

Тема 3. Характеристика конфлікту.

Мета: розглянути причини, функції та класифікацію конфліктів; довести значущість даної теми.

Основні поняття і терміни: конфліктна ситуація, конфлікт, об'єкт і предмет конфлікту, суб'єкти конфлікту, функціональний і дисфункціональний конфлікт, соціальний конфлікт, міжособистісний конфлікт, міжгруповий конфлікт, внутрішньоособистісний конфлікт.

План

1. Причини конфліктів.
2. Функції конфліктології.

Література:

1. Конфліктологія: навчальний посібник / Г. В. Гребеньков [та ін.] ; ред. Г. В. Гребеньков. Львів : Магнолія, 2018. 228 с.
2. Негрей М. В., Тужик К.Л. Теорія прийняття рішення: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 271 с.
3. Онуфрієнко Г. С. Риторика: навчальний посібник. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 624 с.
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 175 с.

1. Причини конфліктів

Масштабні конфліктні ситуації свідчать про протікання у суспільстві дезорганізуючих процесів, короточасну чи тривалу дезінтеграцію важливих суспільних інститутів, які забезпечують соціальну стабільність конкретного суспільства чи спільноти. Тому *дезорганізацію* вважають однією з головних причин соціальних конфліктів, яка має що характеризується виходом виробничих (зупинка підприємств, безробіття), економічних (інфляція, заборгованість по заробітній платні), соціальних (поглиблення нерівності між різними соціальними прошарками), політичних (криза влади, сепаратистські тенденції, військові конфлікти), ідеологічних (боротьба старих та нових ідеологій або повна деідеологізація) процесів за межі існуючих у суспільстві норм, які серйозно загрожують встановленому ходу процесів колективного життя.

Отже, врешті-решт конфлікти у сучасному суспільстві виступають як породження та прояв об'єктивно існуючих соціальних суперечностей. виникнення конфлікту нерозривно пов'язано з появою та розвитком суперечностей. назрівання і розгортання конфлікту відображає кульмінаційний етап боротьби реальних протилежностей.

Розв'язання ж конфлікту веде до руйнування такої суперечливої єдності з одночасним виникненням його нової якості. *У цілому ж виникнення та розвиток конфліктів обумовлені дією двох груп причин – об'єктивних та суб'єктивних.*

До *об'єктивних причин конфліктів* можна віднести головним чином ті обставини соціальної взаємодії людей, які призвели до зіткнення їх інтересів, думок, установок тощо. об'єктивні причини викликають виникнення передконфліктної обстановки — об'єктивного компонента передконфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини конфліктів головним чином пов'язані з тими індивідуальними психологічними особливостями опонентів, які ведуть до того, що вони обирають саме конфліктний, а не будь-який інший спосіб розв'язання об'єктивної суперечності, що склалася.

Для виникнення та розвитку конфлікту очевидного значення набуває усвідомлення його причин та глибини відповідними групами людей, які відчують ущемлення будь-якого важливого для них інтересу. але щоб конфлікт став реальністю, необхідна реальна соціальна дія.

Отже, щоб конфлікт виник і став розвиватися, необхідна взаємодія трьох його основних факторів:

1) наявність об'єктивних передумов конфлікту, які полягають у більш-менш значному ущемленні корінних інтересів, потреб, прав і т. п. індивідів, об'єднаних в одну соціальну групу, з боку іншої соціальної групи, яка зосереджує у своїх руках основні багатства суспільства, механізми їх розподілу, владу тощо;

2) усвідомлення ущемленими соціальними групами протилежності своїх корінних інтересів інтересам пануючої еліти;

3) активна соціальна дія пригнічених, знедолених, спрямована на втілення в життя своїх корінних інтересів через пряме соціальне зіткнення з інтересами тих, хто володіє багатством, владою та іншими благами.

Сучасна конфліктологія виділяє такі об'єктивні причини конфліктів.

Природне зіткнення значущих матеріальних і духовних інтересів людей у процесі їх життєдіяльності. люди повинні постійно спілкуватись, вирішувати численні проблеми; у процесі взаємодії інтереси людей час від часу можуть зіткнутися; це зіткнення інтересів, яке практично не залежить від їх волі та бажання, і створює об'єктивну основу можливих конфліктних ситуацій.

