


Тема 3. Зміст, структура та динаміка конфлікту

План лекції.

1. Поняття та структурні елементи конфлікту.
2. Причини, функції та класифікація конфлікту.
3. Динаміка конфлікту.

1.  Протиріччя, конфлікти, кризи, пережиті людиною, є джерелом розвитку особистості, визначають її життєвий конструктивний або деструктивний сценарій. Не меншу роль вони відіграють і в соціальному житті, як у його інтерперсональних відносинах, так і в міжгруповій взаємодії. Проблема конфлікту проходить через усі сфери життєдіяльності людей, усю сукупність соціальних відносин, соціальної взаємодії. Таким чином, конфлікти є невід'ємною складовою людських відносин і вони закономірні.

Слово «конфлікт» походить від латинського «conflictus», що означає «зіткнення» і практично в незмінному вигляді входить до інших мов. У російській мові поняття «конфлікт» почало вживатися з XIX століття. А перші публікації на пострадянському просторі, в яких головним об'єктом аналізу став конфлікт, з'явилися на початку XX століття. У них уперше проблема конфлікту виділяється як самостійна, а в назвах робіт появляється само поняття «конфлікт» та його похідні. Із цього моменту можна прослідити динаміку вивчення проблеми, її важливість для того або іншого наукового напрямку.

До найбільш значущих із низки змінних проблем можна віднести труднощі, що пов'язані з визначенням поняття «конфлікт». Аналіз наукової літератури щодо визначення конфлікту, показує, що в ній відсутня не тільки єдність розуміння зазначеного терміна, але й наявні різні рівні його застосування.

Наприклад, згідно зі Словником російської мови С.І.Ожогова «конфлікт – це зіткнення, серйозна розбіжність, суперечка».

Радянський енциклопедичний словник поняття «конфлікт» визначає як зіткнення сторін, думок, сил.

Соціологічний словник визначає конфлікт як «граничний випадок загострення суперечностей».

Короткий політичний словник визначає конфлікт як «зіткнення протилежних сил, інтересів, думок, поглядів; серйозна розбіжність, гостра суперечка, що багата ускладненням і боротьбою».

Психологічний словник розглядає конфлікт як «важку суперечність, що треба вирішувати, пов'язану з гострими емоційними переживаннями».

К.К.Платонов визначає конфлікт як свідоме протиріччя між опонентами при наявності спроб вирішення протиріччя на фоні емоційних станів. А.А.Єршов розуміє під конфліктом дію протилежних, несумісних у даній ситуації тенденцій, мотивів, інтересів, типів поведінки. Н.В.Гришина визначає конфлікт як реакцію людей на перепони з досягнення різних цілей сумісної діяльності, на поведінку інших, не відповідну очікуванням, а також як реакцію на ґрунті несумісності характерологічних шаблонів поведінки, несхожості культурних основ і потреб. Г.В.Ложкін, і Н.І.Пов'якель під конфліктом розуміють зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії.


Отже, єдиного визначення конфлікту поки що не існує. Існуючі трактування конфлікту роблять акцент або на несумісності дій (ситуаційний підхід), або на сприйманні розбіжності інтересів чи переконань (характерно для когнітивістів).

З точки зору А.Я.Анцупова і А.І.Шипілова, визначення конфлікту повинно містити в собі й *поведінкові*, *і когнітивні*, *й афективні компоненти*, які присутні в будь-якому конфлікті й значущі для нього. Вони проаналізували 52 визначення конфлікту, що належать вітчизняним психологам, і вважають, що для того, щоб дати визначення конфлікту, необхідно виділити низку ознак, які обов'язково зустрічаються в різних трактуваннях конфлікту. До них віднесені:

- ✓ біполярність, як протистояння двох начал;
- ✓ активність, спрямована на подолання протиріччя;

✓ наявність суб'єкта або суб'єктів, як носіїв конфлікту.

На основі вказаних ознак *конфлікт* — це активні взаємоспрямовані дії кожної із конфлікуючих сторін для реалізації своїх цілей, переконань, потреб тощо, забарвлені емоційними переживаннями [1].

