

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)

**№6 за темою №3 «СТИЛІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТАХ. ГЕНДЕРНІ
КОНФЛІКТИ, СТРАТЕГІЇ ТА МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ГЕНДЕРНИМИ
КОНФЛІКТАМИ»**

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 МІЛОРАДОВА

План лекції

1. Цільова структура конфлікту за Н. В. Гришиною.
2. Динаміка конфлікту: періоди та етапи. Динаміка частоти конфліктів в залежності від їх тривалості.

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.pdf
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/dEYMgVyF2oQMwrEwf0OHCw/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.Цільова структура конфлікту за Н. В. Гришиною.

Упереджена позиція, займана основними учасниками конфліктної ситуації, по відношенню до формування образу опонента в конфлікті є однією з фундаментальних характеристик. Враховуючи те, що соціально-перцептивні образи «упереджені» в принципі, то в конфліктній ситуації, де в основі взаємодії лежить протиріччя, протилежна сторона оцінюється ще більш тенденційно. Як зазначає Н. В. Гришина, об'єктом, що викликає подібні прояви, може стати будь-яка зона образу іншої - інтерпретація його поведінки, його мотивів і особистісних особливостей .

Покладання відповідальності за конфлікт на іншого, як і наділення його «негативними» рисами, типово для формованого образу ситуації, на підставі якого опоненти будують свої подальші дії.

Дослідження описів учасниками конфліктних ситуацій один одного, проведене зазначеним вище автором, дає яскраве уявлення про формування компонентів інформаційної моделі конфлікту в опонентів, а саме власного образу і образу іншої.

З психологічних складових образу іншого лише 24% від загального числа мали позитивний або нейтральний характер («енергійний», «принципова», «раціональна», «стримана» і т. д.). Всі інші містять виражені негативні оцінки. Вони можуть (з відомою часткою умовності) бути розділені на наступні категорії: характеристики емоційної поведінки («запальна», «емоційно холодна», «нервовий» і т. д.) - 31,2 %; вказівки на егоїстичні риси характеру і поведінки («не визнає позиції іншого», «з будь-яких ситуацій намагається вийти сухою», «перекласти відповідальність на іншого» і т. д.) - 14,6 %; засуджувані звички («любить владу», «любить гроші»

і т. д.) - 11,5 %; комунікативні проблеми («не дуже балакуча», «трохи відсторонена» і т. д.) - 9,3 %; погані відносини з оточуючими («її більше бояться, ніж поважають» тощо) - 6,2 %; і вказівки на зовнішні недоліки («зовні неприваблива») - 3,1 %.

В протилежність «іншому» психологічні характеристики власного образу мають відверто позитивний характер: «товариська», «доброзичлива», «весела», «розумна», «цікава», «широке коло спілкування та інтересів», «спокійна», «любить свою справу», «організатор» тощо, що становить 66,6 % від загального числа оцінок. Власні недоліки наводяться в пом'якшувальною формі «так але»: «образлива, але відхідлива», «легко втрачаю інтерес до справи, якщо зустрічаю опір», «упевнена в тому, що роблю в даний момент, у зв'язку з цим не чую ради інших, навіть якщо не права» і т. д. Такі оцінки складають 18,5 %. Нейтральна самооцінка становить 7,5 %. Однозначно негативне забарвлення містять власні оцінки в 7,4 % випадках.

В результаті можна ще раз підтвердити, що дані досліджень демонструють значну ступінь упередженості в ході формування образу «іншого», відображають тенденцію до неухильного покладання відповідальності за конфлікт на цього «іншого» і наділення його «поганими» рисами. Такий підхід до формування образів опонентів в конфліктній ситуації призводить до знецінення позиції противника і посилення своєї позиції. Таким чином, можна говорити про реалізацію захисної функції в ході протиставлення «Я - Інший» (як і «Ми - Вони»).

Цілі, переслідувані людьми в конфліктах, повинні бути предметом пильної уваги. Аналіз різних підходів до цієї проблеми дозволив Н. В. Гришиної сформулювати та обґрунтувати цільову структуру конфліктної ситуації, яка може бути описана в трьох основних вимірах.

1. Цілі учасників конфліктної ситуації, пов'язані з предметної стороною конфлікту, за якими стоять мотиви отримання бажаного результату. Предметна сторона конфлікту пов'язана з конкретною зоною протиріч, які існують між учасниками ситуації. Їх дії будуть орієнтовані на досягнення результату, бажаного для кожної із сторін.

2. Цілі учасників конфлікту, пов'язані з соціальними аспектами конфлікту (їх взаємовідносинами один з одним). Соціальний аспект конфлікту описується через характер відносин учасників ситуації та їх емоційних установок відносно один одного. Наприклад, вони можуть прагнути добиватися свого, не беручи до уваги можливу негативну реакцію партнера і наслідки для їхніх відносин. Навпаки, зусилля сторін (або однієї з них) можуть бути обмежені бажанням зберегти відносини на прийнятному рівні. Можна зробити висновок, що емоційні аспекти конфлікту, обмежуючи або не обмежуючи дії учасників у предметній сфері, можуть нести важливу навантаження у вигляді функції, коректує поведінку в конфліктній ситуації.

