



А. Гуменюк

СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТПОЛОГІЯ



**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Л.Й. ГУМЕНЮК

СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Навчальний посібник

ЛЬВІВ

2013

УДК 316.62 (075)
ББК 60.524.228я73 88.51я73
Г28

*Рекомендовано до друку Вченою радою Львівського державного університету внутрішніх справ
(протокол №12 від 26.12. 2012 р.)*

Рецензенти:

Гетьманчук М.П., доктор історичних наук, професор, заступник директора Навчально-наукового інституту права, психології та економіки Львівського державного університету внутрішніх справ

Коваліско Н.В., доктор соціологічних наук, професор, професор кафедри теорії та історії соціології Львівського національного університету ім. Ів.Франка

Г-28

Гуменюк Л.Й.

Соціальна конфліктологія: навчальний посібник. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2013. – 400 с.

ISBN -

У навчальному посібнику розкриті теоретико-прикладні засади соціальної конфліктології. Посібник написано з урахуванням сучасних досягнень науки і практики вивчення і розв'язання соціальних конфліктів.

Матеріали посібника спрямовані на забезпечення викладання навчальних дисциплін «Соціальна конфліктологія», «Конфліктологія» студентам вищих навчальних закладів, передовсім психологічних спеціальностей. Навчальний посібник буде корисним персоналу органів та підрозділів внутрішніх справ, широкому загальному науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів МВС України.

**УДК 316.62 (075)
ББК 60.524.228я73 88.51я73**

ISBN –

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	6
ТЕМА 1. СТАНОВЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ КОНФЛІКТОЛОГІЇ ЯК НАУКИ..	7
1. Формування конфліктологічних ідей.....	7
2. Соціальна конфліктологія як наука: об'єкт, предмет, функції.....	17
3. Місце соціальної конфліктології в системі наук.....	20
ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНА ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ.....	23
1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів.....	23
2. Структура і функції конфлікту.....	29
3. Причини виникнення конфліктів.....	34
4. Динаміка конфлікту: основні стадії та їх особливості.....	41
5. Протестні форми конфлікту.....	47
ТЕМА 3. ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ.....	53
1. Теорія і практика управління конфліктом.....	53
2. Стратегії протидії і вирішення конфлікту.....	55
3. Тактики вирішення конфлікту.....	61
4. Алгоритм управління конфліктом.....	63
ТЕМА 4. МЕТОДОЛОГІЯ І МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ..	64
1. Методологічні та організаційно-методичні основи дослідження конфліктів.....	64
2. Етапи аналізу конфлікту.....	69
3. Основні моделі аналізу конфліктів.....	71
4. Методи дослідження конфліктів.....	75
ТЕМА 5. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВНУТРІ-ШНЬООСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ.....	82
1. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту.....	82
2. Основні види конфліктів особистості.....	84
3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.....	87
4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.....	91
ТЕМА 6. МІЖОСОБИСТІСНІ ТА СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ.....	93
1. Поняття міжособистісного конфлікту.....	94
2. Динаміка міжособистісного конфлікту і його вирішення.....	98
3. Специфіка сімейного конфлікту.....	101
4. Особливості конфліктів між батьками і дітьми.....	105
ТЕМА 7. ОРГАНІЗАЦІЙНІ І ТРУДОВІ КОНФЛІКТИ.....	108
1. Соціально-психологічна характеристика конфлікту в організації.....	108
2. Управління конфліктом в організації.....	114

3.	Специфіка трудового конфлікту.....	116
4.	Класифікація трудових конфліктів.....	119
ТЕМА 8.	ЕТНОНАЦІОНАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ І ЙОГО СПЕЦИФІКА.....	123
1.	Етноконфліктологія як наука.....	123
2.	Структура і зміст етнонаціональних конфліктів.....	130
3.	Динаміка і типологія етнонаціональних конфліктів.....	141
4.	Форми протікання і способи врегулювання етнонаціональних конфліктів.....	145
5.	Правові основи попередження і вирішення етнонаціональних конфліктів в Україні.....	149
ТЕМА 9.	РЕЛІГІЙНІ КОНФЛІКТИ.ОСНОВНІ ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ.	154
1.	Конфліктологія релігії в умовах глобалізації суспільств.....	154
2.	Міжконфесійні відносини та релігія як джерело конфлікту.....	155
3.	Зміст, причини і структура релігійних конфліктів.....	159
4.	Типологія релігійних конфліктів і шляхи їх врегулювання.....	166
ТЕМА 10.	СОЦІОКУЛЬТУРНИЙ КОНФЛІКТ.....	172
1.	Поняття та причини виникнення соціокультурних конфліктів.....	173
2.	Конфлікт цінностей: види та особливості прояву.....	177
3.	Форми культурного конфлікту та способи їх вирішення.....	181
4.	Методи аналізу та врегулювання конфліктів.....	186
ТЕМА 11.	ПОЛІТИЧНИЙ КОНФЛІКТ.....	189
1.	Суть і зміст політичного конфлікту.....	190
2.	Типологія конфліктів у сфері політики.....	193
3.	Сучасні технології запобігання і вирішення політичних конфліктів....	196
4.	Конституція як основний засіб попередження конфліктів.....	198
ТЕМА 12.	МІЖДЕРЖАВНІ КОНФЛІКТИ.....	200
1.	Міжнародні відносини і зовнішньополітичний інтерес держави як основа міждержавних конфліктів.....	201
2.	Динаміка і типологія міждержавних конфліктів.....	206
3.	Форми, методи та політико-правові засоби запобігання і врегулювання міждержавних конфліктів.....	209
4.	Технології вирішення міжнародних конфліктів.....	216
ТЕМА 13.	КОНФЛІКТИ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ.....	219
1.	Соціальне управління та його види.....	219
2.	Природа і види конфліктів у сфері державного управління.....	222
3.	Специфіка організаційно-управлінських конфліктів.....	229
4.	Типологія і способи врегулювання організаційно-управлінських конфліктів.....	233
ТЕМА 14.	КОНФЛІКТИ В СУЧАСНИХ ПРАВОВИХ ВІДНОСИНАХ.....	237
1.	Поняття юридичного конфлікту.....	237
2.	Типологія і динаміка юридичних конфліктів.....	239

3. Врегулювання юридичних конфліктів.....	241
ТЕМА 15. КОНФЛІКТИ У ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	248
1. Конфлікти в колективі підрозділу ОВС: поняття та основні причини.....	248
2. Діагностика та основні технології вирішення конфліктів у професійній діяльності працівників міліції.....	253
3. Кримінальний конфлікт та його врегулювання.....	263
ТЕМА 16. ПЕДАГОГІЧНІ КОНФЛІКТИ.....	267
1. Природа педагогічних конфліктів та їх типологія.....	267
2. Конфліктні ситуації у педагогічній взаємодії, особливості їх виникнення та перебігу.....	272
3. Педагогічні засоби управління конфліктними ситуаціями.....	276
4. Конфліктогенність у педагогічній взаємодії та її профілактика.....	281
ТЕМА 17. ПРОФІЛАКТИКА СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ.....	285
1. Попередження і пом'якшення соціальних конфліктів.....	285
2. Співробітництво та соціальне партнерство.....	289
3. Інституалізація відносин в суспільстві.....	292
4. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів.....	294
ТЕМА 18. ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....	299
1. Технології вирішення і врегулювання конфліктів.....	299
2. Базові основи консенсусу.....	307
3. Юридичні способи врегулювання конфліктів.....	315
ТЕМА 19. ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС І ЙОГО ДИНАМІКА.....	319
1. Переговори як спосіб вирішення конфліктів.....	319
2. Види переговорів та їх функції.....	321
3. Психологія переговорного процесу.....	321
4. Динаміка переговорного процесу та алгоритм переговорів.....	324
5. Переговори зі злочинцями.....	328
ТЕМА 20. МЕДІАЦІЯ: ПРИНЦИПИ, ВИДИ, ТЕХНОЛОГІЇ.....	332
1. Принципи і тактики посередництва.....	333
2. Функції медіатора і стадії медіації.....	334
3. Технології і техніки медіації на різних етапах вирішення конфліктів та їх ефективність.....	342
4. Моделі діяльності третьої сторони у врегулюванні конфліктів.....	343
ДОДАТКИ.....	350
Структура навчальної дисципліни «Соціальна конфліктологія».....	350
Завдання та вправи для семінарських занять і самостійної роботи.....	352
Глосарій.....	392
Рекомендована література.....	395

ПЕРЕДМОВА

Конфлікт – це нормальний стан суспільства; в будь-якому суспільстві завжди, у всі часи існували, існують і будуть існувати конфліктні ситуації.

Ядов В.О.

Надії на те, що двадцять перше століття стане початком стрімкого розвитку цивілізації, росту культури і благополуччя, світ стане більш гармонійним і близьким до людей, а соціальні потрясіння і негаразди, війни, етнічні і релігійні сутички залишаться у минулому, не справдились. Закони не стали справедливішими, вожді і правителі – мудрішими, а народи – толерантнішими. Перед людством знову постало питання: бути більш свідомими своїх дій і навчитись жити по-людськи, чи згоріти у руйнівних конфліктах. Яким чином, маючи в руках конфлікт як запоруку розвитку і самовдосконалення, не зробити з нього нищівний меч? На це запитання протягом останнього тисячоліття намагались дати відповідь як філософи, історики, соціологи, політологи, психологи, педагоги, так і правники. Однак їм так і не вдалось знайти універсальний закон управління конфліктом задля прогресу і миру.

Тому проблема створення повноцінної інструментарію задля застосування міждисциплінарного наукового підходу до вивчення і вирішення соціальних конфліктів залишається на часі. Сучасні ґрунтовні наукові та практичні доробки з різних галузей конфліктології і соціальної конфліктології О.Бандурки, М. Гетьманчука, Н. Грішиної, М. Зеленкова, А.Анцупова і А.Шипілова, Л.Цой, С.Ємельянова та інших учених повинні бути продовжені і вдосконалені з урахуванням постійно змінюваного світу і професійно-педагогічних методів передачі знань та умінь студентам різних спеціальностей, формування у них стійких навичок управління конфліктами.

В основі даного навчального посібника – курс лекцій, прочитаний автором студентам-психологам Львівського державного університету внутрішніх справ. Він узагальнює уявлення про природу, структуру, розвиток, класифікацію соціальних конфліктів, методи їх попередження, врегулювання і вирішення. При висвітленні матеріалу використані досягнення психологічної, політологічної та соціологічної наук, приведені приклади відомих соціальних конфліктів, які вплинули і надалі впливають на розвиток українського суспільства та міжнародної спільноти. Велика увага приділена теоретичним та прикладним підходам до аналізу конфліктів у різних сферах соціуму: освітній, соціокультурній, національно-етнічній, управлінській, трудовій, релігійній, правовій, юридичній і правоохоронній.

Основна частина складається з трьох розділів і 20 тем, які відповідають трьом рівням науки: методологічному (теорія конфлікту та управління ним), спеціальному (специфіка конфліктів у різних сферах) та прикладному (методи попередження, регулювання та вирішення конфліктів). У додатках містяться структура навчальної дисципліни «Соціальна конфліктологія», глосарій, а також вправи і завдання для

розгляду на семінарських заняттях, для самостійної роботи, психологічні тести, тренінги.

ТЕМА 1. СТАНОВЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ КОНФЛІКТОЛОГІЇ ЯК НАУКИ

1. Формування конфліктологічних ідей.
2. Соціальна конфліктологія як наука: об'єкт, предмет, функції.
3. Місце соціальної конфліктології в системі наук.

1. Формування конфліктологічних ідей

Конфліктологія виникла у світлі категорій суперечностей і боротьби, вперше представлених стародавніми філософами, які трактували суть конфлікту, його універсальний характер як загальні характеристики буття. Так, стародавній китайський філософ *Лао-цзи* (579—499р. до н. е.) вважав, що основні першоджерела світу Янь (світле) та Інь (темне) не стільки борються між собою, скільки, доповнюючи одне одного, утворюють гармонію Єдності.

Тож в основі конфліктології лежить поняття «суперечність» – центральна категорія діалектики як сучасного філософського вчення про загальні категорії і закони розвитку природи, суспільства і людського мислення. Згідно з цим ученням суперечність пов'язана з розмаїттям елементів єдиного цілого і є універсальною його характеристикою. Саме завдяки універсальності суперечності, світ знаходиться в постійному русі і розвитку. З нею пов'язаний і загальний характер конфлікту, що виступає як один із станів або властивостей суперечності.

Характер взаємовідносин протилежних сторін у понятті суперечності доповнюється і конкретизується категорією боротьби. Боротьба – одне з основних понять діалектики. Її зміст включає не тільки сам момент зіткнення протилежних сил, але і момент їх співіснування, яким і забезпечується цілісність процесу.

Стародавні й сучасні філософи по-різному оцінюють роль суперечностей, боротьби і конфліктів. Одні висловлювали утопічні надії на можливість створення безконфліктного суспільства, де будуть усунені всякі суперечності, інші вважали, що конфлікт органічно властивий всім предметам і явищам, а тому неминучий. Однак *Платон* (428 – 348 рр. до н.е.) і *Геродот* (490 – 425 рр. до н.е.) негативно оцінювали конфлікти (передовсім, соціальні). *Цицерон* (106 – 43 рр. до н.е.) у трактаті «Про державу» запропонував диференційований підхід до конфліктів, а саме: розділяти насильство на «справедливе» і «несправедливе», війну – на «несправедливу» і «справедливу або благочестиву». *Аврелій Августин Гіпонський Блаженний* (345 – 430 рр.) у роботі «Про град божий» наголосив, що вирішальним є не сам процес конфлікту, а його мета. Тобто у разі задоволення всіх потреб індивіда, він не повинен вступати у конфлікт. *Ніколо Макіавеллі* (1469 – 1527 рр.) у трактаті «Государ» здійснив найбільш змістовну спробу системного аналізу соціальних конфліктів, вважаючи конфлікт універсальною ознакою суспільства через природну порочність людини.

У 17-19 століттях, коли соціальні конфлікти стали найбільш гострими про суперечності в природі, суспільстві, мисленні, боротьбу між людьми, класами, державами учені розмислювали особливо плідно. В різні часи і різних країнах про природу і роль конфліктів писали Ф.Бекон і Т.Гоббс, Ж.-Ж.Руссо і І.Кант, Г.Гегель і К.Маркс, В.Соловйов та І.Бердяєв. Дискусії, в основному, велись між філософами, які відстоювали два різні підходи до розуміння природи соціального конфлікту: песимістичний і оптимістичний. *Песимістичний підхід* виражений у книзі «Левіафан» (1651) англійського філософа *Томаса Гоббса* (1588 – 1679). Він вважав, що людина за своєю природою є істотою егоїстичною, заздрісною і ледачою. Тому первинний стан людського суспільства є «війною всіх проти всіх». Коли цей стан став для людей нестерпним, вони уклали між собою договір про створення держави, яка, спираючись на свою величезну силу, зрівнянню лише з потужністю біблейного чудовиська Левіафана, здатна позбавити людей нескінченної ворожнечі. Негативно оцінюючи людську природу, Т.Гоббс не бачив іншого способу подолання порочності людей, окрім застосування державного насильства. З іншого боку, *оптимістичний підхід*, представлений працями французького філософа *Жан-Жака Руссо* (1712 – 1778), відображав позицію, що людина за своєю природою добра, миролюбна, створена для щастя. Джерелом конфліктів у суспільстві, на думку Ж.-Ж. Руссо, стали недоліки в його організації, помилки і забобони людей і, передовсім, їх прагнення до володіння приватною власністю. Найважливішим інструментом відновлення природних для людей відносин миру і згоди повинна стати створювана ними за взаємним договором демократична держава, що спирається переважно на ненасильницькі, виховні засоби, які найбільшою мірою відповідають суті людини.

Детально аргументована концепція соціального конфлікту була запропонована економістом і соціологом *Карлом Марксом* (1818-1883). К.Маркс вважав, що конфлікти властиві всім рівням соціального життя: політиці, економіці, культурі, - а вся історія існуючих суспільств була історією боротьби класів. Головна причина цієї боротьби – існування приватної власності, яка була основою всіх «антагоністичних» суспільно-економічних формацій. На думку К.Маркса, в комуністичному суспільстві, заснованому на суспільній власності, зникнуть антагоністичні суперечності та конфлікти. Саме тоді закінчиться передісторія людства і почнеться його справжня історія. Однак досягнення цього ідеалу пов'язувалося у марксизмі із застосуванням насильства у вигляді непримиренної боротьби пролетаріату з буржуазією, соціалістичної революції, збройного повстання, громадянської війни і диктатури пролетаріату. Саме ці форми соціальних конфліктів у марксизмі розроблені найдетальніше. До основних тез теорії марксизму відносять такі:

- глибина конфлікту між пануючим і пригнобленим класом прямо пропорційна нерівномірності розподілу в системі дефіцитних ресурсів;

- вірогідність сумнівів пригноблених класів в справедливості розподілу ресурсів тим більше вірогідна, чим вище поріг усвідомлення ними власних інтересів;
- відкритий конфлікт між пануючим і пригнобленим класом тим вірогідніший, чим глибше усвідомлення останнім незаконності розподілу ресурсів;
- поляризація протилежних класів буде тим сильніше, чим розвиненіша структура політичного керівництва, яка, у свою чергу, залежить від ідеологічної уніфікації членів колективу;
- ступінь насильства конфлікту прямо пропорційний ступеню поляризації пануючих класів;
- рівень насильства конфлікту визначає рівень структурних змін системи і ступінь перерозподілу ресурсів.

Підтримуючи концепцію К. Маркса, В. Ленін і його соратники доповнили його вчення про рушійні сили соціалістичної революції, мистецтво підготовки і проведення збройного повстання, методи встановлення диктатури пролетаріату. Революційне насилля було для марксистів головним методом вирішення соціальних конфліктів, а реформи і компроміси – лише його побічним продуктом.

Вагомий внесок в дослідження конфліктних ситуацій вніс *Зигмунд Фрейд* (1856 – 1939 рр.). Він дійшов висновку, що головним джерелом психічних розладів і стресів є властивий людській психіці природній конфлікт між свідомим і несвідомим, між невизначеними прагненнями (особливо сексуальними) і вимогами моральних і правових норм, що служить головним джерелом всіх конфліктів. У подальшому думки З. Фрейда лягли в основу психології конфлікту.

Проте, не дивлячись на плідність ідей про природу конфлікту, висловлених класичною філософією, у пошуках суті конфлікту аж до кінця XIX в. були допущені істотні недоліки:

- *конфлікти розглядалися лише загально і замикались на філософських категоріях суперечностей і боротьби добра і зла, як загальних властивостей не лише соціального, але і природного буття;*
- *специфіка соціальних конфліктів в цілому не досліджувалася, розглядалися тільки окремі види соціальних конфліктів: в економіці, політиці, культурі, психіці;*
- *досліджувалися переважно лише конфлікти макрорівня: між класами, націями, державами, - а конфлікти в малих групах, внутрішньоособистісні конфлікти залишалися поза увагою учених;*
- *не підлягали дослідженню загальні риси конфлікту як феномена соціального життя, у зв'язку з чим не було і самостійної теорії конфлікту, а отже, і конфліктології як науки.*

Водночас особливості суспільного розвитку вимагали аналізу сучасного і прогнозування майбутнього. Тож саме у середині XX ст., соціальна

конфліктологія виникла як самостійна дисципліна, виділившись з двох фундаментальних наук: соціології і психології.

У соціології загальна концепція соціального конфлікту склалась наприкінці ХІХ - початку ХХ ст. у роботах німецьких учених *Макса Вебера* (1864 – 1920) і *Георга Зіммеля* (1858 – 1918). Вони довели, що конфлікти є невідомою частиною соціального життя. Для соціологічного підходу характерне дослідження конфлікту на основі таких специфічних методів, як анкетування, статистичний аналіз масових даних, інтерв'ювання і інших. В результаті, в рамках соціологічного підходу уявлення про конфлікти стали детальнішими, конкретнішими, «живішими». Хоча погляди на природу і роль конфліктів в житті суспільства у різних соціологів були неоднаковими, проте всі вони визнавали їх важливу роль в суспільному житті і необхідність їх конкретно-соціологічного аналізу.

На думку *М. Вебера*, суспільство є сукупністю груп, які відрізняються своїм статусом. Несумісність інтересів породжує соціальні конфлікти. Тож всякі надії на можливість їх усунення з життя суспільства ілюзорні. Потрібно визнати неминучість існування на цій землі вічної боротьби одних груп людей проти інших. Водночас інтереси людей не тільки розходяться, але в певній мірі і співпадають, що створює основу для балансу сил, досягнення соціального консенсусу. І хоча конфлікти не можуть бути зовсім усунені з соціального життя, це не означає, що воно характеризується постійною нестабільністю.

Георг Зіммель у книзі «Конфлікт сучасної культури» (1918) і низці інших робіт виходив з того, що існуючі в суспільстві егоїстичні групи не ізольовані одна від одної, а, навпаки, тісно зв'язані між собою тисячами незримих вуз. Саме ці перетини групових інтересів пом'якшують конфлікти і служать підґрунтям для стійкості демократичних суспільств. Проте конфлікти не можуть бути повністю усунуті: вони є необхідною універсальною властивістю соціального життя, такою ж стійкою її формою як влада, ринок, суспільний договір і інше. Послідовники Зіммеля обґрунтовували думку, що найважливіша практична мета соціології – сприяти трансформації конфліктів у співпрацю. Саме роботи Зіммеля були покладені в основу нової галузі соціологічної науки і ввели до наукового категоріального апарату термін «соціологія конфлікту».

Процес інституалізації соціології конфлікту був продовжений зусиллями англо-німецького соціолога *Ральфа Дарендорфа* (1929 – 2009р.р.) і американського соціолога *Люїса Козера* (1913-2003р.р.). Так, *Р. Дарендорф* у фундаментальних працях «Класи і класові конфлікти в індустріальному суспільстві» (1957), «Сучасний соціальний конфлікт» (1988) та інших розглядає конфлікт як головну категорію соціології і називає свою соціологічну концепцію теорією конфлікту. Сутність його теорії полягає в тому, що наявність конфліктів є природним станом суспільства, а їх відсутність – чимось дивовижним і ненормальним. Конфлікти не завжди є загрозою для даної суспільної системи, навпаки, вони можуть служити одним з джерел її зміни і збереження на основі породжуваних конфліктами позитивних змін. На відміну від К. Маркса, Р.

Дарендорф вважав, що головним джерелом конфлікту є не економічні, а політичні суперечності між соціальними групами, пов'язані з концентрацією влади в одних і її відсутністю – в інших. А конфлікти поміж робочими і підприємцями, позбавлені колишньої вибухової сили, і можуть бути вирішені без застосування революційних методів, характерних для XIX століття. Більше того, сучасне суспільство виробило раціональні методи урегулювання конфліктів з участю в цьому процесі владних структур.

Бестселером серед праць з соціології, опублікованих у США, класичним твором сучасної конфліктології стала робота *Люїса Козера* «Функції соціального конфлікту» (1956). Розвиваючи ідеї Вебера і Зіммеля про загальність і універсальність конфлікту, американський соціолог обґрунтував позитивну роль конфліктної взаємодії в житті суспільства і сформулював низку положень, які стали теоретичним фундаментом сучасної науки про конфлікт. Постійним джерелом соціальних конфліктів є неминучий дефіцит ресурсів, влади, цінностей, престижу, які завжди існують в будь-якому суспільстві. Тому поки існує суспільство, існуватиме в ньому і певна напруженість, що час від часу переростатиме в конфлікти. Особливу роль у постійній боротьбі за ці дефіцитні ресурси відіграє прагнення людей до влади і престижу. Хоча конфлікти існують в будь-якому суспільстві, їх роль в недемократичному («закритому») і демократичному («відкритому»), суспільствах різна. У «закритому», особливо в тоталітарному суспільстві, розколотому на два ворожих, протилежних табори, конфлікти носять революційно-насильницький, руйнівний характер. У «відкритому» суспільстві, навіть при виникненні безлічі конфліктів, вони вирішуються конструктивним шляхом;

Значною популярністю у наукових колах користувалась і концепція соціальної згоди і «відносин між людьми» американських соціологів *Толкотта Парсонса* (1902 – 1979) і *Елтона Мейо* (1880 – 1949). У праці «Структура соціальної дії» (1937) Т. Парсонс трактував конфлікт як соціальну аномалію, свого роду соціальну хворобу, яку необхідно лікувати. Нормою є саме безконфліктність, гармонія соціальної системи, зняття соціальної напруженості. Засновник теорії «людських відносин» Е. Мейо також стверджував, що головна проблема сучасності – встановлення миру в промисловості, подолання небезпечної соціальної хвороби – конфліктності. На його думку, соціальне здоров'я – це «соціальна рівновага», «стан співпраці». До нього слід всіляко прагнути, використовуючи не тільки економічні, але і психологічні методи, зокрема, формування сприятливого психологічного клімату у виробничих колективах, відчуття задоволеності працею, демократичного стилю керівництва і ін. Ідеї Е.Мейо знайшли певну підтримку у менеджерів-практиків. Проте концепції Т.Парсонса і Е. Мейо з часом відійшли на другий план, оскільки повністю подолати конфлікти як на виробництві, так і в суспільстві на їх основі не вдалося.

Істотний внесок на завершення формування конфліктології як самостійної наукової дисципліни вніс ще один американський соціолог – *Кенет Боулдінг* (1910

– 1993р.р.). Спираючись на досягнення в дослідженні конфліктів він у книзі «Конфлікт і захист. Загальна теорія» (1963) спробував викласти загальну теорію конфліктної взаємодії. Вихідним положенням його концепції стало визнання того, що конфліктна поведінка людей, їх постійна ворожнеча з собі подібними є природною для них формою поведінки. Проте поряд з песимізмом щодо сутності людської природи він висловлював надію на те, що, спираючись на розум і моральні норми, людину все ж таки можна удосконалювати шляхом пом'якшення форм конфліктної взаємодії. З цією метою необхідно з'ясувати загальні елементи і загальні зразки розвитку, властиві всім конфліктам, що допоможе залагодити конфлікт в будь-якому його специфічному прояві. Конфлікти, що відбуваються як в природі, так і в суспільстві, дослідник вкладає у дві основні моделі: статичну і динамічну. *Статична модель* розглядає конфлікт як специфічну систему, першим елементом якої є сторони (люди, тварини, об'єкти, теорії), а другим – відносини між ними. К.Боулдінг визнає конфлікт як конкурентну ситуацію, в якій сторони прагнуть зайняти позицію, несумісну з бажаннями іншої сторони. *Динамічна модель* будується на відомій сучасній психологічній концепції біхевіоризму, або поведінкової психології, згідно з якою людина, постійно реагуючи на імпульси навколишнього середовища, поводить за принципом «стимул – реакція». Тож динаміка конфлікту є одним з проявів загальних поведінкових реакцій людини в умовах протиборства. Специфіка суспільних конфліктів пов'язана з операцією з великими об'ємами інформації, знаків, символів, знань про світ, про себе й про інших людей, із утвердженням статусу, ролі, престижу і іншим. Попри розмаїття проблем і чинників існує єдине, універсальне джерело конфлікту – несумісність потреб сторін при обмеженій можливості їх задоволення. Сформульований Боулдінгом принцип «scarcity» (обмеження, дефіциту, браку певних ресурсів і благ, матеріальних або духовних) почав активно розвиватися в багатьох подальших роботах західних і вітчизняних конфліктологів.

Таким чином, конфліктологічну парадигму в соціології представили погляди класиків соціологічної думки:

Табл.1

Конфліктологічна парадигма у соціології.	
К.Маркс Ф.Енгельс	<ul style="list-style-type: none"> • соціальні конфлікти породжуються соціальною нерівністю і виявляються у класовій боротьбі • єдиний вихід із соціального конфлікту – революція
М.Вебер	головний конфлікт проявляється у боротьбі між політичними партіями та бюрократією
Г.Зіммель	<ul style="list-style-type: none"> • започаткував термін «соціологія конфлікту» • вважав конфлікт універсальним явищем, що сприяє розвитку суспільства
Т.Парсонс Л.Козер	<p>конфлікт – соціальна аномалія</p> <ul style="list-style-type: none"> • обґрунтував ідею позитивної функції соціального контролю

- у відкритих суспільствах
- соціальний конфлікт – боротьба за цінності, статуси, владу і ресурси
- Р.Дарендорф • автор теорії конфліктної моделі суспільства
- визнавав універсальність конфліктів, породжених соціальною нерівністю, відмінністю інтересів людей
- К.Боулдінг • конфлікт – різновид соціальної взаємодії
- сучасні суспільства здатні врегулювати конфлікти

Водночас конфліктологія розвивалась не тільки з допомогою соціологічного, але і психологічного підходів. Адже необхідною стороною соціального конфлікту є не тільки виражена зовні поведінка людей, але і їх внутрішні установки, цінності, погляди і відчуття, потреби і інтереси, тобто їх індивідуальна і корпоративна психологія. В результаті, поряд із соціологією виникла і психологія конфлікту. Якщо соціологія орієнтована на аналіз міжгрупових конфліктів, то психологія зосереджується переважно на дослідженні внутрішньоособистих і міжособистісних суперечностей, хоча бере участь і у вивченні психологічних аспектів міжгрупових протидій, наприклад, міжнаціональних конфліктів. Психолог бачить у конфліктній взаємодії зіткнення протилежних мотивів, поглядів, інтересів, які не можуть бути задоволені одночасно. Відчуття тривоги і дискомфорту в таких конфліктних ситуаціях можуть перетворитись на джерело неврозу або стресу.