 Для аналізу конфлікту необхідно визначити його складові частини або елементи структури конфлікту, які, при всім розмаїтті конфліктної взаємодії, задають якийсь кістяк, стійку форму, властиву будь-якому конфлікту. Незважаючи на те, що конфлікт - це завжди процес, будь-який конфлікт характеризується певним інваріантом його елементів, що утворюють внутрішню структуру конфлікту як цілісного явища.

До характеристик конфлікту практично завжди відносять структуру й динаміку, що відповідає загальнометодологічним принципам опису явища. Фахівці конфліктологи [1] при описі *структури конфлікту* зупиняються на таких поняттях, як: «конфліктна ситуація», «учасники конфлікту», «об'єкт конфлікту», «умови протікання конфлікту», «образи конфліктної ситуації» і «конфліктна взаємодія». Вони вважають, що конфлікт структурно складається з «конфліктної ситуації» і «конфліктної взаємодії». У свою чергу «конфліктна ситуація» містить у собі: учасників або сторони конфлікту; групу підтримки; об'єкт або предмет конфлікту; умови його протікання й образи конфліктної ситуації, наявні в її учасників. Конфліктна взаємодія, як структурний компонент, являє собою сукупність прийомів цієї взаємодії. Інші автори практично не вносять нічого принципово нового в розуміння змісту структурно-динамічних частин характеристик конфлікту.

Структурні характеристики конфлікту є статичними елементами, які могли б бути виявлені в «середовищі» конфлікту. Вони відображають компоненти, без яких його існування неможливо: «вилучення» будь-якого такого компонента із простору конфлікту або зводить конфлікт нанівець, або істотно міняє його характер.

Отже, до *структурних елементів конфлікту* відносять [1]:

- 1) сторони (учасники) конфлікту;
- 2) умови конфлікту (умови виникнення й протікання);
- 3) предмет (об'єкт) конфлікту;
- 4) дії учасників конфлікту;
- 5) результат конфлікту.

1) *Сторони (учасники) конфлікту* — суб'єкти соціальної взаємодії, що перебувають у стані конфлікту або ж явно, чи неявно підтримують конфліктуючих.

У будь-якому конфлікті є, як мінімум, дві конфліктуючі сторони, до яких відносяться окремі індивіди й групи. Конфлікти можуть бути й багатосторонніми, коли у взаємодії беруть участь більше двох сторін.

Конфліктантів можуть розрізнати за такими *об'єктивними характеристиками*.

а) *Учасники конфлікту*, зазвичай, позначаються в термінах *рольових позицій*, у рамках яких здійснюється їхня взаємодія в даній ситуації. (наприклад, «чоловік – дружина», «начальник – підлеглий», «батьки – діти»).

Ролі – ідеальна модель, сукупності прав та обов'язків. Учасники конфлікту діляться на прямих і непрямих. Між прямими учасниками виділяють *ініціатора* конфлікту. Непрямі учасники конфлікту характеризуються рольовою поведінкою, тобто непрямі учасники конфлікту можуть: провокувати конфлікт - *підбурювач, провокатор*, його ціль спровокувати конфлікт для досягнення власних інтересів; сприяти зменшенню гостроти або повному припиненню конфлікту - *посередник, медіатор, суддя*; підтримувати ту або іншу сторону, або обидві сторони одночасно – *пособник, союзник або група підтримки; організатор* конфлікту той, хто його планує й керує його протіканням; *жертва конфлікту*.

Крім ролей, суб'єкти й учасники конфлікту характеризуються:

б) *Позицією конфліктуючих сторін* – це те, про що вони заявляють один одному в ході конфлікту або в переговорному процесі.

в) *Соціальним статусом* - загальним положенням особистості або групи в суспільстві, пов'язаним із певною сукупністю прав, або обов'язків.

г) *Потенціалом* (силою) - можливістю й здатністю сторін конфлікту реалізувати свою мету всупереч протидії опонента; це вся сукупність потенційних й актуальних засобів, і ресурсів сторін конфлікту.

