

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Навчально-науковий інститут № 3

Кафедра психології, соціології та педагогіки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни
**«ПСИХОЛОГІЯ ПЕРЕМОВНОЇ ДІЛЬНОСТІ ТА МЕДІАЦІЇ В
ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ»**
вибіркових компонент
освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти
053 «Психологія»
(практична психологія)

за темою №1 – «Конфлікт: загальна характеристика».

Вінниця 2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від № 14.08.2024 року № 8

СХВАЛЕНО

Вченою радою ННІ № 3
Протокол від 09.08.2024 року № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 13.08.2024 року № 7

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології (протокол від 08.07.2024 року № 13)

Розробники:

Професор кафедри психології, соціології та педагогіки ННІ № 3 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри психології, соціології та педагогіки ННІ № 3 ХНУВС,
кандидат психологічних наук, доцент – Доценко В.В.

План лекції

1. Поняття конфлікт. Функції та сигнали конфліктів. Причини та передумови виникнення конфліктів.
2. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.
3. Конфліктогени. Типи конфліктогенів.
4. Конфліктна ситуація. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.
5. Структура конфліктів.

Рекомендована література

Основна література

1. Захаренко Л. М., Давидова О. В. Психотехнології ведення перемовин із правопорушниками : метод. рекомендації / за заг. ред. О. І. Мотляха. Київ : Освіта України, 2020. 69 с.
2. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В.Л. Андрєєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. 144 с.
3. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
4. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
6. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. К.: ФОП Нічога С.О. 2018. 174 с.

Додаткова література

1. Давидова О. В. Проблема профайлінгу в переговорах з особами, які захопили заручників. Юридична психологія. 2017. № 1 (20). С. 111–121.
2. Давидова О. В. Сучасні психологічні технології в системі компетенцій майбутнього психолога. Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: мат-ли ІІ наук.-практ. круглого столу (м. Київ, 24 квіт. 2020,). Київ : НАВС, 2020. С. 50–52
3. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції : навч. посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.
4. Матієнко Т. В. Психологічні засади ведення переговорів поліцейськими в екстремальних умовах служби. Держава та регіони. Серія : Право. 2020. № 1 (67). Т. 2. С. 187–192.
5. Озерський І. В. Актуальні проблеми медіації в юрисдикційному

процесі України : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 248 с.

6. Практикум із психології ненасильницького спілкування та фасилітації : навч. посібник. / В. В. Карпенко, Н. А. Карпенко. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 107 с.

7. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / за заг. ред. І. В. Жданової ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

1. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
<https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf>.

2. Гусев А. Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння. <https://lib.iitta.gov.ua/720125/1/4---%D0%93%D1%83%D1%81%D1%94%D0%B2%20%D0%90.%D0%86.%20%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.%20%D0%A1%D0%B2%D1%96%D1%82.%20%D0%BE%D1%81%D0%BD.%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%86.pdf>

3. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Х. : Право, 2012. 128 с.
https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf

4. Рахліс В. Фахова підготовка перемовників : термінологічний та концептуальний аспекти. Засоби навчальної та науково-дослідної роботи : зб-к наук. праць ХПУ ім. Каразіна. Харків : ХПУ ім. Каразіна, 2017. Вип. 48. С. 192 – 199. URL : https://zenodo.org/record/1319815#.X-rr7dIzY_4

5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
<https://resource.odmu.edu.ua/chair/download/111775/dEYMGVyF2oQMwrEwf0OHSw/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2.pdf>

Текст лекції

1. Поняття конфлікт. Функції та сигнали конфліктів. Причини та передумови виникнення 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.

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.

В науковій літературі поки немає єдиного загальновизнаного визначення поняття «конфлікт».

Слово «конфлікт» походить від латинського «conflictus» - зіткнення.

У багатьох випадках під конфліктом розуміють одну з форм людської взаємодії, в основі якої лежать різного роду реальні або ілюзорні, об'єктивні і суб'єктивні, у різному ступені усвідомлені протиріччя між людьми, зі спробами їхнього вирішення на рівні прояву емоцій.

Конфлікт – (від conflictus – сутичка) – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання. Це відкрите або приховане протистояння цих сторін внаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів. При цьому кожна з конфліктних сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за ці інтереси.

Отже, будь-який конфлікт передбачає наявність учасників та проблеми, через яку він відбувається.

Передумовами виникнення конфлікту є:

1. Наявність ситуації, що сприймається учасниками як неприйнятна для них, тобто, конфліктна.
2. Неподільність об'єкта конфлікту, через що вирішення своїх проблем однією стороною стає можливим лише за рахунок іншої сторони.

Розрізняють явні та латентні (приховані) функції конфлікту.

Явні функції конфлікту характеризуються тим, що його наслідки співпадають з цілями, які проголошували та переслідували опоненти конфлікту. Наприклад, явна функція конфлікту — це перемога страйкуючих в їхньому конфлікті з адміністрацією, якщо вони переслідували саме цю мету.

Приховані (латентні) функції конфлікту - такі, коли його наслідки виявляються лише з часом і можуть виражатися також у тому, що результати взагалі виявляються несподіваними і не відповідають цілям учасників конфлікту.

