

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

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

З навчальної дисципліни «Соціальні та політичні конфлікти»
обов'язкових компонент
освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема № 3. Динаміка та врегулювання соціальних конфліктів

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 № 8)

Розробники:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент Шиліна А. А., професор кафедри соціології та психології, доктор педагогічних наук, доцент Марченко О. Г.

Рецензенти:

1. Провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії морально-психологічного супроводження службово-бойової діяльності Національної гвардії України науково-дослідного центру службово-бойової діяльності Національної гвардії України, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник Мацегора Я. В.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Чепіга Л.П.

План лекції:

1. Стадії розвитку соціальних конфліктів.
2. Поняття „розв’язання конфліктів”. Чинники конструктивного підходу до врегулювання конфліктів.
3. Моделі розв’язання та врегулювання соціальних конфліктів.

Література.

1. 1. Гелей С., Рутар С. Політологія: навч. посіб. 5 вид, перероб. і доп. Київ: Знання, 2014. 645 с.
2. Дробінка І. Г., Кришталь Т. М., Підгорецький Ю. В. Політологія: навч. посіб.; Міністерство освіти і науки України. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 289 с.
3. Іщенко М. Політологія: навч. посібник для студ. вищих навч. закл. Черкаський національний університет ім. Богдана Хмельницького. Черкаси: Видавництво ЧНУ, 2014. 387 с.
4. Кирилюк Ф. Політологія Нової доби: посібник для студ. вищ. навч. закл. Київ: Академія, 2013. 303 с.
5. Кузь О. Політологія: навч. посібник. Харків: Харківський національний економічний університет, 2014. 340с.
6. Обушний М. Політологія: довідник. Микола Обушний, Анатолій Коваленко, Олег Ткач; За ред. Миколи Обушного; КНУ ім. Т. Г.Шевченка. Київ: Довіра, 2014. 599 с.
7. Конотопенко О. П., Гриб В. І., Лапшин С. А. Сутнісні характеристики політичного конфлікту в українському суспільстві. *Регіональні студії*, 2020. С. 12-15.
8. Ващенко І. В., Кляп І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 408 с.

Допоміжна:

1. Сучасні політологічні теорії конфлікту [Електронний ресурс] Студопедія. 2017. Режим доступу до ресурсу: <http://studies.in.ua/ru/teoriya-politicheskogokonflikta-shpargalki/1822-suchasn-poltologchn-teoryi-konflktu.html>.
2. Політична діяльність і політичні відносини. Конфлікти та кризи у суспільно-політичному житті [Електронний ресурс] // StudAll.org. 2015. Режим доступу до ресурсу: <https://studall.org/all-30022.html>.
3. Тихонюк С. А. Особливості політичних конфліктів в умовах реформування політичної системи : дис. ... канд. політ. наук : 23.00.01. Київ, 2013. 219 с.
4. Сахань О. М., Новіков О.В. Політичні конфлікти в Україні як прояв деструкції влади. Вісник Нац. юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого. 2010. № 3. С. 182–191.
5. Станкевич І.П. Сучасні політичні конфлікти: джерела та шляхи розв’язання: дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02. Київ, 2010. 213 с.

6. Дмитренко М. Політичні конфлікти: природа виникнення та методи їх урегулювання. *Освіта регіону: політологія, психологія, комунікація*. 2014. № 4. С. 6–14.

Інформаційні ресурси в Інтернеті.

1. Електронна бібліотека Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського (www.nbuv.gov.ua)
2. Пошукова система Google Академія (Google Scholar) - <http://scholar.google.com>
3. <https://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-titulo-жертва-дель-конфлікто-кламан-пор-це-де-віоленсія-анте-пандемія-хроніка-дель-квіндіо-нота-138178>
4. http://ideaspaz.org/media/website/FIP_COVID19_web_FINAL_V3.pdf
5. Наукова бібліотека ім. М.Максимовича www.library.univ.kiev.ua
6. Наукова бібліотека Національного університету “Києво-Могилянська академія” <http://www.ukma.kiev.ua/ukmalib>
7. Національна бібліотека України <http://www.nbuv.gov.ua/>
8. Національна Парламентська бібліотека України <http://www.nplu.kiev.ua/>

Текст лекції

1. Стадії розвитку соціальних конфліктів.