Досліджуючи причини різноманітних психічних розладів, австрійський психолог *Зигмунд Фрейд* (1856 – 1939) дійшов висновку, що їх головним джерелом є властивий людській психіці конфлікт між свідомим і несвідомим, між інстинктивними потягами і вимогами моральних і правових норм. Саме ця дисгармонія людської душі служить головним джерелом всіх соціальних конфліктів: внутрішньоособистісних, міжособистісних, міжгрупових. Конфлікт – центральне поняття теорії психоаналізу. Традиційна психоаналітична концепція і її сучасні модифікації представляють людину через її конфліктну природу. У концепції З.Фрейда внутрішньоособистісні тенденції суб'єктності витікають з «Я», «Воно» і «Над-Я», які постійно знаходяться у конфлікті.

Один з послідовників Фрейда *Карл Юнг* (1875 – 1961) запропонував нову класифікацію характерів людей, в основі якої лежав критерій відмінностей за способом вирішення ними внутрішніх конфліктів. За цією класифікацією всі люди діляться на два основних психотипи: інтровертів і екстравертів. Інтроверти – це люди звернені всередину, що характеризуються замкнутістю, скерованістю на самого себе, прагненням дистанціюватися від інших людей і зовнішнього світу. Екстраверти, навпаки, звернені назовні, а в своєму мисленні і поведінці відкриті для зовнішніх впливів.

Американський психолог *Ерік БERN* (1902 – 1970) розробив концепцію трансактного аналізу. Згідно з його теорією всі люди розділяються за трьома основними станами, які домінують в їх психіці: «Дитина», «Батько» і «Дорослий». Люди, віднесені до першої групи, схильні до емоційної, спонтанної поведінки; другі люблять повчати, відрізняються стереотипним мисленням; треті – прагматичні, розсудливі. Конфліктні ситуації якраз і виникають, коли починають взаємодіяти люди з однотипною психікою, наприклад дві «Дитини» або два «Дорослі».

Оригінальну тестову методику визначення схильності людей до одного із способів поведінки в конфліктній ситуації запропонував у 90-і роки американський психолог *Карл Томас*. Ці способи поведінки він позначив таким чином: 1) *уникнення* або ухилення від конфлікту; 2) *суперництво* або конфротація; 3) *приспонування* або метод односторонніх поступок; 4) *компроміс* або взаємні поступки; 5) *співпраця* або досягнення взаємовигідного рішення.

Якщо все наявні в різних науках концепції соціального конфлікту узагальнити і згрупувати, то сьогодні можна говорити про наступні концепції: *соціально-біологічну*, яка стверджує, що конфлікт властивий людині, як і кожній тварині (*Ч. Дарвін, Г. Спенсер, У. Самнер*); *соціально-психологічну*, що пояснює конфлікт за допомогою теорії психологічної напруженості (*З. Фрейд, К. Лоренц, К. Левін*); *теорія насилля* з ідеєю, що соціальний конфлікт відтворюється суспільствами з певною соціальною структурою та особливістю історичного розвитку (*К. Маркс, Ф. Енгельс, В. Ленін, Мао Цзедун*); *структурного функціоналізму*, яка розглядає конфлікт як спотворення, аномалію соціальної дійсності (*Т. Парсонс, Е. Мейо*); *діалектичну концепцію* з позицією, що конфлікт є функціональним і творчим для соціальних систем (*Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдінг*).

Таким чином, виникнення конфліктології як самостійної дисципліни було зумовлене розвитком філософії, соціології і психології. Однак поряд з класичними методами конфліктологія почала також широко використовувати теорію ігор, моделювання конфліктних ситуацій, метою яких було залагоджування конфліктів, трансформація ситуації конфлікту в ситуацію гармонії. Інноваційні пошуки соціологів привернули увагу широкої громадськості. Наслідком стало проведення спочатку у США, а потім і в інших західних країнах наукових семінарів, конференцій, створення спеціальних наукових центрів з дослідження конфліктних ситуацій, виникнення періодичних видань. З'явилися фахівці, здатні надавати послуги в ролі посередників з врегулювання різного роду конфліктів, а потім виникли і особливі фірми, що спеціалізувалися на досудовому врегулюванні цивільних справ.

Подібна практика набула вельми широкого розповсюдження. Д. Горовіц і Д. Бордман створили спеціальну програму навчального психологічного тренінгу з формування конструктивної поведінки в умовах конфліктної ситуації. Ч.Освуд запропонував методику поступальних і двосторонніх ініціатив з розрядки

напруженості, призначену для зниження конфліктності в міжнародних відносинах. Особливого розвитку досягла розробка переговорних методик вирішення конфлікту (Дж. Скотт, Шарон і Гордон Боуер, Х. Корнеліус і Ш.Фейр, Г.Келман, Т. Крум і ін.). Всесвітню популярність отримав Гарвардський метод принципів переговорів, розроблений Р.Фішером.

З 1970-х р.р. почала інтенсивно розроблятися методика переговорів за участю посередників-медіаторів (В. Лінкольн, Л. Томпсон, Р. Рубін, Ф. Форсайт і ін.). Створення ефективних методів медіації проведення переговорів за допомогою медіаторів привело у 1970 – 1980-х рр. до того, що з'явилися фахівці-практики, здатні надати реальну допомогу в успішному вирішенні конфліктів шляхом добре організованого процесу.

У 1986 році в Австралії був створений Міжнародний центр вирішення конфліктів, відкриття якого було присвячене оголошенню Організацією Об'єднаних Націй року миру. Центр проводив практичну діяльність щодо залагоджування вирішення і розв'язання конфліктів. Конфліктологічні центри з аналогічними завданнями виникли і в багатьох інших країнах.

Кінець ХХ – поч.ХХІ століття ознаменувався створенням в рамках соціальної конфліктології трьох основних напрямів вивчення соціальних конфліктів: соціологічного, психологічного та політологічного, які включали певні теорії і методи вивчення та вирішення соціальних конфліктів:

Табл.2

Основні напрями розвитку західної конфліктології (за А.І. Шипіловим).

Соціологічний напрям	Психологічний напрям	Політологічний напрям
соціал-дарвінізм	психоаналітичний	теорії політичних груп
структурний функціоналізм	фрустраційно-агресивний	теорії політичної стабільності
марксизм	поведінковий	етнополітичні теорії
теорія позитивно-функціонального конфлікту	теорія організаційних систем	
функціональна теорія конфлікту	теорія і практика переговорного процесу	
конфліктна модель суспільства	соціометричний	
загальна теорія конфлікту	теорія групової динаміки	
	інтерекціоністський	
	теоретико-ігровий	
	соціотропний	
	етологічний	

У СРСР конфліктологія довгий час не розвивалась, через існування «теорії безконфліктності». Водночас піонерами вітчизняної науки у вивченні конфлікту

стали соціологи і правознавці, які дослідили трудові конфлікти в умовах НЕПу у 1924 – 1929 рр. Першою працею з конфліктології стало дослідження Гриффіна і Могилевського «Трудові конфлікти і порядок їх вирішення». Розмаїття соціальних суперечностей цього періоду (страйки, селянські повстання, бунти, погроми і інші форми боротьби за свої права) зумовило появу різних форм їх вирішення. Статистичні дані 20-х років про трудові конфлікти дозволяли соціологам аналізувати процеси, що відбуваються у сфері праці, і вживати відповідних заходів щодо вирішення протиріч. Однак наприкінці 30-х років розвиток соціальної конфліктології припинився через визнання безконфліктності соціально-політичної єдності радянського суспільства. Перші дослідження з проблем соціального конфлікту в міжнародних відносинах, у сім'ї і на виробництві з'явилися всередині 50-х років, коли теорія конфлікту стала однією з основоположних парадигм у західній соціології. У 1973 – 1981 роках спостерігалось підвищення інтересу соціологів до вивчення конфліктів у трудових колективах, етнічних групах, в сімейно-шлюбних відносинах, проте до початку 90-х років в радянському суспільствознавстві ще існував певний вакуум наукових знань про конфлікт, певною мірою не подоланий і до теперішнього часу.

Становлення соціальної конфліктології проходило в умовах народження незалежності колишніх республік Радянського Союзу, коли вірус конфліктності охопив їхні суспільства на всіх рівнях: міжнаціональному, міжгруповому і міжособистісному. Соціальні конфлікти набули найгостріших форм, включаючи збройні зіткнення, численні людські жертви, пов'язані з Придністров'ям, Карабахом, Північною Осетією, Чечнею. Індикаторами розвитку конфліктності в Україні стали конфлікти між східним і західним регіонами, між регіонами і центром, адміністрацією підприємств і трудовими колективами, конфлікти етнічних спільностей і соціально-професійних груп.

У цих умовах і виникла нагальна потреба в розробці вітчизняної конфліктології як самостійної галузі наукового знання. В роботах вітчизняних учених протягом останнього десятиліття був узагальнений досвід зарубіжних досліджень, проведено аналіз соціальних конфліктів в сучасному українському суспільстві.

Виникла і почала поступово розширюватися і практика посередницької діяльності з вирішення конфліктів. В окремих обласних центрах були створені спеціальні центри з вирішення конфліктних ситуацій. У вищих навчальних закладах почали викладати конфліктологію як навчальну дисципліну, обов'язкову для підготовки фахівців з економіки, менеджменту, правознавства і низки інших спеціальностей. Посилилася співпраця вітчизняних і зарубіжних учених з цієї проблематики, відбулись наукові конференції, семінари, з'явилися наукові періодичні видання, присвячені соціальним конфліктам. Процес становлення конфліктології триває достатньо довго, однак на сьогодні можна говорити про соціальну конфліктологію як самостійну науку.

2. Соціальна конфліктологія як наука: об'єкт, предмет, функції

Вивчення проблем соціальної конфліктології неможливе без врахування загальної теорії конфлікту, яка є основою конфліктології. *Конфліктологія* (від лат. *conflictus* – зіткнення, зіткнення протилежних інтересів, поглядів; серйозна розбіжність, гостра суперечка і гр. *logos* – вчення) – комплексна наукова дисципліна, що вивчає природу, суть, причини виникнення конфліктів, закономірності їх функціонування і розвитку, шляхи подолання.

Конфлікти виникають: 1) усередині суб'єктів між різними психічними станами (потребами, інтересами, нормами, цінностями); 2) між різними людьми з однаковими або різними психічними станами; 3) між соціальними суб'єктами: соціальними спільнотами (виробничими, економічними і ін.), соціальними інститутами (сім'я, школа, транспорт і ін.), соціальними організаціями (державна, політичні партії, профспілки і ін.), націями, країнами, цивілізаціями і ін.

Соціальна конфліктологія вивчає конфлікти соціальних суб'єктів: соціальних спільностей (класів, страт, груп і ін.), соціальних інститутів (сім'я, армія, система освіти, держава, церква, політичні партії і ін.), історичних спільнот, суспільств і цивілізацій

Об'єктом соціальної конфліктології є соціальні суперечності і соціальні конфлікти в найрізноманітніших проявах у всіх сферах життєдіяльності суспільства, *предметом* – вивчення природи, причин, механізмів дії соціальних конфліктів в суспільстві, а також розробка технологій їх попередження, виявлення, відстежування і врегулювання або вирішення. З огляду на це, *соціальна конфліктологія* досліджує :

- конфлікти як прояви суспільних суперечностей;
- певні елементи, сторони конфліктів (відчуття, ідеї, цінності; індивіди з різними інтересами; соціальні інститути; соціальні спільності; національні спільності і ін.);
- конфлікти як процеси, що мають певну структуру і умови протікання (становлення, розгортання, вирішення, попередження);
- конфліктні ситуації, соціальну напруженість, соціальні депривації;
- причини, умови, приводи конфліктів;
- основні типи публічних конфліктів в суспільстві (політичні, юридичні економічні, і ін.);
- основні типи суб'єктних конфліктів в суспільстві (інституційні, формаційні, цивілізаційні і ін.);
- прогнозування, попередження, вирішення конфліктів і ін.

Зміст соціальної конфліктології складається з наступних рівнів знання:

- *загальнотеоретичного* – пояснення конфлікту, як соціального феномену, аналіз його природи, динаміки, місце і функції у системі соціальних дій і взаємодій;

- *конфліктологічних теорій середнього рівня* – вивчення конкретних видів конфліктів, які виникають у всіх сферах суспільного життя (соціальної, політичній, культурній, трудовій), різних спільнотах (сім'я, колектив, фірма, і ін.);

- *практичного* – технології врегулювання і вирішення соціальних конфліктів.

На цій основі соціальна конфліктологія розробляє необхідні теоретико-прикладні орієнтири, якими можна скористатися у процесі управління соціумом. Характеристика дисципліни з наукової точки зору передбачає також виділення її закономірностей і категорій.

Категорії – це основні найбільш загальні, фундаментальні поняття науки, що відображають істотні сторони її предмету. Соціальна конфліктологія оперує категоріями, які об'єктивно відображають реальні конфлікти і все, що відбувається в процесі їх розгортання. До її базових категорій відносять такі поняття: *конфлікт; соціальна суперечність; соціальна напруженість; протилежні суспільні інтереси, цілі, цінності; суб'єкти конфлікту; об'єкт (предмет) конфлікту; структура і динаміка конфлікту*, остання, у свою чергу, включає: *виникнення, розвиток, регулювання, управління конфліктом та інші*.

Оскільки соціальна конфліктологія займається дослідженням конфліктів, причин їх виникнення, динаміки протікання і шляхів врегулювання, то саме ці проблеми і відображаються в її закономірностях. У свою чергу, закономірності виникнення, динаміки і врегулювання конфліктів в різних сферах суспільства складають систему законів соціальної конфліктології.

Методологічною основою соціальної конфліктології є теорія діяльності. Згідно з нею діяльність суб'єкта спонукає до задоволення його потреб і інтересів і спрямована на певні предмети (речі, кошти, знання, статус і ін.), які йому потрібні. Однак в процесі цієї діяльності суб'єкт змушений вступати у відносини з іншими людьми. В результаті, він, сам того не бажаючи, опиняється в конфліктних відносинах з іншими суб'єктами, які претендують на ті ж предмети і мають інші потреби й інтереси. Тому соціальні конфлікти відрізняються своїми суб'єктами, інтересами, видами діяльності і предметами.

З теоретико-прикладного характеру конфліктології витікають її *функції*: -

- *теоретична* – формвання теорії виникнення, динаміки конфлікту та його попередження, врегулювання або вирішення;
- *інформаційна* – використання інформації, отриманої під час дослідження соціального конфлікту;
- *описова* – «фотографування» конфлікту і виклад його об'єктивного портрету;
- *пізнавальна* – вивчення конфліктів, їх класифікації, способів вирішення і попередження, а також в накопиченні знань про них;

- *освітня* – передача знань про соціальні конфлікти; формування громадянського суспільства шляхом виховання у населення толерантності, терпимості до протилежних думок, вчинків, інтересів;
- *емпірична* – з допомогою конкретних методів досліджує соціальний конфлікт, накопичує бази емпіричних даних з метою їх наступного аналізу;
- *аналітично-діагностична* – аналізуючи конкретні факти, емпіричні дані, робить висновок про особливості суб'єктів конфлікту, причини конфліктної ситуації, соціальної напруженості, про стадії розвитку конфлікту; передбачає постійний *конфліктологічний моніторинг* основних суспільних процесів, відстежування того, як зароджуються і розгортаються конфліктні ситуації, соціальна напруженість і соціальні конфлікти;
- *прогностична* – використовуючи аналіз тенденцій розвитку основних соціальних суб'єктів (соціальних спільнот, інститутів, суспільств), можливих предметів конфлікту, виробляє обгрунтовані прогнози розвитку соціальних суперечностей і конфліктних процесів в майбутньому (*конфліктологічний прогноз*);
- *прикладна* – вивчення конкретного окремо взятого конфлікту задля його практичного вирішення (в студентській групі, сім'ї та ін.);
- *соціального проектування і конструювання* – формування проекту безконфліктних соціальних дій і взаємодій у конкретному соціумі, соціальній спільноті, соціальному інституті та ін.;
- *організаційно-технологічна* – створення соціальних технологій попередження, врегулювання та вирішення конфліктів;
- *управлінська* – формування рекомендацій щодо ефективного безконфліктного управління соціальними процесами.

3. Місце соціальної конфліктології в системі наук

Соціальна конфліктологія тісно пов'язана з іншими науками, причому цей зв'язок двосторонній: з *одного боку* конфліктологія черпає з цих наук методологічні і теоретичні основи, з *іншого*, сприяє виробленню технологій вирішення конфліктів в системі цих наук. Серед них:

- *філософія* – слугує методологією соціальної конфліктології (філософські дослідження суперечностей і конфлікту, закони і категорії філософії і ін.);
- *соціологія* – вивчає проблеми соціуму і суспільства в цілому (в тому числі і конфлікти), а її методологічна база є фундаментом конфліктологічних досліджень;
- *політологія* – досліджує проблеми влади, володіння якою, як правило, завжди приводить до конфлікту між партіями, рухами або індивідами;
- *культурологія* – вивчає конфлікти у ціннісно-мотиваційній та духовній сфері, пов'язані з особистісним та цивілізаційним розвитком;

- *правознавство* – вивчає суперечності, що виникають внаслідок невиконання закону державою або особою;
- *історія* – описує історичні факти, в основі яких лежать соціальні (міжнародні, міждержавні, внутрішньополітичні та ін.) конфлікти;
- *психологія* дає ключ до розуміння психологічних витоків конфлікту.

Оскільки різновидами соціальних конфліктів є конфлікти в економічній, політичній, юридичній, міжнаціональній та інших сферах, то соціальна конфліктологія тісно співпрацює також з політекономією, етнологією, релігієзнавством і іншими науками. Матеріали про економічні, політичні, морально-етичні та етнонаціональні конфлікти можна знайти у відповідних науках і навчальних посібниках.

Соціальна конфліктологія відображає напрацювання галузевих наук: психології конфлікту, соціології конфлікту, культурології конфлікту і інших галузевих наук. Так, *психологія конфлікту* досліджує психологічні проблеми теорії особистості, її структури, мотиваційної складової, психічних процесів та психологічних станів. *Соціологія конфлікту* вивчає конфлікти (внутрішньо особистісні, міжособистісні і соціальні) з боку соціальної обумовленості потреб, інтересів, прагнень суб'єктів, а також відповідних конфліктних дій, що відповідають їх природі. На відміну від психології конфлікту, соціологія конфлікту «соціальніша», тобто пов'язана з соціологією, історією, політологією і іншими науками, об'єктом яких є суспільство.

Культурологія конфлікту вивчає конфлікти між різними суб'єктами: індивідами (ученими, релігійними діячами, ідеологами, культурологами і ін.), соціальними спільнотами (класами, стратами, націями і ін.), соціальними інститутами (сім'ї, освіти, релігії і ін.) і соціальними організаціями (політичними партіями, громадськими організаціями, церквою і ін.). Предметом культурологічного аналізу конфліктів є ідеї (релігійні і світські), традиції і звичаї, віра і переконання. *Культурологія конфлікту* вивчає вплив духовної культури і цивілізації на внутрішньоособистісні, міжособистісні і соціальні конфлікти. *Історична конфліктологія* – галузева дисципліна, яка детально розглядає конфлікти в їх історичному розвитку.

Етноконфліктологія – галузь соціальної конфліктології, яка предметно вивчає конфлікти, суб'єктами якого є етноси, а предметом – етнічні інтереси. *Політична конфліктологія* – галузева наука, яка досліджує зіткнення суб'єктів з приводу суперечливих внутрішньополітичних або міжнародних інтересів і цілей, що виникають з приводу завоювання, функціонування і утримання політичної влади. *Етнополітична конфліктологія* – міжгалузева дисципліна, яка досліджує етнічні проблеми в контексті політичних інтересів сторін.

Сімейна конфліктологія – галузь соціальної конфліктології, об'єктом якої є сімейний конфлікт, а предметом – конфліктні відносини між подружжям,

батьками і дітьми, батьками подружжя. *Педагогічна конфліктологія* – галузь соціальної конфліктології, яка вивчає конфлікти у процесі педагогічної взаємодії.

Юридична конфліктологія узагальнює і вивчає особливості, які характеризують конфлікт з позицій права, тобто вивчення конфліктів відбувається не в абстрактному соціальному просторі, а в реальному зв'язку з діючими правовими інструментами і структурами. Юридичним конфліктом є будь-який конфлікт, в якому суперечка певним чином пов'язана з правовими відносинами сторін і, отже, суб'єкти або об'єкт конфлікту мають правові ознаки, а сам конфлікт тягне за собою юридичні наслідки. Юридичними за своєю природою є всі трудові, багато сімейних, виробничих, побутових, міждержавних і міжнаціональних конфліктів, якщо вони стосуються конституції країни, угод між регіонами або гілками влади, статусу держав, націй і народностей.

Оскільки конфлікти мають місце у всіх сферах суспільного життя і на всіх рівнях її організації і розвитку, то ними цікавляться представники різних суспільних дисциплін.

Висновки

1. Таким чином, соціальна конфліктологія є відносно новою самостійною наукою, яка має свій специфічний предмет дослідження, завдання, функції, методи досліджень. Вона використовує досягнення суміжних наук і сама впливає на розвиток соціально-орієнтованих досліджень.

2. Аналізу конфліктів приділяли увагу багато мислителів, починаючи з моменту зародження наук. Вони відзначали як позитивну, так і негативну роль соціальних конфліктів в житті суспільства. В умовах подальшої глобалізації світу, зростання суспільних суперечностей і соціальної напруженості соціальна конфліктологія може сформувати технології безконфліктного співіснування соціальних спільнот і соціальних інститутів.

3. Наукові конфліктологічні знання повинні бути не тільки результатом досліджень конфліктів ученими, а й спиратися на весь об'єм інформації про конфлікти, накопичений в процесі тривалої еволюції гуманітарних наук, наявної у всіх релігійних ученнях, в мистецтві, культурі, суспільно-політичній та юридичній практиці, а також побутових знаннях, використовуваних людиною в повсякденному житті.

Контрольні питання

1. *Як розуміли роль конфліктів і гармонії мислителі Стародавнього світу?*
2. *Охарактеризуйте дві основні концепції конфлікту, запропоновані мислителями Нового часу: песимістичну (Т. Гоббс і ін.) і оптимістичну (Ж.-Ж. Руссо і ін.).*
3. *Як вирішувалася проблема конфлікту в марксистській філософії?*
4. *Який внесок у розвиток конфліктологічних знань М. Вебера і Р. Зіммеля?*
5. *Розкрийте основний зміст теорії конфлікту Р. Дарендорфа.*

6. *Охарактеризуйте погляди Л. Козера на природу і функції конфлікту і їх роль в демократичному і недемократичному суспільствах.*
7. *Як пояснювали роль конфлікту теорії соціальної згоди, розроблені Т. Парсонсом і Е. Мейо?*
8. *Назвіть основні ідеї загальної теорії конфлікту К. Боулдінга.*
9. *Порівняйте статичну і динамічну моделі конфлікту за К.Боулдінгом. У чому суть його принципу дефіциту ресурсів?*
10. *Порівняйте соціологічний і психологічний підходи до аналізу конфлікту.*
11. *У чому полягає внесок З. Фрейда і К. Юнга в дослідження психологічних аспектів конфлікту?*
12. *Які типології конфліктної поведінки людей були запропоновані Е. Берном і К. Томасом?*

Теми рефератів

1. Політична влада та лідерство за М. Вебером.
2. Влада і панування в діалектичній теорії конфлікту Р.Дарендорфа.
3. Теорія девіантної поведінки у конфлікті за Р.Мертоном.
4. Погляди Л. Козера на природу і функції конфлікту і їх роль в демократичному і недемократичному суспільстві.
5. Статична і динамічна моделі конфлікту за К. Боулдінгом.
6. Соціологічний і психологічний підходи до аналізу конфлікту.
7. Конфліктологічна концепція К. Маркса.
8. Функціональна теорія конфлікту (Г. Зіммель).

Література:

Основна:

2,3,4,14,16,19,22,32
8,9,11,18,20,24,29,33,34,39,42,51,54,57,65,72,100,102,121

Додаткова:

Тема 2. ЗАГАЛЬНА ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ

1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів.
2. Структура і функції конфлікту.
3. Причини виникнення конфліктів.
4. Динаміка конфлікту: основні стадії та їх характеристики.
5. Протестні форми конфлікту.

1. Основні теоретико-методологічні підходи до визначення поняття і типології конфліктів

Джерелом і причиною розвитку всіх явищ і речей у світі служать *суперечності*. Суперечності в природі, суспільстві, свідомості – це джерело і причина розвитку відповідних природних, суспільних явищ. Закон єдності і

боротьби протилежностей – найважливіший закон діалектики – формулюється як роздвоєння *єдиного* на протилежності, а *боротьба* між ними є джерелом розвитку усього в світі. Наявність «боротьби» у формулюванні суперечностей дає підставу розглядати їх в тісному зв'язку з проблемою конфліктів. Суперечності поділяються на природні, суспільні, духовні. Аналіз суперечностей – умова розуміння соціального конфлікту і його ролі в суспільстві, оскільки суспільна суперечність виступає рівнем розвитку суперечності як такої.

Однак чимало дослідників при визначенні конфлікту відмовляються пов'язувати його з суперечністю. Так, англійський соціолог Е. Гіденс пише: «Під конфліктом я маю на увазі реальну боротьбу між реальними людьми або групами, незалежно від того, які витoki цієї боротьби, її способи і засоби, що мобілізуються кожною із сторін. На відміну від конфлікту, поняття суперечності відноситься до певної структури. Обидва ці поняття вельми близькі між собою, оскільки суперечність виражає вразливе місце, слабку ланку в конструкції соціальної системи» [25, с. 651].

Залежно від характеру протилежностей і явищ, які вони утворюють у своїй взаємодії, суперечності бувають природні, суспільні і духовні. *Природні* суперечності виникають між природними речами: електроном і позитроном, життям і смертю, різними емоціями і ін. Ці суперечності носять несвідомий характер. *Суспільні* суперечності виникають між протилежними суспільними явищами: продуктивними силами і виробничими відносинами, антагоністичними класами, державами і ін. Ці суперечності носять свідомий характер, оскільки суб'єкти, що беруть в них участь, діють свідомо, ставлячи перед собою певні цілі. *Духовні* суперечності виникають між духовними протилежностями: християнською і язичницькою, християнською і ісламською, комуністичною і релігійною ідеологіями. Ці суперечності теж носять свідомо-духовний (теоретичний) характер, виступаючи у формі науково-ідеологічної полеміки, суперечок, дискусій і ін.

У свою чергу, суспільні суперечності розділяють на соціальні та внутрішньо особистісні. *Соціальні* суперечності виникають між соціальними суб'єктами (соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями), що мають різні або протилежні інтереси. *Внутрішньоособистісні* суперечності виникають між протилежними потребами, інтересами, цілями, ідеями і мотивами окремого індивіда.

Соціальні суперечності можуть бути внутрішніми і зовнішніми, головними і другорядними, основними і неосновними, антагоністичними і неантагоністичними. *Внутрішніми* є суперечності між протилежними сторонами і тенденціями розвитку *одного* явища; *зовнішніми* – суперечності між протилежними сторонами і тенденціями розвитку *різних* явищ. Внутрішні суперечності відіграють визначальну, а *зовнішні* – випадкову роль в розвитку всіх явищ. Як правило, останні проявляються через внутрішні суперечності, сприяючи прогресу або деградації живого організму, країни, культури і ін.

Основні суперечності визначають стан і розвиток істотних властивостей явища і зберігаються протягом його існування; *неосновні* – визначають стан і розвиток окремих неістотних сторін даного явища і діють на певному етапі його існування. Наприклад, основними є суперечності між асиміляцією і дисиміляцією в живому організмі, класова боротьба в антагоністичному суспільстві, неосновні – суперечності між білками і вуглеводами в процесі травлення живого організму, між неосновними класами суспільства, наприклад, між населенням міста і села.

Головними називаються суперечності, які визначають розвиток даного соціуму або явища на певному етапі його існування. По відношенню до нього вся решта суперечностей – внутрішні і зовнішні, основні і неосновні – розглядаються як *неголовні*. Наприклад, головною суперечністю для України є латентні протиріччя між населенням Сходу і Заходу України, що склалась історично, а також через розбіжності у питаннях етнонаціональної ідентичності, мови та релігії, і яку політики постійно використовують у боротьбі за електорат. Всі інші суперечності по відношенню до цієї є неголовними.

Антагоністичними є суперечності між соціальними спільнотами (класами, стратами, націями), соціальними інститутами (сім'ями, системами освіти і ін.), соціальними організаціями (армією, наукою, церквою і ін.), інтереси яких не співпадають. Неантагоністичними є суперечності між соціальними спільнотами, соціальними інститутами, соціальними організаціями, інтереси яких збігаються. Такими є суперечності між державою і злочинністю, населенням і наркомафією і ін. Неантагоністичними є суперечності між батьками і дітьми, викладачами і студентами і ін.

Сторонами соціальних суперечностей є соціальні суб'єкти: соціальні спільноти (шахтарі, селяни, інтелігенція і ін.), соціальні інститути (сімейні, освітні, виробничі і ін.), соціальні організації (політичні партії, профспілки, органи держави і ін.), нації, суспільства, цивілізації. Соціальний суб'єкт як сторона певної суперечності характеризується, перш за все, певними інтересами, способами діяльності. Соціальні суб'єкти з протилежними інтересами взаємно допускають і взаємно виключають один одного. *Взаємне допущення* означає, що суспільство може існувати тільки в *єдності* соціальних суб'єктів з протилежними інтересами. Якщо залишаться тільки багаті, законослухняні, інтелігентні, добрі і подібні їм «хороші» або тільки бідні, хулігани, маргінали, злі і інші «погані», то суспільство існувати не зможе. Таким чином, кожне явище природи, суспільства, свідомості включає безліч суперечностей.