Конфлікт - достатньо суперечливе явище. Вступаючи в протиборство, люди можуть домогтися реалізації поставлених цілей. Проте часто важко передбачити навіть не дуже віддалені наслідки. При цьому наслідки можуть мати як позитивний, так і негативний характер для учасників конфлікту. Працівник, який вступив у конфліктні відносини з адміністрацією, може домогтися своєї найближчої мети, наприклад, виплати компенсації за вимушений прогул. Однак через якийсь час за цим може слідувати звільнення його з роботи під будь-яким слушним приводом. Для звільненого співробітника це буде латентна функція конфлікту, і при цьому негативна. Проте вслід за цим

він може влаштуватися і на привабливіше, ніж раніше, місце роботи. Тоді це буде позитивна латентна функція конфлікту.

Таким чином, і явні, і латентні функції конфлікту можуть бути як негативними, так і позитивними. Слід особливо наголосити, що оцінка функцій конфлікту як позитивна або негативна завжди носить конкретний характер. З боку одного суб'єкта конфлікту він може розглядатися як позитивний, з боку іншого — як негативний. Іншими словами, існує суб'єктна відносність в оцінці характеру функції конфлікту.

Не дивлячись на всю відносність оцінок функцій конфлікту, за сенсом, значенням і роллю їх можна розділити на дві групи:

- 1) конструктивні (позитивні) функції конфлікту;
- 2) деструктивні (негативні) функції конфлікту.

Конструктивні функції конфлікту виражаються в таких наслідках.

1. Конфлікт є способом виявлення і фіксації суперечності та проблеми суспільстві, організації, групі. Таким чином, всякий конфлікт виконує інформаційну функцію, дає додаткові імпульси до усвідомлення своїх і чужих інтересів у протиборстві.

2. Конфлікт є формою вирішення протиріч. Його розвиток сприяє усуненню тих недоліків і прорахунків у соціальній організації, які призвели до конфлікту.

3. Конфлікт сприяє зняттю соціальної напруженості та ліквідації стресової ситуації, допомагає розрядити обстановку і зняти напруження, що накопичилося.

4. Конфлікт може виконувати інтеграційну, об'єднувальну функцію. Перед зовнішньою загрозою група використовує всі свої ресурси для об'єднання. Крім того, саме завдання вирішення проблем, що виникли, об'єднує людей, виробляються взаєморозуміння і відчуття причетності до рішення загального завдання.

5. Вирішення конфлікту веде до стабілізації соціальної системи, адже при цьому ліквідовуються джерела невдоволення. Сторони конфлікту в майбутньому будуть більше налаштовані до співпраці, ніж до конфлікту. Крім цього, вирішення конфлікту може запобігти більш серйозним конфліктам, які могли б мати місце, якби даний конфлікт не трапився.

6. Конфлікт інтенсифікує і стимулює групову творчість, сприяє мобілізації енергії для вирішення завдань, що стоять перед суб'єктами. У процесі пошуку шляхів вирішення конфлікту відбувається активізація аналізу проблемних ситуацій, розробляються нові підходи, ідеї, інноваційні технології тощо.

7. Конфлікт може бути засобом з'ясування співвідношення сил соціальних груп і, тим самим, може застерегти від подальших більш руйнівних конфліктів.

8. Конфлікт може служити засобом для виникнення нових норм спілкування між людьми або допомогти наповнити новим змістом старі норми.

Конструктивні функції конфлікту на особистісному рівні.

1. Конфлікт може виконувати пізнавальну функцію щодо людей, які беруть у ньому участь. Саме у важких, критичних ситуаціях і виявляються справжній характер, цінності та мотиви поведінки людей.

2. Конфлікт може сприяти самопізнанню й адекватній самооцінці особи. Він може допомогти вірно оцінити свої сили та здібності й виявити нові, раніше не відомі риси характеру особистості. Він може також загартувати характер, сприяти появі його нових якостей, таких як відчуття гордості, достоїнства тощо.

3. Конфлікт може допомогти позбавитися від небажаних властивостей характеру, наприклад, відчуття неповноцінності, покірливості тощо.

4. Конфлікт є важливішим чинником соціалізації людини, розвитку її як особи. У конфлікті індивід за порівняно невеликий відрізок часу може отримати стільки життєвого досвіду, скільки він, можливо, не отримає ніколи поза межами конфлікту.

5. Конфлікт є істотним чинником адаптації людини в групі, оскільки саме в конфлікті люди найбільшою мірою розкриваються, і тоді особа або приймається членами групи, або, навпаки, відкидається ними. В останньому випадку, звичайно, ніякої адаптації не відбувається.

6. Конфлікт може допомогти зняти психічну напругу в групі, зняти стрес з його учасників, якщо вирішується позитивно. В разі негативного вирішення конфлікту напруження може навіть посилитися.

Деструктивні функції конфлікту виявляються на різних рівнях соціальної системи і виражаються в таких наслідках.

1. Конфлікт (воєнний) пов'язаний з насильницькими методами його вирішення, внаслідок можуть бути великі людські жертви та матеріальні втрати. Крім військових тих сторін, що беруть участь у військовому конфлікті, від нього можуть постраждати й мирне населення.