2) *Умови конфлікту*. Під умовами розуміють обставини або факти, що визначають його характеристики й можливості його виникнення (сюди включають умови виникнення й умови його протікання).

Звичайно, під *умовами виникнення* розуміють об'єктивні особливості зовнішньої ситуації, які вважаються суттєвими для виникнення конфлікту.

До *умов протікання конфліктів* відносять чинники (соціокультурний контекст конфлікту; наявність третіх сил, зацікавлених у зм'якшенні або загостренні конфлікту), що впливають на його розвиток.

Навколишнє середовище - сукупність *об'єктивних умов* конфлікту. Середовище (макро- і мікросередовище) конфлікту дуже впливає на причини його виникнення і його динаміку. Макросередовище - це сукупність умов взаємодії людей, що впливають на більші соціальні групи й держави. Мікросередовище впливає на малі групи, внутріособистісне самопочуття й міжособистісну взаємодію.

Крім сторін конфлікту, виділяють й інші структурні елементи. Насамперед, це зона розбіжностей і предмет конфлікту.

3) *Предмет конфлікту* (іноді його також називають об'єктом) - об'єктивно існуюча або сприймана проблема, що служить причиною конфлікту. Саме те протиріччя, через яке виникає конфлікт; саме те, через що сперечаються. Предметом може бути конкретний об'єкт (наприклад, одна книга на двох); конкретна можливість (одна посада, на яку претендують дві людини).

Об'єкт конфлікту - конкретна причина, мотивація, рушійна сила конфлікту. Це матеріальна (ресурс), духовна (ідея, норма, принцип тощо) або соціальна (влада) цінність, до володіння або користування якої прагнуть

обидва опоненти. Умовою конфлікту є домагання однієї зі сторін на неподільність об'єкта, володіння ним.

Існує три *типи об'єктів конфлікту*:

- ✓ об'єкти, які не можуть бути розділені на частини, володіти ними разом із будь-ким неможливо;
- ✓ об'єкти, які можуть бути розділені на частини в різних пропорціях;
- ✓ об'єкти, якими учасники конфлікту можуть володіти спільно (це ситуація уявного конфлікту).

Існують *розбіжності* між об'єктом і предметом конфлікту:

- ✓ у загальному значенні об'єкт конфлікту - це та сторона реальності, що залучена в процес взаємодії із суб'єктами конфлікту. На відміну від цього предмет конфлікту - це розбіжності, які виникають між взаємодіючими сторонами, і які вони намагаються вирішити за допомогою протиборства;
- ✓ об'єкт конфлікту може бути щирим або помилковим, потенційним, або актуальним, помилковим й ілюзорним, зміщеним тощо. Предмет конфлікту завжди реальний та актуальний;
- ✓ об'єкт конфлікту може бути як явним, так і латентним, тоді як предмет завжди проявляється чітко.

4) *Дії учасників конфлікту* — ті дії, а точніше взаємодії, які вони здійснюють у ході конфлікту.

5) *Результат конфлікту* - завершальна стадія розвитку конфлікту або, іншими словами, ідеальний образ цього результату, наявний в учасників конфліктної взаємодії.

Розбіжності людей у поглядах, розбіжності сприйняття й оцінок тих, або інших подій досить часто призводять до суперечної ситуації. Якщо, до того ж, ситуація, що створилася, являє собою загрозу для досягнення поставленої мети, хоча б одним із учасників взаємодії, то виникає конфліктна ситуація.

Крім об'єктивних характеристик сторін конфлікту, дуже важливим стає знання *суб'єктивних характеристик*. До них відносяться:

Образ конфліктної ситуації: відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії. Ступінь відповідності образу конфліктної ситуації реальності може бути різним:

- ✓ конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється учасниками (конфлікт не усвідомлюється);
- ✓ конфліктна ситуація об'єктивно існує, але усвідомлюється учасниками з тими або іншими відхиленнями (частково зрозумілий конфлікт);
- ✓ конфліктна ситуація об'єктивно не існує, але усвідомлюється учасниками як конфліктна (помилковий конфлікт);
- ✓ конфліктна ситуація об'єктивно існує, при цьому адекватно усвідомлюється учасниками.

