

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
СУМСЬКА ФІЛІЯ

Кафедра гуманітарних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ
з навчальної дисципліни «Соціологія»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
262 Правоохоронна діяльність (поліцейські)
за темою 8 – «Конфлікт як форма суспільних відносин»

Суми 2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

Вченою радою Сумської філії
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 08.07.2024 № 8

ПОГОДЖЕНО

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

Розглянуто на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії
Харківського національного університету внутрішніх справ (протокол від
27.06.2024 № 22)

Розробник:

Доцент кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії Харківського
національного університету внутрішніх справ, кандидат філософських наук
Тетяна ПОНОМАРЕНКО

Рецензенти:

1. Доцент кафедри юридичних дисциплін Сумської філії Харківського
національного університету внутрішніх справ, доктор юридичних наук, доцент
Олена МАРКОВА
2. Доцент кафедри всесвітньої історії, міжнародних відносин та методики
навчання історичних дисциплін Сумського державного педагогічного
університету імені А. С. Макаренка, кандидат філософських наук, доцент
Ігор СНЕГІРЬОВ

План лекції

1. Основні теорії соціальної взаємодії.
2. Соціальні відносини та соціальні конфлікти.
3. Типологія конфліктів.
4. Структура, функції, причини та механізм соціального конфлікту.
5. Попередження та розв'язання конфліктів.

Рекомендована література:

Основна

1. Горлач М., Кремень А., Волович В. Соціологія : підручник. Київ : ЦНЛ, 2019. 808 с. <https://www.yakaboo.ua/sociologija-1268134.html>
2. Горпинич О. В., Клименко О. Ю., Москаленко Л. М., Труш М. С., Ятченко В. Ф. Соціологія : навчальний посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/1_1868_64391381.pdf
3. Загальна соціологія : конспект лекцій / А. Ф. Аблов. Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2019. 130 с. URL: <https://cutt.ly/ewjKdj9R>
4. Кравченко Т. О. Соціологія : курс лекцій. Суми : СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2017. 223 с.
5. Сучасні стратегії гендерної освіти в умовах євроінтеграції : збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної конференції (10–11 вересня 2020 р., м. Тернопіль) / Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка ; за заг. ред. В. П. Кравця, О. М. Кікінежді. Тернопіль : ТНПУ, 2020. 288 с. URL: https://tnpu.edu.ua/vyhovna%20robota/2020_final_Zbirnyk%20tez_Gender.pdf
6. Титаренко О.О. Соціологія : навчальний посібник. Київ : Дакор, 2020. 210 с. URL: <https://cutt.ly/GwjKgKkf>

Додаткова

1. Берьозкіна К. В. Сімейні конфлікти та стабільність сім'ї: точка зору соціології. *Питання сучасної науки і права* : матеріали XIV Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (26 квітня 2024 року, м. Суми) / Сумська філія Харківського національного університету внутрішніх справ. Суми : СФ ХНУВС, 2024. С. 17–19. URL: https://sumy.univd.edu.ua/files/conference/questions_science_pravo_2024_zbimik.pdf
2. Кононенко О. Ю. Актуальні проблеми сталого розвитку: навчально-методичний посібник. К. : ДП «Прінт сервіс», 2016. 109 с. URL: https://geo.knu.ua/wp-content/uploads/2021/04/posibnik_kononenko.pdf
3. Кравченко Т. О. Становлення цінностей сучасної людини в добу інформаційно-мережевого суспільства. *Філософія науки: традиції та інновації*. 2014. № 2(10). С. 151–161. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=FilosNauk_2014_2_18

4. Лебідь А., Гірман О. Гендерний моніторинг активності громадянського суспільства в Україні. *Соціально-гуманітарні аспекти розвитку сучасного суспільства* : матеріали IX Всеукраїнської наукової конференції студентів, аспірантів, викладачів та співробітників (15–16 квітня 2021 р., м. Суми). Суми : Сумський державний університет, 2021. С. 303–308. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/84710/1/Lebid_doslidzhennia.pdf

5. Маєрчик М., Марков І., Одинець С. У пошуках соціальної антропології в Україні. *Народознавчі зошити* : наук. журн. / Нац. акад. наук України, Ін-т народознавства Нац. акад. наук України. Львів, 2015. № 6. С. 1257–1261. URL: <https://nz.lviv.ua/archiv/2015-6/4.pdf>

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Інститут соціології НАН України. URL: <https://i-soc.com.ua/>
2. Інститут демографії і соціальних досліджень імені В. М. Птухи НАН України. URL: <http://www.idss.org.ua>
3. Інституційний репозитарій Харківського національного університету внутрішніх справ. Соціологія. Соціальна робота. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/98>
4. Соціальні виміри суспільства (збірники наукових праць). URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/socialni-vimiri-suspilstva/>
5. Публікації Інституту соціології НАН України. URL: <https://i-soc.com.ua/ua/edition/publications>

Текст лекції

1. Основні теорії соціальної взаємодії

Головною особливістю соціального життя є взаємодія індивідів, соціальних груп у межах відповідних соціальних інститутів.

Соціальна взаємодія – *система взаємозумовлених соціальних дій, за яких дії одного суб'єкта (індивіда, групи, спільноти) одночасно є причиною і наслідком відповідних дій інших.*

У процесі її реалізується соціальна дія партнерів, відбувається взаємне пристосування дій кожного з них, одностайність у розумінні ситуації, усвідомленні її смислу дій, певний ступінь солідарності між ними.

Види соціальної взаємодії класифікують:

- за кількістю суб'єктів взаємодії: між двома людьми, між індивідом і групою, між групами;
- за характером взаємовідносин суб'єктів взаємодії: односторонні та двосторонні, солідарні (узгоджені) та антагоністичні (ворожі);
- за терміном: короткочасні й довгочасні;
- за наявністю/відсутністю організованості: організовані та неорганізовані;
- за свідомістю взаємодії: усвідомлені та неусвідомлені;
- за «матеріальністю» обміну: матеріальні, інтелектуальні (ідейні), почуттєві (емоційні) та вольові.

Існують два основних рівні дослідження соціальної взаємодії: міжособова

(основний фокус досліджень на мікрорівні) та інституційна інтеракція (на макрорівні суспільства). У будь-якому соціальному контексті поєднуються елементи їх обох. Аналізу соціальної взаємодії присвячено чимало наукових теорій.

