

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Харківський національний університет внутрішніх справ

Сумська філія

Кафедра гуманітарних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Конфліктологія»

вибіркових компонент

освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

081 Право (право)

**№5 за темою №2 «СУЧАСНІ КОНЦЕПЦІЇ КОНФЛІКТУ. ФУНКЦІЇ
КОНФЛІКТУ. СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ ТА ЙОГО ДИНАМІКА»**

Суми 2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

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

ПОГОДЖЕНО

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

Розглянуто на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії
Харківського національного університету внутрішніх справ
Протокол від 27.06.2024 р. №22

Розробник:

1. Професор кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії ХНУВС, канд.
іст. наук, ст. наук. співр. **Надія ДЕМИДЕНКО**

Рецензент:

1. Професор кафедри психології та педагогіки Харківського національного
університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук, професор
Наталія МІЛЮРАДОВА

План лекції

1. Основні структурні елементи конфлікту.
2. Інформаційні моделі конфлікту.

Рекомендована література

Основна

1. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія. Львів : ЛьвДУВС, 2015. 564 с.
URI:https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/Гуменюк_соціальна_конфліктологія_2015.pdf
2. Герасіна Л.М., Требі М.П. Конфліктологія : навч. посіб. Харків. : Право, 2012. 128 с.
URI:https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf
3. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
URI:http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pd
4. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
URI:https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/10152/1/Матвійчук_Т._Конфліктологія.pdf
5. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Центр учб. літ., 2018. 175 с.
URI:https://resource.odmu.edu.ua/chair/download/111775/dEYMgVyF2oQMwrEwf0ONCw/Конфліктологія_та_теорія_переговорів.pdf

Додаткова

1. Ващенко І. В. Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К. : Знання, 2013. 407 с.
URI:<https://aau.academy/documents/11/КОНФЛІКТОЛОГІЯ.pdf>
2. Словник-довідник термінів з конфліктології / За ред. М. І. Пірен. Київ. Чернівці: Чернівецький держ. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2016. 189 с.
URI:<https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>

Інформаційні та навчальні ресурси в Інтернеті

1. Електронна бібліотека юридичної літератури «Правознавець»
URI:<http://www.pravoznavec.com.ua>

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

1. Основні структурні елементи конфлікту.

Для того, щоб аналізувати структуру конфлікту, виділимо кілька найважливіших його складових.

А) Конфліктуючі сторони

У конфлікті беруть участь, як мінімум, дві конфліктуючі сторони («конфліктанти») - окремі індивіди або цілі групи (бувають багатосторонні конфлікти - між трьома і більше сторонами, але ми їх розглядати не будемо). Крім того, у конфлікті можуть бути замішані й інші учасники - співчуваючі (тієї чи іншої сторони), провокатори (підбурювачі), примирителі, консультанти, невинні жертви.

Соціальними характеристиками в конфлікті є приналежність до того чи іншого прошарку суспільства або суспільній групі, професія, службове становище, соціальна роль, авторитет і пр. Психологічні характеристики - це властиві людині особистісні риси. Ці риси часто багато в чому визначають і виникнення, і протікання, і результати конфлікту. Є «важкі» люди, «конфліктні» особистості, з якими нелегко знайти спільну мову, що створює у відносинах з ними напруженість, спроможну легко перейти в конфлікт.

Б) Зона розбіжностей

Конфлікт виникає тільки тоді, коли є зона розбіжностей - предмет спору, факт або питання (один або декілька), що викликав розбіжності. Зона розбіжностей не завжди легко розпізнається. Нерідко учасники конфлікту самі не дуже чітко її представляють. А насправді виявляється, що цей дрібниця є лише зовнішнім виразом або випадковим і малозначним з вигляду проявом більш глибоких розбіжностей, які залишаються для конфліктантів неусвідомленими. Справа ускладнюється ще й тим, що кордони зони розбіжностей рухливі. Вони в ході конфлікту можуть розширюватися і звужуватися. Конфліктанти часто, наприклад, починають дискутувати по якійсь справі, але в запалі полеміки «переходять на особистості» - результаті до розбіжностей у справі додаються ще розбіжності з приводу оцінки поведінки, манери мови і взагалі морального обличчя один одного. Зона розбіжностей розбухає, у ній загораються всі нові й нові вогнища спору. Навпаки, коли конфліктанти досягають згоди по якомусь пункту, зона розбіжностей, природно, стягується. При ліквідації всіх розбіжностей вона зникає

В) Уявлення про ситуацію

Кожен з учасників конфлікту становить своє уявлення про ситуацію, що склалася в зоні розбіжностей і охоплює всі пов'язані з нею обставини. Ці уявлення, очевидно, не збігаються. Конфліктанти бачать справу по-різному - це, власне, і створює ґрунт для їх зіткнення. Конфлікт проростає на цьому ґрунті, коли принаймні один з двох сприйме ситуацію як прояв недружелюбності, агресії або неправильного, неправомірного образу думок і дій іншого.