2. Конфлікт може призвести сторони протиборства (суспільство, соціальну групу, індивіда) до стану дестабілізації та дезорганізації.

3. Конфлікт може призвести до уповільнення темпів соціального, економічного, політичного та духовного розвитку суспільства. Понад те, він може викликати й кризу суспільного розвитку, виникнення диктаторських і тоталітарних режимів.

4. Конфлікт може супроводжуватися наростанням настроїв песимізму в суспільстві.

5. Конфлікт може спричинити нові, більш деструктивні конфлікти.

6. Конфлікт в організаціях часто призводить до зниження дисципліни й ефективності діяльності.

Деструктивні функції конфлікту на особистісному рівні проявляються в таких наслідках.

1. Конфлікт може здійснити негативний соціально-психологічний вплив на людей: призвести до стресу, можуть, зокрема, з'явитися такі негативні психічні стани, як відчуття пригніченості, песимізму й тривоги.

2. Конфлікт може викликати відчуття невпевненості в собі, втрату колишньої мотивації та руйнування ціннісних орієнтацій і зразків поведінки. У гіршому разі це може мати більш серйозні наслідки - девіантну (з відхиленням від норми) поведінку і, як крайній випадок, спричинити суїцид (самогубство).

3. Конфлікт може зумовити негативну оцінку людиною своїх партнерів по спільній діяльності, розчарування в своїх колегах і недавніх друзях.

4. Як реакцію на конфлікт людина може «включати» захисні механізми, демонструючи при цьому негативні для спілкування види поведінки, такі як:

- відступ - мовчання, відсутність захоплення, відособлення індивіда в групі;

- інформація, що лякає - критиканство, лайки, демонстрація переваги перед іншими членами групи;

- жорсткий формалізм - формальна ввічливість, встановлення жорстких норм і принципів поведінки в групі, стеження за іншими;

- перетворення справи на жарт;

- розмови на сторонні теми замість ділового обговорення проблем;

- постійний пошук винуватих, самокатування або звинувачення в усіх бідах інших членів колективу.

Це основні дисфункціональні наслідки конфлікту, що (так само, як і функціональні наслідки) взаємопов'язані і мають конкретний і відносний характер.

2. Основні фази та етапи виникнення і розвитку конфліктів.

Реальний конфлікт являє собою процес, що включає ряд стадій (етапів). Тому, щоб виявити їх, розглянемо конфлікт в динаміці. У конфліктологічній літературі можна побачити різні підходи до характеристики динаміки конфлікту.

Початок конфлікту визначається першими актами протидії сторін. Уважається, що конфлікт почався за умови одночасної наявності трьох умов:

- перший учасник свідомо й активно діє на шкоду іншому учаснику (дії — фізичні рухи, передача інформації);

- другий учасник (опонент) усвідомлює, що зазначені дії спрямовано проти його інтересів;

- опонент починає відповідні дії проти першого учасника.

Якщо одна зі сторін-конфліктерів починає агресивні дії, а друга обирає пасивну позицію, то конфлікту немає. Конфлікт відсутній також, коли одна зі сторін лише замислює конфліктну взаємодію, тобто діє у своїй уяві, а не насправді.

Закінчення конфлікту може мати різні форми, але в будь-якому випадку передбачає припинення дій учасників, спрямованих один проти одного.

У динаміці конфлікту виділяють три періоди, кожний із яких має конкретні етапи (рис.1).

Латентний період (передконфлікт) включає такі етапи: виникнення об'єктивної проблемної ситуації; усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії; спроби сторін розв'язати об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами; виникнення передконфліктної ситуації.

Виникнення об'єктивної проблемної ситуації. Конфлікт породжується об'єктивною проблемною ситуацією, коли виникають суперечності між суб'єктами (їхніми цілями, мотивами, діями, прагненнями тощо). Оскільки суперечностей іще не усвідомлено й немає конфліктних дій, то цю ситуацію називають проблемною. Вона є результатом дії переважно об'єктивних причин.