Водночас саме *боротьба* суб'єктів з протилежними інтересами виступає джерелом розвитку суспільства і всіх його елементів: соціальних спільнот, інститутів, організацій. Саме в результаті зіткнення, боротьби цих соціальних протилежностей – її становлення, розгортання, вирішення – в науці, техніці, виробництві, економіці, політиці, відбувається розвиток суспільства (як руйнування і загибель певних спільнот, груп, індивідів, так і поява нових, більш довершених), а в цілому вдосконалення людства.

Слід зауважити, що стадія *становлення* соціальної суперечності включає момент усвідомлення суб'єктом своїх інтересів і дій, які обмежують інтереси інших. Іноді діючий суб'єкт усвідомлює, що завдає збитку іншим суб'єктам, а іноді – ні. У першому випадку становлення соціальної суперечності носить свідомий характер і включає розробку цілей і програм, спрямованих на реалізацію своїх інтересів і обмеження інтересів інших суб'єктів. Усвідомлення супроводжується відчуттями ворожості до своїх супротивників і солідарності зі своїми союзниками. У другому випадку суперечність носить стихійний характер, і суб'єкт просто діє відповідно до своїх інтересів, погано уявляючи, що завдає збитку іншим. Суб'єкти з протилежними інтересами у різний час і з різним ступенем усвідомлюють протилежність своїх інтересів.

Період *розгортання* суперечності в суспільстві проявляється у вигляді ідеологічної, економічної, політичної боротьби, бойових дій. Характер цієї боротьби залежить від типу суперечності (економічної, політичної і ін.) і суб'єкта (нації, держави, соціальні спільноти і ін.). Вищою формою соціального протиборства є класова боротьба, війни (особливо світові), соціальні революції, які супроводжуються різноманітними формами соціального насилля протилежних сторін.

Соціальний конфлікт, будучи *провідною* стороною соціальної суперечності, виступає справжнім джерелом розвитку суспільного явища. Так, Е. Гіденс вважає, що для перетворення суперечностей у конфлікти необхідні усвідомлення протилежності інтересів і відповідна мотивація поведінки суб'єктів. Поки протилежність інтересів не усвідомлена, конфлікт, на думку Гіденса, не настає. Тобто соціальна суперечність у своєму розвитку не містить суб'єктивного (інтереси, мотивація і ін.) моменту, а є об'єктивним явищем. У цьому випадку соціальну суперечність можна вважати основою, передумовою і предметом соціального конфлікту.

Однак, оскільки соціальний конфлікт характеризує, передовсім, моменти розгортання і вирішення соціальної суперечності, його досить часто розглядають як *частину* (а не сторону) соціальної суперечності. Наприклад, А.Г. Спіркін вважає конфлікт «граничним випадком суперечності». Однак латентна стадія соціального конфлікту – вельми важлива його сторона, особливо на стадії прогнозування і профілактики. Соціальний конфлікт може пройти весь цикл (становлення, розгортання, завершення), а може завершитися на етапі становлення, і це також соціальний конфлікт, хоч і нерозгорнений. Близьким до визначення А.Г. Спіркіна є тлумачення соціального конфлікту Е.М. Бабосова: «Конфлікт соціальний (від лат. *conflikus* - граничний) - випадок *загострення* соціальних суперечностей, що виражається в зіткненні різних соціальних спільнот – класів, націй, держав, соціальних груп, соціальних інститутів і ін, обумовлений протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку».

Сучасна соціальна конфліктологія не дає однозначного визначення категорій «конфлікт» і «соціальний конфлікт». Це пов'язано, зокрема, з різними

поглядами учених на суть поняття. Крім того, дуже часто в літературі поняття «конфлікт» і «соціальний конфлікт» уживаються як синоніми. Приведемо найбільш розповсюджені визначення.

«Конфлікт – це будь-яке відношення між елементами, яке можна охарактеризувати через об'єктивні (латентні) або суб'єктивні (явні) протилежності» (Р. Дарендорф, 1988).

«Конфлікт – це усвідомлена суперечність між особами, що спілкуються, за наявності спроб дозволу суперечності на тлі емоційних станів (К.К. Платонов, 1977).

«Конфлікт – дія протилежних, несумісних в даній ситуації тенденцій, мотивів, інтересів, типів поведінки» (А.А. Єршов, 1980).

«Конфлікт – це реакція людей на перешкоду до досягнення різного роду цілей спільної діяльності, на поведінку інших, яка не відповідає очікуванням, а також реакція на ґрунті несумісності характерологічних шаблонів поведінки, відмінності культурних основ і потреб» (1977).

«Конфлікт – гранично загострена суперечність, пов'язана з гострими емоційними переживаннями» (П.І. Підкасистий, 1998).

«Конфлікт – це найважливіша сторона взаємодії людей в суспільстві, свого роду клітинка соціального буття. Це форма відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протилежними цінностями і нормами, інтересами і потребами» (А.Г. Здравомислов, 1995).

«Конфлікт – це найбільш гострий спосіб вирішення значущих протиріч, що виникають в процесі взаємодії, які полягають у протидії суб'єктів конфлікту і звичайно супроводжується негативними емоціями» (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов, 1999)

«Конфлікт – це важко вирішувана суперечність, пов'язана з гострими емоційними переживаннями» (Психологічний словник, 1983).

«Соціальний конфлікт – це боротьба через цінності або претензії на статус, владу або обмежені ресурси, в якій цілями конфліктуючих сторін є не тільки досягнення бажаного, але також і нейтралізація, нанесення збитку або усунення суперника» (Л. Козер, 1968).

«Соціальний конфлікт – це граничний випадок загострення соціальних суперечностей, що виражаються в зіткненні різних соціальних груп, соціальних інститутів, обумовленому протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку» (Соціологічний словник, 1991)

«Соціальний конфлікт – вид протистояння, при якому сторони прагнуть захопити територію або ресурси, загрожують опозиційним індивідам або групам, їх власності або культурі таким чином, що боротьба приймає форму атаки або оборони» (А.В. Дмитрієв).

«Соціальний конфлікт – це явний або прихований стан протиборства інтересів, що об'єктивно розходяться, цілей і тенденцій розвитку соціальних об'єктів, пряме і непряме зіткнення соціальних сил на ґрунті протидії існуючому громадському порядку, особлива форма історичного руху до нової соціальної єдності» (Ю.Г. Запрудський).

Таким чином, найчастіше *конфлікт* визначають як активні взаємо на направлені дії опонентів для реалізації своїх цілей, забарвлені сильними емоційними переживаннями. Натомість *соціальний конфлікт* – це відкрите протистояння, зіткнення двох і більш суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якої є усвідомлені несумісні потреби, інтереси і цінності.

Науковці прийшли до висновку про три закономірності і відповідно три формули конфлікту [209]. Конфлікт **типу А** пов'язаний із закономірністю ескалації конфліктогенів, яка полягає в тому, що на конфліктоген суб'єкти прагнуть

відповісти сильнішим конфліктогеном, часто найсильнішим серед всіх можливих. Формула конфлікту типу А:

$KФГ1 + KФГ2 + KФГ3 + \dots + KФГn = KФ$ (1), де $KФГ1, KФГ2, \dots$ - конфліктогени, $KФ$ - конфлікт.

При цьому дотримується умова: $KФГ1 < KФГ2 < KФГ3 < \dots < KФГn$

Механізм розвитку конфлікту за формулою конфлікту типу А ґрунтується на негативному сприйнятті і негативній реакції особи, проти якої застосований конфліктоген. За відсутністю вольового регулювання такої реакції вона має тенденцію розвитку шляхом наростання. До форм прояву конфліктогенів відносять:

- *пряме негативне ставлення*, наказ, погроза; зауваження, критика; звинувачення, насмішка; знущання, сарказм;
- *поблажливе ставлення*: принизливе втішання; принизлива похвала; жарт, хвастощі, захоплена розповідь про свої реальні і уявні успіхи;
- *менторські відносини*: категоричні оцінки, думки, вислови; нав'язування своїх порад, своєї точки зору; нагадування про неприємне; моралізування і повчання, дидактогенія;
- *нечесність і нещирість*: приховування інформації, обман або його спроба; маніпуляція свідомістю людини;
- *порушення етики спілкування*: спричинення випадкової незручності без вибачення; ігнорування партнера; перебивання співрозмовника; перекладання відповідальності на іншого;
- *регресивна поведінка*: наївні запитання; посилення на інших при отриманні справедливого зауваження; суперечки та ін.

Конфлікт **типу Б** пов'язаний із закономірністю переростання конфліктної ситуації в конфлікт на основі інциденту. Закономірність інциденту полягає в тому, що для переростання конфліктної ситуації у відкриту конфліктну взаємодію обов'язковим є необхідний привід. Формула конфлікту типу Б:

$KС + I = KФ$ (2), де $KС$ - конфліктна ситуація, I – інцидент, $KФ$ - конфлікт.

Конфлікт типу В пов'язаний із залежністю від двох і більше конфліктних ситуацій (закономірність комбінації). Закономірність комбінації полягає в тому, що сума двох або більш конфліктних ситуацій приводить до конфлікту. Формула конфлікту такого типу:

$KС1 + KС2 + \dots + KСn = KФ$ (3), де $KС1, KС2, \dots$ - конфліктні ситуації, $KФ$ - конфлікт.

Виходячи з формули, конфліктні ситуації є незалежними і не пов'язаними між собою. Проте кожна конфліктна ситуація доповнює іншу, тобто своїм проявом відіграє роль інциденту. Вирішення конфлікту такого типу зводиться до усунення всіх, без виключення, конфліктних ситуацій.

2. Структура і функції конфлікту

Структура конфлікту – сукупність стійких елементів конфлікту, що забезпечують його цілісність. Вона характеризує статичну складову конфлікту і включає дві підструктури: об'єктивну і суб'єктивну, кожна з яких має власні елементи. *Об'єктивна* підструктура конфлікту включає: *учасників* (основних, другорядних, групи підтримки), *взаємодію між ними* (або соціальне поле конфлікту); *об'єкт конфлікту*; *його предмет* (проблему або спірне питання), з приводу якого він складається; *мікросередовище*, в якому він розвивається; *макросередовище*, що впливає на хід конфлікту і інші. *Суб'єктивна* підструктура конфлікту включає такі складові: психологічні моделі конфліктної ситуації з токи зору всіх учасників; мотиви дій сторін; цілі, які вони переслідують; актуальні психічні стани учасників і ін. При дослідженні конфлікту важливо визначити і структуру надсистеми, елементом якої він є.

У кожному конфлікті є *конфліктанти* – як мінімум дві конфліктуючі сторони, до яких відносяться окремі індивіди і/або групи. Конфлікти можуть бути і багатостаранними, коли у взаємодії беруть участь більше двох сторін. Конфліктантів розрізняють за декількома об'єктивними характеристиками. Передовсім, за ролями – сукупністю їх прав і обов'язків у конфлікті. За мірою включеності у конфлікт роль може бути прямою і активною (суб'єкт конфлікту), або непрямою і допоміжною (непрямий учасник конфлікту).

Суб'єкт конфлікту – це активна сторона, здатна створити конфліктну ситуацію і впливати на хід конфлікту залежно від своїх інтересів. Суб'єкти складають основні структурні елементи будь-якого конфлікту, оскільки, виступаючи його протидіючими сторонами, вони своїми діями породжують сам конфлікт, додають йому змісту і гостроти, визначають його перебіг і динаміку. Виразна ідентифікація суб'єктів конфлікту допомагає прояснити його предмет, спрогнозувати можливі варіанти вирішення. За К.Боулдінгом, суб'єктами конфлікту можуть виступати або окремі індивіди, або групи, з яких складаються спільності. Тож за *суб'єктами* виділяють: конфлікти між окремими особами – *міжособистісні*; конфлікти між окремою особою і групою – *особистісно-групові*; конфлікти між групами – *міжгрупові*. Особливим видом конфлікту, з цієї точки зору, можна вважати і *внутрішньоособистісний* конфлікт, в якому індивід наче “роздвоюється” на суб'єктів і провадить внутрішню боротьбу з самим собою стосовно того, яким йому бути, як поступити в тій і іншій ситуації.

Непрямий учасник конфлікту – це пасивна сторона, що надає суб'єктові конфлікту певну допомогу. Непрямі учасники конфлікту також характеризуються рольовою поведінкою:

підбурювач, провокатор – провокує конфлікт для досягнення власних інтересів;

посередник, медіатор, суддя – сприяє зменшенню гостроти або повному припиненню конфлікту;

помічник, союзник або група підтримки – підтримує ту або іншу сторону або обидві сторони одночасно;

організатор конфлікту – планує конфлікт і керує його протіканням.

По-друге, конфліктанти відрізняються рангом – позицією, яку займають сторони по відношенню до протилежної сторони:

опонент 1 рангу – людина, яка виступає від свого власного імені і переслідує власні інтереси;

опоненти 2 рангу – окремі індивіди, які переслідують групові інтереси;

опоненти 3 рангу – структура, що складається з безпосередньо взаємодіючих одна з одною груп;

опонент 4 рангу – державні структури, які виступають від імені закону.

По-третє, опонентів диференціюють за *соціальним статусом* – загальним положенням особи або групи в суспільстві, пов'язаним з певною сукупністю прав та обов'язків.

По-четверте, конфліктанти розрізняються *потенціалом (силою)* – можливістю і здатністю сторін конфлікту реалізувати свої цілі всупереч протидії опонента.

Щоб досліджувати суть суб'єктів конфлікту необхідно проаналізувати їх *кількісний і якісний склад, рівень організації, об'єм ресурсів* і інші змінні, що мають до них відношення. З'ясування *кількісного складу* в індивідуальному аспекті полягає у визначенні того, скільки осіб беруть участь в конфлікті як *самостійні його суб'єкти*. У груповому ж відношенні воно полягає не тільки у визначенні наявного складу учасників залучених у конфлікт групи, але й можливого *мобілізаційного потенціалу*, тобто у визначенні тих, хто реально може поповнити їх число.

Характеристики *якісного складу* конфліктуючих індивідуальних суб'єктів можна визначити за допомогою з'ясування типових форм їх поведінки, особливостей їх психології, етичних і соціальних норм, яких вони дотримуються. У разі групових суб'єктів необхідно віднести поширеність цих характеристик як серед рядових членів конфліктуючої групи, так і серед її лідерів. К.Боулдінг виділяє за цією ознакою два типи груп: *гомогенні* (однорідні) і *гетерогенні* (різнорідні). Важливість врахування *гомогенності* певних соціальних спільнот, що беруть участь в конфлікті, полягає в тому, що вона зазвичай сприяє комунікації і зростанню внутрішньогрупової згуртованості. *Гетерогенність* внутрішнього складу і властивостей групового суб'єкта, як правило, сприяє деескалації, ослабленню гостроти конфлікту, в якому він бере участь, або ж включає можливість такого ослаблення.

Рівень організації конфліктуючих суб'єктів – показник систематичності і послідовності їх дій в процесі розгортання конфліктного протистояння. Що стосується *організованості* групових суб'єктів конфлікту, то, крім систематичності і послідовності їх дій, вона включає також ступінь згуртованості їх членів. Конфліктологи виділяють *два* типи груп з *вищим і нижчим* рівнями організації. Для більш організованих груп характерні наступні ознаки: виражена ідентичність, прихильність загальним інтересам, наявність певної групової структури, члени якої виконують різні ролі в процесі функціонування організації.

Це стосується, зокрема, партійних організацій, які мають чітко визначену ідеологію. Важлива роль в таких групах належить її лідерам, які уповноважені визначати стратегію і тактику захисту групових інтересів в конфліктних ситуаціях. Менш організовані групи характеризуються частковим і часто лише тимчасовим включенням членів у свою структуру, а також різним рівнем прихильності цих членів до групових інтересів. До них можна віднести громадські організації, групи за інтересами.

Ресурсний потенціал, що знаходиться у розпорядженні його суб'єктів, - важливий показник перспективності і результативності будь-якого соціального конфлікту. Він багато в чому визначає готовність опонентів брати участь в конфліктному протистоянні і характер їх вимог щодо зміни ситуації в потрібному для себе напрямі, а також готовність нести витрати заради досягнення поставленої мети. Розрізняють зовнішній і внутрішній ресурсний потенціал. До *зовнішнього* відносять право, засоби масової інформації, можливі союзники конфліктантів і інші; до *внутрішнього* – їх соціальні, матеріальні, фізичні, інтелектуальні можливості і навички опонентів, а також ресурси часу, що знаходяться в їх розпорядженні.

З проблемою ресурсів тісно пов'язаний такий важливий показник, як *сила конфліктуючих сторін*. Сучасні конфліктологи визначають силу сторін- учасників конфлікту за наступними показниками:

- здатність кожної з них заподіяти збиток протилежній стороні;
- здатність і готовність спрямувати їх інтереси на співпрацю;
- можливість використовувати на своїй стороні офіційні органи влади;
- володіння знаннями, які сприяють вирішенню проблеми, що викликала конфлікт.

Після суб'єктів конфлікту найважливішими складовими конфлікту є *об'єкт* і *предмет конфлікту*, які характеризують його змістову сторону. *Об'єкт* конфлікту – конкретна причина, основний мотив, рушійна сила конфлікту, те, до володіння або користування чим прагнуть обидва опоненти. *Умовою* конфлікту є домагання однієї із сторін на неподільність об'єкту, володіння ним. Існує 3 типи об'єктів конфлікту: об'єкти, які не можуть бути розділені на частини; об'єкти, які можуть бути розділені на частини в різних пропорціях; об'єкти, якими учасники конфлікту можуть володіти спільно (ситуація уявного конфлікту).

Об'єкт конфлікту має певні характеристики. Він має ознаку дефіцитності і необхідності його використання з боку обох сторін; носить конкретно історичний характер; пов'язаний з різними суб'єктивними оцінками його значущості для різних суб'єктів; може бути реалістичним і нереалістичним. Практика показує, що основними об'єктами конфліктів, що виникають між соціальними суб'єктами, виступають *ресурси, статус і цінності*.

Ресурси як об'єкт конфліктів розглядаються в плані володіння ними або прагнення до їх отримання суб'єктами для поповнення свого ресурсного потенціалу: предмети споживання і проживання (харчування, житло і ін.);

корисні копалини (нафта, газ, руда і ін.); виробничі (засоби виробництва, робочі місця і ін.); економічні (гроші, акції, золото, валюта і ін.); освітні (школи, інститути, університети і ін.); наукові (учені, НДІ і ін.); інформаційні (знання, комп'ютери, бібліотеки і ін.).

Будучи об'єктом боротьби між певними соціальними суб'єктами, *статус* виступає для них головним чином не як *засіб*, а як *умова* забезпечення своєї успішної життєдіяльності. В результаті конфлікту відбувається розвиток одних соціальних суб'єктів і деградація, регрес інших. Це виражається в соціальній мобільності, тобто зміні статусу соціальних суб'єктів.

Цінності не можуть виступати ні *засобом* для забезпечення тих або інших потреб, інтересів, устремлень суб'єктів, як це має місце з ресурсами, ні умовою, а служать для них лише *самоціллю*, виразом його розуміння самого себе, своєї власної суті, з втратою чого зникає і він сам як особистість, індивідуальність. Духовними є моральні, правові, релігійні, естетичні та інші цінності, в основі яких віра і переконання людей про добро і зло, справедливість і несправедливість, божественне і сатанинське, прекрасне і потворне, якими люди керуються в своїй поведінці.

Предметом соціального конфлікту вважається та сторона об'єкту, через яку стикаються інтереси різних суб'єктів, суперечність, через яку і заради вирішення якої суб'єкти вступають у протиборство. Таким чином, *предмет конфлікту* – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка служить причиною розбіжностей між сторонами.

Не менш важливим елементом конфлікту є *навколишнє середовище* – сукупність об'єктивних умов конфлікту, що істотно впливають на причини його виникнення і динаміку. З точки зору рівнів соціальної системи розрізняють: *мікросередовище* як найближче оточення сторін і *макросередовище* – соціальні групи, представником яких є сторона, і якості яких вона успадкувала.

За природою виділяють *фізичне* (гео, кліматичне, екологічне і ін.) і *соціальне* (соціальні умови, в яких розвивається конфлікт, включаючи його непрямих учасників) навколишнє середовище. Тому можна говорити про те, що кожен конфлікт має наступні *характеристики конфлікту*:

- *просторові*: географічні межі, сфери виникнення і прояву конфлікту, умови і привід виникнення, конкретні форми прояву, засобу і дії, якими користуються суб'єкти, результат конфлікту;
- *часові*: тривалість, частота, повторюваність, тривалість участі кожного суб'єкта, тимчасові характеристики кожного з етапів;
- *соціально-просторові*: кількість людей, втягнутих в конфлікт і їхні інтереси.

Окрім мікро і макросередовища на соціальний конфлікт впливає і *зовнішнє соціальне середовище* (засоби масової інформації, громадська думка, втягнення у конфліктний процес третьої сторони і інше). Цей вплив позначається на

формуванні цілей і стратегії конфліктної поведінки, а також на ступені інституціоналізації соціального конфлікту.

Таким чином, за структурою конфлікт включає суб'єктів, об'єкт і предмет конфлікту, конфліктну взаємодію і навколишнє середовище. З огляду на це, він виконує певні функції. Функції конфлікту – це його вплив на зовнішнє середовище і свої підсистеми, це роль, яку виконує конфлікт по відношенню до суспільства і його різних структурних утворень: індивідів, соціальних груп, організацій. Соціальні конфлікти можуть виконувати негативні (деструктивні) і позитивні (конструктивні) функції, які проявляються на *загальному та особистісному рівні*.

До *позитивних функцій* конфлікту відносять: інноваційну, регулятивну, соціально-діагностичну, консолідації, комунікації, активізації соціальних зв'язків. Результатами виконання цих функцій *на загальному рівні* є усунення суперечності у функціонуванні колективу; створення і підтримка балансу сил; соціальний контроль за дотриманням правил, загальноприйнятих норм і цінностей; створення нових соціальних норм і інститутів, оновлення існуючих; встановлення неформальної ієрархії в групі або суспільстві; глибше пізнання учасниками конфлікту один одного; зняття синдрому покірності у підлеглих і ін.; *на особистісному рівні*: пізнання оточення, самопізнання і корекція самооцінки; ослаблення психічної напруженості; сприяння розвитку особистості; адаптація і соціалізація індивідів в групі; спосіб самоствердження і самореалізація; можливість позбавитися проблем; розвиток особистості і інше.

Негативні функції конфлікту включають дестабілізуючу, дезінтегруючу, аксіологічну, надлишково-витратну функції. Результатами виконання цих функцій *на загальному рівні* є великі матеріальні, емоційні витрати на участь в конфлікті; можливі значне погіршення настрою учасників, поява захворювань, насилля і загибелі людей; руйнування міжособистісних відносин; порушення системи відносин; погіршення соціально - психологічного клімату і ін.; *на особистісному рівні*: погіршення якості індивідуальної діяльності; розчарування у своїх здібностях, зниження самооцінки; сприяння соціальної пасивності особистості; втрата мотивації, руйнування ціннісних орієнтацій і інше.

3. Причини виникнення конфлікту

У загальнофілософському плані поняття “*причина*” означає явище, дія якого викликає певне інше явище, яке називається наслідком. Водночас слід відрізнити причину виникнення конфлікту від його приводу. *Приводом конфлікту* є явище, яке зазвичай виникає випадково і часто абсолютно штучно, “на порожньому місці”. Причина ж відображає закономірний зв'язок речей.

Тривалий час філософи вважали, що існує одна причина виникнення соціальних конфліктів: за *К. Марксом* це приватна власність і породжувані нею відносини соціальної нерівності; за *Г. Зіммеlem* – конфліктна природа людини; за

Р. Дарендорфом – відносини панування і підпорядкування; за *Л. Козером* – боротьба за ресурси.

Сучасна конфліктологія виділяє так звані «*області конфлікту*», які включають потенційні причини або рушійні чинники, а саме: «цінності», «відносини», «настрої», «інформацію», «структуру» і «інтереси». Реальною причиною конфлікту може бути одна, дві і більше взаємозв'язаних областей. Проаналізуємо кожну з них.

Цінності відносяться до системи переконань людини: що правильно і що помилково, що – добре а що – погано, справедливо і несправедливо. Відмінності в цінностях відіграють визначальну роль у щоденних соціальних, етичних, трудових і інших конфліктах.

Досить часто поточна передконфліктна ситуація є лише виразом проблем у взаєминах в минулому. Тому суть рушійного чинника *відносини* знаходиться у минулому, яке істотно впливає на теперішнє і майбутнє і перешкоджає рухові сторін вперед.

Настрої включають чинники, не пов'язані з конфліктом, але здатні породити той або інший конфлікт. Це може бути як невелика сімейна сварка, так і серйозна проблема, пов'язана, наприклад, зі здоров'ям.

Найбільше загострення суперечностей виникає саме навколо цінностей, відносин і настроїв, які складають так звані «*верхні області*» конфлікту. До «*нижніх областей*» конфлікту відносять інформацію, структуру, інтереси.

Серйозним рушійним чинником конфлікту можуть стати проблеми з *інформацією*: дуже мало інформації; дуже багато інформації; неадекватна інформація; недовіра до методів збору інформації; недовіра до методів оцінки інформації; відмінності в експертних оцінках і ін., – можуть суттєво вплинути на виникнення та перебіг конфлікту.

Окремі конфлікти обумовлені структурою або середовищем, в якому вони виникають. Часто *структурні проблеми* виникають унаслідок нестачі ресурсів (брак грошей, часу, людей), обмеження у сфері спілкування і питання організаційного управління.

Під *інтересами* розуміють бажання і потреби конфліктуючих сторін. Інтереси поділяють на три категорії: *матеріальні, процедурні і психологічні*. *Матеріальні інтереси* виникають тоді, коли одна сторона хоче одержати більше, а інша сторона – менше заплатити (або, ще краще, нічого не платити). *Процедурні інтереси* пов'язані з процесом вирішення конфлікту. У випадках, коли сторони підтримують відносини, часто існує єдиний процедурний інтерес гармонійного розвитку цих відносин. *Психологічні інтереси* пов'язані з потребою людей в пошані і відчутті власної гідності. Так, людям надзвичайно важко визнати свою неправоту або провину, тому вони зацікавлені у знаходженні таких шляхів вирішення конфлікту, які б не привели до позбавлення честі, гідності, втрати свого іміджу. Одним з позитивних варіантів вирішення такого конфлікту є

вибачення, оскільки вони враховують психологічний інтерес (визнання) сторони, яка приймає вибачення.

Таким чином, те або інше явище тільки тоді є причиною конфлікту, коли воно виступає для його суб'єктів як потреба. *Потреба* – це почуття необхідності у володінні певним об'єктом для підтримки життєдіяльності організму, індивіда, соціальної групи або всього суспільства. Саме вона є внутрішньою спонукою, стимулом активності суб'єкта.

Згідно з теорією *А.Маслоу* існує *п'ять* ієрархічно зв'язаних рівнів: фізіологічні потреби, потреби у безпеці і захищеності, соціальні потреби, потреби в пошані, потреби у самовираженні. У разі незадоволення будь-якої з цих потреб може виникнути конфлікт.

З погляду функціонального підходу виділяють: *біологічні потреби, соціальні потреби, вищі потреби*. *Біологічні потреби* об'єднують фізіологічні потреби (задоволення голоду, спраги, статевого ваблення і ін.) і потреби в безпеці (відчувати себе захищеним, здоровим, не відчуваючи страху за своє життя і життя близьких). Основна функція біологічних потреб - «жити»: забезпечити видове і/або індивідуальне існування людини. *Соціальні потреби* об'єднують потреби у приналежності до спільності, у пошані. Основна функція соціальних потреб - належати до соціальної групи, займати в ній певне місце, користуватися увагою оточуючих, переживаючи почуття значущості у формі любові, авторитету або влади серед собі подібних. *Вищі потреби*, до яких відносяться пізнавально-творчі (знати, розуміти, уміти, досліджувати, створювати що-небудь нове), духовні (пізнання сенсу свого існування і сенсу життя), етичні і естетичні. Вищі потреби передбачають реалізацію здібностей, розвиток особистості, які найповніше сприяють самоактуалізації індивіда. Саме наявність вищих потреб є видовою ознакою людини. Наявність і реалізація цих потреб виконує функцію «олюднення» індивіда. Але наявність потреби хоч і є необхідною, але ще недостатньою умовою виникнення конфлікту. Якщо задоволення потреби не зачіпає інтересів, цінностей і відчуттів інших людей, то конфлікт не виникне.

Інтерес – це усвідомлене і зацікавлене ставлення суб'єкта до об'єкту, який є засобом задоволення тієї або іншої потреби індивіда або соціальної спільності. Тому причиною конфлікту може бути тільки усвідомлена потреба, яка виступає у формі інтересу. Таким чином, остаточною причиною всякого соціального конфлікту є суперечність усвідомлених інтересів між його суб'єктами: індивідами, соціальними групами, спільнотами і суспільствами.

