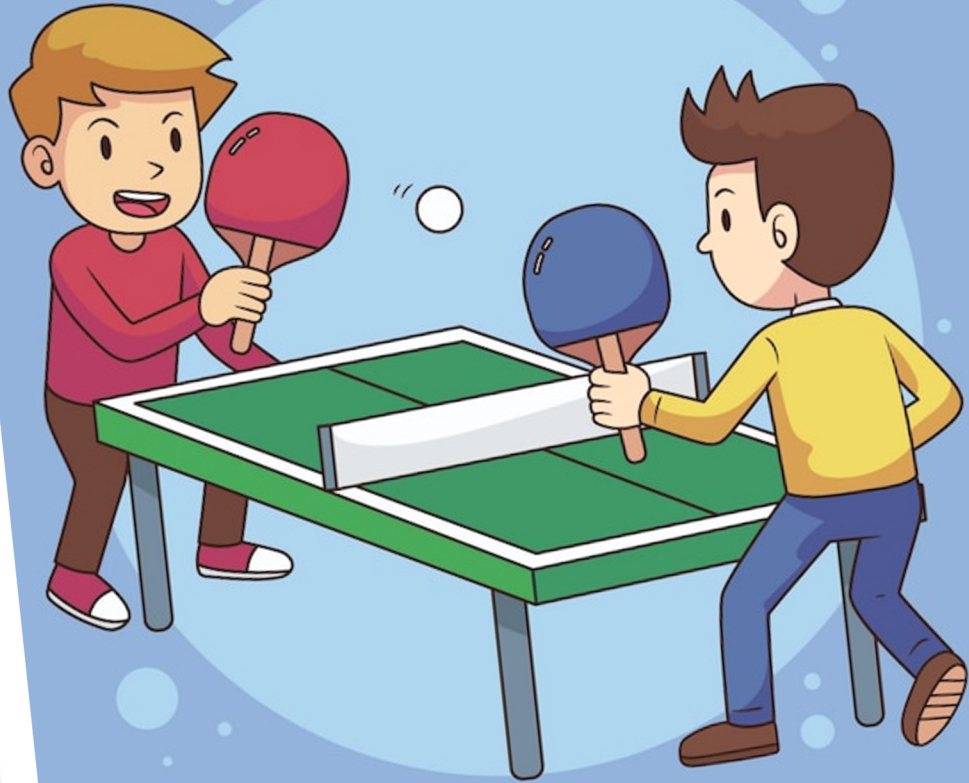
- *конфліктні дії* (спрямовані на оволодіння ресурсом)
- *переговорні дії* (спрямовані на домовленості чи угоду щодо цих ресурсів як взаємодії)
- *медіаторні дії* (визначають рамки та динаміку поведінки сторін конфлікту у напрямі результативності переговорів та вирішення конфлікту мирним шляхом)



Види конфліктних дій

- 1) створення прямих чи непрямих перешкод для здійснення планів і намірів даної сторони;
- 2) невиконання іншою стороною своїх зобов'язань і обов'язків;
- 3) захоплення чи утримання того, що, на думку даної сторони, не повинно знаходитись у власності іншої сторони;
- 4) нанесення прямого чи непрямого ушкодження майну чи репутації (відкрита брехня, плітки);
- 5) дії, які принижують людську гідність, у тому числі словесні образи та образливі вимоги;
- 6) погрози та інші примусові дії, які змушують людину робити те, що вона не хоче та не зобов'язана робити;
- 7) фізичне насилля.