Будь-який конфлікт починається з конфліктної ситуації, до складу якої входять учасники конфлікту (опоненти) та об'єкт конфлікту - об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у "боротьбу". Будь-якому конфлікту передуює спірна ситуація, але далеко не всяка спірна ситуація веде до конфлікту.

Конфліктна ситуація – це умова виникнення конфлікту або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу.

Для переростання виниклого протиріччя в конфліктну ситуацію необхідно: по-перше, значущість ситуації для учасників конфлікту; по-друге, перешкода з боку одного з опонентів досягненню цілей іншим учасником; по-третє, неподільність об'єкта конфлікту (тобто об'єкт не може бути поділений між учасниками конфліктної взаємодії); по-четверте, бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не вихід із ситуації, що склалася.

Конфліктна ситуація – поняття досить рухливе, нестійке, воно може змінюватися при змінах кожного з її елементів: поглядів опонентів; відносин об'єкт – опонент; відмови одного із суб'єктів від подальшої взаємодії. Разом із тим, деякі конфліктні ситуації існують роками, не переходять у конфлікт тільки тому, що індивіди не спілкуються один з одним.

Якщо конфліктна ситуація відсутня, то ймовірність виникнення конфлікту невелика. При виникненні однієї конфліктної ситуації конфлікт закономірний, якщо ж з однієї конфліктної ситуації витікає інша, то конфлікт неминучий.

Конфліктна ситуація може визначатися об'єктивними обставинами, а може бути створена навмисно однією зі сторін для досягнення певних цілей у майбутньому. Для виникнення конфліктної ситуації не обов'язкова наявність об'єкта конфлікту, конфлікт може початися без нього (наприклад, поганий настрій, ворожість до колеги по роботі). Для переростання такої ситуації в конфлікт, у динаміці необхідні зовнішня взаємодія, поштовх або інцидент.


Початком конфлікту є *інцидент* - конфліктний епізод, зав'язка конфлікту, ситуація взаємодії, в якій відбувається зіткнення інтересів або цілей учасників. Саме із цього епізоду конфлікт стає для опонентів реальністю, у цей момент відбувається усвідомлення власної включеності в конфлікт.

Між об'єктом конфлікту та інцидентом існує такий зв'язок, як між причиною й приводом. Наприклад, причиною конфлікту може бути неправильний стиль керівництва колективом, а приводом - інцидент, що виявився в нетактовності, грубості щодо працівника (працівників) або в різкій емоційній реакції на критику.

Конфліктна ситуація та інцидент певною мірою незалежні: конфліктна ситуація може виникнути внаслідок дії об'єктивних обставин, а інцидент - випадково; конфліктну ситуацію можуть провокувати, нагнітати спеціально, заради досягнення певних цілей, а інцидент не потребує цілеспрямованої підготовки, передумовою його є психологічна несумісність. Будь-яка конфліктна ситуація може поєднуватися й збігатися з будь-яким видом інциденту. Під час інциденту одна зі сторін починає діяти всупереч інтересам іншої. Якщо їй відповідають тим самим, конфлікт із потенційного переростає в актуальний.

Інцидент демонструє учасникам наявність проблеми, суть якої їм може бути й неясна, але наявність якої усвідомлюється. Конфлікт, що почався з

інциденту, може ним і закінчитися. В одних випадках так відбувається тому, що конфліктанти розстаються, щоб більше не зустрічатися; в інших випадках конфлікт вичерпується інцидентом, тому що опонентам вдається в ході інциденту розв'язати свої проблеми.

2.  До *причин конфлікту* відносять: явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту, і, за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його. Причини конфліктів необхідно знати для їхнього усунення й попередження, подолання або конструктивного розв'язання конфлікту. Вони розкривають джерела виникнення й визначають динаміку протікання.

Джерелом конфліктів є протиріччя, яке виникає там, де є незгодженість. Попередити конфлікти можливо, якщо знати основні групи причин та усунути їх.