Причини конфлікту розділяють на дві основні групи: об'єктивні і суб'єктивні. *Об'єктивними* є причини, які знаходяться поза свідомістю і волею людей, соціальних спільнот, інститутів, організацій і виникають не з проявів свідомості або волі суб'єктів, а містяться в надсуб'єктних чинниках, хоча їхні дії проходять через свідомість, набуваючи відповідної суб'єктивної форми (мотив, бажання, прагнення, очікування і ін.). Об'єктивні причини, як правило, приводять до створення передконфліктної ситуації. Вони можуть бути реальними або

уявними, і в останньому випадку стануть тільки приводом, спеціально придуманим людиною.

До найбільш поширених об'єктивних причин відносять наступні: зіткнення матеріальних і духовних інтересів людей в процесі життєдіяльності; слабкість нормативно-правової бази, яка регулює безконфліктне вирішення проблем; відсутність достатніх для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних благ.

Суб'єктивні причини конфліктів є виразом об'єктивних причин і їх інтерпретацій суб'єктами. Найчастіше зустрічаються наступні суб'єктивні причини: суперечності між інтересами людей і нормами поведінки в суспільстві; суперечності між однаковими інтересами різних суб'єктів, направленими на один і той же предмет; протилежні інтереси різних суб'єктів; нерозуміння інтересів, намірів, дій суб'єктами, які починають бачити в них загрозу собі і своєму оточенню.

Зазвичай, об'єктивні і суб'єктивні причини одного конфлікту важко чітко розмежувати. Так, суб'єктивні причини багато в чому є об'єктивними, наприклад, агресивність людини багато в чому формується агресивністю середовища, в якому вона формувалась як особистість.

Таким чином, соціальні конфлікти – результат не тільки об'єктивних причин, але й особливостей психології людей. Алгоритм перебігу конфлікту реалізується через прояв об'єктивних і суб'єктивних причин у такому порядку: виникнення об'єктивної причини – порушення психологічної рівноваги в учасників – неможливість індивіда реалізувати свої інтереси – включення психологічних захисних механізмів – поява особистих причин участі в конфлікті – конфлікт.

Причинами конфліктів, які носять соціально-психологічний характер, найчастіше стають:

- *можливі значні втрати і спотворення інформації в процесі міжособистісної і міжгрупової комунікації;*
- *незбалансована рольова взаємодія індивідів;*
- *нерозуміння, що неспівпадання позицій часто може бути викликане різними підходами до проблеми;*
- *вибір різних способів оцінки результатів діяльності і особи один одного.*

Особливе значення має рольовий конфлікт. Згідно з теорією *Е.Берна*, кожна людина в процесі взаємодії виконує певні ролі. У своєму житті залежно від конкретної ситуації людина може грати декілька ролей. З одними він – товариш, з іншими – начальник, з третіми – підлеглий і інше. Стосовно виникнення конфлікту найбільш істотними є ролі керівника і підлеглого (дитини і батька, старшого і молодшого).

З точки зору трансактного аналізу, існує три основні групи ролей: *дитина, батько і дорослий*: *Дитина* проявляє відчуття (образи, страху, провини.),

підкоряється, пустує, проявляє беспорядність, ставить питання «Чому я?», «За що мене?», вибачається у відповідь на зауваження; *Батько* вимагає, оцінює (засуджує і схвалює), учить, керує, протегує; *Дорослий* працює з інформацією, міркує, аналізує, уточнює ситуацію, розмовляє на рівних, апелює до розуму, логіки. Таким чином, позиція Дитини може бути визначена як позиція «Хочу!», позиція Батька як «Треба!», позиція Дорослого – інтеграції «Хочу» і «Треба».

Наприклад, при спілкуванні керівника підлеглим, керівник поводить себе як старший по відношенню до молодшого. Якщо підлеглий так само оцінює розподіл ролей, тобто вважає себе молодшим, то така взаємодія з погляду збалансованості ролей триватиме безконфліктно скільки завгодно довго. Проте може скластися ситуація, при якій учасники взаємодії визначають собі рівні ролі. При такому дисбалансі можливий *рольовий конфлікт*

Водночас існують і інші соціально-психологічні причини конфліктів:

- внутрішньогруповий фаворитизм, тобто перевага членів своєї групи представникам інших груп;
- конкурентний характер взаємодії з іншими людьми і групами;
- обмежені здібності людини до децентрації, тобто зміні власної позиції в результаті зіставлення її з позиціями інших людей;
- бажання одержувати більше, ніж віддавати; прагнення до влади; психологічна несумісність і інше.

Слід зазначити, що однією з основних соціально-психологічних причин сучасного світу є так звана «*соціальна напруженість*». У вітчизняній літературі поняття «соціальна напруженість» як нове соціальне явище, що відображає стан соціальних відносин в період кризового розвитку суспільства, почав використовуватися на початку 90-х років ХХ століття. *Соціальна напруженість* – стан потенційних учасників соціальних конфліктів, що виражається в емоціях, настроях, поглядах, думках і поведінці, що характеризує стан психіки, свідомості і поведінки соціальних суб'єктів. Механізм соціальної напруженості має замкнений характер: незадовільний стан економіки викликає незадоволеність населення через падіння рівня життя, що в свою чергу приводить до страйків, конфліктів і до ще більшого спаду виробництва.

Соціальна напруженість виникає у зв'язку з *соціальною дезадаптацією*, яка проявляється у формі:

- *фізіологічної дезадаптації* певних верств населення до труднощів, тобто неможливість нормально пристосуватися до підвищення цін без зниження рівня життя, наслідком чого є погіршення соціально-демографічної ситуації, зокрема, збільшення смертності, рецидиви низки важких захворювань і ін.;
- *психофізіологічної дезадаптації* населення, що виражається у вигляді неусвідомлюваних масових психічних станів (тривожності, компенсаторних реакціях: агресії, апатії) при пристосуванні населення до складнощів і соціальних змін;

- *соціально-психологічної дезадаптації*, що відображає усвідомлені конфліктні відносини окремих верств населення і виявляється у підвищеній політизації, страйках, невдоволеності, песимізмі, міграції, еміграції, розгулі злочинності і іншому.

Практика показує, що функціонально соціальна напруженість виконує подвійну функцію: *деструктивну*, яка руйнівним чином впливає на державу, економіку, владу й індивіда; *конструктивну* (підштовхує до мобілізації на подолання труднощів, фрустрації).

Водночас соціальна напруженість – явище, яке характеризується *трьома* рівнями розвитку:

I - й рівень – низький, який практично не впливає на суспільну стабільність;

II - й рівень – середній – помітно впливає на життєдіяльність спільності;

III - й рівень – високий, який дезорганізує функціонування основних соціальних інститутів і спільнот.

Критеріями кожного рівня соціальної напруженості виступають наступні характеристики:

- *ступінь невдоволення* населення соціальною ситуацією в суспільстві, його спрямованість і форма прояву (у емоційних оцінках, економічних і політичних вимогах);
- *ефективність влади*, її авторитетність, лояльність силових структур до неї;
- *вплив засобів масової інформації*, кримінальних структур на стан соціальної напруженості;
- *ступінь консолідації опозиції* (наявність загальної програми дій, об'єднань партій і рухів, висунення єдиного лідера).

Стан соціальної напруженості, її рівень аналізують шляхом визначення «векторів» поведінки населення, влади, опозиції, засобів масової інформації, кримінальних структур. Для кількісного вимірювання ступеня соціальної напруженості розроблений ряд індексів, які в числовому виразі характеризують окремі сторони соціальної напруженості і в сумі становлять інтегральний показник соціальної напруженості.

Інтегральний індекс соціальної напруженості змінюється від 0% до 100%. В діапазоні *трьох* рівнів залежно від величини даного інтегрального показника:

0 - 33% - відносно стабільна зона;

34% - 67% - зона значних ускладнень;

67% - 100% - кризова зона.

Серед загальних причин соціальної напруженості особливе місце займає криза в області економіки, влади і суспільства. При цьому соціальна напруженість має зовнішній і внутрішній контури. *Зовнішній контур* соціальної напруженості пов'язаний з впливом зовнішніх умов: станом світової економіки, екології, міжнародної безпеки. *Внутрішній контур* пов'язаний з ситуацією, яка склалася у сфері національної економіки, влади і суспільства.

Вогнищами високої соціальної напруженості є:

- підприємства, на яких очікується значне скорочення робочих місць;
- організації, де несвоєчасно проводиться виплата зарплати;
- організації, на яких відбувається приватизація врозріз з думкою і інтересами колективу;
- різного роду черги (на отримання житла, придбання садових ділянок і ін.);
- соціально-вразливі категорії населення (інваліди, пенсіонери, студенти, працівники держбюджетних організацій і навчальних закладів);
- мешканці будинків, вулиць, районів, де складається аварійна обстановка;
- криміногенні зони (вулиці, райони);
- екологічно неблагополучні зони і ін.

Слід підкреслити, що соціальна напруженість має багато в чому середовищну *природу*. Напруженість, виникнувши на одному з підприємств, легко розповсюджується на всю галузь (страйк на підприємстві може привести до напруженості у всьому місті, а з однієї шахти перекинутися на всі інші). У зв'язку з цим слід мати на увазі, що вогнища соціальної напруженості мають динамічний характер. Тривалість існування вогнищ соціальної напруженості залежить від причин, які їх породжують, від стихійного або навмисного характеру виникнення, від позиції і ефективності дії влади й інших обставин.

Ще однією з соціально-психологічних причин конфлікту є деривація - розбіжність між інтересами і очікуваннями (станом свідомості) суб'єкта і реальними можливостями їх реалізації (задоволення) на практиці, яка визначається як нерівність доступу до соціальних благ в різних областях суспільного життя (дохід, освіта, житло, здоров'я і ін.). Окремі індивіди і соціальні групи відчують стан деривації, головним чином, на підставі порівняння, співвідношення своїх соціальних умов з соціальними умовами інших індивідів або груп в негативному для себе світлі.

Зміна депривації відбувається за рахунок зміни її суб'єктивної складової (інтересів) при незмінному їх задоволенні або у разі зміни їх задоволення при незмінних інтересах, а також у випадку одночасної зміни і інтересів (якісно і кількісно) і умов їх задоволення.

Соціальний конфлікт може певним чином впливати на його учасників і соціальне оточення. Цей вплив може мати конструктивний і деконструктивний характер. *Конструктивна дія* полягає в тому, що конфлікт:

- повністю або частково усуває суперечність, що виникає через недосконалість організації діяльності, помилок управління, висвічує «вузькі місця»;
- дозволяє глибше оцінити індивідуально-психологічні особливості людей, які беруть в ньому участь;

- поліпшує якість індивідуальної діяльності;
- послаблює психічну напруженість, яка є реакцією учасників на конфліктну ситуацію;
- служить джерелом розвитку особистості, міжособистісних відносин.
Деструктивність конфлікту полягає в тому, що він:
 - негативно впливає на розвиток особистості, формує невіру в торжество справедливості;
 - негативно відображається на ефективності індивідуальної діяльності опонентів;
 - закріплює в соціальному досвіді індивіда і групи насильницькі способи рішення проблем;
 - супроводжується стресом, психологічним і фізичним насиллям; формує негативний образ іншого – «образ ворога».

Соціальний конфлікт певним чином впливає і на середовище. Його *конструктивна дія* у цьому випадку полягає в тому, що він:

- відображає невирішені проблеми в діяльності групи;
- позитивно впливає на ефективність колективної діяльності в організації;
- зондує громадську думку, колективні настрої, соціальні установки;
- сприяє створенню нових, сприятливіших умов;
- створює позитивну інтелектуально-емоційну напруженість;
- оптимізує міжособистісні відносини.

Деструктивність дії конфлікту відображається в тому, що він:

- негативно впливає на взаємини в колективі, на соціально-психологічний клімат;
- погіршує якість спільної діяльності колективу;
- *часто завершується перемогою опонента, який був не правим;*
- неминуче супроводжується порушенням системи комунікацій, взаємозв'язків в колективі організації;
- послаблює ціннісно-орієнтаційну єдність групи, що веде до зниження групової згуртованості.

Таким чином, джерела зародження соціальних конфліктів слід завжди шукати в головних суперечностях між опонентами, саме в головних суперечностях, які виникають на базі неспівпадіння корінних інтересів суб'єктів цих відносин. При цьому причиною конфлікту є прагнення його суб'єктів відстояти свої інтереси за всяку ціну.

4. Динаміка конфлікту: основні стадії та їх особливості.

Динаміка конфліктів – процес розвитку конкретних конфліктів або їх видів у часі. Динамічні характеристики конфлікту дозволяють виявити стадії розгортання конфлікту. Л.Крісберг відзначає важливість виділення стадій конфлікту, оскільки залежно від того, як люди визначають протікання конфлікту, залежить вироблення

ними нових стратегій поведінки при переході, як вони вважають, від однієї фази конфлікту до іншої. Автор відзначає, що виділення фаз і стадій аналітиками і самими учасниками може не співпадати. Л.Крісберг пропонує "спрощену схему конфліктного циклу", що полягає в типовому варіанті з п'яти стадій: база конфлікту – маніфестація – ескалація – деескалація – закінчення (termination) – наслідки – база нового конфлікту [213, с.23]. При цьому еволюція кожній з фаз заснована на діях людей на попередній стадії, а також діями середовища.

У вітчизняній конфліктології традиційним є виділення таких основних стадій конфлікту: конфліктна ситуація, конфліктна взаємодія, завершення конфлікту. В межах *конфліктної ситуації* формуються детермінанти конфлікту, що провокують соціальну і психологічну напруженість, складаються умови, які сприяють усвідомленню соціальними суб'єктами розбіжності їхніх інтересів і цінностей, а також чинники, що визначають вибір ними способу їх забезпечення. *Конфліктна взаємодія* включає основні процеси перебігу конфлікту зокрема ескалації і деескалації. При *завершенні* конфлікту найбільшої важливості набуває врахування можливих результатів і наслідків як протистояння, так і способів його врегулювання.

Усім стадіям характерні певні особливості. Так, безпосередньому протистоянню і зіткненню сторін передують *конфліктна ситуація* – ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або декількох сторін, кожна з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи вирішення проблеми, що має особисту значущість для кожного з її учасників. В основі конфліктної ситуації лежить система взаємозв'язаних і взаємообумовлених елементів об'єктивного і суб'єктивного рівня, яка включає певні елементи, а саме: основні чинники макроситуації (фізичного та соціального середовища), що впливають на конфлікт; об'єкт і предмет; основних і другорядних учасників конфлікту, їх характеристики і особливості.

Виникнення конфліктної ситуації, і її переростання в конфлікт є достатньо складним процесом, який передбачає наявність детермінант розвитку конфлікту, суб'єктів конфлікту і усвідомлення ними незадоволеності ситуацією, що визначає появу і загострення соціальної напруженості. Водночас, кожен їх цих показників детермінується природою конфлікту, характеристиками конфліктуючих сторін, специфікою відносин між ними і впливом соціального середовища.

За Бородкіним Ф.М. і Коряк Н.М. існують 4 типи конфліктних ситуацій за характером виникнення: *об'єктивна цілеспрямована* (наприклад, водяться нові форми навчання); *об'єктивна нецілеспрямована* (наприклад, потреба у навчанні розвивається в суперечності з можливостями); *суб'єктивна цілеспрямована* (наприклад, людина йде на конфлікт, щоб вирішити проблему); *суб'єктивна нецілеспрямована* (два претенденти і одна посада) [15].

Усі ситуації, пов'язані з виникненням конфліктів підрозділяють на об'єктивно конфліктні і об'єктивно неконфліктні. Конфліктологи розглядають

можливі варіанти їх сприйняття соціальними суб'єктами. За наявності *об'єктивної конфліктної ситуації* сторони можуть займати одну з таких позицій:

- всі сторони усвідомлюють конфліктну ситуацію;
- одна сторона усвідомлює об'єктивно існуючу суперечність, а інша – ні;
- обидві сторони не усвідомлюють існуючої між ними суперечності.

Зрозуміло, що власне конфлікт виникає і розвивається лише в першому випадку, тоді як в другому і третьому реальному конфліктного протистояння не відбувається.

Уникнення конфлікту передбачає усунення конфліктної ситуації. У багатьох конфліктах можна виявити кілька конфліктних ситуацій або знайти декілька варіантів її формулювання. Відомі шість правил формулювання конфліктної ситуації.

Правило 1. Запобігання конфлікту передбачає усунення *конфліктної ситуації*.

Правило 2. Конфліктна ситуація завжди виникає перед інцидентом, а отже і перед конфліктом.

Правило 3. В основі формулювання конфліктної ситуації лежить її вирішення.

Правило 4. Першопричину конфлікту можна визначити шляхом низки запитань «чому?» за принципом «матрьошки».

Правило 5. Щоб визначити конфліктну ситуацію, слід формулювати її своїми словами, не повторюючи слів з опису конфлікту.

Правило 6. Формулювання конфліктної ситуації повинно бути чітким і коротким.

Таким чином, конфліктна ситуація – це діагноз хвороби під назвою «конфлікт». Оскільки лише правильний діагноз дає надію на зцілення, необхідно докласти чимало зусиль, аби визначити його правильно.

Конфліктна ситуація в умовах конфліктної взаємодії переростає у конфлікт за наявності ще одного елементу – *інциденту*. *Інцидент* – дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, провокуюче різке загострення суперечності і початок боротьби між ними. Він демонструє учасникам наявність усвідомленої проблеми, яка може вичерпатись, якщо в ході інциденту опонентам вдається вирішити свої проблеми. Особливим випадком є гострий конфлікт, завершенням якого може стати загибель однієї із сторін або її каліцтво. Проте зазвичай інцидент переростає в *ескалацію* – загострення конфліктної поведінки.

У процесі ескалації конфлікту кожна сторона зазнає певних соціально-психологічних і організаційних змін. До *показників ескалації* відносять: зростання лояльності і прихильності до групових цілей, відмову від будь-яких поступок, застосування примусу до суперника, відчуття наростання тривоги і кризи. Ескалація можлива за умов:

- коли учасники конфлікту дотримуються думки про необхідність інтенсивних дій з метою швидкого отримання бажаного результату;
- коли сторони мають намір рішуче захищати свої інтереси і протистояти загрозі ззовні;
- коли учасники конфлікту залучають до боротьби нових прихильників і супротивників своїх цілей, і інше.

Проте у процесі розвитку конфлікту можливий і зворотній процес – деескалації, який супроводжується зниженням гостроти конфліктної поведінки. *Процес деескалації* супроводжується певними змінами усередині конфліктуючих груп, у відносинах між суперниками, в оцінці подій третьою стороною. Так, втрата бажання або здатності продовжувати конфлікт залежить від багатьох умов, зокрема девальвації мети, зумовленої зростанням витрат, що перевершують передбачувані; появи нових зв'язків, що виникли між конфліктуючими сторонами і іншого. Зацікавлена в деескалації сторона може вплинути на мотивацію протилежної сторони шляхом зміни ставлення до конфлікту, а саме:

- переформулювання цілей з орієнтацією тільки на певні сегменти групи;
- підкреслення небажаності ескалації домагань;
- вибірковий характер примусу як засіб попередження ескалації конфлікту;
- попередження про значні витрати подальшої ескалації;
- звернення за підтримкою до третьої сторони, яка може сприяти проясненню ситуації, налагодити канали комунікації, сприяти продовженню конфлікту на нижчому рівні без зміни позицій його учасників і ін.

Завершення конфлікту. Можливі варіанти завершення конфлікту можна представити у вигляді континууму, на одному кінці якого слід помістити конфлікти, завершені в рамках моделі “*виграш - виграш*” (коли сторонам вдається вирішити проблему на взаємовигідній основі), а на другому - конфлікти - завершені у варіанті “*виграш - програш*”. Між цими полюсами знаходиться безліч різних варіантів завершення конфлікту на компромісній основі, що відображають різний ступінь врегулювання або вирішення виниклої суперечності.

Існує певне співвідношення між динамікою розвитку і конфлікту і можливістю його завершення: на етапі виникнення і розвитку і усвідомлення конфліктної ситуації - 92%; на етапі початку відкритої конфліктної взаємодії - 46%; на етапі піку - 5%, в ході деескалації - 20%.

Істотний вплив на процес завершення конфлікту надає *участь в ньому третьої сторони*. Основні варіанти цієї участі наступні:

- залучення третьої сторони у конфлікт може змінити його параметри і можливий результат для всіх його учасників;
- третя сторона може стати союзником слабшого учасника конфлікту і допомогти йому досягти компромісу;
- залежно від власних інтересів і за умови достатньої сили вона може нав'язати учасникам конфлікту свої умови;

- в інших ситуаціях третя сторона може виконувати нейтральну роль посередника і сприяти завершенню конфлікту цивілізованими засобами.

Таким чином, конфлікт завжди розвивається в часі і має динамічні показники. Конфлікт має певні періоди і етапи, в ході яких він виникає, розвивається і завершується. Динаміка *конфлікту* – це процес розвитку, зміни конфлікту під впливом його внутрішніх механізмів і зовнішніх чинників.

Для визнання наявності конфлікту необхідні три передумови: перший учасник свідомо і активно діє в збиток іншому учасникові; другий учасник усвідомлює, що вказані дії спрямовані проти його інтересів; у зв'язку з цим він дає аналогічну відповідь супротивникові.

У динаміці конфлікту виділяють наступні періоди і етапи: латентний період, прояв конфлікту, активний період, наслідки конфлікту.

Латентний період (передконфліктний) у свою чергу включає окремі етапи:

- виникнення об'єктивної проблемної ситуації;
- усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії;
- спроби сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами;
- виникнення передконфліктної ситуації.
- виникнення об'єктивної проблемної ситуації.

Зазвичай конфлікт породжується *об'єктивною проблемною ситуацією*. Її суть полягає у виникненні суперечності між суб'єктами (їх цілями, мотивами, діями, прагненнями і ін.). Ситуацію називають проблемною у випадку, коли суперечність ще не усвідомлена і немає конфліктних дій. Вона є результатом дії переважно об'єктивних причин. Об'єктивні проблемні ситуації створюють потенційну можливість виникнення конфліктів тільки в поєднанні з суб'єктивними чинниками. Одніє з умов такого переходу є усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації.

Усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації означає сприйняття реальності як проблемної, розуміння необхідності здійснити певні дії для вирішення суперечності. Наявність перешкоди для реалізації інтересів сприяє тому, що проблемна ситуація сприймається суб'єктивно, із спотвореннями. Суб'єктивність сприйняття породжується не тільки природою психіки, але і соціальними відмінностями учасників комунікації. Сюди відносять цінності, соціальні установки, ідеали і інтереси. Індивідуальність усвідомлення породжується також відмінностями у знаннях, потребах, інших особливостях учасників взаємодії. Чим складніша ситуація і чим швидше вона розвивається, тим більша вірогідність її спотворення опонентами.

Усвідомлення ситуації суперечливою не завжди автоматично викликає конфліктну протидію сторін. Часто вони, або одна з них, намагаються *вирішити проблему неконфліктними способами* (переконанням роз'ясненням, проханнями, інформуванням протилежної сторони). Іноді учасник взаємодії поступається, не

бажаючи переростання проблемної ситуації у конфлікт. На даному етапі сторони аргументують свої інтереси і фіксують позиції.

Передконфліктна ситуація сприймається сторонами як наявність загрози безпеки їх інтересам, що провокує конфліктну поведінку. Ситуація може усвідомлюватися як передконфліктна і при сприйнятті загрози певним суспільно важливим інтересам. На цьому етапі дії опонента розглядаються не як потенційна а як безпосередня загроза. Саме це сприяє розвиткові ситуації у бік конфлікту, є «пусковим механізмом» конфліктної поведінки.

Прояв конфлікту – це етап, коли обидва суб'єкти усвідомили конфліктну ситуацію і готові почати активну конфліктну взаємодію. Активний період часто називають конфліктною взаємодією або власне конфліктом. Він включає: інцидент; ескалацію конфлікту; збалансовану протидію; завершення конфлікту.

Інцидент є першим зіткненням сторін, пробою сил, спробою за допомогою сили вирішити проблему на свою користь. Якщо ресурсів, задіяних однією із сторін, достатньо для переваги співвідношення сил на свою користь, то інцидентом конфлікт може обмежитись. Часто конфлікт розвивається далі як низка конфліктних подій. Взаємні конфліктні дії здатні видозмінювати ускладнювати первинну структуру конфлікту, привносячи нові стимули для подальших дій, боротьби і ін. Такий процес одержав назву «ескалація конфлікту».

Фазу *ескалації* можна розбити на чотири етапи: початок ескалації; силова (не обов'язково фізична) дія; загострення пристрастей і кульмінація. *Початок ескалації* – різка інтенсифікація боротьби опонентів. *Силова дія* означає, що обидві сторони сподіваються шляхом тиску і наполегливості викликати зміну позицій опонента за умов, коли ніхто не готовий добровільно поступитися. *Загострення пристрастей* відбувається, коли образ «іншого» ще зберігається, але суб'єкт більше не зважає на думки, відчуття, становище цього «іншого». В емоційній сфері домінує чорно-білий підхід. Все, що «не я» і «не ми», - погане і відкидається. *Кульмінація* – абсолютизація негативної оцінки опонента і позитивної – себе. На карту ставляться «священні цінності», всі вищі форми переконань і вищі моральні зобов'язання. Опонент стає абсолютним ворогом, знецінюється до стану речі і позбавляється людських рис.

Збалансована протидія – етап, коли сторони продовжують протидіяти, проте інтенсивність боротьби знижується. Сторони усвідомлюють, що продовження конфлікту силовими методами не дає результату, але дії щодо досягнення згоди ще не застосовуються.

Завершення конфлікту полягає у переході від конфліктної протидії до пошуку вирішення проблеми і припинення конфлікту з будь-яких причин. Основні форми завершення конфлікту: вирішення, врегулювання, загасання, усунення або переростання в інший конфлікт.

Постконфліктний період (наслідки конфлікту) включає два етапи: часткову і повну нормалізацію відносин опонентів. *Часткова нормалізація відносин* відбувається в умовах, коли негативні емоції, що мали місце в конфлікті, ще не

зникли. Етап характеризується переживаннями, осмисленням своєї позиції. Відбувається корекція самооцінок, рівнів домагання, ставлення до партнера. Загострюється відчуття провини за свої дії в конфлікті. Проте негативні установки по відношенню один до одного не дають можливості відразу нормалізувати відносини. *Повна нормалізація відносин* настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. Цьому сприяє подолання негативних установок, продуктивна участь в спільній діяльності, встановлення довіри.

Існують відмінності ув динаміці конфліктів в умовах повсякденної життєдіяльності і в екстремальних умовах. В екстремальних умовах конфлікти розвиваються у «прискореному» темпі, вони більш швидкоплинні. Близько 70% конфліктів, що відбуваються в екстремальних умовах, завершуються протягом одного тижня. Більше 55% таких конфліктів вирішуються протягом перших трьох днів.

Як показує практика, існує залежність між тривалістю конфліктів і їхніми підсумками. Керівник зазвичай добивається своїх цілей у швидкоплинних конфліктах. Чим довготриваліший конфлікт, тим менше шансів у керівника на успішний для нього результат. Протилежним є співвідношення тривалості конфлікту і його успішності для підлеглого. На конфлікти тривалістю до півмісяця припадає 13% конфліктів, в яких перемогу отримав підлеглий. На конфлікти тривалістю до 6 місяців доводиться вже 26,6% конфліктів з перемогою підлеглого.

У тривалих конфліктах зменшується ділова і збільшується емоційно-особистісна основа конфлікту. При тривалому протистоянні об'єкт, з приводу якого почався конфлікт, відходить на другий план і боротьба йде з приводу претензій, образ, грубості, які були допущені в ході конфлікту. Відбувається заміна ділової сфери конфлікту емоційною.

5. Протестні форми конфлікту

У 90-х роках 20-го і на початку 21 століття значно поширились протестні форми конфліктної поведінки. На акції громадської непокори у багатьох країнах світу незалежно від рівня їхнього розвитку виходили представники різних соціальних верств населення.

Як показала практика вивчення таких явищ, масові дії можуть бути слабо організованими (паніка, погроми) або достатньо підготовленими і організованими (демонстрації, революції, війни). Це залежить від того, чи усвідомлюється ситуація як конфліктна, чи знайшлися організатори і лідери, здатні очолити протести і інше. До форм масової поведінки відносять масову істерію, чутки, плітки, паніку, погром, лінч, бунт. Розглянемо їх детальніше.

Масова істерія – стан загальної нервозності, підвищеної збудливості і страху, викликаний необґрунтованими чутками. Прикладами масової істерії є середньовічне "полювання на відьом", післявоєнна "холодна війна", процеси над "ворогами народу" в епоху сталінізму, нагнітання засобами масової інформації

загрози "третьої світової війни" у 60-70 роки, масова нетерпимість до представників іншої національності.