Недостатня розробленість правових та інших нормативних процедур розв'язання соціальних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії людей. наприклад, у нашому суспільстві ще не розроблені ефективні, стандартні, всім відомі неконфліктні способи захисту підлеглих від свавілля начальників. у більшості передконфліктних ситуацій вони або поступаються, або йдуть на конфлікт.

Нестача значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ. те, що ми живемо у суспільстві різноманітних дефіцитів, помітно впливає на життя людей, кількість і характер конфліктів між ними.

Рівень життя багатьох українців. Ця об'єктивна причина пов'язана з матеріально-побутовою невлаштованістю, нестачею фінансових коштів для задоволення елементарних потреб сім'ї. Очевидно, що бідна, невлаштована людина є більш конфліктною порівняно з людиною, в якій перелічені проблеми успішно вирішені.

Достатньо стійкі стереотипи міжособистісних і міжгрупових стосунків громадян сприяють виникненню конфліктів. Ці стереотипи сформувалися за тривалий час. Радянська людина з моменту свого народження виховувалась у дусі класової боротьби, нещадної нетерпимості до своїх класових супротивників і всіх, хто не поділяв відповідну інтерпретацію комуністичної ідеології. об'єктивно такі стереотипи

міжособистісних стосунків, що зберігаються і сьогодні, сприяють більш частому виникненню конфліктів.

Структурно-організаційні причини конфліктів полягають у невідповідності структури організації вимогам діяльності, якою вона займається. Чим менш гнучко керівництво організації пристосовує її структуру до вимог діяльності, тим більше в організації виникає конфліктів.

Функціональні причини конфліктів викликані неоптимальністю функціональних зв'язків організації із зовнішнім середовищем, між структурними елементами організації, між окремими працівниками.

Зовнішні функціональні зв'язки організації повинні максимально відповідати поставленим завданням і забезпечувати їх виконання.

Будь-яка організація є елементом системи більш високого порядку. Ефективна робота організації неможлива без налагоджених функціональних зв'язків із зовнішнім середовищем. порушення цих зв'язків веде до конфліктів.

Ситуативно-управлінські причини конфліктів обумовлені помилками, яких припускаються керівники та підлеглі у процесі вирішення управлінських та інших завдань. прийняття помилкового управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами рішення та його виконавцями.

Крім названих існує ще ціла група об'єктивних причин, вплив яких на конфліктність людини поки ще не вивчений. до них можна віднести помітні відхилення від екологічних нормативів у навколишньому середовищі людей, відхилення в характеристиках електромагнітного поля, викликані активністю сонця або технічними устроями, тощо.

До суб'єктивних причин конфліктів належать ті, що обумовлені особистісними установками, позиціями та прагненнями людей, фактом їх включення до соціальних груп і пов'язані перш за все з суб'єктивними особливостями соціальної взаємодії. вивчення конфліктів дозволило виявити декілька типових причин, що мають соціально-психологічний характер.

Втрати та викривлення інформації в процесі міжособистісної та міжгрупової комунікації. невірне розуміння одним одного може бути основною причиною конфліктів або ускладнювати розв'язання соціальних суперечностей, що виникли за інших причин.

Незбалансована «рольова» взаємодія людей. у ситуації міжособистісного спілкування людина або обидва партнери можуть відігравати не ті ролі, на які очікує партнер по взаємодії.

Незбіжність позицій, яка може бути викликана не дійсними розбіжностями у поглядах на одне і те ж, а підходом до проблеми з різних позицій. Як ілюстрація цього може бути використана відома притча про слона та п'ятьох сліпців, які помацали різні частини тіла тварини і дійшли різних висновків про те, на що схожий слон. Перемогла точка зору сліпця, який виявився найбільш високим, встиг помацати вухо і стверджував, що слон схожий на аркуш пергаменту.

Причина розбіжностей у цьому разі не в тому, що інші сліпці були неправі, а в тому, що кожний з них оцінював тільки частину слона і не розумів, що його правда є лише частиною загальної правди.

