

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

*Факультет № 6  
Кафедра соціології та психології*

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

З навчальної дисципліни «Соціальна психологія та конфліктологія»  
вибіркових компонент  
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

*125 Кібербезпека (безпека інформаційних та комунікаційних систем)*

**Тема №2. Конфліктологія як наука. Предмет, завдання та напрямки сучасної конфліктології.**

**Харків 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

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

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою факультету № 6  
Протокол від 25.08.2023 р. № 7

**ПОГОДЖЕНО**

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

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

**Розробник:**

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук,  
доцент Шиліна А. А.

**Рецензенти:**

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

## План лекції

- 1. Історія становлення конфліктології як науки.
- 2. Розвиток конфліктології в соціології.
- 3. Розвиток конфліктології в рамках психологічної науки.

## Рекомендована література:

1. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачеве. МДУ, 2016. 201 с. URL: [https://duikt.edu.ua/uploads/l\\_1537\\_89047517.pdf](https://duikt.edu.ua/uploads/l_1537_89047517.pdf)
2. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти: Словник-довідник. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. 120 с. URL: [https://deps.snu.edu.ua/media/filer\\_public/45/87/45875a2d-599d-4914-aefa-fd78c0259dc4/garkavets\\_sotsialni\\_konflikti\\_slovnik-dovidnik.pdf](https://deps.snu.edu.ua/media/filer_public/45/87/45875a2d-599d-4914-aefa-fd78c0259dc4/garkavets_sotsialni_konflikti_slovnik-dovidnik.pdf)
3. Гетьманчук М.П., Гетьманчук П.М., Гнатюк С.С. та ін. Конфліктологія: навч. посібник Львів: ЛьвДУВС, 2016. 343 с.
4. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: навчальний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ. 2013. 400 с. URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/443/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202013.pdf>
5. Досвід врегулювання конфліктів у світі. Уроки для України / Д. Гайдай та ін.; за ред. К. Зарембо; Інститут світової політики. Київ, 2016. 36 с. URL: [http://neweurope.org.ua/wp-content/uploads/2017/12/Conflict-Lessons-for-Ukraine\\_01-36\\_ukr.pdf](http://neweurope.org.ua/wp-content/uploads/2017/12/Conflict-Lessons-for-Ukraine_01-36_ukr.pdf)
6. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук». 2021. 153 с. URL: [http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F\\_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf](http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf)
7. Конфліктологія: загальна та юридична: підручник. Л. М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В. Д. Воднік; за заг. ред. Л.М. Герасіної. Харків : Право. 2021. 224 с. URL: [https://pravo-izdat.com.ua/index.php?route=product/product/download&product\\_id=4403&download\\_id=1423](https://pravo-izdat.com.ua/index.php?route=product/product/download&product_id=4403&download_id=1423)
8. Лісеній Є., & Лісеная А. (2022). Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. Економіка та суспільство, (35). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-5>

9. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/11447/1/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%A2.%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%25D.pdf>

10. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла». 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>

11. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с. URL: <https://resource.odmu.edu.ua/chair/download/111775/dEYMGVyF2oQMwrEwf0OHCw/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2.pdf>

## **1. Історія становлення конфліктології як науки.**

Виникненню конфліктології як відносно самостійної теорії та практики наприкінці 50-х років XX століття передував тривалий період формування, накопичення і розвитку конфліктологічних ідей та поглядів. Спочатку це відбувалося у межах філософії, а пізніше - соціології, психології та інших наук. У зв'язку з цим доцільно проаналізувати еволюцію наукових уявлень про конфлікт.

Конфлікти супроводжують всю історію розвитку людства. Навіть сам потік історії рухається у мінливих руслах конфліктів. Однак цей потік містить і певні якісно відмінні, визначальні етапи.

Уважний погляд на історію розвитку цивілізації відкриває різкий факт: до нас існувала величезна кількість народів, культур та цивілізацій, про які ми сьогодні маємо досить приблизне уявлення. Серед загиблих народів є такі, самі назви яких практично нічого нам не кажуть ні про місце їхнього життя, ні про особливості їхнього світосприймання, культури, релігії та науки. Деякі з цих народів трансформувалися у процесі історії, деякі нині мають інші назви або поглинулися більшими етносами. Однак усе це не змінює того факту, що впродовж тривалого ходу історії конфлікти між народами відбувалися головно у формі воєн, що призвело до зникнення одних та посилення, утвердження інших - сильніших, агресивніших, витриваліших, розумніших.

І. В. Ващенко та її колеги вважають, що тимчасові затишшя після воєн встановлювалися не через зростання миролюбства, а через виникнення величезних імперій унаслідок успішних загарбницьких воєн. Такими імперіями вона називає імперію Македонського, Османську імперію, Рим, Китай, Орду, Росію.

Конфлікти з'явилися разом з першими людськими спільнотами. Вони були звичайними, повсякденними явищами і протягом тривалого часу не становили об'єкт наукового дослідження. Проте окремі важливі думки про них є у найдавніших першоджерелах, які дійшли до нас.

Одна з перших пам'яток, яка дає уявлення про способи вирішення конфліктів у стародавньому світі - закони царя Хаммурапі: дотримання визначених правил дало змогу викорінити міжусобні війни, поліпшити становище країни та позбавити людей від страху. Метою проголошення законів було встановлення соціальної справедливості: "щоб сильний не чинив утиску слабкому, щоб надати справедливість сироті і вдові, щоб у Вавилоні судити суд країни, виносити рішення країни та гнобленим надавати справедливість. Нехай засяє у країні моя справедливість". Однак аналіз цих законів показує їхню суворість, а іноді й жорстокість.

У пам'ятці давньоіндійської філософії - законах Ману - також знаходимо вказівки на способи розв'язання спорів між людьми: "У судових справах мають допускатися свідки, гідні довіри За різниці (у свідченнях) свідків цар має віддати перевагу більшості, за рівності - наділеним видатними якостями, при різниці між різними - брахманам".

Цікавими є погляди Конфуція (551-479 рр. до н. е.). Головною серед моральних заповідей, залишених нащадкам, є: "Перебуваючи поза домом, тримайте себе так, ніби ви приймаєте почесних гостей. Користуючись послугами людей, поведіть себе так, ніби здійснюєте урочистий обряд.

Вищою цінністю мислителі давнини визнавали не війну і боротьбу, а мир і злагоду. «У боях перемагають ті, хто сумує війну, - вчив стародавній китайський філософ Лао- цзи ( 579-499 до н. е.). - Головне полягає в тому , щоб дотримуватися спокою». 1 На його думку , головні першооснови світу Ян (світле) і Ін (темне) не так борються між собою , скільки , доповнюючи один одного , утворюють гармонію Єдиного.