Різноманітні причини конфліктів можуть бути представлені як два рівні:

1) *об'єктивний, або соціальний* (це економічні, політичні й духовні протиріччя соціального життя. Це різні перекоси в економіці, різкі контрасти в рівні життя соціальних груп, неефективне управління, духовна нетерпимість, фанатизм тощо);

2) *суб'єктивний, або психологічний* (почуття обманутої довіри, взаємна ворожість, ураження самолюбства, сумніви в правильності вибраного життєвого шляху тощо).

Серед причин конфліктів, насамперед, виділяють *загальні причини*, які проявляються так чи інакше практично у всіх конфліктах, що виникають.

С.М.Ємельянов [7] виділяє чотири груп *загальних причин* конфліктів:

1) Соціально-політичні, економічні й ідеологічні причини, пов'язані із соціально-політичною, ідеологічною, економічною та іншою ситуацією в країні.

2) Соціально-демографічні причини відображають розбіжності в установках і мотивах людей, обумовлені їхньою статтю, віком, належністю до етнічних груп тощо.

3) Соціально-психологічні причини відображають соціально-психологічні явища в соціальних групах: взаємини, лідерства, групові мотиви, колективні думки, настрої тощо.

4) Індивідуально-психологічні причини відображають індивідуально-психологічні особливості особистості (здатності, темперамент, неадекватний рівень домагань, акцентуації характеру, мотиви тощо).

Друга група причин – *приватні* - це причини безпосередньо пов'язані з конкретним видом конфлікту. В ділових міжособистісних відносинах до них відносять: незадоволеність умовами діяльності; порушення службової етики; порушення трудового законодавства; обмеженість ресурсів; розбіжності з цілями, цінностями, засобами досягнення цілей; незадовільні комунікації; незручний графік роботи тощо.

А.Я.Анцупов і С.В.Баклановський розрізняють *об'єктивні й суб'єктивні причини* конфліктів.

Об'єктивні причини різноманітні, до них можна віднести такі: 1) зіткнення значущих матеріальних і духовних інтересів людей у процесі їх життєдіяльності; 2) слабка розробленість правових та інших нормативних процедур вирішення соціальних протиріч, що виникають у процесі взаємодії людей; 3) відсутність значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ; 4) достатньо стійкі стереотипи міжособистісних і міжгрупових відносин громадян України та інших країн, інших національностей, які сприяють виникненню конфліктів тощо.

До об'єктивних причин, що призводять до конструктивних конфліктів у діловій сфері, відносять: несприятливі умови праці; недоліки в організації праці; невідповідність прав та обов'язків; неритмічність роботи; незручний графік роботи; низький рівень трудової й виконавчої дисципліни; відсутність чіткості в розподілі обов'язків тощо.

Суб'єктивні причини найчастіше обумовлюють деструктивні конфлікти, характерні для індивідуально-емоційної сфери. Вони пов'язані з тими індивідуальними психологічними особливостями опонентів, які призводять до конфліктного способу вирішення об'єктивного протиріччя, що склалося.

До *суб'єктивних причин* конфліктів у діловій сфері відносяться: неправильні дії керівника; неправильні дії підлеглих; неправильні дії й керівника й підлеглих.

Причини конфліктів виявляють себе в конкретних конфліктних ситуаціях, усунення яких є необхідною умовою розв'язання конфліктів.

Вплив конфліктів на психологію, поведінку, діяльність як опонентів, так і соціального оточення різноманітний і багатозначний. У цьому його функціональність.

Під *функцією конфлікту* розуміють ту роль, що виконує конфлікт стосовно суспільства і його різних структурних утворень: індивідів, соціальних груп, організацій. За своїм змістом функції конфлікту охоплюють як матеріальну сферу, так і духовно-моральну.

Конфлікт як невід'ємний елемент соціального буття особистості і групи може виконувати дві функції: негативну (деструктивну) і позитивну (конструктивну). Тому мета полягає не в тому, щоб усунути або запобігти конфлікту, а в тому, щоб знайти спосіб зробити його продуктивним.

