

ЗАГАЛЬНА ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ

- 1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів
- 2. Структура і функції конфлікту
- 3. Причини виникнення конфліктів
- 4. Динаміка конфлікту: основні стадії та їх особливості

Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів

Джерелом і причиною розвитку всіх явищ і речей у світі слугують *суперечності*. Суперечності в природі, суспільстві, свідомості – це джерело і причина розвитку відповідних природних та суспільних явищ. Закон єдності та боротьби протилежностей – найважливіший закон діалектики – формулюється як роздвоєння *єдиного* на протилежності, а *боротьба* між ними є джерелом розвитку всього у світі. Наявність "боротьби" у формулюванні суперечностей дає підставу розглядати їх у тісному зв'язку з проблемою конфліктів. Суперечності поділяються на природні, суспільні та духовні. Аналіз суперечностей – умова розуміння соціального конфлікту і його ролі в суспільстві, оскільки суспільна суперечність є рівнем розвитку суперечності як такої.

Однак чимало дослідників під час визначення конфлікту відмовляються пов'язувати його з суперечністю. Так, англійський соціолог Е. Гіденс пише: "Під конфліктом я маю на увазі реальну боротьбу між реальними людьми або групами, незалежно від того, які витoki цієї боротьби, її способи і засоби, що мобілізуються кожною із сторін. На відміну від конфлікту, поняття суперечності відноситься до певної структури. Обидва ці поняття вельми близькі між собою, оскільки суперечність виражає вразливе місце, слабку ланку в конструкції соціальної системи" [81, с. 651].

Залежно від характеру протилежностей і явищ, які вони утворюють у своїй взаємодії, суперечності бувають природні, суспільні та духовні. *Природні* суперечності виникають між природними речами: електроном і позитроном, життям і смертю, різними емоціями і мають несвідомий характер. *Суспільні* суперечності виникають між протилежними суспільними явищами: продуктивними силами і виробничими відносинами, антагоністичними класами, державами і мають свідомий характер, оскільки суб'єкти, що беруть у них участь, діють свідомо, ставлячи перед собою певні цілі. *Духовні* суперечності виникають між духовними протилежностями: християнською й язичницькою, християнською й ісламською, комуністичною і релігійною ідеологіями. Ці суперечності також мають свідомо-духовний (теоретичний) характер, виступаючи у формі науково-ідеологічної полеміки, суперечок, дискусій.

Своєю чергою, суспільні суперечності розділяють на соціальні та внутрішньоособистісні. *Соціальні* суперечності виникають між соціальними суб'єктами (соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями), що мають різні або протилежні інтереси. *Внутрішньоособистісні* суперечності виникають між протилежними потребами, інтересами, цілями, ідеями і мотивами окремого індивіда.

Соціальні суперечності можуть бути внутрішніми і зовнішніми, головними і другорядними, основними і неосновними, антагоністичними і неантагоністичними. *Внутрішніми* є суперечності між протилежними сторонами і

тенденціями розвитку *одного* явища; *зовнішніми* – суперечності між протилежними сторонами і тенденціями розвитку *різних* явищ. Внутрішні суперечності відіграють визначальну, а *зовнішні* – випадкову роль у розвитку всіх явищ. Як правило, останні проявляються через внутрішні суперечності, сприяючи прогресу або деградації живого організму, країни, культури та ін.

Основні суперечності визначають стан і розвиток істотних властивостей явища і зберігаються впродовж його існування; *неосновні* – визначають стан і розвиток окремих неістотних сторін цього явища і діють на певному етапі його існування. Наприклад, основними є суперечності між асиміляцією і дисиміляцією в живому організмі, класова боротьба в антагоністичному суспільстві, неосновними – суперечності між білками і вуглеводами в процесі травлення живого організму, між неосновними класами суспільства, наприклад, між населенням міста і села.