Теорія соціального обміну. Її автор *Дж. Хоманс* розглядав соціальну взаємодію як складну систему обмінів, зумовлених засобами врівноваження винагород і затрат. Стверджуючи, що суб'єкти взаємодіють на підставі свого колишнього досвіду, виділяє чотири принципи взаємодії: 1) чим вище винагороджується певний тип поведінки, тим частіше він повторюватиметься; 2) якщо винагорода залежить від якихось умов, людина намагається відтворити їх; 3) якщо винагорода велика, людина здатна витратити більше зусиль для її отримання; 4) коли потреби людини близькі до насичення, вона докладатиме менше зусиль для їх задоволення. За цими критеріями, на думку Хоманса, можна аналізувати навіть складні види взаємодії: відносини влади, переговорний процес, лідерство тощо.

Найповніше відображення в американській соціології. Один із засновників чиказької школи соціальної екології *Р. Парк* обґрунтував чотири основні види соціальної взаємодії: змагання, пристосування, соціальний конфлікт та асиміляцію. Суспільство, стверджував він, є найважливішим елементом соціальної взаємодії, що сприяє руйнуванню або зміцненню соціальних зв'язків.

Теорія символічного інтеракціонізму. Сформулював її американський філософ і соціолог *Джордж Мід* (1863–1931), який заперечував, що поведінка людей – це пасивна реакція на винагороду чи покарання. Розглядаючи вчинки людини як соціальну поведінку, засновану на комунікації, в якій вона реагує не тільки на дії, але й на наміри інших людей, Мід виділив два типи дій: значущі й незначущі. Для усвідомлення мотивів дії людини слід уявити себе в її ролі. Значущі події набувають символічного значення, коли поняття, дія чи предмет символізують або виражають зміст іншого поняття, дії або предмета. А взаємодія між людьми є безперервним діалогом, у процесі якого вони спостерігають, осмислюють наміри один одного та реагують на них.

Етнометодологія. Вона тісно пов'язана з теорією символічного інтеракціонізму. Згідно з нею найважливішим чинником міжособистісної комунікації є прийняті на віру правила, що регулюють взаємодію між людьми. Конкретні стереотипи впливають на інших людей незалежно від того, якого значення вони їм надають. Так у контексті соціальних структур (наприклад, структури влади) формуються договірні значення.

Теорія драматичного підходу. В її основі принципи управління враженнями у соціальній взаємодії. Розглядає соціальні ситуації як мініатюрні драматичні спектаклі: люди діють подібно до акторів на сцені, створюючи певне враження. Її автор *Е. Гоффман* виходив з того, що люди самі створюють ситуації, щоб виразити символічні значення, за допомогою яких вони справляють гарне враження на інших.

Теорія соціальної дії. Один із засновників її *Т. Парсонс* вважав, що орієнтації діяльного індивіда мають дві моделі модифікації: мотиваційну і ціннісну. *Мотиваційна* спрямована на бажання і плани індивіда, а значить, на

задоволення або незадоволення його потреб. *Ціннісна* орієнтація належить до тих аспектів орієнтації особи, що зв'язують її з дотриманням певних норм і стандартів. Для Парсонса саме норма забезпечує досягнення мети індивіда, який, орієнтуючись на неї, оцінює вчинки та очікування іншого індивіда. Важливим при цьому є механізм включення індивідуальної діяльності в суспільство під впливом нормативного характеру орієнтації дії. Суть такої нормативності полягає у відповідності очікувань і дій індивіда очікуванням і діям оточуючих людей, у спрямуванні його поведінки на відповідність груповим нормам. Ця відповідність досягається мотиваційною інтеграцією, що виникає внаслідок набуття особистістю певних ціннісних якостей, якими характеризується групова свідомість.

Німецький філософ і соціолог Юрген Хабермас створив власну теорію соціальної дії, виділивши чотири її типи: стратегічну (учасники стратегічної дії ставляться до інших осіб як до засобів або перешкод на шляху до мети); нормативну (дія, метою учасників якої є досягнення взаємовигідних експектацій, здійснювана шляхом підпорядкування своєї поведінки цінностям і нормам); драматургічну (її мета – подання самому собі, вибіркоче самовираження індивідуальності); комунікативну (прагне досягти вільної угоди між учасниками для досягнення конкретних результатів у певній ситуації). Кожна дія є комплексною системою референцій (характеристик, довідок), складається з об'єктивних фактів, соціальних норм та особистого досвіду.

Питирим Сорокін (1889–1968) основою соціологічного аналізу вважав соціальну взаємодію, зокрема, взаємодію індивідів. В основі взаємодії, на його думку, – соціальна нерівність у суспільстві. Він проповідує ідеї етичної відповідальності та солідарності, культурних цінностей, під впливом яких і повинна здійснюватись взаємодія у суспільстві.

З точки зору діяльнісної соціології (М. Арчер, П. Штомпка, П. Бурдье) соціальна реальність є багатомірним полем, в якому взаємодіють структури і діячі. Результат взаємодії – певна подія, детермінована безліччю структурно-діяльнісних зв'язків. П. Штомпка виділяє чотири рівні (аспекти) соціального поля (ІНІО – схема в теорії соціального становлення Штомпки).

І – ідеальний рівень (соціальна свідомість): ідеї, вірування, уявлення про дійсність, ідеологія.

Н – нормативний рівень: правила, норми, приписи, цінності у структурно-суб'єктивній взаємодії. Нормативна структура накладає на дії акторів істотні обмеження і впливає на їх реальну поведінку.

І – рівень взаємодії: засіб взаємозв'язку між групами, спільнотами та індивідами, інституціалізований принцип такої взаємодії, канали взаємодії.

О – рівень можливостей реального світу: життєві шанси, мережа інтересів стратифікованих груп та їх можливостей, наданих суб'єкту існуючими соціальними структурами, сформованих діями колишніх діячів. При цьому діяльні суб'єкти можуть впливати на ці структури.

Соціальна дія є сукупністю певних компонентів, діяч з його потребами і метою, ситуація (конкретні умови, обставини), в якій він діє; орієнтація діяча на ситуації, що формують способи реалізації потреб, мету.