Вибір людьми різних засобів оцінки результатів діяльності та особистості одне одного. в основі оцінки лежить порівняння. Оцінюючи інших, людина за основу оцінки бере те, що їй не вдалось зробити порівняно з ідеалом, нормою, метою

діяльності та іншими людьми, які виконали таку ж роботу добре. свої ж результати працівник оцінює у порівнянні з людьми, які виконували таку роботу гірше. отже, одна і та ж робота залежно від способів оцінки може бути оцінена не лише по-різному, а й протилежним чином. Це створює конфлікти.

Існує ще низка соціально-психологічних причин міжособистісних і міжгрупових конфліктів: внутрішньогруповий «фаворитизм» (перевага членів своєї групи перед представниками інших груп); конкурентний характер взаємодії між людьми та групами; прагнення до влади; обмежена здібність людини до зміни власної позиції в результаті співвіднесення її з позиціями інших людей; бажання одержати від людей більше, ніж віддавати їм; психологічна несумісність людей тощо.

І, нарешті, особистісні причини конфліктів пов'язані перш за все з індивідуально-психологічними особливостями учасників конфліктів, обумовлені специфікою психічних процесів, які виникають при взаємодії людей між собою та з оточуючим середовищем.

Суб'єктивна оцінка поведінки партнера як недопустимої. під час соціальної взаємодії у людини існує певний діапазон варіантів очікуваної поведінки, діяльності з боку партнера по взаємодії. Характер такої поведінки залежить від індивідуально-психологічних особливостей людини, її психічного стану, ставлення до конкретного партнера, особливостей актуальної ситуації взаємодії. Якщо реальна поведінка партнера є бажаною або допустимою, то взаємодія продовжується безконфліктно. небажана поведінка може призвести до створення передконфліктної ситуації, а недопустима – до конфлікту.

Психологічні домінанти поведінки особистості, тобто її ціннісні орієнтації, цілі, мотиви, інтереси та потреби. Ціннісні характеристики у людей завжди відносні. деякі гинуть за метал, а інші – за ідею.

Це розходження особистісних сенсів та значень є однією з головних причин конфліктів і визначає лінію поведінки у конфлікті, його стратегію та тактику.

Недостатня психологічна стійкість до негативного впливу на психіку стресових чинників соціальної взаємодії. конфліктна ситуація – це складна для людини ситуація соціальної взаємодії. До конфлікту призводить саме непідготовленість людини до ефективних дій у таких ситуаціях. людина може мати уявлення щодо засобів безконфліктного виходу із передконфліктних ситуацій, але не мати навичок їх використання на практиці.

Погано розвинута у людини здібність до емпатії, тобто до розуміння емоційного стану іншої людини, до співчуття. Оцінка поведінки людини, котра не розуміє емоцій та почуттів партнера по взаємодії, як небажаної чи недопустимої може викликати конфліктну реакцію.

Неадекватний рівень домагань також сприяє виникненню міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів. Завищена самооцінка, як правило, викликає негативну реакцію з боку оточуючих.

Занижена оцінка має своїми наслідками підвищену тривожність, невпевненість у своїх силах, тенденцію уникати відповідальності тощо.

Акцентуації характеру. вони виявляються у надмірному прояві установки особистості, які утворюють ідеальні типи індивідуальності. Причиною конфлікту в цьому випадку може бути протиріччя між різними ідеальними типами, якщо вони виражені досить яскраво. Так, наприклад, взаємодія людей теоретичного і економічного типу вже з самого початку містить у собі небезпеку конфлікту через їх

протилежні внутрішні життєві спрямування. Для людини теоретичного типу процес її діяльності є самоціллю. Її переживання відірвані від реального життя, вона живе мов би поза реальним часом та простором. Людина ж економічного типу в усьому шукає користь, для неї все стає засобом покращити реальне життя, отримати максимальну вигоду. Зрозуміло, що при взаємодії таких типів дуже важко розраховувати на безконфліктні відносини.

