

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
«ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ УКРАЇНИ імені ЯРОСЛАВА МУДРОГО»

# **КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

**Навчальний посібник**

Харків  
«Право»  
2012

УДК 316.48(о75)  
ББК 88.53я7  
К64

*Рекомендовано до видання редакційно-видавничою радою  
Національного університету  
«Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»  
(протокол № 1 від 5 березня 2012 р.)*

**Рецензенти:**

**М. І. Панов**, доктор юридичних наук, професор,  
академік Національної академії правових наук України;  
**І. О. Поліщук**, доктор політичних наук, доцент

**Автори:**

*Л. М. Герасіна*, доктор соціологічних наук, професор (вступ, розд. 1, 5, 6 (у співавт.), 7); *М. П. Требін*, доктор філософських наук, професор — (розд. 2, 3); *В. Д. Воднік*, кандидат філософських наук, доцент (розд. 4, 6 у співавт.); *О. В. Ставицька*, кандидат філософських наук, доцент (розд. 3 у співавт.); *О. М. Сахань*, кандидат соціологічних наук, доцент (розд. 6 у співавт.); *В. Я. Зимогляд*, кандидат філософських наук, доцент (розд. 6 у співавт.); *Г. Ю. Васильєв*, кандидат філософських наук, доцент (розд. 6 у співавт.)

**Конфліктологія** : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін,  
К64 В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.

ISBN 978-966-458-355-8

У навчальному посібнику розкривається теорія конфлікту, що концептуалізована багатьма соціальними науками, та проблеми юридичної конфліктології, яка в межах правового підходу наближається до предмета конфліктологічної науки.

Видання адресується студентам юридичних вищих навчальних закладів, які проходять бакалаврську підготовку; воно може бути корисним також аспірантам і викладачам в їх науково-теоретичній діяльності при вивченні соціології конфлікту.

**УДК 316.48(о75)**  
**ББК 88.53я7**

© Герасіна Л. М., Требін М. П.,  
Воднік В. Д. та ін., 2012  
© «Право», 2012

ISBN 978-966-458-355-8

## Вступ

Проблеми конфліктної взаємодії в суспільстві залишаються актуальними протягом всього існування цивілізації. Вони загострюються у зламні моменти історії — період війн, революцій і криз, заколотів і смут, під час боротьби за владу чи власність, унаслідок тоталітарного терору, через нестримне прагнення одних панувати над іншими, через кримінальне та інші форми насильства тощо. Тож ХХІ століття поставило перед людством безальтернативну дилему: або оволодіти наукою й мистецтвом розв'язання і попередження конфліктів, або втратити перспективи виживання людства на Землі через їх фатальні наслідки.

Конфлікти виникають в усіх галузях суспільних відносин: у політиці та економіці, державному управлінні й соціальній сфері, у релігійному, духовному та етнокультурному житті. Це цілком природний процес, який супроводжує соціальну еволюцію, реформи, модернізаційні зміни, а особливо — транзитивні перетворення, що тягнуть за собою не лише болісне руйнування старих соціальних норм та інститутів, а й глибинні прогресивні наслідки для всіх суб'єктів соціальної дії. Певна ж частка суспільних стосунків, які містять проблему правового спору або конфлікту, потребує не лише соціопримирювальних заходів, але неодмінного юридичного втручання, взагалі більшість установ, інституцій, органів держави не здатні ефективно, безконфліктно функціонувати поза правовим врегулюванням.

Як об'єкт конфліктологічного аналізу постають різноманітні соціальні конфлікти з усіма їх базовими ознаками, структурними елементами й особливостями розвитку в тій конкретній сфері життя соціуму (чи буття людини), котра зацікавила дослідників. Конфліктологію як науку з правознавством поєднує генетично-конфліктна природа багатьох юридичних фактів, що становлять буттєвий зміст юридичної практики і відповідно — онтологічні підвалини правової науки. Будь-яка система, у тому числі правова, час від часу відчуває деструктивні впливи і тенденції, що є результатом її внутріш-

ньої суперечливості: між часткою і цілим, структурою та функціями, через процеси дезорганізації та дезінтеграції, оновлення й рутинізації тощо. Чимало конфліктних ситуацій відбувається власне у галузі правовідносин; об'єктивно вони є наслідком спірних юридичних фактів і суперечливих правових стосунків. Ці конфлікти набувають юридичного характеру і від початку до завершення пронизані правовими зв'язками між опонентами, отже, й вирішуватись мають саме в юридичний спосіб.

Конфліктологічна доктрина посідає належне місце у змісті вищої юридичної освіти України, і слід зазначити, що теоретико-інструментальний характер конфліктології дозволяє поглибити фахову ерудицію й закріпити професійні уміння та навички майбутніх правників. Передусім це стосується юристів, професійна діяльність яких пов'язана з правотворчістю і правовим регулюванням публічних та приватних правовідносин як у системі органів державного управління, так і в позадержавному секторі. Отже, саме цим аргументується значущість конфліктологічного знання у гуманітарній складовій фахової підготовки сучасного юриста — правознавця і правозастосовника.

## Розділ 1

# Предмет конфліктології

Провідна ідея конфліктологічної науки — це природність і об'єктивна необхідність конфліктів у суспільному житті: «Конфлікт — не випадковий епізод, а постійний стан соціальних процесів». З цього впливає життєва потреба в науковому вивченні цього феномену та опрацюванні дієвих механізмів управління соціальною конфліктністю.

### 1.1. Об'єкт конфліктології

Об'єкт конфліктології, на який спрямовано комплексний аналіз науки, у широкому сенсі збігається з об'єктом соціальних наук — це *суспільство*, але у так званому нестабільному стані — «*соціум конфліктний*». Специфічною стороною об'єкта науки про конфлікти є розбалансовані соціальні системи, структури та інститути, нестабільні суспільні відносини, суперечливі чи деструктивні процеси і тенденції, сфери гострої взаємодії людей, аномічні соціальні феномени (зокрема, маргіналізація, девіантна поведінка, криміналізація тощо).

Якщо визнати конфлікти майже невичерпним об'єктом пізнання, то межі предмета цієї науки досить важко позначити. У загальному визначенні *предметом конфліктології* можна вважати *сутність, детермінанти, закономірності виникнення, динаміки розвитку і закінчення конфліктів*. Нині вчені-конфліктологи звертаються до аналізу принципів взаємодії у конфлікті та законів його розвитку, до всебічної характеристик сторін — суб'єктів конфлікту, до розробки методик передконфліктного прогнозування і пошуку ефективних засобів управління конфліктними ситуаціями.

Розуміння та поширене тлумачення предмета науки розвивається разом із конфліктологією. *Проблемна структура* предмета конфліктології досить чітко сформульована А. Анцуповим та А. Шипіловим, які виокремили ті традиційні питання, що певною мірою започаткували предметні *парадигми* сучасної конфліктології: сутність соціаль-

ного конфлікту; типологія, класифікація та види конфліктів; генезис конфлікту; еволюція конфліктів; функції конфліктів; структура («анатомія») конфлікту; сфери протікання конфліктів; діагностика конфлікту; детермінація конфліктів; динаміка конфлікту; інформація у конфлікті; управління конфліктом, механізми та засоби його врегулювання (розв'язання; попередження конфліктів). Коло цих і більш конкретних проблем становить предметний зміст науки та є основою побудови програм навчальних дисциплін з конфліктології.

Незважаючи на те, що конфліктологія є молодішою науковою дисципліною, можна з упевненістю виокремити в її змісті такі рівні знання:

– *загальнотеоретичний і методологічний*, де висвітлюються діалектичні закони розвитку природи і суспільства, пояснюється природа виникнення конфліктів у суперечливому бутті соціуму, опрацьовуються підходи і методи їх ґрунтового дослідження, тощо;

– *теоретико-праксеологічний*, на якому розробляються концепції, що з'ясовують особливості та виокремлюють типи конфліктів різних рівнів (індивідуальний, груповий, інституційний, системний) та галузей суспільного життя (економіка, політика, право, соціум, культура, духовність, держава, релігія, мораль, етнічні відносини, родина, група, установа тощо);

– *емпірико-прикладний* — дослідницьке підґрунтя конфліктології, що складається з системи емпіричних підходів, що містять фіксацію фактів конфліктних ситуацій, розробку діагностики соціального напруження, експерименти, тестування, моделювання і тренінги, соціологічні моніторинги, аналіз моделей конфліктної поведінки, методи ведення переговорів і досягнення компромісу, технології конфліктного медіаторінгу та інші соціальні технології з попередження чи розв'язання конфліктів.

## 1.2. Категорії та закони конфліктології

Найважливішим елементом апарату науки конфліктології є її базові категорії та поняття, до системи яких слід віднести: *конфлікт, суперечність, боротьбу, зіткнення, протилежність, протистояння, заперечення, дихотомію, дилему, девіацію, антиномію, дезінтеграцію,*

*аномію, компроміс* та ін. На основі цих категорій розбудовувались найбільш значні конфліктологічні поняття (*учасник і сторона конфлікту, опоненти, динаміка конфлікту, девіації, переговори, конфліктна поведінка* тощо) й відповідні теорії. Незважаючи на те, що деякими із цих понять оперують інші соціальні науки, конфліктологія надає їм власної інтерпретації відповідно до специфіки свого предмета.

**Конфлікт** — буквально означає *зіткнення, серйозну розбіжність, суперечку, спір* (за С. Ожеговим). Методологія науки надає йому чимало істотних визначень: *конфлікт* — це зіткнення протилежних або несумісних інтересів, дій, поглядів і цілей окремих осіб, соціальних груп чи спільнот, політичних партій, організацій, держав, різних соціальних (політичних, економічних) систем (соціополітична інтерпретація); це найбільш гострий спосіб розв'язання суперечностей, які виникають у процесі соціальної взаємодії, що полягає у протидії між суб'єктами конфлікту та зазвичай супроводжується негативними емоціями (соціопсихологічна інтерпретація).

Протилежність конфлікту — це *мир, єдність, консенсус, згода, згуртованість, співробітництво, інтеграція*; ці категорії використовуються конфліктологією, щоб відображати бажані перспективи постконфліктної взаємодії.

Категорії «*суперечність*» (протиріччя), «*антагонізм*» зберігають свій філософський зміст і в межах конфліктологічних питань, висвітлюючи глибинні джерела, що спричиняють конфлікти. Якщо пояснювати походження конфліктів лише протилежністю інтересів, потреб, цілей та прагнень людей, то це обмежить їх природу тільки суб'єктивним фактором; і хоча суб'єктивна складова конфлікту безперечно є значущою, але вона не висвітлює всі чинники, що породжують зіткнення. Діалектика соціальної взаємодії доводить, що у походженні конфліктів визначальну роль відіграють об'єктивні чинники, ті, що не підвладні волі людини; саме вони проявляються у формі об'єктивних суперечностей і соціальних антагонізмів.

Тож за конфліктологічним сенсом категорія «*суперечність*» відбиває внутрішнє джерело будь-якого розвитку, але не поступового, а скоріш парадоксального — за наявності внутрішнього протиріччя як джерела руху. Категорія «*антагонізм*» характеризує форму і характер суспільних протиріч, в яких виявляються боротьба інтересів проти-

лежних суб'єктів, що перебувають у непримиренних (антагоністичних) відносинах, або відповідні соціотенденції.

Одне з важливих понять конфліктології — «структура конфлікту», що містить такі елементи (та їх визначення), як предмет і об'єкт, джерело та причини конфлікту, суб'єктів — учасників конфлікту, потреби, інтереси та цілі, якими вони керуються, зміст і характер конфліктної взаємодії. Поняття «динаміка конфлікту», «еволюція конфлікту» походять з теорії еволюції природних і соціальних явищ (макроеволюція людства, антропогенез, онтогенез тварин і рослин, суспільно-історична еволюція). У подальшому сама динаміка, передбачає власні поняття — як етапи його розвитку, наприклад, передконфліктна ситуація; конфліктний інцидент; демонстрація сили; розв'язання (закінчення) конфлікту; післяконфліктна взаємодія тощо. «Розв'язання конфлікту» — процес, який передбачає конструктивне вирішення самими суб'єктами або «третьою стороною» суперечностей завдяки обранню вірної стратегії взаємодії в конфлікті чи застосування ефективних узлагоджувальних засобів. «Запобігання конфліктам» — поняття, що відбиває утворення об'єктивних і суб'єктивних передумов, які сприяють запобіжному вирішенню конфліктних ситуацій різними конструктивними засобами та не припускають початку конфліктного протиборства.

**Законо конфліктології** та **закономірності** конфліктної взаємодії мають об'єктивний характер і сприяють гносеологічній культурі пізнання феномену конфлікту.

1. Особливістю загальносоціологічного підходу до аналізу конфліктів є необхідність урахування *єдності та взаємодії суб'єктивних і об'єктивних* чинників їх виникнення та розвитку.

2. У природі будь-якого соціального конфлікту закладено *суперечність*, здебільш *антагоністичного характеру*. Але суперечність і конфлікт — це не ідентичні явища, перше з них передусе наступному. Конфлікт є *найгострішою формою виявлення протиріч*, і хоча не кожна суперечність породжує конфлікти, але природа суперечностей безумовно конфліктогенна.

3. «Конфлікт є зворотним боком будь-якої інтеграції, — за Р. Дарендорфом, — тому він є настільки ж неминучим у суспільстві, як й інтеграція соціальних інститутів».

4. Філософське трактування сутності конфлікту акцентує увагу на тому, що в ньому завжди *відбуваються боротьба та взаємовиключення протилежностей*, навіть якщо вони є сторонами якоїсь цілісності чи єдності; тут нездоланно здійснюється *процес заперечення*, який майже завжди *приводить до нової якості* (перехід від кількісних змін до якісних).

5. У підґрунті конфліктних стосунків завжди присутня *боротьба несумісних, антиномічних понять (феноменів)*: Добра і Зла, геніальності та посередності, розуму і чуття, краси та потвори тощо.

6. *Гострота конфліктної взаємодії* залежить, як зазначав Л. Козер, від того, *наскільки «реалістичними» (чи «нереалістичними», ірраціональними) є цілі конфліктуючих сторін*. Тому найбільш гострими та ірраціональними є релігійні, ідеологічні та деякі етнічні конфлікти.

7. *Конфлікт піддається управлінню (регулюванню)* за умов його *інституціоналізації, формалізації дій сторін*, що протистоять одна одній, і за наявності *ціннісних передумов* (повага до позиції опонентів, настроїв на діалог, лояльність, толерантність).

8. Соціопсихологічний підхід до аналітики конфлікту наголошує: *реальна конфліктна протидія суб'єктів* може розгортатися лише в таких площинах, як *діяльність, поведінка, спілкування, самоаналіз (самооцінка)*.

9. Політологічний підхід до конфлікту вимагає *виявлення в його підвалинах прагнення сторін до влади, її ресурсів, повноваг і прерогатив*, що надає влада; і це закономірно, адже владно-політичні інтереси часто присутні у конфліктах, але ретельно приховуються їх учасниками за іншими гаслами.

### 1.3. Методи конфліктології

Сучасна наука повинна мати власні методи, тобто сукупність прийомів і засобів пізнання явищ, що її цікавлять. У загальному вигляді науковий аналіз конфліктів можна визначити як систему логічних і послідовних методологічних, теоретичних, методичних і організаційно-технічних процедур, що пов'язані між собою єдиною метою — одер-

жати достовірні дані про досліджуваний феномен для подальшого їх використання у практиці врегулювання конфліктів.

У загальному плані методологічний арсенал конфліктології складається з такої системи: а) *методологічні принципи*; б) *загальнонаукові дослідницькі підходи*; в) *спеціальні* (чи особливі) *методи*.

**Методологічні принципи** дослідження конфліктів сформульовані як на загальнонауковому, так і на конкретно-науковому рівні. Це — принципи діалектичного розвитку, загального взаємозв'язку явищ і процесів, принципи історизму, об'єктивності, системності, діалектичної єдності теорії, експерименту і практики, врахування дії суб'єктивних чинників. Глибина конфліктологічних досліджень обумовлена також застосуванням принципів міждисциплінарного поєднання суміжних проблем, наступності, еволюційності та особистісного (соціопсихологічного) підходу.

Загальнонаукові підходи, що їх використовує конфліктологія:

- *філософські* (зокрема, критична діалектика, діалектичний матеріалізм, неопозитивізм, структуралізм, постмодернізм і т. ін.);
- *загальнологічні* методи;
- *загально-соціологічний* (комплексний і системний аналіз);
- *історичний* (зокрема, метод компаративного аналізу, конкретно-історичної оцінки, метод аналогії);
- *політологічний* і *формально-юридичний* підходи;
- *соціопсихологічний* підхід.

Методи діагностики і дослідження конфліктів є ключовою проблемою, вирішення якої забезпечує успішний результат їх дослідження. Так крім загальних психологічних і соціологічних, часто використовуються *лабораторні експерименти*, *ретроспективні* та *бланкові методика*, *тестування*. Лише на прикладі досліджень міжособистісного конфлікту всю літературу з психології конфлікту можна умовно поділити на чотири напрями: організаційний, діяльнісний, мотиваційний та когнітивний. Міжособистісні конфлікти в групі зазвичай вивчаються за допомогою таких методик: *спостереження*; *соціометрія*; *модульна методика діагностики* міжособистісних конфліктів; *ретроспективний аналіз конфліктів*; *вивчення документів* (контент-аналіз); різні *опитування*; *експеримент*; *проективні методика* тощо.

Підкреслимо значення *формально-юридичного підходу* і конкретних методів правознавства у дослідженні конфліктологічних проблем. Їх роль полягає у можливості поєднання проблем конфліктів з правовими інститутами і, відповідно, у розгляді конфліктів у реальному зв'язку з діючими правовідносинами, юридичними механізмами і чинним законодавством. Юридичний підхід актуалізує роль та значення правової норми в конфліктології, висвітлює її дуалістичну природу: здатність, по-перше, бути механізмом відображення інтересів конфліктуючих сторін (суб'єктів права) в ustalених правовідносинах та, по-друге, діяти як засіб найбільш цивілізованого правового розв'язання соціально-правових конфліктів. Застосування юридичного підходу в сполученні з конфліктологічними методами дозволило глибоко опрацювати міжнародно-правові аспекти конфліктів, проблеми мирного розв'язання міжнародних спорів, конфліктні ситуації в діяльності правоохоронних органів (працівників міліції, досудового слідства), розглянути конфлікти як причину та спосіб злочинної поведінки; здійснити кримінологічне вивчення конфліктних ситуацій у сфері сімейно-побутових відносин, поставити проблему конфлікту норм поведінки, обґрунтувати конфліктну поведінку в молодіжному середовищі як криміногенний чинник тощо.

**Спеціальні методи** конфліктології вирізняються в процесі соціального аналізу відповідних феноменів. Серед них — методи системного аналізу, функціональний і структурно-функціональний, аксіологічний (ціннісний) і ресурсно-ціннісний підхід, метод факторного аналізу, біхевіористичний (поведінковий) і суб'єктно-діяльнісний методи, статистичний аналіз, методи КСД (опитування, спостереження, контент-аналіз, експеримент), математичне та «ігрове» моделювання, методи-технології управління конфліктними ситуаціями (у тому числі конфліктний медіаторинг, юридичне регулювання).

Можливості *структурно-функціонального методу* в основному акцентуються на рівновазі та стабільності системи, конфлікти ж розглядаються як дисфункція системи, тимчасове, суто негативне явище. Функціоналізм виходить з того, що соціальна структура суспільства не фіксує постійні й чіткі класові відмінності, а характеризується високим рівнем соціальної мобільності. Політична ж система виконує роль формування поліархії — тип політичної влади, за якої численні

активні політичні групи суперничають за владу. Структурно-функціональний метод сприяє не лише вокремленню елементів структури конфлікту, але й виявленню тих функцій, що виконує конфлікт і наука конфліктологія в суспільстві; виявляє дисфункції інститутів соціальної системи та пояснює цим генезис конфліктів.

Американський політолог-функціоналіст Д. Трумен у своїй «теорії груп» твердив, що однією з умов демократії є «плинне членство», коли люди входять до численних груп інтересів, дійсних та потенціальних, а перехід з групи в групу — не різкий, а пливкий. Організовані групи інтересів не можуть керуватися лише власними настановами, а повинні враховувати також належність своїх прихильників до інших груп інтересів. Саме тому за наявності таких груп конфлікти, що виникають, перекреслюються та завжди містять у собі тенденції до рівноваги і балансу інтересів<sup>1</sup>. Слід, однак, враховувати, що таке становище є характерним лише для соціально-політичних систем англо-американського типу.

Власне конфліктологічна методологія — *діалектична* (як ми вже з'ясували) також є *структуралістською* і народилася на європейському ґрунті, у соціумах зі зрілими класовими відмінностями та протилежністю інтересів великих соціальних груп, у суспільствах, де в останні два століття постійно відтворюються соціально-політичні рухи як лівого, так і вкрай правого спектру.

Ця методологія завжди пов'язує аналіз конфліктів передусім із соціальною структурою та її змінами. Так, Р. Дарендорф, наприклад, вказує: «Соціальні конфлікти зростають із структури суспільств, які є спілками володарювання та мають тенденцію до постійно кристалізованих зіткнень між організованими сторонами»<sup>2</sup>. Російський соціолог А. Дмитрієв також зауважує, що «головні підходи до розуміння конфлікту склалися в основному в межах розгляду особливостей взаємодії великих, соціальних спільнот»<sup>3</sup>. А. Турен, крім того, підкреслює, що під час вивчення соціальних рухів як форми соціального конфлікту

<sup>1</sup> Преториус, Р. Теория конфликта [Текст] / Р. Преториус // Полит. исследования. — 1991. — № 5. — С. 140–141.

<sup>2</sup> Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта [Текст] / Р. Дарендорф // Социолог. исследования. — 1994. — № 5. — С. 143.

<sup>3</sup> Дмитриев, А. В. Конфликт на российском распутии [Текст] / А. В. Дмитриев // Социолог. исследования. — 1993. — № 9. — С. 3.

необхідно враховувати принципи історизму, тобто того, яким чином суспільство впливає само на себе, перебудовує свою структуру, власні суспільні відносини, переорієнтовується на нові соціальні цінності.

*Ціннісно-нормативний підхід* становить зміст *суб'єктивного* методу конфліктології. Якщо об'єктивний метод передбачає виявлення різноманітних зв'язків і процесів соціально-політичної реальності через аналіз об'єктивних результатів соціальних дій, то суб'єктивний метод — це аналіз дій і взаємозв'язків соціальної реальності через призму відносин соціального суб'єкта (його думок, позицій, інтересів). Відповідно об'єктивний підхід передбачає методи спостереження явищ, співставлення їх та узагальнення явищ; а суб'єктивний метод, виходячи перш за все з точки зору дослідника конфліктів, застосовує такі прийоми вивчення, як відбір явищ, їх оцінка та взаємозв'язки. Отже, суб'єктивний та суб'єктно-діяльнісний метод поряд з об'єктивним також є засобом пошуку наукової істини, будується на онтологічних засадах соціальної реальності взагалі та соціального конфлікту як єдності об'єктивного й суб'єктивного зокрема.

*Суб'єктно-діяльнісний підхід* дозволяє виокремлювати та аналізувати системним чином такі важливі елементи соціального конфлікту, як потреби, інтереси, цілі, мотиви, орієнтації та настанови суб'єктів, що беруть участь у конфліктній взаємодії. Конфліктолог має враховувати, що згідно з теорією діяльності соціальні дії та вчинки суб'єктів: а) збуджуються, стимулюються певними потребами, інтересами, прагненнями; б) спрямовані на ті чи інші об'єкти (речі, гроші, статуси, знання, розваги тощо), які їм потрібні; в) у процесі цієї діяльності особи вимушені вступати у відносини з іншими людьми; г) внаслідок цього суб'єкти (свідомо чи несвідомо) можуть опинитися в конфліктних ситуаціях відносно інших людей, які також претендують на дані об'єкти, отже, мають протилежно спрямовані потреби й інтереси.

Соціальний конфлікт, з точки зору суб'єктно-діялісного підходу — це процес реалізації потреб та інтересів соціального суб'єкта та водночас процес самоствердження і самовизначення його у певному соціально-історичному середовищі.

Отже, метод конфліктології базується на засадах *поліпарадигмальності*, на творчому поєднанні *емпіричного* і *раціонального* (теоретичного) підходів у процесі пізнання.

## 1.4. Функції конфліктології

Конфліктологи А. Здравомислов і Д. Зеркін, виходячи з трьох рівнів наукового дискурсу, послідовно визначили основні *функції* конфліктології: теоретико-пізнавальну, аналітичну, прогностичну та управлінську; можна виокремити й інші.

Найважливішою функцією конфліктології є *теоретико-пізнавальна*. Вона полягає, перш за все, у вивченні феномену конфліктів, їх типологізації, розробці засобів розв'язання та упередження. Пізнавальна функція служить також започаткуванню та розробці конфліктологічної теорії, в якій існує нагальна потреба у сучасних (зокрема, українському) суспільствах. Опрацювання теорії конфліктів містить у собі виявлення суті головних категорій і понять конфліктології (конфлікт, соціальне напруження, суперечність, антагонізм, конфліктна ситуація та ін.), розробку найважливіших закономірностей розвитку конфліктної взаємодії, впорядкування їх у чітку систему, що побудована на певних принципах. Отже, теоретико-пізнавальна функція продукує зростання знань про соціальні конфлікти, їх об'єкт, предмет, суб'єктів-учасників, характер впливу на суспільні процеси та можливі соціальні наслідки.

*Аналітична* (діагностична) *функція* конфліктології полягає в аналізі конфліктної ситуації, соціального напруження, причин і динаміки розвитку конфліктних подій, визначення методів і засобів їх регулювання. Діагностика конфліктів дозволяє проаналізувати об'єктивні та суб'єктивні чинники виникнення конфліктних ситуацій у різних суспільних спільнотах (народ, нація, соціальна група, колектив); виявити джерела, що породжують конфлікти; оцінити ресурси, які мають учасники конфліктного протиборства; здійснити типологію різних конфліктів на підставі тих чи інших критеріїв; виявити економічні, політичні, правові, ідеологічні, психологічні та інші параметри, що характеризують структуру конфлікту.

Врешті аналітична (діагностична) функція містить у собі також технологію постійного конфліктологічного моніторингу головних суспільних процесів, спостереження за тим, як зароджуються та розгортаються конфліктні ситуації та соціальне напруження, щоб запропонувати на цій основі адекватні управлінсько-регулятивні рішення.

Все це допомагає упередити ескалацію соціальних конфліктів та є важливим засобом демократизації суспільства.

*Прогностична функція* конфліктології виявляє себе в здатності науки виробляти обґрунтовані прогнози розвитку соціальних протиріч, міжгрупових чи міжособистісних антагонізмів, правових колізій, інтелектуальних суперечок чи економічного напруження, що потенційно можуть призвести до конфліктних процесів у майбутньому. Ця функція містить оцінку тенденцій розвитку основних соціальних суб'єктів та інститутів суспільства, а також можливих об'єктів конфліктної суперечки, динаміки інтересів, потреб, цінностей тощо. Для цього необхідно розуміти, які ж провідні тенденції рухають суспільством на даному етапі, що з динамічних змін притаманно окремим його сферам і головним соціальним суб'єктам. Це знання поновлюється не лише завдяки пізнавальній функції, але й через контрольні можливості конфліктології.

Результатом прогностичної функції конфліктології є *конфліктологічний прогноз*, у якому викладають потенційно можливі «сценарії» (версії) розвитку того чи іншого конфлікту, прогнозують варіанти поведінки чи вчинків їхніх учасників, можливість ескалації та вірогідність врегулювання. Крім того, оцінюються соціальні наслідки конфліктної боротьби та визначається «ціна конфлікту» з точки зору його суспільної шкоди чи (інколи навпаки) конструктивної користі.

*Управлінсько-регулятивна* (прагматична) *функція* конфліктології по-суті є функцією вироблення конфліктного менеджменту, тобто створення ефективних механізмів управління конфліктною ситуацією. Прагматичні можливості управлінсько-регулятивної функції виявляються в розробці практично значущих антиконфліктних програм дії соціальних суб'єктів, в опануванні толерантних моделей та консенсуальних алгоритмів соціальної взаємодії. Ця функція значно розширює розуміння кордонів конфліктологічного пізнання, яке не повинне обмежуватись лише теоретичними результатами; як для науки конфліктології, так і для соціуму вкрай важливим є етап врегулювання, розв'язання та упередження соціальних конфліктів.

Прагматизм управління конфліктами виявляється в тому, що конфліктологія набуває можливості перетворитися на відтворюючу силу, від якої суспільство чекає позитивної інформації, пояснень та механізмів запобігання конфліктам чи ефективного управління ними.



*Ідеологічна функція* конфліктології виявляється в тому, що знання, напрацьовані цією наукою, можуть використовуватися в інтересах народу, держави, правлячої еліти чи опозиційних сил суспільства, певного класу, етносу чи групи з метою зміцнення та стабілізації суспільних відносин, чи навпаки — розхитування й делегітимації встановленої системи влади або часткових змін, що назріли. Отже, з ідеологічної точки зору, конфліктологія здатна набувати корпоративного, класового, елітарного або ж етнонаціонального змісту, служити відповідним цілям.

Зокрема, у політичній сфері правляча еліта досить часто (і не завжди добросовісно) використовує конфліктологію для маніпулювання поведінкою та емоціями людей, інколи розпалюючи удавані безпідставні «конфлікти-свари» при владі, щоб зняти болісне напруження у дійсно проблемних ситуаціях громадського життя. Майстрів маніпулювання конфліктними механізмами знали практично всі народи світу в будь-яку історичну добу: римські імператори Тіберій, Калігула, Нерон; сумнозвісна династія Медичі; міністр наполеонівської Франції Талейран; рейх-міністри фашистської Німеччини Геббельс і Гімлер; ідеолог класової боротьби та соціалістичної революції В. Ленін та «батько народів» доби радянського тоталітаризму Й. Сталін і багато інших.

У наші часи, коли пострадянська Україна визначається з інтегруючою суспільство «національною ідеєю», ідеологічна функція конфліктології в політиці та у суспільному розвитку в цілому набуває нового вкрай важливого змісту: допомогти обрати таку стратегію розвитку країни та виробити систему таких соціальних цінностей, які б мінімізували соціальні конфлікти в суспільстві та гармонізували соціальні інтереси на основі толерантності та злагоди.

*Просвітницька функція* конфліктології служить меті всебічного поширення конфліктологічних знань та допомагає кожному громадянину грамотно й послідовно поводитись у простих конфліктних ситуаціях. Зрозуміло, що найбільш значними джерелами соціальних конфліктів є антагонізм інтересів (політичних, економічних, національних тощо), юридичні колізії, емоційна нестриманість, злість та невихованість тощо, однак і конфліктологічна необізнаність здатна

провокувати й посилювати протистояння опонентів та вести конфлікт до ескалації. Саме тому опанування конфліктологічними знаннями в системі загальної середньої та вищої освіти та самоосвіти є суттєвим засобом запобігання конфліктним ситуаціям.

## Питання для самоконтролю

1. З чого випливає необхідність наукового вивчення феномену конфлікту?
2. Що становить специфічну сторону об'єкта науки конфліктології?
3. Визначте предмет конфліктології та його проблемну структуру.
4. Якими основними категоріями і поняттями оперує наука про конфлікти?
5. Чому закони конфліктології мають об'єктивний характер, як вони сприяють гносеологічній культурі пізнання проблем конфлікту?
6. Які загальнонаукові підходи та спеціальні методи використовуються в конфліктологічних дослідженнях?
7. Дайте змістовну характеристику основних функцій конфліктології.

## Розділ 2

# Конфлікт як соціальне явище

Конфлікт не можна розцінювати як виключно деструктивне явище, адже загально визнано, що він створює плідні умови для початку соціальних змін.

### 2.1. Сутність конфлікту

Соціальні науки завжди приділяли увагу вивченню протиріч, але їх не можна розглядати синонімами конфлікту. Протиріччя, суперечності, протилежності, відмінності — це необхідні, але ще недостатні умови для конфлікту; вони перетворюються на конфлікт тоді, коли почнуть взаємодіяти сили, які є їх носіями. Отже, **конфлікт** — це *найбільш гострий прояв різноманітних протиріч, який відображається в протиборстві їх носіїв*, тобто сторін.