Цим поглядам китайського мислителя співзвучні ідеї та давньогрецького філософа Геракліта Ефеського ( 535-475 до н. е.). Який бачив джерела конфліктів в деяких універсальних властивості світу в цілому, в його суперечливої сутності. Але разом з тим він розумів, що крім протиріч і ворожнечі в світі є місце і для гармонії, злагоди:

Війна - батько всіх речей, а мир - їх мати. Все суще складено в гармонію через протівоображеність. Універсум поперемінно то єдиний і пов'язаний дружбою, то множествен і сам собі ворожий в силу якоїсь ненависті.

Саме у світлі категорій протиріч та боротьби , вперше представлених древніми філософами в якості загальних характеристик буття, може бути глибоко зрозуміла і сутність конфлікту , його універсальний характер.

Протиріччя - центральна категорія діалектики - сучасного філософського вчення про загальних категоріях і законах розвитку природи, суспільства і людського мислення. Згідно з цим вченням протиріччя пов'язано з різноманіттям елементів єдиного цілого. Протиріччя і є ставлення особливого роду між цими елементами цілого, що виникає при появі будь-

якої неузгодженості, невідповідності у структурі цілого. І оскільки абсолютно сталого відповідності ні в одному реальному предметі немає, остільки протиріччя носить універсальний характер, як і конфлікт» який в даній зв'язку може бути представлений як момент загострення у розвитку протиріччя, як прояв одного з його станів або властивостей. Саме тому, що протиріччя носить універсальний характер, світ перебуває в постійному русі та розвитку.

Таким чином, категорія протиріччя пов'язана з вивченням джерела всякого руху, зміни і розвитку, який сучасна діалектика бачить у сутності самих предметів. З універсальністю протиріччя пов'язаний і загальний характер конфлікту, що виступає як один зі станів або властивостей протиріччя.

Категорія боротьби доповнює поняття протиріччя, конкретизуючи характер взаємовідносин його протилежних сторін. Боротьба - одне з основних понять діалектики. Його зміст включає в себе не тільки сам момент боротьби протилежних сил, але і момент їх співіснування, яким і забезпечується цілісність процесу.

Однак серед як давніх, так і сучасних філософів немає повної єдності в розумінні ролі протиріч, боротьби і конфліктів. Вже деякі з древніх філософів висловлювали утопічні надії на можливість створення суспільства, де будуть усунені всякі суперечності і конфлікти. Давньогрецький філософ Епікур (341-270 до н.е.) вважав, що лиха, пов'язані з нескінченними війнами, зрештою змусять людей жити в стані міцного миру. І незважаючи на те, що реальне життя знову і знову зруйнувала нездійсненні мрії, утопії подібного роду виявили велику притягальну силу і виникали знову і знову.

Тлумачення природи Конфлікту в епоху середньовіччя

У Середньовіччя, коли утвердилася християнська релігія, заснована на ідеях людинолюбства, рівності всіх перед Богом, домогтися міцного миру між людьми знов-таки не вдалося. Причому, зіткнення тривали не тільки між віруючими і невіруючими, а й між самими одновірцями. З цього приводу Еразм Роттердамський (1469-1536) зауважував: «Найбільшим абсурдом є те, що Христос присутній в обох таборах, як ніби сам з собою веде боротьбу».

Намагаючись якось пояснити і виправдати незліченні прояви зла у світі створеному Богом, релігійна філософія розробила спеціальне вчення, що одержало найменування «виправдання Бога», або «теодиція». Суть цього вчення зводилася до з'ясування того, як при доброму і всемогутньому Бозі у світі існують різноманітні конфлікти: глобальні катастрофи, жорстокі війни, підступні вбивства, нещастя і страждання людей.

Постановка цих, за висловом Г. Гейне, «проклятих питань» з'явилася одним з джерел зародження богозаперечення, атеїзму. Тому різного роду спроби відповісти на ці питання, що розпочалися ще на зорі християнства, не припиняються до цих пір. Відома відповідь одного з перших християнських богословів Тертуліана (160-220), який вважав що природа Бога, його задуми

не піддаються людському розуму і тому нам нічого не залишається, як тільки сліпо вірити в нього. «Вірую, бо абсурдно» , - говорив він.

### **Два різних підходи до розуміння природи соціального конфлікту в Новий час.**

Про протиріччя в природі, суспільстві, мисленні, про боротьбу між людьми, класами, державами вчені міркували особливо багато в Новий час, коли соціальні конфлікти стали найбільш гострими. Про природу конфліктів писали Ф. Бекон і Т. Гоббс . Ж.-Ж. Руссо та І. Кант , Гегель і Маркс , В. Соловйов та І. Бердяєв .

У ході обговорення виявилися два різних підходи до розуміння природи соціального конфлікту , які можна визначити як песимістичний і оптимістичний .

1 Песимістичний підхід найбільш чітко висловив англійський філософ Томас Гоббс (1588-1679). У книзі «Левіафан» (1651) він негативно оцінював людську природу. Людина, вважав він, за своєю природою є істотою егоїстичною заздрисим і ледачим . Тому первинний стан людського суспільства він оцінював як «війну всіх проти всіх». Коли цей стан став для людей нестерпним, вони уклали між собою договір про створення держави, яка, спираючись на свою величезну силу, порівнянну лише з міццю біблійного чудовиська Левіафана, здатне позбавити людей від нескінченної ворожнечі. Таким чином, негативно оцінюючи людську природу, Т. Гоббс не бачив іншого способу подолання порочності людей крім застосування державного насильства .

2. Оптимістичний підхід представлений французьким філософом Жан-Жаком Руссо (1712-1778), який на відміну від Гоббса вважав, що людина за своєю природою добра, миролюбна, створена для щастя. Джерелом конфліктів у сучасному суспільстві, на його думку, з'явилися недоліки в його організації, помилки і забобони людей і насамперед їх прихильність до приватної власності. Найважливішим інструментом відновлення природних для людей відносин миру і злагоди має стати створюване ними за взаємною договором демократична держава , що спирається переважно на ненасильницькі, виховні засоби, які найбільшою мірою відповідають сутності людини.

І в наступний період дослідники даної проблеми або дотримувалися однієї із зазначених двох концепцій , або ж розробляли ту чи іншу різновид їх синтезу .

### **Концепція соціального конфлікту Маркса і його послідовників.**

Вельми детальна концепція соціального конфлікту була запропонована економістом і соціологом Карлом Марксом (1818-1883). За Марксом, конфлікти властиві всім рівням соціального життя: політиці, економіці, культурі. Головною причиною боротьби класів було панування приватної власності на якій ґрунтуються всі так звані «антагоністичні суспільно - економічні формації» У комуністичному суспільстві заснованому на суспільній власності зникнуть антагоністичні протиріччя конфлікти. Тим самим буде закінчена передісторія людства і почнеться його справжня історія

Послідовники Маркса в Росії, В. І. Ленін у інші, вважали, що гострі соціальні протиріччя зникнуть вже при соціалізмі, на першій, нижчій фазі комунізму. У радянській філософії це положення визнавалося безперечним, проголошувалося, що «з побудовою розвинутого соціалізму переростання неантагоністичних протиріч у антагоністичні стає об'єктивно неможливим».