Головними називаються суперечності, які визначають розвиток цього соціуму або явища на певному етапі його існування. Стосовно нього всі решта суперечності – внутрішні й зовнішні, основні й неосновні – розглядаються як *неголовні*. Наприклад, головною суперечністю для України є латентні суперечності між населенням Сходу і Заходу України, що сформувалися історично через розбіжності у питаннях етнонаціональної ідентичності, мови та релігії й яку політики постійно використовують у боротьбі за електорат. Усі інші суперечності щодо вказаних є неголовними.

Антагоністичними є суперечності між соціальними спільнотами (класами, стратами, націями), соціальними інститутами (сім'ями, системами освіти та ін.), соціальними організаціями (армією, наукою, церквою та ін.), інтереси яких не збігаються. Такими є суперечності між державою і злочинністю, населенням і наркомафією та інші. Неантагоністичними є суперечності між соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями, інтереси яких збігаються. До таких належать суперечності між батьками і дітьми, викладачами і студентами.

Сторонами соціальних суперечностей є соціальні суб'єкти: соціальні спільноти (шахтарі, селяни, інтелігенція та ін.), соціальні інститути (сімейні, освітні, виробничі та ін.), соціальні організації (політичні партії, профспілки, органи держави і ін.), нації, суспільства, цивілізації. Соціальний суб'єкт як сторона певної суперечності насамперед характеризується певними інтересами, способами діяльності. Соціальні суб'єкти з протилежними інтересами взаємно допускають і взаємно виключають один одного. *Взаємне допущення* означає, що суспільство може існувати тільки в *єдності* соціальних суб'єктів із протилежними інтересами. Так, якщо в суспільстві залишаться тільки багаті, законослухняні, інтелігентні, добрі та подібні їм "хороші" або тільки бідні, хулігани, маргінали, злі та інші "погані", то суспільство існувати не зможе. Отже, кожне явище природи, суспільства, свідомості охоплює безліч суперечностей.

Водночас саме *боротьба* суб'єктів із протилежними інтересами є джерелом розвитку суспільства і всіх його елементів: соціальних спільнот, інститутів, організацій. Саме в результаті зіткнення, боротьби цих соціальних протилежностей – їх виникнення, розвиток і вирішення – в науці, техніці, виробництві, економіці, політиці, відбувається розвиток суспільства (як поява і зникнення певних спільнот, груп індивідів, так і поява нових, більш довершених), а загалом і вдосконалення людства.

Необхідно зауважити, що стадія *становлення* соціальної суперечності включає момент усвідомлення суб'єктом своїх інтересів і дій, які обмежують інтереси інших. Іноді діючий суб'єкт усвідомлює, що завдає збитку іншим суб'єктам, а іноді – ні. У першому випадку становлення соціальної суперечності має свідомий характер і

охоплює розробку цілей і програм, спрямованих на реалізацію своїх інтересів і обмеження інтересів інших суб'єктів. Усвідомлення супроводжується відчуттями ворожості до своїх супротивників і солідарності зі своїми союзниками. У другому випадку суперечність має стихійний характер, і суб'єкт просто діє відповідно до своїх інтересів, погано уявляючи, що завдає збитку іншим. Суб'єкти з протилежними інтересами у різний час і різною мірою усвідомлюють протилежність своїх інтересів.

Період *розгортання* суперечності в суспільстві проявляється у вигляді ідеологічної, економічної, політичної боротьби, бойових дій. Характер цієї боротьби залежить від типу суперечності (економічної, політичної та ін.) і суб'єкта (нації, держави, соціальні спільності та ін.). Вищою формою соціального протиборотства є класова боротьба, війни (особливо світові), соціальні революції, які супроводжуються різноманітними формами соціального насилля протилежних сторін.