Питання про природу соціального конфлікту пов'язане з розумінням природи людини, її взаємозв'язку із суспільством і державою. Будь-який конфлікт, оскільки він виникає в суспільстві та відбувається між людьми, завжди має соціальний характер. При такому підході **конфлікт** виступає як *зіткнення двох чи більше різноспрямованих соціальних сил з метою реалізації їх протилежних інтересів в умовах взаємної протидії*. Суб'єктами цих конфліктів можуть бути індивіди, малі й великі групи, соціальні рухи, економічні і політичні угруповання тощо.

Конфлікт можливий, як зазначає А. Г. Здравомислов, по-перше, лише за наявності двох і більше сторін, причому в процесі його розвитку виникають тенденції до поляризації сторін (суб'єктів), що протистоять один одному. По-друге, необхідною умовою конфлікту є наявність «дефіциту», тобто обмеженої кількості матеріальних чи духовних благ, коли всі бажаючі не можуть задовольнити своєї потреби в них. Дефіцит може бути у вигляді речей, матеріальних чи

духовних цінностей, престижних занять, професій, робочих місць та ін. По-третє, конфлікт виникає лише тоді, коли сторони намагаються досягти мети за рахунок одна одної. Досягнення однієї сторони означає невдачу іншої. По-четверте, важливим аспектом конфліктних відносин є влада, бо, лише маючи її, можна контролювати і спрямовувати поведінку іншої сторони.

У чому полягає сутність «конфлікту»? Чи можна дати йому однозначну оцінку? У соціопсихологічній літературі склалося декілька визначень цього поняття. Найбільш поширене у західній літературі визначення конфлікту, запропоноване американським вченим Льюїсом Козером: під конфліктом він пропонує розуміти «боротьбу за цінності і претензії на окремих соціальний статус, владу і недостатні для всіх матеріальні блага; боротьбу, в якій цілями конфліктуючих сторін є нейтралізація, заподіяння шкоди або знищення супротивника». Психологи інтерпретують конфлікт як різновид психологічного напруження між двома сторонами, викликаного відкритим антагонізмом, ворожнечею. Культурологи розглядають конфлікт як протидію чи протистояння культур, розквіт і загибель цивілізацій.

Конфлікт, як і суперечності, є проявом найбільш слабких місць у соціальних відносинах, вказує на поділ інтересів між різними групами людей, виступає як усвідомлена, обміркована суперечність між відмінними (чи протилежними) за інтересами сторонами, які готові здійснити відповідні дії. Тож **соціальний конфлікт** є *реальною боротьбою між діючими людьми чи групами незалежно від того, які витoki цієї боротьби та засоби, що мобілізують кожену зі сторін* (за Е. Гідденсом).

Конфлікт — це результат соціального напруження, яке виникло через незадоволення базових потреб людини і соціальних груп, вважає Питирим Сорокін, американець російського походження. Кожний конфлікт, на його думку, характеризується *незадоволеністю потреб* і намаганням знайти засоби для їх задоволення. Конфлікт виникає тоді, коли пригнічуються головні людські інстинкти: харчовий, самозбереження, власницький, кожен з яких може бути причиною революції. Глибокий соціальний конфлікт можна відвернути тоді, вважає

П. Сорокін, коли ті, хто утримує владу, визнають потреби різних соціальних прошарків, а також знаходять засоби для їх задоволення або компенсації, підтримуючи соціальну нерівність на рівні соціальної норми. Конфлікт — це результат соціальної нерівності між людьми. Становище людей і рівень соціальних вимог визначаються не базовими інстинктами, а зіставленням з іншими людьми.

Конфлікт — це результат розбіжності цілей та інтересів людей (нормативно-ціннісний підхід Е. Дюркгейма, Т. Парсонса). Соціальний конфлікт виникає в тому разі, коли дві чи більше сторін переконані в тому, що цілі їх діяльності несумісні. Ця точка зору є найбільш узагальненою, адже в будь-якому визначенні конфлікту присутнє питання про розбіжність інтересів, цілей, боротьба за життєві ресурси та інше.

## 2.2. Структура конфлікту

Конфлікт є і системою, і процесом. Структура конфлікту розуміється як сукупність стійких зв'язків конфлікту, що забезпечують його цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічно взаємозв'язана цілісна система і процес. До структури конфлікту входять декілька основних елементів.

**Учасники конфлікту** — особи, чий ступінь участі в конфлікті різний: від безпосередньої протидії до опосередкованого впливу на хід конфлікту. Виділяють декілька груп учасників: *основні учасники конфлікту* або протидіючі сили — це ті суб'єкти конфлікту, які безпосередньо вчиняють активні (наступальні або захисні) дії один проти одного. Деякі автори вводять таке поняття, як «опонент», що в перекладі з латинської означає «той, що заперечує», супротивника в суперечці; *групи підтримки* (практично завжди в будь-якому конфлікті за опонентами стоять сили, які можуть бути представлені окремими індивідами, групами тощо); інші учасники (до цієї групи входять суб'єкти, які справляють епізодичний вплив на хід і результат).

**Інформаційні моделі конфлікту**, що склались в уявленнях основних і другорядних суб'єктів. Під *інформаційною моделлю* конфлікту розуміється суб'єктивна картина ситуації, що складається в психіці кожного учасника, та містить уявлення опонентів: про самих себе (мету, мотиви, цінності, можливості тощо); про протиборчу сторону (її мету, мотиви, цінності, можливості тощо); кожного учасника про те, як інший сприймає його; про середовище, в якому складаються конкретні відносини. Як зазначає Н. В. Гришина, людина не просто реагує на ситуацію, але «визначає» її, одночасно «визначаючи» себе в цій ситуації, і тим самим вона створює, «конструює» конфліктну ситуацію. Ступінь відповідності «образу» конфліктної ситуації реальності може бути різним. Виходячи з цього, виділяють чотири випадки: а) конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється, не сприймається учасниками (конфлікту як соціально-психологічного явища не існує); б) об'єктивна конфліктна ситуація існує і сторони сприймають ситуацію як конфліктну, проте з тими або іншими істотними відхиленнями від дійсності (випадок неадекватно сприйнятого конфлікту); в) об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, проте відносини сторін помилково сприймаються ними як конфліктні (випадок помилкового конфлікту); г) конфліктна ситуація об'єктивно існує і за головними характеристиками адекватно сприймається учасниками (такий випадок може бути названий адекватно сприйманим конфліктом).

**Предмет конфлікту** — це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що лежить в основі конфлікту. Це те протиріччя, через яке (заради вирішення якого) сторони вступають у протиборство. За своєю природою протиріччя можуть бути: а) *внутрішніми* (виражаються в зіткненні інтересів усередині групи, організації, спільності або суспільства в цілому) і *зовнішніми* (виникають між двома або декількома відносно самостійними соціальними системами); б) *антагоністичними* (виражаються в такому конфлікті, учасники якого мають непримиренно ворожі інтереси) і *неантагоністичними* (допускають узгодження, «примирення» інтересів опонентів); в) *основними* (відіграють вирішальну роль у виникненні і розвитку конфлікту і харак-

теризують взаємодію між основними його учасниками) і *неосновними* (супроводять конфлікт); г) *об'єктивними* (обумовлені об'єктивними чинниками, тобто такими явищами і процесами, які не залежать від волі і свідомості людей) і *суб'єктивними* (обумовлені такими чинниками, які залежать від волі і свідомості людей) тощо.

**Об'єкт конфлікту** розглядають як причину, привід для конфлікту. Об'єкт конфлікту має такі основні характеристики: а) під об'єктом конфлікту розуміють ту цінність, з приводу якої виникає зіткнення інтересів учасників конфлікту; б) об'єктами конфлікту можуть бути цінності різного виду: матеріальні, духовні, об'єктивні, суб'єктивні, статусні, ресурсні, релігійні, політичні тощо; в) об'єкт конфлікту не існує безвідносно до його суб'єктів, навпаки, він завжди пов'язаний з інтересами учасників конфлікту, причому їх інтереси перебувають у суперечності; г) об'єкт конфлікту має релятивістський характер, що впливає з попереднього положення; д) об'єкт конфлікту завжди є в обмеженій (дефіцитній) кількості і не здатний одночасно задовольнити обидві сторони, що беруть участь у конфлікті; е) об'єкт конфлікту може бути явним або латентним.

Зрештою, при аналізі конфлікту необхідно виділяти умови, в яких перебувають і діють його учасники, тобто *мікро- і макросередовище*, в якому виник конфлікт. Такий підхід дозволяє розглядати конфлікт не як ізольовану систему, а як соціальну ситуацію. До неї залучається не лише найближче оточення особи, але і соціальні групи, представником якої є індивід. Щоб стати об'єктом конфлікту, елемент матеріальної, соціальної або духовної сфери повинен перебувати на перетині особистих, групових, суспільних або державних інтересів суб'єктів, які прагнуть контролю над ним.

### 2.3. Межі та масштаб конфлікту

Крім природи конфлікту і його структури необхідно визначити межі конфлікту, тобто його зовнішні контури у просторі і часі. У визначенні меж конфлікту виділяють три аспекти: просторовий, часовий та внутрішньосистемний.

**Просторові межі** визначаються територією, на якій відбувається конфлікт. Вони можуть бути мінімальними — комунальна кухня, але можуть бути і глобальними — світова війна. Чітке визначення просторових меж конфліктів особливо важливе для міжнародних відносин, адже вони пов'язані з проблемою держав-учасниць. Схоже завдання виникає передусім і в міжнаціональних конфліктах, де необхідно чітко визначити територіальні межі зони конфлікту для здійснення превентивних заходів (Нагірний Карабах, Придністров'я, Косово, Чечня).

**Часові межі** — це тривалість конфлікту, його початок і закінчення. Від того, чи вважаються конфлікти початковими, подовженими або вже закінченими, залежить експертна оцінка дій його учасників у той чи інший момент часу. Особливо це важливо для того, щоб визначити роль і відповідальність осіб, що приєдналися до конфлікту. Початок конфлікту визначається об'єктивними (зовнішніми) актами поведінки, спрямованими проти іншого учасника конфлікту, за умов, що останній усвідомлює ці акти як спрямовані проти нього та їм протидіє. Закінчення конфлікту є неоднозначним. Він може бути вичерпаний (наприклад, за примиренням сторін), але може припинитися через вихід однієї зі сторін із боротьби або її знищення (під час війни чи при вчиненні злочину). Можливе припинення конфлікту і в результаті втручання третьої сили — так нерідко завершуються кримінальні і міжнародні конфлікти.

Доцільно визначити і *внутрішньосистемні межі* конфлікту. Будь-який конфлікт відбувається у певно обумовленій системі, будь-то сім'я, група співробітників, держава тощо. Конфлікт між сторонами, що входять до однієї системи, може бути більш глибоким, широким або частковим, обмеженим. Конфлікт у родині може зачіпати не лише членів однієї сім'ї, але й їх родичів. У міждержавних відносинах існує велика загроза поширення загострених взаємостосунків не тільки у територіальному, а й у соціальному, національному, політичному аспектах. У такому конфлікті можуть брати участь досить широкі верстви суспільства.

Крім безпосередньо протидіючих сторін учасниками конфлікту можуть стати і такі фігури, як підбурювачі, підсобники, свідки, які самі у ньому не задіяні, а також радники, прихильники і противники

тих чи інших суб'єктів, що конфліктують між собою. Всі ці особи (організації) є елементами системи. Межі системи залежать від того, наскільки широке коло учасників буде до нього включено. Отже, системні межі конфлікту необхідно знати для впливу на здійснення процесів, особливо запобігання руйнуванню системи.

Сучасні суспільства перенасичені конфліктами, які, з одного боку завершуються компромісами, а з другого — призводять до соціальних вибухів. Тому велике значення має проблема *факторів*, що у своїй сукупності ведуть до того або іншого *рівня інтенсивності або гостроти* соціального конфлікту. Особливу роль у загостренні конфліктних відносини відіграє усвідомлення учасниками конфлікту своїх основних інтересів. З точки зору гостроти конфліктних дій визначальну роль відіграє глибина і важливість основних інтересів — політичних, економічних, ідеологічних, що розділяють учасників конфлікту на протидіючі сторони. Чим глибші протиріччя цих інтересів у певній соціальній системі, наприклад, робітників і підприємців, тим гострішими є соціальні конфлікти, що визрівають.

Інтенсивність конфлікту визначається не лише глибиною і масштабністю інтересів сторін. Певною мірою вона залежить від жорсткості соціальної системи, в межах якої виникла конфліктна ситуація. Наприклад, конфлікт робітників і підприємців завжди відбувається в умовах жорстких вимог ринку. Саме ці умови і роблять часто їх непоступливими, оскільки підприємець може втратити прибуток, а робітник за низьку заробітну плату не купить необхідного для життя. Чим жорсткіша система і менше в ній інститутів, що згладжують соціальне напруження, тим гострішим буває соціальний конфлікт.

Гострота і масштабність конфлікту багато в чому залежить від ступеня застосування насильств у конфліктних діях. Дуже переконливо свідчать про це громадянські війни. Гострими і масштабними бувають конфлікти, коли в них протистоять системи цінностей, ідей, моральних чи релігійних норм. Тут компроміси важкі, оскільки йдеться про певні фундаментальні засади організації суспільного життя.

## 2.4. Соціальні функції конфліктів

Для пояснення функцій соціального конфлікту слід звернутися перш за все до самого поняття «функція». У суспільних науках *функція* (від лат. *functio* — здійснення, виконання) означає значення і роль, яку певний соціальний інститут або приватний соціальний процес виконує щодо потреб соціальної системи більш високого рівня організації або інтересів її складових, соціальних груп і індивідів. Відповідно до цього під *функцією конфлікту* слід розуміти ту *роль, яку виконує конфлікт відносно суспільства і його різних структурних утворень*: соціальних груп, організацій і індивідів.

Розрізняють явні і латентні (приховані) функції конфлікту. *Явні функції конфлікту* характеризуються тим, що його наслідки збігаються з метою, яка проголошувалася і переслідувалася опонентами конфлікту. *Латентні функції конфлікту* — такі, коли його наслідки виявляються лише з часом і які певною мірою відрізняються від намірів, раніше проголошених учасниками конфлікту. Латентні функції можуть виражатися також у тому, що його наслідки взагалі можуть виявитися несподіваними і такими, що не відповідають цілям учасників конфлікту. Явні і латентні функції конфлікту можуть бути як негативними, так і позитивними, тобто вони можуть мати подвійний характер — будь-який конфлікт виконує як конструктивну, так і деструктивну функцію.

До *конструктивних функцій конфліктів* відносно основних учасників можна віднести: усунення повністю або частково протиріччя, що виникає через недосконалість організації діяльності, помилок управління, окремих працівників тощо, конфлікт висвітлює невирішені питання, факти недостатньої діловитості і порядності; дозволяє глибоко оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, що беруть участь у ньому, тестує ціннісні орієнтації людини, відносну силу її мотивів, спрямованих на діяльність, на себе тощо, виявляє психологічну стійкість до стресових чинників складної ситуації; дозволяє послабити психологічне напруження — реакцію учасників на конфлікт, конфліктна взаємодія знімає у людини емоційне напруження, приводить до подальшого зниження інтенсивності негативних емоцій; служить джерелом розвитку особистості, міжособових від-

носин — розширює сферу і способи взаємодії людини з оточуючими, дає новий соціальний досвід розв'язання складних ситуацій; може поліпшити якість індивідуальної діяльності; при відстоюванні справедливих цілей у конфлікті опонент підвищує свій авторитет у оточуючих; засіб самоутвердження особи, формування активної позиції у взаємодії з оточуючими може бути визначений як конфлікт становлення, самоутвердження, соціалізації.

*Конструктивні функції конфліктів* відносно соціуму полягають у такому: конфлікт виступає засобом активації соціального життя групи або суспільства, підтримує соціальну активність людей, сприяє запобіганню застою, служить джерелом розвитку; вказує на невірні рішення проблеми в діяльності групи, може виступати інструментом превентивного припинення несумлінної поведінки, за допомогою конфлікту керівник або група можуть регулювати поведінку окремих осіб; зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні установки, актуалізує гуманістичні цінності; може сприяти створенню нових, більш сприятливих, умов, до яких легше адаптуються члени колективу; здатний виконувати функцію об'єднання групи перед зовнішніми труднощами (К. Кемпбелл) — група набуває якісно нового стану; сприяє пошуку продуктивних вирішень проблем у колективах, орієнтованих на наочно-пізнавальну діяльність; оптимізує міжособові відносини, може сприятливо впливати на взаємостосунки в колективі, встановлення більш доброзичливої обстановки, що відбувається майже в кожному другому конфлікті.

*Деструктивна функція конфлікту* відносно основних його учасників виявляється в такому: виражена негативна дія на психічний стан його учасників; психічне і фізичне насильство (велика кількість умисних вбивств — наслідки ескалації конфліктів); супроводжується стресом, різко зростає вірогідність захворювань, особливо серцево-судинних, а також хронічних порушень функціонування шлунково-кишкового тракту; виснаження особових ресурсів — матеріальних, духовних і життєвих сил у результаті конфлікту; деструкція системи міжособових відносин, що склалися між суб'єктами взаємодії до його початку, неприязнь і ворожість до іншої сторони, що виявляється в порушенні взаємних зв'язків, які склалися до конфлікту; формує негативний образ іншого — «образ ворога», який сприяє створенню

негативної установки відносно опонента, готовності діяти на шкоду йому; негативне віддзеркалення на ефективності діяльності опонентів — менше уваги приділяється якості роботи, після конфлікту опоненти також не завжди можуть працювати продуктивно; закріплює в соціальному досвіді насильницькі способи розв'язання проблем — перемога за допомогою насильства може стати звичною практикою в подібних ситуаціях соціальної взаємодії; негативний вплив на розвиток особи — може сприяти формуванню у людини невіри в справедливість, переконаність, що сильний завжди правий, думки про те, що в конкретному колективі нічого нового запровадити не вдасться.

Деструктивна функція конфлікту щодо соціуму знаходить своє віддзеркалення в такому: супроводжується руйнуванням традицій спілкування, взаємозв'язків у колективі, організації; може негативно вплинути на взаємини в колективі і на його соціально-психологічний клімат; ослаблення ціннісно-орієнтаційної єдності групи, зниження групової згуртованості; «деіндивідуалізація» взаємного сприйняття сторін конфлікту, сприйняття один одного за принципом «Ми — Вони»; погіршення якості спільної діяльності колективу відбувається, коли конфлікт повільно затухає, своїх цілей домігся опонент, який не мав рації, конфлікт виявився тривалим тощо; формує установку на прийнятність насильницьких дій — успіх використання насильства у відстоюванні інтересів групи формує її переконаність у необхідності його використання; може сприяти деструктивному лідерству в колективі того, хто здатний відігравати таку роль тільки в конфліктній ситуації.

## 2.5. Класифікація конфліктів

*Класифікація* — науковий метод, що полягає в роз'єднанні всієї безлічі досліджуваних об'єктів і подальшому їх об'єднанні в групи на основі певних ознак. Наявність, відсутність або ступінь вираженості ознак виступає критерієм віднесення об'єкта до тієї або іншої класифікаційної групи. Класифікація конфліктів необхідна для порівняльного вивчення їх істотних ознак, зв'язків, функцій, відносин, рівнів організації тощо; її основне завдання — з'ясувати ті системні ознаки, які вже об'єктивно існують у всій безлічі конфліктів. Основні види класифікації:

– *типологія* — в її основі лежить істотна ознака конфлікту. Це найцінніший і найскладніший вид класифікації. У результаті типології виділяється ряд типів конфліктів. Сам тип виступає одиницею розчленування безлічі конфліктів за вибраною підставою класифікації;

– *систематика* — приведення в систему уявлень про деяку сукупність конфліктів. Підставою для класифікації є менш істотна ознака конфлікту, ніж тип. Приватні систематики конфліктів створені, повна систематика конфліктів у конфліктології найближчим часом навряд чи досяжна. Проте у принципі створення повної систематики конфліктів можливе;

– *таксономія* — теорія класифікації і систематизації діяльності, що має звичну ієрархічну структуру, але в конфліктології таксономічних класифікацій конфліктів поки немає, хоча вони у принципі можливі.

Одна з істотних ознак конфлікту — *характер і особливості сторін*, що беруть участь у ньому. Від того, ким представлені конфліктуючі сторони, залежать характеристики видів соціальних конфліктів. *Міжособистісні конфлікти* є зіткненням інтересів двох людей або між особою і групою. Середні соціальні групи за кількісним складом займають проміжне положення між малими і великими. Якщо кількість учасників конфлікту перевищує декілька сотень людей, то це, як твердять А. Я. Анцупов і С. В. Баклановський, *конфлікт між великими соціальними групами*. *Міждержавні конфлікти* є боротьбою між двома державами або коаліціями. Може також виникнути *конфлікт між однією країною і групою країн*.

Найважливішою особливістю конфлікту є *характер потреб людини*, задоволення яких вона виборює. Згідно з теорією А. Маслоу, потреби можна згрупувати, виділивши ієрархічно зв'язані рівні. Це *потреби*: фізіологічні; соціальні; у безпеці і захищеності; у пошані; у самовираженні. У разі незадоволення (чи блокування) будь-якої з них людина спроможна піти на конфронтацію. Можна використати більш узагальнену градацію потреб — матеріальні, соціальні та духовні, згідно із цим будуть виникати відповідні конфлікти.

Досить узагальнену класифікацію конфліктів пропонує російський конфліктолог С. М. Ємельянов (табл.).

## Класифікація конфліктів

Підстава класифікації	Види конфліктів	Загальна характеристика
Сфери прояву конфлікту	Економічні	В основі лежать економічні протиріччя
	Ідеологічні	В основі лежать протиріччя у поглядах
	Соціально-побутові	В основі лежать протиріччя соціальної сфери
	Сімейно-побутові	В основі лежать суперечності сімейних відносин
Ступінь тривалості і напруженості конфлікту	Бурхливі швидкоплинні	Виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особи, відрізняються агресивністю і крайньою ворожістю конфліктуючих
	Гострі тривалі	Виникають за наявності глибоких суперечностей
	Слабовиражені і млявоплинні	Пов'язані з не дуже гострими суперечностями або пасивністю однієї зі сторін
	Слабовиражені і швидкоплинні	Пов'язані з поверховими причинами, мають епізодичний характер
Суб'єкти конфліктної взаємодії	Внутрішньоособові	Пов'язані із зіткненням протилежно спрямованих мотивів особи
	Міжособові	Суб'єктами конфлікту виступають дві особи
	Конфлікти «особа — група»	Суб'єкти конфлікту: з одного боку — особа, а з другого — група (мікрогрупа)
	Міжгрупові	Суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи або мікрогрупи

## Продовження

Підстава класифікації	Види конфліктів	Загальна характеристика
Соціальні наслідки	Конструктивні	В основі лежать об'єктивні суперечності. Сприяють розвитку організації або іншої соціальної системи
	Деструктивні	В основі, як правило, лежать суб'єктивні причини. Створюють соціальне напруження і ведуть до руйнування соціальної системи
Предмет конфлікту	Реалістичні (наочні)	Мають чіткий предмет
	Нереалістичні (безпредметні)	Не мають предмета або мають предмет, який є життєво важливим для одного чи обох суб'єктів конфлікту

Залежно від *типу протиріччя* конфлікти можна поділити на такі, що виникли як результат *антагоністичних* протиріч і унаслідок *неантагоністичних* протиріч. Важливою характеристикою конфлікту є гострота протидії сторін, що беруть участь у ньому. У західній конфліктології ця характеристика називається інтенсивністю конфлікту. За цією підставою виділяють конфлікти *низької, середньої і високої інтенсивності*. Конфлікт низької інтенсивності — суперечка між опонентами. Конфлікт щонайвищої ефективності завершується фізичним знищенням однієї із сторін. Американські конфліктологи (наприклад, Р. Даль) класифікують соціальні конфлікти *за кількістю сторін*, що беруть участь у конфлікті (односторонні й багатосторонні), та за їх наслідками.

Залежно від сфери життєдіяльності людини, в якій відбуваються конфлікти, їх поділяють на *економічні, політичні, виробничі, трудові, сімейні, побутові* тощо. Істотною кількісною характеристикою конфліктів, що часто приводить до якісних відмінностей, є їх тривалість. Конфлікт має конструктивні і деструктивні функції, і залежно від співвідношення позитивних і негативних елементів у конфліктах їх

поділяють на *конструктивні*, що мають позитивні і негативні наслідки одночасно, і *деструктивні*.

Крім загальних класифікацій існують окремі типології: наприклад, пов'язані з *причинно-мотиваційними зв'язками*. Так, Н. В. Гришина виокремлює виробничі конфлікти як реакцію: на перешкоду до досягнення основних цілей трудової діяльності; на перешкоду до досягнення вторинних цілей, які мають особистий характер; на поведінку, що не відповідає загальноприйнятим нормам відносин; на поведінку людей у спільній трудовій діяльності, що не відповідає їх очікуванням; особисті конфлікти, що виникають через особисті особливості членів колективу.

### Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення дефініції «конфлікт».
2. Сформулюйте необхідні та достатні умови виникнення конфлікту.
3. Що таке предмет та об'єкт конфлікту? Наведіть приклади.
4. Визначте, з яких елементів складається структура конфлікту.
5. Визначте межі конфлікту.
6. Розкрийте класифікацію конфліктів.



## Розділ 3

# Детермінація конфліктів

### 3.1. Джерела соціальних конфліктів

Історичний досвід дозволяє визначити певний перелік проблем, вирішення яких призводить до конфліктних ситуацій, що в подальшому переростають у конфлікт. А. Здравомислов виділяє чотири головні витoki конфліктів: *багатство, влада, престиж та гідність*<sup>1</sup>, тобто ті цінності та інтереси, які мають значення у будь-якому суспільстві і надають сенс діям конкретних осіб, що беруть участь у конфліктах.

Для сучасного українського суспільства, в якому швидко відбувся перехід до ринкових відносин, така соціальна цінність, як *багатство*, набула особливого значення. Відбувається переорієнтація масової свідомості від розуміння себе «бідним, як всі» до можливості усвідомити себе людиною багатою і тому незалежною, вільною. Володіння конкретним багатством у вигляді грошей капіталу, власності, цінних паперів тощо надає людині відчуття власної виключності, привілейованості, можливості передати своїм дітям не лише прізвище, але й певну спадщину, забезпечити їхнє майбутнє. Але отримати багатство не так просто, бо ресурсів у суспільстві завжди менше, ніж бажаних ними володіти. Тому навколо багатства та власності розгортаються дуже жорстокі конфлікти, які значною мірою схожі на війни.

Друге джерело конфліктів — *влада*. Як і у випадку з багатством, приналежність до влади створює у людини відчуття виключності, обраності. Конфлікти в політиці охоплюють дуже широкі верстви населення, але вони, як правило, маскуються лозунгами національних інтересів та щастя для всіх. Будь-яка партія або політик потребують підтримки з боку широких верств населення. Тому всі їх дії повинні хоча б зовні виглядати пристойно, бути привабливими в очах суспільної думки. Перед тими, у чиїх руках влада зосереджена у

<sup>1</sup> Здравомислов, А. Г. Социология конфликта [Текст] / А. Г. Здравомислов. – М., 1996. – С. 88–92.

певний момент, стоїть завдання показати, що інші структури та сили не гідні перебувати у влади, бо вони не відповідають інтересам народу. У свою чергу позбавлені влади прагнуть реваншу, перерозподілу владних повноважень на свою користь і здійснюють дзеркальні дії щодо владних структур. Крім того, постійно формується нова еліта, яка теж потребує місця під сонцем. Це і є основна лінія розвитку конфлікту з приводу влади.

Третє джерело — *престиж*. Він завжди пов'язаний з популярністю, відомістю особи, можливістю впливати на прийняття рішень та ін. Але дуже рідко престиж може бути завойований без підтримки багатства та влади. Тому певною мірою він може розглядатися як вторинне джерело конфліктів. У той же час і влада, і багатство акумулюються в престижі, бо жодне з цих джерел не може зберегти свого впливу без підтримки з боку суспільної думки.

У боротьбі за багатство, владу, престиж людині не варто забувати про межі свого вибору, про те, що відділяє добро від зла, людське від нелюдського. Тобто йдеться про таке джерело, як *людська гідність*. Людина без гідності втрачає перш за все право на самоповагу, підриває свою громадянську та професійну честь. За таких умов вона не може розраховувати на отримання престижу в очах людей і, як наслідок, ставляться під сумнів її можливості щодо утримання багатства та влади.

### 3.2. Рушійні сили конфлікту

Будь-яке соціальне напруження за певних умов може перетворитися на соціальний конфлікт. Це перетворення, як наголошує ресурсно-ціннісний підхід, має здійснюватися за певними правилами. У діях сторін завжди матиме місце апеляція до того, що життєво необхідно для відповідного суб'єкта, до того, що являють собою засоби задоволення потреб, і до того, що для нього важливо з точки зору збереження власної ідентичності, до того, що «загальноприйняте», освячене звичаєм. Ці чотири лінії аргументації можуть бути визначені як апеляція до *потреб, інтересів, цінностей та норм*<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Див.: Здравомислов, А. Г. Социология конфликта [Текст] / А. Г. Здравомислов. – С. 101–102.

*Конфлікт потреб.* Потреба є прагненням суб'єкта до задоволення, яке спонукається нестачею і являє собою могутній свідомо-психологічний механізм регуляції людської діяльності. Потреба в своїй структурі містить: уяву про соціальне благо, необхідне для задоволення; сукупність інтересів-цілей, що виступають засобом реалізації; програму оціночно-пізнавальних дій предметів для вибору серед них необхідного блага; програму споживчих дій та операцій, що перетворюють предмет споживання на предмет задоволення соціального суб'єкта.

Конфлікти з приводу потреб можуть бути поділені на два типи: по-перше, конфлікти через обмеженість ресурсів; по-друге, конфлікти через співвідношення короткочасних і довгострокових потреб. Проблема орієнтації на найближчі та віддалені цілі є загальнолюдською і вічною проблемою. Це перша сфера конфлікту на рівні потреб.

Друга сфера конфлікту, пов'язаного з динамікою потреб, зачіпає форми та засоби організації спільного життя людей. У більшості випадків ці форми спільного життя людей виробляються суспільством і є істотною характеристикою народного способу життя. Кожний із існуючих сьогодні типів політичної системи спирається на певну суму стереотипів політичної поведінки, які і становлять певні потреби.

Третя сфера конфлікту на рівні потреб пов'язана з утворенням балансу раціональних та емоційних прагнень, в яких час від часу проявляються підсвідомі сфери мотивації. Конфлікт раціонального та емоційного присутній в усіх сферах і структурах життя. У сучасній кризовій ситуації емоційне начало в людській поведінці все більше відходить від раціональної мотивації і стає підставою для ірраціональної мотивації, невмотивованої поведінки.

*Конфлікт інтересів.* Інтерес — це інтелектуально-психічне прагнення суб'єкта до предметів, які є для нього цінностями (благами), рушійна сила всієї його діяльності. Залежно від різноманіття цих благ можна виділити і різні інтереси — матеріально-економічні, політичні, духовні. У цілому ж інтерес являє собою функціональну, організаційну, динамічну, психологічну систему регуляції діяльності суб'єкта. Зіткнення інтересів особистості, групи, суспільства з об'єктивними можливостями в соціальному житті, конкретних умовах взаємодії з іншими соціальними суб'єктами — це, як правило, зіткнення одних інтересів з іншими, що їм перешкоджають.

*Конфлікт цінностей і норм.* Цінності являють собою узагальнені уявлення людей щодо цілей і норм своєї поведінки. У цінностях втілюються історичний досвід і культура окремих груп (етносів, класів і т. ін.), тобто вони служать своєрідним орієнтиром, з яким люди співвідносять свої дії.