- **Конфліктне діяння** – це боротьба, в якій дії однієї сторони зустрічають протидію іншої. У конфліктній ситуації завжди **дії однієї сторони здійснюють суттєвий вплив на іншу сторону**
- Цей вплив полягає у тому, що **інша сторона потерпає збитки та починає планувати і застосовувати відповідні дії**
- **Поведінка одного конфліктанта викликає відповідні зміни в поведінці іншого («пінг-понг»)**, таким чином вони впливають один на одного



- **Конфліктна ситуація** – накопичені протиріччя та напруги за певний проміжок часу, пов’язані з діяльністю суб’єктів соціальної взаємодії і такі, що об’єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними (проведення атестації перед майбутнім скороченням штатів, визначення кандидатури на престижне підвищення та ін.)
- Переростання даного протиріччя у конфліктну ситуацію може відбутися за наступних умов:
 - значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
 - перешкоди з боку одного з опонентів у досягненні мети;
 - можливість і бажання подолати цю перешкоду.
- **Конфліктна ситуація** – це основна умова виникнення конфлікту на основі порушення балансу інтересів учасників взаємодії.

Для переходу її у конфлікт необхідний зовнішній вплив або інцидент!!!



- **Виявом конфлікту є інцидент**, а саме перша сутичка чи суперечка, що означає безпосередні зіткнення двох сторін (!!!«спір» – це дискусія, а не суперечка). Термін **«суперечка»** - несумісність позицій, ідей, інформації, висновків індивідів, а тому вони шукають домовленості.
- Інцидент характеризує активізацію діяльності однієї зі сторін, яка ущемлює інтереси іншої сторони
- Інцидент може виникнути незалежно від бажання учасників, внаслідок об'єктивних причин або як результат неврахування психологічних особливостей іншої сторони.
- В якості інциденту можуть виступати дії третьої сторони
- **Суперечка, як зіткнення позицій сторін, є конфліктом, тому що в ній зіштовхуються дві різні мети суперників.**



Глибина конфлікту –
виражається тим, які
суперечності лежать в
основі конфлікту

Конфлікт за своєю глибиною може бути на таких рівнях (т. зв. модель «Айсберга»)