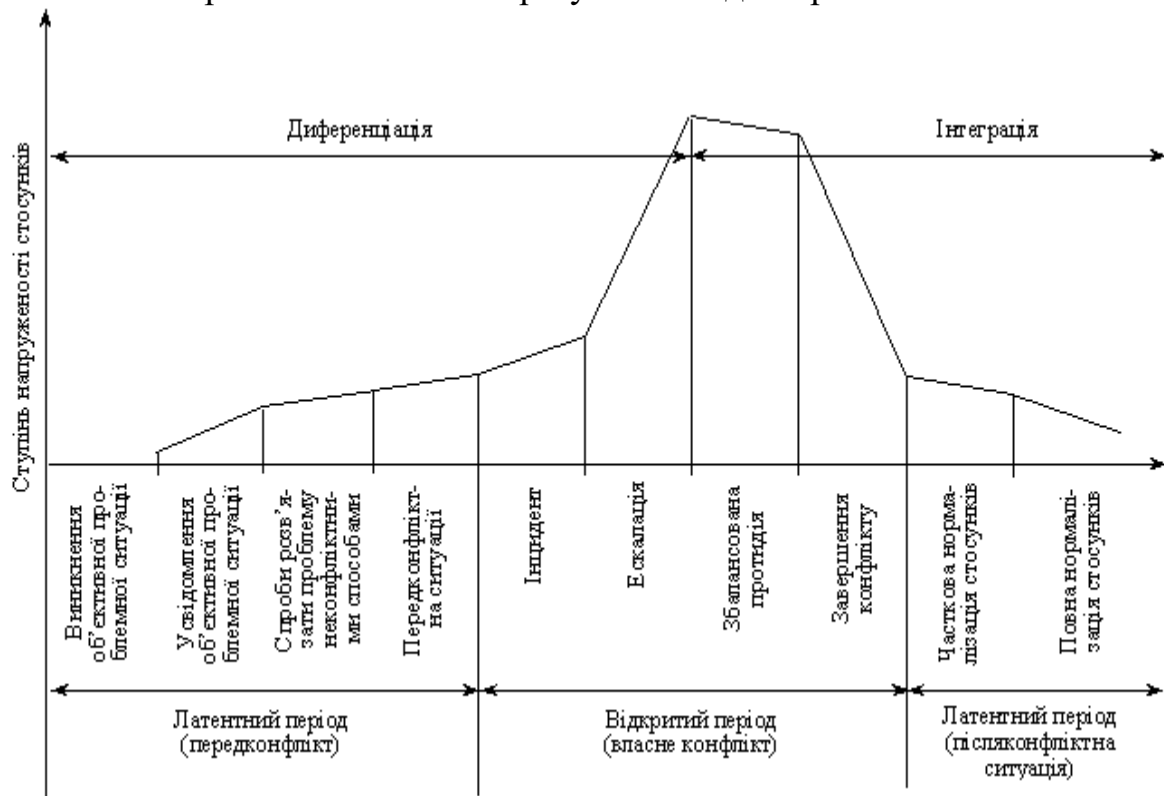


Рис.1. Основні періоди та етапи динаміки конфлікту

Об'єктивні суперечливі ситуації, що виникають у процесі діяльності людей, створюють можливість виникнення конфліктів, що стають реальністю тільки в сполученні із суб'єктивними факторами. Умови переходу — усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації.

Усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації. Сприйняття дійсності як суперечливої, розуміння необхідності почати якісь дії для усунення суперечностей складають зміст даного етапу. Наявність перешкоди для реалізації інтересів сприяє тому, що проблемна ситуація сприймається суб'єктивно, із перекошуваннями. Суб'єктивність сприйняття породжується природою психіки, соціальними розходженнями учасників комунікації (цінностями, соціальними установками, ідеалами, інтересами). Індивідуальність усвідомлення залежить від рівня знань, потреб, інших особливостей учасників взаємодії. Чим складніша ситуація і чим швидше вона розвивається, тим більшою є ймовірність її перекошування опонентами.

Спроби сторін розв'язати об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами. Усвідомлення ситуації як суперечливої не завжди автоматично призводить до конфліктної протидії сторін. Частіше вони (чи одна з них) намагаються вирішити проблему неконфліктними способами — переконанням, роз'ясненням, проханнями, інформуванням сторони-опонента. Іноді учасник взаємодії поступається, не бажаючи переростання проблемної ситуації в конфлікт. У будь-якому випадку на даному етапі сторони аргументують свої інтереси й фіксують позиції.

Виникнення передконфліктної ситуації. Конфліктність ситуації сприймається як наявність загрози небезпеки для однієї зі сторін взаємодії. Ситуація може усвідомлюватися як передконфліктна і в разі сприйняття загрози для певних суспільно важливих інтересів. Причому дії опонента розглядаються не як потенційна загроза (що існує в проблемній ситуації), а як безпосередня. Саме відчуття безпосередньої загрози сприяє розвитку ситуації в бік конфлікту, є «пусковим механізмом» конфліктної поведінки.

Відкритий період називають конфліктною взаємодією чи власне конфліктом. Він включає: *інцидент; ескалацію конфлікту; збалансовану протидію; завершення конфлікту*.

Інцидент — це перше зіткнення сторін, проба сил, спроба за допомогою сили вирішити проблему на свою користь. Якщо залучених однією зі сторін ресурсів досить для співвідношення сил на свою користь, то інцидентом конфлікт може й обмежитися. Часто конфлікт розвивається далі як низка конфліктних подій, інцидентів. Конфліктні взаємодії здатні видозмінювати, ускладнювати первісну структуру конфлікту, додаючи нові стимули для подальших дій. Цей процес можна представити в такий спосіб: перехід від переговорів до боротьби — боротьба розпалює емоції — емоції збільшують помилки сприйняття — це веде до інтенсифікації боротьби тощо. Такий процес одержав назву «ескалація конфлікту».

Ескалація полягає в різкій інтенсифікації боротьби опонентів.

Збалансована протидія. Сторони продовжують протидіяти, однак інтенсивність боротьби знижується. Сторони усвідомлюють, що продовження конфлікту силовими методами не дає результату, але дії для досягнення згоди ще не починаються.

Завершення конфлікту полягає в переході від конфліктної протидії до пошуку вирішення проблеми і припинення конфлікту за будь-яких умов. Основні форми завершення конфлікту: розв'язання, урегулювання, згасання, усунення чи переростання в інший конфлікт (див. п. 6.6).