Ціннісно-нормативний конфлікт має порівняно з конфліктами, викликаними потребами та інтересами, більш виражений ідеологічний характер. Тут стикаються різні і навіть протилежні інтерпретації цілей суспільного розвитку. Люди вірять у можливість досягнення кращого життя, в те, що саме ця група політичних лідерів знає правильний шлях виходу з кризи. Вони вірять у той чи інший варіант ідеї справедливості та свободи. Відповідно до цього будується і знання, тобто система раціональних аргументів, які пояснюють і виправдовують вихідні символи віри, на основі яких складається певна система цінностей. С точки зору масової свідомості головним питанням сьогодні є питання про ставлення до влади. І саме в цій сфері глибинним конфліктом стає конфлікт між мораллю та політичною практикою, який розвивається на рівні життєвих потреб людини.

### 3.3. Причини конфліктів

Масштабні конфліктні ситуації свідчать про протікання у суспільстві дезорганізуючих процесів, короткочасну чи тривалу дезінтеграцію важливих суспільних інститутів, які забезпечують соціальну стабільність конкретного суспільства чи спільноти. Тому *дезорганізацію* вважають однією з головних причин соціальних конфліктів, яка має об'єктивний характер. Під *дезорганізацією* розуміють стан суспільства, що характеризується виходом виробничих (зупинка підприємств, безробіття), економічних (інфляція, заборгованість по заробітній платні), соціальних (поглиблення нерівності між різними соціальними прошарками), політичних (криза влади, сепаратистські тенденції, військові конфлікти), ідеологічних (боротьба старих та нових ідеологій або повна деідеологізація) процесів за межі існуючих у суспільстві норм, які серйозно загрожують встановленому ходу процесів колективного життя. Отже, врешті-решт конфлікти у сучасному суспільстві виступа-

ють як породження та прояв об'єктивно існуючих *соціальних суперечностей*. Виникнення конфлікту нерозривно пов'язано з появою та розвитком суперечностей. Назрівання і розгортання конфлікту відображає кульмінаційний етап боротьби реальних протилежностей. Розв'язання ж конфлікту веде до руйнування такої суперечливої єдності з одночасним виникненням його нової якості.

У цілому ж виникнення та розвиток конфліктів обумовлені дією *двох груп причин* — *об'єктивних та суб'єктивних*. До об'єктивних причин конфліктів можна віднести головним чином ті обставини соціальної взаємодії людей, які призвели до зіткнення їх інтересів, думок, установок тощо. Об'єктивні причини викликають виникнення передконфліктної обстановки — об'єктивного компонента передконфліктної ситуації. Суб'єктивні причини конфліктів головним чином пов'язані з тими індивідуальними психологічними особливостями опонентів, які ведуть до того, що вони обирають саме конфліктний, а не будь-який інший спосіб розв'язання об'єктивної суперечності, що склалася.

При розгляді характеру взаємозв'язку між об'єктивними та суб'єктивними причинами конфліктів можна зазначити, що жорсткий розподіл об'єктивних та суб'єктивних причин конфліктів, а тим більше їх протиставлення є неправомірним. Будь-яка об'єктивна причина відіграє свою роль у виникненні конкретної конфліктної ситуації, зокрема з причини дії суб'єктивних чинників; немає жодного конфлікту, який би тією чи іншою мірою не був обумовлений суб'єктивними та об'єктивними причинами; практично будь-який конфлікт має цілий комплекс об'єктивно-суб'єктивних причин.

Слід підкреслити, що хоча об'єктивні фактори і створюють основу для конфлікту, самі по собі вони його не викликають, якщо не виникають сприятливі умови для виникнення та розвитку конфліктної дії. Звідси випливає, що для виникнення та розвитку конфлікту очевидного значення набуває усвідомлення його причин та глибини відповідними групами людей, які відчують ущемлення будь-якого важливого для них інтересу. Але щоб конфлікт став реальністю, необхідна реальна соціальна дія.

Отже, щоб конфлікт виник і став розвиватися, необхідна взаємодія трьох його основних факторів: 1) наявність об'єктивних передумов

конфлікту, які полягають у більш-менш значному ущемленні корінних інтересів, потреб, прав і т. п. індивідів, об'єднаних в одну соціальну групу, з боку іншої соціальної групи, яка зосереджує у своїх руках основні багатства суспільства, механізми їх розподілу, владу тощо; 2) усвідомлення ущемленими соціальними групами протилежності своїх корінних інтересів інтересам пануючої еліти; 3) активна соціальна дія пригнічених, знедолених, спрямована на втілення в життя своїх корінних інтересів через пряме соціальне зіткнення з інтересами тих, хто володіє багатством, владою та іншими благами.

Сучасна конфліктологія виділяє тут такі **об'єктивні причини** конфліктів.

*Природне зіткнення значущих матеріальних і духовних інтересів людей* у процесі їх життєдіяльності. Люди повинні постійно спілкуватись, вирішувати численні проблеми; у процесі взаємодії інтереси людей час від часу можуть зіткнутися; це зіткнення інтересів, яке практично не залежить від їх волі та бажання, і створює об'єктивну основу можливих конфліктних ситуацій.

*Недостатня розробленість правових та інших нормативних процедур* розв'язання соціальних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії людей. Наприклад, у нашому суспільстві ще не розроблені ефективні, стандартні, всім відомі неконфліктні способи захисту підлеглих від свавілля начальників. У більшості передконфліктних ситуацій вони або поступаються, або йдуть на конфлікт.

*Нестача значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ*. Те, що ми живемо у суспільстві різноманітних дефіцитів, помітно впливає на життя людей, кількість і характер конфліктів між ними.

*Рівень життя багатьох українців*. Ця об'єктивна причина пов'язана з матеріально-побутовою невлаштованістю, нестачею фінансових коштів для задоволення елементарних потреб сім'ї. Очевидно, що бідна, невлаштована людина є більш конфліктною порівняно з людиною, в якій перелічені проблеми успішно вирішені.

Достатньо стійкі *стереотипи міжособистісних і міжгрупових стосунків громадян* сприяють виникненню конфліктів. Ці стереотипи сформувалися за тривалий час. Радянська людина з моменту свого

народження виховувалась у душі класової боротьби, нещадної нетерпимості до своїх класових супротивників і всіх, хто не поділяв відповідну інтерпретацію комуністичної ідеології. Об'єктивно такі стереотипи міжособистісних стосунків, що зберігаються і сьогодні, сприяють більш частому виникненню конфліктів.

*Структурно-організаційні причини* конфліктів полягають у невідповідності структури організації вимогам діяльності, якою вона займається. Чим менш гнучко керівництво організації пристосовує її структуру до вимог діяльності, тим більше в організації виникає конфліктів.

*Функціональні причини* конфліктів викликані неоптимальністю функціональних зв'язків організації із зовнішнім середовищем, між структурними елементами організації, між окремими працівниками. Зовнішні функціональні зв'язки організації повинні максимально відповідати поставленим завданням і забезпечувати їх виконання. Будь-яка організація є елементом системи більш високого порядку. Ефективна робота організації неможлива без налагоджених функціональних зв'язків із зовнішнім середовищем. Порушення цих зв'язків веде до конфліктів.

*Ситуативно-управлінські причини конфліктів* обумовлені помилками, яких припускаються керівники та підлеглі у процесі вирішення управлінських та інших завдань. Прийняття помилкового управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами рішення та його виконавцями.

Крім названих існує ще ціла група об'єктивних причин, вплив яких на конфліктність людини поки ще не вивчений. До них можна віднести помітні відхилення від екологічних нормативів у навколишньому середовищі людей, відхилення в характеристиках електромагнітного поля, викликані активністю Сонця або технічними устроями, тощо.

До *суб'єктивних причин* конфліктів належать ті, що обумовлені особистісними установками, позиціями та прагненнями людей, фактом їх включення до соціальних груп і пов'язані перш за все з суб'єктивними особливостями соціальної взаємодії. Вивчення конфліктів дозволило виявити декілька *типових причин*, що мають соціально-психологічний характер.

*Втрати та викривлення інформації в процесі міжособистісної та міжгрупової комунікації.* Невірне розуміння одним одного може бути основною причиною конфліктів або ускладнювати розв'язання соціальних суперечностей, що виникли за інших причин.

*Незбалансована «рольова» взаємодія людей.* У ситуації міжособистісного спілкування людина або обидва партнери можуть відігравати не ті ролі, на які очікує партнер по взаємодії.

*Незбіжність позицій, яка може бути викликана не дійсними розбіжностями у поглядах на одне і те ж, а підходом до проблеми з різних позицій.* Як ілюстрація цього може бути використана відома притча про слона та п'ятьох сліпців, які помацали різні частини тіла тварини і дійшли різних висновків про те, на що схожий слон. Перемогла точка зору сліпця, який виявився найбільш високим, встиг помацати вухо і стверджував, що слон схожий на аркуш пергаменту. Причина розбіжностей у цьому разі не в тому, що інші сліпці були неправі, а в тому, що кожний з них оцінював тільки частину слона і не розумів, що його правда є лише частиною загальної правди.

*Вибір людьми різних засобів оцінки результатів діяльності та особистості одне одного.* В основі оцінки лежить порівняння. Оцінюючи інших, людина за основу оцінки бере те, що їй не вдалось зробити порівняно з ідеалом, нормою, метою діяльності та іншими людьми, які виконали таку ж роботу добре. Свої ж результати працівник оцінює у порівнянні з людьми, які виконували таку роботу гірше. Отже, одна і та ж робота залежно від способів оцінки може бути оцінена не лише по-різному, а й протилежним чином. Це створює конфлікти.

Існує ще низка соціально-психологічних причин міжособистісних і міжгрупових конфліктів: внутрішньогруповий «фаворитизм» (перевага членів своєї групи перед представниками інших груп); конкурентний характер взаємодії між людьми та групами; прагнення до влади; обмежена здібність людини до зміни власної позиції в результаті співвіднесення її з позиціями інших людей; бажання одержати від людей більше, ніж віддавати їм; психологічна несумісність людей тощо.

І, нарешті, *особистісні причини* конфліктів пов'язані перш за все з індивідуально-психологічними особливостями учасників конфліктів, обумовлені специфікою психічних процесів, які виникають при взаємодії людей між собою та з оточуючим середовищем.

*Суб'єктивна оцінка поведінки партнера як недопустимої.* Під час соціальної взаємодії у людини існує певний діапазон варіантів очікуваної поведінки, діяльності з боку партнера по взаємодії. Характер такої поведінки залежить від індивідуально-психологічних особливостей людини, її психічного стану, ставлення до конкретного партнера, особливостей актуальної ситуації взаємодії. Якщо реальна поведінка партнера є бажаною або допустимою, то взаємодія продовжується безконфліктно. Небажана поведінка може призвести до створення передконфліктної ситуації, а недопустима — до конфлікту.

*Психологічні домінанти поведінки особистості,* тобто її ціннісні орієнтації, цілі, мотиви, інтереси та потреби. Ціннісні характеристики у людей завжди відносні. Деякі гинуть за метал, а інші — за ідею. Це розходження особистісних сенсів та значень є однією з головних причин конфліктів і визначає лінію поведінки у конфлікті, його стратегію та тактику.

*Недостатня психологічна стійкість до негативного впливу на психіку стресових чинників соціальної взаємодії.* Конфліктна ситуація — це складна для людини ситуація соціальної взаємодії. До конфлікту призводить саме непідготовленість людини до ефективних дій у таких ситуаціях. Людина може мати уявлення щодо засобів безконфліктного виходу із передконфліктних ситуацій, але не мати навичок їх використання на практиці

*Погано розвинута у людини здібність до емпатії, тобто до розуміння емоційного стану іншої людини, до співчуття.* Оцінка поведінки людини, котра не розуміє емоцій та почуттів партнера по взаємодії, як небажаної чи недопустимої може викликати конфліктну реакцію.

*Неадекватний рівень домагань* також сприяє виникненню міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів. Завищена самооцінка, як правило, викликає негативну реакцію з боку оточуючих. Занижена оцінка має своїми наслідками підвищену тривожність, невпевненість у своїх силах, тенденцію уникати відповідальності тощо.

*Акцентуації характеру.* Вони виявляються у надмірному прояві окремих рис характеру або їх поєднанні у конкретної людини і являють собою крайні варіанти норми, що навіть межують з психопатіями.

*Установки особистості,* які утворюють ідеальні типи індивідуальності<sup>1</sup>. Причиною конфлікту в цьому випадку може бути протиріччя між різними ідеальними типами, якщо вони виражені досить яскраво. Так, наприклад, взаємодія людей теоретичного і економічного типу вже з самого початку містить у собі небезпеку конфлікту через їх протилежні внутрішні життєві спрямування. Для людини теоретичного типу процес її діяльності є самоціллю. Її переживання відірвані від реального життя, вона живе мов би поза реальним часом та простором. Людина ж економічного типу в усьому шукає користь, для неї все стає засобом покращити реальне життя, отримати максимальну вигоду. Зрозуміло, що при взаємодії таких типів дуже важко розраховувати на безконфліктні відносини.

Говорячи про причини конфліктів, не можна обминути такі проблеми, як *важкі ситуації* в житті людини та *стрес*. *Важка ситуація* — це складна обстановка, викликана порушенням відповідності між вимогами діяльності, можливостями людини та умовами оточення, яка викликає в людини психічне напруження. Зазвичай важкі ситуації бувають викликані об'єктивними обставинами. Але в їх перетворенні на важкі значну роль відіграє і суб'єктивна складова. Якщо людина в результаті особливостей власної нервової системи не є психологічно стійкою до таких ситуацій, у ній починають накопичуватись негативні емоції, що врешті-решт призводить до стресу.

*Стрес* як реакція організму на вплив зовнішніх обставин у конфліктологічному аспекті посідає двоїсте місце. З одного боку, він є наслідком конфліктів, бо напруженість, тривожність, неспроможність людини адекватно оцінювати події і т. ін. впливає з конфліктних стосунків з оточенням. А з другого — під час стресу людина часто стає «конфліктогеном» як для самої себе, бо в неї посилюється внутрішній розлад, так і для свого оточення. Таким чином, стрес постає як фактор, який викликає конфліктну взаємодію.

Названі причини виникнення конфліктів зустрічаються найчастіше, але вони не вичерпують переліку всіх причин, що призводять до виникнення та загострення конфліктів як на соціальному, так і на особистісному рівні. Важливими складовими конфлікту є прагнення сторін, стратегія та тактика їх поведінки, а також сприйняття конфліктної ситуації.

<sup>1</sup> Е. Шпрангер виділив шість ідеальних типів індивідуальності: теоретичний, економічний, естетичний, соціальний, політичний та ралігійний.

### 3.4. Мотивація конфліктантів

Пояснення активності та спрямованості дій опонентів у конфлікті потребує розуміння мотивів, цілей, інтересів, цінностей і потреб окремих осіб, соціальних груп тощо.

*Мотиви в конфлікті* — це спонукання до вступу в конфлікт, пов'язані із задоволенням потреб, сукупність зовнішніх і внутрішніх умов, які викликають конфліктну активність суб'єкта. У конфлікті часто досить складно виявити істинні мотиви опонентів, бо вони у більшості випадків приховують їх, декларуючи мотивацію участі у конфлікті, яка відрізняється від первинних мотивів. Мотив є у діях кожного учасника конфлікту. При цьому мотиви можуть не збігатися і навіть бути протилежними. Якщо ми знаємо мотивацію конфліктуючих сторін, то значною мірою починаємо розуміти сенс їх протистояння.

Базовим спонуканням активності людей у конфлікті є їх *потреби*, тобто стан суб'єктів, який утворюється завдяки нестачі об'єктів (ресурсів, влади, духовних цінностей), необхідних для їх існування та розвитку. Потреба в безпеці, визнанні, ідентичності, соціальній належності тощо властива як окремому індивіду, так і соціальним групам, цілим суспільствам і державам.

Аналіз причин поведінки сторін у конфліктах показує, що вони зводяться до прагнення задовольнити свої *інтереси*, які являють собою усвідомлені потреби. Близькими до інтересів є й цінності, які можна відстоювати у конфлікті. Це можуть бути загальнолюдські цінності, цінності, виражені в якомусь конкретному творі мистецтва, а також особистісні цінності. Мотиви конкретизуються в *цілях*, на досягнення яких спрямовані дії людини. Метою суб'єкта в конфлікті є його уявлення про кінцевий результат конфлікту. Цілі можуть бути стратегічними та тактичними. Основна мета — оволодіння об'єктом конфлікту. Але залежно від розвитку конфлікту ця основна мета може бути замінена на іншу, яка на початку конфлікту виступала як мета-засіб.

Мотиви індивіда, групи не виникають самі по собі і часто визначаються *умовами, ситуацією*, в яких вони перебувають. Соціально дезорганізуючі процеси у суспільстві деформують суспільну свідомість, яка реалізується і проявляється через потреби, інтереси і, отже,

через цілі, вчинки та дії конкретних людей та груп. Зокрема, *депривація* — стан соціуму, групи, людини, для яких характерною є явна розбіжність між очікуваннями людей і можливостями їх задоволення. З часом депривація може посилюватися, зменшуватися або залишатися незмінною. Посилення депривації спостерігається при певних умовах: зменшенні засобів для задоволення запитів, які вже сформувалися; більш швидкому зростанні очікувань порівняно з можливостями їх задоволення; при одночасній зміні і очікувань, і можливостей їхнього задоволення, як це сталось після розпаду Радянського Союзу. Депривація створює напружений стан у суспільстві, що сприяє виникненню конфліктів.

Останній елемент спрямувань людини, соціальної групи у конфлікті, який слід обов'язково враховувати, — це *позиція*, тобто система ставлення до елементів конфліктної ситуації, яка проявляється у відповідній поведінці та вчинках. Позиція характеризується, з одного боку, динамічністю, а з другого — відносною стійкістю.

Конфлікти не завжди піддаються логічній реконструкції і часто навантажені ірраціональною складовою, яка утворює індивідуальну своєрідність конфлікту і не дозволяє розв'язати його простими засобами.

### Питання для самоконтролю

1. Що є джерелами конфліктів на рівні суспільства та на особистісному рівні?
2. Назвіть основні рушійні сили конфлікту.
3. Які причини конфліктів є об'єктивними?
4. Що означає депривація?
5. Які фактори виступають як суб'єктивні детермінанти конфліктної взаємодії?
6. Яку роль у конфлікті відіграє мотивація конфліктантів?

## Розділ 4

### Динаміка конфлікту

Динаміка соціального конфлікту — це процес його зміни і розвитку. Конфлікт проходить у своєму розвитку за звичайних умов три стадії: I — *передконфліктну* (виникнення конфлікту, латентний період); II — *конфліктну* (розвиток конфлікту, відкрите протиборство); III — *післяконфліктну* (вирішення конфлікту, латентний період).

#### 4.1. Передконфліктна стадія конфлікту

Будь-якому конфлікту реально передують деякі збіги обставин, в яких перебувають потенційні сторони протиборства, а також самі люди зі своїми потребами, інтересами і мотивами — можливі суб'єкти конфліктної поведінки. Так створюється *передконфліктна стадія*. Її вихідна, початкова фаза — конфліктна ситуація.

Під *конфліктною ситуацією* слід розуміти такий збіг обставин, людських інтересів, який об'єктивно створює підстави для реального протиборства між соціальними суб'єктами; це ситуація, в якій виявляється та усвідомлена сторонами несумісність дій однієї сторони з нормами й очікуваннями другої. Вона виявляє опонентів і причину обумовленість конфлікту.

Конфліктна ситуація — стан досить рухомий, нестійкий, який легко може трансформуватися при зміні поглядів, опонентів, відносин «об'єкт — опонент», при підміні об'єкта конфлікту, появи умов, що утруднюють або виключають взаємодію опонентів, тощо.

Показником, відбиттям конфліктної ситуації є *соціальне напруження* — такий стан соціальної системи, змістом якого є процес виникнення та розвитку суперечності відносин, інтересів, дій людей, соціальних груп та інститутів, суспільства в цілому, який характеризується підсиленням протилежних тенденцій, потреб і цілей соціальних спільнот та індивідів, супроводжується зростанням незадоволення, негативною психологічною спрямованістю, дестабілізацією со-

ціальних зв'язків. Необхідна умова визрівання соціального напруження — виникнення соціальних суперечностей.

Конфліктна ситуація передбачає наявність:

- предмета конфлікту, тобто реально існуючої або уявної проблеми, яка є основою конфлікту;
- об'єкта конфлікту, тобто матеріальних, соціальних або духовних цінностей, до володіння якими прагнуть конфліктуючі сторони;
- певного мікро- і макросередовища, в якому діятимуть учасники конфлікту;
- учасників конфлікту.

Здійснити вимір ступеня (рівня) напруженості у суспільстві або конкретній територіальній чи професійній спільноті дозволяє *система показників соціального напруження*. До неї входять показники, які характеризують сферу суб'єктивного: думка людей відносно тих або інших подій, дій, їх оцінки ступеня задоволення своїх життєво важливих потреб, очікувань, вирішення проблем, які зачіпають їх інтереси, рівень довіри до уряду та його керівників; оцінки дотримання прав людини, стану охорони громадського порядку та особистої безпеки, екологічної ситуації, стану міжнаціональних відносин, можливості виникнення конфлікту, альтернатив розвитку подій у майбутньому тощо.

Обов'язково повинні враховуватися *показники стану сфери суспільного буття, умов життя людей*: відомості про наявність, частоту і масштаби самих конфліктів, про мітинги, демонстрації та інші масові соціально активні дії, про міграційні та еміграційні потоки, динаміку цін, товарообігу, купівельну спроможність різних категорій населення, про структуру і динаміку злочинності, дані медичної статистики тощо.

*Стадії соціального напруження* як процесу різняться просторово-часовими параметрами і формами вираження. Виділяють три стадії. *Перша стадія* характеризується прихованим, таким, що не має явних зовнішніх ознак, наростанням незадоволення. Їй притаманна неорганізована, головним чином вербальна форма вираження незадоволення, зростання занепокоєння у зв'язку з порушеннями звичного способу життя, без скільки-небудь ясного усвідомлення масами причин і масштабів змін, що відбуваються.

*Друга стадія* — загострення напруження. Її відмінною рисою є чітке усвідомлення більшістю населення ненормальності існуючого становища і наявності у суспільстві соціального напруження.

*Третя стадія* характеризується зниженням соціального напруження, поступовим зникненням ознак, характерних для цього стану суспільного життя.

Виникнення об'єктивної проблемної ситуації як основи майбутнього конфлікту — *перший етап* латентної стадії. Об'єктивні суперечливі ситуації, що виникають у діяльності людей, створюють потенційну можливість виникнення конфліктів, яка переходить у реальність тільки у сполученні із суб'єктивними факторами. Одна з умов такого переходу — усвідомлення суб'єктом об'єктивної проблемної ситуації (усвідомлення причин конфлікту).

Усвідомлення суб'єктом об'єктивної проблемної ситуації і своїх інтересів у ній — *другий етап латентної стадії конфлікту*. Сприйняття реальності як проблемної, розуміння необхідності здійснити якісь дії для вирішення суперечності є суттю даного етапу. Наявність перешкоди для реалізації інтересів сприяє тому, що проблемна ситуація сприймається суб'єктивно.

Суб'єктивність сприйняття породжується не лише природою психіки, але і соціальними відмінностями учасників комунікації, зокрема, їх цінностями, соціальними настановами, ідеалами та інтересами. Індивідуальність усвідомлення породжується також відмінностями у знаннях, потребах тощо. Усвідомлення причин конфлікту може бути адекватним (правильним) і неадекватним (викривленим).

Спроба розв'язати конфліктну ситуацію безконфліктними способами — *третій етап латентного періоду конфлікту*. Йдеться про переконання, роз'яснення, прохання, інформування сторони, яка протистоїть. Інколи учасник взаємодії відступає, не бажаючи переростання проблемної ситуації в конфлікт. Такі дії полягають у тому, що одна зі сторін з метою захисту своїх інтересів здійснює певні конкретні дії, але в такій формі, що не передбачає конфлікту з другою стороною. При взаємному розумінні інтересів обох сторін і відповідних практичних дій саме на цьому етапі виникає реальна можливість не дати проблемній ситуації перерости в реальний конфлікт. У будь-якому випадку на даному етапі сторони аргументують свої інтереси та фіксують позиції.

Якщо суперечності, які намітилися, на передконфліктній стадії вирішити не вдалося, соціальне напруження зростає. У цьому випадку рано чи пізно виникає відкритий конфлікт.

## 4.2. Конфліктна стадія розвитку конфлікту

За латентною йде відкрита стадія в динаміці конфлікту. Переростання латентної фази у відкриту визначається принаймні трьома обставинами. По-перше, для всіх учасників стає очевидною наявність конфлікту, оскільки кожна зі сторін намагається переграти іншу. По-друге, дії учасників конфлікту, що назріває, стають практичними і набувають певної зовнішньої форми, наприклад, використання засобів масової інформації, застосування насильства, погрози, дій по захопленню спірного об'єкта тощо. По-третє, про конфлікт, що вийшов із латентної стадії, дізнаються сторонні — треті особи.

Відкрите застосування різних форм зовнішніх дій проти суперника, які призначені для захисту власних інтересів, визначає зміст *відкритої стадії конфлікту*. Таке застосування має певний механізм, внутрішньо обумовлену послідовність дій.

Стадія відкритого протиборства розпочинається з *першого етапу* — *інциденту* — дії однієї зі сторін, яка викликає відповідну реакцію другої сторони. Інцидент слід назвати пусковою причиною. Але не будь-який інцидент є таким, а лише той, який внутрішньо пов'язаний із конфліктною взаємодією. Якщо ж інцидент є зовнішнім відносно конфліктної суперечності, то його слід розглядати як *привід*, тобто таку зовнішню обставину, яка породжує розвиток подій. Це будь-які дії, що приводять сторони, втягнуті в конфліктну ситуацію, у рух. Провокаційний акт з боку того, хто бажає скоріше розпалити вогнище конфлікту, буде не причиною, а приводом. Наприклад, вбивство австрійського ерцгерцога Фердинанда в Сараєві дало привід до розв'язання Першої світової війни. Прикладом, коли інцидент став причиною початку воєнного конфлікту, є напад японців на американську військову базу, розташовану на Гавайських островах, у 1941 році, який призвів до оголошення США війни Японії.



*Другий етап* власне конфліктної стадії, який настає після інциденту, разом з різким загостренням розбіжностей, виходом на позиції прямої конфронтації характеризується тим, що сторони атакують одна одну, викликаючи відповідні дії, протидію. Відбувається неминучий обмін ударами, призначення яких — наступ на позиції опонентів, нейтралізація загрози з їх боку.

Після інциденту відкриваються позиції сторін і стає явним поділ на «своїх» (друзів, спільників) і «чужих» (ворогів, супротивників). Емоційно така поведінка дуже часто супроводжується зростанням агресивності, переходом від упередженості і неприязні до психологічної несумісності і відвертої ворожості.

Ця фаза конфліктної поведінки, призводячи до посилення конфронтації, разом з тим стимулює настання моменту «переоцінки цінностей» з урахуванням змін, які відбулися у соціальному середовищі, позиціях і намірах сторін.

*Третій етап* — це вибір шляхів подальшої взаємодії опонентів. Вибір можливий двоякий: або при розміщенні сил, що склалося, шукати примирення, знижувати рівень напруження у відносинах, робити поступки і таким чином йти на примирення, переведення конфлікту знов у приховану форму, щоб надалі повернутися до вихідної конфліктної ситуації; або ескалація, продовження, наростання конфлікту, доведення його до більш високого ступеня загострення.

*Ескалація конфлікту* — розвиток конфлікту «по-вертикалі», зростання його гостроти і розмаху, пов'язане із загостренням конфліктних відносин. Ескалація конфлікту — ключова, найнапруженіша його стадія. При цьому спостерігається загострення всіх суперечностей конфліктуючих сторін, використовується весь потенціал, мобілізація всіх ресурсів, що є, для можливої перемоги. Це вже не локальне зіткнення, а повномасштабна битва. На цій стадії стає очевидною *конфліктна поведінка опонентів* — це дії, спрямовані на пряме або непряме блокування, досягнення опонентами цілей, намірів, інтересів, формування настанови на боротьбу, яка передбачає психологічну готовність до неї (порушення структури нормальних зв'язків, збільшення неприязні і ворожнечі, агресія, формування образу ворога). Конфліктні дії різко загострюють емоційний фон протікання конфлікту.

Істотними моментами ескалації конфлікту є:

- створення негативного образу ворога (ідеологічне оформлення конфлікту);
- демонстрація сили і загроза її застосування з метою залякування опонента здійснюється однією або обома сторонами конфлікту;
- використання насилля — жорсткого способу підкорення одним іншим. Застосування насилля свідчить про те, що настала вища, гранична стадія в ескалації конфлікту. Йдеться не лише про фізичний, але й про інші види насилля (економічне, політичне, моральне, психологічне тощо);
- розширення і поглиблення конфлікту.

Для протиборства характерні розгортання, поширення на нові сфери, території, соціальні рівні і навіть країни (так звана «генералізація» конфлікту, коли він набуває всеохоплюючого, всесвітнього, загального смислу).

*Генералізація конфлікту* означає перехід до більш глибоких суперечностей, виникнення безлічі різних точок зіткнення, відбувається розширення його часових і просторових меж, зростає кількість учасників.

Як четвертий етап другої стадії виділяють *завершення конфлікту*, під яким розуміється його закінчення чи припинення. Воно може бути результатом як взаємного примирення сторін, досягнення певної згоди між ними, так і поступового затухання протистояння або переростання його в інший конфлікт.

Основна передумова завершення конфлікту — усунення об'єктивних і послаблення суб'єктивних причин, які породили конфліктну ситуацію.

Умовами, необхідними для того або іншого улагоджування конфлікту, є:

- 1) усвідомлення протиборчими сторонами об'єктивно існуючих між ними суперечностей і розбіжностей інтересів і цілей, тобто уявлення про реальне джерело, безпосередні причини конфлікту і мотиви, які супроводжують їх;
- 2) зацікавленість кожного з учасників конфлікту в тому, щоб на взаємоприпустимій основі подолати протистояння, що виникло;

3) роздільний або спільний пошук і використання доступних сторонам моделей, правил і способів вирішення конфлікту, тобто усунення його вихідної причини.

*Послаблення протистояння* є першою фазою етапу завершення конфлікту. Вона варта уваги, тому що конфлікт при всій своїй гостроті може припинитися як у результаті зміни об'єктивної ситуації, так і в результаті психологічної перебудови суб'єктів, зміни їх поглядів і намірів. На цій основі стає можливим повне або часткове вирішення конфлікту. Напруження ситуації спадає, причини, які викликали протистояння і загострену боротьбу, згладжуються або усуваються. Все повертається або «на круги своя», або настає пора встановлення нових форм взаємодії, можливої згоди і співробітництва колишніх опонентів.

Заключна фаза етапу завершення конфлікту — *підведення підсумків*, оцінка результатів.

Наслідки конфлікту залежать від багатьох чинників об'єктивного і суб'єктивного порядку, манери поведінки сторін, методів подолання розбіжностей, вміння тих, хто спрямовував урегулювання конфлікту.

Процес завершення конфлікту може відбуватися різними темпами, у різноманітних формах протистояння сторін. Неоднакові його результати і наслідки.

**Формами** завершення конфлікту можуть бути:

- припинення конфлікту внаслідок взаємного примирення сторін;
- припинення конфлікту шляхом його симетричного розв'язання, коли виграють або програють обидві сторони;
- припинення конфлікту шляхом його асиметричного розв'язання, коли виграє одна сторона;
- переростання конфлікту в інше протистояння;
- поступове загасання конфлікту.

Основні *моделі*, за якими завершується протистояння сторін у конфлікті: «виграш — програш» (або «переможець — переможений»), «виграш — виграш», «програш — програш».

Завершення конфлікту не означає повного і автоматичного припинення існуючої конфліктної ситуації. Підґрунтя для реального протистояння конфліктуючих сторін зберігається навіть у тому разі, коли конфлікт припиняється шляхом його симетричного розв'язання, оскільки обидві сторони оцінюють свою перемогу і поразку по-

різному і в подальшому намагатимуться посилити перемогу або зменшити поразку. Тому іноді завершення конфлікту виступає як завершення стадії відкритого конфлікту, за якою йде латентна післяконфліктна стадія.