Розповсюдження чуток – форма масової поведінки, яка виникає в ситуаціях дефіциту, нестачі інформації або у випадках, коли аудиторія радіо, телебачення і друку не вірить офіційній інформації. Аудиторією сприймання чуток є сукупність людей, які пасивно сприймають їх або активно поширюють. Згідно з гіпотезою американського соціального психолога Т. Шибутані чутки, як колективна дія, побудовані на чіткому розподілі ролей [208]. Перші виконують роль "посильного" і лише поширюють слух. Другі грають роль "інтерпретатора", додаючи до новини власні міркування. Треті опиняються в ситуації або "скептиків", що сумніваються в достовірності слуху, або "прихильників", що гаряче відстоюють його. Дехто бере на себе роль "ухвалювача рішення", готового діяти відповідно до чутки. Більшість залишається в ролі простих глядачів, або аудиторії. Новини про зловмисників, що крадуть дітей, про майбутнє підвищення цін – це чутки. Вони ґрунтуються на підсвідомому страху. Останніми роками за наявності віртуальних ресурсів широко використовувались і методи розповсюдження дезінформації. Наприклад, в Україні у 2004 році були відмічені випадки підйому русофобських настроїв у прикордонних з Росією регіонах, оскільки політтехнологи «Оранжевої революції» постійно викидали в інформаційний простір нові міфи. Наприклад, про те, що при перемозі Віктора Януковича буде введене подвійне громадянство і українська молодь відправиться воювати до Чечні, або що на межі вже стоять російські танки і спецназ, щоб у разі безладів подавити оранжеву революцію в крові і інші. Різновидом чуток виступають *плітки*. Новини про те, скільки суконь у першій леді держави, скільки квартир і машин у керівників – це плітки. Вони ґрунтуються на цікавості, і можуть бути використані для підбурювання населення.

Паніка – форма масової поведінки, при якій люди, що зіткнулися з небезпекою, проявляють нескоординовані реакції. Учасники паніки діють незалежно, часто заважаючи і травмуючи один одного. Паніка трапляється в екстремальних умовах: корабельна аварія, пожежа, землетрус, повінь або початок війни. У подібних ситуаціях діють сили, непідвладні людині, тому звичайні засоби подолання кризи не досягають успіху. Коли індивід переконується, що всі відомі і доступні йому засоби, не спрацьовують, він втрачає самовладання. З'являється страх, який паралізує мислення і волю. Він посилюється, коли людина помічає, що і інші люди охоплені тим же. Виникає ланцюгова реакція панічних дій. Панічні дії спостерігались серед населення Запоріжжя та Дніпропетровська під час та після вибухів, що пролунали на вулицях цих міст у 2011 та 2012 роках. Перелякані люди постійно обговорювали тему терористів, не випускали на вулиці своїх рідних і близьких.

Масова істерія в деяких випадках виливається в паніку, а в деяких – в погроми. *Погром* – колективний акт насильства, здійснений неконтрольованим і емоційно збудженим натовпом проти власності або особи. Погром часто приймає форму виступу окремих осіб проти певної групи населення (за національною,

релігійною або іншою ознакою), що супроводжується грабежами і вбивствами. До революції в Росії було декілька єврейських погромів. У перші дні Жовтневої революції прокотилася хвиля "винних" погромів. Погром – спонтанний "короткочасний" сплеск насильства, що підігрівається не ідеалами, а пристрастями. У багатьох країнах Європи футбольні фанати влаштовують погроми після чергових матчів. Найвідомішим прикладом погрому є так звані лінчі – самосуди, що влаштовуються натовпом білих над неграми, що провинилися.

Бунт – збірне поняття, що позначає низку стихійних форм колективного протесту: заколот, хвилювання, смута, повстання. Причиною їх виникнення служить масове невдоволення чим-небудь (знуцанням, незадовільними умовами праці і життя) або ким-небудь (найчастіше керівництвом). Бунт може стосуватися як соціальної організації (бунт на кораблі) так і реальної групи (бунт селян). Емоційний стан «невдоволення» переходить спочатку в стихійну форму (обурення), а потім в організовану дію (погроми, підпали, руйнування в'язниць, захоплення адміністративних будівель). Бунт означає непокору офіційній владі. Студентські бунти в Росії напередодні Жовтневої революції, в сучасній Європі (знаменита весна 1968 р. страйки студентів Франції у 2012 р.) і Америці (проти війни у В'єтнамі). Відомі бунти на кораблях, в армійських гарнізонах, негритянських гетто.

Якщо *опір* – це пасивний спосіб виразу своєї незгоди, то протест – активна форма захисту своїх інтересів від посягання ззовні. Серед *форм організованого протесту* виділяють:

- відкритий пасивний протест (невиконання наказів, непокора, невихід на роботу);
- прихований пасивний протест (підбурювання до опору, змова, розклеювання листівок, робота з небажанням);
- відкритий активний протест (мітинги, демонстрації, страйки);
- прихований активний протест і опір (терористична боротьба, створення політичної нелегальної партії, підготовка військового перевороту).

Демонстрація – тимчасовий і добре організований колективний виступ в захист якихось цілей або на знак протесту проти чогось. Вона вимагає попереднього планування і підготовки: реклами в газетах, офіційного вирішення влади, виготовлення транспарантів, розподіл ролей, вибір маршруту руху і виступаючих. Демонстрації здатні викликати незворотні зміни в суспільстві. Масові демонстрації в Росії, організовані лівими силами, привели до двох революцій – Лютневої і Жовтневої (1917 р.). Перебудова середини 80-х років викликала хвилю демонстрацій в різних містах СРСР. Хоча в них брало участь менше 1% населення, демонстрації лівих сил (одноразова участь від 200 до 700 тис. чол.) виявилися дуже ефективними: розпалася радянська держава, з

історичної сцени пішла КПРС, соціалістичний лад змінився капіталістичним, розпалася міжнародна соціалістична система.

Найбільш організованою і масовою формою поведінки великих груп є *соціальні рухи*, які об'єднують величезну кількість людей, мобілізованих для захисту або опору соціальним змінам. Соціальні рухи існують багато років і навіть десятиліття. Рух за відміну рабства негрів (аболіціонізм) в США почався в кінці XVIII століття, а закінчився наприкінці XX століття. За цей час змінювалися учасники, проміжні цілі, тактика і методи боротьби. Деякі рухи, наприклад, за громадянські права і фемінізм, мають безліч робочих груп в різних кінцях світу. Вони координуються в міжнародному масштабі. Багато політичних партій починали свою історію як суспільні рухи.

Більшість людей симпатизують і підтримують програму певного руху, не беручи в них участь безпосередньо. Формальні організації, наприклад Фонд миру, втілюють абстрактні цілі і ідеали руху в практику конкретних дій: організацію велопробігів, збору підписів, мітингів і маніфестацій, фінансування, презентацій, реклами в пресі.

Відповідно до цілей, соціальні рухи підрозділяються на чотири типи:

- реформаторські рухи виступають за поступову і прогресивну зміну існуючої системи.
- регресивні рухи виступають за повернення (часткове або повне) до старих порядків.
- утопічні рухи виступають за побудову для групи дійсних послідовників ідеального суспільства (середньовічні комуни, рух зелених);
- революційні рухи прагнуть докорінної зміни існуючого ладу, його цінностей і інститутів.

Найбільш яскравими прикладами соціальних рухів є соціальні революції і релігійні реформації.

Останнім часом популярними стали кольорові революції. Кольорові революції – збірне поняття, вживане для позначення так званих «ненасильницьких революцій», а також деяких широко відомих масових ненасильницьких акцій протесту. В результаті кольорових революцій відбулася зміна політичних режимів у низці постсоціалістичних країн (на території колишнього СРСР і Східної Європи) і країн арабського світу. Це *Оксамитова революція* в Чехословаччині (1989 р.) і аналогічні їй «оксамитові революції» в інших країнах Східної Європи, *Революція троянд* в Грузії (2003 р.), *Оранжева революція* на Україні (2004 р.), *Тюльпанова революція* в Киргизії (2005 р.), *Кедрова революція* в Лівані (2005 р.), спроба *Волошкової революції* в Білорусії (2006р.), спроба кольорової революції у Вірменії (2008р.), Кольорова революція в Молдові, що привела компартію до втрати більшості в парламент (2009 р.), *Друга Динна революція* – друга Киргизька революція 2010 р.

Кольорові революції мають певну специфіку. Їх формою є масові мітинги, демонстрації і страйки, які проводяться опозицією після проведення виборів, за наслідками яких опозиція отримує поразку. Опозиція стверджує, що були допущені порушення виборчого законодавства, що спотворили волю народу. Масові протести приводять або до проведення повторного голосування (Україна), або до віддачі частини парламентських місць, або до силового захоплення будівель органів влади натовпом (Югославія, Грузія, Киргизія) і втечі керівників держави з подальшим проведенням нових виборів. У всіх випадках опозиція приходить до влади.

Такі революції проходять під антикорупційними і радикально-демократичними гаслами. Ключовими є ідеї народного суверенітету, при яких народ (громадяни, що свідомо вийшли на вулицю) протиставляється маніпульованій режимом масі.

Революції передують формування молодіжних організацій («Пора», «Відсіч» і ін.), які утворюють т.з. «польові загони революції». Революція носить підкреслено безкровний характер. Тут відгомін руху Ганді і хіппі, які роздавали поліцейським квіти (flower power). Звідси характерний бренд революції – неагресивний колір (не червоний і не чорний) або квітка. Проте в Киргизії в результаті зіткнень з поліцією і погромів магазинів після силового захоплення будівель органів влади натовпом були потерпілі. Вирішальну роль в успіху революції грає стриманість силових структур («не допустити пролиття крові»).

Важливою передумовою кольорової революції є формування символу, як своєрідного засобу спілкування і ідентифікації однодумців. У Сербії це був *стиснутий кулак*, на Україні – *оранжевий колір*, в Грузії – *троянда*, в Киргизії – *тюльпан*. Обов'язковою якістю будь-якого символу повинні бути упізнанність і нескладна можливість його використання різними способами в суспільних місцях.

Однак основним засобом є кампанія непокори владі, яка полягає в організації масованого тиску на органи виконавчої влади на різних її рівнях. Формами такого тиску, як правило, є мітинги і страйки всіх видів, голодування, блокування інформаційних ліній і транспортних комунікацій, бойкот виборів, відмова від сплати податків, відмова від посади і роботи з урядом і інше.

Висновок.

1. Таким чином, конфлікт є розвитком подій під впливом внутрішніх механізмів конфлікту, а також зовнішніх чинників і умов.
2. У динаміці конфлікту виділяють низку періодів і етапів. Латентний період (передконфлікт) включає: виникнення об'єктивної проблемної ситуації, усвідомлення її суб'єктами взаємодії, спроби сторін вирішити ситуацію неконфліктними способами і виникнення передконфліктної ситуації. Активний період, який часто називають власне конфліктом, включає: інцидент, ескалацію конфлікту, збалансовану протидію і завершення конфлікту. Іноді виділяють послеконфліктний період, який складається з двох етапів: часткової і повної нормалізації відносин.

3. Існують відмінності у тривалості конфліктів залежно від того, які сторони в ньому беруть участь. В екстремальних умовах конфлікти розвиваються у помітно «прискореному» темпі. Підсумки конфлікту залежать від його тривалості. У тривалих конфліктах зменшується ділова і збільшується емоційно-особистісна основа конфлікту. Особливістю кримінальних конфліктів є їх швидка ескалація, що завершується застосуванням насильства. Частота конфліктів залежить від циклічних змін характеру спільної діяльності протягом певного періоду

Контрольні питання

1. Які поняття розкривають структуру конфлікту?
2. Охарактеризуйте основні типи конфліктів.
3. Опишіть понятійну схему динаміки конфлікту, його основні стадії.
4. Вкажіть основні види типологій конфлікту.
5. Які основні властивості конфліктної взаємодії?
6. В чому полягає схожість і відмінність понять "об'єкт конфліктології" і "предмет конфліктології".
7. Назвіть основні характеристики об'єкту конфлікту.
8. Порівняйте поняття: "об'єкт конфлікту" і "предмет конфлікту".
9. Назвіть основні види суперечностей, що впливають на виникнення конфлікту. Порівняйте об'єктивні і суб'єктивні суперечності.
10. Дайте визначення функції конфлікту та назвіть їх види.
11. Які основні періоди і етапи динаміки конфлікту?
12. Назвіть основні причини виникнення конфліктів.

Теми рефератів

1. Системний характер соціальних конфліктів.
2. Соціальна реальність як один з факторів конфліктогенності суспільства.
3. Понятійна схема динаміки конфлікту, його основні стадії.
4. Соціальна напруженість та її прояви на різних етапах конфлікту.

Література

Основна:

1,2,4,7,8,12,13,19,30

Додаткова:

1,10,15,18,35,36,38,43,48,57,65,68,
70,100,102,121,122,160,167, 208

Тема 3. ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

1. Теорія і практика управління конфліктом.
2. Стратегії протидії і вирішення конфлікту.
3. Тактики вирішення конфлікту.
4. Алгоритм управління конфліктом.

1. Теорія і практика управління конфліктом

Управління соціальним конфліктом – це цілеспрямований осмислений вплив на: а) процес конфлікту з метою вирішення соціально значущих завдань і переведення діяльності людей в раціональне русло; б) конфліктну поведінку соціальних суб'єктів з метою обмеження протистояння рамками конструктивного діалогу. Управління конфліктом стає можливим за наявності певних необхідних умов, до яких відносяться:

- *об'єктивне розуміння* конфлікту як соціальної реальності;
- *визнання можливості активного впливу* на конфлікт і перетворення його в чинник саморегуляції і самокорекції;
- *наявність матеріальних, духовних і соціальних ресурсів*, а також правової основи управління, здібності суб'єктів до узгодження своїх позицій і інтересів, поглядів і орієнтацією.

Система управління конфліктами має певну структуру і включає основні *елементи*: діагностику і прогнозування конфліктів; їх попередження і профілактику; регулювання і оперативне вирішення конфліктів.

Принциповий підхід конфліктології до вирішення конфліктів передбачає умову: конфлікт може бути керованим, причому керованим таким чином, що його результат матиме конструктивний характер. До *чинників «керованості»* конфлікту відносять: визнання суб'єктами конфлікт існуючих розбіжностей, а також права сторін на свої позиції; спрямованість роботи з конфліктом на регулювання самих проявів конфлікту, що передбачає відмову від даремних спроб усунення причин. Конфлікт розглядається як *некерований*, якщо:

- одна або обидві сторони можуть бажати продовження конфлікту;
- емоційні відносини сторін такі, що конструктивна взаємодія неможлива;
- конфлікт є «верхівкою айсбергу», і його вирішення не має значного впливу на глибоке антагоністичне коріння.

Л.Крісберг вказує на три головні чинники, які роблять конфлікти *важко вирішуваними* [219]:

- учасники розглядають свої інтереси як взаємовиключні і сприймають конфлікт як боротьбу;
- відмінності в сприйнятті суті конфлікту пов'язані або з початковими розбіжностями в цінностях сторін, або з різною інтерпретацією суті того, що відбувається;
- інституалізація конфлікту, яка його певним чином «консервує».

Загальним поняттям фіналу конфлікту, є поняття *завершення конфлікту*. Завершення конфлікту – це припинення його існування в будь-якій формі. До основних *форм завершення* конфлікту відносять: згасання, усунення, переростання в інший конфлікт і вирішення.

Згасання – тимчасове припинення протидії при збереженні основних ознак конфлікту: суперечності і напружених відносин. До причин згасання відносять:

виснаження ресурсів обох сторін; втрату мотиву до боротьби; переорієнтацію мотиву.

Усунення – дія на конфлікт, в результаті якої ліквідовуються його основні структурні компоненти. До способів усунення відносять: вилучення з конфлікту одного з суб'єктів; виключення взаємодії суб'єктів на тривалий час; усунення об'єкту; усунення дефіциту об'єкту.

Переростання в інший конфлікт – стан, при якому у відносинах сторін виникає нова, більш значуща суперечність.

Вирішення – це спільна діяльність суб'єктів конфлікту, спрямована на припинення протидії і вирішення проблеми, яка привела до зіткнення. Вирішення конфлікту передбачає активність обох сторін щодо зміни умов взаємодії і усунення причин конфлікту.

Основним критерієм вирішення конфлікту є ступінь задоволеності сторін результатом. *Результат конфлікту* – підсумки і наслідки боротьби з погляду сторін в одній з форм, а саме:

- усунення однієї або обох сторін;
- припинення конфлікту;
- перемоги однієї із сторін;
- розділення об'єкту конфлікту;
- згоди про правила сумісного використання об'єкту;
- рівнозначна компенсація однієї із сторін за оволодіння об'єктом іншої;
- відмова обох сторін від посягань;
- альтернативного визначення таких об'єктів, які задовольняють інтереси обох сторін.

Вирішення конфлікту – багато етапний процес, що має свій алгоритм, який включає певні етапи:

1. *Аналітичний етап* включає збір і оцінку інформації стосовно об'єкту конфлікту; опонента; власну позицію; причини і безпосередній привід; соціальне середовище; вторинну рефлексію.
2. *Етап прогнозування* з кількома варіантами вирішення: найбільш сприятливий; найменш сприятливий; а також результат простого припинення дії.
3. *Етап реалізації* наміченого плану;
4. *Корекція* плану;
5. *Контроль ефективності* дій;
6. *Оцінка результатів* конфлікту.

Існують певні умови і чинники, які сприяють конструктивному вирішенню конфлікту. До умов відносять: припинення конфліктної взаємодії; пошук спільних або навіть загальних точок зіткнення (карта конфлікту); зниження інтенсивності негативних емоцій; усунення «образу ворога» (у себе, в опонента); об'єктивний погляд на проблему; врахування статусів один одного; вибір оптимальної стратегії вирішення. *Чинники* включають: *час* (скорочення часу веде до збільшення вірогідності вибору агресивної поведінки); *третю сторону* (участь третіх осіб, які

прагнуть врегулювати конфлікт, допомагають у спокійнішому його протіканні і швидкому вирішенні); *своєчасність* (чим раніше сторони приступають до врегулювання, тим краще); *рівновагу сил* (якщо сторони приблизно рівні, у них немає іншого вибору, крім пошуку компромісу); *досвід* (наявність досвіду у вирішенні конфлікту хоча б в однієї із сторін приводить до прискорення його вирішення); *відносини* (хороші відносини сторін до конфлікту прискорюють його вирішення).

Таким чином, конфлікт вважається завершеним у випадку задоволення усвідомлених інтересів обох суб'єктів конфлікту.

2. Стратегії протидії і вирішення конфлікту

Конфліктологічна практика доводить, що при виникненні конфліктної ситуації існує декілька *видів протидії*, які відрізняються спрямованістю дій учасників конфлікту.

- «*зближення – уникнення*», коли одна з протиборчих сторін наступає, а інша уникає зіткнення;
- «*зближення – зближення*», коли обидві сторони наступають, прагнучи сутички;
- «*уникнення - уникнення*», коли опоненти прагнуть зменшити зону взаємних контактів, уникаючи зіткнень один з одним.

Поряд з цим, виділяють чотири основні *стратегії протидії*. *Наступальна стратегія* ведеться в одній з двох форм: нападу або витіснення. Так, якщо звернутися до торгівельного суперництва двох сторін, то заборона на імпорт іноземних товарів можна розцінювати як акт нападу, а завоювання традиційних ринків збуту за рахунок підвищення конкурентоспроможності товарів, - акт витіснення. *Оборонна стратегія* може здійснюватися або в пасивній (опір діям супротивника) або активній (контрнаступ) формах. Ця відмінність легко виявляється в дискусії, в якій один з опонентів вважає за краще виправдовуватися, а інший – наносити контрудари супротивникові. Друга тактика виявляється, як правило, ефективнішою. Не випадково кажуть: кращим способом оборони є напад. *Стратегія ухилення* використовується найчастіше для того, щоб не піддатися на провокуючі обставини для зіткнення з ним. Відомо, що два великі полководці – Ганнібал і Наполеон – зазнали поразки від супротивників, які уміло скористалися саме стратегією ухилення. При застосуванні *стратегії відступу* важливо вести організовані дії, берегти сили і шанси, не допустити поразки і, як наслідок, беззастережної капітуляції.

Існують і інші стратегії протидії. *Стратегія заборони* демонструється, наприклад, суддею, який зупиняє обвинувача і захисника в їх зайвій емоційній дискусії. *Стратегію активного втручання* здійснювали спільно країни-члени ООН відносно військового конфлікту між Іраком і Кувейтом. При *стратегії вичікування* третя сторона чекає настання такого моменту конфлікту, при якому включення в

нього виявиться найбільш прийнятним для досягнення мети. Цей момент найчастіше зв'язаний з повним взаємним виснаженням супротивників і можливістю диктувати їм свої умови.

Існує безліч **методів ефективної протидії**, однак розрізняють три основні групи: загальні методи, методи наступу, методи оборони. До *загальних методів*, які застосовують і при нападі, і при обороні, відносять:

- *метод навмисних втрат* – у боротьбі слід бути готовим жертвувати «малим», щоб узяти верх у «великому»;
- *метод несподіваної дії* – захоплювати супротивника зненацька або діяти несподівано для нього – половина успіху;
- *метод введення в оману* ґрунтується на дезінформації щодо власних дій і намірів і широко використовується у всіх видах протидії;
- *метод інформаційного попередження* коли важливо, щоб протилежна сторона була, добре інформована про наміри і дії опонентів, що дозволяє раціонально боротися з обізнаним супротивником;
- *метод заманювання в пастку* належить до найпопулярніших не тільки на полюванні, але і в протидії, що передбачає спокусу суперника видимістю легкої перемоги і ін.;
- *метод камуфляжу* використовується з метою створення негативного образу супротивника і, одночасно, облагороджування власних намірів і дій.
- *метод слабкої ланки* передбачає нанесення удару по найслабших місцях супротивника;
- *метод погроз* ґрунтується на демонстрації можливості нанесення супротивнику удару, яка буває реальною або уявною.

До групи **методів наступу** відносять:

- *метод концентрації сил*, який використовується, як правило, для отримання чисельної переваги над супротивником або нанесення йому удару у вирішальний момент;
- *метод «ахіллесової п'яти»*, який полягає в тому, що рівень майстерності в боротьбі визначається умінням паралізувати головний центр супротивника;
- *метод випереджаючого удару* ґрунтується на випередженні супротивника;
- *метод раптового удару* націлений на швидкій дезорганізації супротивника, що змушує останнього боротися на не вигідних для нього умовах;
- *метод «затягування»* передбачає продумане ухилення від вирішального зіткнення з супротивником, уникнення і уповільнення атакуючих дій з метою психологічного і фізичного «виснаження» протидіючої сторони;
- *метод провокацій* широко застосовується у всіх видах протидії. З провокацій починалися обидві світові війни і багато військових конфліктів регіонального і локального масштабу.

Наступальні методи можуть з успіхом застосовуватися і в оборонних цілях.

- *метод «відсіків»*, назва якого пов'язана з системою приміщень на кораблі, які розділяються перегородками так, щоб пробоїна в одному відсіку не спричинила за собою затоплення інших;
- *метод «бумеранга»* пов'язаний з раптовим поверненням сили супротивника проти нього самого і застосовується найчастіше у словесній полеміці.

Стратегії вирішення конфлікту – це основні напрями дії опонентів щодо виходу з конфлікту, в які закладені загальні установки і орієнтації на результат конфлікту. Формально-логічний зміст таких орієнтацій зводиться до чотирьох основних варіантів: *односторонній виграш*; *односторонній програш*; *взаємний програш*; *взаємний виграш*. Варіанти конкретизують у формулах: *виграш-програш*; *програш-виграш*; *програш-програш*; *виграш-виграш*.

Аналіз стратегій вирішення конфлікту передбачає врахування соціально-психологічних чинників: особистісних якостей суб'єктів конфлікту, їх мислення, досвіду, характеру, темпераменту; інформацію, яку мають у своєму розпорядженні суб'єкти про себе і свого суперника; інших суб'єктів соціальної взаємодії, які знаходяться в зоні конфлікту; змісту предмету конфлікту, образу конфліктної ситуації, а також мотивів суб'єктів.

К.У.Томасу і Р.Х.Кілмену належить узагальнення та інтерпретація основних стратегій поведінки опонентів у конфліктній ситуації. Це співпраця, суперництво, уникнення, пристосування та компроміс.

Співпраця (співробітництво) спрямована на таку реалізацію учасниками конфлікту спільних інтересів, яка влаштовує обидві сторони (*виграш – виграш*). Стратегію співробітництва можна використовувати, якщо, відстоюючи власні інтереси, одна сторона конфлікту змушена брати до уваги потреби і бажання іншої. Мета її застосування – розробка довгострокового взаємовигідного рішення. Дана стратегія вимагає вміння пояснювати свої бажання, вислуховувати один одного, стримувати свої емоції. Відсутність одного з цих чинників робить її неефективною. Цю стратегію доцільно використовувати в наступних конфліктних ситуаціях:

- проблема, що викликала розбіжності є важливою для обох конфліктуючих сторін, кожна з яких не має наміру відхилитися від її спільного вирішення;
- конфліктуючі сторони мають приблизно однаковий ранг або їх не цікавить різниця у положенні;
- сторони на рівноправній основі готові обговорити дискусійні питання з тим, щоб дійти взаємовигідного рішення значущої для них проблеми;
- вирішуючи конфлікт, сторони діють як партнери і довіряють одна одній, зважають на потреби, побоювання і переваги опонентів.

Дану стратегію можна охарактеризувати наступною фразою: «Конфлікт буде вирішений, і всі будуть у виграші».

Суперництво (конфронтація, конкуренція) орієнтоване на те, щоб, діючи активно, добиватися власних інтересів в збиток супернику (*виграш – програш*).

Для застосування даної стратегії в обов'язковому порядку повинні мати місце певні передумови:

- проблема має важливе значення для індивіда і володіє достатньою силою (влада, зв'язки, авторитет) для вирішення на свою користь;
- суб'єкт конфлікту упевнений, що його варіант вирішення проблеми безпрограшний;
- досягнення мети ставиться на противагу дружбі, товариству;
- суб'єкт конфлікту займає вигідну позицію, яку може використовувати у власних інтересах;
- суб'єкт конфлікту в даний момент позбавлений іншого варіанту дії або діє рішуче в захист своїх інтересів.

Розглядаючи соціально-психологічні особливості цієї стратегії, слід звернути увагу на те, що вона має свої специфічні прояви на поведінковому рівні, які виражаються в наступних поведінкових формах:

- використання переважно примусових, силових методів впливу при обмеженому застосуванні виховних засобів, які в певних умовах можуть виявитися малоефективними;
- застосування жорсткого, наказового стилю спілкування, розрахованого на беззаперечне підпорядкування однієї сторони конфлікту іншій;
- використання принципу «батога і медяника», який на практиці найчастіше використовується у вигляді поєднання засобів покарання для недобросовісних і заохочення – для старанних працівників.

Однак цей стиль не слід використовувати в особистих стосунках, оскільки він може викликати відчуття відчуження і ворожості. Стратегія суперництва не спрацьовує в ситуації, коли суб'єкт не має достатньої влади, а його точка зору з певного питання не співпадає з точкою зору керівника. Вона до снаги сильним і владним людям. Конфронтація в конфлікті може бути *емоційною* (крик, погрози, звинувачення) та *інтелектуальною* (інформованість, незаперечні аргументи, тиск авторитетом). Її можна охарактеризувати наступною фразою: «*Той правий, у кого більше прав*».

Ухилення (ігнорування, відхід, уникнення) характеризується відсутністю в одного із суб'єктів конфлікту бажання співпрацювати з ким-небудь і докласти зусиль для вирішення інтересів своїх і суперника (*програш – програш*). Стратегія ухилення від конфлікту – вельми популярний спосіб поведінки в конфліктній ситуації. Її суть полягає в ігноруванні конфліктної ситуації, відмові від визнання її існування, полишенні «сцени конфлікту», шляхом самоусунення фізично або в психологічному сенсі. Застосування цієї стратегії означає, що людина, яка опинилася в конфліктній ситуації, вважає за краще не робити ніяких конструктивних кроків з її вирішення або зміни.

Позитивні сторони стратегії ігнорування полягають в тому, що вона швидко здійсненна, оскільки не вимагає ні інтелектуальних, ні матеріальних затрат; дає можливість відстрочити або навіть запобігти конфліктові, зміст якого є неістотним

з погляду стратегічної мети суб'єкта. До негативних наслідків цієї стратегії відносять те, що за певних умов вона може привести до ескалації конфлікту, оскільки причина, яка його викликала, стратегією ігнорування не долається, а тільки консервується.

Найбільшого ефекту стратегія досягає за наступних умов:

- проблема, яка викликала зіткнення є неістотною;
- предмет конфлікту не заслуговує затрати часу і сил;
- зіткнення потрібно відстрочити, щоб виграти час, докладніше проаналізувати ситуацію, зібратися з силами, одержати підтримку;
- учасники конфлікту відчувають свою неправоту;
- опонент володіє вищим рангом, напористою вольовою енергією;
- зіткнення відбувається між рівними або близькими за рангом суб'єктами, які свідомо уникають ускладнень у своїх взаєминах.

Ухилення найчастіше властиве інтелігентним і боязким людям. Уникаючи загострення, така людина просто здається без бою. У сценарії такого конфлікту інтереси однієї сторони будуть задоволені повністю, а іншої – повністю проігноровані. Дану стратегію можна охарактеризувати наступною фразою: *«Кращий спосіб перемогти в суперечці – не вступати у суперечку»*.

Пристаосування (поступка) – прагнення уникнути конфлікту унаслідок невпевненості в собі або відсутності часу і сил, щоб відстоювати свої інтереси (*програш – виграш*). Суть стратегії пристосування полягає в тому, що суб'єкт діє спільно з іншою стороною, але при цьому не намагається відстоювати власні інтереси з метою згладжування взаємних непорозумінь, поліпшення соціально-психологічного клімату і відновлення нормальної робочої атмосфери.

