

**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 №2 —«Динаміка конфлікту: основні стадії та їх особливості»

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. Динаміка конфліктів.
2. Конфліктна ситуація.
3. Відкритий конфлікт.
4. Ескалація конфлікту.
5. Завершення конфлікту
6. Післяконфліктний період.

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 II 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%BE%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf>.

2. Гусєв 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/dEYMGVyF2oQMwrEwf00HCw/%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. Динаміка конфліктів.

Динаміка конфліктів – процес розвитку конкретних конфліктів або їх видів у часі.

Динамічні характеристики конфлікту дозволяють виявити стадії розгортання конфлікту. А. Крісберг визначає важливість виокремлення стадій конфлікту, оскільки залежно від того, як люди визначають перебіг конфлікту, залежить вироблення ними нових стратегій поведінки під час переходу, як вони вважають, від однієї фази конфлікту до іншої. Автор вказує на те, що виокремлення фаз і стадій аналітиками і самими учасниками може не збігатися. Л. Крісберг пропонує "спрощену схему конфліктного циклу", що полягає в типовому варіанті з п'яти стадій: база конфлікту – маніфестація – ескалація – деескалація – закінчення (termination) – наслідки – база нового конфлікту. Водночас еволюція в кожній із фаз заснована на діях людей на попередній стадії, а також діями середовища.

У вітчизняній конфліктології традиційним є виокремлення таких основних стадій конфлікту: *конфліктна ситуація, конфліктна взаємодія, завершення конфлікту*.

У межах *конфліктної ситуації* формуються детермінанти конфлікту, що провокують соціальну і психологічну напруженість, виникають умови, які сприяють усвідомленню соціальними суб'єктами розбіжності їхніх інтересів і цінностей, а також чинники, що визначають вибір ними способу їх забезпечення.

До *конфліктної взаємодії* входять основні процеси перебігу конфлікту, зокрема ескалації і деескалації.

Під час *завершення* конфлікту найбільшої важливості набуває врахування можливих результатів і наслідків як протистояння, так і способів його врегулювання.

2. Конфліктна ситуація

Усім стадіям характерні певні особливості. Так, безпосередньому протистоянню і зіткненню сторін передують *конфліктна ситуація* – ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або декількох сторін, кожна з яких має свою мету, мотиви, засоби або способи вирішення проблеми, що має особисту значущість для кожного з її учасників. В основі конфліктної ситуації є система взаємозв'язаних і взаємообумовлених елементів об'єктивного і суб'єктивного рівня, до якої належать певні елементи, а саме: основні чинники макроситуації (фізичного та соціального середовища), що впливають на конфлікт; об'єкт і предмет; основні та другорядні учасники конфлікту, їх характеристики й особливості.

Виникнення конфліктної ситуації і її переростання в конфлікт є достатньо складним процесом, який передбачає наявність детермінант

розвитку конфлікту, суб'єктів конфлікту й усвідомлення ними незадоволеності ситуацією, що визначає появу і загострення соціальної напруженості. Водночас кожен із цих показників детермінується природою конфлікту, характеристиками конфліктуючих сторін, специфікою відносин між ними і впливом соціального середовища.

За Ф. М. Бородкіним і Н. М. Коряк існують 4 типи конфліктних ситуацій за характером виникнення:

- *об'єктивна цілеспрямована* (наприклад, вводяться нові форми навчання);
- *об'єктивна нецілеспрямована* (наприклад, потреба у навчанні розвивається в суперечності з можливостями);
- *суб'єктивна цілеспрямована* (наприклад, людина йде на конфлікт, щоб вирішити проблему);
- *суб'єктивна нецілеспрямована* (два претенденти й одна посада) [70].

Усі ситуації, пов'язані з виникненням конфліктів, поділяють на об'єктивно конфліктні й об'єктивно неконфліктні. Конфліктологи розглядають можливі варіанти їх сприйняття соціальними суб'єктами.

За наявності *об'єктивної конфліктної ситуації* сторони можуть займати одну з таких позицій:

- усі сторони усвідомлюють конфліктну ситуацію;
- одна сторона усвідомлює об'єктивно існуючу суперечність, а інша – ні;
- обидві сторони не усвідомлюють існуючої між ними суперечності.