Проте досягнення цього ідеалу пов'язувалося в марксизмі із застосуванням масового насильства у вигляді непримиренної боротьби пролетаріату з буржуазією, соціалістичної революції, збройного повстання, громадянської війни і диктатури пролетаріату. Тому саме ці форми соціальних конфліктів в марксизмі розроблені найбільш детально. Дотримуючись вчення Маркса, Ленін і його соратники створили розгорнуте вчення про руйнівні сили соціалістичної революції, про мистецтво підготовки та проведення збройного повстання, методи здійснення диктатури пролетаріату з метою ліквідації правлячої еліти на чолі з царською династією, а також дворянства, духовенства, буржуазії, куркульства, різноманітних «ворогів народу», «інакомислячих» і т. п. Революційне насильство було для Маркса та його послідовників головним методом вирішення соціальних конфліктів, а реформи, компроміси - лише його побічним продуктом.

У своєму подальшому розвитку теорія конфлікту постійно спирається на базові ідеї про природу конфлікту, висловлені видатними мислителями давнини, Середньовіччя та Нового часу. Так, сучасна конфліктологія, використовуючи ідеї класичної філософії, тек чи інакше дотримується двох основних концепції людської природи.

Одні вчені, керуючись ідеями Руссо, Маркса, стверджують, що людина є істота раціональна, а сплески агресії і жорстокості виникають як вимушена реакція на життєві обставини. На їх думку, людська свідомість і психіка формуються прижиттєво під впливом конкретних соціальних умов. Вони вважають, що реформи і вдосконалення соціальних інститутів приведуть з неминучістю до знищення конфліктів і воїн.

Інші стверджують початкову ірраціональну природу людини, для якого насильство і агресія є природними. Слідуючи настановам Т. Гоббса, розвиненим в працях Ф. Ніцше (1844-1900) і З. Фрейд (1856-1939), прихильники цієї концепції розглядають агресивні прояви в поведінці людини як патологію і відхилення в його природі, а як природний стан, диктоване його природою. На їх думку, саме тому, прагнучи до вічного в останньому світу, людство неминуче повертається до війни.

Однак, незважаючи на плідність ідей про природу конфлікту, висловлених класичною філософією, у вивченні сутності конфлікту аж до кінця XIX в. були суттєві недоліки:

1. Конфлікти розглядалися лише в самому загальному плані, у зв'язку з філософськими категоріями протиріч та боротьби, добра і зла, як загальна властивість не тільки соціального, а й природного буття;



2. Специфіка соціальних конфліктів у цілому не досліджувалась, давався лише опис окремих видів соціальних конфліктів: в економіці, політиці, культурі, психіці;
3. Досліджувалися переважно лише конфлікти макро - рівня, між класами, націями, державами, а конфлікти в малих групах, внутрішньоособистісні конфлікти залишалися поза увагою науковців;
4. Загальні риси конфлікту як феномена соціального життя не досліджувалися, у зв'язку з чим не було і самостійної теорії конфлікту, а отже, і конфліктології як науки.

## **2. Місце конфліктології в системі соціальних дисциплін.**

Утворення конфліктології не було штучним процесом. Її виникнення було обумовлено, насамперед, тим, що в основі будь-якого конфлікту лежать протиріччя, які відіграють системну і освітню роль, що вивчають різні науки. Виходячи з цього, багатогранні дослідження, що нагромадилися в різних парадигмах соціальних і деяких природознавчих наук (насамперед, в математиці і біології) із проблем конфліктних відносин вимагали свого окремого наукового осмислення. Реальність конфліктів виявлялася в їх цілісності, а не в їх яких-небудь філософських, психологічних, соціологічних, правових та інших аспектах. На певному етапі свого розвитку перед суспільними науками виникла гостра необхідність у цілісних і комплексних знаннях про такий соціальний феномен як конфлікт. Виходячи з того що конфліктологія є досить молодою науковою дисципліною, деякі автори розглядають цю науку як відносно самостійну. Останнім часом вона все більше набирає статусу повноцінної й автономної дисципліни, що має комплексний характер і поліпарадигмальний предмет. Конфліктологія використовує емпіричні дані, концептуальні основи, теоретичні моделі як самостійні, так і будь-якої іншої науки, методи і способи, які дозволили б поглиблювати вивчення конфліктів.

Найбільш тісно сучасна конфліктологія пов'язана із соціологією, яка, вивчаючи суспільну думку щодо різних проблем суспільства, роблячи стосовно них власні висновки, може виявити болючі її зони, а також простежити наслідки цих явищ для суспільства.

Оскільки конфлікти завжди пов'язані з боротьбою інтересів людей або їх поглядів, величезну роль відіграє психологічний фактор. Через цикл психологічних дисциплін конфліктологія робить глибоке осмислення проблемних ситуацій, протиріч, драм і трагедій, сприяє більш умілій поведінці з опонентами, пошуку психологічних резервів особистості для запобігання проблемних ситуацій, а також виходу з них або їх розв'язанню, якщо конфлікт вже розпочався.

Психодіагностика допомагає конфліктології проводити дослідження з питань прогнозування конфліктів. Психокорекція, психотерапія, психологічне консультування допомагають налагодити взаємини всередині груп, а також і на міжособистісному рівні. Велике значення має досвід психологічної науки в питаннях розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

Саме життя вимагає пошуку взаємозв'язку конфліктології з педагогічними науками. Сфера взаємозв'язку може лежати в процесі виховання дитини як особистості і майбутнього активного учасника суспільного життя, а так само в наявності педагогічного такту в ході розв'язання різних проблемних ситуацій.

Історія, філософія і сучасна філософська думка сформулювали загальні принципи розуміння конфлікту як найгострішої форми виявлення протиріччя, як зіткнення і взаємодії протилежностей.

Зв'язок з циклом математичних наук, насамперед, із прикладною математикою, представляється у вигляді абстрактних математичних моделей, які можна інтерпретувати на реальних об'єктах. У багатьох сферах громадського життя можна застосовувати математичне моделювання конфліктних ситуацій і розраховувати на певний результат.

Зв'язок конфліктології з циклом правових наук полягає в тому, що вони стверджують принципи і норми, права й обов'язки, у рамках яких має знаходитися людина, група і все суспільство. Порушення цих норм і прав призводить до конфліктних ситуацій, які можуть виливатися в конфлікти. У той же час через правове поле вони дають обґрунтування границь, які можна використовувати при вивченні і запобіганні конфлікту.

Цикл історичних наук дає конфліктології багатий і різноплановий матеріал для аналізу політичних, соціальних, військових та інших конфліктів у суспільстві. Історичний досвід показує, які втрати несуть у собі конфлікти, дає унікальну можливість знайти способи їх запобігання, а врахування негативного досвіду в минулому може дати можливість уникнути його у майбутньому.