Необхідно відзначити наступне вельми суттєва обставина. Ніхто не знає, як уявляє собі дану ситуацію інший, поки той не повідомить про це. Але для виникнення конфлікту не має значення ні те, чи дійсно ситуація така, якою її бачать, ні те, чи правильно судять залучені до неї люди про спосіб думок одне одного. Тут вступає в дію принцип, сформульований соціологом У. Томасом («теорема Томаса»): «Якщо ситуація визначається як реальна, вона реальна за своїми наслідками».

Стосовно до конфлікту це означає: якщо людина вважає конфліктну ситуацію реальною, то це тягне реальні конфліктні наслідки. Інакше кажучи,

якщо хтось вважає, що вступив у конфлікт, то він і насправді виявляється в конфлікті. А той, з ким він конфліктує, може навіть не підозрювати, що знаходиться в конфліктних відносинах. У наведеному прикладі нещасний, який опиняється поруч з убивцею, ймовірно, і не уявляв собі, що в якийсь момент в думках його сусіда ситуація за столом була визначена як конфліктна і що, отже, він потрапив у конфлікт, та ще настільки гострий, що він приведе до смертельних наслідків. Але його сусід визнав ситуацію конфліктною і наслідки цього стали реальними.

Г) Мотиви

Чому дві людини уявляють собі одне і те ж по-різному? Для цього повинні бути якісь причини. Таких причин можна назвати багато, але всі вони, в кінцевому рахунку, ведуть до того, що у кожної людини складається свій комплекс установок, потреб, інтересів, думок, ідей і т. д., на основі якого він сприймає і оцінює все, з чим стикається. На цій основі в нього з'являються і відповідні мотиви - прагнення, спонукання до дій, спрямованих на реалізацію його установок, потреб і т.д. Мотиви можуть бути як усвідомленими, так і неусвідомленими. Але і в тому, і в іншому випадку вони істотно впливають на ставлення людини до важливих для нього речей.

Мотивація визначає процес, який психологи називають формуванням мети. Мета виступає як подумки представлений результат, якого індивід хотів би в даній ситуації досягти.

Буває, що людина формує реально недосяжні цілі. Тоді у нього виникають внутрішньоособистісні конфлікти.

Людина, що поставлена перед необхідністю вибрати один з двох об'єктів, може вибрати один з них і, вже прийнявши рішення, сприймати другий об'єкт як має значно вищу цінність (post - decision conflict). Можливий також конфлікт внаслідок того, що людина любить чи захоплюється двома індивідами, які терплять чи ненавидять один одного.

Можливі також конфлікти пізнавального характеру, коли людина стикається з інформацією, суперечить сформованим у нього поглядам, і т. д.

Можливо і те, що людина формує несумісні цілі. У цьому випадку процес формування набуває форми боротьби між конкуруючими мотиваційними тенденціями: одна з них створює у людини позитивне ставлення до об'єкта, прагнення наблизитися до нього, оволодіти ним, а інша - негативне ставлення до об'єкта, прагнення його уникнути. Якщо у двох людей їхні уявлення про якесь ситуації входять у протиріччя, і виникають розбіжності з приводу якихось важливих для них питань, то їх мотиви, відповідно, теж розходяться. Тобто, в даній ситуації прагнення, бажання цих людей не збігаються, виявляються несумісними.

«Наприклад, випадок, коли двоє претендують на один-єдиний і неподільний об'єкт (дві особи змагаються через любов до однієї і тієї ж особи); або випадок, коли двоє прагнуть уникнути одного і того ж об'єкта в ситуації, коли одному з них доведеться його мати (догана, який має отримати одне з двох відповідальних осіб); або випадок, коли одне з двох осіб (подружня пара) бажає об'єкт, а інше відкидає його (наприклад, дитини).