Зрозуміло, що власне конфлікт виникає і розвивається лише в першому випадку, тоді як в другому і третьому реальному конфліктного протистояння не відбувається.

Уникнення конфлікту передбачає усунення конфліктної ситуації. У багатьох конфліктах можна виявити кілька конфліктних ситуацій або знайти декілька варіантів її формулювання.

Відомі шість *правил формулювання конфліктної ситуації*.

Правило 1. Попередження конфлікту передбачає усунення конфліктної ситуації.

Правило 2. Конфліктна ситуація завжди виникає перед інцидентом, а отже і перед конфліктом.

Правило 3. В основі формулювання конфліктної ситуації є її вирішення.

Правило 4. Першопричину конфлікту можна визначити за принципом "матрьошки" шляхом постановки низки запитань "чому?".

Правило 5. Щоб визначити конфліктну ситуацію, потрібно формулювати її своїми словами, не повторюючи слів з опису конфлікту.

Правило 6. Формулювання конфліктної ситуації повинно бути чітким і коротким.

Отже, конфліктна ситуація – це діагноз хвороби під назвою "конфлікт". Оскільки лише правильний діагноз дає надію на зцілення, необхідно докласти чимало зусиль, щоб визначити його правильно.

3. Відкритий конфлікт.

Якщо протиріччя інтересів, що позначилися на передконфліктному етапі, вирішити не вдається, рано чи пізно передконфліктна ситуація переходить у відкритий конфлікт. Наявність протиборства стає очевидною всім. Протиріччя інтересів досягає такого ступеня, що їх вже неможливо не помічати або приховувати. Вони заважають нормальній взаємодії сторін і перетворюються на відкритих опонентів, які протистоять один одному. Кожна сторона починає відкрите захищати власні інтереси.

На цій стадії розвитку конфлікту протидіючі починають апелювати до третьої сторони, звертатися до юридичних органів для захисту або підтвердження своїх інтересів. Кожний із суб'єктів протиборства прагне перетягнути на свій бік якомога більше союзників, матеріальні, фінансові, політичні інформаційні, адміністративні й інші ресурси. У хід ідуть не лише загальноприйняті, а й "брудні" засоби і технології тиску на опонента, який з того часу вважається не інакше як "супротивником".

Досить пригадати передвиборну кампанію позачергових виборів до Верховної Ради України 2007 року та протиборство різних ЗМІ, які виливали на кандидатів у депутати чимало бруду залежно від того, до якого блоку чи партії вони належали і чиї інтереси виражав той чи інший засіб масової інформації.

На стадії відкритого конфлікту стає також очевидним, що жодна зі сторін не хоче йти на поступки або компроміс, і, навпаки, домінує установка на протиборство, на підтвердження власних інтересів. При цьому на об'єктивні суперечності в групах часто накладаються міжособистісні відносини та відмінності, що поглиблюють ситуацію.

Така загальна характеристика цього етапу розвитку конфлікту. Проте й усередині цього, відкритого, етапу можна виділити свої внутрішні етапи, що характеризуються різним ступенем напруженості, які в конфліктології позначаються як: інцидент, ескалація та завершення конфлікту.

А) Інцидент

Перехід конфлікту з латентного стану до відкритого протиборства відбувається в результаті того чи іншого інциденту (від лат. *incidens*— випадок, що трапляється). **Інцидент** — це та подія, яка ініціює відкрите протиборство сторін. Інцидент конфлікту слід відрізняти від його приводу. **Привід** — це конкретна подія, що слугує безпосереднім поштовхом до початку конфлікту. При цьому вона може виникнути випадково, а може й спеціально створюватися, але в усякому разі привід ще не є причиною конфлікту. На відміну від цього інцидент - це вже конфлікт, його початок.

Наприклад, вбивство спадкоємця австро-угорського престолу Франца Фердинанда та його дружини, здійснене 28 червня 1914 р. в місті Сараєво, було використане Австро-Угорщиною як привід для розв'язування Першої світової війни.

Інцидент - конфліктний епізод, зав'язка конфлікту, ситуація взаємодії, в якій відбувається зіткнення інтересів або цілей учасників. Саме з цього епізоду

конфлікт стає для опонентів реальністю, у цей момент відбувається усвідомлення власної включеності в конфлікт.