У конкретній ситуації соціальні спільноти, верстви, індивіди виокремлюють різні об'єкти відповідно до їх значущості для досягнення мети, розрізняють корисні або шкідливі елементи ситуації, визначають першочергове, важливе і другорядне, аналізують можливі наслідки соціальних дій. Мета соціальної дії – це задоволення певних потреб. Якщо вона досягнута, настає момент рівноваги діяча, його потреб і зовнішнього середовища.

Звичайно, не кожна дія людини є соціальною, оскільки не завжди мета передбачає орієнтацію на інших людей. Індивідуальна мета, що відтворює потреби людини, є початком соціальної дії, початком орієнтації на інших, сподіванням, що вона буде відповідно сприйнята оточенням.

Соціальна дія може бути традиційною або афективною. *Традиційна соціальна дія* ґрунтується на соціальних стандартах поведінки, звичних нормах, які не змінюються з плином часу. Вона мінімізує самостійність особистості у її вчинках. *Афективна соціальна дія* зумовлена емоційним станом, найчастіше супроводжується глибоким душевним хвилюванням.

Соціальна взаємодія буває випадковою, тимчасовою і стійкою, приватною і публічною; особистісною і речовою; формальною і неформальною.

Одним із виявів соціальної взаємодії є зв'язок.

Соціальний зв'язок – *соціальна дія, що виражає залежність і сумісність людей або груп.*

Соціальні зв'язки є об'єктивними, залежать від соціальних умов, у яких живуть індивіди. Основними їх елементами є: суб'єкти зв'язку (індивіди, спільноти), предмет зв'язку (з приводу чого він здійснюється), механізм свідомого регулювання взаємин між суб'єктами ("правила гри" між індивідами, соціальними спільнотами). На особливість соціального зв'язку впливає різке збільшення чи зменшення чисельності його учасників на основі прямого обміну, моральних принципів добросусідства. Він може виявлятися у формі соціального контакту і соціальної взаємодії.

За соціальної взаємодії відбувається обмін діями. Системи дій обох суб'єктів споріднені між собою, дії кожного з них скоординовані, відновлювані, взаємний їх інтерес стійкий. Соціальна взаємодія є одним із джерел суспільних явищ, оскільки завдяки їй поведінка людини стає соціальною дією.

Поведінка – *форма діяльності, реакція на соціальне середовище чи на дію іншої людини.*

Дії, що постійно репродукуються, орієнтовані на вищі цілі, є діяльністю. Головною ознакою соціальної діяльності є осмислення індивідом можливих варіантів поведінки осіб, які вступають з ним у взаємодію.

2. Соціальні відносини та соціальні конфлікти

Важливою формою вияву соціальних тривалих, сталих, системних, оновлюваних, різноманітних за змістом зв'язків є соціальні відносини. Вони є відносинами схожості й відмінності, рівності й нерівності, панування і підлеглості між окремими людьми та їх групами. Їх формування можна зобразити схематично:

Основою соціальних відносин є соціальні зв'язки, які об'єднують індивідів,

групи та інші елементи суспільства у функціональне ціле. Ядром їх є відносини рівності та нерівності, позаяк розкривають взаємини між людьми, які перебувають на різних соціальних позиціях. Йдеться про складну діалектику рівності й нерівності між людьми у межах соціальної структури суспільства. Оскільки відносини абсолютної рівності неможливі, провідними виступають відносини соціальної нерівності.

Характер соціальної нерівності у системі соціальних відносин визначають:

- відмінності між людьми закладені природою, притаманні їм від народження: етнічна належність, статеві й вікові особливості, фізичні можливості, інтелектуальні здібності та ін.;

- відмінності між людьми, що виникають у зв'язку з професійними ролями;

- відмінності між людьми, що зумовлені володінням (власністю, товарами, привілеями та ін.).

Відносини нерівності у певних ситуаціях перетворюються на відносини соціальної рівності (коли йдеться про справедливе стимулювання рівноцінної праці).

Виокремлюють різноманітні види соціальних відносин:

- за обсягом владних повноважень: відносини по горизонталі, відносини по вертикалі;

- за ступенем регламентування: формальні (офіційно оформлені), неформальні;

- за способом спілкування індивідів: безособові або опосередковані, міжособові або безпосередні;

- за суб'єктами діяльності: міжорганізаційні, внутрішньоорганізаційні;

- за рівнем справедливості: справедливі, несправедливі.

Основою відмінностей між соціальними відносинами є мотиви і потреби, головними з яких є первинні та вторинні потреби (влада, повага) кожної людини.

Внаслідок суперечливості соціальних відносин однією з форм соціальної взаємодії суб'єктів стає соціальний конфлікт.

Соціальний конфлікт (лат. *conflictus* – сутичка) – зіткнення двох або більше сил, спрямованих на забезпечення своїх інтересів в умовах протидії.

Це вища стадія розвитку суперечностей у системі відносин людей, соціальних груп, соціальних інститутів суспільства, яка характеризується максимальним посиленням суперечливих тенденцій та інтересів їх поведінки.

Щодо сутності соціальних конфліктів у соціологічній науці склалося дві точки зору. Одна з них (К. Марксом) виходить з того, що конфлікт – це тимчасовий стан суспільства, організації, який може бути подоланий різноманітними засобами. За другою (Р. Дарендорф, Л. Козер та ін.), конфлікт – це нормальний стан, об'єктивна риса соціальних систем, зумовлена суперечливою природою суспільного життя, результат опору відносинам владарювання і підкорення. Придушення соціального конфлікту веде до загострення, а раціональна його регуляція – до підконтрольної еволюції. Цим зумовлені функції соціальних конфліктів: інтеграція соціальних організацій (вплив на встановлення оптимального співвідношення індивідуальних і групових інтересів); сигналізація (виявлення проблем, недоліків тощо);

інновація (внаслідок конфлікту визначаються шляхи подолання опору інновації); інформація (через конфлікт розкривається латентна інформація); стабілізуюча, гносеологічна та навчальна.

Конфлікт є найважливішою формою відносин суб'єктів соціальної взаємодії, мотивація яких зумовлена різними цінностями і нормами, інтересами і потребами. Сутнісний його аспект полягає в тому, що ці суб'єкти діють у межах ширшої системи зв'язків, яка модифікується (закріплюється або руйнується) під впливом конфлікту. Учасниками соціального конфлікту можуть бути індивіди, групи, організації. Суб'єктами – особи, групи, спільноти, здатні створювати конфліктну ситуацію, впливати на її розвиток, поведінку учасників.