### 4.3. Післяконфліктна стадія конфлікту

Післяконфліктна стадія конфлікту є останньою стадією в динаміці конфлікту, коли ліквідуються всі види напруження, нормалізуються відносини і починає переважати атмосфера довіри і співробітництва.

Це *повна нормалізація відносин*, яка настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії, — перша фаза третьої стадії.

Однак не завжди завершення конфлікту приводить до миру і згоди. Трапляється, що закінчення конфлікту в одній сфері (наприклад, в економічній) провокує протистояння в іншій (наприклад, у політичній) тощо.

*Часткова нормалізація відносин* відбувається в умовах, коли не зникли негативні емоції, що мали місце у конфлікті. Друга фаза характеризується переживаннями, осмисленням своєї позиції. Відбувається корекція самооцінок, рівнів домагань, ставлення до партнера. Загострюється почуття провини за свої дії у конфлікті. Негативні настанови відносно один одного не дають можливості відразу нормалізувати відносини.

За завершенням конфлікту може йти *післяконфліктний синдром*. При несприятливому збігу обставин він може набувати затяжного, хронічного характеру і перешкоджати стабілізації обстановки.

Розглянуті фази та етапи можуть мати різну тривалість: від декількох хвилин (наприклад, у конфлікті-сутічці школярів на перерві) до десятиріччя (війна за незалежність іспанських колоній в Америці 1810–1826 рр. або в'єтнамська війна 1959–1973 рр.).

Деякі етапи можуть бути відсутніми, наприклад, після інциденту одна із сторін відступає і конфлікт завершується.

Поділ конфлікту на стадії та фази дозволяє розглядати його як явище із складною динамікою. З цього випливає необхідність аналізувати на кожному етапі правову форму тих норм, якими керуються або прагнуть керуватися учасники конфлікту, з тим щоб, з одного боку, обрати норми, які сприяють найбільш повній реалізації власних інтересів, а з другого — щоб ці норми дозволяли реалізувати й інтереси протилежної сторони, без чого подолання конфлікту і надання цьому подоланню правової завершеності неможливе.

Різний смисл на різних відрізках часу протікання конфлікту мають стратегії і тактики конфліктної взаємодії.

Стратегії поведінки у конфлікті розглядаються як орієнтації його суб'єктів на певні форми поведінки в конкретних ситуаціях протистояння. Перспективно стратегія поведінки може бути спрямована: а) тільки на власний інтерес — тоді вона набуває вигляду «орієнтації на себе»; б) на оптимізацію суспільних (групових) інтересів — тоді вона стає стратегією «кооперативності», тобто «орієнтації на інших людей».

Досягти своїх цілей у конфлікті людина може за допомогою: протистояння; відстоювання своєї позиції на основі норм і правил; маніпуляції іншим і відкритої розмови.

## 4.4. Основні стратегії конфліктної поведінки

**Основні стратегії поведінки конфліктантів: співробітництво, конфронтація, компроміс, ухилення, пристосування.**

Вибір стратегії поведінки залежить як від інтересів сторін, що беруть участь у конфлікті, так і від характеру здійснених дій.

*Співробітництво*, як і конфронтація, спрямовано на максимальну реалізацію учасниками конфлікту власних інтересів. Але на відміну від конфронтаційної стратегії співробітництво передбачає не індивідуальний, а спільний пошук такого рішення, що відповідає устремлінням усіх конфліктуючих сторін. Це можливо за умови своєчасної і точної діагностики проблеми, що породила конфліктну ситуацію, з'ясування як зовнішніх проявів, так і прихованих причин

конфлікту, готовності сторін діяти спільно заради досягнення загальної для всіх мети.

Стратегія співробітництва охоче використовується тими, хто сприймає конфлікт як нормальне явище соціального життя, як потребу вирішити ту або іншу проблему без завдання збитку якій-небудь стороні. У конфліктних ситуаціях можливість співробітництва виникає, коли:

– проблема, що викликала розбіжності, здається важливою для конфліктуючих сторін, кожна з яких не має наміру ухилитися від її спільного вирішення;

– конфліктуючі сторони мають приблизно рівний ранг або зовсім не звертають уваги на різницю у своїх положеннях;

– кожна сторона бажає добровільно і на рівноправній основі обговорити спірні питання, для того щоб у кінцевому підсумку прийти до повної згоди щодо взаємовигідного вирішення значущої для всіх проблеми;

– сторони, утягнуті у конфлікт, поведуться як партнери, довіряють один одному, зважають на потреби, побоювання і переваги опонентів.

*Конфронтація* (суперництво) — за своєю спрямованістю орієнтована на те, щоб, діючи активно і самостійно, домагатися здійснення власних інтересів без урахування інтересів інших сторін, що безпосередньо беруть участь у конфлікті, а то й на шкоду їм. Той, хто обирає таку стратегію, прагне нав'язати іншим своє вирішення проблеми, розраховує тільки на свою силу, не передбачає спільних дій. При цьому проявляються елементи максималізму, вольовий напір, бажання будь-яким шляхом, включаючи силовий тиск, адміністративні й економічні санкції, залякування, шантаж тощо, примусити опонента прийняти точку зору, що заперечується ним, будь-що-будь узяти верх над ним, здобути перемогу в конфлікті. Як правило, конфронтацію обирають у тих ситуаціях, коли:

– проблема має життєво важливе значення для учасника конфлікту, який вважає, що він має достатню силу для її швидкого вирішення на свою користь;

– конфліктуюча сторона займає досить вигідну для себе, по суті безпрограшну позицію і має у своєму розпорядженні можливості використовувати її для досягнення власної мети;

– суб'єкт конфлікту упевнений, що пропонуваній ним варіант вирішення проблеми найкращий у даній ситуації, і водночас, маючи більш високий ранг, наполягає на прийнятті цього рішення;

– учасник конфлікту в даний момент позбавлений іншого вибору і практично не ризикує що-небудь утратити, діючи рішуче на захист своїх інтересів і прирікаючи опонентів на програш.

*Компроміс* посідає середнє місце у «сітці» стратегій конфліктної поведінки. Він означає розташування учасника (учасників) конфлікту як до врегулювання розбіжності на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів. Ця стратегія рівною мірою передбачає активні і пасивні дії, індивідуальні і колективні зусилля. Стратегія компромісу характерна тим, що звичайно перепиняє шлях до недоброзичливості, дозволяє, хоча і почасти, задовольнити домагання кожної з утягнутих у конфлікт сторін. До компромісу звертаються в ситуаціях, коли:

– суб'єкти конфлікту добре інформовані про його причини і розвиток, щоб судити про обставини, які реально складаються, усі «за» і «проти» власних інтересів;

– рівні за рангом конфліктуючі сторони, маючи взаємовиключні інтереси, усвідомлюють необхідність погодитися з таким положенням справ і розміщенням сил, задовольнитися тимчасовим, але підходящим варіантом вирішення суперечностей;

– учасники конфлікту, що мають різний ранг, схиляються до досягнення домовленості, щоб виграти час і зберегти сили, не йти на розрив відносин, уникнути зайвих утрат;

– опоненти, оцінивши сформовану ситуацію, коректують свої цілі з урахуванням змін, що відбулися у процесі конфлікту;

– всі інші стратегії поведінки у даному конфлікті не дають ефекту.

*Ухилення* як стратегія поведінки в конфліктах характеризується явною відсутністю у втягнутого в конфліктну ситуацію бажання співробітничати з будь-ким і докласти активних зусиль для здійснення власних інтересів, так само як піти назустріч опонентам; прагненням вийти з конфліктного поля, піти від конфлікту. Таку стратегію поведінки звичайно обирають у тих випадках, коли:

– проблема, що викликала зіткнення, не здається суб'єктові конфлікту істотною, предмет розбіжності, на його думку, дріб'язковий,

заснований на смакових розбіжностях, не заслуговує на витрати часу і сил;

– виявляється можливість досягти власних цілей іншим, неконфліктним шляхом;

– зіткнення відбувається між рівними або близькими за силою (рангом) суб'єктами, що свідомо уникають ускладнень у своїх взаєминах;

– учасник конфлікту відчуває свою неправоту або має як опонента людину більш високого рангу, напористу, вольову;

– потрібно відстрочити гостре зіткнення, щоб виграти час, більш докладно проаналізувати сформовану ситуацію, зібратися із силами, заручитися підтримкою прихильників;

– бажано уникнути подальших контактів з важкою за психічним станом людиною або вкрай тенденційним, надмірно упередженим опонентом, що навмисно шукає приводу для загострення відносин.

*Пристосування* як стиль пасивної стратегії відрізняється схильністю учасників конфлікту пом'якшити, згладити конфліктну ситуацію, зберегти або відновити гармонію у взаєминах за допомогою поступливості, довіри, готовності до примирення. На відміну від ухилення ця стратегія передбачає більшою мірою враховувати інтереси опонентів і не уникати спільних з ними дій. Звичайно пристосуванню дають вихід у тих ситуаціях, коли:

– учасник конфлікту не дуже заклопотаний виниклою проблемою, не вважає її досить істотною для себе і тому виявляє готовність узяти до уваги інтереси іншої сторони, уступаючи їй, якщо має більш високий ранг, або пристосовуючись до неї, якщо виявляється рангом нижче;

– опоненти демонструють зговірливість і навмисно поступаються один одному в чомусь, беруть до уваги те, що, мало втрачаючи, набувають більше, у тому числі добрі взаємини, обопільну згоду, партнерські зв'язки;

– створюється ситуація «глухого кута», яка вимагає послаблення напруження пристрастей, принесення якоїсь жертви заради збереження миру у відносинах і попередження конфронтаційних дій, не поступаючись, звичайно, своїми принципами, у першу чергу моральними;

– є щире бажання однієї з конфліктуючих сторін надати підтримку опонентові, при цьому почувати себе цілком задоволеним своєю добросердністю;

– виявляється змагальна взаємодія опонентів, не спрямована на тверду конкуренцію, неодмінне завдання збитку іншій стороні.

Вибір стратегії поведінки в конфлікті визначається багатьма чинниками, які можна звести у дві групи: чинники ситуації і особистісні чинники.

Стратегії поведінки в конфлікті практично реалізуються через різноманітні тактики.

## 4.5. Тактики поведінки в конфлікті

**Тактики поведінки в конфлікті** — це сукупність способів впливу на опонента, конкретні засоби і методи реалізації стратегії. Одна й та ж сама тактика може застосовуватися в різних стратегіях.

Виділяють такі види тактик впливу на опонента.

1. Тактика *захоплення і утримання об'єкта конфлікту*. Застосовується у зіткненнях, де йде боротьба за матеріальний об'єкт.

2. Тактика *фізичного насильства* (шкоди). Застосовуються такі засоби, як знищення матеріальних цінностей, фізичні ушкодження (аж до вбивства), тиск, катування і тортури, блокування силою дій опонента тощо.

3. Тактика *психологічного тиску* (шкоди). Спрямована на образу опонента, ущемлення його гідності, самолюбства. Її прояви — образа, грубі жести, негативна оцінка особистості, дискримінація, обман, наклеп, дезінформація, жорсткий контроль за поведінкою, міжособистісний диктат тощо.

4. Тактика *тиску*. Це спектр прийомів, що містить пред'явлення вимог, надання вказівок, наказів, загроз, аж до ультиматуму, компрометацію та шантаж.

5. Тактика *демонстративних дій*. Застосовується з метою привернення уваги оточуючих до своєї персони. Це можуть бути публічні висловлювання і скарги, спроба самогубства, яка явно не вдалася, акти громадянської непокори тощо.

6. Тактика *санкціонування* — вплив на опонента за допомогою службових покарань, підвищення робочого навантаження, накладення заборони, блокування, невиконання розпоряджень тощо.

7. Тактика *коаліцій*. Її мета — посилення свого рангу в конфлікті. Реалізується шляхом утворення спілок, угруповань тощо, через апеляцію за підтримкою до керівництва, засобів масової інформації, громадськості, друзів та рідних, різних органів влади.

8. Тактика *фіксації своєї позиції* (найпоширеніша конфліктна тактика). Ґрунтується на використанні фактів, логіки для аргументації своєї позиції. Це прохання, критика, переконання, висунення пропозицій тощо.

9. Тактика *дружелюбності*. Містить такі засоби, як коректне звернення, підкреслення спільного, демонстрація готовності вирішувати проблему, пропозиція допомоги, акцентуація готовності до діалогу, вибачення, заохочення тощо.

10. Тактика *угоди*. Передбачає взаємний обмін благами, обіцянками, поступками, вибаченнями та ін.

Тактики бувають *жорсткі, нейтральні та м'які*. Крім того, виділяють *раціональні* (фіксація своєї позиції, дружелюбність, санкціонування) та *ірраціональні* (тиск, психологічне насильство) тактики.

## Питання для самоконтролю

1. У чому полягає сутність конфліктної ситуації?
2. Дайте визначення соціального напруження, її показників і стадій.
3. Що таке конфліктний інцидент?
4. Дайте основні характеристики поняття «ескалація та генералізація конфлікту».
5. Який специфічний зміст має постконфліктна стадія?
6. Охарактеризуйте основні стратегії конфліктної взаємодії.
7. Які види конфліктних дій виступають як тактика сторін?

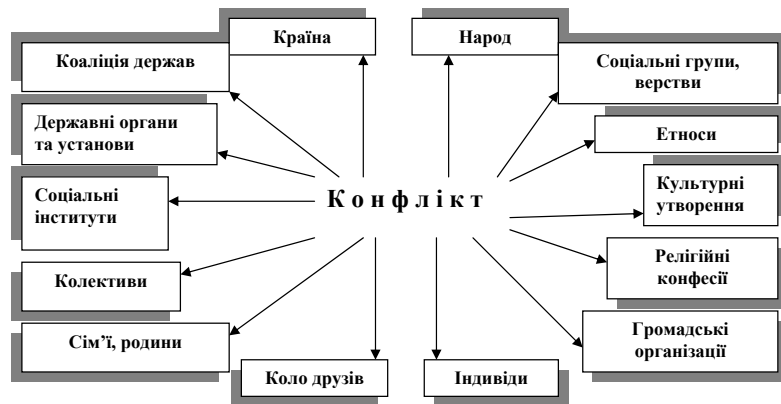
## Розділ 5

# Суб'єктивний фактор соціального конфлікту

У багатомірній структурі соціального конфлікту слід виокремлювати як об'єктивну, так і суб'єктивну складову. У цілому суб'єктивний фактор конфлікту містить сукупність стійких елементів і зв'язків, що характеризують його природу і самотність як специфічного процесу: систему учасників конфлікту, їх соціальні ролі й статуси, суб'єктивну мотивацію конфліктантів. Залежно від рівня та сфери протікання конфліктів їх суб'єктами (учасниками) виступають — індивіди, соціальні групи, верстви, класи, національно-етнічні спільноти, громадські організації та політичні партії, народи і держави, міжнародні співтовариства тощо.

### 5.1. Аналіз суб'єктів — учасників конфліктів

Аналіз суб'єктів — учасників конфліктів у суспільстві є досить багатогранною проблемою: адже чим більш складною є організація чи інститут соціальної системи, що стає сферою конфліктних відносин, тим багатоманітніше виявляє себе склад їх учасників та безпосередньо сторони конфліктної взаємодії (див. схему).



Дослідження суб'єктів соціальних конфліктів, особливостей їх поведінки становить не лише теоретичний інтерес, а й має практичну значущість саме тому, що допомагає виявити реальні причини протистояння соціальних груп та еліт сучасного українського суспільства, задіяти важелі локалізації конфліктних відносин для подолання кризи і ввести у дію інтегруючі соціальні механізми.

Міра задіяності осіб у конфлікті може бути досить різною, тому для більш чіткого визначення ролі основних учасників аналітики конфлікту запровадили поняття «конфлікуючої (протидіючої) сторони». **Конфлікуючі сторони** — це головні суб'єкти конфлікту, що відстоюють взаємовиключні позиції, тобто сукупність тих учасників, які здійснюють активні дії (протидії) один проти одного. У реальному протистоянні беруть участь як мінімум дві конфлікуючі сторони (конфліктанти, опоненти, суперники) — це так звані *біполярні*, двосторонні конфлікти. Якщо конфлікт *мультиполярний*, тобто багатосторонній, то суб'єктів протидії має бути декілька. У деяких конфліктах протидіюча сторона може персоніфікуватися в особі єдиного суб'єкта, який одноособово протистоїть опонентам.

Протидіючі сторони — ключова структурна ланка конфлікту, із «загибеллю» чи відступом однієї зі сторін конфлікт припиняється. Якщо один із конфліктантів (що уособлює протидіючу сторону) замінюється іншим, то конфлікт може цілком або частково змінитися за характером і предметом, адже нові суб'єкти вносять у боротьбу свої інтереси, мотиви, специфіку дій. Суб'єкти конфлікту не залишаються незмінними у процесі боротьби, про глибину і зрілість конфліктної ситуації часто судять на підставі ступеня сформованості суб'єктів. Чим більш розкрито спіраль конфлікту, тим вище зрілість його суб'єктів; якщо конфлікт переходить в інший якісний стан, відповідно змінюються і конфлікуючі сторони.

Конфліктологи ранжують суб'єктів конфлікту за масштабом, масою, рангом і ресурсами, що можна узагальнити в дефініції «*потенціал конфлікуючої сторони*». Це продуктивний підхід для реалістичної оцінки ступеня рівнозначності (чи нерівнозначності) сторін, а, отож, і прогнозу щодо можливого розвитку подій. Так, ранг опонента у конфлікті — це рівень його можливостей по досягненню визначених цілей, який виявляється в силі його соціальних зв'язків і масштабах

громадської чи групової підтримки. Якщо протидіючі сторони становлять формулу «індивід — суспільство», «громадянин — держава», то можна зі значною впевненістю передбачати швидкий і несиметричний, можливо — драматичний за наслідками кінець конфліктної взаємодії. Наприклад, у трудовому конфлікті беруть участь працівники і роботодавці. На макрорівні конфлікту інтереси найманих робітників можуть захищати профспілки, трудовий колектив, політичні партії; а на боці роботодавця — адвокати, асоціації підприємців, установи державного управління. У той же час на мікрорівні — сторони звичай шукають підтримки у тих чи інших груп співчуття, формуючи «табори підтримки» і певну громадську думку. Таким чином, кожна з протидіючих сторін поступово нарощує потенціал своїх учасників, які діють з різним ступенем інтенсивності, досить різними засобами і виконують особливі ролі.

Щоб грамотно і вірно оцінити **потенціал** протидіючої сторони, слід урахувати декілька показників, а саме: *фізичні, матеріальні та соціальні ресурси; інтелектуальні можливості, знання та навички; структурні переваги і впливовість соціальних зв'язків* конфліктантів. Ресурси опонентів свідчать також про наявність і розмір *деструктивного потенціалу* суперників: у міжособистісних конфліктах — це фізична сила, агресія, зброя; у війнах — збройні сили, характер озброєння тощо. Характерно, що сильний деструктивний потенціал конфліктантів, з одного боку, є гарантом власної безпеки, а з другого — провокує нарощення відповідних ресурсів і намірів у супротивника (гонку озброєнь, ескалацію конфліктів).

Не слід також недооцінювати значення потенціалів у міжособистісному конфлікті, коли ці особи уособлюють інтереси й прагнення значних соціальних верств країни. Так, конфлікти відомих державно-політичних діячів (М. Горбачова і Б. Єльцина, Л. Кучми і О. Мороза, В. Ющенко і Ю.Тимошенко) за своїм значенням, драматичною напруженістю і наслідками мають бути оцінені як безперечно доленосні, але, можливо, й небезпечні для суспільства, передусім тому, що вони не лише пов'язані з ідеологічними суперечками, а прямо відбилися на політичному й економічному курсі держави.

Одним із цікавих моментів конфліктної аналітики є те, що дійсні сторони конфлікту можуть бути виявлені не одразу. З огляду на це

відомий французький соціолог А. Турен вважав чітке визначення реальних опонентів (суб'єктів конфлікту) найголовнішим ключовим завданням, що можливо через висвітлення їх соціальних інтересів та ціннісних орієнтацій, які дійсно суперечать і протистоять одне одному<sup>1</sup>. Проблема полягає в тому, що у дійсних конфліктах справжні опоненти не завжди прагнуть виявити себе і нерідко приховуються за другорядними учасниками або намагаються представити суб'єктами конфлікту осіб, групи чи організації, які лише опосередковано пов'язані з його предметом. Так досить часто відбувається на початку політичних чи адміністративних конфліктів, коли одна зі сторін, що найбільш уражена, має про супротивника досить слабе уявлення. Це також видно на прикладі кримінального конфлікту: доки злочинець не затриманий, його конфліктне протистояння з правоохоронцями має латентний характер; і лише після його виявлення й затримання органи слідства, прокуратури і суду починають процесуальну діяльність з розкриття злочину та покарання обвинуваченого, що виводить їх конфлікт у дійсну, «відкрити» стадію.

Кожна конфліктуюча сторона, як правило, складається із сукупності елементів: *індивідів* — членів групи; спілки громадських об'єднань; коаліцій партій; асоціацій виробників, підприємців; колективів тощо. Для розуміння спрямованості конфлікту слід урахувати єдність чи розбіжність у позиціях і поглядах агентів, з яких складається єдиний суб'єкт — сторона конфлікту. Її внутрішні суперечності можуть послабити позицію у конфлікті, а в разі розпаду суб'єкта поразка в конфлікті стає неминучою.

## 5.2. Характеристика суб'єктів — учасників конфлікту

Найбільш типовим суб'єктом соціальної конфліктності є *особистість* — людина, яка з коректною і мирною за умов конфлікту перетворюється на ту, що емоційно переживає, мислить і діє суперечливо, агресивно тощо. Соціологічний і психологічний погляд на цей пер-

<sup>1</sup> Див.: Турен, А. Социальные движения, революция, демократия [Текст] / А. Турен // Свободная мысль. — 1991. — № 14.

винний елемент суб'єктивної складової конфлікту передусім висвітлює факт глибинних протиріч людської природи, що полягає у розриві між наявним, реальним життям та уявним, ідеальним (наддосконалим) буттям, якого прагне сутність людини. Така розщепленість, відчуття дихотомії існування і становить онтологічні підвалини *внутрішньої конфліктності* особистості.

Онтологічну драму людської особи вивчали у своїх працях Арістотель, Ф. Аквінський, Т. Гоббс та особливо глибоко розкрив її в психологічному аспекті Зігмунд Фрейд на прикладі дослідження неврозів.

Він встановив, що кожен індивід перебуває у стані внутрішнього напруження, конфлікту через те, що в його прагненнях, бажаннях і вчинках стикаються між собою заряджені психічною енергією біологічні тягіння («первинні» сили людини) та численні заборони, суворі «соціальні табу», які пригнічують природні схильності індивідів. У таких випадках, на думку Фрейда, у індивідів виявляються ознаки «зіткнення бажань», що за природою є *ієрархічним конфліктом*, коли одна частина особистості відстоює певні прагнення, а друга суперечить цьому та відхиляє їх. Найчастіше ці конфліктні ситуації виникають тоді, коли з'являється бажання, що є «несумісним з етичними та естетичними поглядами особистості, котрі сформувались під впливом суспільства та діють всередині індивіда як витискуючі сили»<sup>1</sup>. Тож усереднені особистості формується конфлікт між цільністю людської сутності та соціальною реальністю, що не збігається з нею через фактичні умови існування індивіда в оточуючому середовищі. Специфічна сутність внутрішньо-особистісного конфлікту полягає в тому, що особистість — суб'єкт конфлікту, вміщує в собі обидві його суперечливі сторони. Інколи такий конфлікт призводить людину до трагічних станів і драм, рідше — до підвищення самовпевненості, а інколи — до мобілізації всіх ресурсів (вольових, фізичних, інтелектуальних та ін.) в ім'я досягнення гармонії особистого та соціального буття.

Однак ще частіше в соціальних стосунках конфлікти розгортаються за схемою «індивід — індивід», тож конфліктологія визначає їх як *міжособистісні*. Аналізуючи ці конфлікти та їх суб'єктів-учасників,

<sup>1</sup> Фрейд, З. Психоаналитические этюды [Текст] / З. Фрейд. — Минск, 1991. — С. 18, 222.

слід мати на увазі, що вони відбуваються у вузько окресленому середовищі, але завжди соціально детерміновані конкретними обставинами. У процесі розвитку міжособистісного конфлікту кожен учасник може виступати в різних *ролях*: захисника власних інтересів, представника устояних суспільних цінностей, борцем за спільні інтереси малої групи — сім'ї, кола друзів, колективу тощо.

У такій конфліктній взаємодії чинників об'єктивні чинники можуть бути досить різноманітними, але суттєве значення має і суб'єктивна детермінація сторін, зокрема, *суб'єктивні* особливості учасників протиставлення. Процес перебування індивіда у конфліктній ситуації завжди суб'єктивно акцентований: деякі люди, втягнуті у конфлікт, майже не відчують негативних емоцій, а в інших осіб конфлікт викликає глибоку психічну травму, навіть стрес. Щоб вірно оцінити *потенціал* особистості в конфлікті, слід дати їй інтегральну характеристику, що містить аналіз фізичних, психічних, духовних, інтелектуальних та інших властивостей.

*Вольові якості* пов'язані перш за все з психофізичними особливостями особи, типом її темпераменту та з мотивами, які спонукають до дій і виявлення власних здібностей, з характером впливу на інших людей. *Емоційні якості* відображають нервові збудження, переживання і почуття, пов'язані з такими моральними цінностями, як добро, обов'язок, честь, дружба, відданість тощо, з естетичним смаком і здатністю відокремлювати прекрасне та потворне. *Інтелектуальні та духовні якості* містять особливості та рівень мислення людини, сукупність її знань та поглядів, здатність до творчих новацій, систему моральних та ідейних принципів, прагнення до істини, життєву позицію особи. Крім того, серед важливих рис людини, що мають особливу соціальну значущість, конфліктологи вирізняють почуття соціальної справедливості, відповідальності та рівень розвитку свідомості й правосвідомості.

*Соціальна група*, що має власні ідентифікаційні ознаки (масштабні, структурні, інтеграційні, демографічні, професійні т. ін.) стає одним із суб'єктів (або об'єктом) міжособистісних і міжгрупових конфліктів у соціумі, в організаціях чи установах, які розвиваються за сценаріями: «індивід ↔ група», «група ↔ група». Конфлікти цього рівня формуються через протилежність чи суперечливість позицій та



дій учасників, адже далеко не завжди інтереси особи та її референтної групи збігаються, і поведінка індивіда може викликати певні зміни у ставленні групи до нього. Як правило, прагнення індивіда, що входить у конфлікт із групою, спрямовані:

- на збереження свого статусу та «ролі» в групі;
- на їх зміну (покращення) у межах цього соціального кола;
- на модифікацію діяльності самої групи.

У будь-якій із цих конфліктних ситуацій особа виявляє свою незгоду з нормами, ціннісними установками чи позиціями, які встановлені в групі, зокрема, й щодо неї. Частіше за все конфлікт між групою і окремим індивідом закінчується на користь групи, яка примушує «бунтівного члена» погодитись із її оцінками та вимогами або рішуче звільняється від його присутності. Аналізуючи такі процеси всередині соціальних груп, Г. Зиммель твердив, що неприязнь групи до «еретиків», які конфліктують з нею латентно, не залишаючи колектив, викликає більше негативних оцінок, ніж «ренегати», які покинули групу, зрадили її нормам і цінностям та ведуть з нею відкриту боротьбу.

Конфліктне протистояння індивіда й групи або групи й соціальної верстви, класу здатне дезорганізувати існуючий у суспільстві стабільний і звичний процес групової взаємодії. Але в деяких випадках воно може виконати й позитивну, конструктивну функцію. Позитивними властивостями таких конфліктів є те, що вони:

- сприяють посиленню єдності та згуртованості соціальної групи, яка здатна ефективно функціонувати за умов конфлікту;
- виявляють приховані потенційні резерви і можливості групи, впливаючи таким чином на її оновлення та розвиток;
- прискорюють розпад тих рудиментарних груп (верств), що схильні до занепаду, і сприяють припиненню їх функціонування, особливо якщо соціальні наслідки діяльності цих спільнот мали негативний характер;
- врешті такі конфлікти демонструють, як окремі особи (наприклад, дисиденти часів тоталітаризму) своєю рішучою, ліберально-гуманістичною позицією громадянина, борця за права людини можуть розхитати будь-який жорсткий суспільний лад і протистояти партійно-державній номенклатурі влади та її «ангажованим» структурам.

В іншій соціальній моделі «вертикального» конфлікту як суб'єкти-учасники виступають *керівники та підлеглі*, що представляють інтереси керівництва або колективу. Соціологічні дані, наведені академіком Є. М. Бабосовим, свідчать, що майже 96 % конфліктів вертикальної спрямованості детерміновані предметно-діяльнісним змістом міжособистісних відносин. До того ж більшість з них (88,1 %) належить до проблем службової взаємодії в процесі спільної діяльності опонентів, і лише 9,2 % конфліктної взаємодії пов'язані із соціально-побутовими умовами виробництва<sup>1</sup>. Крім того, поширені конфлікти в тих установах і організаціях, де службові позиції керівника і підлеглих невірноважено зближені. Це породжує специфічну, амбівалентну ситуацію, коли одні підлеглі дають необ'єктивні, однобічно-критичні чи вкрай негативні характеристики керівництву порівняно із легковажно позитивними, суб'єктивістськими оцінками інших колег і співробітників. Тож зміст і гострота подібних конфліктних ситуацій обумовлені не стільки об'єктивними умовами спільної діяльності, скільки особистими рисами суб'єктів, між якими розгортається конфліктна взаємодія.

Суб'єктами соціальних конфліктів виступають звичайно і великі *соціальні спільноти* — реально існуючі сукупності індивідів, які пов'язані між собою спільністю соціальних ознак і загальним інтересом та прямо чи опосередковано взаємодіють. Соціальні конфлікти на рівні зіткнень суспільних спільнот (класів, станових груп, прошарків) пов'язані з реалізацією протилежних чи взаємовиключних інтересів, з боротьбою через різні соціальні статуси, власність тощо, але реально вони здійснюються шляхом організованої взаємодії індивідуальних осіб — агентів конфлікту. Індивід, що належить до соціальної верстви, перетворюється на реального учасника суспільного конфлікту, в тому випадку коли:

- норми поведінки і діяльності, що впливають з приналежності до соціальної спільноти, стають внутрішніми особистісними нормами (тож відбувається соціалізація індивіда стосовно певної соціальної групи);

<sup>1</sup> Див.: Бабосов, Е. М. Конфликтология [Текст] / Е. М. Бабосов. – Минск : Тетра системс, 2001. – С. 100.

– належність до групи, яка виникла згідно із спільними ознаками її членів, відображає їх взаємозалежність та визначає спосіб спільної діяльності;

– членство у групі реалізується через визнання/невизнання норм спілкування, фактично визначених індивідуальних прав і свобод кожного та через певну систему групової влади.

Приблизники ситуаційного підходу до аналізу суб'єктів соціальної конфліктності зробили головний акцент на проблемі міжгрупових конфліктних зіткнень. Так, В. Дуаз твердить, що коли дві групи прагнуть однієї мети (і при цьому жодна з них не може її досягнути, поки інша група — контрагент — намагається робити те ж саме), тоді між цими групами розпочинається конфлікт. Членами груп (суб'єктів конфлікту) здійснюються відносно протилежної сили тільки ворожі дії та вчинки. За цих умов всередині конфліктуючих груп зростає інтеграція й згуртованість, а їх позиційно-рольова структура мобільно пристосовується до конфліктної ситуації.

Відповідно до цього Д. Кемпбелл сформулював головні особливості групової поведінки в конфліктних ситуаціях<sup>1</sup>. Серед типових виявлень:

а) ворожість окремих членів групи відносно зовнішнього джерела загроз, яким вважається інша соціальна група;

б) зростання внутрішньогрупової солідарності за умов протистояння;

в) більш глибоке та повне усвідомлення окремими індивідами своєї групової належності;

г) групові межі стають «непрозорими» і більш зачиненими, а можливість вступу до такої групи — ускладнюється;

д) зменшується ступінь уникань чи ухилень індивідів від виконання групових норм;

е) зростає міра покарання за порушення цих норм аж до ostracism чи вигнання порушника з групи.