Латентний (післяконфліктний) період включає два етапи: *часткову нормалізацію стосунків опонентів і повну нормалізацію їхніх стосунків*.

Часткова нормалізація стосунків відбувається в умовах, коли не зникли негативні емоції, що виявлялися в конфлікті. Етап характеризується переживаннями учасників, осмисленням ними своєї позиції. Відбувається корекція самооцінки, рівнів домагань, ставлення до партнера. Загострюється

почуття провини за свої дії в конфлікті. Негативні установки стосовно один до одного не дають можливості відразу нормалізувати стосунки.

Повна нормалізація відносин настає в момент усвідомлення сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. Цьому сприяє подолання негативних установок, продуктивна участь у спільній діяльності, досягнення довіри.

У конфлікті можна виділити період, який характеризується диференціацією сторін. Конфлікт розвивається за висхідною лінією, розбіжності між сторонами підсилюються. Конфронтація продовжується доти, доки подальша ескалація не втрачає зміст. Із цього моменту починається процес інтеграції. Учасники починають прагнути до угоди, прийнятної для обох сторін.

3. Конфліктогени. Типи конфліктогенів.

Конфліктогенами називаються слова, дії (або бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту. Більшість конфліктогенів можна віднести до одного з 4 типів:

- 1) прагнення до переваги
- 2) поява агресивності
- 3) прояв егоїзму
- 4) збіг обставин.

Уся безліч конфліктогенів може бути розділена на два види:

- ситуаційні конфліктогени;
- особистісні конфліктогени.

Такі ситуаційні конфліктогени, як, наприклад, економічна криза, сильний неврожай і нестача продуктів харчування, масові порушення прав і свобод громадян можуть стати причиною макроконфліктів як у масштабі країни (революція, громадянська війна та ін..)

Характер конфліктогену	Форма прояву конфліктогену
<i>Пряме негативне ставлення</i>	Наказ, загроза, зауваження, критика, звинувачення, насмішка, глузування, сарказм
<i>Поблажливе ставлення</i>	Принизлива розрада, принизлива похвала, докори, жартування
<i>Хвастощі</i>	Захоплена розповідь про свої реальні і сумнівні успіхи
<i>Менторські відносини</i>	Категоричні оцінювання, думки, вислови, нав'язування своїх порад, своєї точки зору, нагадування про неприємне; моралі й повчання
<i>Нечесність і нещирість</i>	Приховування інформації; обман або спроба обману; маніпуляції свідомістю людини

<i>Порушення етики</i>	Спричинені випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера зі спілкування (не привітався, не запросив сісти, не проявив уваги, продовжує займатися сторонніми справами тощо); перебивання співбесідника; перекладання відповідальності на іншу людину
<i>Регресивна поведінка</i>	Наївні питання; посилення на інших при отриманні справедливого зауваження; сперечання

Основні правила роботи з Конфліктогенами :

- Конфліктогени потрібно знати «в обличчя».
- Потреби людини є визначальними в спілкуванні, тому слід вміти їх розуміти.
- Не слід забувати, що якщо конфліктогени вчасно виявити, набагато легше обмежити їх вплив. У спілкуванні потрібно діяти за принципом «якщо не я, то хто ж?» Подібна поведінка сприятиме обмеженню впливу руйнівних конфліктогенів.
- При розмові намагайтеся висловлюватися ясно і інформативно.
- У колективі намагайтеся створювати навколо атмосферу психологічного комфорту і спільності людей.

4. Конфліктна ситуація. Фактори виникнення та ескалації конфліктів.

Конфліктна ситуація - це суперечливі позиції сторін за будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань і т.д.

Конфліктна ситуація - поняття досить рухливий, нестійке, воно легко може змінитися при зміні будь-якого з її елементів, поглядів опонентів, відносин «об'єкт-опонент», підміни об'єкта конфлікту, появи умов, що ускладнюють або виключають взаємодію опонентів, відмови одного із суб'єктів від подальшої взаємодії та ін.

Досить часто в основі конфліктної ситуації лежать об'єктивні протиріччя, але іноді буває досить якої-небудь дрібниці: невдало сказаного слова, думки, тобто інциденту - і конфлікт може початися. У конфліктній ситуації вже виявляються можливі учасники майбутнього конфлікту - суб'єкти або опоненти, а також предмет суперечки або об'єкт конфлікту.

Конфлікт починається з того моменту, коли хоча б один з взаємодіючих суб'єктів усвідомлює відмінність своїх інтересів і принципів від інтересів і принципів іншого суб'єкта і починає односторонні дії зі згладжування цих відмінностей у свою користь (ще не розуміючи чітко, в чому вони полягають).

Першою ознакою конфлікту можна вважати напруженість, яка проявляється внаслідок нестачі або суперечливості інформації, недостатності знань для подолання труднощів. Справжній конфлікт часто проявляється при

спробі переконати іншу сторону або нейтрального посередника, що "ось чому він не правий, а моя точка зору правильна".

Досить часто в основі конфліктної ситуації лежать об'єктивні протиріччя, але іноді буває досить якої-небудь дрібниці - невдало сказаного слова, висловленої думки і з'являється протиріччя.