Конструктивні (позитивні) функції конфлікту (існують у конкретних випадках і в певних відносинах) можна розділити на загальні (що проявляються на різних рівнях соціальної системи) і функції на особистісному рівні.

Г.В.Ложкін і Н.І.Пов'якель [9] до *позитивних функцій конфліктів* відносять:

- ✓ регулятивно-розвиваюча – конфлікт не дає застигнути, спонукає до змін і розвитку, відкриває дорогу інноваціям, здатним удосконалити й стабілізувати внутрішній світ, відносини, системи;

- ✓ інноваційно-об'єднуюча – у ході конфлікту люди краще пізнають себе й один одного, конфлікт стимулює рефлексію й розуміння;
- ✓ згуртованості й структурування – конфлікт сприяє згуртованості груп і колективів;
- ✓ стимулювання активності – конфлікт підвищує активність людей, знімає «синдром покірності»;
- ✓ стимулювання особистісного росту – конфлікт стимулює розвиток особистості, підвищення почуття відповідальності, усвідомлення своєї значущості;
- ✓ психотерапевтична й полегшуюча – конфлікт знімає напругу, дискомфорт, дає їм вихід;
- ✓ діагностична – іноді можна спровокувати конфлікт, щоб прояснити обстановку й зрозуміти стан справ; у критичних ситуаціях, що виникають у конфліктах, виявляються непомітні до того достоїнства й недоліки людей, створюються умови для розвитку особистості й формування лідерів.


У цілому в літературі виділяють *загальні позитивні функції конфлікту* (поліпшення якості діяльності; підвищення авторитету учасника у випадку його перемоги; активізація соціального життя; визначення невирішених проблем тощо) та *конструктивні функції конфлікту* на особистісному рівні (самопізнання й корекція самооцінки; ослаблення психічної напруженості; сприяння розвитку особистості; адаптація й соціалізація індивідів у групі; спосіб самоствердження й самореалізації тощо).

До негативних функцій конфліктів відносяться:

- ✓ зіткнення стереотипів і руйнуючих форм самореалізації особистості шляхом маніпулятивного самоствердження й досягнення бажаного ніби в обхід;
- ✓ погіршення психологічного клімату в колективах і руйнування міжособистісних відносин;
- ✓ зниження привабливості праці, і, як наслідок, зниження її продуктивності;

- ✓ неадекватність, насамперед, у сприйнятті проблем та учасників конфлікту;
- ✓ виникнення неадекватних психологічних захистів;
- ✓ зниження співробітництва й зменшення можливості партнерства між сторонами в ході конфлікту й після нього;
- ✓ наростання конфронтації, що зтягує людей більш до перемоги, ніж до вирішення проблем вибору альтернативного варіанту;
- ✓ збільшення матеріальних та емоційних витрат на вирішення конфлікту тощо.

Таким чином, до *загальних деструктивних функцій конфлікту* відносять: значне погіршення настрою учасників; руйнування міжособистісних відносин; звільнення співробітників, погіршення соціально-психологічного клімату; погіршення якості спільної діяльності, зниження дисципліни тощо. До *конструктивних функцій конфлікту* на особистісному рівні відносять: погіршення якості індивідуальної діяльності; розчарування у своїх здатностях; зниження самооцінки; сприяння соціальної пасивності особистості; втрата колишньої мотивації, руйнування ціннісних орієнтацій тощо.

 Відомо немало різноманітних класифікацій конфліктів, що розроблені суспільними науками, які досліджують феномен конфлікту: соціологією, психологією, політологією та ін. Необхідність класифікації конфліктів диктується дослідницькими інтересами глибокого проникнення в їхню сутність. Із практичної точки зору класифікація конфліктів важлива й необхідна для вивчення їхніх суттєвих ознак, зв'язків, функцій, відносин, рівнів організації тощо, а також допомагає оцінити можливі шляхи їх розв'язання. Класифікація залежить від критеріїв, які беруться за її основу. Найбільш розповсюджені класифікації конфліктів засновані на таких критеріях, як: склад учасників, мета, засоби прояву тощо.