3. Цілі учасників конфлікту, пов'язані з психологічною потребою обґрунтування своєї позиції /дій «для себе» і/ або «для інших». Можливість неоднозначної інтерпретації протиріччя між учасниками конфлікту підсилює у них мотив бути зрозумілим, а якщо мова йде про оточуючих, то, отже, і бути підтриманим (реальними діями або співпереживанням). Сама конфліктна ситуація в певному сенсі містить у собі парадокс. З одного боку, у конфлікті спочатку присутнє виправдання своєї позиції і дій («сенсу для себе»): кожен з учасників конфлікту впевнений у своїй правоті і неправоті партнера. С іншого боку, конфліктна ситуація за визначенням містить в собі множинність альтернатив: само протидія сторін спрямоване на те, щоб домогтися від партнера бажаних дій, бажаної поведінки, тобто свідомо передбачається можливість іншої поведінки партнера. Оскільки партнер, в свою чергу, має аналогічні очікування, виникає неузгодженість: сенс позиції «для себе» не тотожний змістом позиції «для інших». Така подвійність змушує опонентів прагнути до обґрунтування своїх вчинків тим сильніше, чим більше ними усвідомлюється можливість неоднозначного підходу до інтерпретації своєї поведінки.

4. Динаміка конфлікту: періоди та етапи. Динаміка частоти конфліктів в залежності від їх тривалості.

Тема «справедливості і несправедливості» тісно пов'язана з проблемою формування інформаційної моделі конфлікту. Як зазначає М. Дойч, коли він почав цікавитися, а потім і впритул займатися темою справедливості, він зрозумів, що багато його роботи і дослідження в області конфліктів фактично можуть розглядатися як вивчення проблеми справедливості.

Розуміння справедливості служить для морального обґрунтування своєї позиції учасниками конфлікту. І навпаки, розуміння несправедливості служить підставою для виникнення конфлікту або продовження конфронтації.

2. Динаміка конфлікту: періоди та етапи. Динаміка частоти конфліктів в залежності від їх тривалості.

Динаміка розвитку конфлікту включає такі складові.

Початок конфлікту визначається першими актами протидії сторін. Уважається, що конфлікт почався за умови одночасної наявності трьох умов: перший учасник свідомо й активно діє на шкоду іншому учаснику (дії — фізичні рухи, передача інформації); другий учасник (опонент) усвідомлює, що зазначені дії спрямовано проти його інтересів; опонент починає відповідні дії проти першого учасника.

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

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

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

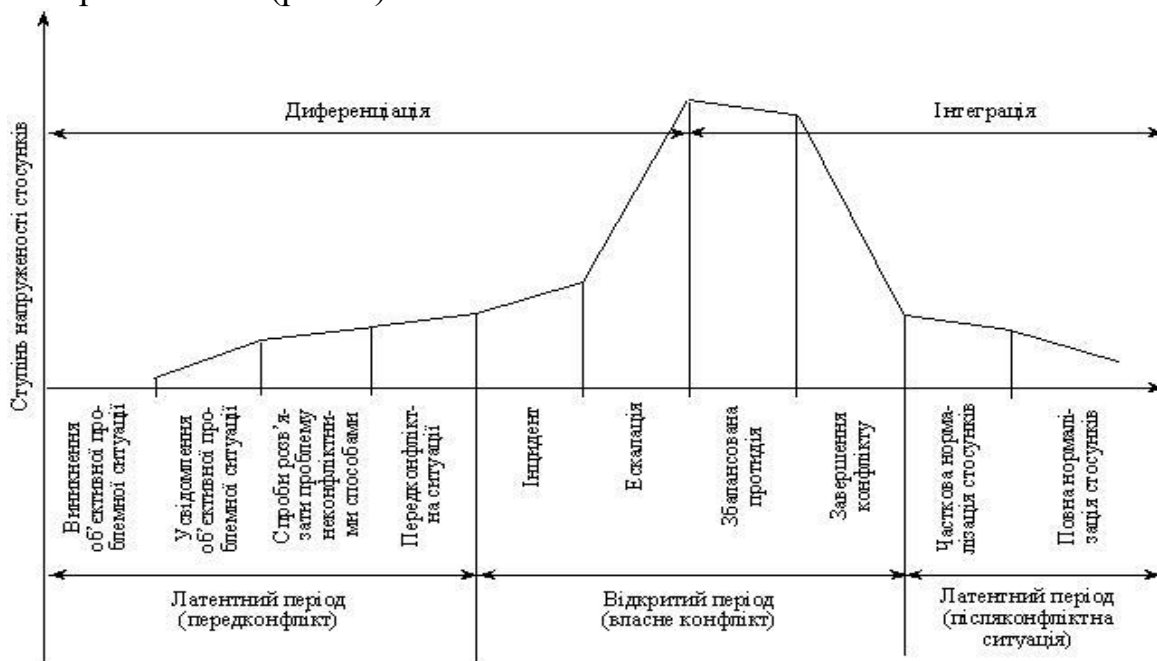


Рис. 1. Основні періоди та етапи динаміки конфлікту

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

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

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

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

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

Відкритий період називають конфліктною взаємодією чи власне конфліктом. Він включає:

інцидент; ескалацію конфлікту; збалансовану протидію; завершення конфлікту.

Інцидент — це перше зіткнення сторін, проба сил, спроба за допомогою сили вирішити проблему на свою користь. Якщо залучених однією зі сторін ресурсів досить для співвідношення сил на свою користь, то інцидентом конфлікт може й обмежитися. Часто конфлікт розвивається далі як низка конфліктних подій, інцидентів. Конфліктні взаємодії здатні

видозмінювати, ускладнювати первісну структуру конфлікту, додаючи нові стимули для подальших дій. Цей процес можна представити в такий спосіб: перехід від переговорів до боротьби — боротьба розпалює емоції — емоції збільшують помилки сприйняття — це веде до інтенсифікації боротьби тощо. Такий процес одержав назву «ескалація конфлікту».

Ескалація полягає в різкій інтенсифікації боротьби опонентів.

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

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

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

Часткова нормалізація стосунків відбувається в умовах, коли не зникли негативні емоції, що виявлялися в конфлікті. Етап характеризується переживаннями учасників, осмисленням ними своєї позиції. Відбувається корекція самооцінки, рівнів домагань, ставлення до партнера. Загострюється почуття провини за свої дії в конфлікті. Негативні установки стосовно один до одного не дають можливості відразу нормалізувати стосунки.

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

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

Під ескалацією конфлікту (від лат. *scala* — «сходи») розуміється розвиток конфлікту, який прогресує в часі, загострення протистояння, за якого наступні руйнівні впливи опонентів один на одного інтенсивніші, ніж попередні. Ескалація конфлікту представляє ту його частину, що починається з інциденту й закінчується послабленням боротьби, переходом до завершення конфлікту.

Ескалація конфлікту характеризується такими ознаками:

1. Звуження когнітивної сфери в поведінці й діяльності. У процесі ескалації відбувається перехід до більш примітивних форм відображення.
2. Витіснення адекватного сприйняття іншого образом ворога. Образ ворога як цілісне уявлення про опонента, що інтегрує перекручені й ілюзорні риси, починає формуватися у процесі латентного періоду конфлікту як

результат сприйняття, детермінованого негативними оцінками. Поки немає протидії, поки погрози не реалізовано, образ ворога носить опосередкований характер. Його можна порівняти зі слабо проявленим фотографічним знімком, де зображення нечітке та бліде. У процесі ескалації образ ворога проявляється все більш виразно й поступово витісняє об'єктивний образ. Про образ ворога, який домінує в конфліктній ситуації, свідчать: недовіра; покладання провини на ворога; негативне чекання; ототожнення зі злом; уявлення «нульової суми» («усе, що вигідно ворогу, шкодить нам», і навпаки); деіндивідуалізація («усякий, хто належить до даної групи, автоматично є нашим ворогом»); відмова в співчутті.

Закріпленню образу ворога сприяють: зростання негативних емоцій; очікування деструктивних дій від іншої сторони; негативні стереотипи й установки; серйозність об'єкту конфлікту для особи (групи); тривалість конфлікту.

3. Зростання емоційної напруги. Виникає як реакція на зростання загрози можливого збитку; зниження керованості протилежною стороною; неможливість реалізувати свої інтереси в бажаному обсязі за короткий час; опір опонента.

4. Перехід від аргументів до претензій і особистих випадів. Коли стикаються думки людей, то люди звичайно намагаються їх аргументувати. Інші, оцінюючи позицію людини, тим самим непрямо оцінюють і її здатність до аргументації. Людина зазвичай додає значного особистісного забарвлення плодам свого інтелекту. Тому критику результатів її інтелектуальної діяльності може бути сприйнято як негативну оцінку її самої як особистості. Критика в цьому випадку сприймається як загроза самооцінці особи, а спроби захистити себе ведуть до зміщення предмета конфлікту в особистісний план.

5. Зростання ієрархічного рангу інтересів, що порушуються й захищаються, та їх поляризація. Більш інтенсивна дія торкається більш важливих інтересів іншої сторони. Тому ескалацію конфлікту може бути розглянуто як процес поглиблення суперечностей, тобто як процес зростання ієрархічного рангу інтересів, що порушуються. У процесі ескалації інтереси опонентів ніби розводяться на протилежні полюси. Якщо в передконфліктній ситуації вони могли якось співіснувати, то за ескалації конфлікту існування одних можливе тільки за рахунок ігнорування інтересів іншої сторони.