Стратегію пристосування доцільно використовувати в тому випадку, якщо:

- суб'єкт конфлікту не впевнений в собі настільки, щоб відстоювати свої інтереси;
- у конфліктному протистоянні немає особливої вигоди;
- недостатньо часу і сил, щоб відстоювати свої інтереси;
- важливіше відновити спокій або зберегти мир, аніж вирішити конфлікт;
- необхідний новий тактичний крок на шляху до досягнення значної мети.

Ця стратегія найбільш ефективна у випадку, коли результат вирішення проблеми надзвичайно важливий для однієї сторони і не дуже вагомий для іншої, або коли один опонент жертвує власними інтересами на користь іншого. Дану стратегію можна охарактеризувати фразою: *«Краще поганий мир, ніж хороша війна»*.

Поряд з іншими, достатньо надійним і ефективним методом врегулювання конфлікту є стратегія компромісу, яка може стати найбільш надійною основою довготривалої співпраці. **Компроміс** – технологія взаємних поступок, взаємовигідної операції, метою якої є створення умов для хоча б часткового задоволення інтересів протидіючих сторін (*програш - виграш, виграш - програш*). Для успішної реалізації цього методу необхідний певний комплекс сприятливих

умов: готовність обох сторін до реалізації своїх цілей шляхом взаємних поступок за принципом «виграш – виграш» або «віддай – отримуй»; повна неможливість вирішення конфлікту силовим методом або способом уникнення. Стратегію компромісу доцільно використовувати у випадку, якщо:

- суб'єкти конфлікту добре поінформовані про його причини і розвиток, щоб оцінювати всі «за» і «проти» власних інтересів;
- різні за рангом учасники конфлікту, маючи різні інтереси, усвідомлюють необхідність змиритися із станом справ і розстановкою сил;
- обидві сторони мають однакові аргументи і владу, проблема не дуже важлива, недостатньо часу для вироблення інших рішень; при цьому краще одержати щось, ніж втратити все;
- все інші стилі поведінки в даному конфлікті не приносять ефекту.

Охарактеризувати дану стратегію можна наступною фразою: «Чим більша суперечка, тим більше втрачають у ній обидві сторони».

Таким чином, у соціальній конфліктології використовують п'ять основних стратегій вирішення конфлікту: співпраця, суперництво, пристосування, відхід і компроміс, - кожна з яких має свої тактики застосування.

3. Тактики вирішення конфлікту

Стратегії і тактики розрізняються між собою за ступенем узагальнення. Якщо стратегія – це набір глобальних цілей, то тактика – засоби досягнення цієї мети. Одна і та ж тактика може використовуватися в рамках різних стратегій. Так, наприклад, загроза, що звичайно розглядається як деструктивна і недоброзичлива тактика, може бути використана у разі неготовності або нездатності одній із сторін поступатися далі певних меж.

Існують наступні, найбільш часто вживані **тактики поведінки** в конфлікті, або, як їх ще називають, тактики дії:

- *раціональне переконання* – використання фактів і логіки для підтвердження своєї позиції і переконання опонента;
- *тиск* – вимоги, накази, погрози («Якщо ви не зробите цього, то я покараю вас»);
- *апеляція до влади, санкції* – використання стягнень і винагород;
- *доброзичливе звернення, «прогладжування»* – створення в опонента уявлення про наявність у нього привабливих якостей;
- *коаліційна* – прохання про підтримку, союз;
- *маніпулятивна* – використання прийомів введення учасників конфлікту в стан хвилювання, певної заплутаності, створення ефекту несподіванки і ін.;
- *укладення угод* – взаємний обмін благами, обіцянками («Якщо ви поступите даним чином, то я нагороджу вас»).

За сприйняттям тактики можуть бути: «м'якими», наслідки застосування яких для опонента приємні (наприклад, доброзичливість, раціональне переконання) або

«жорсткими» – тактика, яка викликає неприємні наслідки для опонента (наприклад, тиск).

Розрізняють також тактики *безпосередньої* дії (повідомлення про суть справи у формі вимоги, прохання) і *опосередкованої* (непряме доброзичливе звернення). Крім того, виділяють *раціональні* (наприклад, раціональне переконання, аргументування) та *ірраціональні* (тиск, афект, «погладжування» та ін.) тактики.

Таким чином, кожній стратегії завершення конфлікту властиві конкретні тактики. І від того, наскільки вони відповідають вибраній стратегії безпосередньо залежить успіх його вирішення.

4. Алгоритм управління конфліктом

Досвід діяльності з управління конфліктами третьою стороною може бути узагальнений у певний алгоритм – систему «17 кроків» (за А.Анцуповим). Пропонована послідовність дій може уточнюватися виходячи з особливостей ситуації.

1-й крок. Представити загальну картину конфлікту і визначити її суть, виходячи з аналізу наявної інформації. Оцінити позиції і приховані інтереси обох сторін.

2-й крок. Поспілкуватись з опонентом, позиція якого на даний момент здається вам більш виправданою; отримати його пояснення причин конфлікту, мети і побоювання. Визначити його думку про основні інтереси і побоювання другого опонента.

3-й крок. Обговорити аналогічні питання (2-й крок) з другим опонентом;

4-й крок. Отримати інформацію про причини і характер конфлікту у друзів першого опонента, які здатні дати об'єктивнішу інформацію про інтереси і побоювання свого товариша. Пізніше вони ж можуть допомогти у вирішенні конфлікту.

5-й крок. Обговорити причини, характер і спосіб врегулювання конфлікту з друзями другого опонента.

6-й крок. Обговорити причини, способи врегулювання конфліктів і перспективи з неформальними лідерами колективу.

7-й крок. При необхідності обговорити проблему з керівниками обох опонентів.

8-й крок. Визначити для себе головну причину конфлікту і уявити, що в конфлікті беруть участь не ці конкретні учасники, а абстрактні люди.

9-й крок. Визначити підсвідомі мотиви, приховані за зовнішніми приводами. Точно зрозуміти прихований зміст конфлікту.

10-й крок. Визначити, в чому кожний з опонентів правий, а в чому – ні. Підтримати, в чому вони мають рацію, і вказати на слабкі місця у позиції кожного.

11-й крок. Оцінити найкращий, найгірший і найбільш вірогідний варіанти розвитку подій. Визначити, чи можливо, щоб сторони самі дійшли компромісу.

12-й крок. Оцінити можливі приховані, відстрочені і перспективні наслідки вашого втручання в конфлікт, щоб не перетворитися на ворога одного з опонентів.

13-й крок. Продумати і розробити програму-максимум. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій з реалізації цієї програми.

14-й крок. Продумати і розробити програму-мінімум. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій з реалізації цієї програми.

15-й крок. Обговорити обидві програми з друзями кожного з опонентів, неформальними лідерами, при необхідності - з керівниками. Внести корекцію в плани загальних дій.

16-й крок. Спробувати вирішити конфлікт, коректуючи не тільки тактику, але і стратегію дій з урахуванням конкретної ситуації. Активно залучати друзів, неформальних лідерів, при необхідності – керівників, з вирішенням конфліктів з їхньою участю.

17-й крок. Узагальнити позитивний і негативний досвід, отриманий в результаті втручання у даний конфлікт.

Висновки.

1. Управління соціальним конфліктом – це цілеспрямований осмислений вплив на процес конфлікту з метою вирішення соціально значущих завдань і переведення діяльності людей в раціональне русло; на конфліктну поведінку соціальних суб'єктів з метою обмеження протидії рамками конструктивного діалогу.

2. Універсальною реакцією людини на виниклі суперечності є прагнення до подолання дисгармонії, яке здійснюється шляхом вибору певної моделі або стратегії поведінки у конфлікті.

3. Основними стратегіями поведінки опонентів у конфліктній ситуації є співпраця, суперництво, уникнення, пристосування та компроміс.

4. Стратегії поведінки у конфлікті реалізуються засобами конкретних тактик: раціонального переконання, тиску, апеляції до влади, санкцій, доброзичливого звернення, коаліційної, маніпулятивної, укладення угод та інших.

5. Алгоритм управління конфліктом включає певні «кроки», в основі яких лежить певна стратегія і тактика вирішення конфлікту.

Контрольні питання

1. *Охарактеризуйте основні форми завершення конфлікту.*
2. *Які умови і чинники сприяють конструктивному вирішенню конфлікту?*
3. *Охарактеризуйте основні стратегії протидії у конфлікті.*
4. *Назвіть загальні методи ефективної протидії у конфлікті.*
5. *Які методи відносять до методів наступу ?*
6. *У чому полягає сутність стратегії співпраці у конфлікті ?*
7. *Охарактеризуйте уникнення як стратегію поведінки у конфлікті*
8. *Що таке пристосування у конфлікті ?*
9. *Що таке компроміс у вирішенні конфлікту ?*

10. Які тактики поведінки у конфлікті Вам відомі ?
11. Прокоментуйте систему управління конфліктом за А.Анцуповим.
12. При яких умовах управління конфліктом є можливим ?

Теми рефератів

1. Соціальна напруженість: причини, наслідки і можливості подолання.
2. Концепція трансактного аналізу Е.Берна і можливості її застосування в конфліктології.
3. «Бар'єри» комунікацій і можливості їх подолання.
4. Порівняльний аналіз стратегій поведінки сторін в конфлікті.
5. Основні тактичні засоби і прийоми у подоланні конфлікту.

Література

Основна:

2,3,4,7,8,11,14,16,27,28,30,35

Додаткова:

1,10,20,22,23,36,38,48,54,55,57,62,65,68,70,
111,121,128,139,140,154,165,167,191,199, 216

Тема 4. МЕТОДОЛОГІЯ І МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1. Методологічні та організаційно-методичні основи дослідження конфліктів.
2. Етапи аналізу конфлікту.
3. Основні методи дослідження конфліктів.

1.Методологічні та організаційно-методичні основи дослідження конфліктів

Якщо теорія є узагальненою і системно представленою результатом процесу пізнання, то методологія визначає способи отримання цього знання. Загалом науковий аналіз конфліктів – це система логічно послідовних методологічних, теоретичних, методичних і організаційно-технічних процедур, зв'язаних між собою єдиною метою: одержати достовірні дані про конфлікт, конфліктну ситуацію, для подальшого їх використання в практиці попередження, врегулювання або вирішення.

Конфлікт як об'єкт дослідження має нескінчене число характеристик. Для того, щоб дослідити ці характеристики, необхідно, *по-перше*, знати їх, *по-друге*, володіти методами і методиками їх аналізу, *по-третє*, мати персонал, що володіє такими методиками. Вирішення цієї проблеми, в першу чергу, вимагає наявності системи показників, критеріїв і індикаторів оцінки конфлікту.

Показники – це певні характеристики конфлікту, які можна емпірично фіксувати і завдяки яким конфлікт сприймається як певне соціальне явище, як «соціальний факт». Залежно від складності конфлікту для його аналізу використовується різна кількість показників: від декількох одиниць до кількох десятків. Сучасні методики вивчення соціального конфлікту здатні фіксувати, наприклад, вираженість їх якостей, властивостей і станів, а також про підвищену конфліктність особистості, які вже використовуються в інших науках (соціології, психології).

Для психологів особливе значення мають методики, які стосуються міжособистісної взаємодії індивідів у всіх сферах життєдіяльності людини. Однією із складових аналізу конфлікту є *конфліктність особистості*, під якою зазвичай розуміють її інтегральну властивість, що відображає частотність вступу людини в міжособистісні конфлікти. При високій конфліктності індивід часто стає джерелом напруженості у відносинах з оточуючими.

До *психологічних* чинників конфліктності відносять темперамент, рівень агресивності, психологічну стійкість, рівень домагань і інші ознаки. Система *соціально-психологічних* чинників включає соціальні установки, цінності, ставлення до опонента, спрямованість «на себе» або на інтереси опонента і інші. Серед *соціальних* чинників основними є: умови життя і діяльності, умови відпочинку, соціальне оточення, загальний рівень культури і інші. В сукупності вони допомагають точніше оцінити конфліктність особистості.

Окремі показники дозволяють виявити найбільш істотні сторони конфлікту. Їх називають *критеріями* або *критерійними показниками*. Водночас показники і критерії не сприймаються безпосередньо. Ознака, яка змінюється безпосередньо і за якою оцінюється ступінь вираженості показника або критерію називається *індикатором*. Критерій або показник залежно від своєї складності може оцінюватися за декількома або, набагато рідше, за одним-двома індикаторами. Тріада «показники, критерії, індикатори» повинна розроблятися при оцінці будь-якого об'єкту, процесу, явища навколишнього світу. Об'єкт оцінюється без показників і індикаторів лише у випадку, коли вони не усвідомлюються, а існують на рівні несвідомого.

З метою забезпечення результативного дослідження конфліктів важливо використовувати принципи, сформульовані на різних рівнях методології: філософському, загальнонауковому, конкретно-науковому. До філософських і загальнонаукових А. Я. Анцупов і А. І. Шипілов відносять сім принципів вивчення конфліктів: принцип розвитку; принцип загального зв'язку; принцип діалектичної єдності теорії, експерименту і практики; принцип детермінізм; принцип системного підходу; принцип конкретно-історичного підходу; принцип об'єктивності; принцип системного підходу [1; 4].

1. *Принцип розвитку* при вивченні конфліктів вимагає виявляти тенденції в їх еволюції – поступовому, тривалому, безперервному розвитку від одних форм до інших, від простих до складних. Знання закономірностей еволюції конфліктів допомагає глибше зрозуміти зміст актуальних конфліктів і давати точний і довготривалий прогноз можливих варіантів їх розвитку. Кожна конкретна конфліктна взаємодія також безперервно змінюється, має свою динаміку. Оцінюючи конфлікт, важливо пам'ятати про те, що раніше він був іншим і в подальшому неминуче змінюватиметься.

2. *Принцип загального зв'язку* полягає в тому, що, вивчаючи конфлікт, необхідно прагнути досліджувати якнайбільшу кількість зв'язків конфлікту з іншими явищами, оскільки їх втрата може привести до істотних спрощень в розумінні

самого конфлікту, що, у свою чергу, негативно позначиться на якості практичних рекомендацій.

3. Методологічну роль в процесі вивчення конфліктів всіх рівнів виконують основні закони і парні категорії діалектики. *Закон єдності і боротьби протилежностей* показує внутрішнє джерело розвитку конфліктів: єдності і боротьби протилежних сторін, сил, тенденцій. З погляду дії цього закону, наприклад, конфлікти, що виникають, розвиваються і вирішуються в організаціях, є об'єктивними і, крім негативних наслідків, виконують позитивні функції, оскільки служать одній з рушійних сил розвитку організацій. *Закон переходу кількісних змін в якісні* розкриває спосіб розвитку і динаміки конфліктів, орієнтує на пошук закономірностей, визначення якісних і кількісних змін, що відбуваються у соціальній взаємодії, виявлення зв'язків між ними. *Закон заперечення заперечення* дає можливість прогнозувати напрям розвитку конфліктів: від простого – до складного, від нижчого – до вищого. *Парні категорії діалектики*, такі, як матерія і рух, час і простір, якість і кількість, особливе і загальне, суть і явище, зміст і форма, необхідність і випадковість, причина і наслідок та інші дозволяють визначити загальний підхід до вивчення конфліктів, орієнтуватися в загальній оцінці правильності одержаних висновків.

3. *Принцип діалектичної єдності теорії, експерименту і практики* розкриває діалектику руху знання до істини і визначає роль практики в процесі пізнання. Відомий вітчизняний психолог К. Платонов підкреслював, що «...експеримент, ґрунтуючись на теорії, її перевіряє і уточнює і, разом з нею перевіряючись практикою як критерієм, істини, служить їй, покращуючи її». Порушення оптимального співвідношення і логіки взаємовпливу теорії, експерименту і практики в процесі конфліктологічного дослідження приводить до помітного зменшення результативності роботи конфліктолога, перетворення її в імітаційну діяльність.

Дослідження конфлікту будь-якого рівня з погляду співвідношення його теоретичного і емпіричного компонентів може бути побудовано відповідно до двох стратегій: теоретичної та емпіричної. *Теоретичний компонент* конфліктологічного дослідження у більшості випадків домінує над експериментом і практикою. Для виправдання цього теоретики можуть пропонувати багато переконливих аргументів. Проте в основі цих аргументів на користь «чистої теорії» лежить цілком природне для будь-якої людини прагнення мінімізувати зусилля з досягнення мети. Конфліктолог повинен протистояти цим часто неусвідомленим прагненням.

Важливою проблемою конфліктологічного дослідження у процесі вивчення конфліктів є логіка взаємозв'язку теорії, експерименту і практики. Конфліктологія повинна проводити дослідження на трьох рівнях розвитку: *описовому, пояснювальному, управлінському*, вдаватися до побудови змістовних моделей трьох типів: теоретичних (концептуальних); процедурних (методів науки); емпіричних (достовірно емпіричне знання). Моделі всіх трьох типів повинні бути

тісно зв'язані між собою. Важко і практично неможливо будувати концептуальні моделі без обґрунтованих, процедурних і емпіричних моделей. Знання, одержані умоглядним чином, володіють набагато меншою цінністю у порівнянні із знаннями, відповідність яких доведена на практиці та емпірично. У процесі аналізу конфліктів конфліктолог повинен постійно звертатися до практики, оцінювати попередні результати з погляду їх відповідності реальному стану справ, удосконалювати методику аналізу і допрацьовувати висунуті гіпотези відповідно до нової інформації.

4. *Принцип детермінізму* настроює конфліктолога на більш ретельний аналіз конфліктної взаємодії. Перебіг соціального конфлікту – не просто реакція на зовнішні фактори та їх переробка під конкретну ситуацію, він сам є причиною цих подій.

5. *Принцип системного підходу* орієнтує конфліктолога на пошук причин позитивних або негативних тенденцій у розвитку того або іншого конфлікту. Якщо у декількох елементах системи з'явилися схожі позитивні або негативні моменти, то причини цього явища слід шукати, передовсім, не в цих елементах, а в самій системі.

5. *Принцип конкретно-історичного підходу* показує необхідність врахування у процесі вивчення конфліктів всіх конкретних умов, в яких вони розвиваються: місця, часу, конкретної обстановки. Кожен конфлікт унікальний за своєю природою. Принцип конкретно-історичного підходу орієнтує конфліктолога на пошук цієї унікальності.

6. *Принцип об'єктивності* – один з найважливіших принципів наукового аналізу конфліктів. Він вимагає від конфліктолога мінімізувати вплив особистих і групових інтересів, установок, інших суб'єктивних чинників на процес і результати дослідження конфліктів. Вивчаючи конфлікти, необхідно бачити їх такими, які вони є насправді, не прикрашати ситуацію, що склалася, не видавати бажане за дійсне, не забігати вперед, тверезо оцінювати обстановку, враховувати як позитивні, так і негативні моменти в розвитку подій. Тільки на основі знання реального положення справ можна прийняти правильне рішення, реально, а не на словах, управляти людьми, конфліктами і організаціями. Чим вищий рівень конфлікту, тим складніше при його дослідженні дотримуватись вимоги принципу об'єктивності.

У процесі вивчення конфліктів важливо, крім філософських і загальнонаукових принципів проведення досліджень, враховувати методологічні принципи самої конфліктології: междисциплінарності, спадкоємності, еволюціонізму, особистісного підходу. Принцип междисциплінарності орієнтує конфліктолога на максимально широке використання досягнень всіх галузей конфліктології. Вивчаючи будь-який конфлікт, важливо якомога більш повно ознайомитися з методологією, теорією, методами проведення досліджень, використовуваними у всіх галузях конфліктології. *Принцип спадкоємності* вимагає максимально повного знання конфліктологом всього, що зроблено з

проблеми конфлікту в тій науці, яку він представляє. *Принцип еволюціонізму* передбачає виявлення і врахування основних закономірностей еволюції конкретних видів конфліктів при їх дослідженні. Без знання різних рівнів еволюції конфліктів важко, якщо взагалі можливо, пояснити їх динаміку, зробити прогноз розвитку і дати рекомендації по конструктивному регулюванню. *Принцип особистісного підходу*, запозичений у психології, передбачає необхідність виявлення і врахування конкретних особистісних якостей конкретних людей, які виступають центральною ланкою конфліктів практично всіх рівнів.

7. *Системний підхід* – це напрям методології наукового пізнання і соціальної практики, в основі якого лежить розгляд об'єктів як систем. Він орієнтує конфліктолога на розкриття цілісності конфлікту як явища, на пошук в ньому всіх основних різноманітних типів зв'язків і зведення їх в єдину теоретичну картину, яка максимально різносторонньо і глибоко відображає реальні конфлікти. Системний підхід разом із загальною теорією систем складає методологічну і теоретичну основи системного аналізу.

При дослідженні конфліктів доцільні наступні основні види системного аналізу: системно-структурний, системно-функціональний, системно-генетичний і системно-інформаційний. *Системно-структурний аналіз* конфлікту полягає у розгляді його як цілого, такого, що складається з системи підструктур, які, у свою чергу, складаються з елементів, що не розкладаються на підструктури. Він включає етапи:

- визначення просторово-часових і змістових меж конфлікту як цілого;
- виявлення можливо більшого числа підструктур і елементів, що становлять структуру конфлікту;
- групування елементів у підструктури;
- встановлення ієрархії підструктур і елементів, в якій нижні рівні підпорядковані вищим;
- виявлення всіх основних зв'язків і відносин між елементами, підструктурами і конфліктом в цілому.

Системно-функціональний аналіз конфлікту полягає у визначенні зовнішніх проявів його властивостей в системі відносин того соціуму або психіки, в яких конфлікт розвивається, а також виявленні характеру дії і способів дії одних елементів і підструктур конфлікту на інші.

Системно-генетичний аналіз конфлікту націлений на дослідження рушійних сил еволюції, розвитку і динаміки конфліктів. Він полягає в розкритті обумовленості конфліктів чинниками макро- і мікросередовища, залежності від суб'єктивного світу учасників конфлікту, визначенні ієрархії причин, що породжують конфлікти.

Системно-інформаційний аналіз конфлікту полягає у виявленні ролі інформації і її функцій в зародженні, розвитку і завершенні конфліктів; в аналізі закономірностей інформаційного обміну між основними підструктурами

конфлікту, динаміки когнітивних процесів в психіці опонентів і інших учасників конфлікту, основних чинників, що впливають на повноту і об'єктивність інформаційних моделей конфліктної ситуації у її суб'єктів

На основі чотирьох основних видів системного аналізу виділяють три додаткові види аналізу, які мають теоретико-прикладне значення. *Системно-ситуаційний аналіз конфлікту* – один з перспективних наукових методів емпіричного дослідження конфліктів. При системно-ситуаційному аналізі конфлікт розглядається як соціально обумовлена і динамічна система, що не зводиться до простої суми своїх елементів, що володіє структурою, в якій властивості елементу визначаються його місцем в цій структурі. Одиницею системно-ситуаційного аналізу конфлікту є конфліктна ситуація, яка має певні змістовні і динамічні характеристики, часові і просторові межі. За допомогою ретроспективного аналізу створюється «банк» конфліктних ситуацій. Він дозволяє, застосовуючи методи математичної статистики, виявити низку залежностей і тенденцій, закономірностей розвитку конфлікту, на основі яких підготувати узагальнення і рекомендації.

Одним з важливих видів системного аналізу конфлікту є *міждисциплінарний* аналіз, необхідність якого викликана унікальністю конфлікту як явища. Міждисциплінарний аналіз вимагає, щоб при вивченні конфлікту в рамках однієї науки конфліктолог максимально повно використовував знання, одержані іншими конфліктологічними науками.

Ще одним видом системного аналізу є *системно-змістовий* опис конфлікту. Системний підхід до дослідження конфлікту передбачає визначення загальної для різних наук понятійної схеми його аналізу. Розробка власного понятійно-категоріального апарату, його постійний розвиток, приведення у відповідність з практикою – одне з найважливіших завдань конфліктологічної теорії. Розвиток загальної і спеціальних теорій конфлікту виражається, передовсім, у розширенні і поглибленні понятійних схем опису цього явища, в переходах від одних понять до інших, що фіксує глибшу суть конфлікту, раніше не вивчені його сторони.

2. Етапи аналізу конфлікту

Багатовікова історія науки показує, що сам процес вивчення будь-якого явища має свою логіку і складається з певних етапів. Знання конфліктологом етапів вивчення конфліктів, дотримання вимог логіки наукового дослідження дозволять підвищити результативність його роботи. Найбільш поширений підхід включає вісім основних етапів наукового аналізу конфліктів: складання програми; визначення конкретного об'єкту вивчення (вибірка); розробку методик аналізу конфліктів; пробне дослідження, доопрацювання програми і методика; збір первинної інформації, якісну і кількісну обробка зібраних даних; аналіз і пояснення отриманих результатів; обґрунтування і формулювання висновків і практичних рекомендацій. Кожен з цих етапів передбачає виконання низки завдань, методів і прийомів.

1. *Складання програми.* Програма конфліктологічного дослідження є стратегічним документом, докладним, всестороннім і завершеним теоретичним обґрунтуванням методологічних підходів і методичних прийомів аналізу конфліктологом досліджуваного явища.

2. *Визначення конкретного об'єкту вивчення.* Оскільки конфліктолог-дослідник, як правило, не може вивчити всю сукупність конфліктів, яка є носієм аспекту конфліктної взаємодії, за певними правилами визначають вибіркочу сукупність. Важливою властивістю вибірки є її репрезентативність, тобто здатність відтворювати характеристики генеральної сукупності.

3. *Підбір методики аналізу конкретного виду конфліктів.* Методика є системою методів і процедур, використовуваних в процесі вивчення конфліктів. Вона повинна відповідати цілям і завданням вивчення, забезпечувати отримання досить повної і достовірної інформації.

4. *Пробне вивчення конфліктів на невеликій вибірці* передбачає оцінку достовірності одержуваної інформації, доопрацювання програми і методики. Практика вивчення конфліктів показує, що важко розробити таку методику, яка дозволила б у повному об'ємі вирішити всі завдання. Пілотажне (розвідувальне) дослідження дає можливість підвищити достовірність одержаної інформації, уточнити і навіть висунути нові гіпотези, перевірити організаційну процедуру аналізу, дати попередню оцінку ефективності прийомів якісного і кількісного аналізу одержаної інформації. Воно дозволяє наперед виявити найбільш «вузькі» місця і усунути їх.

5. *Збір первинної конфліктологічної інформації* супроводжується контролем достовірності і надійності даних. На цьому етапі важливо якомога повніше реалізувати програму аналізу, вивчити все те, що підлягало вивченню, не допустити спотворення зібраної інформації.

6. *Якісна і кількісна обробка зібраних даних* проводиться відповідно до висунутих гіпотез, а також може виходити за їх рамки. На даному етапі основним методом є змістовний теоретичний конфліктологічний аналіз. Його можливості значно розширює обґрунтоване і грамотне використання математичних методів та комп'ютерної техніки.

7. *Аналіз і пояснення отриманих результатів* полягає в систематизації зібраних і оброблених даних, побудові на цій основі описової і пояснювальної моделі досліджуваного аспекту конфліктної взаємодії. Пояснюючи отримані результати, важливо уникнути негативного впливу установок, що сформувалися напередодні проведення дослідження. Якщо одержані факти суперечать очікуванім, то необхідно не відкидати їх, а змінювати висунуті гіпотези і повторно перевіряти факти. На цьому етапі бажано встановити систему чинників, що впливають на розвиток конфлікту, розкрити найбільш істотні закономірності його динаміки.

8. Завершують процес дослідження *обґрунтуванням і формулюванням висновків та практичних рекомендацій.* Для підвищення ефективності роботи конфліктолога на цьому етапі необхідно використовувати не тільки інформацію, одержану в ході

дослідження, але і, спираючись на свій досвід, враховувати знання, з даної проблеми у всіх галузях конфліктології.

Кожен з розглянутих етапів важливий для досягнення кінцевої мети аналізу: отримання нових істотних і достовірних знань про конфліктну взаємодію, вироблення на їх основі практичних рекомендацій, які реально поліпшили б конструктивне регулювання конфліктів.

Програма є викладом основних завдань, методологічних передумов і гіпотез, аналізу тих або інших явищ, процесів у конфліктній взаємодії з вказівкою правил, процедури і логічної послідовності операцій з перевірки гіпотез. Програма вивчення конфліктів найфундаментальніше розроблена в соціології і зазвичай складається з двох розділів, які передбачають виконання певних методологічних і організаційно-методичних завдань:

1. Теоретико-методологічна частина.

- 1.1. Обґрунтування і формулювання проблеми
- 1.2. Визначення об'єкту і предмету дослідження
- 1.3. Визначення мети вивчення.
- 1.4. Логічний аналіз основних понять.
- 1.5. Висунення робочих гіпотез
- 1.6. Визначення завдань дослідження

2. Процедурна (організаційно-методична) частина

- 2.1. Складання стратегічного плану дослідження
- 2.2. Виклад основних процедур збору і обробки первинних даних.
- 2.3. Підготовка звіту і рекомендацій.

3. Моделі аналізу конфлікту

Необхідність визначення певних стандартів, межі, оцінок, з якими надалі можна співвідносити реальну дослідницьку практику, вимагає вернення до різних моделей аналізу конфлікту. У соціології, наприклад, такими моделями є натуралістична, біхевіористська, інтепретативна, етнометодологічна, функціоналістська, структуралістська та інші.

Дослідники в галузі соціальної конфліктології використовують різні моделі аналізу конфліктів.

Модель №1 *Аналіз конфлікту за його структурою* є найбільш поширеною, однак неповною методикою. Вона включає чотири основні поняття – складові конфлікту:

- суб'єкти конфлікту (конфліктуючі сторони).
- відносини конфліктуючих сторін (конфліктна взаємодія).
- предмет конфлікту
- зовнішнє соціальне середовище.

