


Тема 2: Предмет та методи конфліктології

План лекції.

1. Конфліктологія як наукова дисципліна.
2. Взаємозв'язок конфліктології з іншими науками.
3. Методи вивчення конфлікту.

1.  *Конфліктологія* - галузь міждисциплінарних знань про структуру і динаміку соціальних взаємовідносин, що пов'язані з потенційно можливим або реальним зіткненням суб'єктів на ґрунті тих або інших протиріч. Вона являє собою окрему галузь наукового знання, що вивчає теорію й практику попередження й розв'язання конфліктів. Становлення конфліктології обумовлене, насамперед, високою суспільною потребою в пізнанні конфліктів і способів їхнього врегулювання. Разом із тим, дотепер дискутується питання про те, чи існує конфліктологія як самостійна галузь наукових знань. Вона допомагає прогнозувати й попереджати серйозні соціальні потрясіння, знижувати їхню гостроту, вирішує виникаючі протиріччя між людьми.

Практичний інтерес конфліктології викликаний уже тією життєвою обставиною, що люди не можуть уникнути дисгармонії, обходитися без конфліктів. Нерідко конфлікт виявляється не тільки неминучим, але й прийнятним «виходом» зі сформованої ситуації, чи не єдиним способом відновити порушену рівновагу у взаєминах людей, вирішити, або дійти згоди щодо спільних справ, приватних і спільних інтересів, норм поведінки.

Якщо справа постає саме так, потрібно вчитися розпізнавати об'єктивну й суб'єктивну природу конфліктів, їхні безпосередні причини й мотиви, орієнтуватися в тім, в яких формах протікають конфлікти і якими шляхами вони вирішуються, опановувати мистецтвом управління ними.

Знання конфліктології необхідно й бажано кожній людині, кожному члену групи, колективу, суспільству, кожному професіоналові в різних галузях знання й людських відносин як один зі способів гармонізації людських відносин. Це завдання особливо важливе для керівників будь-якого рангу. Можна, мабуть, стверджувати, що для них навчитися правильно поводитися в

конфліктних умовах, уміти управляти конфліктами настільки ж обов'язково, як уміти читати й писати.

Соціальні науки завжди відображають (адекватно або не зовсім) стан суспільства, його потреби. Конфліктний характер сучасного суспільства й пов'язане із цим прагнення людей до співробітництва, згоди, потреба в цивілізованих формах вирішення виникаючих протиріч викликали до життя таку нову галузь знання, якою є конфліктологія.

Конфліктологія як окрема дисципліна виникла в п'ятидесятих - шістдесятих роках 20-го сторіччя в надрах західної соціології й політології. Її предметом стало пояснення процесів життя, функціонування й розвитку суспільних систем і підсистем за допомогою категорії конфлікту, що позначає зіткнення, протиборство суб'єктів, що переслідують протилежні інтереси й цілі.

Конфліктологія - теоретико–прикладна дисципліна. Істотною особливістю конфліктології її комплексний характер [Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. (Серия «Учебник и учебные пособия»). Ростов – на – Дону: «Феникс», 1998. – 480 с., с. 10]

У теорії й практиці конфліктологічних досліджень зложився комплекс понять і проблем, з якими зв'язане вивчення конфліктів. Можна виділити наступні питання, постановка й рішення яких у цей час уже більш-менш увійшла в традицію в конфліктологів і утворить коло їхніх інтересів: сутність соціального конфлікту; Класифікація конфліктів; Еволюція конфліктів; Генезис конфліктів; Структура конфліктів; Функції конфліктів; Інформація в конфлікті; Динаміка конфлікту; Діагностика конфлікту; Попередження конфлікту; Завершення конфлікту.


Як зазначає Є.В.Буртова, *об'єктом конфліктології* виступає саме соціальне життя, усі види конфліктів, уся нескінченна розмаїтість реальних, «живих» конфліктів від дитячих сварок і до світових війн, якими наповнене громадське життя минулого й сьогодення. Об'єкт конфліктології порівняно з її предметом є більш консервативним утворенням. Але він також може

змінюватися в результаті свого власного розвитку, його межі можуть змінюватися й уточнюватися у зв'язку з більш глибоким проникненням науки в сутність конфліктних явищ.