Для переростання виниклого протиріччя в конфліктній ситуації необхідні наступні умови: значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії; перешкоджання з боку одного з опонентів до досягнення цілей іншим учасником (навіть якщо це суб'єктивне, далеке від реальності сприйняття одним з учасників); перевищення особистої або групової терпимості до виник перешкоди, хоча б в одній зі сторін.

Під **ескалацією конфлікту** (від лат. *exaltatio* — сходи) мається на увазі прогресуючий в часі розвиток конфлікту, загострення протистояння, при якому наступні руйнівні впливи опонентів один на одного вищі за інтенсивністю, ніж попередні.

Ескалація конфлікту є тією його частиною, яка починається з інциденту і закінчується ослабленням боротьби, переходом до завершення конфлікту.

Під час ескалації конфлікти зазнають трансформації, які весь час підсилюються. Хоча цим трансформаціям піддається кожна сторона конфлікту окремо, вони впливають на поглиблення конфлікту в цілому, тому що як правило всяка трансформація однієї сторони дзеркально відбивається на іншій. У результаті цих перетворень напруженість конфлікту наростає до такого рівня, що послабити її іноді буває надзвичайно важко.

Під час ескалації ми спостерігаємо принаймні п'ять типів трансформацій. Не обов'язково усі вони відбуваються у кожному конфлікті, але усі вони дуже типові. Це наступних п'ять типів трансформацій.

1. Від м'яких — до жорстких. Якщо одна зі сторін конфлікту, бажаючи настояти на своєму, обирає стратегію суперництва, то, як правило, спочатку вона намагається впливати на іншу сторону м'якими способами, пускаючи в хід чарівність, переконливу аргументацію, приховані докори. У багатьох випадках на зміну цим м'яким тактикам приходять їхні жорсткі родичі — погрози, незворотні зобов'язання і т. п. Але і силові методи можуть зрештою привести протилежну сторону до вибуху. Такого роду трансформацію ми бачимо у відносинах США і СРСР у 1948 р. Радянський Союз від нот протесту перейшов до періодичного перекривання сполучення з Берліном, а потім блокував усі підступи до нього. США із союзниками також рішуче перейшли від зміцнення економіки свого нового союзника Західної Німеччини до створення військового блоку.

2. Від меншого — до більшого. У міру ескалації конфлікту виявляється тенденція до появи усе більшої кількості об'єктів суперечки. Крім того, кожна зі сторін усе більше грузне в боротьбі і вдається до залучення все нових ресурсів, необхідних для перемоги над супротивником. Обидві ці тенденції помітні на прикладі "холодної війни". Підозріле відношення СРСР до Заходу, яке було спочатку, розрослося до величезної кількості протестів: проти програми з

ослаблення комуністичних партій у Європі, проти відновлення Західної Німеччини, проти введення єдиної західнонімецької валюти і, нарешті проти створення могутнього ворожого військового союзу НАТО. З точки зору США виникли у свою чергу проблеми пов'язані з введенням у Чехословаччині комуністичної диктатури, підтримкою грецьких партизанів, блокадою Берліну. Обидві ворогуючі держави поспішно наращували ресурси, необхідні для продовження конфлікту, і конфлікт усе більше захоплював обидві держави.

3. Від часткового — до загального. Під час ескалації конфлікту окремі моменти, які викликають розбіжності, мають тенденцію поступатися місцем розбіжностям більш широкого плану, що веде до остаточного погіршення відносин між сторонами. Дрібні, конкретні проблеми змінюються грандіозними, всеохоплюючими темами, і виробляється загальна нетерпимість до супротивника.

Усі ці зміни виразно простежувалися у відношенні Сполучених Штатів до СРСР під час “холодної війни”. Заклопотаність із приводу окремих інцидентів, яка спостерігалася в 1945-1946 рр., швидко переросла в повне неприйняття Радянського Союзу і комунізму як такого. На СРСР дивилися як на перевтілення гітлерівської Німеччини, вважали його підступною “імперією зла”, що мріє захопити владу над усім світом. Такі погляди штовхали Сполучені Штати на крайні кроки: маккартизм, багаторічне небажання визнати Народну республіку Китай, участь у в'єтнамській війні. Відносини між США і СРСР настільки погіршилися, що часом усякі контакти між цими двома країнами переривалися.

4. Від прагнення до результату — до прагнення перемогти супротивника і навіть до прагнення нанести супротивнику збиток. У більшості випадків на ранніх стадіях конфлікту сторона прагне просто якомога швидше досягти успіху, вона зайнята тільки своїми успіхами чи невдачами і зовсім не думає добре чи погано почуває себе при цьому інша сторона. Ця позиція характеризується Дойчем як “індивідуалістська орієнтація” — тобто турбота тільки про власні інтереси і повна байдужість до долі іншої сторони. Однак у міру ескалації конфлікту витрати на участь у ньому ростуть, і цілі сторони змінюються. Тепер сторона більше всього стурбована тим, як заподіяти шкоду іншій стороні, а якщо у справу замішані витрати — як змусити іншу сторону постраждати матеріально більше, ніж вона сама. За кожен краплину крові, пролиту першою стороною, друга сторона повинна “захлинутися в крові”. Такий приклад суперництва в його крайніх проявах.