Аналіз конфліктів корисно починати з елементарного, простого рівня, з витоків виникнення конфліктних відносин. Традиційно він починається із структури потреб, набір яких специфічний для кожної особи і соціальної групи.

Всю поведінку людини спрощено можна представити як ряд елементарних актів, кожен з яких починається з порушення рівноваги у зв'язку з потребою, що з'являється, і появи значущої для індивіда мети, а закінчується відновленням рівноваги і досягненням мети (консумацією). Наприклад, у людини виникає спрага, з'являється ціль випити воду; потім ця ціль здійснюється і потреба задовольняється. Проте в ході такого безперервного процесу може виникнути перешкода і дія урветься.

Будь-яке втручання (або обставина), що створює перешкоду, перерву в дії людини, що вже почалася або є намічена, називається блокадою. У разі появи блокади (або виникнення ситуації блокування) від індивіда або соціальної групи потрібна переоцінка ситуації, ухвалення рішення в умовах невизначеності (наявність декількох альтернатив дій), постановка нових цілей і ухвалення нового плану дій. Продовжуючи приклад, уявимо собі, що людина, що намагається угамувати спрагу, бачить, що в графіні немає води. Для подолання цієї блокади вона може налити води з крана, закип'ятити її або випити сирію. Можна замінити воду молоком з холодильника. У будь-якому випадку людина повинна поставити перед собою нові цілі, розробити новий план дій, щоб подолати блокаду. Ситуація блокування це завжди деяке

первинне збентеження різного ступеня інтенсивності (від легкого подиву до шоку), а потім спонука до нових дій. У такій ситуації кожна людина намагається уникнути блокади, шукає обхідні шляхи, нові ефективні дії, а також причини блокади. Якщо блокада, перешкода, що стоїть на шляху задоволення потреби, дуже велика або якщо через ряд зовнішніх причин індивід або група просто не в силах подолати утруднення, вторинне пристосування може не привести до успіху. Зустріч з непереборним утрудненням в задоволенні потреби може бути віднесена до фрустрації. Вона зазвичай пов'язана з напругою, незадоволенням, перехідним в роздратування і злість.

Для виникнення соціального конфлікту необхідно, по-перше, щоб причиною фрустрації була поведінка інших людей і, по-друге, щоб на агресивну соціальну дію виникла у відповідь реакція, взаємодія.

Проте далеко не всякий стан фрустрації і пов'язана з ним емоційна напруга приводять до соціального конфлікту. Емоційна напруга, незадоволеність, пов'язані з незадоволеністю потреб, і вони повинні перейти певний кордон, за яким агресія виступає у формі направленої соціальної дії. Ця межа визначається станом суспільного страху, культурними нормами і дією соціальних інститутів, стримуючих прояв агресивних дій. Якщо в суспільстві або соціальній групі спостерігаються явища дезорганізації, знижується ефективність дій соціальних інститутів, то індивіди легше переходять грань, що відокремлює їх від конфлікту.

Аналіз змісту і особливостей протікання соціального конфлікту доцільно проводити по трьом основним стадіям: передконфліктна стадія, безпосередньо конфлікт і стадія вирішення конфлікту.

1. Передконфліктна стадія. Жоден соціальний конфлікт не виникає миттєво. Емоційна напруга, роздратування і злість зазвичай накопичуються протягом деякого часу, тому Передконфліктна стадія іноді затягується настільки, що забувається першопричина зіткнення. Характерною особливістю кожного конфлікту у момент його зародження є наявність об'єкту, володіння яким (або досягнення якого) зв'язане з фрустрацією потреб двох суб'єктів, що втягуються в конфлікт. Цей об'єкт повинен бути принципово неподільним або здаватися таким в очах суперників. Буває, що цей об'єкт може бути роздільний і без конфлікту, але у момент його зародження шляхів до цього суперники не бачать, і їх агресія прямує один на одного. Назвемо цей неподільний об'єкт причиною конфлікту. Наявність і розміри такого об'єкту повинні бути хоч би частково усвідомлені його учасниками або протиборчими сторонами. Якщо ж цього не відбувається, то супротивникам важко здійснити агресивну дію і конфлікту, як правило, не буває.