← Рівень позицій

← Рівень інтересів та потреб

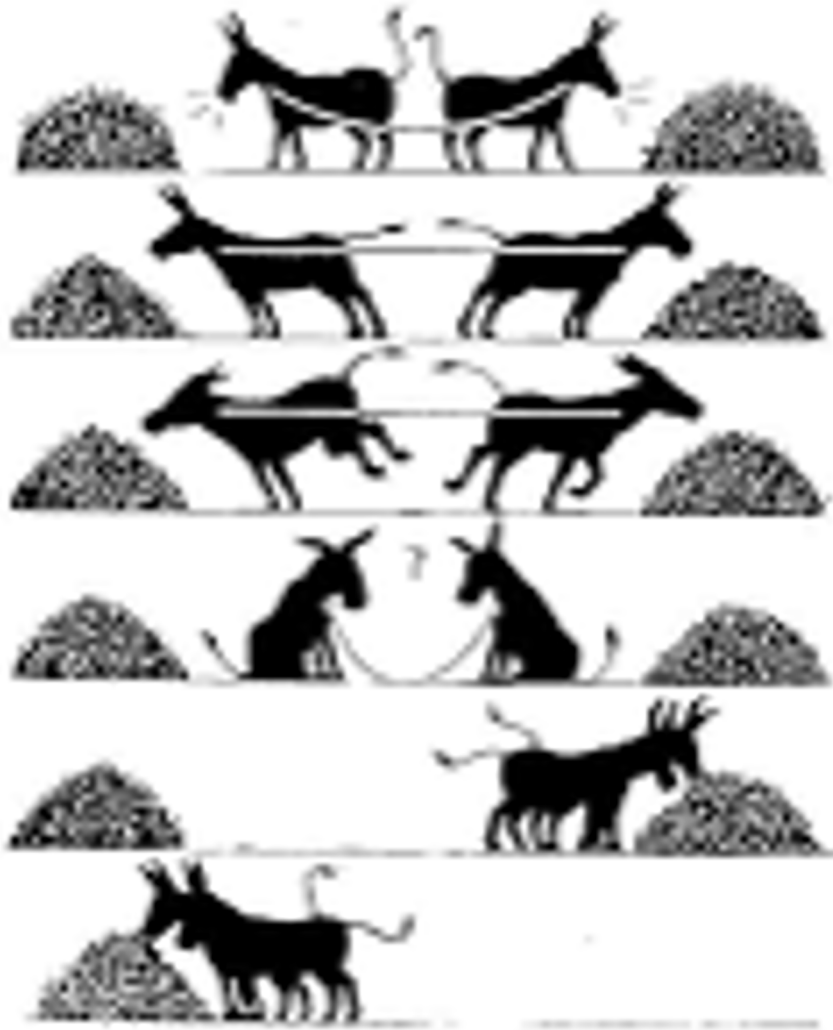
← Рівень цінностей



1. Рівень позицій - суперечка як верхній, **видимий**, первинний рівень конфлікту; позиції конфліктуючих сторін – це те, про що вони заявляють один одному у ході конфлікту, або їх дії, виражені у конкретних формах протистояння

2. Рівень інтересів та потреб - реальні інтереси людей як потенційні блага, що будуть отримані шляхом досягнення їхніх цілей; це вже **прихований** рівень (але проявляється ззовні у вигляді сутичок сторін), коли конфлікт може бути наслідком суперечки, яка вирішила суперечливі питання, проте незадоволення сторін та їх нездійсненні бажання залишилися

3. Рівень цінностей - **глибинний** рівень, тісно пов'язаний з конфліктом прихованого рівня; ззовні зовсім не виявляється, проте постійно спричинює зіткнення сторін; є **довготривалим** за умови, що особистісні **потреби людини не реалізуються та ігноруються**, що призводить до стану гніву, страху, депресії, тож будь-яка проблема спонукає людину конфліктувати, захищати себе як особистість, значущі для її життя потреби



7. Результат конфлікту – це не стільки завершальна стадія розвитку конфлікту, скільки ідеальний образ цього завершення, який є в учасників конфліктної взаємодії і врешті-решт визначає його спрямованість

Образ бажаного результату конфлікту стає регулятором конкретних дій учасників (хоча вони й не завжди цілком усвідомлюють і чітко формулюють для себе свої цілі)



*Чому ділові конфлікти
розв'язуються легше, ніж
міжособистісні?*

Причинні фактори конфліктів

Група факторів	Зміст	Спосіб урегулювання
Інформаційні	Брак, викривлення й інші проблеми з обміном інформацією, що порушують її адекватність.	Створення умов для надання необхідної інформації, обмін нею.
Поведінкові	Той чи інший прояв поведінки, що не влаштовує опонента.	Робота зі зміни поведінки.
Фактори відносин	Стосунки та ставлення хоча б однієї сторони, які не влаштовують іншу.	Робота над усвідомленням відносин і їх зміною.

Причинні фактори конфліктів

Група факторів	Зміст	Спосіб урегулювання
Ціннісні	Ті цінності та принципи, яким слідує хоча б одна зі сторін, і які інша не приймає	1. Урегулювання через зміну цінностей процес тривалий, а в окремих випадках – і неможливий. 2. На практиці застосовують виділення таких складових конфлікту, які можна змінювати (інформація, поведінка, відносини).
Структурні	Стійкі обставини, принципи, які важко або неможливо змінити (закон, ресурс, стать, вік, договір, географічне положення й ін.).	При врегулюванні чинять, як і в попередньому випадку, – працюють з такими складовими, як інформація, поведінка та відносини.