Характеризуючи специфіку поведінки суб'єктів міжгрупового конфлікту (на прикладі бандитських угруповань американських міст),

<sup>1</sup> Кемпбелл, Д. Т. Социальные диспозиции индивида и их групповая функциональность [Текст] / Д. Т. Кемпбелл // Психологические механизмы регуляции социального поведения. – М., 1979. – С. 86–89.

Н. Смелзер звертає увагу на той факт, що члени банд мають демонструвати непохитну вірність своїй групі та тією ж мірою ненавидіти представників ворожих банд і поліції<sup>1</sup>.

Отже, згідно із ситуаційним підходом стає очевидним, що головним чинником формування конфліктних позицій є не особистісні мотивації членів груп (агресивність, заздрість, нетерпимість тощо), а власне критичні соціальні особливості міжгрупової взаємодії.

Специфічними суб'єктами соціального конфлікту можуть також бути різноманітні *інституціональні структури* — зокрема, *інститути суспільства, органи та установи влади*. Особливо часто подібні конфліктні ситуації породжують соціальні, економічні кризи в суспільстві, екстремальні обставини внаслідок стихійного лиха чи катастроф. Це обумовлено тим, що в процесі розвитку соціальних зв'язків неминуче виникають суперечності та конфлікти між різними відомствами, організаціями, підприємствами та установами на підставі «колізії компетенцій» чи регуляторних зловживань. Крім того, уся ділова активність у галузі бізнесу насичена соціально-економічними конфліктами, в яких беруть участь фірми, банки, корпорації, інші приватні структури, що фактично виступають колективними інституційними суб'єктами цих конфліктних стосунків. Подібні зіткнення можуть закінчитися досить драматично, наприклад, заборонаю діяльності або банкрутством однієї з комерційних структур, що брала участь у конфлікті, чи правовими санкціями до державних підприємств, якщо вони завдали шкоди екологічному стану оточуючого середовища, тощо.

Особливу категорію агентів конфліктної взаємодії становлять *етноси* різного рівня — *національно-етнічні групи, народності, нації*, а також їх організаційні утворення — *діаспори нацменьшин, етнокультурні організації* тощо. Національно-етнічні конфлікти — це не просто форма суперництва, а специфічний спосіб соціокультурної самоідентифікації, котра є захисною реакцією етносів того чи іншого рівня зрілості на державну політику щодо їх уніфікації, приниження або спроби більш потужної титульної нації поглинути їх через асиміляцію. Найчастіше етноси входять у конфлікт із владою, коли представники владної нації, посідаючи високі посади в державі, обмеж-

<sup>1</sup> Смелзер, Н. Социология [Текст] / Н. Смелзер. – М., 1994. – С. 147.

ують права і свободи інших етносів у політичній, економічній, культурно-духовній галузі (зокрема, стосовно мови і релігії).

Нарешті, коли поза межами однієї країни в глобальних конфронтаціях задіяні масштабні соціальні суб'єкти, то учасниками міжнародних конфліктів нерідко виступають цілі країни — їх *держави* і *народи* (політичні нації) та *коаліції держав*. Подібні ситуації (війни, світові кризи тощо) виникають через значні, глибинні обставини, коли загострюються історичні протиріччя та стикаються інтереси, мета й активні дії цілих держав (територіальні претензії, економічна чи фінансова блокада (ембарго), військові провокації, терористичні акти, локальні «гарячі конфлікти»). Початок конфліктів такого роду є дуже небезпечним через фатальну тенденцію до масштабної ескалації чи «генералізації» подій, що призводить до укрупнення суб'єктів конфліктної взаємодії, розгортання світових війн, коли у протиборство втягуються не окремі народи, їх уряди, а цілі регіони, континенти, коаліції держав.

### 5.3. Суб'єктивно-психологічні риси і «типи» конфліктантів

Суб'єктивна складова конфлікту представлена великою кількістю психологічних елементів, які позначаються характером та поведінкою індивідів. Це — аналітичні дії людей, процес прийняття рішень, їх емоції та пам'ять, соціальні установки і стереотипи, ціннісні механізми та ін.

Для аналізу суб'єктивної взаємодії в конфлікті важливо розуміти взаємозалежність між конфліктністю і *темпераментом* (що є стійкою властивістю особистості); ще з часів Гіппократа людей за цією ознакою поділяють на сангвініків, холериків, флегматиків і меланхоліків. Суть збуджувальності та гальмувань у психіці людини, її поривчастість або в'ялість у реакціях досить певно відбивається у процесі спілкування і, зрозуміло, в конфліктологічній взаємодії.

*Сангвінік* зазвичай є високоактивним, швидким, життєрадісним і працьовитим, легко зближується і взаємодіє з людьми, але — дуже наполегливий, не терпить одноманітності в роботі й житті; тому він

часто ініціює різні новації та впровадження, що розхитують стабільність. *Флегматик* — значно стриманіший у поведінці, малоактивний, повільний у діях та емоціях, толерантний, володіє собою, але, як правило, не виявляє помітної чуйності, рухливості чи готовності до ризику новаторських перебудов. *Холерик* демонструє надмірну енергію, вибухоподібну емоційність і нав'язливість, прагне своєю активністю збудити усіх навколо, досить працездатний за критичних умов, але непродуктивний, інколи драматично переживає тимчасові спади особистої енергетики. *Меланхолік* — вразливо емоційний та чуйний, болісно відчуває невдачі, погано адаптується до нових умов, нерідко виявляє нерішучість, комплекси і страхи, схильний занадто драматизувати будь-які труднощі та легко поринає у песимістичні настрої.

Доведено, що не кожна людина відповідає цим «ідеальним» типам, в її темпераменті можуть поєднуватись комбінації певних рис та додаються особливості емоційної структури. Це дозволило К. Юнгу запропонувати загальні психологічні типи характеру — *екстравертивний* (відкритий) та *інтровертивний* (замкнений) та виділити спеціальні види — *розумову* (раціональну), *емоційну*, *сенсорну* та *інтуїтивну* особистість.

Нерідко міжособистісні конфлікти виникають при спілкуванні з «важкими людьми», які начебто заряджені негативною енергією. Американські психологи Д. Г. Скотт і Р. М. Бремсон розробили типологію «важких людей», знання якої допомагає уникати конфліктів з ними. Феномен «важкої людини», що часто ініціює міжособистісні конфлікти, як правило, виникає не тільки внаслідок характерологічних особливостей індивідів, а й чималою мірою через несприятливі ситуації у спілкуванні, спільній діяльності, які дратують, озлобляють людей, роблять нестерпним клімат відносин у сім'ї, колегіальні чи професійні стосунки.

До найбільш поширених типів цих людей належать «паровий коток» (*шерманівський танк*) — груба, безцеремонна людина, яка вважає, що всі навколо мають їй підкорятися; «агресивіст», який часто безпричинно нападає на інших, брутально говорить і дратується, якщо його не слухають; «скаржник», котрий завжди знайде, на що поскаржитися, і поведінка якого викликає подразнення і засудження оточуючих; «розгнівана дитина» — людина, що, як дитина з поганим настроєм, вибухає

з будь-якого приводу; «мовчун-тихоня» є потайливим з невідомих причин, через що спілкування з ним дратує і розчаровує; *понадпоступлива*, занадто лагідна людина, що лестить і здається приємною у всіх відношеннях, але нерідко в неї слова розходяться з ділом, вона може підвести партнера у відповідальний момент<sup>1</sup>.

Категорію «важких людей» можна доповнити іншими прикладами: часто ініціаторами міжособистісних конфліктів виступають особи, яких слід назвати «*демонстративними*»: вони прагнуть бути в центрі уваги, мати визнання й успіх, хоч і не завжди заслужений. Заради цього такі люди спроможні вступити в суперечку з будь-якого приводу, що нерідко завершується конфліктним протистоянням. У деяких випадках конфлікти провокують люди, що є зайве скрупульозними, піддають усіх гострій критиці за будь-яку неточність у судженнях чи оцінках; їх характеризують як «*занудливих*», адже така завищена вимогливість до оточуючих часто викликає професійні та інші конфлікти.

Поведінка конфлікуючих суб'єктів завжди спрямовується **конфліктною свідомістю** — особливим станом суспільної чи особистісної свідомості, специфіка якого полягає у *розумінні протидіючими суб'єктами несумісної протилежності своїх інтересів, цілей, ідеалів чи цінностей та перетворенні їх на мотивацію конфліктної боротьби*. Конфліктна свідомість часто перебуває під впливом стресу чи сильної фрустрації, які виникають внаслідок дій іншої сторони. Це накладає свій відбиток на перебіг усіх суб'єктивних процесів і характер дій учасників конфлікту. Втягнуті у конфлікт люди рідко залишаються стриманими і холоднокровними, їх поведінкою керують потужні негативні емоції: роздратування, гнів, лють, які виростають до афективних реакцій. Втім, у ситуації сильного напруження можуть здійснюватися і неймовірні вчинки, що неможливі за буденних обставин, — як надзвичайно ефективні, так і цілковито неадекватні, хибні та шкідливі. У конфлікті важливі як швидкість індивідуальних реакцій, так і соціальна мобільність, хоч властиві йому стресові ситуації нерідко призводять не лише до неусвідомлених вчинків, але й до драматичних наслідків.

<sup>1</sup> Скотт, Джини Г. Использование своего разума для понимания и управления конфликтами [Текст] / Джини Г. Скотт // Прикладная конфликтология : хрестоматия. – Минск : Харвест, 2001. – С. 479–485.

У конфліктах, що стосуються життєвих інтересів соціуму, як правило, мобілізуються всі його внутрішні ресурси. Індивід намагається максимально задіяти свої фізичні, інтелектуальні та інші ресурси залежно від характеру конфлікту. Але в окремих учасників конфлікту можуть відбутися серйозні збочення суб'єктивних уявлень щодо подій реального протиборства, а викривлене сприйняття цілей і намірів супротивника, можливих наслідків його дій значно підвищує деструктивний потенціал конфліктної взаємодії. Держава ж, велика соціальна спільнота чи група у таких випадках, зазвичай, встановлює відповідний порядок (чи надзвичайний стан), особливі норми поведінки, коли діє формула: «Наявність зовнішнього ворога сприяє згуртуванню членів спільноти».

Тож вибір сторонами конфлікту своєї лінії поведінки залежить від багатьох суб'єктивно-психологічних чинників: *емоційних, вольових, усвідомлених, інтелектуальних* тощо; але він також обумовлений сукупністю зовнішніх, об'єктивних (ситуативних, випадкових) обставин. За характером прийняття цей вибір буває або логічно закономірним, або випадковим, нетрадиційним, парадоксальним. Протидіючі суб'єкти, перебуваючи у складній ситуації вибору, часто пов'язані з ризиком, не завжди можуть прийняти раціональне і обґрунтоване рішення з урахуванням усіх альтернатив. Якщо вибір здійснюється швидко і під тиском, то коло його варіацій помітно скорочується, що веде до неадекватних дій та погіршує загальну ситуацію.

Сутнісний характер учасників конфлікту прийнято визначати за головними моделями *конфліктної поведінки* (комбінація стратегій і тактик дії), відповідно до яких кваліфікують три основні типи суб'єктів конфлікту.

Перший — *деструктивний суб'єкт*, що відтворює відповідну, суто конфліктну, руйнівну модель поведінки. Він схильний до деструкції відносин, до ініціації конфлікту і посилення протиборства через застосування агресії та насильства (аж до знищення супротивника). У побуті — це егоїст та бешкетник; в установі — кляузник, інтриган; у натовпі — провокатор, забіяка, ватажок безладдя і руйнівних вчинків. Ця модель конфліктної поведінки реалізується у війнах, міжетнічних конфліктах, використовується терористами чи кримінальними злочинцями, які застосовують насильство. За певних

умов деструктивними суб'єктами у конфліктах постають авторитарні політичні діячі диктаторського складу, які, керуючись ідеями власної вищості, схильні жорстко домінувати і володарювати, руйнуючи чужі цінності. Це, відповідно, спричиняє соціальні катаклізми й громадянські війни.

Другий тип — *конформний суб'єкт*. Його характер і стиль поведінки цілком протилежній попередньому; позиція у конфлікті — пасивна, керована, що успішно «доповнює» деструктивну модель. Подібні суб'єкти, утілюючи протилежну сторону конфлікту, будуть частіше схильні поступитися, ніж продовжувати боротьбу; або ж можуть співдіяти з деструктивними особами (в ар'єргарді їх сторони). Ця модель поведінки досить загрозлива тим, що об'єктивно сприяє чужим агресивним намірам, адже її принцип «не протидіяти злу насильством».

Третій — *конструктивний суб'єкт* характеризується відповідним стилем поведінки. Цей конфліктант прагне за раціональних умов загасити конфлікт: докладає зусиль з пошуку рішення, котре буде прийнятним для обох сторін; сам робить кроки до примирення або «ангажує» посередника, легко заохочується до переговорного процесу. Наявність такої моделі поведінки навіть в одного з суб'єктів конфлікту має сприяти скорішому і менш руйнівному завершенню протиборства.

Традиційно панувала думка, що конфлікт є логічно пояснюваною суперечністю між людьми, які раціонально відстоюють свої інтереси. Але цьому розумінню суперечать деякі наукові висновки: конфлікт не завжди піддається логічній реконструкції, він часто навантажений емоційним суб'єктивізом чи *іраціональною складовою*, яка утворює індивідуальну своєрідність конфлікту і не дозволяє розв'язати його у простий спосіб. Іраціональний елемент у міжособистісних конфліктах іноді є його істинною, але латентною причиною, суб'єктивною мотивацією сторін, особливо якщо у протиборстві беруть участь психічно хворі чи психопатичні особи. Іраціональна складова найбільш виявляє себе у міжнаціональних і релігійних конфліктах, які ґрунтуються на ціннісно-духовних протиріччях і через перевагу емоцій деструктивного характеру, непродуманість дій людей набувають некерованого характеру, а інколи в міру загострення й ескалації боротьби перетворюються на соціальну катастрофу.

## 5.4. Соціальні «ролі» учасників конфлікту

Аналізуючи функції суб'єктів протиборства, дуже важливо виокремити в структурі конфлікту *соціально-рольові позиції*, які посідають учасники сторін-опонентів, а також позначити ту *роль-функцію*, яка призначена «третій стороні», що прагне врегулювати конфлікт.

Суб'єкт, що спричиняє конфліктну ситуацію, виконує роль *ініціатора* конфлікту, яка в подальшому може збігатися з найбільш активною його стороною. Цю роль не слід априорі сприймати лише негативно, адже окремі конфлікти (інноваційні, науково-когнітивні, правові) мають у перспективі значний конструктивний потенціал.

Соціальну роль *підбурювача* конфлікту відіграє особа, організація чи держава, яка підштовхує інших суб'єктів до протистояння. За моральною оцінкою, підбурювач — це *провокатор*, як спричинщик початку зіткнення він прагне замаскувати свою дійсну роль у конфлікті, намагаючись представити себе на другорядних позиціях, що природно ускладнює його виявлення. Подібна особа, як правило, сама не бере участі в конфлікті, але її мета і прагнення полягають у тому, щоб за будь-яких умов спричинити суперечку, зіткнення між опонентами, які мають суперечливі цілі.

*Організатор* — це особа (чи група), яка планує і координує розвиток конфліктної ситуації, формує конфліктні цілі та передбачає різні шляхи досягнення мети, вибудовує структуру і функції протидіючої сторони, враховує її ресурси, забезпечення і охорону учасників тощо. Організатор як самостійна фігура конфліктного процесу може уособлювати собою суб'єкта конфлікту (сторону), але частіше — це головна фігура тієї «системи», що являє собою сторона конфлікту; він несе головну відповідальність за наслідки (переможні чи програвні) конфліктної боротьби.

У структурі конфліктуючих сторін практично завжди є такий елемент, як «групи підтримки» — сили, що складаються з окремих індивідів, соціальних груп чи верств, етносів, засобів масової інформації, держав, міжнародних організацій (залежно від сфери конфлікту). Стратегія і тактика груп підтримки породили в конфлікті роль *посібника* — це особа, група чи інституція, що опо-

середковано сприяє розвитку конфліктної ситуації й наростанню протидії суб'єктів; вона здійснює матеріальну, інтелектуальну, технічну допомогу, моральну або іншу підтримку одній зі сторін, надаючи деякі посередницькі послуги на її користь. Посібники прямо несуть певну міру відповідальності за посилення та ескалацію конфліктів.

З допомогою кримінологічної термінології щодо організованих кримінальних груп конфліктологи виокремили роль *подільника* — пересічного співучасника конфліктних дій, який зазвичай є простим виконавцем окремих функцій-завдань; таких співучасників кожна конфліктуюча сторона може мати достатньо, згідно з її масштабом. Виходячи з теорії «рольових» ігор, у конфліктній взаємодії сторін можна виокремити деякі епізодичні ролі, які певним чином справляють вплив на перебіг і результат конфлікту, — це «*таємні координатори*», *консультанти*, *невинні жертви*, *свідки* тощо.

Серед соціальних ролей, що розкривають сутність відповідальної функції «третьої сторони» у конфлікті, слід назвати *посередників* та *суддів* — основних примирителів ворогуючих опонентів. Вони також беруть участь у конфлікті, але з іншою метою — розібратися у мотивах того, що відбувається, потім припинити (або послабити) протиборство сторін і розв'язати конфліктне протиріччя. Фактично соціальне завдання «третьої сторони» конфлікту, що не втручається безпосередньо у протиборство, зупинити його дієвими засобами та запобігти втратам і руйнації.

*Посередництво* — соціально важлива роль у конфлікті, що спирається на регламентовані процедури і технології медіаторінгу. *Посередник*-медіатор є суто нейтральною особою, котру запрошують одна (чи обидві) сторони і яка, застосовуючи ефективні регулятивні засоби, налагоджує діалог між опонентами та шляхом ведення переговорів допомагає їм досягнути компромісної згоди чи консенсусу.

Соціальна роль *судді* у конфлікті розкривається через функції *арбітра*, *третейського судді*, поважної людини — *аксакала*, який у своїх миротворчих діях спирається на традицію, звичай, ціннісний ідеал, і також на правову норму (суддя — як фахівець, що здійснює функції правосуддя в юридичному конфлікті). У будь-якій конфліктній ситуації *третейські судді* вирішують головне завдання — припини-

ти конфлікт у справедливий, правовий спосіб і надати належну оцінку його наслідкам (якщо необхідно, юридичними чи морально-ціннісними засобами).

Нарешті, слід урахувувати, що учасникам «удаваного» конфлікту і «помилкового» конфлікту властива *імітація* тих чи інших соціальних ролей, що спричинюється конфліктною інтригою, або латентними емоційними амбіціями суб'єктів через загострення особистих чи корпоративних інтересів; тож більшість учасників подібних протистоянь фактично вимушені удавати свої ролі, бо їх дії не мають суттєво визначеного характеру.

## Питання для самоконтролю

1. Яку стійку сукупність елементів містить суб'єктивний фактор конфлікту, що характеризують його природу і самотність?
2. Чому поняття конфліктуючої сторони позначає головних суб'єктів конфлікту?
3. За якими критеріями можна оцінити потенціал протидіючих сторін?
4. Чим соціопсихологічні науки вимірюють особисту й групову схильність до конфлікту? Як темперамент позначається на конфліктогенності особистості?
5. Що змінюється в групових зв'язках і функціях під час конфлікту?
6. Чому конфлікти в інституціональних структурах суспільства і держави часто породжують соціальні, політичні чи економічні кризи?
7. Кваліфікуйте основні типи конфліктної поведінки і свідомості суб'єктів – учасників протиборства (з комбінації тактики їх дії).
8. Які соціально-рольові позиції посідають учасники в структурі опонуючих сторін?

## Розділ 6

# Види соціальних конфліктів

### 6.1. Економічний конфлікт

**Економічний конфлікт** можна визначити як *протиборство суб'єктів соціально-економічних відносин з приводу розподілу чи дефіциту економічних ресурсів, для подолання якого необхідно використовувати економічні, соціальні та політичні засоби*. Економічні конфлікти присутні деякими своїми елементами у більшості соціальних конфліктів.

*Предметом* економічного конфлікту може бути об'єктивно існуюча або уявна проблема, тобто зіткнення через державну «присутність» в економіці та реалії вільної конкуренції; проблема обмеженості економічних ресурсів; проблема недосконалості ринкових механізмів тощо.

*Об'єктом* економічного конфлікту в конкретній системі відносин завжди є певний дефіцитний ресурс, володіти яким прагнуть обидві сторони конфлікту: матеріальні ресурси, ринки збуту, споживачі, фінанси, сировина, інновації, заробітна плата тощо.

Раціоналізоване сучасне виробництво породжує конфлікти двох основних типів. По-перше, це конкуренція між виробниками товарів; по-друге, зіткнення між роботодавцями та найманими робітниками. Якщо робочу силу вважати товаром, то обидва ці види конфліктів є різновидами відносин у загальній ринковій системі.

*Сторонами економічного конфлікту* виступають певні соціальні групи, що ведуть боротьбу за економічні статуси та матеріальні ресурси, яким притаманні відмінні цінності та норми: власники і наймані працівники; представники ринкових структур та державного сектору; робітники виробничого та невиробничого секторів економіки тощо.

Спираючись на схему дослідження конфлікту А. Здравомислова, можна виділити такі глибинні *причини конфліктів в економічній сфері*: варіанти розподілу ресурсів, функціонування інститутів розподілу,

а також протилежність економічних установок різного типу, прагнення вибрати між вигодою та додержанням умов договору між учасниками ринкових відносин.

У цілому дефіцит економічних ресурсів у суспільстві і зумовленим економічними конфліктами залежать від двох взаємопов'язаних груп проблем. Перша лежить у сфері виробництва, друга — у сфері розподілу. Можливості розподілу ресурсів залежать від кількості матеріальних благ, створених суспільством протягом певного часу (валовий національний продукт), і кількості ресурсів на кожного члена суспільства (прибуток на душу населення). При цьому нестача ресурсів може бути зумовлена як низькою ефективністю суспільного виробництва, так і відносно високим (завищеним) рівнем потреб у соціумі.

Основними *лініями суперечностей*, що розділяють конфліктуючі сторони в економічних конфліктах, є: 1) *суперечності між підприємцями та іншими групами населення* (високі доходи підприємців виглядають в очах інших людей як такі, що отримані нечесним шляхом; звернення ошуканих вкладників до судів та влади з вимогами притягнути до юридичної відповідальності власників банків та страхових компаній; численні конфлікти споживачів з приватними підприємцями через придбання неякісних товарів тощо); 2) *суперечності між підприємцями та владними структурами*, що регулюють підприємницьку діяльність; 3) *суперечності між державою та соціальними групами*, що перебувають на державному забезпеченні (студенти, пенсіонери, інваліди, непрацюючі батьки з дітьми та ін.); 4) *суперечності між різними категоріями громадян та між регіонами* країни, зумовлені бажанням перерозподілити ресурси на свою користь.

Економічні конфлікти набувають досить різноманітних форм. Найбільш поширені два напрями: перший — дії у межах соціальних інститутів, організаційних форм і процедур (проведення дискусій, звернення із запитом до владних структур, підписання декларацій, прийняття нормативних актів і т.п.); другий — масові акції з пред'явленням вимог з боку незадоволених соціальних груп, апеляції до громадської думки, висловлення протесту у формі зборів, мітингів, демонстрацій та пікетувань, а також голодувань, кампаній «громадянської непокори», страйків.

## 6.2. Політичний конфлікт

**Політичний конфлікт** — це зіткнення, *протиборство політичних суб'єктів, обумовлене протилежністю їх політичних інтересів, цінностей, цілей і поглядів, у ході якого кожен прагне досягти такої мети, що виключає цілі іншого*. Це різновид і результат конфліктної взаємодії двох чи більше сторін (індивідів, політичних груп, держав), які вступили у боротьбу через розподіл владних повноважень і ресурсів. Фактично дії влади задовольняють інтереси одних і обмежують інтереси інших індивідів і груп, тому політичні суперечності переходять у форму відкритих зіткнень і розвиваються політичні конфлікти, що мають свій особливий зміст.

*Об'єктом* політичного конфлікту є влада в державі чи у політично організованих структурах; *предметом* — різноманітні проблеми із завоювання і утримання влади, устрою владних інститутів, з перерозподілу повноважень, політичного статусу суб'єктів і «груп інтересів», збереження політичних цінностей, традицій і символів тощо. Партії, громадсько-політичні організації, держава та її інститути, соціальні спільноти, політичні еліти, лідери стають *суб'єктами* політичного конфлікту, коли включаються в боротьбу за владу.

Специфічним змістом політичних конфліктів є **політична боротьба** за вплив у системі політичних відносин, монополію своїх інтересів, доступ до прийняття загальнозначущих рішень і визнання їх суспільно необхідними, тобто все те, що становить сенс влади і політичного панування. Її *форми* різноманітні: партійні й парламентські дискусії, ідеологічні та інформаційні «війни», боротьба за електорат, мітинги, політичні страйки, пікети й інші акції протесту; крайня ж форма — це війна, як продовження політики насильницькими засобами. Політичній боротьбі властиві загальні закономірності:

- це боротьба за *докорінні інтереси* та цілі *великих соціальних спільнот*; до політичного конфлікту втягуються великі маси людей;
- намагання суб'єкта конфлікту *обґрунтувати легітимність своєї влади* і спростувати легітимність супротивників;
- *експансивність* — у випадку загострення поширюється на соціально-економічну сферу, ЗМІ, приватне життя і психологічну атмосферу в соціумі;

- поведінка варіюється від підйому до спаду, від стихійних виступів до раціональних форм, але можливі й масові політичні психози;

- завжди вмотивована *ідеологічно*, така боротьба символізує ідеали та цінності, відіграє мобілізуючу роль у поведінці контрагентів політичного протиборства.

*Позитивна функція* політичного конфлікту сприяє чіткішому виявленню позиції й істинних прагнень конкуруючих політичних сил; *негативна* — полягає в тому, що за критичних умов конфлікт може послабити або взагалі зруйнувати існуючу політичну систему, організацію, структуру влади у державі.

**Типологія** політичних конфліктів (за А. Здравомисловим) поділяє їх на дві основні групи: *вертикальні*, суспільно-політичні кризи з приводу легітимності влади; та *горизонтальні* — всередині владних структур, за обсяги повноважень і впливу (латентні цілі політичної боротьби). За характером нормативної регуляції/дерегуляції політичні конфлікти поділяють на *інституціоналізовані* та *неінституціоналізовані*; згідно із зонами і сферами виявлення — *зовнішньополітичні* та *внутрішньополітичні*; глобальні, міждержавні, регіональні, місцеві тощо.

Феноменологія політичного конфлікту виокремлює: *конфлікти інтересів*, притаманні розвинутим державам з політично структурованим суспільством; *конфлікти цінностей*, більш властиві перехідним країнам з нестійким державним ладом; *конфлікти ідентифікацій* — відбуваються в політичній сфері суспільств, де присутнє ототожнення суб'єктів політики з певними етнокультурними, расовими, релігійними та іншими групами, а не з політичною нацією в цілому.

Для управління політичним конфліктом необхідно аналізувати соціально-політичну «конфігурацію» в державі, враховувати макро- й мікрополітичні чинники, оцінити специфіку цілей сторін та методи їх дії. Стратегії, спрямовані на *врегулювання* конфлікту, головні зусилля спрямовують на зниження інтенсивності протиборства сторін, на мінімізацію негативних наслідків для держави. Посилення політичного напруження примушує владу турбуватися про недопущення руйнівних способів боротьби, які можуть призвести до колапсу органів державного управління і суспільних втрат. Спираючись на громадську думку, слід ефективно впливати на поведінку опонентів, стимулювати пошук політичного консенсусу — у формі компромісу, політичних угод, ме-



морандумів, перемир'я, тимчасових коаліцій тощо. Це сприятиме підтриманню іміджу влади і формуванню у населення переконань відносно того, що вона спроможна контролювати політичні конфлікти.

### 6.3. Правовий конфлікт

Правовий конфлікт є різновидом конфлікту соціального та відтворює всі його головні ознаки, але з особливостями, притаманними правовій сфері. Правовим є будь-який конфлікт, в якому суперечка так чи інакше пов'язана з правовими відносинами сторін (їх юридично значущими діями або станом), і він завжди спричиняє юридичні наслідки. Правовий компонент може виникати як у ході конфлікту, так і на завершальному етапі, коли суперечка вирішується в юридичний спосіб. Виходячи з цього, *правовий конфлікт* можна визначити як *протиборство суб'єктів права з протилежним розумінням і діями відносно принципів і норм права з метою зміни свого статусу та юридичного стану*.

Серед всіх правових конфліктів головним виступає *конфлікт юридичний, який можна уявити як протиборство суб'єктів права з приводу застосування, порушення або тлумачення правових норм*<sup>1</sup>. Предмет і об'єкт юридичного конфлікту, його суб'єктивна складова, учасники, мотивація їх поведінки тощо повинні мати правові ознаки, а сам конфлікт, як правило, розв'язується завдяки правовій процедурі.

В юридичному конфлікті *предмет* — це головна суперечність (колізійна чи соціально-правова), заради розв'язання якої суб'єкти вступають у боротьбу. Це може бути проблема влади та її правове оформлення; проблема володіння чи розподілу тих чи інших цінностей; проблеми пріоритетності або домінування; навіть проблеми психологічної людської сумісності, що мають юридичні аспекти і наслідки.

*Об'єкт конфлікту* в галузі правовідносин — це завжди певний дефіцитний ресурс або правова цінність, яка знаходиться на перехресті інтересів різних суб'єктів права, тобто у площині особистих, групових, громадських, державних посягань. Об'єкту юридичного

<sup>1</sup> Кудрявцев, В. Н. Юридический конфликт [Текст] / В. Н. Кудрявцев // Государство и право. – 1995. – № 9. – С. 10.

конфлікту не обов'язково мати правові ознаки (як, наприклад, власності), але одержати його законно можливо тільки завдяки юридичній процедурі. Нарешті, юридичний конфлікт може і не мати об'єкта, наприклад, коли склалася ситуація гострого теоретико-правового спору (когнітивний юридичний конфлікт).

Враховуючи різноманітність юридичних конфліктів, сучасна наука виділяє «чистий» юридичний конфлікт (у вузькому розумінні) та змішані чи перехідні юридичні конфлікти (у широкому розумінні)<sup>1</sup>.

«Чистим» юридичним конфліктом слід визнавати спір з приводу права, який у свою чергу може мати різні підстави щодо застосування, тлумачення або ігнорування норми закону. «Чисті» юридичні конфлікти класифікують у такий спосіб: а) конфлікт, породжений суперечностями між двома або декількома нормативними актами; б) конфлікт, спричинений суперечностями між нормою права і правозастосовною практикою; в) конфлікт, який виникає внаслідок суперечності між двома або декількома правозастосовними актами; г) нарешті, юридичний конфлікт може виникнути і у зв'язку з одним актом права в разі взаємовиключного його розуміння, тлумачення, застосування або виконання тими чи іншими суб'єктами права.

*Змішані* або *перехідні юридичні конфлікти* розпочинаються, як правило, незалежно від правових норм і поза сферою правових відносин, але з часом набувають юридичного характеру за відповідними ознаками і рисами. Отже, ті конфлікти, що містять як правові, так і неправові елементи, можуть або скінчитися юридичною процедурою, або їх слід кваліфікувати як змішані (перехідні) юридичні конфлікти. Серед змішаних юридичних конфліктів виділяють *конструктивно-творчі* та *деструктивно-руйнівні*. Перші є формою розв'язання протиріччя, пов'язаного з реалізацією цілей правової системи, з перетворенням формально затверджених принципів і норм на фактично діючі правила регулювання суспільних відносин, у реальні правові статуси громадян та їх об'єднань. До других належать конфлікти, що виникають всередині правової системи через колізії законів, інноваційні економіко-правові та державно-правові конфлікти.

<sup>1</sup> Кудрявцев, В. Н. Юридический конфликт [Текст] / В. Н. Кудрявцев // Государство и право. – 1995. – № 9. – С. 10.

<sup>1</sup> Юридическая конфликтология [Текст]. – М., 1995.