Інцидент інформаційний - подія, яка допомогла хоча б одному з протидіючих суб'єктів усвідомити відмінність (повну або часткову) його інтересів і позиції від інтересів і позицій інших учасників взаємодії.

Інцидент діяльнісний - привід для оголошення конфронтаційних дій, пов'язаних із відмінністю інтересів і позицій, це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Інцидент може бути спровокованим, але частіше він є спонтанним, тобто це остання крапля, яка переповнила чашу терпіння, тут людина дізнається про межі своєї толерантності. Він також може бути прихованим (що проходить на рівні емоційних переживань і не проявляється зовні) або відкритим (проявляється зовні є серією певних дій).

Інцидент демонструє учасникам наявність проблеми, суть якої їм може бути і неясна, але наявність якої усвідомлюється. Конфлікт, що розпочався з інциденту, може їм і закінчитися. В одних випадках так відбувається тому, що сторони конфлікту розлучаються, щоб більше не зустрічатися, а в інших випадках конфлікт вичерпується інцидентом, оскільки опонентам вдається під час інциденту вирішити всі проблеми.

Важливими елементами розвитку конфлікту на цій стадії є: збір інформації про дійсні можливості й наміри опонентів, пошук союзників і залучення на свою сторону додаткових сил. Оскільки в інциденті протиставлення має відносно локальний характер, весь потенціал учасників конфлікту ще не демонструється, хоча всі сили вже починають приводитися в бойовий стан.

Проте навіть після інциденту зберігається можливість вирішити конфлікт мирним шляхом, за допомогою переговорів, і прийти до компромісу між суб'єктами конфлікту. І цю можливість слід використовувати повною мірою.

Якщо після інциденту знайти компроміс і запобігти подальшому розвитку конфлікту не вдалося, то за першим інцидентом слідує другий, третій і т.д. Конфлікт вступає в наступний етап - відбувається його ескалація (наростання).

4. Ескалація конфлікту

Б) Ескалація конфлікту — це ключова, найнапруженіша його стадія, коли відбувається загострення всіх суперечностей між його учасниками і використовуються всі можливості для перемоги в протиставленні. Це вже не локальний бій, а повномасштабна битва. Відбувається мобілізація всіх ресурсів: матеріальних, політичних, фінансових, інформаційних, фізичних, психічних тощо.

На цій стадії стають марними будь-які переговори або інші мирні шляхи вирішення конфлікту. Емоції часто починають затьмарювати розум, а логіка поступається відчуттям. Головне завдання полягає в тому, щоб за всяку ціну

нанести якомога більше шкоди супротивникові. Тому на цій стадії можуть втрачатися первинна причина й основна мета конфлікту, а на перше місце висуваються нові причини та нові цілі. В процесі цієї стадії конфлікту можлива і зміна ціннісних орієнтацій. Розвиток конфлікту набуває спонтанного, некерованого характеру.

Серед основних моментів, що характеризують етап ескалації конфлікту, можна виділити такі:

- створення образу ворога;
- демонстрацію сили і загрозу її застосування;
- застосування насильства;
- тенденцію до розширення і поглиблення конфлікту.

Створення образу ворога — це один із найважливіших моментів етапу розвитку конфлікту. Він починає формуватися ще на його ранній стадії та остаточно складається в період ескалації. Існування певних ворогів є обов'язковим елементом, необхідним для підтримки єдності членів групи і для усвідомлення ними цієї єдності як одного зі своїх життєвих інтересів, це може навіть вважатися проявом політичної мудрості.

Як відомо, внутрішня єдність групи зміцнюється, якщо на ідеологічному рівні створюється і постійно підтримується образ ворога, з яким потрібно вести боротьбу і проти якого слід об'єднатися. Образ ворога створює додаткові соціально-психологічні й ідеологічні чинники для згуртованості групи, організації або суспільства. В цьому випадку їх члени усвідомлюють, що вони борються не за власні інтереси, а за загальну справу, за країну, народ. Ворог насправді може бути як реальним, так і уявним, тобто він може бути вигаданим або штучно сформованим для зміцнення єдності групи або суспільства.