КРИТЕРІЇ КЛАСИФІКАЦІЇ КОНФЛІКТІВ

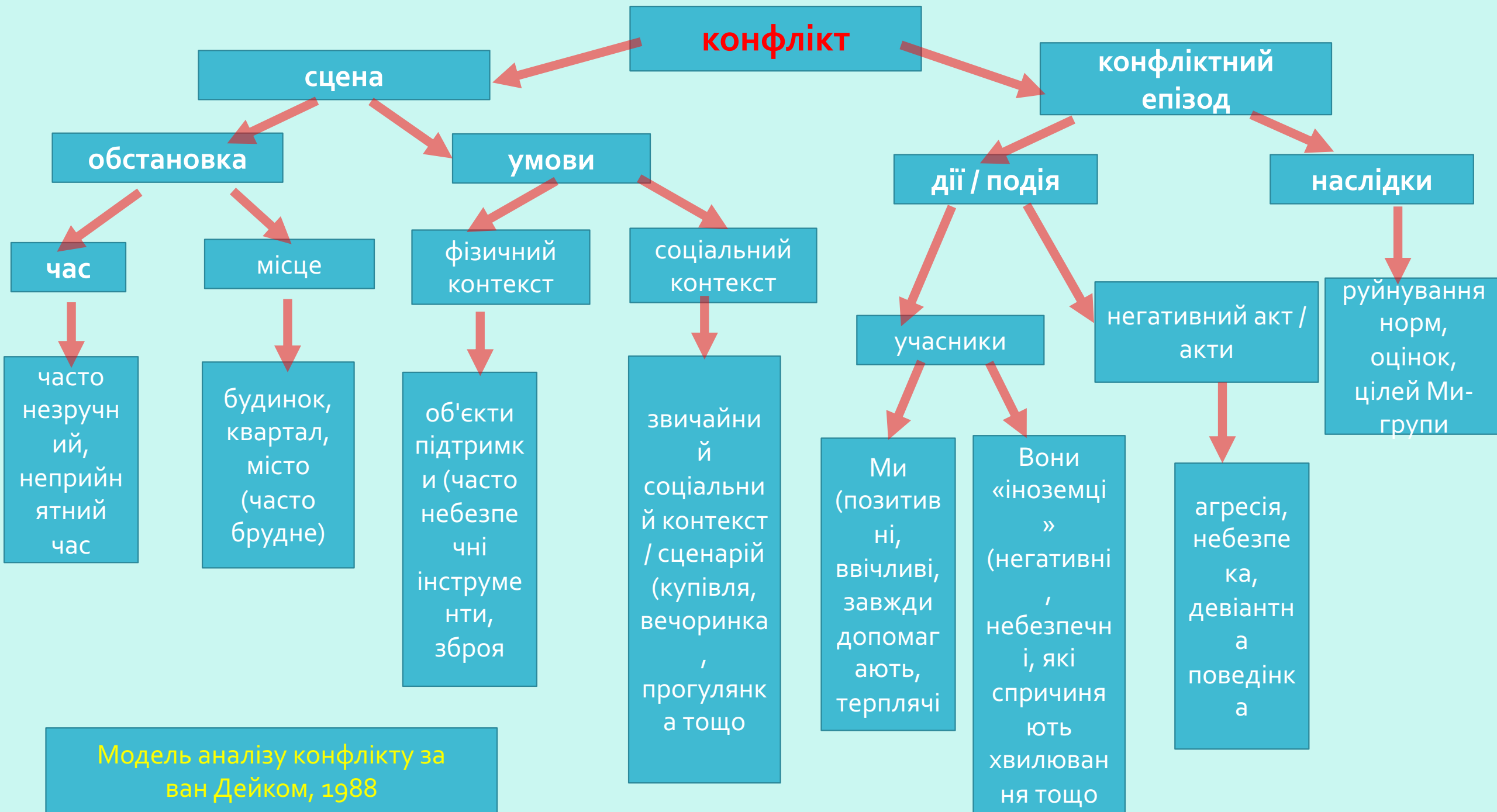
- 1) сторони конфлікту;**
- 2) характер потреб, обмеження яких викликало конфлікт;**
- 3) спрямованість конфлікту;**
- 4) тимчасові параметри конфлікту;**
- 5) результативність конфліктів.**





- Внутрішньоособистісні
- Міжособистісні
- Між особистістю та групами
- Міжгрупові
- Міждержавні







ДЯКУЮ!