Культурно - мистецтвознавський цикл наук здобуває у сьогоденні підвищену увагу. Зв'язок з конфліктологією ми можемо побачити у тому, що саме культура і мистецтво посідають все більше місце в духовній сфері життя людини, вони безпосередньо впливають на формування несхожості і протилежності життєвого укладу людини, які, у свою чергу, стають джерелом безперервної низки конфліктних ситуацій у суспільному житті.

Соціальні науки завжди відображають (адекватно чи не зовсім) стан суспільства, його потреби. Конфліктний характер сучасного суспільства і пов'язане з цим прагнення людей до співробітництва, згоди, потреба в цивілізованих формах вирішення виникаючих напруженостей і протиріч викликали до життя таку нову галузь знання, якою є конфліктологія.

Конфліктологія як окрема дисципліна склалася в п'ятдесятих-шістдесятих роках нинішнього століття в надрах західної соціології та політології. Її предметом стало пояснення процесів життя, функціонування та розвитку суспільних систем і підсистем допомогою категорії конфлікту, що позначає зіткнення, протиборство суб'єктів, які переслідують протилежні інтереси і цілі.

Конфліктологія - теоретико - прикладна дисципліна. Це означає, що її зміст складається з наступних рівнів знання: теоретичного пояснення конфлікту як соціального феномена, аналізу його природи, динаміки,

взаємозв'язку з усіма суспільними відносинами, його місця і функцій в системі суспільних дій і взаємодій; вивчення конкретних видів конфліктів, що виникають у різних формах соціального життя (сім'я, колектив, фірма і т.д.), технології їх регулювання та дозволи. На цій основі конфліктологія розробляє необхідні орієнтири, якими можна скористатися в процесі управління соціумом.

Суттєвою особливістю конфліктології є її комплексний характер. Оскільки конфлікти мають місце у всіх сферах суспільного життя і на всіх рівнях її організації та розвитку, то ними цікавляться представники різних соціальних дисциплін. Соціологи, політологи, психологи, економісти, юристи, фахівці в області організації і управління і навіть вчені, які займаються точними науками, вивчають різні аспекти суспільних конфліктів, їх розвитку та подолання. Загальна для всіх суміжних наук мета - виявлення і пояснення механізмів, управляючих суспільними процесами, пов'язаними з конфліктами, їх динамікою, обґрунтування можливості передбачення тих чи інших актів поведінки суб'єктів у конфліктних ситуаціях.

Зі сказаного випливає, що теоретичні джерела конфліктології багатогранні. Кожна з наук, яка звертається до проблем суспільного конфлікту, вносить свій внесок у теоретичний і методологічний базис конфліктології.

Загальні, філософсько - соціологічні основи теорії конфлікту були закладені марксизмом, що визнається основоположниками сучасної конфліктології. Так, Л.Козер пише: «Карл Маркс є класичним теоретиком конфлікту». Як відомо, в центрі уваги марксизму залишалася крайня форма соціального конфлікту - класова боротьба, соціальна революція, словом, класовий антагонізм. В основі його лежить протиріччя між продуктивними силами і виробничими відносинами.

Марксистське уявлення про соціальний класовий конфлікт виходило з визнання лише одного суб'єкта конфлікту - великої соціальної групи (класу). За межами аналізу залишалися інші соціальні групи, шари, а тим більше особистість. Ця обставина стала однією з головних причин нездатності марксистів зрозуміти і проаналізувати різноманіття соціальних конфліктів.

Незважаючи на однобічність, марксистська концепція справила певний вплив на формування поглядів західних політологів і соціологів з проблеми конфліктів. Такий вплив простежується як в роботах західних учених початку 20-го століття, так і засновників сучасної конфліктології (Р. Дарендорф, А.Турен та ін.) Найважливіша ідея сучасної теорії конфлікту - зв'язок конфлікту з об'єктивними соціальними протиріччями, розгляд конфлікту в контексті, суспільних відносин - це традиція марксизму.

У західній соціології та політології вчення про суспільний конфлікт сходять к. працям Е. Дюркгейма, Г.Зіммеля, Л. Гумпловича, М. Вебера, В. Парето, Г. Моска. Вперше термін «концепція конфлікту» в наукову літературу введений Г.Зіммеля. Він аналізував конфлікти процесу породження і зміни форм культури, між змістом і формою культури,

«об'єктивної» і суб'єктивної культурами, підкреслював постійний характер конфліктів. Р.Зіммель зазначав, що в усвідомленні непереборне цих конфліктів полягає «трагедія культури». Г.Зіммель розглядав конфлікт як одну з форм соціалізації, вважаючи його психологічно обумовленим явищем.

Інші вчені аналізували конфлікти як в контексті соціального дарвінізму (бачили їх причину в боротьбі за існування), так і соціального детермінізму. Наприклад, В. Парето, протиставляючи свої погляди поглядам Маркса, вважав одним з головних факторів, що детермінують суспільний процес, суперництво еліт і боротьбу мас з елітою. Разом з тим він не заперечував правоту Маркса в тому, що класова боротьба є фундаментальна «величина» в історії. Однак В. Парето відкидав тезу, що класова боротьба визначається виключно протиріччями в економіці, конфліктами, що впливають із власності на засоби виробництва. На думку В. Парето, першопричиною протиріччя між масою і елітою може бути володіння державною владою і військовою силою. Цей італійський соціолог і політолог стверджував, що усунення конфлікту між працею і капіталом не веде до зникнення класової боротьби. Класова боротьба - лише форма боротьби за життя, а те, що іменують «конфліктом між працею і капіталом» - лише форма класової боротьби. Релігійні конфлікти - теж форма класової боротьби. Зникаючи, вони замінюються соціальними конфліктами. Але якщо навіть утвердиться колективізм, не буде «капіталу», конфлікти не зникнуть, класова боротьба теж. Одну форму класової боротьби замінить інша. «Виникнуть конфлікти між різними верствами трудящих соціалістичної держави, між «інтелектуалами» і «неінтелектуалами», між різними типами політиків, між ними і підлеглими, між новаторами і консерваторами».

В. Парето своєрідно розумів класову боротьбу. Проте його прогноз щодо сталості конфліктів повністю підтвердився.

Г. Моска, також італійський соціолог і політолог, розвивав ту ж думку про постійний характер конфліктів у суспільстві, пов'язуючи їх існування з поділом суспільства на панівний «політичний чи правлячий клас» і керований клас - більшість народу. Історія суспільства постійно залишається боротьбою цих класів, насильство і конфлікти тут відіграють важливу роль у встановленні стабільності.