Подібного роду трансформації можна було спостерігати в американо-радянських відносинах після 1945 р. Спочатку прагнення переглянути окремі політичні положення переросли в суперництво найширших масштабів, при якому кожна сторона досягала повної поразки планів іншої, в якій би точці земної кулі не відбувалася справа.

5. Від участі небагатьох — до збільшення рядів. Найчастіше конфлікт починають кілька людей, але якщо ці декілька не в силах досягти свого, він переростає в колективні дії. Якщо інша сторона не йде на пропозиції першої і

перша не здатна досягти від неї бажаного ні погрозами, ні обіцянками, ні іншими діями, в інтересах першої сторони залучити собі на допомогу додаткових учасників. Чого сторона не може досягти сама їй, можливо, вдасться досягти завдяки підтримці і силам своїх союзників. Приклад тому — створення під час “холодної війни” двох могутніх військових союзів — НАТО і конфронтуючого йому у Східній Європі союзу країн Варшавського пакту.

5. Структура конфлікту.

Під **структурою** завжди розуміється сукупність частин, елементів і зв'язків певного об'єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність. Основними елементами конфлікту є:

- 1) учасники конфлікту;
- 2) предмет і об'єкт конфлікту;
- 3) умови, в яких відбувається конфлікт;
- 4) суб'єктивність сприйняття конфлікту.

Учасники конфлікту.

У будь-якому конфлікті є як мінімум дві конфліктуючі сторони, до яких відносяться окремі індивіди та групи. Конфлікти бувають і багатосторонніми, коли у взаємодії беруть участь більше двох сторін. Учасниками конфлікту можуть бути окремі індивіди, соціальні групи, організації, держави, коаліції держав. Головними учасниками конфлікту є протидіючі сторони, або супротивники. Вони утворюють стрижень конфлікту. Учасники конфлікту діляться на прямих і непрямих. Між прямими учасниками виділяють ініціатора конфлікту.

Труднощі з визначенням учасників і суб'єктів конфліктної взаємодії пов'язана з динамічністю цього процесу: на початковому етапі громадянин або група можуть виступати ініціаторами конфлікту, а по його закінченні переміститися в категорію жертв.

Окрім виконання певних ролей, учасники конфлікту характеризуються:

1. Позицією, яку займає одна із сторін по відношенню до протидіючої сторони, в якій:

— окремий індивід виступає від свого власного імені і переслідує власні інтереси;

- окремі індивіди переслідують групові інтереси

- групи, що безпосередньо взаємодіють одна з одною для досягнення спільних інтересів;

- державні структури, що виступають від імені закону.

2. Соціальним статусом — загальним положенням особи або соціальної групи в суспільстві, що спираються на певну сукупність прав або обов'язків.

3. Потенціалом (силою) - сукупністю потенційних і активних засобів та ресурсів сторін конфлікту, їх здатністю реалізувати свої цілі всупереч протидії опонента. Знання виступає найбільш демократичним потенціалом, джерелом сили.

Залежно від характеру протидіючих сторін конфлікти можна поділити на чотири типи:

- 1) внутрішньоособовий, або сумління, при якому одні якості особи протистоять іншим її аспектам;
- 2) міжособовий, при якому одна особа протистоїть іншій;
- 3) конфлікт типу особа - група, при якому окрема особа протистоїть певній соціальній групі;
- 4) конфлікт типу група - група, носіями якого можуть бути як малі, так і великі соціальні утворення, наприклад, нації, класи, держави.

Окрім головних сторін конфлікту є й інші його учасники, які грають у ній другорядні ролі. Непрямі учасники конфлікту характеризуються ролевою поведінкою, тобто непрямі учасники конфлікту можуть:

- провокувати конфлікт з метою досягнення власних інтересів (підбурювач, провокатор);
- сприяти зменшенню гостроти або повному припиненню конфлікту (посередник, медіатор, судді);
- підтримувати ту чи іншу сторону або обидві сторони одночасно - (посібник, союзник або група підтримки);
- планувати і керувати протіканням конфлікту (організатор). Ролі учасників конфлікту розрізняються як із соціологічної, так і з психологічної точок зору.

Із соціологічної точки зору вони можуть істотно розрізнятися за своєю соціальною значущістю, силою, впливом, що особливо яскраво проявляється при конфлікті окремої особи з державою. Звичайно в конфлікті такого роду сили учасників далеко не рівні. Як свідчить історія, роль окремих осіб не лише в житті окремих організацій і груп, а й у долях цілих народів і держав може бути дуже велика.

Неоднакова роль окремих учасників конфлікту і з психологічної точки зору. У цьому відношенні вона може бути шляхетною, навіть героїчною, а може бути і непривабливою. Кожен учасник під час розвитку протистояння може керуватися своїми мотивами, цілями, інтересами, цінностями й установками.

Як соціальна значущість учасників, так і їхні цілі, установки проявляються особливо чітко лише тоді, коли конфлікт досягає високого рівня розвитку. Саме в цей час з'ясовується, хто є хто серед його учасників.