Демонстрація сили і загроза її застосування—це наступний важливий елемент і характеристика ескалації конфлікту. Одна зі сторін чи обидві з метою залякування супротивника постійно намагаються показати, що потужність і ресурси однієї сторони перевершують потужність іншої сторони. При цьому кожна сторона сподівається, що така позиція призведе до капітуляції супротивника. Проте зазвичай це призводить до того, що супротивник мобілізує всі власні ресурси, що веде до подальшої ескалації конфлікту. У психологічному плані демонстрація сили або загроза застосування пов'язана з нагнітанням емоційної напруженості, ворожнечі та ненависті до супротивника.

Часто цей прийом реалізується через оголошення різного роду ультиматумів іншій стороні. Зрозуміло, що до ультиматуму може вдаватися лише та сторона, яка в якому-небудь відношенні сильніше за іншу. Тому оголошення ультиматуму - це доля сильних, хоча не завжди йдеться про фізичну або матеріальну сили. Оголошення голодовки на знак протесту проти дій влади- або адміністрації підприємства - це теж ультиматум. В цьому випадку і влада, і адміністрація часто йдуть на поступки перед загрозою смерті людини і перед загрозою виявити свою власну жорстокість і антигуманність.

Природною реакцією на демонстрацію сили і загрозу її застосування є спроба захиститися. Втім, як відомо, кращий спосіб захисту - напад. Якщо

потужність і ресурси супротивника не набагато перевищують або взагалі не перевершують силу того, кому загрожують, то загроза силою найчастіше провокує насильство і подальшу ескалацію конфлікту.

Застосування насильства - ще одна істотна характеристика етапу ескалації конфлікту. Насильство виступає більш жорстким засобом впливу. Це останній аргумент у конфлікті, його застосування свідчить про те, що настала гранична межа в ескалації конфлікту, вища фаза його розвитку.

Йдеться не тільки про фізичне насильство. Це можуть бути найрізноманітніші його види: економічне, політичне, моральне, психологічне тощо. Якщо начальник у відповідь на справедливую критику примушує підлеглого звільнитися "за власним бажанням", це насильство.

Насильство може проявлятися не тільки у відкритій формі - вбивство, завдання фізичного або матеріального збитку, розкрадання власності тощо, а й виступати в замаскованій формі, коли створюються певні умови, що обмежують права людей, або перепони для відстоювання їхніх законних інтересів. Не надання можливості піти у відпустку в зручний час, відсутність можливості опублікувати в центральній газеті критичну статтю на державного чиновника - все це приклади замаскованого насильства.

Насильство як вища стадія ескалації конфлікту може охоплювати різні сфери людської діяльності (економічну, політичну, побутову тощо) й різні рівні організації соціальної системи (індивіда, групу, спільність, суспільство). Одним із найбільш поширених видів насильства сьогодні є сімейне насильство. Це найбільш цинічний і прихований від сторонніх поглядів вид насильства. Насильство в сім'ї має найрізноманітніші прояви і форми. Воно не обмежується тільки побоями, а може бути й економічним, сексуальним чи психологічним. Домашнє насильство характеризується тим, що воно не лише носить прихований характер, а й нерідко триває протягом багатьох років.

Тенденція до розширення та поглиблення конфлікту — ще один етап ескалації конфлікту. Конфлікт не існує в постійних межах і в одному стані. Розпочавшись в одному місці, він починає охоплювати нові сфери, території, соціальні рівні й навіть країни. Виникнувши як суто діловий конфлікт між членами організації, він надалі може охоплювати соціально-психологічну й ідеологічну сферу, з міжособового рівня перейти на міжгруповий і т.д.

Суперечка між продавцем на базарі й покупцем може розпочатися через те, що вони не зійшлися в ціні. Але потім вони можуть вже звинувачувати один одного в усіх смертних гріхах і, до того ж, в нього можуть втрутитися оточуючі. Отже, з часом це вже не суперечка між продавцем і покупцем, а протистояння двох таборів.

5. Завершення конфлікту

В) Завершення конфлікту—це останній етап відкритого періоду конфлікту. Він означає будь-яке його завершення і може виражатися в докорінній зміні цінностей суб'єктами протиборства, появі реальних умов його припинення або сил, здатних це зробити. Часто завершення конфлікту

характеризується тим, що обидві сторони усвідомили безрезультатність його продовження.