3. Типологія конфліктів

Джерелом загострення конфліктів між великими групами є ескалація незадоволення існуючим становищем, зростання домагань, радикальна зміна свідомості та соціального самопочуття. Незадоволення, набуваючи відкритої форми, стимулює соціальний рух, під час якого з'являються лідери, формується ідеологія захисту інтересів. На цьому етапі конфлікт стає відкритим і незворотним, то перетворюючись на постійний компонент суспільного життя, то завершуючись перемогою ініціюючої сторони або вирішуючись на основі взаємних поступок сторін.

Адекватний аналіз конфліктної ситуації передбачає чітке з'ясування обставин визрівання конфлікту, під час якого можуть функціонувати історичні, соціально-економічні та культурні чинники, які завершуються у діях політичних структур та інститутів.

Існують різноманітні класифікації соціальних конфліктів:

- за включеністю до системи організаційних зв'язків – функціональні та дисфункціональні;
- за специфікою впливу на організацію – конструктивні та деструктивні;
- за тривалістю – короткотермінові й довготермінові тощо.

Конфлікти бувають агоністичні (примирим!) й антагоністичні (непримиримі). Антагоністичні конфлікти, якщо упущені можливості їх вирішення, перетворюються у хронічні й навіть непримиримі. Кожен з основних типів конфліктів перебирає на себе особливості системи, у якій вони виникають і відбуваються:

Соціально-економічний конфлікт. Виникає внаслідок незадоволення існуючим економічним становищем, погіршення порівняно із звичним рівнем споживання й життя (реальний конфлікт потреб), гіршим станом, вищим порівняно з іншими соціальними групами (конфлікт інтересів).

Національно-етнічний конфлікт. Спричиняється проблемами державного суверенітету, вирішенням територіально-статусних питань, між клановими суперечками тощо.

Політичний конфлікт. Пов'язаний зі свідомо регульованими цілями, спрямованими на перерозподіл влади. Для цього має бути сформована нова політична еліта.

Існують дві точки зору на природу конфліктів: ресурсна та ціннісна.

Ресурсна базується на матеріалістичному розумінні конфлікту, який завжди розгортається за суттєво значущі засоби життєдіяльності; *ціннісна* – на системах цінностей, вірувань і переконань, несумісних принципах суспільного устрою, взаємовиключних культурних стереотипах. Звідси постає класифікація конфліктів.

Конфлікти ресурсів. Причиною їх є обмеженість ресурсів (економічних, матеріальних та ін.), що існує практично завжди. Саме у зв'язку з розподілом ресурсів і виникають суперечності.

Конфлікти цілей. Як правило, це позиційні конфлікти. Вони виникають, коли сторони, що виконують одне й те саме завдання, займають різні позиції, переслідують свої цілі.

Конфлікти цінностей. Спричинюють їх певні цінності різних індивідів та соціальних груп щодо значущих аспектів соціального життя.

Конфлікти комунікацій. Передумовою їх є або недостатня передача інформації, або її викривлення.

Беручи за основу рівень конфліктуючих сторін, конфлікти класифікують на:

- міжіндивідуальні;
- міжгрупові (групи інтересів, етнонаціональні групи);
- конфлікти між асоціаціями (партіями);
- внутрішньо- та міжінституційні конфлікти;
- конфлікти між секторами суспільного розподілу праці;
- конфлікти між державними утвореннями;
- конфлікти між культурами або типами культур.

Ця схема домінує під час класифікації соціальних конфліктів, позаяк в її основу покладено особливості сторін, що беруть участь у них: рольові (особистісні), міжособові, міжгрупові, позиційні, загальносоціальні.

Зростання конфліктності у суспільстві є природним наслідком загострення боротьби за панування тих чи інших цінностей, претензій на певний статус, владу, інші засоби висхідних соціальних і політичних угруповань. Від того, наскільки вдається збалансувати конфліктну ситуацію, досягти консенсусу, залежить роль соціального конфлікту в соціальному розвитку, який або стає джерелом прискореного розвитку суспільства, або породжує соціальний хаос. За сучасних умов важливими є пошуки компромісів у міждержавних, регіональних, міжнаціональних і міжрегіональних конфліктах. Найжорстокіша форма їх вирішення – збройне насильство, що часто призводить до тупикової ситуації.

Конфлікт є складним багатомірним явищем. Як соціальний феномен, він зберігає тенденцію до ускладнення, оновлення структури, чинників, що його породжують. Різні типи конфліктів, взаємодіючи, доповнюють один одного, набуваючи нових рис. Це зумовлено динамізацією та ускладненням системи соціальних відносин. Конфлікти розрізняються масштабом, типом, причинами, наслідками, складом учасників, тривалістю, засобами урегулювання тощо.

За формами прояву визначають соціально-економічні, етнічні, з міжнаціональними, політичними, ідеологічними, релігійними, сімейними, військовими, юридичними побутовими та іншими типами конфліктів. Щодо функцій розрізняють позитивні (конструктивні) та негативні (деструктивні). За принципом доцільності-

недоцільності – закономірні (неминучі) необхідні, вимушені функціонально невиправдані.

Розгляд конфліктів у динаміці дає змогу визначити такі їх різновиди:

- на етапі виникнення: стихійні, заплановані, спровоковані, ініціативні;
- на етапі розвитку: короткочасні, тривалі, затяжні;
- на етапі усунення: керовані, обмежено керовані, некеровані;
- на етапі затухання: ті, що спонтанно припиняються; припиняються під дією засобів, віднайдених протиборствующими сторонами; вирішуються за втручання зовнішніх сил.

За складом конфліктуючих сторін конфлікти бувають:

1. Внутрішньоособистісні. Вони є суто психологічними, обмежуються рівнем індивідуальної свідомості. Здебільшого – це гостре негативне переживання, викликане боротьбою структур внутрішнього світу особистості яке відображає її суперечливі зв'язки із соціальним середовищем. Супроводжується такий конфлікт психоемоційною напругою, психологічним стресом, послабленням ділової, творчої активності, негативним емоційним фоном спілкування, заниженням самооцінки. У цьому контексті визначають *мотиваційний* (між “хочу” та “хочу”), *моральний* (між “хочу” та “треба”), *нереалізованого бажання* (між “хочу” та “можу”), *рольовий* (між “треба” та “треба”), *адаптаційний* (між “треба” та “можу”), *неадекватної самооцінки* (між “можу” та “можу”) види конфліктів. Як правило, внутрішньо особистісні конфлікти є сферою наукового інтересу психології.