Модель №2. Універсальна авторська схема понятійного опису конфлікту (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов) – авторська теоретична модель, яка ґрунтується на

дослідженні конфлікту відповідно до 11-ти основних понять: сутнісних характеристик конфлікту, класифікації, структури, функцій, генезису, еволюції, динаміки, системно-інформаційного опису, попередження, вирішення, дослідження і діагностики.

Модель №3. *Діагностика конфлікту за його структурними елементами* (авторська робота Ю.Е. Растова). Структурні елементи діагностики конфлікту включають 27 етапів і понять: з'ясування повного складу учасників конфлікту; визначення ролі кожного учасника; з'ясування мотивувань конфліктантів; з'ясування предмету конфлікту; з'ясування інтересів конфліктантів; з'ясування цілей конфліктантів; встановлення відповідності цілей конфліктантів його інтересам; з'ясування динаміки зони розбіжності інтересів; з'ясування приводу або приводу конфлікту; з'ясування причини конфлікту; з'ясування першопричини конфлікту; з'ясування причин розвитку або згортання конфлікту; з'ясування етапів (фаз) конфлікту; визначення знаку конфлікту; визначення формули конфлікту; встановлення типу конфліктної поведінки; встановлення відповідності установок конфліктанта на тип конфліктної поведінки; аналіз реальних конфліктних протидій; встановлення балансу сил конфліктантів; з'ясування тривалості конфлікту; встановлення ступеня гостроти конфлікту; з'ясування енергетики конфлікту; визначення психофону конфлікту; визначення ціни конфлікту для кожного конфліктанта; визначення ціни виходу з конфлікту кожного конфліктанта; співставлення ціни конфлікту з ціною виходу з нього; визначення відповідної для даного випадку моделі вирішення конфлікту.

Модель №4. *Аналіз конфлікту за фазами його перебігу* (С. П. Никаноров, З.А. Кучкаров, А.Г. Коваль, А.В. Костюк, А.Н. Шультпекін). Конфліктну взаємодію описують через основні поняття фаз конфлікту; виділяють підстави, конфліктантів і послідовність фаз нагнітання напруженості: передконфліктний стан – конфліктоген - напруженість – підстава конфлікту – конфлікт – нагнітання напруженості – вирішення конфлікту. Ці фази досліджують на методологічному рівні і описують істотні моменти переходу з одного стану конфлікту в інший.

Модель №5. *Формальна структура протиборства сторін в юридичній сфері* на семи рівнях. (В.Н. Кудрявцев), до складу яких входять:

- проблемна (конфліктна) ситуація;
- складання класифікатора і фіксація правового статусу взаємодіючих організаційних систем;
- конкретизація вимог сторін до кінцевого результату конфлікту;
- фіксація дій сторін на основних стадіях «життєвого циклу» кінцевого результату конфлікту;
- фіксація якісних і кількісних характеристик протиборчих сторін;
- врахування матеріальних, енергетичних, фінансових, інформаційних, інтелектуальних, людських та інших ресурсів протиборчих сторін.
- аналіз і прогноз дій сторін в надзвичайних ситуаціях.

У вказаній моделі описують формальну структуру конфлікту як з точки зору права і закону, так і з погляду кожної конфліктуючої сторони.

Модель №6. Картографія конфлікту (Х. Корнеліус, Ш.Фейр) включає практичний рівень розгляду конфлікту. Кожен учасник конфліктної ситуації заповнює цю карту сам або з партнерами. Етапи заповнення:

- визначення проблем загального характеру;
- визначення та запис головних учасників;
- відповідь на запитання «Які потреби і побоювання кожного учасника або групи?».

Наприклад, у підрозділ одного підприємства був направлений молодий фахівець Л. Грінченко. Спочатку і колектив, і керівник підрозділу О. Войтюк – жінка середнього (передпенсійного) віку, що давно працює в даній організації і успішно справляється із своїми обов'язками – почали опікуватись перспективним працівником. Однак через деякий час ситуація змінилась: керівник почала прискіпливо ставитись до результатів роботи Л. Грінченко, доводячи її до плачу; почала погрожувати звільненням. Учасниками конфлікту є: Войтюк (керівник підрозділу), Грінченко (молодий новопризначений працівник) та працівники відділу. Основна проблема полягає у взаєминах начальника і підлеглої. Карту даного конфлікту можна :

Табл.3

Карта конфлікту

Войтюк			Керівництво підприємства (можливо)
<i>потреби:</i> повага підлеглих, авторитет у керівництва	<i>побоювання:</i> втрата контролю, загроза бути підданою критиці		
ВЗАЄМВІДНОСИНИ			
Грінченко	<i>потреби:</i> самореалізація, цікава робота, самостійність	<i>побоювання:</i> приниження гідності, неможливість творчо працювати	Колектив підрозділу <i>побоювання:</i> напруженість відносин, нервово-психічна напруженість

Переваги методу картографії: створюються можливості обговорення ситуації, при переході у ділову площину знижується надмірна емоційність відносин, зясовуються і уточнюються позиції сторін, виникає можливість пошуку і знаходження спільних інтересів, нових нестандартних рішень.

Модель №7. Понятійна схема дослідження соціального конфлікту (В.Н. Шаленко), у якій важливим методологічним орієнтиром є понятійна схема явища,

що вивчається. Тому автор розглядає конфлікт в рамках основних чотирьох категорій:

1. *Структура конфлікту* (чинники і причини, опоненти в конфлікті, предмет, інцидент, умови протікання конфлікту, переслідувані опонентами цілі.)
2. *Динаміка конфлікту* (виникнення, усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації, перехід до конфліктної поведінки до вирішення конфлікту).
3. *Функції конфлікту* (інтеграція соціальної організації, сигналізація про поганий стан справ, підтримка інновацій і творчості, поліпшення психологічного клімату, проблематизація спокійного існування, стабілізація відносин, навчання і пізнання).
4. *Типологія конфлікту*.

Найчастіше таку структуру конфлікту розглядають у процесі досліджень трудових конфліктів в організації.

Модель №8. Практичний аналіз конфлікту на приватних підприємствах (А.К.Зайцев) згідно з логікою розкриття наступних понять:

- приватизація у світлі теорії конфлікту;
- зміст конфлікту;
- діючі сили в конфлікті;
- динаміка перебігу конфліктів;
- стратегія і тактика основних опонентів;
- прогноз вирішення конфлікту.

Модель №9. Аналітична схема дослідження міського конфлікту, яка включає декілька інформаційних блоків:

- первинний поверхневий аналіз конфлікту;
- інформаційний фон: міські газети, теле- і радіо- інформація;
- правовий простір конфлікту;
- опитування жителів;
- інформування жителів про конфлікт та результати опитування;
- процеси і механізм самоврядування;
- емоційно-психологічний фон конфлікту;
- акції протесту;
- супутні проблеми.

Вказані схеми, у більшості випадків є теоретичними, а окремі – практичними. Тому для коректної оцінки результатів наукового дослідження стандартом є встановлення рамок дослідницької програми і моделі, які дозволяють проводити аналіз конфліктів.

4. Основні методи дослідження конфліктів

Теоретичні методи дослідження. До теоретичних методів відносять: аналіз, синтез, індукцію, дедукцію, історичний, логічний методи, узагальнення, порівняння і інші. *Аналіз* застосовується постійно. Він полягає в уявному

розчленовуванні досліджуваного предмету на складові частини або виділенні ознак предмету для вивчення їх окремо як частини цілого. Наприклад, виділяють структурні елементи конфлікту, аналізують поведінку опонентів: їх мотивів, інтересів, позицій, стратегії, тактики і ін.

Синтез – метод пізнання, при якому відбувається уявне з'єднання складних елементів досліджуваного предмету і його властивостей, розчленованого в результаті аналізу, і вивченні цього предмету як єдиного цілого. В процесі синтезу розкривається місце і роль кожного елементу в системі, досліджується їх прояв в предметі як єдність різноманітного.

Індуктивний метод полягає в тому, що загальний висновок робиться з окремих тез. Наприклад, результати вивчення окремих фрагментів, подій, фактів масштабного конфлікту індуктивно узагальнюються. На цій підставі розкриваються загальні закономірності функціонування конфлікту.

Дедуктивний метод полягає у виділенні окремого висновку із загального положення. В цьому випадку від загального, абстрактного, повертаються до конкретного, одиничного, але не до початкового положення, а до нового збагаченого знання про це конкретне.

Історичний метод застосовується у дослідженні історії розвитку конфлікту. Він полягає у вивченні процесу розвитку конфлікту, починаючи від його виникнення і закінчуючи завершенням. Історичний метод дозволяє вивчити ті конкретні умови і обставини, в яких зароджувався конфлікт, оцінити роль в його розвитку осіб і соціальних груп, розглянути на основі різних прикладів форми завершення подібних конфліктів.

Логічний метод включає засоби і способи логічного опису і пояснення конфліктів, ґрунтується на формах мислення і законах діалектичного і формальної логіки. Використання логічних засобів під час опису і пояснення конфліктів дозволяє уникнути помилок у визначенні напрямів запобігання їх виникненню, реалізувати логічно правильну процедуру вирішення конфлікту. Даний метод тісно пов'язано з історичним методом. Однак історичних фактів недостатньо для глибокого пізнання конфлікту; факти необхідно систематизувати, узагальнити і зробити з них висновки. Тому без логічної обробки історичного матеріалу не обійтися під час дослідження конфліктів.

Узагальнення полягає у дослідженні властивостей, зв'язків і відносин конфлікту, що характеризують не окремо взятий конфлікт, а цілий клас однорідних в даному відношенні конфліктів. Під час узагальнення важливо уміти виділяти одиничне, властиве тільки цій конфліктній ситуації, і загальне, властиве цілому ряду конфліктів.

Порівняльний метод передбачає співставлення низки аспектів конфлікту і з'ясування схожості або відмінності їх проявів в різних конфліктах. В результаті порівняння встановлюються відмінності у параметрах конфлікту, що дозволяє диференційовано управляти конфліктними процесами.

Математичне моделювання дозволяє шляхом залучення сучасних засобів обчислювальної техніки перейти від простого накопичення і аналізу фактів до прогнозування і оцінки подій в реальному масштабі часу їх розвитку. Якщо методи спостереження і аналізу міжгрупових конфліктів дозволяють одержувати одиначне рішення конфліктної ситуації, то математичне моделювання конфліктних явищ з використанням ПЕОМ дозволяє передбачити різні варіанти їх розвитку з прогнозуванням вірогідного результату і впливу на результат. Математика конфлікту пов'язана з теорією ігор, сформульованою американськими математиками Дж. Нейманом і О. Моргенштерном. Поява нових напрямків математичного аналізу конфліктів були пов'язані з розробкою універсальних математичних моделей вирішення конфліктних ситуацій; функціонуванням складних систем у конфліктних ситуаціях; конфліктами в системі «людина-машина»; оптимізацією поведінки людини у конфлікті. Виділяють типові математичні моделі, використовувані у конфліктології:

- *імовірнісні розподіли* – спосіб опису змінних через вказівку частки елементів сукупності з даним значенням змінної;
- *статистичні дослідження залежностей* – клас моделей, широко вживаних для вивчення соціальних явищ (регресійні моделі, що представляють зв'язок залежних і незалежних змінних у вигляді функціональних відносин);
- *марківські ланцюги* – опис механізмів динаміки розподілів, де майбутній стан визначається існуючими тенденціями. Основним параметром кінцевого ланцюга за Марковим є вірогідність переходу статистичного індивіда (опонента) з одного стану в інший за фіксований проміжок часу, протягом якого кожна дія приносить окремий виграш (програв) і складається результуючий виграш (програв);
- *моделі цілеспрямованої поведінки* – використання цільових функцій для аналізу, прогнозування і планування соціальних процесів;
- *теоретичні моделі* призначені для логічного аналізу тих або інших змістових концепцій, коли ускладнена можливість вимірювання основних параметрів і змінних (можливі міждержавні конфлікти і ін.);
- *імітаційні моделі* є класом моделей, реалізованих у вигляді алгоритмів і програм для ПЕОМ, які відображають складні залежності, що не піддаються аналітичному аналізу. Цей засіб машинного експерименту може використовуватися як для теоретичних, так і для практичних цілей під час дослідження розвитку уже існуючих конфліктів.

Спостереження застосовується як міждисциплінарний метод для вивчення конфліктів різного рівня: від внутрішньоособистісного до міждержавного. Як метод збору первинної інформації про об'єкт, що вивчається, шляхом цілеспрямованого, організованого, безпосереднього сприйняття і фіксації конфліктних подій спостереження володіє низкою позитивів. У процесі спостереження конфлікт сприймається безпосередньо. Це може бути забезпечено

участю в конфлікті (спостерігач виступає одним з опонентів) і сприйняттям конфлікту зі сторони (свідок, другорядний учасник, медіатор). Спостереження дозволяє оцінити дію багатьох чинників в конфлікті, їх «вагу» і ефективність дії. При спостереженні забезпечується природність умов, в яких протікає конфлікт. Проте спостереження конфлікту має і недоліки. Спостерігач стає учасником конфлікту і його психіка піддається змінам, які властиві протиборчим сторонам (спотворене сприйняття, негативні емоції, пошук справедливої позиції і інше). Одержані таким чином факти з особистим забарвленням не можуть бути фактами науковими. Необхідно враховувати вплив особистого досвіду, знань, установок, емоційного стану спостерігача на результати вивчення конфлікту. Відома також трудомісткість оформлення підсумків спостереження.

Соціометрія. Тест американського соціолога, соціального психолога і психіатра Я. Морено вживається для оцінки міжособистісних емоційних зв'язків в групі, і застосовується у соціальній конфліктології для виявлення конфліктних взаємин в малій групі. Методика ґрунтується на визначенні кожним членом групи свого ставлення до оточуючих за певними критеріями. Розроблені різні модифікації соціометрії. Так, координатно-соціограмний метод дозволяє, на думку автора, виділяти в досліджуваних групах конфліктні пари, індеферентних неприйнятих та ізольованих осіб, мікрогрупи з позитивним і негативним статусами в офіційних і неофіційних підсистемах спілкування.

Вивчення документів для ретроспективного аналізу конфліктів використовується у соціальній і юридичній психології. Так, В. Крапівін використовував різні документи (рапорти, пояснювальні записки, доповіді і ін.) для вивчення міжособистісних конфліктів у військово-будівельних загонах. Виходячи з припущення, що в часто повторюваних синонімах терміну «конфлікт» відображаються звичні способи вирішення і характер конфлікту, А. Тащева досліджувала синонімічний ряд цього поняття (сварка, суперечка, бійка, зіткнення, розбіжності, напружені відносини, нерозуміння і ін.). Аналіз визначень конфлікту і синонімів здійснювався методом контент-аналізу, в ході якого визначалася частота вживання різних синонімів (відношення числа згадок даного синоніма конфлікту до загального числа респондентів).

Метод опитування застосовується при дослідженні різних видів конфлікту. Використовуються анкетування, бесіди, масові і експертні опитування. Так, Т. Полозова запропонувала методику визначення *внутрішньогрупової конфліктності*. Її основу складає метод експертної оцінки міжособистісних відносин членів колективу, що дозволяє, на думку автора, виділити конфліктні пари. Методика також включає виявлення загальних нормативів поведінки в конфліктній ситуації, визначення образу конфліктної і неконфліктної людини, оцінку колективу за біполярною шкалою.

Різні види анкетування, інтерв'ю дозволяють вивчити сприйняття конфлікту індивідами та соціальними групами на когнітивному, емотивному та конативному рівнях.

Соціально-психологічні опитування спрямовані на виявлення соціально-психологічних складових конфлікту у міжособистісних та групових відносинах. Так, опитувальник Б. Кросбі і Дж. Шерер дозволяє визначити *індекс конфліктності психологічного клімату в організації*. Опитувальник включає наступні чинники: баланс влади як суб'єктивне відчуття задоволеності співробітників розподілом влади в організації; вираз відчуттів (наскільки прийнято в організації відкритий вираз емоцій і, перш за все, негативних); ставлення до відкритої незгоди (як відчують себе співробітники організації, які висловлюють свою незгоду в процесі ухвалення рішення); стиль вирішення конфлікту керівником.

Ретроспективний аналіз конфліктів у фрагментарному вигляді застосовується порівняно давно. А. Тащева розробила опитувальник для аналізу конфліктних відносин подружніх пар - «ретроспективну рефлексію конфліктів». Респондентам пропонувалося відповісти на питання, що стосуються найбільш типових конфліктів, способів поведінки, чинників ескалації конфліктів, що заважає їх запобіганню, як поводить себе опонент.

Методика оцінки психологічного клімату в групі за допомогою шкали-опитувальника Ф. Фідлера – Ю. Ханіна. Шкала складається з протилежних за сенсом пар слів (антонімів). З їх допомогою можна описати атмосферу в групі (наприклад, «дружелюбність – ворожість», «згода – незгода», «теплота – холодність» і ін.). Чим ближче до правого або лівого слова в кожній парі опитуваний поставить свою мітку, тим більше виражені ці ознаки в групі. За середніми даними всіх членів групи будується її загальний профіль. Так можна одержати інформацію про рівень конфліктності групи.

Методика «Міжособистісний сімейний конфлікт» призначена для виявлення подружніх ускладнень з метою консультивання подружньої пари і корекції відносин (У. Левкович, О. Зуськова) Методика є набором пятибальних шкал, що складають питальник з 168 пунктів. Їх зміст характеризує сфери життєдіяльності сім'ї, а саме: сімейні ролі; потребу в спілкуванні; пізнавальні потреби; матеріальні потреби; потреби в захисті «Я-концепції»; культуру спілкування; взаємну інформованість; рівень моральної мотивації; проведення вирішення; частоту конфліктів і способи їх вирішення та ін.

Методика «включеного конфлікту» (Ю. Баськіна), призначена для діагностики батьківського ставлення до дитини 6-10 років, дозволяє виявити відмінності у ставленні до дитини батьків з гармонійних і конфліктних сімей шляхом умовного створення ситуації спілкування між ними. При цьому виявляються типові для батьків форми взаємодії з дитиною.

Експеримент. Перші згадки про експериментальне вивчення міжособистісних конфліктів у вітчизняній психології відносяться до середини 60-х років, коли була проведена серія експериментів з дослідження групових конфліктів в ході спільної діяльності. Предметом дослідження виступала емоційна і поведінкова сфери *взаємин людей в конфліктній ситуації*. З метою вивчення

когнітивного конфлікту і умов переростання його в міжособистісний Н. Фригіна провела експеримент, основою якого було групове обговорення розповідей за пред'явленими картинками з набору проектної методики ТАТ. У 80-і роки експеримент застосовувався переважно для вивчення конфліктних відносин у дитячому середовищі.

Експериментальне вивчення конфліктів ґрунтується на моделюванні конфліктних ситуацій, переважно в лабораторних умовах. У простих конфліктних іграх і складних конфліктних ситуаціях моделюють реальні зіткнення. Однак експеримент в даний час досить рідко застосовується для вивчення внутрішньогрупових і міжособистісних конфліктів.

Методи вивчення конфліктності особистості. У психології і психологічній практиці, зокрема у психодіагностиці і психотерапії, існує чимало методів для вивчення внутрішньої конфліктності особистості. Найчастіше використовується індивідуальна бесіда та комплексні дослідження, у яких застосовується блок методик, які за непрямыми показниками можуть виявити внутрішньоособистісний конфлікт людини.

Це методика Т. Лірі (ДМО), методика з вивчення ціннісних орієнтації Рокича і шкали депресії, методика Р. Келлера для визначення наявності конфлікту у трьох сферах: сімейній, партнерському спілкуванні і виробничій діяльності. За допомогою методики визначення типу поведінки в конфліктній ситуації Д.Томаса можна виявляти взаємозв'язок міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів. У блоці з даним тестом часто використовують методики Люшера, Зонді і інші.

Методика визначення рівня внутрішньоособистісної конфліктності *А.Шуліова* дозволяє визначити сутність і вид внутрішньоособистісного конфлікту, а саме:

- ступінь внутрішньоособистісної конфліктності людини;
- типи внутрішньоособистісних конфліктів, що найбільш переживаються;
- основні сфери актуальної внутрішньоособистісної конфліктності людини (мотивації, самооцінки).

Висновки.

1. Вивчення соціальних конфліктів передбачає дотримання філософських і загальнонаукових принципів вивчення конфліктів: принципу розвитку; принципу загального зв'язку; принципу діалектичної єдності теорії, експерименту і практики; принципу детермінізму; принципу системного підходу; принципу конкретно-історичного підходу; принципу об'єктивності; принципу системного підходу.

2. При дослідженні конфліктів доцільно використовувати наступні основні види системного аналізу: системно-структурний, системно-функціональний, системно-генетичний і системно-інформаційний.

3. Науковий аналіз конфліктів включає вісім основних етапів: складання програми; визначення конкретного об'єкту вивчення (вибірка); розробка методики аналізу конфліктів; пробне дослідження, доопрацювання програми і методика; збір первинної інформації, якісна і кількісна обробка зібраних даних; аналіз і пояснення отриманих результатів; обґрунтування і формулювання висновків і практичних рекомендацій.

4. Дослідники в галузі соціальної конфліктології використовують різні моделі аналізу конфліктів, серед них: аналіз конфлікту за його структурою, універсальна авторська схема понятійного опису конфлікту (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов), діагностика конфлікту за його структурними елементами (авторська робота Ю.Е. Растрова), аналіз конфлікту за фазами його перебігу (С.П. Никаноров, З.А. Кучкаров, А.Г. Коваль, А.В. Костюк, А.Н. Шульпекін), формальна структура протиборства сторін в юридичній сфері (В.Н. Кудрявцев), картографія конфлікту (Х. Корнеліус, Ш.Фейр), понятійна схема дослідження соціального конфлікту (В.Н. Шаленко), практичний аналіз конфлікту на приватних підприємствах (А.К.Зайцев), аналітична схема дослідження міського конфлікту та інші.

5. Дослідження конфліктів неможливе без застосування спеціальних методів їх дослідження. До теоретичних методів відносять: аналіз, синтез, індукцію, дедукцію, історичний, логічний методи, узагальнення, порівняння і інші. Математичне моделювання дозволяє шляхом залучення сучасних засобів обчислювальної техніки перейти від простого накопичення і аналізу фактів до прогнозування і оцінки подій в реальному масштабі часу їх розвитку. Вивчення документів, опитування, експеримент, спостереження застосовуються як міждисциплінарні методи для вивчення конфліктів різного рівня: від внутрішньоособистісного до міждержавного. Важливу інформацію можна отримати шляхом вивчення конфліктності особистості з допомогою різних видів тестів і опитувальників.

Контрольні питання

- 1. Назвіть і обґрунтуйте основні умови вивчення і оцінки основних характеристик конфлікту.*
- 2. Що таке показники, індикатори та критерії? Чим вони відрізняються?*
- 3. Охарактеризуйте основні загальнонаукові принципи дослідження конфлікту.*
- 4. В чому полягає сутність системного підходу дослідження конфлікту? Що він передбачає?*
- 5. Назвіть етапи системно-структурного аналізу конфлікту*
- 6. Які завдання системно-генетичного аналізу конфлікту?*
- 7. Назвіть основні етапи наукового аналізу конфліктів:*
- 8. Що таке програма дослідження конфлікту? Назвіть основні розділи програми та їх складові.*
- 9. Назвіть основні методи дослідження конфліктів.*

10. Які методики використовують для визначення рівня конфліктності особистості ?
11. Назвіть основні особливості використання методу спостереження при вивченні конфліктів.
12. Опишіть особливості застосування соціометричного дослідження.
13. В чому полягає експериментальне вивчення конфліктів ?
14. Назвіть основні моделі аналізу соціальних конфліктів.
15. Що таке картографія конфлікту ? Поясніть умови та можливості використання цього методу.

Теми рефератів

1. Структурно-функціональний і системний підходи до аналізу конфлікту.
2. Стратегія і тактика інформаційного протиборства в конфлікті.
3. Математичне моделювання у процесі дослідження конфлікту.
4. Картографія конфлікту як метод його аналізу.

Література

Основна:

2,10,13,14,16,18,22,83-87

Додаткова:

10,11,16,23,29,38,43,48,54,57,
62,102,138,139,154,158

ТЕМА 5. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ

1. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту.
2. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.

1. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту

Можна без перебільшення сказати, що все життя нормальної людини – це конфлікт, передовсім, конфлікт не зовнішній, а внутрішній.

У зарубіжній і вітчизняній науці склалося різне розуміння внутрішньоособистісного конфлікту. У теорії *К.Юнга* це регрес в сферу несвідомого, програвання так званого «батьківського сценарію». *К. Хорні* розглядає внутрішньоособистісний конфлікт з двох позицій: як зіткнення прагнення до задоволення бажань і до безпеки і як суперечність «невротичних потреб», задоволення яких спричиняє фрустрацію інших. За *К.Роджерсом* в основі конфлікту лежить суперечність, що виникає в особі між усвідомленими, але помилковими самооцінками, яких людина набуває протягом життя, і самооцінкою на неусвідомлюваному рівні. *В.Франкл* описує суть внутрішньоособистісного конфлікту як втрату сенсу життя.

Згідно з концепцією *В.Франкла*, головною рушійною силою життя кожної людини є пошук сенсу життя і боротьба за нього. Відсутність сенсу життя

породжує у людини стан, який він називає екзистенціальним вакуумом, або відчуттям безцільності і порожнечі. Саме екзистенціальний вакуум і породжує в широких масштабах внутрішньоособистісні конфлікти, які виражаються з найбільшою силою в «ноогенних неврозах» (від гр. *noos* - сенс). На думку автора теорії, внутрішньоособистісний конфлікт у вигляді ноогенного неврозу виникає через духовні проблеми і пов'язаний з розладом “духовного ядра особистості”, в якому локалізовані сенси і цінності людського існування, які визначають поведінку індивіда. Сенс життя знайти набагато важче і важливіше, ніж багатство. Крім того, потреба штовхає людину до дії і сприяє позбавленню від неврозів, а байдужість, пов'язана з екзистенціальним вакуумом, навпаки, прирікає її на бездіяльність і тим самим сприяє розвитку психологічного розладу.

А.Маслоу суть внутрішньоособистісного конфлікту розглядає як нереалізовану потребу людини в самоактуалізації, тобто в реалізації потенцій, здібностей і талантів людини. Вона виражається в тому, що людина прагне бути такою, якою вона може стати. Але це їй не завжди вдається. Самоактуалізація може бути присутньою у більшості людей, але лише у меншій частини вона реалізується. Цей розрив між прагненням до самоактуалізації і реальним результатом лежить в основі внутрішньоособистісного конфлікту.

У конфліктології дослідження внутрішньоособистісних конфліктів ведеться в основному в рамках психологічного напрямку. При цьому акцент робиться на *біопсихологічному трактуванні* внутрішньоособистісного конфлікту.

Згідно з теорією *З.Фрейда* у людини в стані конфлікту відбувається зіткнення бажань. Частина індивіда відстоює певні бажання, інша – відхиляє їх. У термінології *З.Фрейда* суперечність, що викликає даний тип конфлікту, - це суперечність між *Воно (Ід)* і *Над-Я (Супер-его)*.

Воно (Ід) – зосередження сліпих інстинктів (або сексуальних, або агресивних), які прагнуть до негайного задоволення. *Воно* – це первинна, вроджена інстанція, спочатку ірраціональна і підпорядкована принципу задоволення. Воно виявляється в неусвідомлених бажаннях і пристрастях, які реалізуються в несвідомих імпульсах і реакціях.

Над-Я (Супер-его) включає моральні норми, заборони і заохочення, засвоєні особою. *Я* – розумна інстанція, заснована на принципі реальності. *Я* приводить у відповідність ірраціональні, несвідомі імпульси *Воно* з вимогами реальної дійсності. *Над-Я* - «цензурна» інстанція, заснована на принципі реальності і представлена соціальними нормами і цінностями, вимогами, які суспільство пред'являє до індивіда. Історія життя людини вчить, що основні внутрішньоособистісні конфлікти виникають через розбіжність інтересів *Воно* і *Над-Я*.

К.Левін визначив внутрішньоособистісний конфлікт як ситуацію, в якій на індивіда одночасно діють протилежно-направлені сили рівної величини. У зв'язку з цим він виділив три типи конфліктної ситуації.

1. Людина знаходиться між двома позитивними силами приблизно рівної величини. Це випадок буріданового осла, що знаходиться між двома однаковими копами сіна і вмираючими з голоду

2. Людина знаходиться між двома приблизно рівними негативними силами. Характерний приклад – ситуація покарання. Так, з одного боку, дитина повинна виконувати непривабливе шкільне завдання, а з іншого - йому загрожує покарання, якщо він його не зробить.

3. На людину одночасно діють дві різноспрямовані сили приблизно рівної величини і в одному і тому ж місці.

Крім того, важливу роль у виникненні внутрішньоособистісного конфлікту також відіграє те, що кожен індивід має: *позицію* – офіційний, визначений посадою стан; *статус* – реальне положення індивіда в системі внутрішньогрупових відносин, ступінь його авторитетності; *внутрішню установку* – суб'єктивне сприйняття особою свого статусу; *роль* – нормативно заданий або колективно схвалюваний зразок поведінки особистості.