Фахівці з конфліктології акцентують увагу на *труднощях типологізації*, що пов'язані з низкою обставин: *по-перше*, конфлікти відносяться до категорії соціальних явищ, границі яких явно не простежуються; *по-друге*, будь-який конфлікт має безліч сторін, аспектів і можливих граней, що не дає можливості створити єдину класифікацію, й однозначно відрізнити один тип конфлікту від іншого; *по-третє*, сутність конфлікту найчастіше неможливо визначити навіть по закінченні часу: закамурфльованість справжніх джерел, причин і мотивів учасників; *по-четверте*, суб'єктивність дослідника.

Класифікація, що наводиться, є найбільш загальною, і в якій виділено види конфліктів за різними ознаками (див. Додаток Д).

Види конфліктів [11]:

а) від *способу вирішення* – насильницькі і ненасильницькі.

Насильницькі (антагоністичні) - це способи вирішення протиріччя у вигляді руйнування структур усіх конфліктуючих сторін і відмови всіх сторін, крім однієї, від участі в конфлікті. Ця одна сторона й виграє.

Ненасильницькі (компромісні) - опоненти допускають декілька варіантів їхнього вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, строків, умов взаємодії.

б) від *природи виникнення* – політичні, соціальні, економічні, організаційні.

Політичні — зіткнення політичних груп, організацій, діячів із приводу розподілу владних повноважень.

Соціальний конфлікт являє собою вищу форму, стадію розвитку протиріччя в системі відносин людей, соціальних груп, суспільства в цілому, які характеризуються посиленням протилежних тенденцій і інтересів соціальних спільностей та індивідів.

Економічні — це широкий спектр конфліктів, заснованих на економічних інтересах окремих особистостей, груп, організацій. Це боротьба за всілякі ресурси, пільги, сфери економічного впливу тощо.

Особливістю *організаційних* конфліктів є те, що вони є наслідком ієрархічних відносин, організаційного регламентування діяльності особистості й застосування розподільних відносин в організації: використання посадових інструкцій.

в) *від порушених потреб, інтересів, поглядів* – когнітивний.

Когнітивний — конфлікт поглядів, точок зору, знань, тобто когнітивних структур. У такому конфлікті мета кожного суб'єкта - переконати опонента, довести правоту своєї точки зору, своєї позиції.

Конфлікти *інтересів* – це протиборство, засноване на зіткненні інтересів різних опонентів (груп, індивідів організацій).

г) *від напрямків дій* – вертикальні, горизонтальні.

Вертикальні - розподіл обсягу влади, зменшується по вертикалі зверху вниз.

Горизонтальні - взаємодія рівних за обсягом розташованої влади або ієрархічним рівнем суб'єктів.

д) *від ступеня прояву* - відкриті, приховані.

Відкриті — характеризуються явно вираженим зіткненням опонентів: сварки, суперечки, військові зіткнення. При *прихованому конфлікті* відсутні зовнішні агресивні дії між конфліктуючими сторонами, але при цьому використовуються непрямі способи впливу.


ж) *від кількості учасників* – внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові.

Внутрішньоособистісні - являють собою зіткнення всередині особистості рівних за силою, за протилежно спрямованими мотивами, потребами, інтересами. *Міжособистісні* — зіткнення індивідів із групою, між собою, боротьба за інтереси кожної зі сторін. *Міжгрупові* - конфлікти між різними групами, у яких зачіпаються інтереси людей, об'єднаних на період конфлікту в єдині згуртовані групи. Конфлікт між *особистістю й групою* - протиріччя між очікуваннями або вимогами окремої особистості й сформованими в групі нормами поведінку.

з) *від тривалості часу* – короткочасні, затяжні.

Короткочасні є наслідком взаємного нерозуміння або помилок, які швидко усвідомлюються. *Затяжні* - пов'язані із глибокими морально-психологічними травмами або з об'єктивними труднощами.

Отже, конфлікт – складне, багатостороннє соціально-психологічне явище в системі людських відносин, тому видів конфліктів може бути стільки, скільки різних сторін беруть участь в даному розглянутому об'єкті. Вони досить різноманітні, і їх можна класифікувати за різними ознаками.