2. Міжособистісні та групові. У будь-якому міжособистісному конфлікті задіяні щонайменше дві сторони. За своїм змістовим наповненням такі конфлікти бувають ресурсними або ціннісними. *Ресурсні конфлікти* пов'язані з розподілом матеріальних благ, території часу тощо (щодо розподілу премій); ціннісні розгортаються в площині взаємовиключних культурних традицій, стереотипів, вірувань (між батьками та дітьми). Причини їх різноманітні, всю їх сукупність соціологи звели до кількох груп: обмеженість ресурсів; різні аспекти взаємозалежності; відмінність цілей; відмінність уявлень та цінностей; відмінність у життєвому досвіді та поведінці; незадоволення комунікацією; особистісні риси конфліктантів.

Міжособистісні конфлікти класифікують за сферами, їх розгортання (ділові, сімейні, побутові, майнові тощо), наслідками (конструктивні та деструктивні). За критерієм реальності їх поділяють на справжні (конфлікт існує" об'єктивно та сприймається адекватно), умовні (конфлікт залежить від зовнішніх обставин, які легко змінюються), зміщені (за явним приховується інший конфлікт), латентні (існує конфліктна ситуація, **але** конфлікт не відбувається), хибні (не існує об'єктивних підстав для конфлікту, відбувається лише у зв'язку з помилками сприйняття та розуміння).

3. Конфлікти в організаціях. За складом учасників поділяють на такі категорії: особистість–особистість (міжособистісні), група–група (міжгрупові), особистість–група.

За джерелом конфліктної енергії (причинами) поділяються на *структурні* (їх спричиняють суперечності щодо завдань, які вирішують сторони (наприклад,

між бухгалтерією та іншими підрозділами); *інноваційні* (будь-яка інновація порушує усталений ритм, традиції, звички, певною мірою торкається інтересів багатьох співробітників, що може спричинити конфлікт); *позиційні* (стосуються визначення першості, значущості, лідерства, аутсайдерства, локалізовані у сфері символічного визнання (хто є важливішим?)); *справедливості* (виникають на підставі розходжень щодо оцінок трудового внеску, розподілу матеріальних, моральних винагород тощо); *суперництво з приводу ресурсів* (традиційним для організацій; у конфлікт переростає тоді, коли виконавці, між якими розподіляється певний ресурс, ставлять у залежність від його отримання виконання власних службових обов'язків); *динамічні* (мають соціально-психологічну природу, часто виникають у нових колективах, де не існує чіткої неформальної структури, не визначився лідер). Організаційні конфлікти, як правило, спричиняють недоліки в організації трудової діяльності, управлінські помилки, несприятливий соціально-психологічний клімат у колективі.

4. Міжгрупові конфлікти. Можуть відбуватися між різними за розмірами, складом групами. Найчастіше їх породжують незадоволена потреба, соціальна нерівність, різний ступінь участі у владі, невідповідність інтересів та цілей. Соціологію передусім цікавлять соціальні конфлікти, до яких вона відносить конфлікти між суспільством та природою, економічні, трудові, соціального планування, внутріполітичні, військові, міжкультурні, міжнаціональні, етнічні, міждержавні тощо. До міжгрупових конфліктів здебільшого призводять:

- *міжгрупова ворожість*. З. Фрейд стверджував, що вона існує за будь-якої взаємодії груп. Головною функцією її є згуртування групи;

- *об'єктивний конфлікт інтересів*, неминучість якого зумовлена природними інтересами його суб'єктів;

- *груповий фаворитизм*, сутність якого полягає у намаганні сприяти учасникам власної групи наперекір інтересам тих, хто належить до інших груп.

Одним з найпоширеніших видів міжгрупового конфлікту є трудовий, в основі якого є умови праці, система розподілу ресурсів, прийняті домовленості. Його спричиняють переважно бездієвість та забюрократизованість адміністрації, ігнорування чи незнання роботодавцем норм трудового законодавства та дії. З цим пов'язані низькі соціальні гарантії працівникам, низька зарплата, її несвоєчасне сплатування та ін.

Найскладнішими та важкорегульованими є міжетнічні конфлікти, які, як правило, мають багатолітню передісторію, породжуються комплексом соціально-економічних, політичних, культурних, етнопсихологічних проблем.

Політичні конфлікти поділяють на міждержавні та внутріполітичні, їх особливістю є боротьба за політичний вплив у суспільстві, на міжнародній арені. Серед *внутріполітичних конфліктів* визначають класові, між політичними партіями та рухами, між гілками влади, боротьбу за лідерство у державі, партії, русі.

Міждержавні конфлікти породжує комплекс причин. Їх основу становить зіткнення національно-державних інтересів, суб'єктами виступають держави чи коаліції. Такі конфлікти є продовженням зовнішньої, а інколи й внутрішньої політики держав-учасниць, вони несуть загрозу масової загибелі, локально та

глобально впливають на міжнародні відносини. Їх поділяють на конфлікти ідеологій; конфлікти, метою яких є політичне панування, захист економічних інтересів; територіальної цілісності тощо. Головна особливість таких конфліктів полягає в тому, що часто вони реалізуються у формі війни.

Беручи до уваги особливості перебігу, реалізації конфліктів, соціологія визначає прості та складні їх форми.

До простих конфліктів відносять:

– *бойкот* – повна або часткова відмова від дій, Що можуть бути корисними для іншої сторони; здебільшого він стосується економічних, політичних, організаційних аспектів взаємовідносин;

– *саботаж* – одна з форм боротьби, найчастіше прихованої, в якій використовують дезінформацію, відрив авторитету суперника, знищення його матеріальних засобів;

– *переслідування* – має на меті послаблення, компрометацію противника;

– *вербальна та фізична агресія* – проявляються через звинувачення, дискредитацію, поширення чуток, фізичне насильство, теракти, вбивства.

До складних форм соціальних конфліктів належать:

– *суспільний протест* – постає як публічна дія з метою вираження незадоволення якимось або чимось;

– *бунт* – його формами є заколот, повстання, заворушення; як правило, вони короткочасні, вкрай агресивні, стихійні;

– *соціальна революція* – постає як процес різких радикальних якісних змін, суттєвих суспільно-політичних перетворень;

– *війна* – тотальна боротьба між великими суспільними групами, яка здійснюється шляхом збройного насильства.