Окрім об'єктивних характеристик сторін конфлікту дуже важливим є відображення **предмета конфлікту** в свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії. Воно може бути різним:

- конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється учасниками конфлікту;
- конфліктна ситуація об'єктивно існує, але по-різному усвідомлюється учасниками конфлікту;
- конфліктна ситуація об'єктивно не існує, але усвідомлюється її учасниками як конфліктна (помилковий конфлікт);

- конфліктна ситуація існує об'єктивно і при цьому адекватно усвідомлюється її учасниками.

Розглядаючи конфлікт, слід також виділяти:

Мотиви конфліктуючих сторін, тобто внутрішні сили, які підштовхують суб'єктів до конфлікту.

Інтереси конфліктуючих сторін — емоційно окрашений стан діяльності конфліктуючих сторін.

Позиції конфліктуючих сторін — ті претензії, що пред'являють одна одній сторони конфлікту.

Предмет конфлікту. Всякий конфлікт має свою причину, виникає з приводу необхідності задоволення певних потреб. Ті цінності, що здатні задовольнити ці потреби та за оволодіння якими виникає протистояння, є предметом конфлікту. Як предмет конфлікту можуть виступати певні матеріальні, соціальні та духовні цінності.

Об'єкт конфлікту — це матеріальна (ресурс), духовна (ідея, норма, принцип тощо) або соціальна (влада) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

Характеристики об'єкта конфлікту:

- об'єкт конфлікту виникає за наявності інтересів до нього з боку протидіючих сторін (бажання їм володіти, його використовувати, контролювати, привласнити тощо);

- конкретно-історичний характер об'єктів конфлікту (бажання заволодіти певним об'єктом, землею, корисними копалинами тощо);

- суб'єктивність оцінки значущості об'єкта для різних суб'єктів. Типи об'єктів конфлікту:

- об'єкти, які не можуть бути розділені на частини, володіння якими спільно з ким-небудь неможливо;

- об'єкти, які можуть бути поділені на частини і володіння якими можливе в різних пропорціях;

- об'єкти, якими учасники конфлікту можуть володіти спільно в рівних долях (це ситуація уявного конфлікту).

Відмінності між об'єктом і предметом конфлікту.

1. Об'єкт конфлікту - це та сторона реальності, яка включена в процес взаємодії з суб'єктами конфлікту, а предмет конфлікту - це відмінності, розбіжності, що виникають між протидіючими сторонами, які вони намагаються вирішити.

2. Об'єкт конфлікту може бути істинним або помилковим, потенційним або ілюзорним, а предмет конфлікту завжди реальний.

3. Об'єкт конфлікту може бути прихованим, тоді як предмет завжди яскраво виражений.

Середовище конфлікту здійснює великий вплив на причини його виникнення та динаміку. З погляду рівнів соціальної системи розрізняють макро- і мікросередовище. Макросередовище - це сукупність умов, що впливають на великі соціальні групи та держави. Мікросередовище впливає на

малі групи, внутрішнє самопочуття людей і міжособистісні взаємовідносини. За природою його складових можна виділити фізичне (геологічні, кліматичні, екологічні умови) та соціальне (соціальні умови, в яких розвивається конфлікт, включаючи його непрямих учасників) середовище.

Тому можна говорити про те, що кожен конфлікт має такі характеристики:

- просторові: географічні межі, сфери виникнення та прояву конфлікту, умови і привід виникнення, конкретні форми прояву, засоби та дії, якими користуються суб'єкти, результат конфлікту;
- часові: тривалість, частота, повторюваність, тривалість участі кожного суб'єкта, часові характеристики кожного з етапів;
- соціально-просторові: кількість та інтереси людей, втягнутих у конфлікт.

Суб'єктивність сприйняття конфлікту. Характер конфлікту залежить не тільки від об'єктивних умов у певній країні, великій чи малій групі, а й від його суб'єктивного сприйняття, або образу конфлікту, який створюється у окремих осіб або груп у даній конфліктній ситуації. Цей образ, або сприйняття, не обов'язково відповідає дійсному стану справ і може бути трьох видів:

- 1) уявлення про самих себе;
- 2) сприйняття інших учасників конфлікту;
- 3) сприйняття зовнішнього середовища (мікро- і макро-), в якому розгортається конфлікт.

Саме ці образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не об'єктивна реальність, є безпосередньою основою поведінки конфліктуючих сторін.

Звичайно в цілому ці образи й картини породжуються об'єктивною реальністю. Проте наше пізнання відображає не тільки об'єктивну природу, а й включає як свою невід'ємну складову і нашу власну людську природу. Тому відносини між нашими образами, уявленнями і реальністю дуже складні й не лише ніколи повністю не співпадають, а й можуть мати з нею серйозні розбіжності, що є ще одним джерелом конфліктів.

Визначення часових, просторових і системних меж конфлікту є важливою передумовою його успішного урегулювання, запобігання його деструктивним результатам.

Визрівання причин конфлікту, формування складу учасників, їх взаємодія та той чи інший результат вирішуються протягом певного часу. Тому всякий реальний конфлікт не є одноразовим актом, а процесом, нерідко досить тривалим. У зв'язку з цим аналіз конфлікту вимагає розгляду його структури не лише в статистиці, а й дослідження його динаміки, стадій та етапів розвитку.