Соціальний конфлікт, будучи *провідною* стороною соціальної суперечності, є справжнім джерелом розвитку суспільного явища. Так, Е. Гіденс вважає, що для перетворення суперечностей у конфлікти необхідні усвідомлення протилежності інтересів і відповідна мотивація поведінки суб'єктів. Поки протилежність інтересів не усвідомлена, конфлікт, на думку Гіденса, не настає. Тобто соціальна суперечність у своєму розвитку не містить суб'єктивного (інтереси, мотивація й ін.) моменту, а є об'єктивним явищем. У цьому випадку соціальну суперечність можна вважати основою, передумовою і предметом соціального конфлікту.

Однак, оскільки соціальний конфлікт характеризує передовсім моменти розгортання і вирішення соціальної суперечності, його часто розглядають як *частину* (а не сторону) соціальної суперечності. Наприклад, А. Г. Спіркін вважає конфлікт "граничним випадком суперечності". Однак латентна стадія соціального конфлікту – вельми важлива його сторона, особливо на стадії прогнозування і профілактики. Соціальний конфлікт може пройти весь цикл (виникнення, розвиток, завершення), а може завершитися на етапі формування, і це також соціальний конфлікт, хоча і неповний. Близьким до визначення А. Г. Спіркіна є тлумачення соціального конфлікту Е. М. Бабосова: "Конфлікт соціальний (від лат. *conflictus* – граничний) – випадок *загострення* соціальних суперечностей, що виражається в зіткненні різних соціальних спільнот – класів, націй, держав, соціальних груп, соціальних інститутів і ін, обумовлений протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку" [65, с. 16].

Сучасна соціальна конфліктологія не дає однозначного визначення категорій "конфлікт" і "соціальний конфлікт". Це пов'язано, зокрема з різними поглядами учених на суть поняття. Крім того, дуже часто в літературі поняття "конфлікт" і "соціальний конфлікт" вживаються як синоніми. Наведемо найрозповсюдженіші визначення.

"Конфлікт – це будь-яке відношення між елементами, яке можна охарактеризувати через об'єктивні (латентні] або суб'єктивні (явні) протилежності" (Р. Дарендорф, 1988).

"Конфлікт – це найважливіша сторона взаємодії людей в суспільстві, свого роду клітинка соціального буття. Це форма відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протилежними цінностями і нормами, інтересами і потребами" (А. Г. Здравомислов, 1995).

"Конфлікт – це найбільш гострий спосіб вирішення значущих протиріч, що виникають в процесі взаємодії, які полягають у протидії суб'єктів конфлікту і

звичайно супроводжується негативними емоціями" (А.Я. Анцупов, А. І. Шпілов, 1999).

"Конфлікт – це важко вирішувана суперечність, пов'язана з гострими емоційними переживаннями" (Психологічний словник, 1983).

"Соціальний конфлікт – це боротьба через цінності або претензії на статус, владу або обмежені ресурси, в якій цілями конфліктуючих сторін є не тільки досягнення бажаного, але також і нейтралізація, нанесення збитку або усунення суперника" (Л. Козер, 1968).

"Соціальний конфлікт – це граничний випадок загострення соціальних суперечностей, що виражаються в зіткненні різних соціальних груп, соціальних інститутів, обумовленому протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку" (Соціологічний словник, 1991).

"Соціальний конфлікт – вид протистояння, при якому сторони прагнуть захопити територію або ресурси, загрожують опозиційним індивідам або групам, їх власності або культурі таким чином, що боротьба приймає форму атаки або оборони" (А. В. Дмитрів).

Отже, найчастіше конфлікт визначають як активні взаємоспрямовані дії опонентів для реалізації своїх цілей, забарвлені сильними емоційними переживаннями. Натомість *соціальний конфлікт* – Це відкрите протистояння, зіткнення двох і більш суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якої є усвідомлені несумісні потреби, інтереси і цінності.

Відомий конфліктолог В. П. Шейнов у праці "Конфлікти в нашому житті і їх вирішення" [294] наводить три формули конфліктів (А, Б і В). Практичне значення яких полягає в тому, що вони дозволяють достатньо швидко проводити аналіз багатьох конфліктів і знаходити шляхи їх вирішення. Водночас необхідно пам'ятати, що вони не можуть бути універсальним методом, а слугують лише орієнтиром у складному і суперечливому процесі управління конфліктами.