Як і будь-яка інша наука, конфліктологія має власний предмет дослідження. Під предметом будь-якої науки розуміється уявна, ідеальна, теоретична модель того об'єкта, частина або сфера дійсності, на яку спрямований її головний інтерес.

Отже, *предметом конфліктології* як інтегративної галузі наукових знань є загальні закономірності виникнення, розвитку й розв'язання конфліктів, а також принципи, способи й прийоми конструктивного управління ними [2].

Між *об'єктом і предметом* конфліктології, як і будь-якої іншої науки, існує не тільки взаємозв'язок, але й певна дистанція, що зусиллями вчених може поступово скорочуватися, але ніколи не може бути повністю переборена через обмеженість можливостей людського пізнання. Проте вчені постійно прагнуть до забезпечення максимально можливої відповідності своїх теоретичних висновків об'єктивної реальності. Досягнення цих цілей, як свідчить уся історія науки, багато в чому визначається тим інструментарієм, дослідницькими методами, які використовуються вченими.

2.  Чи вважати конфліктологію окремою, самостійною наукою, що утворилася на межі соціології, психології й інших наук, або ж комплексною науковою дисципліною, - це питання, на яке можна відповісти за принципом: "і те, і інше".

Виходячи із проблемності людського буття, можемо вважати, що теорія й практика конфліктів має багатоаспектний характер, а тому їх повинні вивчати вчені різних наук і профілів: філософи, соціологи, психологи, історики, педагоги, політологи, правознавці та інші.

Конфлітологі як наука зараз поступово *здобуває статус*

самостійної наукової дисципліни, яка має комплексний характер.

Однак самостійність конфлітології відносна.

Узагальнені дані про характер парних міждисциплінарних зв'язків наук, що досліджують конфлікт, представлені в табл. 1.

Аналіз даних, представлених у таблиці, дозволяє оцінити характер парних міждисциплінарних зв'язків будь-якої науки, що вивчає конфлікт. Відносно широкі міждисциплінарні зв'язки існують у філософів і соціологів, які використовують при вивченні конфлікту роботи представників всіх інших наук, за винятком соціобіології. Відносно часто звертаються до результатів досліджень конфлікту в інших галузях знань психологи, політологи, правознавці. У той же час соціобіологи й математики сьогодні працюють повністю ізольовано, опираючись тільки на знання, наявні у своїх науках.

Аналіз даних, представлених у табл. 1 дозволяє зробити висновки, що в цей час найважливішим завданням є істотне посилення міждисциплінарних зв'язків і внутрідисциплінарної взаємодії в конфліктологів. Інтеграція галузей конфліктології повинна здійснюватися на основі *принципу рівності всіх часток конфліктологічних наук*

Таблиця 1 Парні міждисциплінарні зв'язки наук, що досліджують конфлікт

Науки, що вивчають конфлікт	Використання дисертантами публікацій, наявних у своїй і іншій науках (%)									
	Мистецтвознавство	Історичні науки	Математика	Педагогіка	Політологія	Правознавство	Психологія	Соціобіологія	Соціологія	Філософія
Мистецтвознавство	15,9*	0	0,5	0	0	0	0	0	0	1,0
Історичні науки	0	7,4	0	0	2,8	0,2	0	0	0,2	0,2
Математика	0	0	6,2	0	0	0	0	0	0	0
Педагогіка	0	0	5,0	12,2	0	0	9,3	0,4	4,1	3,4
Політологія	0	2,8	0,7	0	7,6	0,5	0,1	0	1,3	0,6

Правознавство	0	0,4	0	0	3,1	8,8	0	0	0,1	0,2
Психологія	0	0	1,5	11,1	0	0,8	13,4	0,3	3,1	3,6
Соціобіологія	0	0	0	0	0	0	0	9,3	0	0
Соціологія	0,2	0,3	1,2	0,9	1,8	1,1	2,7	0	7,3	4,9
Філософія	2,2	0,5	2,4	1,8	2,2	0,6	1,7	0	3,7	9,5

Якість конфліктологічних досліджень багато в чому залежить від характеру міждисциплінарних зв'язків різних наук, що вивчають конфлікт. Як важлива галузь суспільствознавства й людинознавства, конфліктологія виникла, розвивалася й формувалася в тісному зв'язку з філософією, соціологією, психологією, мистецтвознавством, історією, культурологією, економічними науками, юридично-правовими науками, математикою, педагогікою, політологією, військовими науками. Вона опирається на досягнення (підходи й методи) цих наук, синтезує все те, що безпосередньо ставиться до предмета. Зазначені галузі науки дають їй фактичний матеріал і слугують полем додатку її концепцій. Саме в результаті міждисциплінарних досліджень можна виявити не частки, а загальні закономірності виникнення, розвитку й завершення конфліктів. Об'єктивно й різнобічно оцінити характер міждисциплінарних зв'язків між частками конфліктологічної науки досить складно. При цьому, кожна з перерахованих наук розглядає конфліктологію з погляду власного предмета вивчення конфліктів і методів, що використовуються.