4. Структура, функції, причини та механізм соціального конфлікту

Конфлікт є складним за структурою соціальним явищем, його елементи тісно взаємодіють між собою. До найважливіших із них належать:

1. Сторони, що конфліктують. У соціальному конфлікті беруть участь щонайменше дві сторони (конфліктанти). Крім них, у конфлікті можуть бути задіяні також провокатори, співчуваючі, консультанти, посередники тощо. Соціолог повинен з'ясувати соціальні характеристики сторін (належність до певної страти, соціальна роль, службове становище, вік, стать, освіта – якщо йдеться про індивідів).

2. Зона конфліктної взаємодії. Конфлікт виникає лише за наявності предмета суперечки, який зумовлює зону взаємодії його учасників. Часто його важко розпізнати, конфліктанти іноді й самі нечітко її уявляють. У зв'язку з цим зона конфлікту є дуже рухомою, може розширюватися та звужуватися.

3. Уява про ситуацію. Кожний з конфліктантів має власне уявлення про всі обставини, що супроводжують конфлікт. А це створює додаткові підстави для непорозумінь.

4. Причини, мотиви. Кількість їх може бути необмеженою. Іноді вони є відкритими, іноді прихованими, усвідомленими або навпаки. Самі вони спонукають до вступу в конфлікт, постаючи як сукупність об'єктивних

суб'єктивних умов, що стимулюють конфліктну активність, суб'єктів. Мотиви конфліктів конкретизуються у цілях, переслідуваних їх учасниками.

5. Умови, за яких відбувається конфлікт. З'ясування їх дає змогу розглядати конфлікт не як ізольовану систему, а як реальну соціальну ситуацію. Як правило вони бувають політичними, економічними, культурними, психологічними тощо.

6. Дії. За конфліктної ситуації дії кожної зі сторін заважають іншій досягти мети й оцінюються як ворожі. Здебільшого вони проявляються в: створенні прямих або побічних перешкод для реалізації планів та намірів однієї зі сторін; невиконанні іншою стороною своїх обов'язків та зобов'язань; загарбанні або утриманні того, що, на думку цієї сторони, належить саме їй; нанесенні прямої чи побічної шкоди майну чи репутації; фізичному насильству; погрозах та інших діях, що змушують протилежну сторону діяти всупереч своїй волі та обов'язкам; діях, що принижують гідність людини, соціальної спільноти.

Конфліктна поведінка має певні принципи, стратегії, тактики. Серед головних принципів визначають концентрацію, координацію сил, нанесення удару по найвразливіших зонах суперника, економію сил та часу тощо. Тактика поведінки у конфліктній ситуації може бути жорсткою, нейтральною, м'якою. У практичній реалізації вона передбачає:

- фізичне насильство, що має своїм наслідком винищення матеріальних цінностей, блокування чужої діяльності, наругу над особистістю, а інколи і вбивство;

- психологічне насильство (образи, зневагу, дискримінаційні заходи, негативну оцінку особистості, приниження, брутальність тощо).

- захоплення та утримання об'єкта конфлікту найчастіше це відбувається тоді, коли сторони борються за матеріальний об'єкт;

- тиск (накази, погрози, шантаж, компромат, ультиматуми);

- демонстраційні дії (публічні висловлювання, скарги, суїцидальні спроби, голодування, пікетування);

- санкціонування – постає як вплив на опонента через збільшення робочого навантаження, зниження зарплати, накладання заборон, невиконання розпоряджень тощо;

- тактика коаліцій – виявляє себе у створенні союзів, розширенні можливостей протидії;

- фіксація власних позицій – передбачає використання фактів, логічних прийомів для підтвердження позиції, містить критику, прохання, переконання, висування пропозицій;

- дружелюбність (коректне спілкування, демонстрацію готовності вирішувати проблему, надання необхідної інформації, допомоги, вибачення, заохочення);

- угоди – передбачає обмін благами, обіцянками, вибаченнями, поступками.

7. Наслідки. Можуть бути як позитивні, так і негативні, що залежить не лише від правомірності домагань, але й від перипетій боротьби.

Отже, для існування конфлікту необхідні конфліктна ситуація, що складається об'єктивно; суб'єкти конфлікту; привід для його розгортання.

Механізм соціального конфлікту (процес його розвитку містить декілька стадій:

Передконфліктна ситуація. Нерідко вона може бути благополучною, і тоді конфлікт розпочинається несподівано, під впливом зовнішніх чинників. Але найчастіше на цій стадії формуються передумови для конфлікту.

Інцидент. Він є першою сутичкою конфліктантів, зав'язуванням конфлікту. Інколи конфлікт може закінчитися на цій стадії (конфліктанти вирішують свої непорозуміння).

Ескалація. Виявляє себе в тому, що конфлікт реалізується в окремих актах – діях та протидіях конфліктуючих сторін. Може бути безперервною (ступінь напруги у відносинах постійно зростає) та хвилеподібною (періоди напруги змінюються тимчасовим затишшям).

Кульмінація. Вона є крайньою точкою ескалації, коли напруга виражається у вибуховому акті.

Завершення конфлікту. Конфліктанти можуть вийти з конфлікту за допомогою одного зі способів – насильства, примирення, роз'єднання (розриву).

Післяконфліктна ситуація. Йдеться про ситуацію яка виникає після розв'язання конфлікту. Вона може бути як конструктивною, так деструктивною, та найчастіше містить елементи обох характеристик одночасно.

Причини конфліктів

Конфлікт як соціальне явище є породженням певних соціально-психологічних чинників, втілених в інтересах конкретних соціальних суб'єктів – учасників конфліктної ситуації. Він є сукупністю об'єктивних і суб'єктивних передумов, наслідком взаємодії різноспрямованих прагнень, що постають у найрізноманітніших комбінаціях. До найголовніших причин, належать:

1. Протилежні орієнтації сторін – суб'єктів взаємодії. У соціальній практиці різноспрямованість інтересів не менш поширена, ніж їх консолідація. Нерідко егоїстичні інтереси стосуються однієї і тієї ж цілі, яку неможливо реалізувати одночасно, без посягання на інтереси інших суб'єктів соціуму, що, безумовно, породжує конфліктні ситуації.