Найбільший німецький соціолог М. Вебер вважав, що будь-яке суспільство роздирають корінні протиріччя, зокрема, між місцем, займаним членом суспільства, і його заслугами, між егоїзмом індивіда і необхідністю підпорядкування, відданості суспільним інтересам. Усередині суспільства мають місце різні конфлікти між групами, партіями, окремими особистостями. Влада невіддільна від панування. Її існування свідчить про нерівність, що полягає в тому, що один з індивідів може нав'язувати свою волю іншому. Той факт, що в соціальній науці другої половини 19 і перших десятиліть 20 століття так чи інакше розглядалися класовий і інші суспільні конфлікти, не означав створення особливого напрямку в науці аж до 50-х років, коли такий напрям виділилося з соціології та політології.

## **Розвиток конфліктології в рамках соціальної науки**

У соціології загальна концепція соціального конфлікту стала складатися в кінці XIX - початку XX ст. в роботах німецьких учених Макса Вебера (1864-1920) і Георга Зіммеля (1858 - 1918). Вони довели, що конфлікти є невід'ємною частиною соціального життя.

Для соціологічного підходу на відміну від філософського, гранично узагальненого, характерно дослідження конфлікту на основі таких специфічних методів, як анкетування, статистичний аналіз масових даних, інтерв'ювання та ін. В результаті, в рамках соціологічного підходу уявлення про конфлікти стали більш детальними, конкретними, «живими». Хоча погляди на природу і роль конфліктів у житті суспільства у різних соціологів були неоднаковими, всі вони тим не менш визнавали їх важливу роль в суспільному житті і необхідність їх конкретно-соціологічного аналізу.

На думку М. Вебера, суспільство являє собою сукупність груп, що розрізняються за статусом. Тому їх інтереси розходяться, що і породжує соціальні конфлікти. Будь-яка надія на можливість їх усунення з життя суспільства ілюзорна. Потрібно визнати неминучість існування на цій землі вічної боротьби одних людей проти інших. Однак інтереси людей не тільки розходяться, але в якійсь мірі і збігаються, що створює основу для балансу сил, досягнення соціального консенсусу. І хоча конфлікти не можуть бути зовсім усунуті з соціального життя, це не означає, що воно характеризується постійною нестабільністю.

Г. Зіммель у своїй книзі «Конфлікт сучасної культури» (1918) і ряді інших своїх робіт виходив з того, що в суспільстві існують безліч егоїстичних груп проте вони не ізольовані одна від одної, а навпаки, тісно пов'язані між собою тисячами незримих ниток. Саме ці перетини групових інтересів пом'якшують конфлікти і служать ґрунтом для сталості демократичних суспільств. Проте конфлікти не можна усунути, вони повинні надати необхідну універсальну властивість соціального життя, настільки ж стійку її форму як влада, ринок, суспільний договір і ін. «Як тільки життя піднеслося над чисто тваринним станом ... в ній виявився внутрішній конфлікт, наростання і вирішення якого є шлях оновлення всієї культури». Сучасна епоха якраз відрізняється крайнім ступенем розвитку цього загального якості життя. «... З усіх історичних епох, в яких цей конфлікт набув характер гострого ... жодна з них не виявляє його у вигляді основного мотиву і в такій мірі як наша»<sup>2</sup> Численні послідовники Зіммеля обґрунтовували думку, що найважливіша практична мета соціології - сприяти трансформації конфліктів в співробітництво. Саме після робіт Зіммеля в науковий обіг увійшов термін «соціологія конфлікту».

Ці вихідні положення і послужили основою для створення до середини XX в. теорії конфлікту в якості самостійної галузі соціології. Це завдання було вирішене головним чином зусиллями двох видатних вчених -

німецького соціолога Ральфа Дарендорфа (р. 1929) і американського соціолога Льюїса Козера (р. 1913).

Дарендорф в своїх відомих роботах «Класи і класові конфлікти в індустріальному суспільстві» (1957), «Сучасний соціальний конфлікт» (1988) розглядає конфлікт в якості головної категорії соціології і тому називає свою соціологічну концепцію теорією конфлікту.

Для нього наявність конфліктів - природний стан суспільства. Не наявність, а відсутність конфліктів є чимось дивним і ненормальним. Привід до підозрілості виникає тоді, коли виявляється суспільство або організація, в яких не видно проявів конфлікту. Конфлікти аж ніяк не завжди є загрозою для даної суспільної системи, навпаки, вони можуть служити одним із джерел її зміни і збереження на основі породжуваних конфліктами позитивних змін.

На відміну від К. Маркса, Р. Дарендорф вважає, що головним джерелом конфлікту є не економічні, а політичні протиріччя між соціальними групами, пов'язані з концентрацією влади в одних і її відсутністю у інших. Конфлікти на економічному ґрунті між робітниками і підприємцями сьогодні позбавлені колишньої вибухової сили і можуть бути вирішені без застосування революційних методів, характерних для ХІХ ст. Сучасне суспільство виробило раціональні методи регулювання конфліктів за участю в цьому процесі владних структур.

Основні положення розробленої ним теорії соціального конфлікту можна звести до наступного:

1) оскільки відмінна риса будь-якого суспільства - відносини панування і підпорядкування, його атрибутом є конфлікт;

2) основою соціального життя, її конфліктності є владні відносини, панування одних груп над іншими: господарів - над працівниками, офіцерів - над солдатами, викладачів - над студентами, державних чиновників - над усім іншим суспільством;

3) суспільство є системою конфліктуючих груп. Конфлікти неминучі, універсальні. Існує безліч різновидів конфліктів, в тому числі внутрішньоособистісні, внутрішньогрупові міжособистісні і міжгрупові, на рівні суспільства в цілому, міждержавні та ін. Тому правильніше говорити не про вирішення конфліктів, а про їх регулюванні, оскільки конфлікти повністю ніколи не зникають;

4) спільність інтересів людей, що утворюють одну групу, і відмінності інтересів різних груп у міру їх усвідомлення ведуть до утворення різного роду організаційних структур, профспілок, партій, лобістських об'єднань і т.п.

5) саме ці структури сприяють загостренню конфліктів, особливо в умовах надмірної концентрації влади в руках небагатьох і відсутності у інших груп не тільки самої влади, а й можливості її отримати.

Класичним твором сучасної конфліктології стала робота Л. Козера «Функції соціального конфлікту» (1956). Розвиваючи ідеї Вебера і Зіммеля про загальності та універсальності конфлікту, американський соціолог дав у своїй роботі глибоке обґрунтування позитивної ролі конфліктної взаємодії в

житті суспільства. Їм було сформульовано ряд положень, які стали теоретичним фундаментом сучасної науки про конфлікт:

1) постійним джерелом соціальних конфліктів є непереборний дефіцит ресурсів, влади, цінностей, престижу, завжди існуючий в будь-якому суспільстві. Тому поки існує суспільство, буде існувати в ньому і певна напруженість, час від часу переростає в конфлікти. Особливу роль в постійній боротьбі за ці дефіцитні ресурси має прагнення людей до влади і престижу; 2) хоча конфлікти існують в будь-якому суспільстві, їх роль в недемократичному, «закритому», і демократичному, «відкритому», суспільстві різна. У «закритому», особливо в тоталітарному суспільстві, яке розколоте на два ворожих, протилежні табори, конфлікти носять революційно-насильницький, руйнівний характер. У «відкритому» суспільстві, хоча і виникає безліч конфліктів, вони вирішуються конструктивним шляхом; 3) конструктивні і руйнівні результати конфлікту глибоко різняться між собою.