Передконфліктна стадія - це період, в який конфліктуючі сторони оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії або відступати. До таких ресурсів відносяться матеріальні цінності, за допомогою яких можна впливати на суперника, інформація, влада, зв'язки, престиж і тому подібне В

той же час відбувається консолідація сил протиборчих сторін, пошук прихильників і оформлення груп, що беруть участь в конфлікті.

Спочатку кожна з конфліктуючих сторін шукає шляхи досягнення цілей, уникнення фрустрації без дії на суперника. Коли всі спроби досягти бажане виявляються марними, індивід або соціальна група визначають об'єкт, що заважає досягненню цілей, ступінь його "провини", силу і можливості протидії. Цей момент в передконфліктній стадії називається ідентифікацією. Іншими словами, це пошук тих, хто заважає задоволенню потреб і проти кого слід застосовувати агресивні соціальні дії.

Трапляється, що причина фрустрації буває прихована і її важко ідентифікувати. Тоді можливий вибір об'єкту для агресії, який не має ніякого відношення до блокування потреби. Ця помилкова ідентифікація може привести до дії на сторонній об'єкт, у відповідь дії і виникненню помилкового конфлікту. Іноді помилкова ідентифікація створюється штучно, з метою відвернення уваги від дійсного джерела фрустрації.

Наприклад, уряд в якій-небудь країні намагається уникнути незадоволеності своїми діями шляхом перекидання провини на національні групи або на окремі соціальні шари. Помилкові конфлікти, як правило, не усувають причин, що викликають зіткнення, а тільки посилюють ситуацію, створюючи можливості для розповсюдження конфліктних взаємодій.

Передконфліктна стадія характерна також формуванням кожній з конфліктуючих сторін стратегії або навіть декількох стратегій. Причому застосовується та з них, яка найбільшою мірою відповідає ситуації. У нашому випадку під стратегією розуміється бачення ситуації учасниками конфлікту (або, як ще говорять - "плацдарм"), формування мети по відношенню до протиборчої сторони і, нарешті, вибір способу дії на супротивника.

Суперники проводять розвідку для з'ясування слабких місць один у одного і можливих способів у відповідь дій, а потім самі намагаються розрахувати свої власні дії на декілька ходів вперед. Передконфліктна стадія представляє науковий і практичний інтерес як для учених, так і для управлінців, оскільки при правильному виборі стратегії, способів дій можна запобігати виникаючим конфліктам.

2. Безпосередньо конфлікт. Ця стадія характеризується перш за все наявністю інциденту, тобто соціальних дій, направлених на зміну поведінки суперників. Це активна, діяльна частина конфлікту. Таким чином, весь конфлікт складається з конфліктної ситуації, що формується на передконфліктній стадії, і інциденту.

Дії, складові інцидент, можуть бути різними. Але нам важливо розділити їх на дві групи, кожна з яких має в своїй основі специфічну поведінку людей. До першої групи відносяться дії суперників в конфлікті, що носять відкритий характер. Це можуть бути словесні дебати, економічні санкції, фізичне віз-дія, політична боротьба, спортивне змагання і тому подібне. Такого роду дії, як правило, легко ідентифікуються як конфліктні, агресивні, ворожі.

Оскільки відкритий "обмін ударами" добре видний з боку в ході конфлікту, в нього можуть бути втягнуті співчуваючі і просто спостерігачі. Спостерігаючи звичайний вуличний інцидент, можна побачити, що ті, що оточують рідко залишаються байдужими: вони обурюються, співчують одній стороні і можуть бути легко втягнуті в активні дії. Таким чином, активні відкриті дії зазвичай розширюють сферу конфлікту, вони ясні і передбачені.

До другої групи відносяться приховані дії суперників в конфлікті. Відомо, що в ході конфліктів супротивники найчастіше намагаються замаскувати свої дії, заплутати, обдурити сторону, що змагається. Ця прихована, завуальована, але проте надзвичайно активна боротьба переслідує мету нав'язати суперникові не вигідний йому образ дій і одночасно виявити його стратегію. Основним чином дій в прихованому внутрішньому конфлікті є управління рефлексії.