2. Різноспрямованість ідеологічних засад. Виникнувши на основі різних поглядів, конфлікти часто переростають у безкомпромісну боротьбу за певне спрямування політичного, соціально-економічного розвитку держави, стосуючись таких суто прагматичних аспектів, як власність тощо. Часто вони стосуються релігійних, соціокультурних питань.

3. Різновекторність соціально-економічних орієнтацій. Передусім вони пов'язані з соціально-економічною нерівністю, нерівноправним розподілом матеріальних і духовних благ. Нерідко вони проявляються на етапі трансформації суспільно-економічних систем, що зумовлено певними змінами у сфері власності і привласнення, які, у свою чергу, породжують відповідні стратифікаційні зміни.

4. Суперечності між елементами соціальної структури. Обумовлені вони неузгодженістю цілей та завдань різних рівнів організації суспільства (центр–периферія).

5. Соціально-психологічні та морально-етичні. Вони постають у формі

незадоволення окремих індивідів їх статусом у певному середовищі, що породжує різноманітні спроби змінити його.

Чинники конфліктів класифікують за різними критеріями. Найчастіше ними є інформація, структура, цінності, відносини, поведінка.

1.Інформаційні чинники. Йдеться про неповноцінне інформування учасників взаємодії або свідоме використання викривленої інформації, недооцінку фактів та їх значення, дезінформацію, послуговування ненадійною інформацією. Часто такими чинниками є суперечливість законодавства, стереотипи, чутки тощо.

2.Структурні чинники. Вони стосуються формальної чи неформальної організації соціальної групи: влади і керівництва, пріоритетів щодо них з огляду на стать, вік, системи безпеки, ролі традицій, релігійних поглядів, інформування, наявності референтних груп, власності та розподілу тощо.

3. Ціннісні чинники. Вони виявляються у зв'язку з порушенням ціннісних принципів та відчуття стабільності. Стосуються передусім ідеології, уявлення про справедливе та необхідне, етичних аспектів, традиційної системи поведінки, професійних цінностей, вірувань внутрішньо колективної поведінки тощо.

4. Чинники, пов'язані із задоволенням (незадоволенням) взаємодією (її відсутністю) сторін. У цьому сенсі принциповими є сутність, основа, мета, важливість, тривалість та цінність відносин, рівновага сил, рівень довіри, історія взаємодії тощо.

5. Поведінкові чинники. Ця група чинників стосується передусім аспектів поведінки, які посягають на цінності однієї зі сторін конфлікту, загрожують безпеці, викликають стрес або дискомфорт, експлуатують відносини, не виправдовують очікувань, порушують обіцянки тощо.

Знання та використання цих факторів дає змогу погасити конфлікт на стадії його зародження. В реальній ситуації чинники можуть бути тісно переплетеними та взаємопов'язаними, витворювати нові комбінації проблем.

5. Попередження та розв'язання конфліктів

Прогнозування та попередження конфліктів належать до головних завдань управлінської діяльності щодо регулювання соціальних протиріч.

***Прогнозування конфліктів** – доказове припущення можливості їх виникнення та розвитку.*

Здійснюється на наукових засадах з урахуванням практичного досвіду.

***Попередження конфліктів** – організація життєдіяльності суспільства, соціальної спільноти, яка мінімізує вірогідність протиріч між його суб'єктами.*

Зрозуміло, що набагато легше попередити конфлікт, ніж його розв'язати, тому профілактика конфлікту є не менш важливою, ніж уміння його конструктивно вирішувати. Діяльність із профілактики конфлікту охоплює такі головні напрями:

- створення необхідних умов для мінімізації їх кількості та розв'язання неконфліктними засобами;
- оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій;

- ліквідація соціально-психологічних причин конфліктів;
- блокування особистісних чинників виникнення конфліктів.

Однак часто попереджувальні заходи бувають запізненими або недостатньо ефективними, а інколи можуть навіть посилити дію чинників, що спричинили конфліктну ситуацію. За таких умов необхідно зробити все для його швидкого розв'язання, маючи на увазі, що не можливо за спільних зусиль його учасників, спрямованих на припинення протидій та вирішення проблеми, що призвела до зіткнення.

Найпоширенішими засобами вирішення конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу “ворога”, що склався у конфліктуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, коли опонент іде на певні поступки. Інколи обидві сторони погоджуються на компроміс у зв'язку з виснаженням ресурсів, втручанням третьої сторони;
- боротьба, яка передбачає перемогу однієї зі сторін;
- консенсус, який є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань. Консенсус може бути основним (відображує ступінь єдності цілей та цінностей), процедурним (встановлює правила дій), на рівні відношення до політики, влади, керівництва. Часто конфліктуючі сторони різко обмежують можливості вирішення конфлікту шляхом консенсусу.

Вирішення конфлікту є однією з форм подолання конфліктної ситуації. З-поміж інших часто використовуються:

- *урегулювання конфлікту* – відрізняється від вирішення тим, що в усуненні протиріч між конфліктантами бере участь третя сторона;
- *затухання конфлікту* – тимчасове припинення протидії при збереженні напруги та протиріччя, за якого конфлікт набуває прихованої форми; відбувається внаслідок втрати мотиву до боротьби, зниження значущості цілі, переорієнтації мотивації конфліктантів, виснаження ресурсів;
- *переростання в інший конфлікт* – настає, коли у відносинах сторін виникає нове, більш значуще протиріччя;
- *усунення конфлікту* – полягає у ліквідації його структурних елементів за допомогою припинення на тривалий час взаємодії опонентів, усунення об'єкта конфлікту, подолання дефіциту об'єкта конфлікту, вилучення з конфліктної ситуації одного з конфліктантів.

На практиці все це виявляється як перемога однієї зі сторін, відмова їх від посягань на об'єкт, що спричинив конфлікт чи згода на спільне його використання. Інколи вдаються до компенсації опоненту за оволодіння об'єктом.