Проблема конфлікту є значимою для багатьох наук і, зокрема, фундаментальною для психологічної науки. Це, перш за все, пов'язано:

- з певною роллю, яку завжди відіграє людина у виникненні, розвитку та розв'язанні будь-яких соціальних та внутрішньоособистісних конфліктів;
- психологія є єдиною наукою, що вивчає всі типи конфліктів;
- об'єктом психології виступає реальна людина, що є центральною ланкою конфліктів всіх рівнів;
- психологи займають виражене лідируюче положення з обсягу досліджень конфліктів;

- тільки в психології в 1992 р. поставлена, а потім пророблена проблема формування конфліктології на межі п'ятнадцяти галузей знань.

Конфлікт, із точки зору психології, має багато функцій, соціальні й психологічні процеси його розвитку впливають на психіку, поведінку, діяльність особистості, колективів, суспільства. Знання, що одержують психологи, складають основу як теоретичних, так і практичних розділів конфліктології.

Отже, з погляду *психології*: конфліктологія - галузь наукового знання про шляхи й способи передбачення, попередження, подолання протиріч у відносинах між окремими людьми, групами, об'єднаннями та їхньої гармонізації.

Із *соціально-психологічного погляду*: конфліктологія є сферою наукових знань про шляхи й способи передбачення, запобігання, подолання суперечностей; гармонізації відносин між окремими людьми, групами та об'єднаннями.

Із *психофізіологічної й медичної* точки зору: конфліктологія — галузь наукових знань, присвячена психогігієнічним відносинам між людьми, психопрофілактиці й корекції відхилень в їхньому психосоматичному статусі, які породжені конфліктом [10].

Крім психологів, найбільш значний внесок у вивчення конфлікту зробили соціологи та політологи. Піонерами вітчизняної науки у вивченні конфлікту є *соціологи*. На сьогодні за кількістю публікацій, з проблем конфлікту, соціологія займає друге місце після психології.

Сучасні напрямки вивчення конфлікту: управління конфліктами в організації й на підприємстві; етнічні конфлікти; соціологічні аспекти міжнародних конфліктів; роль конфліктів у сімейно-шлюбних відносинах.

Виникнення *політологічного аналізу* конфліктів в останні роки пов'язано з конфліктністю соціуму на пострадянському просторі та бурхливим розвитком політології в цілому. З початку 70-х р. ХХ ст. і по сьогоднішня проблема конфлікту розробляється представниками політичних наук:

політології, політичної історії, міжнародних відносин і зовнішньої політики держави.

З *філософії* конфліктологія використовує загальні принципи розуміння конфлікту як різновиду протиріччя, зіткнення й взаємодії протилежностей. У філософії основні напрямки дослідження конфлікту пов'язані з виявленням закономірностей його розвитку, а також співвідношення категорій «протиріччя» і «конфлікт».

З точки зору *філософії*: конфліктологія - галузь наукових знань про шляхи й способи передбачення, попередження й подолання суперечностей у житті суспільства, держави, особистості.

Об'єктом аналізу педагогів є конфлікти в галузі освіти. З погляду *педагогіки*: конфліктологія - галузь наукових психолого-педагогічних знань про шляхи, способи й засоби передбачення, попередження суперечностей, що виникають у навчально-виховному процесі.

Історики вивчають фактологічний аспект міждержавних і міжгрупових конфліктів, досліджують політичні, соціальні, воєнні та інші їхні типи. Історичний досвід навчає уникати конфліктів, бо вони завдають величезних втрат суспільству.

Зв'язок конфліктології із циклом *юридично-правових наук* полягає в тому, що ці науки утверджують принципи й норми, права й обов'язки, у рамках яких повинна перебувати людина, малі та великі суспільні групи, бо порушення цих норм і прав призведе до конфліктних ситуацій, а вони, у свою чергу, до конфліктів [13].