За визначенням, сформульованим Ст. Лефевром, управління рефлексії - це спосіб управління, при якому підстави для ухвалення рішення передаються одним з дійових осіб іншому. Це означає, що один з суперників намагається передати і упровадити в свідомість іншого таку інформацію, яка примушує цього іншого діяти так, як вигідно тому, хто передав цю інформацію. Таким чином, будь-які "обманні рухи", провокації, інтриги, маскування, створення помилкових об'єктів і взагалі будь-яка брехня є управлінням рефлексії. Причому брехня може мати складну будову, наприклад передача правдивій інформації, щоб її прийняли за помилкову. Для того, щоб зрозуміти, яким чином здійснюється управління рефлексії в конфлікті, приведемо приклад прихованої конфліктної взаємодії. Отже, дії в безпосередньому конфлікті можуть бути вельми різноманітними - відкритими, прихованими, безпосередніми, опосередкованими, фізичними, психологічними і ідеологічними.

По своєму внутрішньому змісту соціальні конфлікти діляться на. раціональні і емоційні. До раціональних відносяться такі конфлікти, які охоплюють сферу розумного, ділового суперництва, перерозподіли ресурсів і вдосконалення управлінської або соціальної структури.

Раціональні конфлікти зустрічаються і в області культури, коли люди намагаються звільнитися від віджилих, непотрібних норм, звичаїв і вірувань. Як правило, що беруть участь в раціональних конфліктах не переходять на особовий рівень і не формують в своїй свідомості образу ворога. Пошана до суперника, визнання за ним права на деяку частку істини - це характерні риси раціональних конфліктів. Такі конфлікти не бувають гострими, затяжними, оскільки обидві сторони прагнуть в принципі до однієї і тієї ж мети - поліпшення взаємин, норм, зразків поведінки, справедливому розподілу цінностей.

Сторони приходять до угоди, компромісу, і, як тільки віддаляється фруструюча перешкода, конфлікт вирішується. Проте в ході конфліктних взаємодій, зіткнень агресія його учасників часто переноситься з причини конфлікту на особі. При цьому первинна причина конфлікту просто

забувається і учасники діють на основі особистої неприязні. Такий конфлікт називається емоційним.

З моменту появи емоційного конфлікту в свідомості людей, що беруть участь в ньому, з'являються негативні стереотипи, що породжують неприязнь і навіть ненависть до супротивника. Так, під час міжнаціональних конфліктів створюється образ "чужої" національності як некультурною, жорстокою, такою, що володіє всіма мислимими пороками, причому цей образ розповсюджується зазвичай на всіх без виключення представників іншої національності.

Розвиток емоційних конфліктів непередбачуваний, і в переважній більшості випадків вони некеровані. Тому бажання деяких керівників організацій штучно викликати конфлікт для вирішення спірної ситуації загрожує серйозними наслідками, оскільки конфлікт можна контролювати лише до певної межі і після переходу конфлікту на емоційний рівень його вже неможливо погасити, а можна тільки локалізувати. Найчастіше такий конфлікт припиняється після появи в ситуації нових людей або навіть нових поколінь. Але деякі конфлікти (наприклад, національні, релігійні) можуть передавати емоційний настрій, ненависть і іншим поколінням. Тоді конфлікт продовжується достатньо тривалий час, то затухаючи, то знов розгораючись. Потрібна справжня ломка свідомості, щоб знищити стереотипи неприязні і ненависті. Дуже характерним моментом на етапі безпосереднього конфлікту є наявність критичної крапки, досягши якої конфліктні взаємодії між протидіючими сторонами досягають максимальної гостроти і сили. Одним з критеріїв підходу до критичної точки можна рахувати інтеграцію, спрямованість зусиль кожній з конфліктуючих сторін, згуртованість груп, що беруть участь в конфлікті. Після проходження критичної точки число конфліктних взаємодій, їх гострота і сила різко знижуються і далі конфлікт йде по низхідній до свого дозволу або, якщо конфліктна ситуація залишилася колишньою і не усунені причини, що викликають фруструючий стан, до нового сплеску сил протистояння, до нового підйому, нової критичної точки.

Важливо знати час проходження критичної крапки, оскільки після цього ситуація найбільшою мірою піддається управлінню. В той же час втручання в критичний момент, на піке конфлікту марно або навіть небезпечно. Керівникові, громадському діячеві краще впливати на хід розвитку конфлікту або до критичного стану, або після нього. Досягнення критичної крапки і її проходження багато в чому залежать від зовнішніх по відношенню до учасників конфлікту обставин, а також від ресурсів і цінностей, що вносяться до конфлікту ззовні.