6. Застосування насильства. Характерною ознакою ескалації конфлікту є застосування останнього з аргументів — насильства. Багато насильницьких дій обумовлено помстою. Агресія пов'язана з прагненням якої-небудь внутрішньої компенсації (за втрачений престиж, зниження самооцінки тощо), відшкодування збитку. Дії в конфлікті можуть викликатися прагненням до відплати за збиток.

7. Втрата первісного предмета розбіжностей полягає в тому, що протиборство, яке почалося через спірний об'єкт, переростає в більш глобальне зіткнення, у процесі якого первісний предмет конфлікту вже не

грає основної ролі. Конфлікт стає незалежним від причин, що його викликали, і продовжується після того, як вони стали незначними.

8. Розширення кордонів конфлікту. Відбувається генералізація конфлікту, тобто перехід до більш глибоких суперечностей, виникнення безлічі різних точок зіткнення. Конфлікт поширюється на великій території. Відбувається розширення його тимчасових і просторових меж.

9. Збільшення кількості учасників. Це може відбуватися у процесі ескалації конфлікту через залучення все більшої кількості учасників. Перетворення міжособистісного конфлікту на міжгруповий, кількісне збільшення та зміна структури груп, котрі беруть участь у протиборстві, змінює характер конфлікту, розширюючи набір застосовуваних у ньому засобів.

Із загостренням конфлікту відбувається регресія свідомої сфери психіки. Цей процес носить хвилеподібний характер, що ґрунтується на несвідомому та підсвідомому рівнях психічної діяльності. Він розвивається не хаотично, а поетапно, відтворюючи онтогенез психіки, але в протилежний бік (рис. 2).

Два перші етапи відбивають розвиток передконфліктної ситуації. Виростає значимість власних бажань і аргументів. Виникає страх, що буде втрачено ґрунт для спільного вирішення проблеми. Зростає психічна напруженість. Заходи, ужиті однією зі сторін для зміни позиції опонента, розуміються протилежною стороною як сигнал до ескалації.

Третій етап — власне початок ескалації. Усі очікування зосереджуються на дії, що заміняє марні дискусії. Однак очікування учасників парадоксальні: обидві сторони сподіваються натиском

і твердістю викликати зміну позиції опонента, тоді як ніхто не готовий добровільно поступитися. Зрілим поглядом на реальність жертвують на користь спрощеного підходу, який легше підтримувати емоційно. Справжні проблеми конфлікту втрачають важливість, тоді як особа супротивника виявляється в центрі уваги.

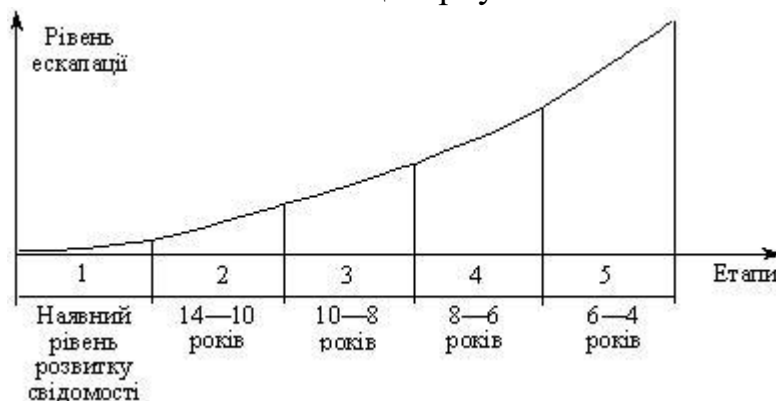


Рис. 2. Відповідність етапів ескалації конфлікту рівням функціонування психіки людини. Вікові рівні емоційного й соціально-пізнавального функціонування психіки людини (1 — початок латентної фази,

2 — латентна фаза, 3 — демонстративна фаза, 4 — агресивна фаза, 5 — батальна фаза)

На четвертому етапі функціонування психіка регресує приблизно до рівня, що відповідає віку 6—8 років. У людини ще присутній образ іншого, але він більше не готовий рахуватися з думками, почуттями і станом цього іншого. В емоційній сфері починає домінувати чорно-білий підхід, тобто усе, що «не я» чи «не ми», є поганим, і тому відкидається.

На п'ятому етапі ескалації явні ознаки поступальної регресії виявляються у формі абсолютизації негативної оцінки опонента й позитивної — самого себе. На карту ставляться священні цінності, переконання й вищі моральні зобов'язання. Сила й насильство набувають знеособленої форми, сприйняття протилежної сторони застигає у твердому образі ворога. Ворог знецінюється до стану речі і позбавляється людських рис. Однак ті ж люди здатні нормально функціонувати всередині своєї групи. Через це недосвідченому спостерігачеві важко сприймати глибоко регресоване сприйняття інших, уживати заходів щодо врегулювання конфлікту.