Головне завдання конфліктології і складається в розробці рекомендацій щодо обмеження негативних і використання позитивних функцій конфліктів. Слід зазначити, що теорія конфлікту, розроблена Р. Дарендорф і Л. Козером, мала і критичну спрямованість. Вона протиставлялася її авторами марксистській теорії класової боротьби, що панувала в середині ХХ в. в соціалістичних країнах, так і концепціям соціальної злагоди і «людських відносин», які користувалися впливом на Заході.

### **Концепція соціальної злагоди і «людських відносин»**

Ці концепції найбільш повно були представлені американськими соціологами Толкотта Парсоном (1902-1979) і Елтоном Мейо (1880 - 1949). Т. Парсонс у своїй роботі «Структура соціальної дії» (1937) трактував конфлікт як соціальну аномалію, свого роду соціальну хворобу, яку треба лікувати. Нормою, з його точки зору, є якраз безконфліктність, гармонія соціальної системи, зняття соціальної напруженості. Засновник теорії «людських відносин» Е. Мейо також стверджував, що головна проблема сучасності - встановлення миру в промисловості, подолання небезпечної соціальної хвороби - конфліктності. На його думку, соціальне здоров'я - це «соціальна рівновага», «стан співпраці». До нього і потрібно всіляко прагнути, використовуючи не тільки економічні, але і психологічні методи, зокрема, формування сприятливого психологічного клімату в виробничих колективах, почуття задоволеності працею, демократичного стилю керівництва і т.п.

Його ідеї знайшли певну підтримку у менеджерів-практиків. Однак з часом, приблизно з 50-х років, надії, пов'язані з теорією соціального співробітництва, людських відносин, суспільної злагоди стали слабшати, оскільки на їх основі повністю подолати конфлікти як на виробництві, так і в суспільстві в цілому не вдалося. Тому довелося знову повернутися до конфліктної моделі суспільства, яка і була представлена в найбільш розгорнутому вигляді в роботах Дарендорфа і Козера.

## **Загальна теорія конфліктної взаємодії**

Істотний внесок на завершення формування конфліктології як самостійної наукової дисципліни вніс ще один американський соціолог - Кеннет Боулдінг. У книзі «Конфлікт і захист. Загальна теорія» (1963) він спробував, спираючись на наявні досягнення в дослідженні конфліктів, викласти загальну теорію конфліктної взаємодії. Вихідною посилкою його концепції було визнання того, що конфліктна поведінка людей, їх постійна ворожнеча з собі подібними є природною для них формою поведінки. Однак, висловлюючи настільки песимістичну оцінку людської природи, він висловлював надію на те, що, спираючись на людський розум і моральні норми, люди все ж можуть вдосконалюватися, пом'якшуючи форми конфліктної взаємодії.

Для цього потрібно перш за все усвідомити загальні елементи і загальні зразки розвитку, властиві всім конфліктам. Саме ці загальні знання допоможуть залагодити конфлікт в будь-якому його специфічному прояві.

Основою цих загальних уявлень про конфлікти, що відбуваються як в суспільстві, так і в природі, є опис двох їх основних моделей: статичної та динамічної. Статична модель розглядає конфлікт як специфічну систему, першим елементом якої є сторони (люди, тварини, об'єкти, теорії), а другим - відносини між цими сторонами. Конфлікт визначається Боулдінга як конкурентна ситуація, в якій сторони прагнуть зайняти позицію, не сумісну з бажаннями іншої сторони. Динамічна модель будується на відомій сучасній психологічній концепції біхевіоризму, або поведінкової психології, згідно з якою людина поводить себе за принципом «стимул - реакція», постійно реагуючи на імпульси навколишнього середовища. Динаміка конфлікту і є один із проявів загальних поведінкових реакцій людини в умовах протистояння. Якщо можливості тварин в конфліктній ситуації обмежені деяким мінімальним числом стереотипів «боротьба з-за їжі, території, місця в ієрархії», то природа людини настільки пластична, що передбачає безліч варіантів конфліктних дій.

Специфіка суспільних конфліктів пов'язана з оперування великими обсягами інформації, знаків, символів, знань про світ, про себе і про інших людей. Навіть ті конфлікти, які на перший погляд пов'язані тільки з матеріальними причинами, в дійсності мають багато інших аспектів, будучи пов'язані також і з твердженням статусу, ролі, престижу і т.п. Цим визначається складний характер мотивів, що викликають конфлікт, наявність в них не тільки явних, але і прихованих моментів. Ключ до природи будь-якої ситуації якраз і знаходиться в самосвідомості сторін, будь то окремі особистості або соціальні організації. Проте існує єдине, універсальне джерело конфлікту. Їм є несумісність потреб сторін при обмежених можливостях їх задоволення. Слід підкреслити, що досить чітко сформульований Боулдінга принцип «скерситі» (від англ. Scarcity), тобто обмеженості, дефіциту, нестачі будь-яких ресурсів і благ, матеріальних або духовних, став активно розвиватися в багатьох наступних роботах західних і вітчизняних конфліктологів.



Слідом за Боулдінгом конфліктологія стала також широко використовувати теорію ігор, моделювання конфліктних ситуацій з метою внесення раціонального моменту, точного розрахунку в поведінку конфліктуючих сторін, розробки певного плану конфліктних дій, «стратегій конфлікту» і т.п. Причому змістом усіх цих стратегій є залагодження конфліктів, трансформація ситуації конфлікту в ситуацію гармонії. Публікації цих, а також ряду інших соціологів привернули до себе увагу широкої громадськості. Стали проводитися наукові семінари, конференції з цієї проблематики, виникли спеціальні наукові центри з дослідження конфліктних ситуацій. З'явилися перші періодичні видання з цієї тематики. Подібні центри та видання виникли спочатку в США, а потім і в ряді інших західних країн. Стали з'являтися фахівці, здатні надавати послуги в якості посередників з врегулювання різного роду конфліктів, а потім виникли і особливі фірми, що спеціалізуються на досудовому регулюванні цивільних справ. Подібна практика набула досить широкий характер.

### **Розвиток конфліктології в рамках психологічної науки**

Розширююча практика досудового залагодження конфліктів виявила велику роль в їх регулюванні не тільки соціологічного, а й психологічного підходу. Адже необхідною стороною соціального конфлікту є не тільки виражена зовні поведінка людей, а й їх внутрішні установки, цінності, погляди і почуття, потреби і інтереси, тобто їх психологія, індивідуальна і корпоративна.