На цьому етапі розвитку протиборства можливі різні ситуації, які спонукають обидві сторони або одну з них до припинення конфлікту. До таких ситуацій відносяться:

- явне ослаблення однієї чи обох сторін або вичерпання ними ресурсів, що не дозволяє вести подальше протиборство;
- очевидна безперспективність продовження конфлікту й усвідомлення цього його учасниками;
- виявлення значної переваги однієї зі сторін і здатність її нав'язати свою волю опоненту;
- поява в конфлікті третьої сторони, її бажання та здатність припинити протиборство.

Способи завершення конфлікту:

- усунення (знищення) одного чи обох учасників конфлікту;
- усунення (знищення) об'єкта конфлікту;
- зміна позицій обох чи однієї зі сторін конфлікту;
- участь у конфлікті нової сили, здатної завершити його шляхом примусу (силового тиску);
- звернення суб'єктів конфлікту до арбітра і завершення його за допомогою третейського судді;
- ведення переговорів як одного з найефективніших шляхів вирішення конфлікту.

За характером завершення конфлікту бувають:

а) за реалізацією цілей протиборства:

- переможними;
- компромісними;
- уразливими;

б) за формами вирішення конфлікту:

- мирними;
- насильницькими;

в) за функціями конфлікту:

- конструктивними;
- деструктивними;

г) з погляду ефективності та повноти вирішення:

- повністю завершеними;
- відкладеними на певний або невизначений час.

Слід зауважити, що поняття завершення конфлікту і вирішення конфлікту не тотожні. Вирішення конфлікту - одна з форм завершення конфлікту, що виражається в позитивному, конструктивному вирішенні проблеми основними учасниками конфлікту або третьою стороною. Формами завершення конфлікту можуть бути:

- затухання (згасання) конфлікту;
- усунення конфлікту;
- переростання одного конфлікту в інший конфлікт.

6. Післяконфліктний період.

Останньою стадією в динаміці конфлікту є після конфліктний період, коли ліквідуються основні види напруженості, а відносини між сторонами остаточно нормалізуються і починають переважати співпраця та довіра.

Проте слід мати на увазі, що не завжди завершення конфлікту веде до миру і злагоди. Трапляється так, що закінчення одного (первинного) конфлікту може дати поштовх іншим, похідним конфліктам, причому абсолютно в інших сферах життєдіяльності. Так, завершення конфлікту в економічній сфері може дати імпульс для його виникнення в політичній сфері, а після вирішення політичних проблем може настати період ідеологічного протистояння і т.д.

Таким чином, після конфліктний період включає дві фази:

1. Часткова нормалізація відносин, яка характеризується наявністю негативних емоцій, що не дають можливості спокійно реагувати на дії протидіючої сторони. Для цієї фази характерні переживання, осмислення своєї позиції, корекція самооцінок, рівнів домагань, відношення до партнера, загострення відчуття провини по відношенню до нього. При такому завершенні конфлікту може настати постконфліктний синдром, що проявляється в напружених взаєминах колишніх учасників конфлікту, а при загостренні суперечностей між ними постконфліктний синдром може стати джерелом наступного конфлікту, причому з іншим об'єктом конфлікту, на новому рівні та з новим складом учасників.

2. Повна нормалізація відносин настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. На цьому етапі приходить пора підбиття підсумків, оцінки результатів і досягнутих або втрачених цінностей, відносин, ресурсів. Але за будь-якого розкладу закінчений конфлікт впливає як на учасників конфлікту, так і на соціальне середовище, в якому відбувався конфлікт. Наслідки конфлікту важливі для всіх.

На закінчення слід сказати, що не можна всі конфлікти підвести під єдину універсальну схему. Є конфлікти на кшталт сутичок, коли супротивників розділяють непримиренні суперечності й вони розраховують тільки на перемогу; є конфлікти типу дебатов, де можлива суперечка і певні маневри, але в принципі обидві сторони можуть розраховувати на компроміс; є конфлікти на зразок ігор, де сторони діють у межах одних і тих самих правил, тому вони ніколи не завершуються.

Таким чином, запропонована схема розглядає ідеальну модель розвитку конфліктної ситуації, тоді як реальність надає нам безліч прикладів протікання конфліктів.