Регресія не є неминучою для будь-якої людини в будь-якій важкій ситуації соціальної взаємодії. Дуже багато чого залежить від виховання, від засвоєння моральних норм і всього того, що називають соціальним досвідом конструктивної взаємодії.

Реверсія — це повернення конфлікту на попередню стадію розвитку.

Розвиток конфліктних відносин може відбуватися й у зворотному напрямі. Так, після розв'язання непорозумінь у латентній фазі відновлюється нормальне спілкування. Перехід із

демонстративної в латентну фазу характеризується готовністю до співробітництва після коригування учасниками конфлікту своїх позицій. Під час реверсії відносин з агресивної в демонстративну фазу руйнується образ ворога, нейтралізується бажання заподіювати зло один одному. Припинення битви і прихід до перемир'я є ознакою повернення конфлікту з батальної в агресивну фазу.

Зниженню масштабів конфронтації та здійсненню реверсії конфліктних відносин багато в чому сприяє орієнтація на поліпшення комунікацій між учасниками конфлікту. Розрив спілкування між ними призводить до тривалого збереження негативних установок унаслідок неможливості спільного пошуку рішень і обмеження надходження позитивної інформації про опонента.

Створення ефективної комунікації підвищує ймовірність якнайшвидшого завершення конфліктних стосунків чи хоча б їх реверсії в попередню фазу, тобто сприяє зниженню ступеня напруженості в колективі.

У тому випадку, якщо конфлікт розглядається як загальна проблема, а сторони налаштовані на її розв'язання, відбувається координація зусиль учасників конфліктної взаємодії, що забезпечує можливість урегулювання чи поліпшення стосунків між ними.

Завершення конфлікту — це закінчення конфлікту з будь-яких причин. Основні форми завершення конфлікту: розв'язання, урегулювання, згасання, усунення, переростання в інший конфлікт.

Розв'язання конфлікту — це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії й на вирішення проблеми, що призвела до зіткнення.

Урегулювання конфлікту відрізняється від розв'язання тим, що в усуненні суперечностей між опонентами бере участь третя сторона. Її участь можлива як за згодою протиборчих сторін, так і без їхньої згоди.

У разі завершення конфлікту не завжди усуваються суперечності, покладені в його основу. Тільки близько 62 % конфліктів між керівниками й підлеглими розв'язується чи врегульовується.

У 38 % конфліктів суперечності не розв'язуються, а загострюються. Це відбувається тоді, коли конфлікт згасає (6 %), переростає в інший (15 %) чи усувається адміністративним шляхом (17 %) (рис. 3).

У



Рис. 3. Основні форми завершення конфлікту

Згасання конфлікту — це тимчасове припинення протидії за збереження основних ознак конфлікту: суперечностей і напружених відносин. Конфлікт переходить із явної форми в приховану. Згасання конфлікту зазвичай відбувається в результаті: виснаження ресурсів обох сторін, необхідних для боротьби; втрати мотиву до боротьби, зниження важливості об'єкта конфлікту; переорієнтації мотивації опонентів (нові проблеми, більш серйозні, ніж боротьба в конфлікті).

Під усуненням конфлікту розуміють такий вплив на нього, у результаті якого ліквідуються структурні елементи конфлікту. Незважаючи на неконструктивність усунення, існують ситуації, що вимагають швидких і рішучих впливів на конфлікт (загроза насильства, загибелі людей, дефіцит

часу чи матеріальних можливостей). Усунення конфлікту можливе такими способами: вилученням із конфлікту одного з опонентів (перехід до іншого відділу, філії; звільнення з роботи); виключенням взаємодії опонентів на тривалий час (відправлення у відрядження одного чи обох тощо); усуненням об'єкта конфлікту (мати забирає в дітей, що сваряться, іграшку, через яку виникла сварка); усуненням дефіциту об'єкта конфлікту (у третьої сторони є можливість забезпечити кожному із сторін об'єктом, до володіння яким вона прагнула).

Переростання в інший конфлікт відбувається, коли у відносинах сторін виникають нові, серйозніші суперечності і відбувається зміна об'єкта конфлікту.

Результат конфлікту розглядається як результат боротьби з погляду стану сторін і їхнього ставлення до об'єкта конфлікту. Результатами конфлікту можуть бути: усунення однієї чи обох сторін; припинення конфлікту з можливістю його поновлення; перемога однієї зі сторін (заволодіння об'єктом конфлікту); розподіл об'єкта конфлікту (симетричний чи асиметричний); згода з правилами спільного використання об'єкта; рівнозначна компенсація однієї зі сторін за володіння об'єктом іншою стороною; відмова обох сторін від зазіхань на даний об'єкт; альтернативне визначення таких об'єктів, що задовольняють інтереси обох сторін.

