**Тема 1. Теоретичні аспекти конфліктології**

1. Поняття конфлікту та основні ознаки.
2. Причини та функції конфлікту.
3. Структурні елементи конфлікту, динаміка конфлікту.
4. Класифікація конфліктів.

Вперше конфлікт як багаторівневе соціальне явище дослідив шотландський економіст та філософ Адам Сміт (1723–1790) у своїй роботі „Дослідження про природу і причини багатства народу”. На його думку, в основі конфлікту лежить поділ суспільства на класи і економічне суперництво, які розглядаються ним як дуже важлива рушійна сила суспільства.

У повсякденному житті слово "конфлікт" ми застосовуємо до широкого кола явищ - від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових або подружніх розходжень у думках. Ми називаємо конфліктом сімейну суперечку, військові дії, дискусії у парламенті, зіткнення внутрішніх мотивів, боротьбу власних бажань із почуттям обов'язку і т. ін.

Слово "конфлікт" походить від латинського "confliktus" – зіткнення. Практично незмінним воно є у інших мовах. Це поняття в науковому обігу ствердилося у другій половині XX століття. Зазвичай зміст поняття "конфлікт" розкривають через такі значення:

1) стан відкритої, часто затяжної боротьби; битва або війна;

2) стан дисгармонії у стосунках між людьми, ідеями чи інтересами; зіткнення протилежностей;

3) психічна боротьба, яка виникає як результат одночасного функціонування взаємно виключних імпульсів, бажань або тенденцій;

4) протистояння характерів або сил у літературному або сценічному творі, особливо головна позиція, на якій будується сюжет. Впродовж останніх років проблематика конфліктів викликає значний інтерес у психологів, однак відсутність єдиного розуміння змісту поняття "конфлікт" спонукає їх до пошуку власного розуміння досліджуваного феномену.

С.М. Ємельянов визначає конфлікт як відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їхнім протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів чи суджень. Американські дослідники Д. Рубін, Д. Прут та Сунг Хе Ким зазначають, що термін "конфлікт" застосовують тепер занадто широко, що може призвести до втрати ним статусу однозначного поняття. Вони дотримуються думки, що в основі конфлікту лежить сприймання розбіжностей інтересів або переконання сторін у тому, що їхні прагнення не можна задовольнити одночасно.

Українські вчені Г.В. Ложкін та Н.І. Пов'яксль розглядають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів - сторін взаємодії, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму.

Як бачимо, сьогодні справді не сформовано єдиного визначення поняття "конфлікт".

Джерела виникнення конфліктів Для того, щоб з’ясувати фактори, що безпосередньо впливають на появу конфлікту, проаналізуємо деякі основні категорії, що характеризують механізм виникнення конфлікту. Основа конфлікту – протилежність, граничний випадок існуючої різниці, об’єктів, процесів, явищ. Протилежності – це відносини нетотожності, неоднаковість об’єктів, процесів, явищ (приклади протилежностей – одна людина має гроші, інша не має їх; дружина полюбляє кицьок – чоловік собак; одна людина працює на землі, інша – у промисловості; один продає, інший – купляє тощо).

Конфлікт – це стосунки між суб’єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т.п.)

Протиріччя − це певний тип взаємодії різних, протилежних сторін, властивостей тенденцій. Це зіткнення протилежностей. Це означає, що виникнення конфлікту пов’язане не з протилежностями як такими, а із зіткненням протилежних об’єктів, процесів, явищ.

Протиріччя бувають внутрішні та зовнішні, основні та другорядні, антагоністичні чи неантагоністичні, об’єктивні чи суб’єктивні. Від їх особливостей залежить сутність та характер конфлікту, що виникає на їх основі. Більш гострими та тривалими можуть бути конфлікти, що ґрунтуються на внутрішніх, основних та антагоністичних протиріччях. Об’єктивні протиріччя – протиріччя об’єктивної реальності, конкретної ситуації, у якій зіткнулися реальні потреби кожної сторони.

Суб’єктивні протиріччя – містяться в характері людей, настроях, смаках, роздратованості, поганому настрої. Більш тривалими й такими, що гірше піддаються „лікуванню”, є конфлікти, що ґрунтуються на суб’єктивних протиріччях, оскільки втручання в них обмежене – змінити людину фактично неможливо, а обставини – припустимо. Причина конфлікту − усвідомлене двома різними суб’єктами протиріччя.

Конкретні причини конфліктів дуже різні. У конфліктології та в інших науках, що вивчають конфлікти, існує дуже багато класифікацій причин конфліктів по різних критеріях. Наведемо дві типологізації причин конфліктів, які достатньо поширені в сучасній конфліктології та психології.

Класифікація причин конфліктів М.Дойча

Контроль над ресурсами. Учений уважає, що такі ресурси, як простір, гроші, власність, влада, престиж, їжа і т. д., можуть розглядатися як неподільні, і якщо дві сторони або більше пред’являють претензії на володіння цим ресурсом чи його частиною, між ними дуже вірогідно виникає конфлікт. Конфлікти подібного типу важко розв’язувати конструктивно, якщо маєш справу з жорсткою фіксацією конфліктів на конкретному ресурсі і немає якихось задовільних замінників. Уподобання та антипатії.

Основою багатьох конфліктів може бути пересічення вподобань основної людини чи групи з перевагами інших. М.Дойч наводить приклад такого пересічення: дружина любить своїх кицьок і не бажає з ними розлучатися, а її чоловік не може їх терпіти.