Говорячи про причини конфліктів, не можна обминути такі проблеми, як важкі ситуації в житті людини та стрес. Важка ситуація – це складна обстановка, викликана порушенням відповідності між вимогами діяльності, можливостями людини та умовами оточення, яка викликає в людини психічне напруження. Зазвичай важкі ситуації бувають викликані об'єктивними обставинами, але в їх перетворенні на важкі значну роль відіграє і суб'єктивна складова. Якщо людина в результаті особливостей власної нервової системи не є психологічно стійкою до таких ситуацій, у ній починають накопичуватись негативні емоції, що врешті-решт призводить до стресу.

Стрес як реакція організму на вплив зовнішніх обставин у конфліктологічному аспекті посідає двоїсте місце. З одного боку, він є наслідком конфліктів, бо напруженість, тривожність, неспроможність людини адекватно оцінювати події і т. ін. випливає з конфліктних стосунків з оточенням. а з другого – під час стресу людина часто стає «конфліктогеном» як для самої себе, бо в неї посилюється внутрішній розлад, так і для свого оточення. таким чином, стрес постає як фактор, який викликає конфліктну взаємодію.

Названі причини виникнення конфліктів зустрічаються найчастіше, але вони не вичерпують переліку всіх причин, що призводять до виникнення та загострення конфліктів як на соціальному, так і на особистісному рівні. важливими складовими конфлікту є прагнення сторін, страокремих рис характеру або їх поєднанні у конкретної людини і являють собою крайні варіанти норми, що навіть межують з психопатіями. Стегія та тактика їх поведінки, а також сприйняття конфліктної ситуації.

2. Функції конфліктології

Функції конфліктології (за А. Здравомисловим і Д. Зеркіним): теоретико-пізнавальна, аналітична, прогностична та управлінська; можна виокремити й інші.

Найважливішою функцією конфліктології є **теоретико-пізнавальна**. Вона полягає, перш за все, у вивченні феномену конфліктів, їх типологізації, розробці засобів розв'язання та упередження.

Пізнавальна функція служить також започаткуванню та розробці конфліктологічної теорії, в якій існує нагальна потреба у сучасних (зокрема, українському) суспільствах. Опрацювання теорії конфліктів містить у собі виявлення суті головних категорій і понять конфліктології (конфлікт, соціальне напруження, суперечність, антагонізм, конфліктна ситуація та ін.), розробку найважливіших закономірностей розвитку конфліктної взаємодії, впорядкування їх у чітку систему, що побудована на певних принципах. отже, теоретико-пізнавальна функція продукує зростання знань про соціальні конфлікти, їх об'єкт, предмет, суб'єктів-учасників, характер впливу на суспільні процеси та можливі соціальні наслідки.

Аналітична (діагностична) функція конфліктології полягає в аналізі конфліктної ситуації, соціального напруження, причин і динаміки розвитку

конфліктних подій, визначення методів і засобів їх регулювання. Діагностика конфліктів дозволяє проаналізувати об'єктивні та суб'єктивні чинники виникнення конфліктних ситуацій у різних суспільних спільнотах (народ, нація, соціальна група, колектив); виявити джерела, що породжують конфлікти; оцінити ресурси, які мають учасники конфліктного протистояння; здійснити типологію різних конфліктів на підставі тих чи інших критеріїв; виявити економічні, політичні, правові, ідеологічні, психологічні та інші параметри, що характеризують структуру конфлікту. Врешті аналітична (діагностична) функція містить у собі також технологію постійного конфліктологічного моніторингу головних суспільних процесів, спостереження за тим, як зароджуються та розгортаються конфліктні ситуації та соціальне напруження, щоб запропонувати на цій основі адекватні управлінсько-регулятивні рішення. Все це допомагає упередити ескалацію соціальних конфліктів та є важливим засобом демократизації суспільства.