Будь-який конфлікт — це процес, що розгортається в часі.

Під динамікою розвитку конфлікту розуміється раптова чи поступова зміна відносин між учасниками, що залежить від специфіки їхніх стосунків, характерних рис учасників і важливості переслідуваних ними цілей із врахуванням факторів, які впливають на них.

Необхідною умовою виникнення й розвитку конфлікту є безпосереднє спілкування його учасників. Виділяють такі аспекти нормального спілкування: комунікативний (вітання й налагодження взаєморозуміння); прагматичний (взаємне уточнення інтересів); легітимний (намічається загальний план дій, приймаються рішення); активний (фаза реалізації планів).

За умов конфліктної взаємодії деформації спілкування можуть бути пов'язаними з кожним із зазначених аспектів.

Комунікативними порушеннями вважаються порушення форм вітання (наприклад, опонент не подав руки), а також ошуканство, наклеп, несправедлива критика, комунікативна ізоляція (бойкот одного з членів колективу) і т.п.

Прагматичні порушення пов'язано з усвідомленням несумісності інтересів, з ускладненням взаєморозуміння між учасниками конфлікту.

Легітимні порушення зумовлено виникненням сумнівів щодо справедливості норм спілкування чи впевненістю, що гра ведеться не за правилами.

Активні порушення передбачають ведення активних дій учасниками конфлікту.

Динаміку розвитку конфлікту можна вивчати з урахуванням основних аспектів деформації спілкування. Якщо нормальне спілкування

характеризується взаєморозумінням, взаємодопомогою, усвідомленням справедливості спілкування, то в конфліктній взаємодії ці характеристики різко відрізняються від норми. На кожній з фаз конфлікту аспекти деформації спілкування чітко простежуються.

Комунікативний аспект у латентній фазі характеризується нерозумінням і подивом, у демонстративній — розбіжностями, критикою, демонстративною поведінкою, в агресивній — наклепом, обмовами, у батальній — оголошенням війни.

Прагматичний аспект деформації спілкування в латентній фазі виявляється як виникнення сумнівів у надійності партнера (опонента), у демонстративній фазі — як бажання довести важливість своїх прагнень, в агресивній фазі — як підозра в агресивних намірах протилежної сторони, у батальній фазі — як фанатична віра в злі наміри супротивника.

Легітимний аспект деформації спілкування в латентній фазі відбивається у вигляді сумнівів щодо справедливості норм, правил і форм спілкування. У демонстративній фазі ці деформації спілкування спостерігаються як демонстрація учасниками конфлікту власного розуміння справедливості. В агресивній фазі формується думка про несправедливість супротивника. У батальній відзначається фанатична віра в підступність ворога.

Розвиток конфлікту не обов'язково передбачає проходження всіх його фаз. Якщо люди уточнили свої інтереси, погодили форми спільної діяльності, відкоригували вади свого спілкування, то конфлікт завершується в латентній фазі. Як результат нормалізації стосунків другим варіантом фіналу конфлікту на цьому етапі може бути повний розрив стосунків, коли люди розходяться не ворогами, а просто стають непотрібними один одному.

Завершення конфлікту в демонстративній фазі являє собою повний розрив стосунків після багатьох сварок і спроб переконати один одного. Люди можуть змінити місце роботи чи місце проживання, а під час зустрічі найчастіше роблять вигляд, що не впізнають один одного.

Повний розрив стосунків характерний також для закінчення конфлікту в агресивній фазі. При цьому, якщо агресивні плани більше не виношуються, можна говорити про реальний фінал конфлікту. Виношування агресивних планів свідчить про те, що це ще не завершення конфлікту, а тільки перемир'я.

Закінчення конфлікту в батальній фазі, коли виношуються плани помсти та знищення супротивника, практично не може допомогти відновленню нормальних стосунків чи хоча б появи почуття байдужості до супротивника.

1. Виникнення конфліктної ситуації. Конфлікт не виникає раптово, миттєво, йому передують приховані або відкриті соціально-психологічні процеси між особистостями або у свідомості особистості, та, нарешті, в якій-небудь групі, тобто спочатку виникає конфліктна ситуація.

Під конфліктною ситуацією розуміють відносно стійке на якомусь проміжку часу поєднання намірів людини з умовами їх досягнення. При такому визначенні психологічна ситуація виявляється тією, що складається з двох основних частин: намірів і умов, зміни в яких ведуть до зміни ситуації.