Виділяють також такі *різновиди* юридичних конфліктів:

1) когнітивний конфлікт, що має зазвичай теоретико-правовий характер;

2) «помилковий» юридичний конфлікт, що виникає внаслідок помилки (або неправильної уяви) однієї (чи всіх) зі сторін, що очікують проти себе агресивних, неправомірних чи інших небажаних дій;

3) глобальні, регіональні і локальні (за масштабом); групові та міжособистісні (за суб'єктами-носіями);

4) ситуаційні та позиційні (за схемою розгортання подій);

5) конфлікти інтересів, цінностей, потреб, норм і знань (за рушійними силами).

За галузями права конфлікти виникають у зв'язку з питаннями цивільного, трудового, фінансового, екологічного, господарського, сімейного, житлового права; досить складними є державно-правові або політико-правові конфлікти, що підпадають під дію норм державного, конституційного чи адміністративного права; особливо небезпечними залишаються конфлікти, що підпадають під дію кримінального, кримінально-процесуального та виправно-трудоного законодавства; зрештою, особливу групу становлять міжнародні та міжнаціональні конфлікти, які повинні врегульовуватися нормами міжнародного, міжнародного приватного, міжнародного гуманітарного права, угодами і договорами держав та внутрішнім конституційним законодавством. За системою державних правозастосовних або правоохоронних органів та установ виокремлюють судовий конфлікт, конфлікт з приводу діяльності прокуратури, міліції, податкової адміністрації, митниці тощо. Окремим різновидом юридичних конфліктів є *конфлікт у професійній діяльності* юриста.

Учасники юридичного конфлікту — це його суб'єкти, масштаб яких залежить від рівня самого конфлікту, при цьому поняття «учасник» і «суб'єкт» юридичного конфлікту розмежовують, оскільки перша категорія ширше другої. Учасником юридичного конфлікту може бути будь-яка людина, група осіб, організація, які беруть у ньому участь чи залучені до конфлікту випадково, не усвідомлюючи глибоко цілі й завдання конфліктного протистояння. Учасником конфлікту може навіть стати стороння особа, що випадково опинилась у зоні конфлікту, не має в ньому власного інтересу і не здатна якимось чином впливати на його

розвиток. До головних же учасників конфлікту належать лише протидіючі сторони — вони й є *суб'єктами* конфлікту. Якщо неосновні учасники конфлікту можуть постійно змінюватись, виходячи з нього, то суб'єкти конфлікту (протидіючі сторони) є незмінними у конкретному юридичному конфлікті, вони діють самостійно або через своїх представників (адвокатів, довірених осіб тощо).

Таким чином, коло суб'єктів юридичного конфлікту повинно визначатися і обмежуватися поняттям «суб'єкт права». Суб'єкт права — це особа (індивід) чи організація, установа, що наділені державною здатністю бути носіями юридичних прав і обов'язків. Тому суб'єктами юридичного конфлікту можуть бути *окремі люди* (фізичні особи) і *організації* як колективні суб'єкти. З точки зору диспозицій правових норм конфліктна поведінка суб'єктів протистояння може бути *юридично значущою* та *юридично нейтральною*.

*Динаміці юридичного конфлікту* притаманна своя специфіка подій та елементів боротьби. Якщо у «чистому» юридичному конфлікті з самого початку мають місце правові ознаки і підстави, то у змішаному (перехідному) юридичному конфлікті правові елементи виявляються не одразу і стосуються не всіх учасників чи їх взаєностосунків. У цілому рух подій в юридичному конфлікті характеризують: *латентна фаза* — виникнення в однієї чи обох сторін конфліктних мотивів юридичного характеру (часто з приводу об'єкта, що має юридичні властивості); *демонстраційна форма* — виникнення правових відносин між сторонами конфлікту (наприклад, подання позову, вступ до права власності тощо); *агресивна (чи батальна) фаза* — розвиток (гостра зміна подій) правовідносин у зв'язку із розглядом справи юридичною інституцією. Це досить тривала стадія, яка передбачає попереднє слідство, винесення обвинувачення, передання обвинуваченого до суду, процесуальний розгляд справи, касаційне і наглядове провадження тощо; *фаза розв'язання конфлікту* — підготовка і видання правового (правозастосовного) акта, яким закінчується конфлікт (наприклад, винесення судового рішення, вироку, рішення про перегляд справи).

Юридичні конфлікти *розв'язуються* різними способами і шляхами: парламентськими та іншими конституційними процедурами; за допомогою розгляду кримінальних, цивільних та інших справ у суді; через прийняття рішень в адміністративних комісіях, податковій інспекції,

міліції, ДАІ та багатьох інших установах, які застосовують право. Незважаючи на відмінності цих органів, у процедурах конфліктного регулювання є істотні спільні ознаки: 1) конфлікт урегулюється уповноваженим органом; 2) ця структура завжди діє на основі права і заради виконання правових норм; 3) конфліктуючі сторони під час розгляду спору наділяються правами та обов'язками, передбаченими законодавством; 4) рішення, що приймається стосовно конфлікту, є обов'язковим для всіх сторін та ін. Отже, конфлікт чітко інституціоналізується, формалізується, як і сама процедура його розв'язання. Позитивним аспектом юридичних процедур є те, що остаточне рішення в них приймається на основі права, а отож, не є безпідставним та мінімально залежить від суб'єктивізму; що ж до можливих помилок, то їх виправлення передбачено процедурою затвердження рішення вищим органом, оскарження рішення, перегляду рішення тощо.

## 6.4. Конфлікти духовно-культурної сфери

У сучасному світі нараховується близько 4000 культур у понад 200 державах, які відрізняються одна від одної специфічними засобами організації й розвитку життєдіяльності людей, системою соціальних норм, установлень і духовних цінностей, особливостями свідомості, поведінки й діяльності людей у конкретних сферах духовного життя (мистецтво, художня культура, культура праці чи побуту, політична, правова культура тощо), сукупністю ставлень до природи і до самих себе. Через різноманітність «світу культур» і природні суперечності на ґрунті групової солідарності представників певних культур виникають ірраціональні конфлікти. Тому існує загальна мета — не припустити або максимально знизити негативні наслідки зіткнень у духовно-культурній сфері.

*Конфлікти духовно-культурної сфери* — це зіткнення різних культурних світів, особливих, навіть унікальних засобів буття, нетерпимість світоглядів, боротьба за збереження власної культурної ідентичності як окремими людьми, так і етнічними групами, народами й націями, соціальними системами.

*Причини* виникнення конфліктів духовно-культурної сфери — в ущемленні права людини на культурне самовизначення та практика насаджування цінностей іншої культури.

*Суб'єкти конфліктів* духовно-культурної сфери — це окремі індивіди, малі або великі групи, окремі країни та цілі цивілізації.

Особливість конфліктів духовно-культурної сфери полягає в тому, що вони ґрунтуються на локальних засобах буття людей, їх повсякденному світі, що природно-історично виникають і охоплюють науку, культуру, освіту, соціальний захист, захист довкілля тощо.

*Специфіка* конфліктів духовно-культурної сфери пов'язана з різноманіттям конфліктів цінностей: між свободою і рівністю, справедливістю і нерівністю, між колективізмом і індивідуалізмом, ксенофобією (ворожість до іноземців) і відкритістю до світу, демократією і авторитарністю, прагненням до суспільної власності й орієнтацією на приватну власність тощо. Цінності ж, як загальні, стабільні ознаки людей, змінюються під впливом різних соціальних чинників і спрямовують своїх носіїв на досягнення певних цілей, керуючись ціннісними уявленнями в конфлікті.

Результатом конфліктів духовно-культурної сфери є те, що громадяни втрачають або знецінюють сенс життя, нищать систему вірувань, переконань, ідеалів, принципів суспільної організації, культурних традицій та ідеології. У сучасному світі всім явищам життя і культури (наприклад, рідній мові, національній території та національним інтересам, громадянському і військовому обов'язку тощо) надається товарна, а отже, відчужена, форма мінової вартості. Руйнуються традиції і цінності, зростає відчуття безперспективності та ізольованості людини. Занепад окремого духовного світу спричиняє занепадання всього суспільства, матеріальне абсолютизується, культура перетворюється на прислужницю бізнес-еліти, вилучається національна складова, прищеплюється етика «безчуттєвої корисності» та соціального автоматизму, що призводить до духовної анемії, духовного здичавіння та всеруйнівного цинізму.

*Регулювання* конфліктів духовно-культурної сфери можливо при досягненні ситуації толерантності, з використанням раціонально-критичного, аргументованого дискурсу, спрямованого на досягнення взаємоприйнятної угоди, договору, що мав би чинні нормативно-стримувальні наслідки. Не можна сліпо переймати традиції інших

суспільств та бездумно реформувати певну систему суспільних відносин, бо це призводить до конфлікту цінностей та устоїв у душах громадян, більшість з яких просто губляться у безладді. Немає сенсу вживати якісь санкції щодо бажання людей жити у власних соціокультурних формах життя. Ідеологічні та силові засоби тиску на культуру перетворюються в наш час протидією з боку носіїв традиційних поглядів, фанатичним протиборством людей до згубного кінця, які кваліфікують волю до власної культури як варварство, радикальний націоналізм, сепаратизм або навіть бандитизм. В умовах легітимації нової демократичної влади, нових засад і форм її здійснення люди намагаються відшукати колективний зміст персональної життєвої активності. Саме етнонаціональні форми життя, культурні традиції набувають історично виправданого, узаконеного значення. Культурно-історична свідомість, а значить і літературно закріплена академічна історія одержують властивості культурного фундаменталізму.

На даному історичному етапі для українського народу вихід із зубожіння, бездуховності багато в чому лежить і в матеріальній сфері. Це й підтримка молоді сім'ї, і практика надання пільгових довгострокових кредитів на придбання квартири. Адже саме власний дім є передумовою нормального розвитку системи духовних цінностей молоді родини та її майбутніх нащадків. Широка фінансова підтримка засобів масової інформації; національного книговидання; збільшення асигнувань на розвиток науки і культури, модернізацію матеріально-технічної бази; розширення мережі театрів, філармоній, розробка системи національної ідеології тощо. Тільки у такий спосіб можлива конверсія свідомості українських людей, що забезпечить вихід з духовної кризи.

## 6.5. Релігійні конфлікти

Релігія в сучасному світі відіграє роль невід'ємного та активного компонента більшості соціально-політичних подій, майже всі соціально-політичні загострення та конфлікти на своєму ґрунті мають різні віросповідання та релігійні непорозуміння, що з них випливають.

**Релігійні конфлікти** — це зіткнення і протиборство (протидія) між носіями релігійних цінностей (від окремих індивідів (віруючих) до конфесій), що обумовлені відмінностями в їх світосприйнятті, уявленнях і ставленні до Бога, різним становищем та участю в релігійному житті. Об'єктом аналізу релігійних конфліктів стають релігійна свідомість, релігійні уявлення і форми релігійного життя соціокультурних спільнот людей.

За своїми типологічними характеристиками релігійні конфлікти є соціальними, оскільки сама релігія є первинною, глибинною підставою людського суспільства, що виникло в межах спільної релігії як усвідомлення людьми їх певної спільності. Крім того, релігія створює первинні засади громадськості, наприклад, солідарність, тобто почуття спільної причетності людини до якогось цілого, «ми», що породжується єдиним зв'язком між усіма людьми та Богом. Релігійні конфлікти мають зв'язок з національно-етнічними характеристиками, оскільки разом з формуванням етносів, ускладненням суспільства виникають національно-державні релігії, які відіграють досить значну роль при створенні державної організації (іудаїзм, синтоїзм, індуїзм та деякі інші); на ґрунті деяких національно-державних релігій виникають світові релігії — буддизм, християнство та іслам, які відрізняються від попередніх космополітизмом. За рівнем свого розвитку всі ці релігії дуже різні, що іноді стає підґрунтям при виникненні нетерпимого ставлення до народів, що їх сповідують, і призводить до виникнення конфліктів. Релігійні конфлікти — багатомірне психологічне явище, що потребує духовних і фізичних сил, а іноді жертв, аж до втрати життя, не кажучи вже про руйнування матеріальних цінностей, знешкодження природи та т. ін. У цьому зв'язку особливо небезпечними є конфлікти, пов'язані з релігійним фанатизмом, тобто з нетерпимим, ворожим ставленням до інших віросповідань, до будь-яких поглядів чи дій, які, на думку фанатиків, можуть створити загрозу їхній релігії.

Головними серед об'єктивних причин релігійних конфліктів є ті, що виростили на протистоянні інтересів віруючих різних релігій (конфесій), на взаємовиключних формах організації релігійного життя, загостренні проблем між церквою та державою, відмінностях конфесій, у тому числі догматичних, церковно-організаційних, обрядових, місіонерських тощо.

*Суб'єктами* релігійних конфліктів можуть стати окремо взяті індивіди, цілі народи, об'єднані вірою, релігійні утворення (церква, община) та держава.

Серед *механізмів запобігання* релігійним конфліктам та розколу церков все більше поширюється так званий *єкуменічний рух* у християнському світі — єднання зусиль усіх конфесій для досягнення певних суспільних і політичних цілей, світотворча діяльність церкви, що забезпечує авторитет держав на міжнародному рівні за рахунок представництва ієрархії в усіх міжконфесійних і інтернаціональних акціях.

Для *попередження можливих релігійних конфліктів* в Україні необхідно реально забезпечити: свободу думки і совісті, гарантом чого може бути відсутність державної релігії та церкви; рівність усіх церков перед законом, відокремлення церкви від держави і школи від церкви; реалізацію принципів релігійного плюралізму, з якими погоджуються релігійні лідери і які проповідували прогресивні світські та церковні діячі минулого; втілення лояльного ставлення церков до української державності, українського громадянства.

## 6.6. Міжнаціональні конфлікти

Як показує історія і свідчить сучасність, у більшості поліетнічних країн міжнаціональні, міжетнічні зіткнення за своїми масштабами, тривалістю та інтенсивністю значно перевершують інші типи соціальних конфліктів. Практика доводить, що національні непорозуміння існують і існуватимуть дійсно до того часу, доки зберігаються етнічні, культурні та релігійні відмінності.

*Міжнаціональний (міжетнічний конфлікт)* — форма міжгрупового конфлікту, в якому групи з протилежними інтересами розрізняються за етнічною ознакою. У міжнаціональному (міжетнічному) конфлікті протилежні сторони поділяються за принципом «ми — вони», «свої — чужі» за етнічною ознакою.

Незалежно від походження, «віку», масштабів, соціальної ваги, напруження всі етнонаціональні конфлікти мають одну *загальну природу*. Їх глибинне коріння — це порушення прав тієї або іншої нації

чи етнічної групи, порушення справедливості та рівноправності в міжнаціональних відносинах. Це може бути політична нерівність, коли в системі державного управління переважають представники одного із етносів на шкоду іншим; мовна нерівність — проголошення державною мовою мови пануючого етносу, який не є домінуючим у державі, що завдає шкоди в культурному самовизначенні іншим етнічним групам; насильницька асиміляція; відмова в праві на автономію і т. ін. Отже, об'єктивний зміст етнонаціональних конфліктів — це прагнення до відбудови порушених прав рівноправності і справедливості у сфері національних проблем.

*Суб'єктами* етнонаціональних конфліктів виступають етнічні спільноти, у тому числі *етносоціальні організми* — народності та нації.

*Причини* етнонаціональних конфліктів різноманітні: відмінності соціальної стратифікації і розподіл праці залежно від етнічної характеристики населення того чи іншого регіону, коли одна етнічна група узурпує різні привілеї за рахунок інших груп, посідає верхні щаблі соціально-класової піраміди; погіршення соціально-економічної ситуації через нерівномірний розвиток регіонів, нерівномірну модернізацію «ядра» і етнонаціональної периферії в багатонаціональній, поліетнічній державі; діяльність національних інтелектуальних і політичних еліт, які інтегрують і мобілізують етнічні почуття, підігриваючи міжетнічну напруженість, і доводять її до відкритого конфлікту. Важливу роль в етнонаціональних конфліктах відіграють *соціально-психологічні механізми*. За умов глибокої економічної і соціально-політичної кризи окремі представники різних етносів схильні шукати «головних винуватців» того, що відбувається. Винними, як правило, «стають» представники якоїсь національної меншини, тобто не «свої» національності. Саме вони заважають титульному етносу самоствердитися, жити забезпечено і самостійно. У цьому випадку через подібні обивательські забобони на національні меншини або громадян нетитульної нації саме і спрямовується агресивність.

*Витоками і основою* етнонаціональних конфліктів є проблеми і суперечності, що виникають у процесі взаємовідносин етносів. Вони мають різні аспекти: історичні, територіальні, соціальні, економічні, культурні, демографічні, мовні тощо.

*Об'єктивні чинники* етнонаціональних конфліктів — це дійсні обставини, пов'язані з умовами побуту, а також із соціально-психологічними особливостями етносу. Сюди відносять: соціальну нерівність етносів, відмінність у рівні кваліфікації, освіти; конкуренцію на ринку та ін.

*Суб'єктивні чинники* — це стимули конфліктних дій, обумовлені особистісними уявленнями чи ілюзійними обставинами. Іноді це стосується етносів, які схильні шукати конфліктну ситуацію там, де її немає взагалі.

Етнонаціональні конфлікти не виникають несподівано, а визрівають протягом тривалого часу. Збільшення етнонаціонального напруження не просто робить людей жорстокими у ворогуючих станах. Намагаючись повніше ототожнювати себе зі своїм етносом, нацією, людина готова прийняти архаїчні національні звички, реанімувати в ході боротьби позабуті тотемні і так звані «національні святині», у результаті чого допускається навіть відхід від здобутків цивілізації та нагнітається фанатизм та істерія.

Якщо запобігти етнонаціональному конфлікту неможливо, необхідно використати такі шляхи його розв'язання: 1) визначення і аналіз головних причини і витоків конфлікту, позицій і взаємовідносин сторін; 2) обрані засоби врегулювання конфлікту повинні обов'язково відповідати культурно-історичному, цивілізаційному розвитку даної етнічної спільноти (регіону, держави в цілому), враховувати обставини часу ведення спору, корелювати з психічними рисами етнонаціональної групи, а також її лідерів; 3) використання переговорів як засобу врегулювання етнонаціональних конфліктів; 4) участь третьої сторони, зокрема професійних медіаторів (одна людина, найбільш популярна і шанована протилежними сторонами; група професіоналів (медіаторів), здатних об'єктивно оцінити цілі і ресурси в конфлікті обох сторін і дати професійні рекомендації з його зупинення; окрема держава і навіть міжнародні організації і союзи); 5) альтернативний метод, сутність якого у використанні нестандартного, неординарного вибору із запропонованих варіантів рішення. Наприклад, «обмін територією на мир» (ізраїльсько-арабський конфлікт) або економічні, територіальні поступки в обмін на одержання пільг, відновлення прав конкретної етнічної групи.

## 6.7. Трудовий конфлікт

**Трудовий конфлікт** — це особливий вид соціального конфлікту, що проявляється через зіткнення двох (чи більше) різноспрямованих сил, інтересів, поглядів щодо соціально-трудова відносин та умов їх забезпечення (низька заробітна плата, невиплата (затримання) заробітної плати, незабезпеченість найманих робітників роботою, яка дозволяє мати стабільний заробіток, тощо). Особливо конфліктогенні суперечності, що виникають через зміст праці, стосунки у колективі та інтенсивність трудових зусиль<sup>1</sup>.

Головними *суб'єктами* трудового конфлікту виступають працівники, роботодавці, органи державного управління і місцевого самоврядування. Інститутами, що захищають і представляють інтереси працівників і роботодавців, є відповідно профспілки і об'єднання роботодавців, підприємців. Соціально-економічні наслідки тісно пов'язані з виробництвом, матеріальною стороною і можуть бути оцінені не тільки як руйнівні, але і як творчі. Конфлікт нерідко сприяє перегруповуванню соціальних сил, загальному прогресу соціально-економічної сфери, формуванню нових соціально-трудова відносин. Трудовий конфлікт є всестороннім багаторівневим феноменом соціально-трудова відносин. Він може відбуватися як на макрорівні, тобто на рівні держави (наприклад, колективний трудовий спір 2006 р. між Федерацією профспілок України та Кабінетом Міністрів України у зв'язку із невиконанням норм Генеральної угоди на 2004–2005 рр.), так і у вигляді менш масштабних зіткнень, при яких у конфлікт вступають інтереси працівників і роботодавців у рамках галузі, регіону, підприємства.

До *форм трудових конфліктів*, які зустрічаються найчастіше, належать: 1) критичні виступи на зборах трудового колективу; 2) звільнення, у тому числі колективне, за «власним бажанням» після обговорення існуючої ситуації; 3) масові демонстрації, мітинги; 4) саботаж (відмова від виконання наказів адміністрації); 5) бунт, що супроводжу-

<sup>1</sup> Сам термін «трудовий конфлікт» виник у нашому законодавстві у 1989 році з прийняттям Закону СРСР «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», який діяв до ухвалення Верховною Радою України у квітні 1998 року Закону України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)».

ється псуванням устаткування, підпаленням. До цього можна додати й такі специфічні форми протесту, як перекриття залізничних магістралей і шосейних доріг, пікети підприємств і установ з метою недопущення до праці штрейкбрехерів. Крайньою формою соціального протесту є *страйк*, який відрізняється, по-перше, колективним характером; по-друге, становить суттєву загрозу втрат з боку тих, проти кого спрямований; по-третє, сучасний страйк завжди має організований характер, проходить у межах діючого в країні трудового законодавства; по-четверте, страйк — це прояв з особливою гостротою соціальної напруженості, яка притаманна окремій галузі господарства чи регіону.

*Особливості динаміки трудового конфлікту.* За сучасних українських умов типовий трудовий конфлікт має такий вигляд (за моделлю А. Здравомислова<sup>1</sup>): 1) невдоволення робітників викликає який-небудь аспект виробничої ситуації; 2) це невдоволення доходить до керівництва, яке сприймає його або як окремий випадок, або як частину більш широкої проблеми; 3) починається розбір ситуації, протести робітників. Адміністрація іде на переговори або може вдатися і до покарання; 4) всередині як робітників, так і адміністрації настає розкол за принципом «конфлікт-примирення»; 5) комітет робітників звертається до робітників, виникає страйк; 6) сторони сідають за стіл переговорів, але часто вже після того, як кожна з них побачила занадто високу ціну конфлікту. Але в ситуації промислового спаду можливі і крах підприємства, і перехід його до іншого власника, і масові звільнення.

*Особливості розв'язання колективних трудових конфліктів.* 17.11.1998 р. Указом Президента України було утворено Національну службу посередництва і примирення (НСПП), основними завданнями якої є сприяння взаємодії сторін соціально-трудова відносин у процесі врегулювання колективних трудових спорів, прогнозування виникнення колективних трудових спорів та сприяння своєчасному їх вирішенню, здійсненню посередництва і примирення під час вирішення колективних трудових конфліктів. Сторони колективного трудового спору після додержання примірної процедури мають право звернутися за сприянням у вирішенні цього спору до НСПП, яка розглядає всі матеріали і надсилає сторонам свої рекомендації. Передбачено також

<sup>1</sup> Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта [Текст] / А. Г. Здравомыслов. — Розд. II. — Гл. 2.

залучення незалежного посередника, який сприяє встановленню взаємодії між сторонами, проведенню переговорів, бере участь у виробленні примірної комісією взаємоприйнятної рішення. Якщо ж примірні процедури не приводять до вирішення конфлікту, створюється трудовий арбітраж, рішення якого є обов'язковим для сторін.

Взагалі ж переважним засобом вирішення трудових конфліктів є переговорний процес, умовами організації якого є: 1) кожна з конфлікуючих сторін має визнати за опонентом право на власні погляди; 2) учасники повинні визнати наявність розбіжностей і протистояння; 3) сторони конфлікту визнають певні правила взаємодії, особливо рівність у процедурі переговорів; 4) регулювання переговорів забезпечується цілеспрямованими діями посередників.

## 6.8. Соціально-професійний конфлікт

**Соціально-професійний конфлікт** — це зіткнення, що виникає на основі значущих протиріч у професійній діяльності фахівця, в його соціальній взаємодії із суб'єктами професійної діяльності, у структурі його особистості. Конфліктна ситуація в діяльності професіонала — це неможливість продовження цієї діяльності за допомогою старих засобів і способів.

В основі професійного конфлікту лежить важка ситуація діяльності, яка виглядає як розбалансованість систем «задача — особисті можливості» і «мотиви — умови середовища» і викликає психічну напруженість у людини. Основними видами важких ситуацій є важкі ситуації діяльності, соціальної взаємодії і внутрішньоособистісного плану. На основі цього можна виділити такі типи соціально-професійних конфліктів: 1) *конфлікти професійної діяльності*, що характеризуються «протистоянням» особи фахівця і професійної задачі, яке обумовлене порушенням відповідності між вимогами діяльності і професійними можливостями людини. Професійне утруднення викликане новою (нестандартною) професійною задачею, яка розв'язується в звичній обстановці, але для виконання якої фахівець недостатньо компетентний, або зміною звичних умов, в яких розв'язується стандартна задача. Результатом вирішення цього типу конфлікту можна вважати тривалу

успішну роботу людини на даному трудовому посту, в даній організації; 2) *конфлікти взаємодії з суб'єктами професійної діяльності*, в основі яких лежать суперечності в ціннісно-мотиваційних орієнтаціях суб'єктів — спотворення сприйняття, розуміння і оцінювання своїх професійних дій, а також конкурентна взаємодія, аж до конфронтації. Професійні конфлікти цього типу виявляються в негативному ставленні, у свідомому завданні опоненту морального або матеріального збитку. Найчастіше подібні конфлікти виявляються як дисфункція професійного спілкування. Результатом успішного розв'язання даного типу конфліктів можна вважати здатність до спільної трудової діяльності; 3) *конфлікти внутрішньоособистісного плану* базуються на внутрішньоособистісних труднощах і життєвих кризах, що є психічними станами сумніву, нерішучості, відсутності вирішення проблеми. Професійні конфлікти цього типу супроводжують процеси професійної орієнтації, становлення, адаптації і самоудосконалення. Результатом успішного розв'язання цього типу конфліктів є перехід людини до чергового, вищого ступеня розвитку як суб'єкта діяльності.

Заходами *управляючого впливу* на професійні конфлікти можуть бути: формування у фахівця конфліктної компетенції, тобто уявлення про професійний конфлікт і його типологію, причини його виникнення, знання про конфліктну реальність у професії, що створюють інформаційну основу для подальшого формування емоційно-ціннісного ставлення до професійних утруднень; формування стійкості до конфліктів, тобто здатності оптимально організувати свою діяльність в умовах професійного конфлікту, гнучкість, швидкість адаптації до умов життєдіяльності, що постійно змінюються, висока мобільність психіки при переході від задачі до задачі, емоційно-ціннісне ставлення до професійного конфлікту як можливості професійно-особистісного розвитку; формування навичок управління професійними конфліктами, тобто підготовка фахівця до системної діяльності по управлінню професійним конфліктом, що означає пізнання конфліктного стану і протиріч у трудових діях, прогнозування його стресового або розвиваючого потенціалу, визначення мотивів і цілей, а також вибір стратегії і тактики конфліктної взаємодії з опонентами, вирішення професійного конфлікту і здійснення постконфліктних дій з метою створення умов, що виключають подальше загострення протиріччя.

## 6.9. Адміністративний конфлікт

**Адміністративний конфлікт** — *протиборство суб'єктів «вертикальних», організаційно-управлінських відносин з приводу цілей, методів та засобів (зокрема, правових) реалізації цієї діяльності, а також використання її результатів та соціальних наслідків*. Він може виникати на рівні трудового колективу, а також територіальних відносин (адміністративно-територіальний конфлікт між органами місцевого самоврядування та центральною владою).

*Причини* адміністративних конфліктів можна систематизувати таким чином. *Ресурсна група причин*: навіть у великих та багатих організаціях ресурси завжди обмежені; це веде до напруження відносин, які переходять у конфліктні. *Інформаційна група*: причиною багатьох конфліктів є інформація, прийнятна для однієї сторони і неприйнятна для другої; це призводить до неправильного сприйняття ситуації, неадекватної поведінки осіб, непорозуміння, а зрештою — до конфліктів. *Ціннісна група* причин залежить від тих принципів, які проголошують або відкидають, від системи особистісних переконань, стереотипів поведінки. Відмінності й протиріччя у цінностях позначаються на цілях, на рівні кваліфікації та досвіді керівництва — все це міститься у джерелах адміністративних конфліктів. *Структурна група*. До цих чинників конфлікту належать неправильний розподіл відповідальності, взаємовиключність завдань, незбалансованість структур управління, питання ієрархії, соціального статусу, владних повноважень та ін. *Комунікативні (поведінкові) причини* походять з поведінки індивідів, членів колективу, що не відповідає очікуванням оточуючих (колег, керівників). *Психологічна група причин*: відмінності психологічного типу особистостей не можна ігнорувати, вони часто виконують латентну функцію в адміністративних конфліктах.

Адміністративній сфері органічно властива структурна впорядкованість системи управління, ієрархічність, визначеність процедур діяльності і відповідальності учасників службових відносин. Та найістотнішими умовами, що визначають виникнення і протікання конфліктів даної сфери, є властивий їй тип соціальної організації та домінуючі типи ментальності суб'єктів — носіїв керівних функцій.



*Різновиди* адміністративних конфліктів: 1) між політичними і державно-адміністративними (груповими і індивідуальними) суб'єктами (структурами); 2) між адміністративними структурами і організаціями державного і приватного секторів; 3) між відомствами, міністерствами й іншими організаційно оформленими ланками управління; 4) між центральними, регіональними і місцевими органами державного управління; 5) функціонально-рольові (вертикальні і горизонтальні) конфлікти усередині організацій і установ; 6) «неформальні» конфлікти всередині установ та між ними.

Механізмами залагоджування конфліктів постають різного роду погоджувальні комісії і процедури: консенсусні методи вирішення протиріч; професійні кодекси і норми організаційної культури; суворі обмеження (або прямі заборони) на певні форми протесту, наприклад страйк. Нормативно опосередковані адміністративні конфлікти слід віднести до «конструктивних конфліктів», протікання і вирішення яких нерозривно пов'язане з пріоритетом «спільного вибору альтернатив» та інших погоджувальних підходів.

Там, де конфліктна взаємодія сторін прямо опосередкована ієрархічними залежностями і не впорядкована нормами службових взаємостосунків, найпоширенішими варіантами стратегії стає витіснення і врегулювання. При цьому найчастіше використовується такий механізм, як «арбітраж посадовця» (або органу), що координує діяльність структур, де склалася конфліктна ситуація. Масштаб і форми застосування методів адміністративно-вертикального тиску повинні визначатися специфікою конкретних конфліктів, адекватна оцінка яких цілком залежить від мистецтва керівників.

## 6.10. Сімейно-побутові конфлікти

*Сімейний конфлікт* — це конфлікт, в основі якого дисгармонія сімейних відносин, неблагополуччя психологічної атмосфери сім'ї. Наслідок сімейних конфліктів — розлучення, сімейні драми, сутички тощо. Залежно від суб'єктів взаємодії сімейні конфлікти поділяються на конфлікти між: подружжям; батьками і дітьми; подружжям і батьками кожного з подружжя; бабусями (дідусями) і онуками.