Разом з тим зустрічаються і виключення з правил, коли конфлікт, навіть не досягаючи критичної крапки, швидко припиняється, не дивлячись на активний вплив і притоку ресурсів ззовні. Таке протікання конфлікту може спостерігатися у разі появи катарсису - зниження інтенсивності соціального процесу при мінімумі змін чинників, що визначають його інтенсивність. Явище катарсису найчастіше зустрічається в політичних конфліктах. Коли

населення підтримує певну політичну партію, проводиться ідеологічна робота, використовуються матеріальні засоби підтримки, несподівано для керівників партії настає стан повної бездіяльності і апатії, байдужості, при яких неможливі активні дії. Причини появи катарсису в конфліктних ситуаціях не відомі і абсолютно не вивчені.

3. Вирішення конфлікту. Зовнішньою ознакою вирішення конфлікту може служити завершення інциденту. Саме завершення, а не тимчасове припинення. Це означає, що між конфліктуючими сторонами припиняється конфліктна взаємодія. Усунення, припинення інциденту - необхідне, але недостатня умова погашення конфлікту. Часто, припинивши активну конфліктну взаємодію, люди продовжують переживати фруструючий стан, шукати його причину. Що і тоді загаснув було конфлікт спалахує знов. Вирішення соціального конфлікту можливе лише при зміні конфліктній ситуації. Ця зміна може приймати різні форми. Але найбільш ефективною зміною конфліктної ситуації, що дозволяє погасити конфлікт, вважається усунення причини конфлікту. Дійсно, при раціональному конфлікті усунення причини з неминучістю приводить до його дозволу. Проте у разі високої емоційної напруженості усунення причини конфлікту звичайне ніяк не впливає на дії його учасників або впливає, але дуже слабо. Тому для емоційного конфлікту найбільш важливим моментом зміни конфліктній ситуації слід вважати зміну установок суперників щодо один одного. Емоційний конфлікт повністю вирішується тільки тоді, коли супротивники перестають бачити один в одному ворога. Можливо також вирішення соціального конфлікту шляхом зміни вимог однієї із сторін: суперник йде на поступки і змінює цілі своєї поведінки в конфлікті. Наприклад, бачивши безперспективність боротьби, один з суперників поступається іншому або обидва одночасно йдуть на поступки. Соціальний конфлікт може бути також вирішений в результаті виснаження ресурсів сторін або втручання третьої сили, що створює переважну перевагу однієї із сторін, і, нарешті, в результаті повного усунення суперника. У всіх цих випадках неодмінно відбувається зміна конфліктній ситуації.

2. Поняття „розв’язання конфліктів”. Чинники конструктивного підходу до врегулювання конфліктів.

Способи розв’язання конфлікту спрямовані передусім на ліквідацію конфліктної поведінки.

Розв’язання, вирішення - це заключна стадія розвитку конфлікту. Вона можлива завдяки перетворенню самої об’єктивної ситуації, а також унаслідок зміни образів ситуації, що виникли в учасників конфлікту. Крім того, в обох цих випадках можливе подвійне розв’язання конфлікту: часткове, коли долається тільки конфліктна поведінка, але залишається внутрішнє прагнення до конфлікту, воно лише стримується; і повне, коли конфлікт ліквідується як на рівні фактичної поведінки, так і на внутрішньому рівні. Повна ліквідація конфлікту шляхом зміни об’єктивної ситуації можлива тоді, коли учасники конфлікту розведені в різні структурні підрозділи організації чи задоволені

їхні особистісні потреби. Часткове розв'язання конфлікту на об'єктивному рівні здійснюється, якщо внаслідок відповідної зміни реальних умов конфліктна ситуація переструктурується так, що учасники не зацікавлені більше в продовженні конфліктних дій, хоча мета залишилася та сама. До цього типу належать суто адміністративні розв'язання конфлікту, що спираються на заборони, санкції в разі їх порушення. Значної психологічної компетенції вимагають випадки, коли конфлікт розв'язується шляхом зміни образів, що мають учасники конфлікту. Таке розв'язання конфлікту (повне або часткове) спирається передусім на переструктурування або формування нових цінностей, мотивів, установок.