У період, що передує конфлікту, психічний мир особистості (психічні процеси, властивості, утворення і стани) може виявлятися по-різному. При цьому емоційні переживання можуть характеризуватися підвищеною тривожністю, страхом, ворожими відчуттями, бажанням чинити опір, упередженістю, агресивністю, підйомом, спадом, упевненістю або невпевненістю і т.ін. Ці внутрішні стани і переживання породжують неврівноваженість системи "особистість— навколишнє середовище", яке впливає на особу, що, у свою чергу, спричинює неузгодженість її внутрішнього й зовнішнього стану, негативно впливає на сприйняття нею її оточення.

У конкретній ситуації неврівноваженість внутрішньої психологічної структури особистості може виражатися в підвищеній дратівливості, негативній реакції на людей, слова, предмети, явища і т. ін. Розлад у психологічній структурі особистості приводить її в такий критичний стан, для якого достатньо іноді незначної дії, щоб виник конфлікт. Тому важливо своєчасно вжити заходів для запобігання або нейтралізації конфліктного стану. Конфлікт можна й необхідно запобігати на цій стадії, тобто стадії передконфліктної ситуації, коли розбіжності, суперечності тільки зароджуються.

2. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації. Коли суперечності стають усвідомленими і протилежна сторона відповідає реальним діям (поведінкою), конфлікт стає реальністю, бо тільки сприйняття ситуації як конфліктної породжує відповідну поведінку (із цього також випливає, що суперечність може бути не тільки об'єктивною, тобто реально існуючою, а й суб'єктивною, уявною або тільки сприйнятою такою). Для того щоб конфлікт був усвідомлений, необхідний інцидент, тобто ситуація, при якій одна зі сторін починає діяти, обмежуючи інтереси іншої сторони.

Існують такі варіанти співвіднесеності між суб'єктивними й об'єктивними сторонами конфліктної ситуації: конфлікт, що адекватно розуміється учасниками. Це об'єктивна конфліктна ситуація, і сторони правильно її розуміють; конфлікт сприймається відносно неадекватно і не розуміється учасниками. В цьому випадку має місце об'єктивна конфліктна ситуація, а сторони сприймають конфлікт відносно адекватно, але з тими або іншими відхиленнями від реального стану речей; конфлікт, що в цілому не розуміється. Об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не сприймається як така потенційними учасниками конфлікту; помилковий конфлікт. Об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої стосунки як конфліктні.

Після того як конфлікт усвідомлюється, сторони переходять до конфліктної поведінки, яка спрямована на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнень, цілей, намірів.

Важливо те, що сторони самі повинні усвідомлювати свою поведінку як конфліктну. Може бути і так, що дії одного суб'єкта по відношенню до іншого стають засобом для зняття внутрішнього напруження. В цьому випадку внутрішньоособистісний конфлікт переходить у міжособистісний.

3. Інцидент, мотив конфлікту. Обставини, які сприяють створенню конфлікту, можуть бути різні. Поштовхом для вступу особистості в конфлікт буває, як правило, внутрішнє або зовнішнє спонукання, спричинене особистою реакцією на основі відношення, що вже склалося, особистості до оточуючого її середовища. Такими можуть бути зневажливий жест, міміка, грубе, різке слово, образливий тон, фізична або моральна образа, недобррозичливий погляд, приниження гідності особи, упереджене відношення до особи, необ'єктивна оцінка результату діяльності особистості або групи, байдужість, формалізм, бюрократизм та ін.

При цьому слово і інтонація, з якою воно вимовлене, є найактивнішим подразником, що штовхає людину на конфліктне протистояння. Саме слово має стимульну функцію за наявності певного відношення до партнера. Негативна реакція на слова є свідомим напруженням відносин між людьми. Вона може виразитися в міміці, жестах, "недоброму погляді", настороженості, підкреслено неуважній або нетактовній поведінці, байдужості, нешанобливому відношенні та ін.

4. Розростання та ескалація конфлікту супроводжуються зазвичай зіткненням протидіючих сторін у формі демонстративної поведінки, висловів, а іноді й фізичних дій. Це зіткнення має гострий емоційний характер і відзначається високим ступенем внутрішньої напруженості конфліктуючих.

Необ'єктивне або неповне вирішення виниклого конфлікту спричинює повторний конфлікт. При цьому часом, навіть якщо конфлікт розв'язаний об'єктивно, буває достатньо лише зневажливої пози, жесту, погляду, виразу для виникнення нового конфлікту. Це пояснюється тим, що раніше негативні установки у відносинах конфліктуючих осіб, що сформувалися, продовжують ще діяти якийсь час, і людина може мимовільно випробовувати упередження до свого супротивника мимовільно зберігати про нього упереджену думку і навіть діяти в збиток йому.

Негативний вплив на колектив чинять як сильні, так і слабкі, але повторювані конфлікти, які є наслідком меншої уваги до них. Необхідно прагнути не допускати повторних конфліктів з одного і того ж питання, оскільки конфліктні відносини мають тенденцію закріплюватися в стереотипах поведінки.