Ключову роль у сімейних відносинах відіграють *конфлікти між подружжям*, основними причинами яких є: *порушення етики* подружніх відносин, що найчастіше виявляються у зраді і ревнощах; *біологічна несумісність*. Незнання особливостей психології чоловіка і жінки, відсутність досвіду інтимних стосунків і багато інших причин призводять до почуття незадоволеності один одним, що і породжує негативні переживання, загострює природні суперечності і конфлікти з інших причин. Тому вирішення конфліктних відносин у цій сфері подружнього життя пов'язано з виробленням довіри і відвертості чоловіка і жінки і певної лінії поведінки на основі рекомендацій лікарів-фахівців; *неправильні взаємини* чоловіка і жінки з людьми, які їх оточують (рідними, знайомими, співробітниками, сторонніми). Перед усіма людьми чоловік і жінка повинні виступати як *однодумці; несумісність інтересів і потреб*. Конфлікти на цьому ґрунті спалахують часто саме тому, що не вироблено єдиних настанов життя, сімейних традицій; *різні педагогічні позиції стосовно дитини*. Правильно вирішуючи конфлікти цього типу, батьки вчать синів і дочок культурі сімейних відносин, готують їх до майбутнього шлюбного життя, виховують поступливість, терпимість, уміння розуміти іншого і володіти собою в спілкуванні з однолітками на вулиці, у класі, школі. І головне — виробляють у дітей хороше ставлення до батьків, закріплюючи почуття поваги до них; *наявність особистісних недоліків або негативних якостей в одного, а часом і в обох із подружжя*. Вирішення конфліктів на цьому ґрунті завжди пов'язано з усуненням того або іншого недоліку при спільних зусиллях чоловіка і жінки в процесі самовиховання; *відсутність взаєморозуміння між батьками і дітьми*. Існують об'єктивні передумови таких конфліктів: духовний розвиток дітей йде значно швидше, ніж змінюються уявлення батьків про своїх синів і дочок.

*Побутовий конфлікт* пов'язаний із суперечностями груп або окремих людей з питань житла, користування побутовими послугами, розподілом обов'язків тощо. Мешкання у безпосередній близькості один від одного (ділянки землекористування, будинки, кімнати в гуртожитку та ін.) час від часу може викликати певні розбіжності, пов'язані з побутовими питаннями: прибирання територій, вивіз сміття, дотримання порядку і тиші (конфлікт між мешканцями багатоквартирного будинку тощо).

Завжди слід пам'ятати, що взаємна повага і доброзичливість, взаємодопомога й участь, загальні цілі сприяють формуванню єдиної побутової субкультури, у якій окремі «Я» інтегруються у спільне «Ми».

## 6.11. Глобальні конфлікти цивілізації

Сучасні цивілізації — це асиметричні, гетерогенні, побудовані на нерівностях суспільства, їх культури мозаїчні, містять непохитні символи, тексти, суперечливі та зашифровані ідеологемами. При зіткненні цивілізацій, як «індивідуальних світів» людських спільнот, працює аксіологічна парадигма конфлікту — *модель несумісності й протистояння цінностей*. Тож, **глобальний конфлікт цивілізацій** — це конфлікт їх ціннісно-історичних відмінностей, зіткнення альтернативних способів реалізації людських потреб, конфронтація ідеалів, традицій і суспільних практик. Насправді він виявляється на ґрунті доволі реалістичних чинників: боротьба за глобальні впливи і території, культурно-мовні права, захист духовних святинь чи релігійних тотемів, через дефіцит позицій світового центру та периферії, дефіцит ресурсів тощо.

Сучасний світ епохи глобалізації зазнає змін, що спричинені новітніми технологіями, а також пов'язаними з глобалізацією суперечливими тенденціями інтеграції та диференціації (фрагментації), коли межі між локальним і глобальним, центром і периферією, внутрішньо національним та інтернаціональним стають дедалі невідірваними.

Сучасна світова політика перетворилася на арену загостреної боротьби глобального і внутрішньополітичного начал. З одного боку, соціально-політичний конфлікт, стираючи кордони, єдине і роз'єднує народи, а з другого — знижує роль національних держав, сприяє більшій їх залежності від світової спільноти. За таких умов соціально-політичний конфлікт, поєднуючи зусилля багатьох країн, вимагає вироблення інтегрованих позицій, нових контурів сучасного розуміння сили і безпеки на світовій арені, орієнтацію держав на правові норми й регулятори зовнішньополітичних зв'язків, на гуманізацію й

демократизацію світової політики, на пошук раціональних шляхів інституціоналізації та політико-правового врегулювання полів соціально-політичної напруженості.

Саме в цьому контексті особливого змісту набуває головна проблема сучасності — проблема безпеки і виживання цивілізації в умовах сучасного світового порядку, у центрі якого тема міжнародного конфлікту.

Міжнародний політичний конфлікт, як і будь-який внутрішній, — це зіткнення протилежних інтересів, цінностей, цілей, поглядів та пов'язаних із їх реалізацією дій. У міжнародних конфліктах головними суб'єктами стають переважно держави. Їх причини, джерела приховуються не у взаємодії індивідів та груп, громадян чи інститутів певного суспільства, а в суперечностях, що виникають між інтересами різних, існуючих окремо одна від одної, соціально-політичних і національних спільнот людей.

Суб'єктами міжнародного політичного конфлікту виступають окремі держави, групи держав, що об'єднані в союзи, коаліції, або ж організації, які їх представляють. Виходячи із цього, виділяють *різновиди конфліктів*: міждержавні конфлікти (обидві протилежні сторони представлені державами або їх коаліціями); національно-визвольні війни (одна із сторін представлена державою): антиколоніальні, війни народів проти расизму, а також проти урядів, які діють всупереч принципам демократії; внутрішні інтернаціоналізовані конфлікти (держава виступає помічницею однієї зі сторін у внутрішньому конфлікті на території іншої держави).

*Специфіка* міжнародних конфліктів визначається такими моментами: їх суб'єктами виступають держави або коаліції; в основі цих конфліктів лежить зіткнення національно-державних інтересів конфлікуючих сторін; міждержавний конфлікт є продовженням політики держав-учасниць; сучасні міждержавні конфлікти водночас і локально, і глобально впливають на міжнародні відносини; міждержавний конфлікт у наш час несе небезпеку масової загибелі людей у країнах-учасниках і в усьому світі.

У міжнародно-правовій доктрині й практиці до особливої категорії конфліктів відносять *національно-визвольні війни*. У практиці ООН ця категорія міжнародних конфліктів включала: війни колоніальних

країн і народів, під якими розуміють війни народів несамоврядованих, а також підмандатних і підопічних територій, що перебувають під колоніальним пануванням; війни народів, які борються проти расистського гноблення; війни, що ведуться народами проти урядів, які діють усупереч принципам рівноправ'я і самовизначення.

*Специфікою* міждержавного конфлікту є те, що здебільшого він реалізується у вигляді війни. У війнах в основі лежать глибинні економічні причини, гострі політичні, ідеологічні протиріччя між державами, тоді як у збройних конфліктах, які ще не стали війнами, основою стають територіальні, релігійні, етнічні, класові спірні питання. Війни — масштабніші за воєнні конфлікти. На відміну від воєнного конфлікту, війна є станом усього суспільства, яке бере в ній участь. Війна, як правило, дуже позначається на розвитку міжнародного становища і держав.

Процеси глобалізації породили безліч проблем, здатних загострити старі і спричинити нові соціальні суперечності. Найгострішими з них стали глобальний соціальний та економічний диспаритет між розвинутими й наздоганяючими країнами, демографічні проблеми, загроза екологічної катастрофи. Глобальною небезпекою став міжнародний тероризм, зокрема із застосуванням зброї масового ураження. Трансформування сфер суспільства призвело до кризи традиційних норм, цінностей, моралі, до дезорієнтації людини у мінливому світі. Однак відкрите нав'язування Заходом своєї моделі цивілізації усій решті світу викликає активний спротив, особливо в ісламських країнах.

## Питання для самоконтролю

1. У чому сутність економічного конфлікту?
2. Сформулюйте визначення предмета та об'єкта політичного конфлікту.
3. Назвіть критерії та різновиди правових конфліктів.
4. Визначте особливості протікання та вирішення конфліктів духовно-культурної сфери та релігійних конфліктів.
5. У чому полягають відмінності трудового, адміністративного та професійного конфліктів?
6. Що таке сімейно-побутовий конфлікт?
7. У чому полягають особливості глобальних конфліктів?

## Розділ 7

### Управління конфліктом

#### 7.1. Управління конфліктною ситуацією

Конфлікти, що є ескалацією постійного суперництва і протистояння в галузі принципів або емоційних зіткнень, порушують особистий спокій, соціальну гармонію між людьми. Тому питання управління соціальними конфліктами і врегулювання протиборства спрямоване на пошук джерел конфліктних ситуацій, здатність такого впливу на перебіг конфліктних подій, щоб передбачити їх результати і попередити негативні наслідки.

Поняття «управління конфліктом» є досить багатоплановим — це *цілеспрямований вплив на процеси конфліктної взаємодії, що прагне забезпечити конструктивне вирішення соціально важливих завдань, котрі актуалізувалися за умов конфлікту*. Слід також погодитись із Д. Зеркіним, який вважає, що «управління конфліктами» вимагає врахування їх суперечливого впливу на суспільство: конструктивного (як стимулу творчої діяльності) та руйнівного (що дезінтегрує систему, витрачає ресурси на протиборство). Слід зазначити, що управління конфліктною ситуацією має ряд важливих особливостей і передбачає:

- продуманий вплив на конфліктну поведінку суб'єктів з метою досягнення результату з примирення;
- переведення конфлікту в річище раціональної взаємодії людей;
- обмеження протиборства рамками конструктивного включення суб'єктів до суспільних процесів.

Фахівці сформулювали загальні положення, які створюють сприятливий ґрунт для вирішення проблем управління конфліктом. Так, Ю. Запрудський відносить до них такі<sup>1</sup>:

1) управління розвитком конфліктних ситуацій за змістом і сутністю є *управлінням людьми*. Відповідно, суттєву роль тут відіграють різноманітні мотиви та чинники людської поведінки: об'єктивні та

<sup>1</sup> Запрудський, Ю. Г. Социальный конфликт (политологический анализ) [Текст] : дис. ... д-ра филос. наук / Ю. Г. Запрудский. – Ростов н/Д, 1992. – 239 с.

суб'єктивні, матеріальні й духовні, раціональні й емоційні, прагматичні та альтруїстичні, а також симпатії, антипатії, звички, сподівання, очікування, стресові стани тощо;

2) управління конфліктом — це *управління рівними*. Не варто задалегідь підходити упереджено і з недовірою до жодної з його сторін, адже ігнорування особистих, групових позицій суб'єктів конфлікту є практично безперспективною позицією;

3) управління конфліктом — це *управління на основі інтересів*, що безперечно є головним моментом конфліктного менеджменту. Чітко визначений інтерес учасників боротьби є ключем до успішного розв'язання конфліктної ситуації. Але всю мотивацію вчинків людей неможливо уявити вичерпно, тож у можливому розвитку конфліктних подій завжди присутня деяка міра ймовірності та непередбачуваності. Тому, формуючи управлінський вплив на конфлікт, доцільніше говорити не про *закономірності*, а про *ймовірні тенденції* та практичні результати цього впливу;

4) з політико-правової точки зору управління соціальним конфліктом означає (найчастіше) *управління великими групами людей*. Отже, чималу роль тут відіграють організації, які представляють інтереси людських спільнот, відбивають міру їх організованості, ступінь свідомості та ін. Незмінним фактом є й те, що здолати абсолютно конфліктне протиборство у політичній, соціально-економічній сфері суспільства *об'єктивно неможливо*, але ефективно управління мінімізує шкоду і руйнівні наслідки ворожнечі, перетворює деструктивну спрямованість конфлікту на конструктивну;

5) нарешті, успіх *попередження і врегулювання* соціальних конфліктів багато в чому залежить від *зовнішніх об'єктивних чинників*, тобто загального стану політичного, економічного, соціального, культурного, релігійного тощо середовища, в якому відбуваються події конфлікту.

Конфліктологи вважають, що структура управління конфліктами містить декілька самостійних елементів: *прогнозування* конфліктних ситуацій; їх *попередження*; *стимулювання* конфліктів, що мають оновлюючий ефект; *врегулювання* і *розв'язання* конфліктів. Кожна із цих систем дії є актом свідомої активності однієї з конфліктуючих сторін або третьої сторони, що втручається у протиборство з метою досягнення примирювальних цілей.

Так, *прогнозування*, як *конфліктологічна діагностика*, не тільки запобігає виникненню конфліктних ситуацій, а також спричинене потребами ефективного управлінського впливу держави і права на всі соціальні сфери і практики. Наука конфліктологія використовує і розвиває прогностику як одну зі своїх функцій та технологій; відсутність обґрунтованого прогнозу від початку конфлікту заганяє у глухий кут «третьої силу», що має сприяти примиренню опонентів.

*Конфліктологічне прогнозування* є процесом отримання наукової інформації про майбутній стан соціальних відносин, державних, політико-правових, економічних процесів, явищ та подій у щоденній практиці міжлюдського спілкування на рівні осіб, груп, колективів та інших соціальних спільнот. Прогноз — це уявлення про майбутній конфлікт із певною ймовірністю визначення його об'єкта, а можливо — предмета, місця і часу виникнення.

Наукова і практична цінність конфліктологічного прогнозу визначається рівнем його вірогідності, ймовірності та обґрунтованості. Це забезпечується шляхом застосування відповідних *методів* наукового прогнозування: екстраполяції даної ситуації на майбутній стан системи, підсистеми чи іншого досліджуваного об'єкта; моделювання потенційної конфліктної ситуації; виокремлення постійних та змінних чинників, що здатні розбалансувати об'єкт (систему); статистичного методу; різних соціологічних опитувань, експертних оцінок.

Предметом конфліктного прогнозу може бути різноманітна *інформація* чи рухливі, тривожні *тенденції*: потенційні зміни у представницьких органах і держапараті влади після виборів, коли йде ротація «еліт»; наростання дисбалансу і гострих протиріч в інституціях державної влади; суперечливі тенденції розвитку законодавства, здатні викликати державно-правові конфлікти; дисфункції структур державного чи галузевого управління; неефективні дії керівництва окремих галузей (наприклад, економічної, правозастосовних, оборонної, мистецької, наукової тощо); біфуркаційні зміни в соціальній структурі суспільства, що неминуче веде до статусних, міжгрупових конфліктів і соціальної кризи; загострення відносин між різними релігійними, національно-етнічними, культурно-ціннісними групами, які вимушені існувати в одному соціальному просторі.

## 7.2. Модель управлінського впливу

**Модель управлінського впливу** на конфлікт має свої вимоги та містить необхідні умови, за наявності яких такий вплив стає реалістичним і можливим:

- об'єктивне розуміння конфлікту як реальності;
- сформованість правової основи управління конфліктами;
- можливість активного впливу на конфлікт і перетворення його на чинник самокорегування системи;
- наявність матеріальних, фізичних, політичних, духовних, інформаційних та інших ресурсів;
- здатність соціальних суб'єктів, що конфліктують, до узгодження своїх позицій, інтересів та поглядів;
- наявність у загальній системі соціального управління інститутів і механізмів, спрямованих на конфліктний медіаторинг та функції арбітражу;
- розвиненість у громадській свідомості таких якостей, як доброзичливість, толерантність, злагода і консенсуальність.

Початковою умовою ефективного управлінського впливу на конфліктну ситуацію є *своєчасне виявлення сигналів конфлікту*, що надриває. Неприємний інцидент, що викликав відчуття дискомфорту чи боляче зачепив інтереси однієї з двох груп (осіб), у разі невірного сприйняття може спровокувати виникнення та ескалацію конфлікту між ними. Управлінський вплив уже на цьому етапі є важливим, особливо, якщо люди зацікавлені, щоб назріваючий конфлікт якнайдовше не був розпізнаним.

Важливою передумовою успішного менеджменту конфлікту є *всєбічна, об'єктивна і оперативна інформація* про цілі, наміри й інтереси сторін, що готові вступити у конфліктне зіткнення. Чим раніше керівництво структури, де формується конфліктна ситуація, отримує таку інформацію, тим ефективніше зможе діяти з упередження конфлікту чи переорієнтації його в більш м'яке, можливо, конструктивне річизце.

Наступною суттєвою умовою грамотних управлінських дій є *володіння конфліктною аналітикою*, а саме — сукупністю теоретичних знань про природу й структуру конфлікту; методи виявлення джерел і

чинників конфліктних ситуацій, про засоби послаблення конфліктної боротьби чи остаточного вирішення спору. Серйозний конфліктний менеджмент передбачає знання типологій конфліктів, оцінку їх змісту і характеру (горизонтальний або вертикальний, позиційний, рольовий чи структурний, конструктивний чи деструктивний тощо), уміння диференційованого відбору методів і засобів щодо їх врегулювання.

Важливим аспектом, який свідчить про досконалість керівника у справі управління конфліктами, є *володіння психологічними механізмами впливу на людей і вміння застосувати їх у ситуаціях суперечливої чи конфліктної взаємодії*. Психологічний вплив необхідно спрямовувати на конфронтуючих суб'єктів з метою обмеження «конфліктного простору» та гостроти можливо руйнівного протистояння. Такими механізмами є *переконання, вплив, тиск авторитету, емоційне розвантаження, навіювання, психологічні зразки, співчування* тощо.

Крім того, управління конфліктами передбачає дотримання системи **принципів**, які визначають характер та ефективність цієї діяльності.

Перш за все, *принцип об'єктивності*, що вимагає адекватного розуміння і реалістичної оцінки конфліктних подій; будь-які прояви суб'єктивізму за цих умов ведуть до волонтаристських дій, односторонніх рішень або необгрунтованого насильства.

По-друге — це *принцип конкретно-історичного підходу*, який не дозволяє зводити всі конфлікти до однієї універсальної схеми, адже ці феномени мають різноманітні образи і форми, є багаторівневими і якісно відмінними. Наприклад, соціально-класові конфлікти і кризи мають специфічний генезис і витоки та потребують особливих засобів розв'язання; військові конфлікти кардинально відрізняються від усіх форм мирної конфронтації; релігійним та ідеологічним конфліктам найбільш властиво набувати ірраціонального характеру тощо. Звідси характер впливу на будь-які конфлікти принципово залежить від конкретно-історичних обставин: країни, часу, місця, культури, цивілізації, природи опонуючих суб'єктів тощо.

По-третє — *принцип плюралізму, поліваріативності*, що полягає у використанні різноманітних засобів, методів і технологій впливу на конфліктні відносини, зокрема, організаційних, політичних, правових, інформаційних, комунікаційних, соціально-психологічних та ін.

По-четверте, це — *гласність*, яка передбачає наявність інформації про конфліктну ситуацію, доведення її до зацікавлених осіб та формування відповідної громадської думки й об'єктивного ставлення до цих подій. Будь-яка спроба замаскувати чи приховати розвиток конфлікту в суспільстві, колективі, родині неминуче призведе до поглиблення конфронтації.

П'яте — це *демократичність* як принцип управлінського впливу на суб'єктів конфлікту. Механізми демократії за своєю сутністю і характером мають бути надійним засобом захисту інтересів не лише більшості, а й меншості у соціальних структурах, а отже, спрямовані на зняття чи послаблення суперечностей і антагонізмів, які розпалюють конфлікти.

Управлінський вплив на розгортання конфліктів передбачає застосування відповідних підходів, соціальних стратегій і методів регулювання, з урахуванням специфіки суперечки та рівня протистояння.

Тому, з огляду на функції й статус суб'єктів, що реалізують конфліктне управління, можна виокремити певні *соціальні стратегії* (підходи):

- *інституціоналізація конфліктів* — створення системи установ, організацій, професійних груп з управління конфліктами, які б виконували чітко визначені та специфічно спрямовані функції;

- *легалізація конфліктів* — визнання органами влади їх об'єктивної природи та інтегрування в систему державного управління у правовий спосіб;

- *легітимація конфліктів* — громадське виправдання: визнання конфліктів соціальним стимулятором, включення їх до механізмів суспільної регуляції;

- *раціоналізація конфліктів* — сприяння їх виявленню і розгортанню в межах усталеного соціального порядку, з метою перетворення стихійних форм та іраціональних аспектів конфлікту на раціональні й усвідомлені суспільством.

Реальну практику управління конфліктами можна спостерігати в будь-яких сферах суспільного життя; зокрема, місцеві адміністрації в Україні й комунальне управління, що мають справу з різноманітними видами соціально-економічних, побутових, політичних, юридичних, організаційно-управлінських проблем, мають вирішувати й

відповідні конфлікти. Так, структури муніципальної влади, органи місцевого самоврядування застосовують різноманітні стратегії та технології впливу на конфлікти: одні, зокрема, соціальні, культурно-етнічні, релігійні намагаються попередити; інші — навпаки, стимулювати (економічна конкуренція, інновації); деякі конфлікти (передусім, кримінальні) усувають засобами «легітимного» примусу; інші (політичне суперництво між партіями) — утримувати в межах норм демократичної комунікації. Зрештою, будь-які види конфліктів влада має розв'язувати паритетно, з урахуванням інтересів усіх конфліктуючих сторін шляхом компромісу, консенсусу чи правових процедур.

Слід ураховувати, що управління конфліктами здійснюється не лише установами і органами держави, а й на рівні громадянського суспільства, його інститутами і структурами, які справляють скоріше неформалізований, часто нетрадиційний вплив на перебіг конфліктів, тоді як система державної влади і управління забезпечує офіційне і публічне регулювання конфліктних ситуацій.

Відомий конфліктолог Є. М. Бабосов узагальнив соціальні технології управління конфліктами та відповідні методи, зміст яких конкретизується залежно від тієї соціальної галузі, в якій розгортається протистояння<sup>1</sup>:

- *організаційно-адміністративні* — ґрунтуються на дії законодавчих актів, указів, постанов, розпоряджень і наказів влади центральної та місцевої;

- *економічні*, які містять економічні стимули (чи санкції) й дозволяють врахувати (задовольнити чи скерувати) інтереси сторін-суперників;

- *соціально-психологічні*, що застосовуються з метою здійснити корегуючий вплив на конфліктуючих суб'єктів (їх групи) шляхом ізолювання, роз'єднання, переконання у дотриманні коректних норм поведінки чи надання нових спільних завдань, які б сприяли співробітництву та інтеграції інтересів.

Коли має місце великомасштабний конфлікт, який стосується інтересів чи потреб великих соціальних спільнот (наприклад, страйк працівників певної галузі), то економічні методи врегулювання слід

<sup>1</sup> Бабосов, Е. М. Конфликтология [Текст] / Е. М. Бабосов. – Минск : ТетраСистемс, 2001. – С. 288–289.

сполучати із соціальними та орієнтувати їх на вдосконалення організації й оплати праці, умов виробництва і відпочинку, соціального страхування, преміювання тощо. Якщо ж конфлікт відбувається на окремому підприємстві (організації), то ті ж самі соціально-економічні заходи впливу мають бути деталізовані (щодо окремих категорій робітників) чи набути конкретних форм утілення в організаційному, технічному, пільговому чи фінансово-стимулюючому аспекті тощо.

### 7.3. Попередження конфліктів

**Попередження конфліктів** — запобіжна діяльність, спрямована на недопущення виникнення конфліктів та їх руйнівного впливу на соціальну систему в цілому або галузеві відносини. Ця діяльність передбачає активне та виважене втручання суб'єктів управління конфліктом у реальний процес суспільних відносин, у будь-які взаємодії людей у різних галузях життя; за цих умов можливо запобігти стихійному розвитку конфліктогенних подій, якщо це є доцільним з точки зору загальних інтересів.

Стратегія попередження конфліктів містить чітку систему дій та сукупність визначених методів управління відносинами соціальних суб'єктів на ґрунті суперечностей. Протириччя, що загострюється, не перетвориться на конфлікт, якщо активне втручання у цей процес почнеться з виявлення *незгоди* між суб'єктами з найбільш важливих для них питань або з визначення джерел напруження. Слід вирізняти етапи часткового і повного запобігання конфліктам, а також ранне попередження та упереджувальне вирішення.

*Часткове запобігання* є можливим за умов блокування однієї з причин потенційного конфлікту та обмеження її негативного впливу на опонентів. Стратегія *повного запобігання* передбачає нейтралізацію дії всього комплексу чинників, які детермінують конфлікт; це дозволяє спрямувати взаємовідносини протидіючих суб'єктів у напрямі порозуміння і співробітництва. *Упереджувальне вирішення* конфлікту (як і *раннє попередження*) є спробою узгодження суперечливих інтересів і позицій суб'єктів у соціальному просторі їх стосунків, тобто досягненням згоди з найбільш важливих питань їх життєдіяльності.

Попередження конфліктних ситуацій найбільш доцільне у тих сферах соціальних відносин, де він має тенденцію набувати ірраціонального характеру: релігійна, расова, міжнаціональна, культурно-мистецька, ідеологічна тощо. Запобігання конфлікту є можливим за наявності відповідних ресурсів — економічних, політичних, соціальних, правових, інформаційних, фізичних та здійснюється як комплексна система засобів, що мають ефект лише за умов реалістичної оцінки ситуації й толерантної позиції сторін-учасників, які виявили готовність до взаємного узгодження інтересів.

*Узгодження інтересів* — це оптимальний спосіб зняти напруження і досягти консенсусу між суб'єктами, що стоять на порозі конфлікту; але він не завжди є можливим, тож доцільно застосовувати інші методи запобігання: *сполучення* інтересів і прагнень сторін; *підкорення* периферійних інтересів головним, тимчасових — постійним, поточних — стратегічним; доцільною є тактика *розведення* сторін-опонентів. Найоптимальнішим варіантом попередження зіткнення є «ідеальна міра» сполучення конфліктних інтересів, яка б не уцімлювала нікого і задовольняла всіх; ця ситуація упереджувального вирішення конфлікту досягається паритетним компромісом.

Нарешті, стратегії запобігання конфліктам вимагають дотримання таких принципів, як *своєчасність дій* з упередження можливих колізій, *оперативність* та *відкритість* (гласність). Адже чим раніше інформація про можливий конфлікт стане відома громадськості (наприклад, завдяки конфліктному прогнозу) та чим оперативніше влада (її органи, уповноважені особи) вживе запобіжних дій щодо нього, тим нижчою буде ймовірність його реального здійснення.

### 7.4. Розв'язання конфліктів: шляхи і технології

У системі управлінських підходів та впливів на конфлікт розв'язання його посідає центральне місце: оскільки не всім конфліктам можна запобігти, то конче важливо володіти методиками виходу з конфліктних станів. Передусім *розв'язання конфлікту* — це *спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії та*

вирішення проблеми, що призвела до зіткнення. Воно передбачає зацікавленість обох сторін щодо зміни умов конфліктної взаємодії, ставлення до об'єкта та усунення причин конфлікту. Отже, розв'язання конфлікту як спосіб завершення боротьби вимагає радикальних змін від усіх протидіючих сторін (чи однієї з них), корелювання їх позицій і вимог, що відстоювались у конфлікті.

Розв'язання конфлікту є багатоетапним процесом; виокремлюють як мінімум три етапи: *перший* — діагностика в ході регулювання; *другий* — вибір стратегій розв'язання та відповідних технологій; *третій* — безпосередня практична діяльність із зняття протиріччя та завершення конфлікту. Іншими словами, у ході розв'язання конфлікту діагностується ситуація протиборства, обираються засоби і методи вирішення проблеми, формується план дій та здійснюється його реалізація.

*Діагностика* у ході розв'язання конфлікту починається з аналітичного етапу, під час якого необхідно здійснити оцінюючі та вибіркові заходи. Оскільки моделі закінчення конфлікту може бути декілька, конфліктологи, щоб точніше зафіксувати «ціну» перемоги, ввели операційні поняття: «*максимальний вигравш*», «*мінімальний програвш*», «*взаємний вигравш*», «*поєднання вигравшу і програвшу*», «*синтез конфліктууючих протилежностей*». Діагностуючи реальний конфлікт на предмет його остаточного розв'язання, слід визначити, на який з варіантів закінчення доцільно зорієнтуватися.

Процесу розв'язання конфлікту мають передувати:

- достатня зрілість конфлікту (виявляється в ідентифікації його суб'єктів, сформованості їх позицій, маніфестації ними протилежних інтересів, агресивних дій та вчинків);
- потреба суб'єктів у вирішенні конфлікту та спроможність це здійснити;
- наявність необхідних засобів і ресурсів щодо розв'язання конфлікту.

Процедури діагностики конфлікту містять: а) визначення його елементів, б) виявлення його природи і причин (об'єктивні, суб'єктивні); в) опис динаміки розвитку; г) виміри інтенсивності протиборства (спори, зіткнення, бійки, кризи); д) визначення сфери поширення конфлікту. Кожна з процедур передбачає об'єктивну оцін-

ку і врахування головних змінних конфлікту — змісту протиборства, стану учасників, тактики дій, можливих наслідків.

Подальша діагностика ситуації полягає в тому, що опоненти (або арбітр) вибирають *варіанти* розв'язання конфлікту і визначають відповідні засоби та методи. Можливо спрогнозувати найбільш імовірний розвиток (версії) подій, сприятливий (чи несприятливий) їх перебіг. Аналітична діагностика конфлікту закінчується визначенням критеріїв його розв'язання, які є вагомими для обох сторін, — це мають бути моральні принципи, традиції, думки авторитетних осіб, правові норми, прецеденти вирішення аналогічних проблем у минулому. Контроль ефективності цих дій передбачає критичну самооцінку і самоаналіз послідовності та продуктивності миротворчих акцій і вчинків.

Необхідно пам'ятати, що розв'язання конфлікту може бути *повним* і *неповним*. Якщо вдалося усунути початкову суперечність або перетворити головні засади конфлікту (причини, предмет, об'єкт), то конфлікт розв'язано *повністю* й остаточно. *Неповне* розв'язання має місце тоді, коли перетворені лише деякі, незначні елементи конфлікту (зокрема, мотиваційна база сторін, характер боротьби тощо); у цьому разі зіткнення майже неминуче буде поновлено на тій чи іншій підставі.

Розв'язання конфлікту як цільова дія може бути оцінене через *ступінь* вирішеності конфліктної проблеми. Американський конфліктолог М. Дойч головним критерієм успішного розв'язання конфлікту вважає задоволення сторін його результатами; інші вчені називають показниками цієї конструктивності розв'язання (чи усунення) антагонізму, який спричинив конфлікт, або перемогу того з опонентів, що був правий. Отже, чим повніше знято конфліктне протиріччя, тим більше шансів для нормалізації відносин між учасниками і тим менша ймовірність переростання конфлікту в нове протиборство. Перемога ж правої сторони у конфлікті — це утвердження істини та справедливості, сприяння оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі, групі, організації. Водночас слід пам'ятати, що у неправій сторони також є свої інтереси, які не слід цілком ігнорувати; доцільно спробувати у ході розв'язання конфлікту хоча б частково переорієнтувати мотивацію неправого опонента, що у подальшому допоможе запобігти конфліктним зіткненням.



Зрештою, ефективна діагностика та розв'язання соціальних конфліктів можливі за умов наявності чинників об'єктивного характеру: історичних, економічних, юридичних та ін.; рівноваги ресурсів конфліктантів; єдності базових цінностей в опонентів; участі у розв'язанні «третьої сторони» і наявності часу; організаційно-правового механізму розв'язання; достатньо високого рівня демократичної культури суспільства; соціальної активності головних верств населення; розвинутої системи комунікативних зв'язків; досвіду конструктивного вирішення антагоністичних протиріч; необхідних ресурсів для здійснення політики компенсацій; сталого розвитку конфліктологічної науки в країні.

**Врегулювання** є окремою формою управління і розв'язання конфліктів, яку вирізняє те, що в усуненні суперечностей між опонентами бере участь «третьа сторона», задіяння котрої можливе як за згодою конфліктантів, так і без неї. Врегулювання це — *усвідомлені дії керуючого суб'єкта з метою пом'якшення, послаблення боротьби чи переведення гострих стосунків суперників в інше річище або на інший рівень відносин*. Тож проблема врегулювання конфлікту є обмеженням його негативного впливу на суспільні відносини з метою перетворення їх на соціально прийнятні форми розвитку.

Конфлікт, що регулюється, є *контрольованим*, а отже, передбачуваним. Потенційні елементи регулювання присутні в будь-якому конфліктному процесі, якщо він хоч частково вбудований у механізми соціального управління. Це об'єктивно надає процесу врегулювання можливість забезпечити мінімізацію матеріальних, фізичних, соціальних, політичних і моральних втрат. Необхідними етапами врегулювання конфлікту для його повного вирішення є:

1) *початкова дія* — визнання конфлікту як реальності, адже його часто прагнуть приховати як небажане явище;

2) *об'єктивна аналітика*, що є важливою передумовою для практичних дій;

3) *інституціоналізація конфлікту*, яка визначає форми, правила, ієрархію взаємовідносин суб'єктів у межах даної системи; таким чином гарантується передбачуваність конфліктного процесу;

4) *легітимізація конфлікту* — визнання опонентами встановлених норм взаємодії та додержання їх. Крім того, суспільство починає роз-

цінювати даний конфлікт як допустимий, інтегрує його до сталої системи громадських зносин;

5) *раціоналізація конфлікту* — створює можливість перетворити цей стихійний процес на організований, запобігаючи агресивності та руйнівним наслідкам.