Перша формула відображає залежність конфлікту від конфліктогенів. Конфлікт **типу А** пов'язаний із закономірністю ескалації конфліктогенів, яка полягає в тому, що на конфліктоген суб'єкти прагнуть відповісти сильнішим конфліктогеном. *Конфліктогени* – це слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту. Формула конфлікту типу А:

$$КФГ_1 + КФГ_2 + КФГ_3 + \dots + КФГ_n = КФ, (1)$$

де КФГ₁, КФГ₂, КФГ₃, КФГ_n – конфліктогени, КФ – конфлікт.

Водночас дотримується умова: КФГ₁ < КФГ₂ < КФГ₃ < ... < КФГ_n.

Механізм розвитку конфлікту за формулою конфлікту типу А ґрунтується на негативному сприйнятті і негативній реакції особи, проти якої застосований конфліктоген. За відсутністю вольового регулювання такої реакції вона має тенденцію розвитку шляхом наростання. До форм прояву конфліктогенів у спілкуванні належать:

- – *пряме негативне ставлення*, наказ, погроза; зауваження, критика; звинувачення, насмішка; знуцання, сарказм;

- – *поблажливе ставлення*: принизливе втішання; принизлива похвала; жарт; хвастощі, захоплена розповідь про свої реальні й уявні успіхи;
- – *менторські відносини*: категоричні оцінки, думки, вислови; нав'язування порад, власної точки зору; нагадування про неприємне; моралізування і повчання, дидактогенія;
- – *нечесність і нещирість*: приховування інформації, обман або його спроба; маніпуляція свідомістю людини;
- – *порушення етики спілкування*: спричинення випадкової незручності без вибачення; ігнорування партнера; перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншого;
- – *регресивна поведінка*: наївні запитання; посилення на інших у разі отримання справедливого зауваження; суперечки та ін.

За спостереженнями спеціалістів, 80% конфліктів виникає за формулою А попри бажання їх учасників. У зв'язку з цим рекомендують запам'ятати два правила безконфліктної взаємодії. *Правило 1.* Не вживайте конфліктогенів. *Правило 2.* Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген.

Конфлікт **типу Б** пов'язаний із закономірністю переростання конфліктної ситуації в конфлікт на основі інциденту. Закономірність інциденту полягає в тому, що для переростання конфліктної ситуації у відкриту конфліктну взаємодію обов'язковим є необхідний привід. Формула конфлікту типу Б:

$$КС + I = КФ, (2)$$

де КС – конфліктна ситуація, I – інцидент, КФ – конфлікт.

Конфліктна ситуація – це накопичені суперечності, які містять дійсну причину конфлікту. *Інцидент* – це збіг обставин, що є приводом для конфлікту. Із формули видно, що конфліктна ситуація та інцидент є незалежними складовими, тобто жодна з них не є наслідком або проявом іншої. Виходячи з формули Б, вирішити конфлікт означає усунути конфліктну ситуацію і вичерпати інцидент.

Конфлікт **типу В** пов'язаний із наявністю від двох і більше конфліктних ситуацій (закономірність комбінації). Закономірність комбінації полягає в тому, що сума двох або більш конфліктних ситуацій призводить до конфлікту. Формула конфлікту такого типу:

$$КС_1 + КС_2 + \dots + КС_n = КФ, (3)$$

де КС₁, КС – конфліктні ситуації, КФ – конфлікт.

Відповідно до цієї формули, конфліктні ситуації є незалежними і не пов'язаними між собою. Проте кожна конфліктна ситуація доповнює іншу і своїм проявом відіграє роль інциденту. Вирішення конфлікту такого типу зводиться до усунення всіх конфліктних ситуацій.