Тому з часом стало швидко збільшуватися число робіт і з цієї тематики. Поряд з соціологією з'явилася і психологія конфлікту. Якщо соціологія орієнтована на аналіз міжгрупових конфліктів, то психологія зосереджується переважно на дослідженні внутрішньоособистісних і міжособистісних суперечностей, хоча одночасно вона бере участь і в вивченні психологічних аспектів міжгрупових зіткнень, наприклад, міжнаціональних конфліктів.

Психолог бачить в конфліктній взаємодії зіткнення протилежних мотивів, поглядів, інтересів, які не можуть бути задоволені одночасно. Такий конфлікт, який переживає молода людина при виборі між двома цікавими професіями. Дуже болючим може бути внутрішній конфлікт при виборі між двома, котрі чекає людина неприємностями, небезпеками. Так, людина може захотіти позбутися неприємної роботи, але разом з тим одночасно вона може боятися стати безробітною.

Випробовувані при подібного роду конфліктних ситуаціях почуття дискомфорту, тривоги можуть стати настільки сильними, що перетворюються в джерело неврозу або стресу. Досліджуючи причини різноманітних психічних розладів, австрійський психолог Зигмунд Фрейд (1856-1939) прийшов до висновку, що їх головним джерелом є споконвічно властивий людській психіці конфлікт між свідомим і несвідомим, між смутними, інстинктивними потягами і вимогами моральних і правових норм. Саме ця дисгармонія людської душі служить головним джерелом всіх соціальних конфліктів: внутрішньоособистісних, міжособистісних, міжгрупових. Один з

послідовників Фрейда Карл Юнг (1875-1961) запропонував нову класифікацію характерів людей, в основі якої лежав критерій відмінностей за способом вирішення ними внутрішніх конфліктів. Згідно з цією класифікацією всі люди діляться на два основних психотипа: інтровертів і екстравертів. Інтроверти - це люди звернені всередину, які характеризуються замкнутістю, спогляданням, спрямованістю на самого себе, прагненням дистанціюватися від інших людей, зовнішнього світу. Екстраверти, навпаки, звернені у поза, в своєму мисленні і поведінці відкриті для зовнішніх впливів. Сучасна психологія розробила і інші типології, що враховують поведінку людей в конфліктних ситуаціях.

Так, американський психолог Ерік Берн (1902-1970) розробив концепцію трансактного аналізу. Згідно з його теорією все люди поділяються за трьома основними станами, які домінують в їх психіці: «дитина», «батько» і «дорослий». Люди, що відносяться до першої групи, схильні до емоційної, спонтанної поведінки; другі люблять повчати, відрізняються стереотипним мисленням; треті - прагматичні, розумні. Конфліктні ситуації якраз і виникають, коли починають взаємодіяти люди з однотипною психікою, наприклад дві «дитини» або два «дорослих»

У 90-ті роки американський психолог К. Томас запропонував оригінальну тестову методику визначення схильності людей до одного зі способів поведінки в конфліктній ситуації. Ці способи поведінки він позначив наступним чином: 1) уникнення або відхід від конфлікту; 2) суперництво або силовий метод; 3) пристосування або метод односторонніх поступок; 4) компроміс або взаємні поступки; 5) співпраця або досягнення взаємовигідного рішення<sup>2</sup>. Таким чином, головні передумови для виникнення конфліктології як самостійної дисципліни були створені розвитком філософії, соціології та психології.

### **3. Об'єкт, предмет та завдання сучасної конфліктології.**

До певного часу практика обходилася без спеціальних знань про конфлікти. Вперше предметом наукового пізнання стали конфлікти між державною владою і суспільством, окремими соціальними групами, що знайшло вираження у навчаннях про демократію. Пізніше в коло інтересів науки потрапляють соціально - класові конфлікти, політичні, етнонаціональні, а потім міжгрупові і міжособистісні. Нарешті, виникає потреба в систематичному аналізі всіх істотно значущих для суспільства конфліктних відносин та їх взаємозв'язку з відносинами гармонії та злагоди. Вона була продиктована самою природою сучасного суспільства, здатного до нормальному функціонуванню та розвитку, тільки будучи цілеспрямовано регульованим і в основному свідомо керованим.

Необхідною передумовою будь-якого дослідження є визначення основних його понять, розробка понятійного апарату. Поняття та категорії є основними формами мислення, з яких складаються дві інші найважливіші його форми - судження й умовиводи. Під предметом будь-якої науки розуміється уявна ідеальна теоретична модель того об'єкта, частини або

сфери дійсності, на який спрямований її головний інтерес. Предмет і об'єкт науки тісно пов'язані між собою, близькі, однак вони не є тотожними поняттями. Між ними існує не тільки взаємозв'язок, але і певна дистанція, яка може скорочуватися, проте ніколи не може бути цілком переборена. Предметом конфліктології є ідеальна модель конфліктної взаємодії, теорія, основою якої виступає понятійний апарат з його центральною ланкою - категорією конфлікту. Об'єктом конфліктології є саме соціальне життя, вся нескінченна розмаїтість реальних конфліктів, якими наповнене минуле і сучасне суспільне життя. Як самостійна наука конфліктологія існує недавно. Однак незважаючи на це можна вже виділити ряд проблем і питань, що вже увійшли в неї як парадигма сучасної конфліктології: сутність соціального конфлікту; типологія і класифікація конфліктів; еволюція конфліктів; генезис конфліктів; структура конфлікту; функції конфліктів; інформація в конфлікті; динаміка конфлікту; діагностика конфлікту; завершення конфлікту; керування конфліктом; механізми і способи вирішення конфлікту (розв'язання і попередження конфліктів). Становлення конфліктології продовжується безупинно, що цілком зрозуміло, однак це відбувається на комплексній основі. Як теоретико-прикладна дисципліна ця наука має три рівні знань: а) загально-теоретичний і методологічний, який пояснює природу конфліктів як соціальних феноменів, аналізує їх структуру, ознаки, елементи в системі суспільних взаємин; б) теоретико-праксеологічний, на якому розробляються теорії, відслідковуються особливості та виокремлюються типи конфліктів у різних галузях, формах та інститутах громадського життя; в) емпірично - прикладний, який є підґрунтям конфліктології й утворюється на основі емпіричних досліджень та складається із зафіксованих фактів, експериментів, тестувань, моделювання, тренінгів тощо. Наявність подібних рівнів вивчення конфліктів дозволяє виявити кілька функцій конфліктології як науки: теоретико-пізнавальну, прогностичну, управлінську. До системи базових категорій конфліктології можна віднести такі поняття: конфлікт, протиріччя, зіткнення, протистояння, дихотомія, дилема, дезінтеграція, боротьба, аномалія. На основі цих категорій відбувається формування більшості конфліктологічних понять, а їх кількість залежить від рівня проникнення в сутність конфліктного явища. Серед цих понять - учасники конфлікту, сторони конфлікту, девіантна поведінка та інші. Серед зазначених категорій і понять існують і ті, якими оперують й інші суспільствознавчі науки, однак залежно від специфічних умов використання конфліктологія наповнює їх власним змістом і відповідно інтерпретує. Протилежність конфлікту - це згода, єдність, інтеграція, співробітництво, злагода. Ці категорії відображають перспективу після завершення конфлікту або ж його альтернативу і так само використовуються у конфліктології. Мобільність запозичення багатьох категорій і понять у конфліктології з інших наукових дисциплін не є чимось особливим, ймовірніше це можна виділити як характерну рису всіх суспільствознавчих дисциплін. Ми повинні розглядати конфлікт, як явище не субстанціональне, яке не може існувати само собою, незалежно від інших явищ і процесів.