Для дослідження міжгрупових і міждержавних конфліктів найчастіше застосовується *метод математичного моделювання*. Його значущість пов'язана з тим, що експериментальні дослідження таких конфліктів важкі й складні. Математичне моделювання міжгрупових конфліктів дозволяє замінити безпосередній аналіз конфліктів аналізом властивостей і характеристик їхніх математичних моделей. Математичне моделювання

дозволяє перейти від простого накопичення й аналізу фактів до прогнозування та оцінки подій у реальному масштабі часу.

Отже, з одного боку, конфліктологія - інтегративна й міждисциплінарна наука, в якій істотне місце займають психологічні знання й методи. З іншого боку, в різних галузях психології й у професійній психологічній діяльності (наприклад, у психології управління колективами, при наданні психологічної допомоги в психотерапії, психоконсультуванні) найважливіше значення мають психологічні проблеми й аналіз конфліктів, особливості конфліктного реагування й поведінка в конфліктах, продуктивні перетворення й подолання, а також конструктивне вирішення конфліктів.

Таким чином, статус науки залежить від її предмета, її якісної відмінності від предметів інших наук, а також від функціональної ролі конкретної науки в суспільстві й власне епохи суспільного розвитку.

Конфліктологія, як і будь-яка інша наука, виконує в суспільстві певні *функції*: пізнавальну, інформаційну, прогностичну, виховну, практично-рекомендаційну, ідеологічну тощо. Відношення до конфліктології як науки може слугувати своєрідним барометром самопочуття суспільства і тестом на демократичність правлячої еліти.

3.  Конфліктологія, як молода наука, об'єктивно повинна застосовувати для вивчення конфліктів методи, що розроблені в інших галузях знань: аналіз документів; системно-ситуаційний аналіз конфлікту; математичне моделювання; аналіз діяльності; аналіз поведінки учасників, а також методи вивчення та оцінки особистості; методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах; методи діагностики та аналізу конфлікту; методи управління конфліктами.

До числа соціально-психологічних методик, що активно використовує конфліктологія, відносяться групи методів: 1) методи вивчення та оцінки особистості (*спостереження й самоспостереження, усне й письмове опитування, тестування*); 2) методи вивчення та оцінки соціально-

психологічних явищ у групах (*спостереження, опитування, соціометричний метод, природний і лабораторний експеримент, математичне моделювання*); 3) методи діагностики та аналізу конфлікту (*спостереження, опитування, аналіз результатів діяльності, метод експертного інтерв'ю*); 4) методи управління конфліктами (*структурні методи, метод картографії*).

Практично всі методи психології знаходять своє застосування у сфері вивчення конфліктів, хоча вони не завжди здатні забезпечувати психологів надійною інформацією.

Так, *метод спостереження* застосовується для вивчення конфліктів різного рівня – від внутрішньоособистісного до міждержавного. *Спостереження* – це метод дослідження конфлікту шляхом цілеспрямованого, організованого, безпосереднього сприйняття та фіксування конфліктних подій. Під час спостереження конфлікт сприймається безпосередньо за допомогою участі в конфлікті і сприйняттям конфлікту зі сторони [2].

Експериментальне дослідження конфлікту може здійснюватися в:

1) *лабораторних умовах*:

a) ігрові процедури, в яких можуть брати участь як індивідуальні учасники, так і цілі групи. Як зазначає Н.В.Гришина [3], найбільша кількість методичних процедур для експериментального вивчення конфлікту була запропонована представниками біхевіористської школи. Серед розроблених ними експериментальних процедур - матричні ігри («дилеми засудженого»). Ці ділові ігри-завдання часто являють собою не що інше, як перекладені на мову гри соціальні дилеми. Останні представляють собою ситуацію, яку пропонують учасникам експерименту з відповідною матрицею вигрешей і втрат залежно від стратегії поведінки, яку обирають вони.