Сутність конфлікту в цьому випадку не в тому, що кожний має право мати певні переваги, а в тому, наскільки симпатії та переваги одних заважають симпатіям та перевагам інших. Науковець зазначає, що такі конфлікти легко розв’язуються простим дистанціюванням. Головне − не проявляти своїх переваг і хобі в один і той же час, в одному і тому ж місці. Але іноді такі симпатії та антипатії зав’язуються в більш складний вузол відносин (чи кохає він мене достатньо сильно, щоб терпіти моїх кицьок?). На його думку, “символічну” боротьбу не вирішити, поки не розв’язаний конфлікт – основа. Цінності. Численні конфлікти стосуються того, “як повинно бути”.

М.Дойч уважає, що ціннісні конфлікти можуть виникати навколо відносно вузьких чи більш широких питань, коли зустрічаються різні ідеологічні чи релігійні цінності. І знову ж такі не розбіжності в поглядах самі по собі ведуть до конфлікту – справа в бажанні одної із сторін зробити свої цінності як домінуючі і обов’язкові навіть для тих, хто не згодний з ними. В іншому випадку конфлікт буде мало вірогідним.

Уявлення. Основою багатьох конфліктів є різні оцінки того, що існує – фактів, інформації, знань чи уявлень про реальність. Вони викликають конфлікт тоді, коли носії цих різних поглядів будуть разом у галузі, що відноситься до їх поглядів; один або обидва вирішають, що їхні уявлення повинні бути сприйняті іншими; певне уявлення суперечить світогляду, що примушує людину виступати проти цього уявлення. Природа взаємовідносин між сторонами. Основою конфлікту в поглядах може бути різниця суб’єктів щодо їх відносин. М.Дойч уважає, що конфлікт виникає в цьому випадку тоді, коли один може прагнути до домінування чи навпаки, один бажає більшої залежності, ніж інший.

Класифікація причин конфліктів В. Лінкольна Інформаційні фактори – непридатність інформації для одної із сторін:

- неповні та неточні факти, включаючи запитання, пов’язані з точністю викладення проблеми та історіїконфлікту;

- чутки, несвідома дезінформація;

- передчасна інформація або інформація передана, із запізненням; - ненадійність експертів, свідків, джерел інформації чи даних, неточність перекладів та повідомлень ЗМІ;

- небажане оприлюднення інформації, яка може образити цінності одної із сторін, порушити конфіденційність і навіть залишити неприємні спогади; - інтерпретація використаної мови, виразів типу „приблизно”, „суттєво”, „з наміром”, „надмірно”;

- сторонні факти, сторонні питання законодавства, правил, порядку дій, стереотипів тощо.

Поведінкові фактори – недоречність, грубість, егоїстичність, непередбачливість та інші характеристики поведінки, що відторгаються одною із сторін. У міжособових відносинах, та і не лише в них, найбільш типовими поведінковими факторами, що викликаютьконфліктні ситуації, є: прагнення до вищості; прояв агресивності; прояв егоїзму.

Фактори відносин – незадоволеність взаємодією сторін. Часто така незадоволеність породжується не тільки взаємодією, що вже склалася, але і непридатністю для одної із сторін пропозицій щодо подальшого її розвитку: - внесок сторін у відношення, баланс сил у відносинах; - важливість відносин для кожної із сторін; - сумісність сторін у плані цінностей, поведінки, особистісних чи професійних цілей та особистого спілкування; - різниця в освітньому рівні, класові розбіжності; - історія відносин, їх тривалість, негативний осадок від минулих конфліктів, рівень довіри та авторитетності; - цінності групи, до яких належать сторони, і їх тиск на стосунки сторін.

Ціннісні фактори – принципи, які проголошуються чи відвертаються, яких ми дотримуємося і які вважаємо, про які забуваємо чи свідомо і навіть несвідомо порушуємо; принципи дотримання яких інші чекають від нас, а ми від інших.

Цінності можуть розрізнятися за силою дії і важливості. До них відносяться: особисті системи вірувань та поведінки (забобони, переваги, пріоритети); групові (зокрема професійні) традиції, цінності, потреби і норми; способи дії і методи, властиві окремим інститутам, організаціям, професіям; релігійні, культурні, регіональні та політичні цінності; традиційні системи переконань і пов’язані з ними очікування: уявлення про правильне і неправильне, погане чи добре, способи і методи оцінки доречності, ефективності „справедливості,” „практичності”, „реалістичності”; ставлення до прогресу і змін, до збереження старого, до „статус-кво”.

Структурні фактори – відносно стабільні обставини, що існують об’єктивно, незалежно від нашого бажання, які важко чи навіть неможливо змінити. Вони вимагають для подолання великих ресурсів: матеріальних, фізичних, інтелектуальних тощо. Це закон, вік, лінії підзвітності, фіксовані дати, час, доходи, доступність техніки тощо. Аналіз причин конфліктів дозволяє зрозуміти, чому і як розвивається конфлікт, намітити способи їх усунення. Але в реальному житті, як правило, „чисті”, тобто обумовлені тільки одною групою причин, факторів, конфлікти зустрічаються дуже рідко.

Типи конфліктів Найчастіше виникають такі чотири типи конфліктів:

• внутрішньоособистісні (інтраперсональні), які виникають на рівні однієї особистості (наприклад на рівні безпосередньо викладача або студента);

• міжособистісні (інтерперсональні), які виникають між двома особистостями (наприклад між двома студентами);

• внутрішньогрупові (інтрогрупові), які виникають всередині групи, зокрема між конкретною особою і групою;

• міжгрупові (інтергрупові), які виникають між соціальними групами, причому як всередині організації, так і за її взаємодії з оточенням (наприклад, між двома підрозділами в організації).