Конфлікт необхідно розглядати як один з багатьох станів соціальних взаємин, причому він, при всій своїй поширеності, все-таки виступає як тимчасове явище, а в якості постійного стану суспільства виступає згода.

Визначення основних структурних елементів конфлікту:

Сторони конфлікту - це суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту або ж явно чи неявно підтримують конфліктуючих.

Предмет конфлікту - це те, через що виникає конфлікт.

Образ конфліктної ситуації - це відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії.

Мотиви конфлікту - це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

Позиції конфліктуючих сторін - це те, про що вони заявляють один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі.

Конфліктологія як наукова дисципліна склалася в 50 -60- х рр.. ХХ в. в надрах західної політології та соціології. Її предметом стало пояснення процесів життя, функціонування та розвитку суспільних систем і підсистем допомогою категорії конфлікту.

Конфлікт - зіткнення двох чи більше різноспрямованих сил з метою реалізації їхніх інтересів в умовах протидії.

Конфліктологія - теоретико - прикладна дисципліна. Її зміст складається з наступних рівнів знання: 1) теоретичного пояснення конфлікту як соціального явища, аналізу його природи, динаміки, взаємозв'язку з усіма суспільними відносинами, його місця і функцій в системі суспільних дій і взаємодій; 2) вивчення конкретних видів конфліктів, що виникають у різних формах соціального життя (сім'я, колектив тощо), технології їх регулювання та дозволи.

Особливістю конфліктології є її комплексний характер. Оскільки конфлікти мають місце у всіх сферах суспільного життя і на всіх рівнях її організації та розвитку, то ними цікавляться представники різних гуманітарних дисциплін. Політологи, соціологи, юристи, економісти та ін. вивчають різні аспекти соціальних конфліктів, їх розвитку та подолання. Загальна для всіх суміжних наук мета - виявлення і пояснення механізмів, керуючих соціальними процесами, пов'язаними з конфліктами, їх динамікою.

У літературі виділяють три рівня вивчення конфліктів: фундаментальний теоретичний, з позиції теорії середнього рівня і емпіричний рівень, підпорядкований безпосередньо практичним управлінським цілям. Відповідно слід розрізняти і функції конфліктології: теоретико - пізнавальна, аналітична і прогностична - управлінська. Розробка фундаментальних теоретичних проблем конфліктології вносить внесок у розвиток соціальних наук. Дослідження з позицій теорії середнього рівня збагачують соціологічні та політологічні знання про механізми суспільних процесів. Вивчення конфлікту на емпіричному рівні, в поєднанні з теорією, дозволяє розробляти прогностичні моделі конфліктної дії суспільних

суб'єктів і методу управління ім. Аналіз конкретних конфліктів - необхідна умова їх регулювання та вирішення.

Конфлікт - це таке відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їх протиставленням на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань ) та / або суджень ( думок, поглядів, оцінок і т. п.).

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати необхідні і достатні умови його виникнення. Представляється достатнім виділити два таких ознаки.

1. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень. Такі мотиви і судження є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфлікт - це завжди протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії, яке характеризується нанесенням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т. п.).

Виходячи з вищесказаного, можна сформулювати необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Необхідними і достатніми умовами виникнення конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів або суджень, а також стан протиставлення між ними.

### **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 іншій стороні), 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 якість 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.

## **2. Інформаційні моделі конфлікту.**

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

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.); те, що протистоїть 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.

### **3. Цільова структура конфлікту за Н. В. Грішиною.**

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. Грішина, 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.

**4. 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).

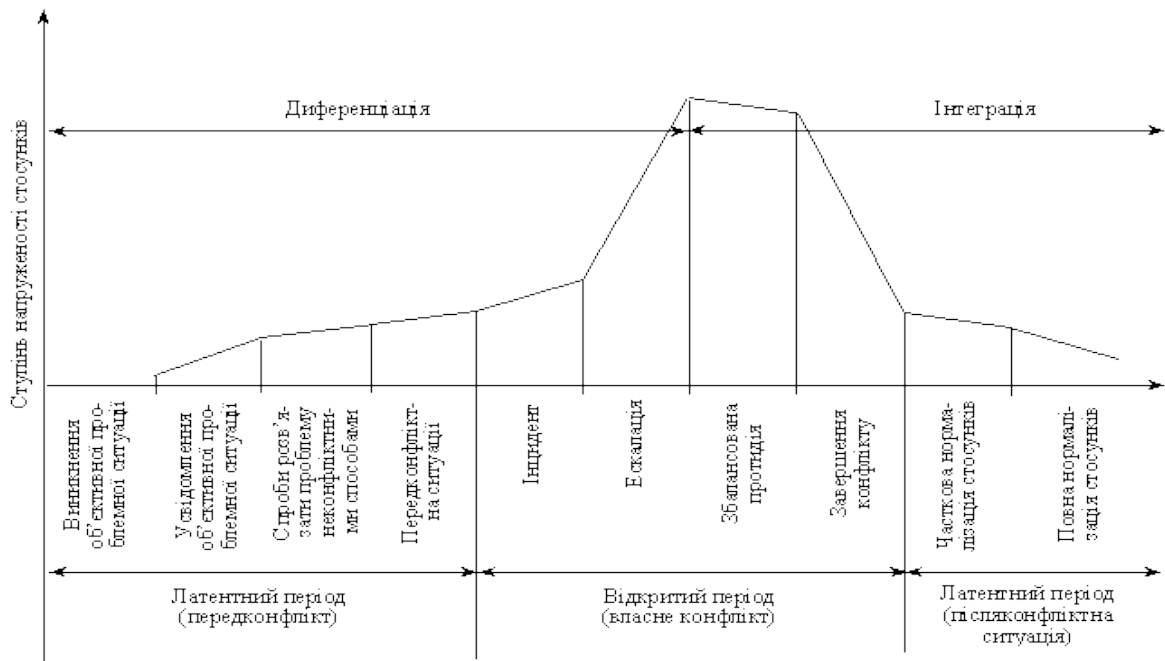


Рис. 1. Основні періоди та етапи динаміки конфлікту

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.