Прогностична функція конфліктології виявляє себе в здатності науки виробляти обґрунтовані прогнози розвитку соціальних протиріч, міжгрупових чи міжособистісних антагонізмів, правових колізій, інтелектуальних суперечок чи економічного напруження, що потенційно можуть призвести до конфліктних процесів у майбутньому. Ця функція містить оцінку тенденцій розвитку основних соціальних суб'єктів та інститутів суспільства, а також можливих об'єктів конфліктної суперечки, динаміки інтересів, потреб, цінностей тощо. для цього необхідно розуміти, які ж провідні тенденції рухають суспільством на даному етапі, що з динамічних змін притаманно окремим його сферам і головним соціальним суб'єктам. Це знання поновлюється не лише завдяки пізнавальній функції, але й через контрольні можливості конфліктології. Результатом прогностичної функції конфліктології є конфліктологічний прогноз, у якому викладають потенційно можливі «сценарії» (версії) розвитку того чи іншого конфлікту, прогнозують варіанти поведінки чи вчинків їхніх учасників, можливість ескалації та вірогідність врегулювання. крім того, оцінюються соціальні наслідки конфліктної боротьби та визначається «ціна конфлікту» з точки зору його суспільної шкоди чи (інколи навпаки) конструктивної користі.

Управлінсько-регулятивна (прагматична) функція конфліктології по-суті є функцією вироблення конфліктного менеджменту, тобто створення ефективних механізмів управління конфліктною ситуацією. Прагматичні можливості управлінсько-регулятивної функції виявляються в розробці практично значущих антиконфліктних програм дії соціальних суб'єктів, в опануванні толерантних моделей та консенсуальних алгоритмів соціальної взаємодії. Ця функція значно розширює розуміння кордонів конфліктологічного пізнання, яке не повинне обмежуватись лише теоретичними результатами; як для науки конфліктології, так і для соціуму вкрай важливим є етап врегулювання, розв'язання та упередження соціальних конфліктів.

Прагматизм управління конфліктами виявляється в тому, що конфліктологія набуває можливості перетворитися на відтворюючу силу, від якої суспільство чекає позитивної інформації, пояснень та механізмів запобігання конфліктам чи ефективного управління ними.

Ідеологічна функція конфліктології виявляється в тому, що знання, напрацьовані цією наукою, можуть використовуватися в інтересах народу, держави, правлячої еліти чи опозиційних сил суспільства, певного класу, етносу чи групи з метою зміцнення та стабілізації суспільних відносин, чи навпаки – розхитування й

делегітимації встановленої системи влади або часткових змін, що назріли. Отже, з ідеологічної точки зору, конфліктологія здатна набувати корпоративного, класового, елітарного або ж етнонаціонального змісту, служити відповідним цілям.

Зокрема, у політичній сфері правляча еліта досить часто (і не завжди добродісно) використовує конфліктологію для маніпулювання поведінкою та емоціями людей, інколи розпалюючи удавані безпідставні «конфлікти-свари» при владі, щоб зняти болісне напруження у дійсно проблемних ситуаціях громадського життя. Майстрів маніпулювання конфліктними механізмами знали практично всі народи світу в будь-яку історичну добу: римські імператори Тіберій, Калігула, Нерон; сумнозвісна династія Медичі; міністр наполеонівської Франції Талейран і багато інших.

У наші часи, коли пострадянська Україна визначається з інтегруючою суспільство «національною ідеєю», ідеологічна функція конфліктології в політиці та у суспільному розвитку в цілому набуває нового вкрай важливого змісту: допомогти обрати таку стратегію розвитку країни та виробити систему таких соціальних цінностей, які б мінімізували соціальні конфлікти в суспільстві та гармонізували соціальні інтереси на основі толерантності та злагоди.

Просвітницька функція конфліктології служить меті всебічного поширення конфліктологічних знань та допомагає кожному громадянину грамотно й послідовно поводитись у простих конфліктних ситуаціях. Зрозуміло, що найбільш значними джерелами соціальних конфліктів є антагонізм інтересів (політичних, економічних, національних тощо), юридичні колізії, емоційна нестриманість, злість та невихованість тощо, однак і конфліктологічна необізнаність здатна провокувати й посилювати протистояння опонентів та вести конфлікт до ескалації. саме тому опанування конфліктологічними знаннями в системі загальної середньої та вищої освіти та самоосвіти є суттєвим засобом запобігання конфліктним ситуаціям.



Питання для самоконтролю

1. Назвіть та охарактеризуйте причини конфліктів.
2. Дайте характеристику суб'єктивних причин конфліктів.
3. Дайте характеристику об'єктивних причин конфліктів.
4. Дайте характеристику основних функцій конфліктології.