5. Вирішення конфлікту є заключним етапом динаміки конфлікту, тому що суб'єктивне завершення не усуває причини конфлікту, найчастіше підсилює розбіжності, суперечності, розмежовує групу.

Останній етап розвитку конфлікту можливий як внаслідок зміни об'єктивної конфліктної ситуації, так і за рахунок перетворення її образів, які є в учасників конфлікту.

Вирішення конфлікту може бути повним або частковим:

повне вирішення на об'єктивному рівні через перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту; часткове вирішення на об'єктивному рівні внаслідок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях; повне вирішення на суб'єктивному рівні завдяки кардинальній зміні образу конфліктної ситуації; часткове вирішення на суб'єктивному рівні через обмежену, але достатню (для тимчасового припинення суперечності) зміну образу конфліктної ситуації.

Інколи для повного вирішення конфліктів необхідна участь третьої сторони з метою пошуку рішення, яке задовольнить обидві сторони. Третя сторона (арбітри, посередники або медіатори, помічники) — індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту. Їх спеціально підбирають і запрошують для надання професійної допомоги в досягненні згоди й вирішенні конфлікту.

Стадії розвитку конфлікту

1. У динаміці конфлікту, в його реалізації як процесі розрізняють чотири основні стадії. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації. Ця ситуація не одразу розрізняється людьми, тому її можна назвати стадією потенційного конфлікту.

2. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації Коли протиріччя стають усвідомленими

і протилежна сторона відповідає реальним діям (поведінкою), конфлікт стає реальністю, або

тільки сприйняття ситуації як конфліктної спонукає відповідну поведінку (протиріччя може бути не лише об'єктивним, реально існуючим, але і суб'єктивним, уявним). Для того щоб конфлікт був усвідомленим, необхідний інцидент, при якому одна зі сторін починає діяти, обмежувати інтереси іншої.

3. Перехід до конфліктної поведінки. Після того як конфлікт усвідомлений, сторони переходять до конфліктної поведінки, що спрямовується на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнення, цілей, намірів.

4. Вирішення конфлікту є четвертою складовою. Воно можливе внаслідок зміни об'єктивної конфліктної ситуації та перетворення її в образі, що є в опонентів.

Конфлікт виникає тільки за певних умов, зовнішніх та/або внутрішніх.

1. Зовнішні умови виникнення конфлікту в основному зводяться до того, що задоволення яких-небудь глибоких і активних мотивів і стосунків особистості стає зовсім неможливим або ставиться під загрозу. Зовнішні

умови конфлікту в житті людини в суспільстві виникають з неминучою необхідністю, по-перше, через боротьбу з природою, коли виникають неминучі труднощі й перешкоди у задоволенні мотивів і взаємовідносин особистості. По-друге, задоволення одних мотивів з неминучістю породжує виникнення нових, ще незадоволених. Цей безперервний розвиток незадоволених мотивів — необхідна умова розвитку особистості й суспільства в цілому.

У психології достатньо широко застосовується класифікація потреб А. Маслоу, який поділяє потреби на п'ять основних типів: фізичні (їжа, секс, матеріальне благополуччя та ін.); потреби в безпеці; соціальні (потреба в спілкуванні, соціальних контактах, взаємодії); потреби в досягненні престижу, знань, пошани, певного рівня компетенції; вищі потреби в самовираженні, самоствердженні (наприклад, потреби у творчості).

Бажання, прагнення особистості можна віднести до якого-небудь типу цих потреб. Свідомо або несвідомо індивіди мріють домогтися власної мети відповідно до потреб, а в разі неможливості такого досягнення або неможливості реалізувати потребу, виникають конфліктні ситуації.

Другим психологічно значущим елементом, що стимулює виникнення конфліктних відносин, є мета особистості, її збіг або неспівпадання, відповідність або невідповідність, а також значущість для учасників конфлікту.

2. Внутрішні умови або передумови займають основне місце у виникненні конфліктів. Серед них насамперед відзначаються особистісні передумови виникнення і розвитку конфліктів (конфліктність як відносна стійка особистісна властивість, деструктивні внутрішні або внутрішньоособистісні конфлікти, акцентуації характеру, ригідність мислення і поведінки, негативні стереотипи поведінки, що склалися, та ін.). Джерела конфліктів викликають передумови і причини виникнення конфліктних ситуацій та ескалації конфліктів.

Предбачення і прогнозування виникнення і розвитку конфліктів створює умови і визначає шляхи управління ними. Профілактика виникнення, стабілізації і ескалації конфліктів є важливим напрямом діяльності управлінців, психологів, соціальних працівників з ефективного їх прогнозування та запобігання. Превентивна психологія конфліктів — це створення об'єктивних та суб'єктивних або психологічних умов, що протидіють виникненню конфліктних ситуацій та інцидентів, сприяють підвищенню культури і конструктивного стилю спілкування і вирішення життєвих проблем.