Успішність розв'язання конфлікту залежить від пошуку спільних цілей та інтересів, зниження негативних емоцій опонента, об'єктивного обговорення проблеми, вибору оптимальної стратегії розв'язання конфлікту, а також організаційних, історичних, правових, психологічних, культурних чинників. Безпосереднє розв'язання конфлікту передбачає аналіз і оцінку ситуації, вибір засобу, формування плану дій, його реалізацію та оцінку ефективності. Соціологія конфлікту передбачає певні стратегії виходу із конфлікту як головну лінію поведінки опонента на його завершальному етапі. До різновидів стратегії

виходу з конфлікту належать:

– *суперництво* – у нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення; виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним за відсутності часу для переконування опонента, в екстремальних ситуаціях;

– *компроміс* – полягає у бажанні конфліктантів завершити конфлікт частковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони; ефективний, якщо учасники конфлікту усвідомлюють рівність своїх прав та обов'язків, відчують загрозу позбутися всього в разі поразки; може бути досягнутий за допомогою техніки відкритої розмови;

– *пристосування* – є вимушеною або добровільною відмовою від боротьби; до такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми, великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони;

– *уникнення вирішення проблеми* – є спробою вийти з конфлікту за мінімальних втрат. Йдеться не про розв'язання, а про затухання конфлікту; застосовується за відсутності сил та часу для боротьби, небажання вирішувати проблему, прагнення виграти час, труднощів у формуванні лінії власної поведінки;

– *співробітництво* – передбачає спрямованість конфліктантів на конструктивне обговорення проблеми, ставлення до іншої сторони не як до противника, а союзника в її вирішенні; найефективнішим буває за сильної взаємозалежності сторін та важливості рішення для них обох; може бути досягнутим за допомогою переговорів.

Переговори передбачають використання ненасильницьких засобів та прийомів для вирішення проблеми. Здебільшого вони стосуються нормалізації відносин, перерозподілу, створення нових умов, узгоджень. Можуть виконувати інформаційну (сторони заінтересовані в обміні поглядами, але не готові до спільних дій), комунікативну (створення нових зв'язків та відносин), регулятивну, координуючу, пропагандистську (дають змогу одній із сторін представити себе у вигідному світлі перед громадськістю) функції. Буває, що їх використовують для зволікання з прийняттям рішення, з'ясування аргументів слабких місць суперника.

Учасники переговорів найчастіше вдаються до одного з трьох типів поведінки: компромісу (сторони йдуть на поступки), відносного компромісу або асиметричного рішення (поступки однієї сторони значно переважають поступки іншої), нового рішення, знайденого шляхом співпраці. Переговори є складним процесом, який поділяється на 3 етапи.

1. Підготовка. Здійснюється як за організаційним (формування делегації, визначення місця та часу проведення, узгодження питань тощо), так і змістовим (аналіз проблеми, складання концепції переговорів, визначення можливих варіантів рішення, вироблення пропозицій) напрямками.

2. Проведення переговорів. Уточнюються інтереси, концепції, позиції учасників, обґрунтовуються погляди, пропозиції, узгодження позицій та вироблення домовленостей.

3. Аналіз результатів переговорів та виконання досягнутих домовленостей.

Важливим чинником, що впливає на результативність завершення конфлікту, є участь у його регулюванні третьої сторони. Вона може діяти як сила, що підтримує одну із сторін, і як незалежний посередник. У першому випадку завершення конфлікту здійснюється за допомогою насильства та соціального тиску, у другому – суду, арбітражу, медіації.

***Медіація** – вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку вирішення проблеми задля припинення конфлікту.*

Найчастіше для цього влаштовують переговори за допомогою медіатора (третьої сторони). Ефективність медіації забезпечують добровільність, рівноправність сторін, відсутність у них процедурних переваг, незалежність та нейтральність медіатора, конфіденційність переговорів.

Медіаторство може бути офіційним (формальним) і неофіційним (неформальним). *Офіційними медіаторами* виступають міждержавні організації (ООН), окремі держави, державні правові інституції, державні комісії, представники правоохоронних органів, громадські організації тощо. *Неофіційними медіаторами* бувають відомі особи, представники релігійних організацій, професійні психологи, неформальні лідери, друзі, сусіди та ін.

Сторони здебільшого звертаються до медіаторів, безуспішно втративши всі аргументи, сили та засоби для розв'язання конфлікту, коли в позиціях, які вони відстоюють, не вдається знайти спільне, по-різному тлумачать головні для вирішення конфлікту критерії або вважають конче необхідним зовнішній контроль за дотриманням проміжних тимчасових угод. Буває, що сторони дорожать добрими відносинами, але за певних обставин не можуть порозумітися і тоді вдаються до послуг медіатора.

Медіатор може і самотійно ініціювати свою участь у розв'язанні конфлікту. Це відбувається за існування загрози застосування насильства сторонами чи реального його застосування, відсутності порозуміння між ними і перспектив на те, що вони його самотужки знайдуть. Залежно від впливу медіатора на рішення конфліктуючих сторін соціологія конфлікту визначає такі його ролі:

- третейський суддя (авторитарна роль, має найбільші можливості щодо визначення варіантів вирішення проблеми);
- арбітр (теж має значні повноваження, але сторони можуть не погодитися з його рішенням та опротестувати його);
- посередник (більш нейтральна роль; маючи певні знання, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми, прийняття рішення залишається за конфліктантами);
- помічник (не втручається у полеміку щодо змісту проблеми та прийняття рішення, забезпечує організацію переговорів та зустрічей);
- спостерігач (своєю присутністю утримує сторони від порушень домовленостей, агресії).

Третя сторона може забезпечити вольове припинення конфлікту (третейський суддя, арбітр), розведення конфліктуючих сторін (третейський

суддя, арбітр), блокування боротьби (третейський суддя, арбітр, спостерігач), застосування санкцій (третейський суддя, арбітр), визначення правомірності претензій (третейський суддя, арбітр), надання допомоги (помічник, посередник), сприяння нормалізації відносин (помічник, посередник), надання допомоги в організації спілкування (помічник, посередник), контроль за виконанням домовленостей (арбітр, спостерігач, посередник).

Як тактичні прийоми медіатор може застосовувати почергового вислуховування сторін у межах спільної зустрічі, човникову дипломатію (курсуючи між конфліктантами), тиск, акцентування на слабких моментах у позиціях опонентів. Він повинен володіти знаннями та професійними якостями для переговорів, мати досвід регулювання конфліктів, знання ситуації та особливостей конфлікту, необхідні особистісні якості тощо. Медіацію вважають досить ефективною формою розв'язання конфліктів.