З незначними варіаціями суть «дилеми засудженого» зводиться до такого: двох людей затримано за підозрою в здійсненні якогось злочину, однак наявних доказів недостатньо, щоб засудити. Подальше залежить від їхньої поведінки. Якщо вони не зізнаються, то будуть засуджені на відносно

невеликий строк за інші правопорушення. Якщо вони обоє зізнаються, будуть засуджені, але при цьому буде враховане їхнє щироче зізнання, і строки покарання будуть зменшені. Якщо ж один із них зізнається, а інший - ні, то той із них, хто своїм зізнанням допоміг слідству в розкритті злочину й затримці небезпечного злочинця, одержить зовсім незначний строк, зате інший - максимальний. Існує декілька модифікацій «ділеми засудженого»;

б) *створення конфліктів*. Перші експерименти з конфліктами були досить прості в процедурному відношенні й ґрунтувалися на тім, що експериментатор за допомогою спеціальних прийомів створював ситуацію, яка ставить людину в умови конфлікту (наприклад, експерименти А.Р.Лурії в роботі «Експериментальні конфлікти в людини»);

2) *природних умовах людської взаємодії* (експерименти із провокуванням конфліктів у природних умовах). Спроби експериментального вивчення конфліктів можуть здійснюватися й за допомогою створення конфліктних ситуацій у природних умовах людської взаємодії. Найбільш відомий приклад такого роду експериментування - це серія досліджень Шерифа. Наприклад, у літньому таборі група незнайомих між собою хлопчиків (11-14 років) ділилися на дві підгрупи, кожна з яких жила своїм життям. Відпочиваючи, граючи, хлопчики здружилися, утворивши дві згуртовані групи. У них утворилося почуття групової належності, далі - стадія експерименту. Між групами створювалися конкурентні ситуації, в результаті одна виявлялася переможницею, а інша - що програла. На цій стадії був зафіксований результат: об'єктивна конкурентна ситуація, в якій виявилися групи, викликала конфлікт між ними. Зрозуміло, однак, що експериментальні дослідження такого роду одиничні, як у силу складності самої процедури та її організації, так і за зрозумілими етичними міркуваннями.

Вивчення *специфічних форм соціальної взаємодії*, як моделі конфлікту.

Конфлікти в родині, у школі, на роботі, між друзями, приховані від очей сторонніх. Психолог або консультант стикається з конфліктом, як правило, уже на стадії спроб його регулювання, якщо до нього звертаються зацікавлені

особи. У цих випадках експерти мали справу лише із частиною конфлікту. Шлях, яким пішли деякі дослідники для вивчення конфліктів - використали особливі, специфічні ситуації взаємодії людей, які природно моделюють конфлікт, що дозволяє розглядати те, що відбувається в цих ситуаціях, як конфліктну взаємодію.

✓ У першу чергу, це роботи П.М. Єршова (1972) «Режисура, як практична психологія». Він виходить із того, що конфлікт є основою драматичного спектаклю, який розкриває динаміку його виникнення, розвитку й розв'язання, а матеріалом режисерського мистецтва є боротьба (конфліктна взаємодія).

✓ Н.В. Крогіус (1980), вивчаючи специфіку взаємодії в умовах шахової гри, вважав, що ця ситуація може розглядатися, як протидія людей в умовах конфлікту. На основі аналізу численних шахових партій і всебічного вивчення гри як такої, він формує основні принципи ведення боротьби, її прийоми.

✓ У низці робіт конфлікт розглядається як взаємодія людей у різних ситуаціях судової практики.

✓ Методи математичного моделювання у вивченні конфлікту.

Опитувальні методи одержали найбільше поширення в психологічному вивченні конфліктів. Стосовно до тих або інших конкретних завдань та ситуацій дослідники створюють інтерв'ю, розробляють анкети. Наприклад, С.І.Єриною розроблена школа діагностики рольового конфлікту, що дозволяє виявити наявність психологічного конфлікту в керівників; Т.А.Полозовою запропонована процедура для вивчення міжособистісного конфлікту в групі, заснована на експертних оцінках відносин між членами досліджуваного колективу тощо. За допомогою опитувальних методів вчені намагаються проникнути у світ почуттів людини, переживань, мотивів, а також особистісних особливостей.

Таким чином, вивчаючи складність явища конфлікту й розмаїтості підходів до його розуміння, визначають і розмаїтість методичних підходів, і прийомів вивчення конфлікту. Це різноманіття методів неминує породжує

проблему вибору найбільш адекватних і перспективних для вирішення тією, або іншою наукою її спеціальних дослідницьких завдань. Від цього вибору багато в чому залежить ефективність, практична значущість теоретичних висновків кожної, у тому числі й конфліктологічної науки.