Практичні питання розв'язання конфліктних ситуацій у виробничих організаціях досить детально розглядають В. Бойко та О. Ковальов. Серед шляхів розв'язання таких ситуацій вони виділяють: а) попередження конфлікту;

б) управління конфліктом; в) прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях; г) розв'язання конфлікту.

Успішне розв'язання конфліктних ситуацій можливе за допомогою розробки тактик, що враховують усі аспекти конфлікту як соціально-психологічного явища. З них вибирається та, яка відповідає певній конкретній ситуації. Виділяють такі тактики:

1. Розв'язання конфлікту на основі його сутності та змісту. Насамперед треба реально встановити не тільки безпосередній привід конфліктного зіткнення, а й його причину, що часто не усвідомлюється учасниками конфлікту. Далі треба визначити зону поширення конфлікту (та проблеми, які він зачіпає), виявити реальні мотиви, що зумовили його виникнення. Розв'язання конфлікту можливе тільки при з'ясуванні реальних причин. Це завдання ускладняється, якщо його виконує представник однієї з конфліктних сторін. Ділові конфлікти частіше мають конструктивний та мобільний характер, вони зникають за умови вирішення проблеми, що породжує протилежні позиції. Але особистісні та міжособистісні конфлікти значно стійкіші.

2. Розв'язання конфлікту з урахуванням його цілей. Нерідко протиставлення цілей зумовлене не їхнім реальним змістом, а недостатнім порозумінням, домінуванням емоційних станів, зниженням пізнавального компонента, різними позиціями, які відстоюють конфліктуючі сторони. Насправді цілі можуть бути спільними, у цьому разі необхідно виявити та усвідомити розбіжності в розумінні цілей. У будь-якому випадку треба відмежувати цілі, що пов'язані з міжособистісною взаємодією (особисті домагання, стилі поведінки), від цілей соціальної взаємодії (вирішення виробничих завдань, виконання функціональних обов'язків, визначення стратегій управління організацією). В першому випадку ми ставимося до людини як до особистості, в другому — як до виконавця певних соціальних функцій. А це визначає стратегію розв'язання конфлікту.

3. Розв'язання конфлікту з урахуванням його функцій. Учасників конфлікту треба переконати в тому, що стосунки між ними можна владнати шляхом обміну думками, уточнення позицій тощо.

4. Розв'язання конфлікту з урахуванням емоційно-пізнавального стану учасників полягає в тому, щоб показати негативний вплив емоційного напруження на учасників конфлікту. Знижується рівень критичності мислення, що призводить до необґрунтованих дій, емоційний стан негативно впливає на взаємодію, зумовлює неадекватне взаєморозуміння. Під впливом емоцій конфліктна ситуація сприймається як така, що загрожує позиції людини в групі, а це спонукає до крайніх дій з метою збереження свого статусу. Конфлікт починає поширюватися, він поглинає дедалі більше членів організації, деформує усталені стосунки.

5. Розв'язання конфлікту з урахуванням властивостей його учасників. Конфлікти нерідко виникають унаслідок невмілих дій керівника, неадекватного стилю його діяльності, психологічної некомпетентності. Причинами конфліктних ситуацій можуть слугувати специфічні риси характеру, особистісні властивості членів групи.

6. Розв'язання конфлікту з урахуванням його можливих наслідків. Знання про можливі варіанти та наслідки завершення конфліктів допомагають вибрати найкращі засоби впливу на конфліктуючі сторони. Наслідки конфліктів залежно від їхнього змісту:

- 1) повна ліквідація конфронтації через взаємне примирення;
- 2) зникнення конфронтації, коли один з учасників перемагає, а інший визнає себе перемо-женим або коли обидві сторони програють чи задовольняють свої домагання;
- 3) послаблення конфлікту взаємними поступками;
- 4) трансформація конфлікту, перехід його в змінений або принципово новий конфлікт;
- 5) поступове згасання конфлікту;
- 6) механічне знищення конфлікту (ліквідація підрозділу, організації, звільнення учасника та ін.).

7. Розв'язання конфлікту з урахуванням етики стосунків конфліктуючих сторін. Будь-який конфлікт має розв'язуватися відповідно до етичних норм. У виробничих організаціях завжди виникають певні розбіжності, суперечки, конфлікти щодо вирішення виробничих питань, зумовлені розбіжностями в розумінні завдань, методів їхнього вирішення. Наявність ділових конфліктів є умовою ефективної діяльності організації.