3.  Важливою характеристикою конфлікту є динаміка, яка знаходить своє відображення у двох поняттях: «*етапи конфлікту*» (відображають істотні моменти, що характеризують розвиток конфлікту від його виникнення до розв'язання: виникнення й розвиток конфліктної ситуації; усвідомлення цієї ситуації однією зі сторін та емоційне переживання із цього приводу; початок відкритої взаємодії; розвиток відкритого конфлікту; розв'язання конфлікту) й «*фази конфлікту*» (початкова фаза; фаза підйому; пік конфлікту; фаза спаду). При цьому спостерігається неоднозначність у їхньому визначенні.

Уявний поділ конфлікту в процесі психологічного аналізу на етапи дозволяє розглядати його як явище, що має складну структуру. При цьому окремі стратегії й тактики мають різний сенс на різних стадіях конфлікту. Кожен з етапів (стадій, фаз) конфлікту має характерні ознаки, що дозволяють визначити позиції протилежних сторін, тип відносин між ними.

Перехід від одного етапу до іншого може бути тривалим або коротким. Це залежить від індивідуально-психологічних особливостей взаємодіючих особистостей, значущості цілей щодо ситуації, в якій виникли розбіжності.

Таким чином, під *динамікою розвитку конфлікту* розуміється поступова зміна відносин між взаємодіючими учасниками, що залежить від специфіки їхніх міжособистісних відносин, характерологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей зі врахуванням чинників, що впливають на них [7].

Охарактеризуємо *основні етапи конфлікту*.

1. Виникнення й розвиток конфліктної ситуації. Конфліктна ситуація створюється одним, або декількома суб'єктами соціальної взаємодії і є передумовою конфлікту.

2. Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним із учасників соціальної взаємодії й емоційного переживання ним цього чинника. Наслідком і зовнішніми проявами подібного усвідомлення й пов'язаних із ним емоційних переживань можуть бути: зміни в настрої, критичні й недоброзичливі висловлювання на адресу свого потенційного супротивника, обмеження контактів із ним.

3. Початок відкритої конфліктної взаємодії. Цей етап виражається в тім, що один із учасників соціальної взаємодії, який усвідомив конфліктну ситуацію, переходить до активних дій, спрямованих на завдання збитків «супротивникові». Інший учасник при цьому усвідомлює, що дані дії спрямовані проти нього й, у свою чергу, вживає активні відповідні дії проти ініціатора конфлікту.

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

5. Розв'язання конфлікту. Залежно від змісту, розв'язання конфлікту може бути досягнуто двома методами (засобами): педагогічними (бесіда, переконання, прохання) та адміністративними (перевід на іншу роботу, звільнення, рішення суду).

Фази конфлікту безпосередньо пов'язані з його етапами й розкривають динаміку конфлікту, насамперед, із погляду реальних можливостей його вирішення.

Основними фазами конфлікту є: початкова фаза; фаза підйому; пік конфлікту; фаза спаду.

Як відмічає Б.Л. Єршомін, *фазами конфлікту* є:

- ✓ конфронтаційна (військова) - сторони прагнуть забезпечити свій інтерес за рахунок усунення іншого;
- ✓ компромісна (політична) - сторони прагнуть по можливості досягти свого інтересу через переговори;
- ✓ комунікативна (управлінська) - сторони прагнуть дійти згоди в тім, що суверенітетом володіє не тільки кожен суб'єкт конфлікту, але і його інтерес, і ліквідують лише незаконні з погляду співтовариства розходження в процесі руху до взаємодоповнень інтересів.

Важливо відзначити, що фази конфлікту можуть повторюватися циклічно. Наприклад, після фази спаду в першому циклі може початися фаза підйому другого циклу із проходженням фаз піку й фаз спаду, потім може початися третій цикл і т.д. При цьому можливості розв'язання конфлікту в кожному наступному циклі звужуються.

Отже, будь-яку стадію й фазу конфлікту варто розглядати лише як певний етап у русі, динаміці конфлікту, що вказує на зв'язок напруги в соціальних відносинах і протистояння опонентів.