Цікавий підхід у регулюванні конфліктів, який містить певні заходи зі структурування конфліктуючих груп, пропонує О. Чумиков. Він дозволяє змінити «силовий потенціал» сторін як елементів конфлікту та визначити ієрархію в структурі суспільних зв'язків<sup>1</sup>. Шляхом структурування конфліктуючих груп виявляється реальний стан речей і співставлення інтересів, зокрема, спільних чи пріоритетних, що дає можливість на цих засадах знайти платформу для згоди і співробітництва.

Врегулювання конфліктних відносин спирається на різні **методи**, які можна поділити на декілька груп:

– *внутрішньоособистісні методи*, які обумовлені самовпливом особистості та полягають у правильній організації власної поведінки, у вмінні так висловити свою точку зору, щоб не викликати захисної реакції в протилежній стороні. Досить ефективними є методи принципного «Я-висловлювання» позиції, але без обвинувачень інших, внутрішньої психокорекції та самовідтворення;

– *структурні методи*, які діють здебільше в організаційних конфліктах, що виникли через незважений розподіл функцій, прав і відповідальності, погану організацію та мотивацію праці. Це — конкретизація вимог щодо змісту робіт, обґрунтування цілей, координаційні механізми, дотримання норм винагороди;

– *міжособистісні методи* — передбачають необхідність чіткого обрання опонентами *стилю поведінки* (співробітництво, ухилення, пристосування, суперництво, компроміс), щоб звести до мінімуму шкоду своїм інтересам. Суперники застосовують також *приневолення*, примушуючи прийняти свою точку зору за будь-яку ціну; і *стиль консенсуального рішення*, який є визнанням розбіжностей, але з повагою до інших точок зору і готовністю узгодити позиції та шляхи по зняттю суперечностей;

<sup>1</sup> Чумиков, А. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия [Текст] / А. Чумиков // Социологические исследования. – 1995. – № 3. – С. 52–53.

– *метод переговорів* — найефективніший засіб врегулювання конфліктів, процес, стратегія і тактика розв’язання конфліктної проблеми за допомогою посередника (про мистецтво переговорів буде далі).

**Усунення конфлікту** є одним зі шляхів його примусового завершення, який слід відрізнити від розв’язання. Під **усуненням** розуміють *цілеспрямований зовнішній вплив на боротьбу, в результаті якого ліквідуються головні структурні елементи конфлікту*. Ця технологія впливу на протистояння є доцільною за умов окремих конфліктних ситуацій, що потребують швидких і рішучих дій чи силового розведення сторін (при загрозі агресії та фізичного насильства, загибелі людей, знищенні цінних об’єктів).

Усунення конфлікту здійснюється за допомогою таких засобів:

– *примусове вилучення* з конфлікту одного з опонентів (переведення в інший відділ, філіал, відрядження);

– *обмеження чи абсолютне виключення* можливої взаємодії суперників протягом тривалого часу (довгострокове відрядження, звільнення з роботи);

– *спрямовані агресивні дії* — можливі, але вкрай небажані методи для подолання конфлікту, адже його придушення силами «третьої сторони» чи приневолення однієї зі сторін припинити боротьбу з іншою не гарантує розв’язання початкової суперечності та лише тимчасово припиняє конфлікт, поновлення якого залишається можливим;

– *усунення об’єкта конфлікту* (тієї матеріальної речі чи цінності, через яку виник конфлікт), або його *тиражування*, коли кожен з опонентів одержує можливість задовольнити свою потребу в бажаному;

– *послаблення гострих стосунків* через переорієнтацію обох сторін конфлікту на зовнішню загрозу чи ворога (тактика пошуку «спільного супротивника»).

Застосування такої управлінської технології до конфлікту є особливо ефективним за умов дефіциту часу або матеріальних можливостей; на стадії раціоналізації відносин це може підштовхнути сторони до сприйняття навіть не дуже вигідних пропозицій, але таких, що ведуть до припинення протистояння.

Процес врегулювання конфліктів здійснюється за допомогою різноманітних **технологій**: інформаційної, комунікативної, соціально-психологічної, організаційної, переговорної тощо, які складаються з

системи засобів, методів і специфічних підходів, що побудовані на своїх принципах і численних тактичних прийомах, містять моделі цільових «ігор», які допомагають уникнути конфліктів або мінімізувати втрати.

**Інформаційна технологія** є системою, яка передусім протидіє множенню конфліктів, сприяє їх більш швидкому виявленню зацікавленими сторонами (на етапі латентності). Ліквідація дефіциту інформації із суперечливих питань, виключення з інформаційного поля різних збочених, перекручених відомостей щодо позицій та інтересів сторін, усунення чуток про поведінку суб’єктів — ці та інші дії з інформаційного регулювання конфліктної ситуації справляють ефективний вплив на зниження гостроти взаємодії суб’єктів та дають можливість скорішого закінчення протистояння.

Право людини на інформацію — це вимоги демократії та базові засади громадянського суспільства; інформаційна монополія є загибеллю для соціального прогресу. Право на інформацію свідчить про цивілізаційну зрілість суспільства та його здатність вирішувати проблеми і конфлікти. Разом з тим це право не слід абсолютизувати: так, поширення інформації, що веде до расової, етнічної та соціальної ненависті, розпалює ворожнечу, війни, геноцид, ідеї фашизму, — це прояв «інформаційного терору», який, по суті, є конфліктом і порушує демократичні права людей.

Не менш значну роль відіграють **комунікативні технології** врегулювання конфліктів — така організація спілкування між людьми і групами, що сприяє досягненню узгоджених позицій. Розвиток спілкування формує спільні цінності, схожі установки або інтереси, направляє різні соціальні занепокоєння у спільне річище, нейтралізує негативний вплив емоцій.

Більшість комунікативних умов успішного розв’язання конфліктів мають психологічну природу, відображаючи специфіку поведінки опонентів:

1) *пошук близьких* за змістом *точок зіткнення* в системі цілей та інтересів опонентів: якщо сторони бажають розв’язати конфлікт, то їм слід *зосередитися на інтересах*, а не на особі опонента;

2) *зниження рівня негативних емоцій* та інтенсивності брутальних реакцій, які висловлюються на адресу опонента;

3) створення обстановки, коли в особі опонента не бачать «ворога» і супротивника, адже конфліктну проблему, що виникла, краще вирішувати разом, поєднавши зусилля;

4) спільне обговорення проблеми сутності конфлікту, виокремлення головних суперечностей, що підвищує шанси конструктивного його розв'язання;

5) *урахування статусів* (посадового становища) сторін-суперників. Суб'єкт, що посідає нижче становище, має усвідомлювати межі дій, на які піде більш високостатусний опонент, адже занадто радикальні вимоги спровокують сильну сторону до відновлення конфліктного протистояння тощо.

Прикладом ефективною технології комунікацій є «чотирикроковий метод» Д. Дена, у підґрунті якого закладено правило: «Не слід переривати спілкування, адже ця відмова і породжує конфлікт!». Така методика пропонує: *крок перший* — знайти час для розмови; *крок другий* — підготувати умови; *крок третій* — обговорення проблем (діалог з оптимізмом, повагою і вдячністю); *крок четвертий* — укладення угоди (якщо необхідно): збалансованої, поведінково-специфічної, у письмовій формі<sup>1</sup>.

*Організаційні технології* передбачають удосконалення структурно-організаційного порядку, застосування організаційних методів впливу на групи та окремих людей (наприклад, вирішення кадрових питань, дисциплінарні методи заохочення чи покарання, виховні заходи). Це, без сумніву, має сприяти блокуванню конфліктів, оптимізації соціально-психологічного клімату і розвитку співробітництва між людьми та організаціями.

## 7.5. Методи розв'язання конфліктів

**Методи розв'язання конфліктів** — це система конкретних дій, що передбачає досягнення закінчення боротьби при збереженні основних засад взаємозв'язку між конфліктуючими суб'єктами. Позитивними методами (прийомами) врегулювання конфліктів доцільно володіти як посередникам, так і самим потенційним опонентам.

<sup>1</sup> Дэн, Д. Преодоление разногласий [Текст] / Д. Дэн. – СПб., 1994. – С. 5.

У багатьох країнах з метою попередження чи вирішення конфліктів поширено метод *упереджувальних дій* — практика включення в угоди між фірмами чи приватними особами спеціальних параграфів, які передбачають поведінку сторін під час виникнення суперечок. Наприклад, американська Асоціація суддів вважає, що при підготовці будь-якого ділового контракту, щоб упередити конфліктні ситуації, слід передбачити: письмовий обмін думками у випадку виникнення розбіжностей; із самого початку спору залучати експерта чи консультанта; використовувати будь-які спроби щодо примирення; забезпечити достатньо високий рівень осіб, що ведуть переговори; встановити декілька етапів процесу перемовин; у разі невдачі переговорів — визначити арбітра або належний судовий порядок розгляду спору.

Безумовно, головним, найбільш конструктивним методом розв'язання конфліктів є *переговори* — це *спільне обговорення опонентами* (можливо, за участю посередника) *суперечливих питань з метою досягнення згоди*; це комплексний засіб вирішення конфліктних ситуацій, який містить елементи психологічних, організаційних і правових технологій. Сторони конфлікту приходять до визнання їх необхідності, коли конфронтація не дає результатів. Переговори в конфліктній ситуації — це особливий переговорний процес: слід тонко регулювати психологічну атмосферу, щоб імпульсивність учасників не погіршила стосунків між ними; доцільно конкретизувати і обговорити варіанти вирішення проблеми; запобігти маніпуляціям, які гальмують процес примирення.

Сучасні дослідники наводять різноманітні класифікації переговорів<sup>1</sup>, наприклад, за критерієм відмінності цілей учасників.

1. *Переговори з продовження чинних угод*: наприклад, з питань продовження торгово-економічних стосунків, тимчасових угод щодо припинення військових дій.

2. *Переговори про нормалізацію* — з метою переведення конфліктних відносин у більш конструктивну взаємодію сторін (за участю третьої сторони).

<sup>1</sup> Див., напр.: Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения [Текст] / Р. Фишер, У. Юри. – М., 1992; Дэн, Д. Преодоление разногласий [Текст] / Д. Дэн. – СПб., 1994.

3. *Переговори про перерозподіл*, коли одна сторона вимагає змін на свою користь за рахунок іншої сторони.

4. *Переговори про створення нових умов* — формування нових відносин та укладення нових угод.

5. *Переговори з досягнення другорядних ефектів*: демонстрація миролюбства; вирішення супутніх питань; з'ясування позицій, відволікання уваги тощо.

Конфліктологи розробили *принципи*, які визначають ймовірність успіху в переговорах: ретельна підготовка; контролювання емоцій; чітке викладання думок; увага до опонента; визначення критичних меж обговорення; здатність працювати в команді; швидка реакція; реалістичний погляд на події; поінформованість; винахідливість; здатність до переконання; обережність.

Переговорна практика у конфліктних ситуаціях виробила певні типи спільних рішень: 1) *компроміс*, коли сторони йдуть на взаємні поступки і готові задовольнити хоча б частину вимог одне одного; 2) можливо здійснити «розмін поступками»: коли опонент йде на суттєві поступки з менш значущих для нього питань, які є пріоритетними для суперника, та водночас — очікує більшого задоволення своїх інтересів у важливих для нього моментах; 3) коли ж критерії законності взаємних вимог є нечіткими, то суб'єкти конфлікту не можуть знайти «компромісної середини», починають витискувати поступки в ході переговорів і шукати *асиметричне рішення* (згідно з потенціалом і статусом сторін). Зрештою, учасники переговорів можуть діяти шляхом вироблення *принципово нового рішення*, що перетворює конфліктну суперечність на несуттєву (це засіб оцінки співвідношення та дійсного балансу інтересів).

Відповідно до цього виокремлюють чотири стилі ведення переговорів у конфліктних ситуаціях. *Жорсткий стиль*, що відповідає стратегії суперництва і зводиться до ультимативної демонстрації сили. *М'який* — відповідає стратегії пристосування, коли суб'єкти проявляють толерантність й заради примирення готові поступитися власною позицією в конфлікті. *Торговий стиль* спирається на різні версії компромісу, коли розмін поступками стає засобом налагодження відносин (технології «позиційного торгу»). Переговори у *стилі співробітництва* прагнуть результату «взаємний вииграш», їх мета — максимально задовольнити як власні інтереси, так й інтереси опонента.

**Конфліктний медіаторинг** — це технологія проведення переговорів за участю медіатора-посередника. Медіація (посередництво) як найдавніший засіб вирішення проблемних ситуацій забезпечує ефективне розв'язання багатьох конфліктів; вона дозволяє сторонам шляхом переговорів, у неюридичний спосіб, лише за участю медіатора досягти збалансування суперечливих інтересів. Нині у США, де існує велика кількість автономних структур громадянського суспільства, діє приватна й державна служби медіації, у 1983 р. засновано Національний інститут з розв'язання диспутів, що розробляє нові програми медіації та ведення переговорів, виходять наукові журнали з проблем медіації.

Розробка і застосування методів посередництва сьогодні стали справою професійних медіаторів, які беруть участь в організації переговорів, сприяють набуттю ними більш конструктивного характеру та пошуку сприйнятних для обох сторін умов закінчення конфлікту. Особливості участі сторони-посередника у врегулюванні конфлікту пов'язані з тим, чи самі опоненти звернулись до неї, чи вона ініціативно, самостійно втруtilась у ці події (коли, наприклад, відбувається небезпечна ескалація протиборства). Професійна, сумлінна медіація має ґрунтуватися на таких *принципах*: добровільність участі медіатора; рівноправність сторін; нейтральність медіатора; конфіденційність; раціональність; коректність; ділове співробітництво; уникнення маніпуляцій. Водночас існують обмеження щодо застосування неформального медіаторингу в кримінально-правових конфліктах чи у відповідних ситуаціях, де однією зі сторін є душевно хвора (неосудна) особа.

Формальне або *офіційне посередництво* передбачає наявність у медіатора нормативного статусу й відповідних повноважень впливу на опонентів; ними можуть бути міжнародні організації та країни, що визнані «світовими лідерами», державно-правові інституції, омбудсмени, урядові, парламентські чи відомчі комісії, правоохоронні органи, менеджмент фірм і банків, керівництво підприємств та установ, громадські організації (зокрема, профспілки). Неформальне, *неофіційне медіаторство* вирізняє відсутність нормативного статусу, але учасники конфлікту визнають авторитет цих суб'єктів для розв'язання гострих проблем як відомих осіб, що досягли значних успіхів у суспільній та професійній діяльності: політики, колишні глави держав, глави церков, популярні митці, професійні психологи,

політологи, неформальні громадські лідери, люди старші за віком (батьки, дідуся, старожили).

Конфліктологія виокремлює декілька *«ролей-функцій»* у медіаторінгу — третейський суддя, арбітр, посередник, помічник і спостерігач.

*Третейський суддя* — найбільш авторитарна роль, він має найзначніші можливості з визначення варіантів вирішення проблеми. Заслухавши обидві сторони, третейський суддя виносить *вердикт*, який не можна оскаржити (саме таким чином колись вирішували спори давньоруські князі, у такий же спосіб діє вердикт суду присяжних).

*Арбітр* — теж наділений значними повноваженнями: вивчає всі складові конфліктної ситуації, обговорює їх зі сторонами, а потім виносить кінцеве рішення, яке є обов'язковим для виконання; однак сторони (у випадку незгоди) можуть оскаржити його у вищих інстанціях.

*Посередник* — це більш нейтральна роль (найбільш властива медіації). Володіючи спеціальними знаннями і конфліктологічними технологіями, він забезпечує переговори — конструктивне обговорення проблеми і сприяє виробленню домовленості; але остаточне рішення лишається за опонентами.

*Спостерігач* — своєю присутністю в зоні конфлікту він утримує сторони від порушення раніше досягнутих угод, від взаємної агресії; присутність спостерігачів утворює передумови щодо початку переговорного процесу.

*Помічник* — в урегулюванні конфлікту він виконує другорядні функції: організація зустрічей, сприяння процесу обговорення проблеми; але ніколи не втручається в полеміку щодо прийняття підсумкового рішення.

Специфіка конфліктного медіаторінгу полягає у тому, що медіатор обирається конфліктантами вільно; опоненти самі (лише за сприяння медіатора) опрацьовують і приймають примирні рішення; медіація відбувається конфіденційно, кожна зі сторін може відмовитися від продовження переговорів, тому її ризик є мінімальним; процедури медіаторінгу не є надто дорогими і потребують менше витрат, ніж традиційні судові витрати; процес медіації триває відносно швидко, що також створює переваги в економії часу; медіаторінг спрямований не на встановлення «правих і винуватих», а на пошук згоди і відновлення узгодженої «формули» справедливості.

## Питання для самоконтролю

1. Визначте багатопланову сутність поняття «управління конфліктом».
2. Чому прогнозування конфліктних ситуацій вважають діагностикою?
3. Які необхідні духовні, матеріальні, комунікативні, правові, інформаційні тощо умови та вимоги містить модель управлінського впливу на конфлікт?
4. Яких принципів слід дотримуватися в процесі управління конфліктами?
5. Назвіть систему стратегій та соціальних технологій, завдяки яким реалізується конфліктне управління.
6. На що спрямована діяльність з попередження конфліктів як управлінська технологія? Чим часткове запобігання конфлікту відрізняється від повного?
7. Яким чином розв'язання конфлікту впливає на закінчення протиборства? Що містять головні етапи його здійснення?
8. Чим суттєво (за методами дії й наслідками) відрізняються врегулювання конфлікту та його усунення?

## Рекомендована література

1. Аклаев, А. Р. Этнополитическая конфликтология: анализ и менеджмент [Текст] : учеб. пособие / А. Р. Аклаев. — М. : Дело, 2005. — 472 с.
2. Антонян, Ю. М. Этнорелигиозные конфликты: проблемы, решения [Текст] : учеб. пособие / Ю. М. Антонян, М. Д. Давитадзе. — М. : Щит-М, 2004. — 368 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. — СПб. : Питер, 2006. — 288 с.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М. : ЮНИТИ, 2001. — 552 с.
5. Бабосов, Е. М. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / Е. М. Бабосов. — Минск : Тетра Системс, 2001. — 464 с.
6. Барабаш, Ю. Г. Державно-правові конфлікти в теорії та практиці конституційного права [Текст] / Ю. Г. Барабаш. — Х. : Право, 2008. — 220 с.
7. Будон, Р. Место беспорядка. Критика теорий социального изменения [Текст] / Р. Будон. — М. : Аспект Пресс, 1998. — 284 с.
8. Буткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст] / Т. В. Буткевич. — К. : Центр навч. літ-ри, 2005. — 456 с.
9. Ващенко, И. В. Общая конфликтология [Текст] : учеб. пособие. 2-е изд. / И. В. Ващенко, С. П. Гиренко и др. — Х. : Оригинал, 2001. — 384 с.
10. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология [Текст] : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. — М. : ИФРА-М, 2001. — 224 с.
11. Герасіна, Л. М. Деякі проблеми українського парламентаризму в аспекті конфліктологічного аналізу [Текст] / Л. М. Герасіна // Державне будівництво та місцеве самоврядування : зб. наук. праць. — Вип. 3. — Х. : Право, 2002. — С. 3–15.
12. Герасіна, Л. М. Проблеми правової конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз [Текст] / Л. М. Герасіна, М. І. Панов. — Х. : Право, 2004. — 112 с.
13. Глухова, А. В. Политические конфликты: основания, типология, динамика (теоретико-методологический анализ) [Текст] / А. В. Глухова. — М. : Эдиториал УРСС, 2000. — 280 с.
14. Головкін, Б. М. Сімейно-побутові конфлікти у системі детермінації умисних вбивств і тяжких тілесних ушкоджень [Текст] : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.08 / Б. М. Головкін. — Х., 2002. — 218 с.
15. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] / Н. В. Гришина. — СПб. : Питер, 2000. — 464 с.
16. Даниленко, О. А. Социологическое измерение конфликта [Текст] : монография / О. А. Даниленко. — Х. : ХНУ, 2003. — 242 с.
17. Данильченко, І. Запобігання насильству в сім'ї [Текст] / І. Данильченко // Прокуратура. Людина. Держава. — 2004. — № 2. — С. 27–37.
18. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта [Текст] / Р. Дарендорф // Социологические исследования. — 1994. — № 5. — С. 142–147.
19. Дмитриев, А. В. Конфликтология [Текст] / А. В. Дмитриев. — М. : Гардарики, 2007. — 375 с.
20. Єзеров, А. Конституційний конфлікт як феномен та процес в Україні [Текст] / А. Єзеров. — Одеса : Юрид. літ-ра, 2008. — 240 с.
21. Зайцев, А. К. Социальный конфликт [Текст] / А. К. Зайцев. — Изд. 2-е. — М. : Academia, 2001. — 464 с.
22. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта [Текст] / А. Г. Здравомыслов. — М. : Аспект Пресс, 1996. — 317 с.
23. Зигерт, В. Руководить без конфликтов [Текст] / В. Зигерт, Л. Ланг. — М. : Экономика, 1990. — 335 с.
24. Зиммель, Георг. Избранное [Текст] : в 2 т. / Георг Зиммель. — М. : Наука, 1996. — Т. 1. — 596 с. — Т. 2. — 607 с.
25. Зыбцев, В. Н. Конфликтология: модульный вариант [Текст] : учеб. пособие / В. Н. Зыбцев, Е. В. Попова. — Донецк : Вебер, 2007. — 488 с.
26. Ішмуратов, А. Т. Конфлікт і згода [Текст] / А. Т. Ішмуратов. — К. : Наук. думка, 1996. — 190 с.
27. Коваленко, Б. В. Политическая конфликтология [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Б. В. Коваленко, А. И. Пирогов, О. А. Рыжов. — М. : Ижица, 2002. — 400 с.
28. Козер, Л. Функции социального конфликта [Текст] : пер. с англ. / Л. Козер. — М. : Идея–Пресс, 2000. — 205 с.
29. Козер, Л. Завершение конфликта [Текст] : пер. с англ. / Л. Козер // Социальный конфликт : современные исследования : реферат. сб. — М. : ЮНИОН 1991. — С. 27–34.
30. Козырев, Г. И. Политическая конфликтология [Текст] / Г. И. Козырев. — М. : Форум ; ИНФРА-М, 2008. — 432 с.
31. Конфлікти і культура: різноманіття їх проявів : матеріали наук.-практ. конф. — Х. : ХДПУ ім. Г. С. Сковороди, 1997. — 218 с.
32. Конфлікти в суспільствах, що трансформуються : зб. наук. ст. : матеріали XI Харків. політолог. читань. — Х. : Право, 2001. — 200 с.
33. Конфліктологія [Текст] : підруч. для студ. ВНЗ юрид. спец. / за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. — Х. : Право, 2002. — 256 с.

34. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / под ред. В. П. Ратникова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. — 512 с.
35. Котигоренко, В. Знання про соціальний конфлікт: абсолют чи відносність? [Текст] / В. Котигоренко // Політичний менеджмент. — 2003. — № 2. — С. 137–155.
36. Крам, Т. Управление энергией конфликта [Текст] : пер. с англ. / Т. Крам. — М. : «Рефл-бук», 2001. — 288 с.
37. Кудрявцев, В. Н. Юридическая конфликтология [Текст] / В. Н. Кудрявцев // Вестн. Рос. акад. наук. — 1997. — Т. 67. — № 2. — С. 125–156.
38. Кудрявцев, С. В. Конфликт и насильственное преступление [Текст] / С. В. Кудрявцев. — М. : Наука, 1991. — 174 с.
39. Левин, К. Разрешение социальных конфликтов [Текст] : пер. с англ. / К. Левин. — СПб. : Речь, 2000. — 408 с.
40. Линчевский, Э. Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителя [Текст] / Э. Э. Линчевский. — М. : НПО «Экономика», 2000. — 286 с.
41. Лоренц, К. Агрессия (так называемое «зло») [Текст] : пер. с нем. / К. Лоренц. — М. : Амфора, 2001. — 349 с.
42. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации [Текст] : пер. с англ. / У. Мастенбрук. — М. : ИНФРА-М, 1996. — 256 с.
43. Носырева, Е. И. Альтернативное разрешение споров в США [Текст] / Е. И. Носырева. — М. : Городец, 2005. — 320 с.
44. Прикладная конфликтология [Текст] : хрестоматия / сост.: К. В. Сельченко. — Минск : Харвест ; М. : АСТ, 2001. — 624 с.
45. Природа, феноменологія та динаміка конфліктів у сучасному світі [Текст] : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., 19–21 жовт. 1993 р. — Чернівці, 1993. — Ч. 2. — 184 с.
46. Психология конфликта [Текст] : хрестоматия / сост. и общая ред. Н. В. Гришиной. — СПб. : Питер, 2001. — 448 с.
47. Ромашов, Р. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / Р. А. Ромашов. — СПб., 2006. — 437 с.
48. Рубин, Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение [Текст] / Дж. Рубин, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2001. — 352 с.
49. Сидоренко, О. М. Правові та психологічні аспекти вирішення конфліктів, пов'язаних з насильством у сім'ях [Текст] / О. М. Сидоренко // Право України. — 2001. — № 6. — С. 37–40.

50. Социальная конфликтология [Текст] : учеб. пособие / под ред. А. В. Морозова. — М. : Академия, 2002. — 336 с.
51. Скотт, Д. Г. Конфликты, пути их преодоления [Текст] / Д. Г. Скотт. — К. : Внешторгиздат, 1991. — 190 с.
52. Словник-довідник термінів з конфліктології [Текст] / за ред. М. І. Пірен, Г. В. Ложкіна. — Чернівці ; Київ, 1995. — 320 с.
53. Словник термінів з правової конфліктології [Текст] : наук.-довід. вид. / за ред. Ю. П. Битяка, Л. М. Герасіної, М. І. Панова. — Х. : Одиссей, 2006. — 208 с.
54. Ставицька, О. В. Трудові конфлікти: загально-теоретичний аналіз [Текст] / О. В. Ставицька // Бюл. Нац. служби посередництва і примирення. — 2007. — № 2. — С. 38–42.
55. Тацій, В. Я. Функціонування державної влади в аспекті конфліктології [Текст] / В. Я. Тацій, Ю. М. Тодика // Право України. — 1997. — № 8. — С. 29–34.
56. Тихомирова, Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постолювський. — 2-ге вид., випр. — Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. — 240 с.
57. Тойнби, А. Дж. Цивілізація перед судом історії [Текст] / А. Дж. Тойнби. — М. : Айрис-Пресс, 2003. — 592 с.
58. Фишер, Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения [Текст] / Р. Фишер, У. Юри. — М. : Наука, 1990. — 158 с.
59. Хантингтон, С. Столкновение цивилизаций [Текст] / С. Хантингтон. — М. : АСТ, 2003. — 603 с.
60. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Текст] / Б. И. Хасан. — СПб. : Питер, 2003. — 250 с.
61. Хрестоматия по конфликтологии [Текст] : в 3 т. Т. 1 / сост. : В. Н. Николаевский (отв. ред.), И. Ю. Косуля, О. А. Гужва. — Харьков : ХНУ им. В. Н. Каразина, 2009. — 552 с.
62. Чумиков, А. Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия [Текст] / А. Н. Чумиков // Социс. — 1995. — № 3 — С. 107–111.
63. Шевчук, Д. А. Конфликты: избегать или форсировать? [Текст] / Д. А. Шевчук. — М. : ГросМедиа, 2009. — 440 с.
64. Юридическая конфликтология [Текст] / под ред. В. Н. Кудрявцева. — М. : Ин-т гос-ва и права, 1995. — 317 с.
65. Яремчук, С. С. Сучасні теорії в конфліктології [Текст] : навч. посіб. / С. С. Яремчук. — Чернівці : Рута, 2008. — 72 с.

## **Зміст**

<b>Вступ</b> .....	3
--------------------	---

### **Розділ 1**

#### **Предмет конфліктології**

1.1. Об'єкт конфліктології .....	5
1.2. Категорії та закони конфліктології .....	6
1.3. Методи конфліктології.....	9
1.4. Функції конфліктології .....	14
Питання для самоконтролю .....	17

### **Розділ 2**

#### **Конфлікт як соціальне явище**

2.1. Сутність конфлікту.....	18
2.2. Структура конфлікту.....	20
2.3. Межі та масштаб конфлікту.....	22
2.4. Соціальні функції конфліктів.....	25
2.5. Класифікація конфліктів.....	27
Питання для самоконтролю .....	31

### **Розділ 3**

#### **Детермінація конфліктів**

3.1. Джерела соціальних конфліктів.....	32
3.2. Рушійні сили конфлікту.....	33
3.3. Причини конфліктів.....	35
3.4. Мотивація конфліктантів.....	42
Питання для самоконтролю .....	43

### **Розділ 4**

#### **Динаміка конфлікту**

4.1. Передконфліктна стадія конфлікту.....	44
4.2. Конфліктна стадія розвитку конфлікту .....	47
4.3. Післяконфліктна стадія конфлікту .....	51
4.4. Основні стратегії конфліктної поведінки .....	52
4.5. Тактики поведінки в конфлікті .....	56
Питання для самоконтролю .....	57

### **Розділ 5**

#### **Суб'єктивний фактор соціального конфлікту**

5.1. Аналіз суб'єктів — учасників конфлікту.....	58
5.2. Характеристика суб'єктів — учасників конфлікту .....	61
5.3. Суб'єктивно-психологічні риси і «типи» конфліктантів.....	68
5.4. Соціальні «ролі» учасників конфлікту.....	73
Питання для самоконтролю .....	75

### **Розділ 6**

#### **Види соціальних конфліктів**

6.1. Економічний конфлікт .....	76
6.2. Політичний конфлікт .....	78
6.3. Правовий конфлікт.....	80
6.4. Конфлікти духовно-культурної сфери.....	84
6.5. Релігійні конфлікти .....	86
6.6. Міжнаціональні конфлікти.....	88
6.7. Трудовий конфлікт .....	91
6.8. Соціально-професійний конфлікт .....	93
6.9. Адміністративний конфлікт .....	95
6.10. Сімейно-побутові конфлікти.....	96
6.11. Глобальні конфлікти цивілізації .....	98
Питання для самоконтролю .....	100

### **Розділ 7**

#### **Управління конфліктом**

7.1. Управління конфліктною ситуацією.....	101
7.2. Модель управлінського впливу .....	104
7.3. Попередження конфліктів .....	108
7.4. Розв'язання конфліктів: шляхи і технології .....	109
7.5. Методи розв'язання конфліктів .....	116
Питання для самоконтролю .....	121

<b>Рекомендована література</b> .....	122
---------------------------------------	-----



*Навчальне видання*

## **КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Навчальний посібник

Редактор *А. В. Єфименко*  
Коректор *Т. Ф. Зуб*  
Комп'ютерна верстка *О. І. Лагози*  
Дизайн *В. М. Зеленька*

Підписано до друку з оригінал-макета 25.03.2012.  
Формат 60×84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Папір офсетний. Гарнітура Times.  
Ум. друк. арк. 7,4. Обл.-вид. арк. 6,3. Вид. № 711.  
Тираж 500 прим.

Видавництво «Право» Національної академії правових наук України  
та Національного університету «Юридична академія України  
імені Ярослава Мудрого»  
Україна, 61002, Харків, вул. Чернишевська, 80а  
Тел./факс (057) 716-45-53  
Сайт: [www.pravo-izdat.com.ua](http://www.pravo-izdat.com.ua)  
E-mail для авторів: [proizvodstvo@pravo-izdat.com.ua](mailto:proizvodstvo@pravo-izdat.com.ua)  
E-mail для замовлень: [sales@pravo-izdat.com.ua](mailto:sales@pravo-izdat.com.ua)

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи  
до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів  
видавничої продукції — серія ДК № 4219 від 01.12.2011 р.

Надруковано в друкарні «Контраст»  
тел. (057) 719-49-13