Отже, формули конфлікту відображають основну закономірність: щоб уникнути конфлікту, знаючи про наявність конфліктної ситуації, не потрібно створювати інциденту.

Окрім визначення формули конфлікту, характеризуючи конфлікт, важливо за певним критерієм класифікації визначити і його вид. У загальнометодологічному сенсі *класифікація* – це науковий метод, що полягає у роз'єднанні всієї сукупності

об'єктів і подальшому їх об'єднанні в групи на основі певної ознаки. Підставою для класифікації є певна ознака є відсутність або міра вираженості якої є критерієм віднесення явища, що вивчається, до тієї або іншої групи. До найпоширеніших критеріїв класифікації конфліктів належать сторони або суб'єкти конфліктів, характер потреб, обмеження яких викликав конфлікт, спрямованість конфлікту, його параметри, результативність та інші.

За сторонами конфлікти поділяють на внутрішньо- особистісні, міжособистісні, між особою і групою, між групами, міжнародні.

За потребами, блокування яких послугувало передумовою конфлікту, вони можуть бути матеріальними, статусно-рольовими та духовними.

За спрямованістю конфлікти поділяються на горизонтальні (між діловими партнерами, колегами та ін.); вертикальні (між підлеглими і керівництвом та ін.), змішані (у яких беруть участь і колеги, і керівники різних рівнів). Як показує практика, чотири п'ятих усіх конфліктів у організаціях належать до конфліктів другої і третьої груп за цією типологією.

За часовими параметрами конфлікти поділяють на короткочасні, швидкоплинні, тривалі, такі, що тривають інколи роками і десятиліттями, якими часто бувають державні, національні та релігійні конфлікти.

За критерієм результативності конфлікти поділяють на два типи: конструктивні (позитивні), при яких групи, у котрих вони відбуваються, зберігають свою цілісність, а відносини між членами групи мають характер співпраці, кооперації; деструктивні, (патологічні, негативні), коли взаємини між людьми набувають нецивілізованих форм, характеру протистоянь, боротьби, яка призводить до руйнування і розпаду організації.

Класифікуючи соціальні конфлікти, С. М. Ємельянов значну увагу приділив предмету конфлікту, сферам його прояву та напруженості (табл. 2.1):

Таблиця 2.1

Класифікація конфліктів (за С. М. Ємельяновим)

	Види конфліктів	Загальна характеристика
Сфери прояву конфлікту	економічні	в основі – економічні протиріччя;
	ідеологічні	в основі – протиріччя в поглядах
	соціально- побутові родинно- побутові	в основі – протиріччя соціальної сфери; в основі – протиріччя родинних відносин
Ступінь тривалості й напруженості конфлікту	бурхливі швидкоплинні конфлікти	виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особистості та відрізняються високою мірою агресивності й ворожості сторін;

	гострі тривалі конфлікти слабовиражені з в'ялим перебігом конфлікти	виникають за наявності глибоких протиріч; пов'язані з не дуже глибоким протиріччями або пасивністю однією із сторін;
	слабовиражені з швидким перебігом конфлікти	причини поверхневі, мають епізодичний характер
Суб'єкти взаємодії	внутрішньоособистісні	пов'язані із зіткненням протилежно спрямованих мотивів однієї особи; суб'єкти – 2 особи;
	міжособистісні між особою і групою	суб'єкти – особа і переважно мала соціальна група;
	міжгрупові	суб'єкти – малі або мікрогрупи
Соціальні наслідки	конструктивні	в основі лежать об'єктивні протиріччя, які сприяють оздоровленню і розвитку соціальних систем;
	деструктивні	в основі – суб'єктивні протиріччя, які дестабілізують соціальну систему
Предмет конфлікту	реалістичні	мають конкретний предмет;
	нереалістичні	не мають конкретного предмета, пов'язані з суб'єктивними уявленнями учасників

Не менш важливими для теорії конфлікту є його структура і функції.