3. Моделі розв'язання та врегулювання соціальних конфліктів.

Методи врегулювання конфліктів великою мірою залежать від особливостей конфлікту, його спрямованості, складу конфлікту, мети і предмета. Конфліктів може бути безліч, тому стільки ж багато може бути способів їх врегулювання. Надалі розглянемо процеси врегулювання конфліктів, можливості управління конфліктами, роль держави та влади у

розв'язанні конфліктних ситуацій, можливі попередження і стимулювання конфліктів.

Процес врегулювання, природно, не може не брати до уваги учасників конфлікту та їх особливості. У підсумку, від учасників залежить подальший розвиток подій; чи продовжиться конфлікт і потрібно прийняття більш радикальних заходів, або сторони прийдуть до мирної згоди. На протязі розвитку конфлікту його учасники, як прямі, так і непрямі, можуть змінюватися. У ряді випадків непрямі учасники виявляються настільки задіяними у конфлікті, що стають його прямими учасниками. Також можуть з'являтися нові сторони, в тому числі і з тих, хто намагався врегулювати конфлікт. Природно, у випадку якщо будуть зачеплені чийсь інтереси. І в цьому одна з істотних небезпек підключення до конфлікту. Також можливі випадки виходу з конфлікту того чи іншого учасника, хоча сам конфлікт триває.

У принципі технологія врегулювання конфлікту мало залежить від предмета, що лежить в його основі. Однак, проблема виникає тоді, коли опоненти неоднаково бачать суть протиріч, а значить, по-різному підходять до питання про те, з приводу чого повинні вестися переговори. На практиці таке спостерігається дуже часто. Наприклад, восени 1994 р. при обговоренні можливості переговорів для врегулювання чеченського конфлікту, центральна влада Росії вели мову про питання розгляду на переговорах роззброєння незаконних формувань на території суб'єкта Російської Федерації - Чечні. Представники ж Грозного наполягали на тому, що мова на переговорах може вестися тільки про невтручання Росії у справи суверенної держави, якою, на їхню думку, була Чечня. Таким чином, затяжного конфлікту можна було уникнути, залишивши лише тему переговорів відкритою для обговорення. Тут видно, що суть врегулювання як раз і полягає в тому, щоб якщо не змінити ситуацію, то змінити ставлення до неї і зробити можливим знаходження мирного взаємоприйняттого рішення.

У той же час, займаючись врегулюванням, не можна не враховувати, що розвиток конфлікту може піти й прямо протилежним шляхом - шляхом погіршення умов для врегулювання. В історії чимало випадків, коли умови для врегулювання були упущені і в результаті конфлікт посилювався, і сторонам доводилося знову, вже в більш складних умовах, шукати можливості для взаємоприйнятних рішень.

Крім усього іншого, слід враховувати, що ступінь ворожості сторін, що перебувають у конфліктних відносинах, може бути різною. Різними можуть бути сфери врегулювання відносин і повнота прийняття рішень в них. Іноді конфліктні відносини виявляються настільки значними, що включають всі області відносин між сторонами.

Протягом всієї історії людства було чимало війн, які у своєму роді теж представляють результат розвитку конфлікту. Тому сьогодні, в період глобалізації та розвинених світових відносин найбільш актуальним і бажаним вважається мирне вирішення конфлікту. Пошук мирних шляхів вирішення

конфліктів являє собою складний, творчий процес визначення шляхів подальшого розвитку. При мирному вирішенні конфлікту не тільки запобігає той чи інший конкретний конфлікт, але і йде формування певної культури, що сприяє вирішенню мирним способом і інших протиріч, у ряді випадків набагато серйозніших. Таким чином, складається світова практика у врегулюванні конфліктів мирним, договірним шляхом. Хочеться відзначити, що в тому числі і для цих цілей створені всесвітні організації типу ООН, Євросоюз, СОТ. Так, вони різні за своєю спрямованістю й природі, але в силу своїх повноважень здатні створити умови, які зможуть допомогти у процесі врегулювання або навіть запобігання конфліктних ситуацій. Хоча варто зазначити, що у цих організацій кілька більш глобальне призначення - робота з міжнародними конфліктами.