Д) Дії

Коли у людей є зона розбіжностей, є різні уявлення про ситуацію, яка виникає у зв'язку з існуванням цієї зони, є суперечать одна одній, одночасно нездійсненні мотиви і цілі, - то, природно, ці люди починають поводитися так, що їхні дії стикаються. Дії кожного боку заважають боці досягти своєї мети. Тому вони оцінюються останньою як ворожі чи, щонайменше, некоректні.

У свою чергу, ця інша сторона робить протидії, які в першій так само отримують негативну оцінку. У такому зіткненні спрямованих проти один одного дій і протидій, власне кажучи, і є реальне перебіг конфлікту. Якщо конфліктолог з'являється, коли конфлікт в повному розпалі, то перше, що відкривається його погляду, - це дії конфліктантів.

Не всі дії конфліктуючих сторін демонструються напоказ. Конфліктанти можуть приховувати якісь свої дії і один від одного, і взагалі від стороннього погляду. Конфліктології необхідно мати це на увазі.

Основними видами дій однієї з конфліктуючих сторін, які інша оцінює як конфліктні, ворожі, спрямовані проти неї, є:

- створення прямих або непрямих перешкод для здійснення планів і намірів даної сторони;
- невиконання іншою стороною своїх обов'язків і зобов'язань;
- захоплення або утримання того, що, на думку даної боку, не повинно перебувати у володінні іншої сторони (наприклад, установка скрині в загальному коридорі комунальної квартири);
- нанесення прямої чи непрямой шкоди майну чи репутації (наприклад, поширення ганебних чуток);
- принижують людську гідність дії (у тому числі словесні образи та образливі вимоги);
- загрози та інші примушують дії, змушують людину робити те, що він не хоче і не зобов'язаний робити;
- фізичне насильство.

1. Інформаційні моделі конфлікту.

Інформаційні моделі конфлікту (за М. В. Гришиною).

Під образом конфліктної ситуації розуміється суб'єктивна картина даній ситуації, що складається в психіці кожного учасника.

Вона включає в себе уявлення: □ опонентів про самих себе (своїх цілях, мотивах, цінності, можливості і т. д.); □ про протистойть стороні (її цілі, мотиви, цінності, можливості і т. д.); □ кожного учасника про те, як інший сприймає його; □ про середовище, в якій складаються конкретні стосунки.

Як зазначає Н. В. Гришина, людина не просто реагує на ситуацію, але «визначає» її, одночасно «визначаючи» себе в цій ситуації, і тим самим він створює, «конструює» конфліктну ситуацію. Ступінь відповідності образу конфліктної ситуації реальності може бути різною. Виходячи з цього виділяють чотири випадки.

1. Конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється, не сприймається учасниками. Конфлікту як соціально-психологічного явища немає.

2. Об'єктивна конфліктна ситуація існує, і сторони сприймають ситуацію як конфліктну, однак з тими чи іншими істотними відхиленнями від дійсності. Випадок неадекватно сприйнятого конфлікту.

3. Об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, проте відносини сторін помилково сприймаються ними як конфліктні. Випадок помилкового конфлікту.

4. Конфліктна ситуація об'єктивно існує і за ключовими характеристиками адекватно сприймається учасниками. Такий випадок може бути названий адекватно сприйнятим конфліктом.

При нейтральному взаємодії ситуація спілкування сприймається сторонами, як правило, адекватно. Природно, що відбувається певне викривлення і втрата інформації як в ході комунікації, так і внаслідок специфіки соціальної перцепції, про що соціальна психологія дає досить чітке уявлення. Це цілком природно, тому що інформацію не знеособлена, а має особистісний сенс для кожного співрозмовника. Однак у конфліктній ситуації сприйняття зазнає особливі зміни і підсилює спотворення, яке позначається і на процесі протікання конфлікту, і на специфіці його завершення. Тому образ конфліктної ситуації є повноправним елементом структури конфлікту. Зазвичай конфліктна ситуація характеризується значним ступенем перекрученості і невизначеності. Саме ця перекрученість, невизначеність результату є необхідною умовою виникнення конфлікту. Тільки в цьому випадку можна отримати відповідь на питання, чому в конфлікт можуть вступати і ті його учасники, які з самого початку приречені на поразку. У конфліктній ситуації сприйняття змінюється - зростає ступінь його суб'єктивності.

Ступінь спотворення конфліктної ситуації - не постійна величина. Це можуть бути незначні відхилення, наприклад в короткочасних конфліктах. Проте дослідження соціально-перцептивних процесів у важких ситуаціях взаємодії показують, що перекручування в сприйнятті ситуації здатні досягати значних масштабів.