У зв'язку з цим внутрішньоособистісний конфлікт відрізняється певними особливостями. Він є результатом взаємодії елементів внутрішньої структури особистості. Сторонами внутрішньоособистісного конфлікту виступають одночасно існуючі в структурі особистості різнопланові і суперечливі інтереси, цілі, мотиви і бажання. Крім того, внутрішньоособистісний конфлікт виникає тільки тоді, коли сили, що діють на особу, є рівновеликими. В іншому випадку, людина з двох зол вибирає менше, з двох благ – більше, а покаранням віддає перевагу над винагородою. До того ж, будь-який внутрішній конфлікт супроводжується негативними емоціями. Основу будь-якого внутрішньоособистісного конфлікту складає ситуація, що характеризується:

- суперечливими позиціями сторін;
- протилежними мотивами, цілями і інтересами сторін;
- протилежними засобами досягнення мети в даних умовах (наприклад, переслідується мета - перемогти в битві, але разом з тим необхідно християнські заповіді дотримати, зокрема - “не убий”);
- відсутністю можливості задоволення якої-небудь потреби і разом з тим неможливістю її усунення.

Виходячи з цього, внутрішньоособистісний конфлікт – це стан структури особистості, коли в ній одночасно існують суперечливі і взаємовиключні мотиви, ціннісні орієнтації і цілі, з якими вона в даний момент не в змозі справитися, тобто виробити пріоритети поведінки. Тобто, внутрішньоособистісний конфлікт – це стан внутрішньої структури особистості, що характеризується протиборством її елементів.

Тривалість і інтенсивність конфлікту залежать від того, яке місце займають порушені антагоністичні відносини у всій системі відносин людини. При зіткненні центральних відносин конфлікт приймає глобальні розміри, захоплює всього індивіда і може перерости в невроз.

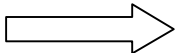
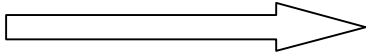
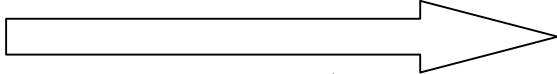
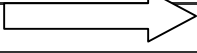
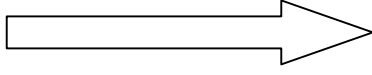
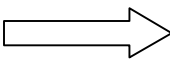
Таким чином, в науці склалося різне розуміння внутрішньоособистісного конфлікту. Він розглядається виходячи з того розуміння особистості, яке склалося в рамках певної наукової парадигми. При цьому внутрішньоособистісний конфлікт є гострим негативним переживанням, викликаним тривалою боротьбою структур внутрішнього світу, що відображає суперечливі зв'язки з соціальним середовищем, і що затримує прийняття рішення.

2. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів

У конфліктології не існує абсолютно чіткої класифікації внутрішньоособистісних конфліктів. Наприклад, А.І. Шипілов такою основою вибрав ціннісно-мотиваційне середовище особистості. В її основі лежить диференціація структур внутрішнього світу людини, які вступають у конфлікт. Структура внутрішнього світу людини включає наступні її елементи: мотиви, цінності і самооцінку. *Мотиви* відображають прагнення особистості різного рівня (потреби, інтереси, бажання, пристрасті і ін.). Вони можуть бути виражені поняттям «хочу» («Я хочу»).

Табл.4

Види внутрішньоособистісних конфліктів

<i>Структури внутрішнього світу особистості</i>			<i>Вид внутрішньо особистісного конфлікту</i>
<i>«Хочу» («Я хочу») Мотив</i>	<i>«Треба» («Я повинен») Цінність</i>	<i>«Можу» («Я є») Самооцінка</i>	
			<i>Мотиваційний конфлікт</i> (між «хочу» і «хочу»)
			<i>Морально-етичний конфлікт</i> (між «хочу» і «треба»)
			<i>Конфлікт нереалізованого бажання</i> (між «хочу» і «можу»)
			<i>Рольовий конфлікт</i> (між «треба» і «треба»)
			<i>Адаптаційний конфлікт</i> (між «треба» і «можу»)
			<i>Конфлікт неадекватної самооцінки</i> (між «можу» і «можу»)

Цінності втілюють суспільні норми і виступають завдяки цьому еталонами належного. Тут маються на увазі особові цінності, тобто прийняті особою, а також ті, які не приймаються нею, але через їх суспільну або іншу значущість особа вимушена слідувати їм. Тому вони позначаються як треба» («Я повинен»).

Самооцінку визначають як самоцінність себе для себе, оцінку індивідом своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей. Будучи виразом рівня домагання особистості, самооцінка виступає своєрідним стимулом її активності і поведінки. Виражається як «можу» або «не можу», «Я є».

Виходячи з такого розуміння внутрішнього світу людини, виділяють наступні внутрішньоособистісних конфліктів:

Мотиваційний конфлікт – один з найпоширеніших видів внутрішньоособистісного конфлікту, який включає конфлікти між несвідомими прагненнями, між устремліннями до володіння і до безпеки, між двома позитивними тенденціями.

Етичний конфлікт – конфлікт між бажанням і обов'язком, між моральними принципами і особистими зв'язками, конфлікт між прагненням діяти відповідно до бажання і вимог навколишнього середовища. Іноді розглядається як конфлікт між боргом і сумнівом в необхідності слідувати йому.

Конфлікт нереалізованого бажання або *комплексу неповноцінності* - це конфлікт між бажаннями і дійсністю, яка блокує їх задоволення. Іноді його трактують як конфлікт між «хочу бути таким, як вони» (референтна група) і неможливістю це реалізувати. Конфлікт може виникнути не тільки, коли дійсність блокує реалізацію бажання, але і в результаті фізичної неможливості його здійснити. Це конфлікти, що виникають через незадоволеність своєю зовнішністю, фізичними даними і здібностями.

Рольовий конфлікт – це конфлікт, який виражається у переживаннях, пов'язаних з неможливістю одночасно реалізувати декілька ролей (міжрольовий внутрішньоособистісний конфлікт), а також у зв'язку з різним розумінням вимог індивіда до виконання однієї ролі (внутрішньорольовий конфлікт). До цього виду відносяться внутрішньоособистісні конфлікти між двома цінностями, стратегіями або сенсами життя.

Під *адаптаційним конфліктом* в широкому сенсі розуміють конфлікт, що виникає на основі порушення рівноваги між суб'єктом і навколишнім середовищем, у вузькому сенсі – при порушенні процесу соціальної або професійної адаптації. Це конфлікт між вимогами дійсності і можливостями людини – професійними, фізичними, психологічними. Невідповідність можливостей особи вимогам середовища або діяльності може розглядатися як тимчасова неготовність, так і нездатність виконати поставлені перед ним вимоги.

Адекватність самооцінки особистості залежить від її критичності, вимогливості до себе, ставлення до успіхів і невдач. Розбіжність між домаганнями і оцінкою своїх можливостей веде до того, що у людини виникають підвищена тривожність, емоційні зриви і ін. Серед *конфліктів неадекватної самооцінки* виділяють конфлікти між завищеною самооцінкою і прагненням реально оцінювати свої можливості, між заниженою самооцінкою і усвідомленням об'єктивних досягнень людини, а також між прагненням підвищити домагання, щоб добитись максимального успіху і знизити їх, щоб уникнути невдачі.

Когнітивна психологія розглядає конфлікт як неспівпадіння знання і поведінки або неспівпадіння двох знань (*когнітивний конфлікт*). Згідно з ідеями когнітивної психології людина прагне до несуперечності, узгодженості своєї внутрішньої системи уявлень, переконань, цінностей і відчуває дискомфорт у разі виникнення суперечностей. Дана проблематика описується в психології теорією когнітивного дисонансу. Названі типи конфліктів не вичерпують їхню класифікацію.

До основних показників прояву внутрішньоособистісного конфлікту в різних сферах внутрішнього світу людини відносять

когнітивна сфера: зниження самооцінки, усвідомлення свого стану як психологічної безвиході, затримка ухвалення рішення, глибокі сумніви в істинності принципів, якими ви раніше керувалися;

емоційна сфера: психоемоційна напруга, часті і значні негативні переживання;

- *поведінкова сфера*: зниження якості і інтенсивності діяльності, зниження задоволеності діяльністю, негативний емоційний фон спілкування;
- *інтегральні показники*: погіршення механізму адаптації, посилення стресу.

У практиці внутрішньоособистісного конфлікту найчастіше зустрічаються наступні форми його прояву:

Табл.5

Форми прояву внутрішньоособистісного конфлікту та їх симптоми

Форма прояву	Симптоми
Неврастенія	<i>Нетерпимість до сильних подразників; пригнічений настрій; зниження працездатності; поганий сон; головні болі</i>
Ейфорія	<i>Показна веселість; вираз радості неадекватно ситуації; «сміх крізь сльози»</i>
Регресія	<i>Звернення до примітивних форм поведінки; відхід від відповідальності</i>
Проекція	<i>Приписування негативних якостей іншому; критика інших, часто необґрунтована</i>
Номадизм	<i>Часта зміна місця проживання, місця роботи, сімейного стану, партнерів; часті розриви відносин з друзями; зміна звичок, захоплень, обстановки</i>
Раціоналізм	<i>Самовиправдання своїх вчинків, дій, навіть неадекватних і соціально не схвалюваних</i>

Таким чином, у «чистому вигляді» внутрішньоособистісний конфлікт не існує. Він завжди результат дії навколишнього соціального середовища на особистість.

3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів

Внутрішньоособистісний конфлікт за своїми наслідками може бути як конструктивним (функціональним, продуктивним) з позитивними наслідками, так і деструктивним (дисфункціональним, непродуктивним з негативними наслідками).

Конструктивність внутрішньоособистісного конфлікту полягає в позитивному впливі на структуру, динаміку і результативність внутрішньоособистісних процесів, а також в тому, що він є джерелом самоудосконалення і самоствердження особистості. У цьому випадку внутрішньоособистісні протиріччя вирішуються без особливих негативних наслідків, а загальним результатом їх вирішення є розвиток особистості.

Класик сучасної психології особистості *В.Франкл* писав: «Я вважаю небезпечною помилкою припущення, що людині, в першу чергу, потрібна рівновага, або, як це називається в біології, «гомеостазис». Насправді людині потрібен не стан рівноваги, а швидше боротьба за якусь мету, гідну її».

До *позитивних наслідків* внутрішньоособистісного конфлікту науковці відносять:

- конфлікти сприяють мобілізації ресурсів особистості для подолання перешкод її розвитку;
- конфлікти допомагають самопізнанню особистості і виробленню адекватної самооцінки;
- внутрішньоособистісний конфлікт загартовує волю і зміцнює психіку людини;
- конфлікт є засобом і способом саморозвитку і самоактуалізації особистості;
- подолання конфліктів дає особистості відчуття повноти життя, роблять її внутрішньо багатшою, яскравішою і повноціннішою (у цьому плані внутрішньоособистісні конфлікти дають можливість насолодитися перемогою над самим собою, коли людина наближає своє реальне «Я» до «Я» ідеального).

Коли особистість не може знайти вихід з конфліктної ситуації, не в змозі вчасно і позитивно вирішити протиріччя внутрішньої структури, внутрішньоособистісний конфлікт носить деструктивний характер. *Негативними наслідками* внутрішньоособистісного конфлікту стосуються стану самої особистості:

- психічна і фізіологічна дезорганізація;
- зниження активності і ефективності діяльності;
- припинення особистісного розвитку, початок деградації;
- поява агресії або, навпаки, покірності в поведінці людини як захисні реакції;
- стан сумніву, психічної пригніченості, тривожності, загальна депресія;
- руйнування смислоутворюючих життєвих цінностей і втрата самого сенсу життя;
- поява невпевненості в своїх силах, відчуття неповноцінності і нікчемності.

Проте часто негативні наслідки внутрішньоособистісного конфлікту стосуються не тільки стану самої особистості, її внутрішньої структури, але і взаємодії з іншими людьми в групі, в сім'ї, школі, вищому закладі освіти, організації. Такими негативними наслідками можуть бути:

- несподіване відособлення особистості в групі, мовчазна поведінка, загалом все, що у психології називають «відступ»;
- підвищена чутливість до критики;
- деструкція існуючих міжособистісних відносин;
- атмосфера критиканства, демонстрації своєї переваги;
- девіантна поведінка і неадекватна реакція на поведінку інших;
- жорсткий формалізм: буквоїдство, формальна ввічливість, стеження за іншими;
- пошук винних.

Якщо внутрішньоособистісний конфлікт вчасно не вирішується, то він може привести до значно важчих наслідків, найбільш сильні з яких стрес, фрустрація і невроз.

Стрес (від англ. stress - тиск, напруга) – стан людини, що виникає у відповідь на різноманітні емоційні дії. Він може виявлятися на фізіологічному, психологічному і поведінковому рівнях і є вельми поширеною реакцією на внутрішньоособистісний конфлікт, якщо той зайшов достатньо далеко і особистість не здатна його вчасно і конструктивно вирішити. При цьому сам стрес часто провокує подальший розвиток конфлікту або породжує нові конфлікти, оскільки деякі намагаються зірвати своє роздратування і гнів на оточуючих.

Фрустрація (від лат. frustratio - розлад, руйнування планів) – психічний стан людини, викликаний непереборними об'єктивними або суб'єктивно сприйнятими труднощами, що виникають на шляху до досягнення мети або вирішення завдання. Фрустрація – завжди обтяжливе переживання невдачі або нерозв'язної суперечності. Її можна розглядати як одну з форм психологічного стресу.

Неврози (від греч. neuron - нерв) – це група найбільш поширених нервово-психічних розладів, що мають психогенну природу. В основі неврозів лежить непродуктивно вирішуване протиріччя між особистістю і значущими для неї чинниками дійсності. Глибокий внутрішньоособистісний конфлікт, який особистість не в змозі вирішити позитивно і раціонально, - найважливіша причина неврозів. Ця неможливість вирішення конфлікту супроводжується виникненням хворобливих і обтяжливих переживань невдач, незадоволених потреб, недосяжності життєвих цілей, втрати сенсу життя і ін. Поява неврозів означає, що внутрішньоособистісний конфлікт переріс у *невротичний конфлікт*.

Невротичний конфлікт як вища стадія розвитку внутрішньоособистісного конфлікту може виникнути в будь-якому віці. Але в більшості випадків він закладається в дитинстві в умовах порушення відносин з навколишнім соціальним мікросередовищем і в першу чергу з батьками. В результаті ускладнення з

пошуком виходу з переживань можуть з'являтися психічна і фізіологічна дезорганізація особистості, формування неврозів.

З появою невротичного конфлікту і неврозів виникає і *невротична особа*, що характеризується внутрішньо суперечливими тенденціями, які невротик не здатний ні вирішити, ні примирити. Кажучи про відмінність невротичної особи від нормальної людини, К.Хорні пише: «Тоді як нормальна людина здатна долати труднощі без збитку для своєї особистості, у невротика всі конфлікти посилюються до такого ступеня, що роблять будь-яке позитивне рішення неможливим».

Постійно напружене ставлення невротика до інших, хвороблива реакція на критику і на звичайні зауваження, прихована ворожість і прагнення завжди і скрізь виділятися роблять цю його із самого початку надмірно конфліктним. А стрижнем її відносин з іншими є постійне суперництво. Але і в цьому невротик відрізняється від нормальних людей. К.Хорні виділяє три особливості, що відрізняють невротичне суперництво від звичайного. Невротик постійно порівнює себе з іншими, навіть в ситуаціях, які не потребують цього; прагне в усіх відношеннях бути унікальним і винятковим; характеризується прихованою ворожістю, установкою «ніхто, окрім мене, не повинен бути красивим, здібним, везучим».

Однак найнебезпечнішим наслідком внутрішньо особистісного конфлікту є те, що він може стати причиною самогубства.

Суїцидальна поведінка має зовнішній і внутрішній плани, які в єдності утворюють відносно стійку, цілісну структуру. Ця структура відображає індивідуальність суїцидента, тип його особистісної кризи і складається з мотиваційного, ефектного, орієнтаційного та виконавчого компонентів.

Мотиваційний компонент включає мотиви у формі соціальних установок і відносно стійких ціннісних орієнтації. Найважливіша характеристика цього компоненту – наявність у внутрішньоособистісному конфлікті смислоутворюючих мотивів, що виключає їх одночасну реалізацію. Виділяють п'ять типів суїцидальної поведінки, виходячи з провідних мотивів: *протест, заклик до співчуття, уникнення душевних або фізичних страждань, самопокарання, відмова від життя як капітуляція*.

Тип суїцидальної поведінки виявляється залежно від віку, типу особистості суїцидента, а також від ситуації, що спровокувала суїцид. У молодому віці (від 18 до 30 років) переважають протестні форми суїцидальної поведінки. У середньому (після 45 років) – переважають суїциди типу уникнення страждання, самопокарання і відмови. Протестна суїцидальна поведінка часто зустрічається в осіб з інфантильним складом особистості, яким властиві егоцентризм, негативізм, емоційна нестійкість.

Афектний компонент включає відносно стійкі суїцидальні емоційні переживання, що відображають рівень значущості кризової ситуації. До них відносяться: швидкоплинні гострі афекти; стійкий депресивний стан; стан

фрустрації великої інтенсивності, переживання нестерпності конфліктної ситуації, обтяжливого очікування негативних наслідків довершеної провини, тривоги перед втратою соціального статусу, страху перед необхідністю брати на себе відповідальність.

Орієнтаційний компонент є блоком діяльності з аналізу соціальної ситуації, усвідомлення рівня її кризовості, ухвалення суїцидального рішення, формування суїцидальних цілей, планування і здійснення відповідних дій. Крім «Я - образу» суїцидента, він включає образ особистісно значущої психотравмуючої ситуації – взаємини, що склалися з оточуючими, особливості своєї внутрішньогрупової соціально-психологічної ролі і ін.

Виконавчий компонент структури суїцидальної поведінки включає словесні і поведінкові реакції, що відповідають орієнтаційному і афектному компонентам і проявляються у формі суїцидальних висловів або ж суїцидальних дій. Такі дії відображають психологію суїцидента, приводять до завершеного суїциду або залишаються його спробою.

Таким чином, суїцидальна поведінка розглядається як наслідок дезадаптації особистості в умовах внутрішньоособистісного конфлікту, що переживається нею.

4. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів

Під *вирішенням (подоланням) внутрішньоособистісного конфлікту* розуміють відновлення узгодженості внутрішнього світу особистості, встановлення єдності свідомості, зниження гостроти суперечностей життєвих відносин, досягнення нової життєвої якості.

Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту може бути конструктивним і деструктивним.

При *конструктивному* подоланні внутрішньоособистісного конфлікту досягається душевна рівновага, поглиблюється розуміння життя, виникає нова ціннісна свідомість. Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту усвідомлюється через відсутність хворобливих станів, пов'язаних з конфліктом; зниження проявів негативних психологічних і соціально-психологічних чинників внутрішньоособистісного конфлікту; підвищення якості і ефективності професійної діяльності.

Для вирішення внутрішньоособистісного конфлікту застосовують спеціальні стратегії поведінки особистості:

Табл. 6

Стратегії вирішення внутрішньоособистісного конфлікту	
Стратегія	Зміст дій
Компромiс	Здійснення вибору на користь певного варіанту
Відхід	Відхід від вирішення проблеми
Переорієнтація	Зміна домагань відносно об'єкту, який викликав внутрішню проблему

Сублімація	<i>Переведення психічної енергії в інші сфери діяльності: заняття творчістю, спортом, музикою і ін.</i>
Ідеалізація	<i>Мрії, фантазії, відхід від дійсності</i>
Витіснення	<i>Придушення відчуттів, устремлінь, бажань</i>

Подолання внутрішньоособистісного конфлікту забезпечується освітою і дією механізмів психологічного захисту. *Психологічний захист* – нормальнповноцінний, повсякденно функціонуючий механізм психіки. Він є продуктом онтогенетичного розвитку і навчання. Розвиваючись як засіб соціально-психологічної адаптації, механізми психологічного захисту призначені для контролю емоцій у тих випадках, коли досвід сигналізує людині про негативні наслідки її переживань. До *механізмів психологічного захисту* відносять витіснення, раціоналізацію, заперечення, відособлення, компенсацію. Розглянемо характеристики кожного з них.

В основі *витіснення* лежить прагнення забути, не усвідомлювати події, що викликають тривогу. *Раціоналізація* передбачає знецінення втрати, позбавлення уявної привабливості втраченого. Спотворюючи сприйняття, людина зберігає свою гідність. Заборона негативних емоцій, викликаних поведінкою людини у важкій ситуації проявляється у формі *заперечення*. Відхід від неприємної ситуації, небажання думати про можливі наслідки тих подій, в яких індивід змушений був брати участь називають *відособленням*. Неуспішні види діяльності *компенсуються* іншими, більш вдалимими (*компенсація*).

Висновки.

1. Внутрішньоособистісний конфлікт – це стан структури особистості, коли в ній одночасно існують суперечливі і взаємовиключні мотиви, ціннісні орієнтації і цілі, з якими вона в даний момент не в змозі справитися, тобто виробити пріоритети поведінки.
2. Внутрішньоособистісний конфлікт за своїми наслідками може бути як конструктивним (функціональним, продуктивним) з позитивними наслідками, так і деструктивним (дисфункціональним, непродуктивним з негативними наслідками).
3. Виходячи з розуміння внутрішнього світу людини, виділяють наступні внутрішньоособистісних конфліктів: мотиваційний, етичний, рольовий, адаптаційний, конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності.
4. Під вирішенням внутрішнього конфлікту розуміють відновлення узгодженості компонентів внутрішнього світу особистості, встановлення єдності психіки, зниження гостроти суперечностей життєвих відносин. На вирішення внутрішніх конфліктів впливають світоглядні установки, вольові якості, темперамент, статево вікові особливості особистості.

Контрольні питання

1. Назвіть основні підходи до розуміння внутрішньоособистісного конфлікту.
2. В чому полягає концепція внутрішньо особистісного конфлікту В.Франкла ?

3. Як розглядає суть внутрішньоособистісного конфлікту А.Маслоу ?
4. Назвіть основні види внутрішньоособистісних конфліктів
5. Назвіть основні показники прояву внутрішньоособистісного конфлікту в різних сферах внутрішнього світу людини.
6. Опишіть особливості форми його прояву внутрішньоособистісного конфлікту
7. Які можливі наслідки внутрішньоособистісних конфліктів ?
8. Охарактеризуйте найважчі наслідки внутрішньо особистісних конфліктів: стрес, фрустрацію і невроз.
9. Охарактеризуйте основні складові суїцидальної поведінки.
10. Назвіть найпоширеніші способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів.
11. Які стратегії вирішення внутрішньоособистісного конфлікту ?

Теми рефератів

1. Підхід З. Фрейда до тлумачення внутрішньоособистісного конфлікту
2. Теорія екзистенціальної дихотомії Е.Фромма та внутрішньоособистісний конфлікт
3. Класифікація внутрішньоособистісного конфлікту за К.Левіним.
4. Карен Хорні та її «Наші внутрішні конфлікти».
5. Функціонування психологічного захисту особистості.
6. Суїцидальна поведінка як наслідок дезадаптації особистості в умовах внутрішньоособистісного конфлікту.

Література

- | | |
|---------------------------|---|
| Основна: | Додаткова: |
| 1,2,4,7,13,24,28,31,83-87 | 14,26,41,57,102,116,117,133,169,178,179,183 |

Тема 6. МІЖОСОБИСТІСНІ І СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ

1. Поняття міжособистісного конфлікту.
2. Динаміка міжособистісного конфлікту і його вирішення.
3. Специфіка сімейного конфлікту.
4. Особливості конфліктів між батьками і дітьми.

1. Поняття міжособистісного конфлікту

Поняття «міжособистісний конфлікт» піддавалось аналізу та інтерпретації інтерпретували багатьма науковцями з різних сфер знань. Наприклад:

Міжособистісний конфлікт – це важко вирішувана суперечність, що виникає між людьми, викликана несумісністю їх поглядів, інтересів, цілей і потреб. (Морозов А.В., 2000)

Міжособистісний конфлікт є ситуацією протистояння учасників, що сприймається і переживається ними (або принаймні, одним з них) як значуща психологічна проблема, що вимагає свого вирішення і викликає активність сторін, спрямовану на подолання виниклої суперечності і вирішення ситуації на користь обох або однієї із сторін (Грішина Н.В., 2000)

Міжособистісний конфлікт – це важковирішувана ситуація, яка може виникнути через дисгармонію міжособистісних відносин людей, що склалася, в суспільстві або групі, а також в результаті порушення рівноваги між існуючими в них структурами (Крисько В.Г., 2003).

Міжособистісний конфлікт – це тимчасова емоційна зміна настрою людини у зв'язку з отриманням нових даних, що істотно змінюють старе уявлення про об'єкт або процес (Журавльов П.В., 2000).

Міжособистісний конфлікт – це боротьба за цінності і претензії на певний статус, владу, ресурси, в якій цілями є нейтралізація, нанесення збитку або знищення суперника (Кибанов А.Я., 1998).

Міжособистісний конфлікт є зіткненням двох або сильніших мотивів, які не можуть бути задоволені одночасно. Ослаблення одного мотивуючого стимулу веде до посилення іншого і потрібна нова оцінка ситуації (Губський Е.Ф., 2002).

Міжособистісний конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних відносинах, пов'язане з негативними емоційними переживаннями (Петровський А.В., 1985).

Враховуючи розмаїтість формулювань міжособистісного конфлікту, можна виділити його *особливості*:

1. Конфлікти між людьми виникають не через прояв об'єктивних обставин, а в результаті їх неправильного суб'єктивного сприйняття і оцінки індивідами.
2. У міжособистісних конфліктах відбувається безпосереднє протиборство між людьми, тобто суперники, як правило, стикаються лицем до лиця.
3. У міжособистісних причинах виявляється все різноманіття психологічних причин (загальних, часткових, об'єктивних, суб'єктивних і ін.).
4. В ході міжособистісних конфліктів відбувається перевірка характерів, темпераментів, прояву здібностей, волі, інтелекту, емоційної сфери і інших індивідуально-психологічних особливостей індивідів.
5. Міжособистісні конфлікти відрізняються високим емоційним напруженням і охопленням всіх сторін міжособистісних відносин між конфліктуючими суб'єктами.
6. Міжособистісні конфлікти стосуються інтересів не тільки конфліктуючих сторін, але і тих, хто з ними безпосередньо зв'язаний службовими або особистими відносинами.

Узагальнюючи усі визначення, можна підсумувати: *міжособистісний соціальний конфлікт* – це зіткнення індивідів в процесі їх соціальної взаємодії з

приводу несумісності певних інтересів, цінностей, статусу або ресурсів, супроводжуване негативними емоційними переживаннями.

Основними сферами прояву міжособистісних конфліктів є колектив (організація), суспільство, сім'я, та інші соціальні спільності, в яких переважно протікає життєдіяльність людини.

Оскільки в основі міжособистісного конфлікту, як правило, лежать індивідуально-психологічні характеристики людини, то найбільш істотними сферами внутрішньої структури особистості, які впливають на процес виникнення конфлікту є мотиваційна, когнітивна і ціннісна структури свідомості людини.

У міжособистісному конфлікті незалежно від його виду існують як мінімум два учасники або дві конфліктуючі сторони і певна конкретна ситуація їх взаємодії, в якій відбуваються інциденти і розвиваються їх наслідки. Практика показує, що латентний період конфлікту в 6-8 разів довший від його активного прояву. Час на «охолодження» до звичайного стану учасників конфлікту в 12-16 разів перевищує власне час конфлікту. Реально конфлікт займає в 20 разів більше часу, ніж його зовнішній прояв.

Класифікація міжособистісних конфліктів обширна і багатоманітна. В основу типологізації зазвичай покладають такі ознаки: предмет суперечки; склад учасників; місце конфлікту; методи його залагоджування і ін.

За змістом розрізняють наступні форми міжособистісних конфліктів:

- мотиваційний (конфлікт інтересів);
- моральний;
- когнітивний (ціннісний);
- нереалізованого бажання;
- рольовий (латентний і відкритий);
- адаптаційний;
- неадекватної самооцінки.

За характером причин виникнення міжособистісні конфлікти можуть бути викликані:

- трудовими професійними відносинами;
- психологічними особливостями людських взаємин (симпатіями, антипатіями і ін.);
- індивідуально-психологічними особливостями учасників (емоційність, агресивність, комунікабельність і ін.);

За наслідками для учасників міжособистісні конфлікти можуть бути:

- конструктивними (позитивними), тобто що приводять відносини (після вирішення конфлікту) на вищий рівень розвитку, що приводять до взаєморозуміння;
- деструктивними (негативними), які приводять до негативних, руйнівних наслідків.

У вивченні причин міжособистісних конфліктів склалися три основні позиції.

1. *Психоаналітична позиція (К. Хорні)* виходить з того, що ключем до розуміння поведінки індивіда є проблеми, які він колись переживав у дитинстві;
2. *Потребнісно-особистісна позиція (К. Левін)* базується на розумінні причин міжособистісних конфліктів, як суперечностей між власними потребами людини і зовнішньою об'єктивною силою;
3. *Контекстна позиція (М. Дойч)* ґрунтується на тому, що причини міжособистісних конфліктів повинні досліджуватися в контексті загальної системи взаємодії. Відповідно до цієї позиції виділяються конкурентні і кооперативні відносини між людьми, кожні з яких можуть бути рівними і нерівними, формальними і неформальними, орієнтованими на завдання або на розподіл влади.

До основних причин виникнення міжособистісних конфліктів відносять:

- *наявність* суперечностей між інтересами, цінностями, цілями, мотивами, ролями окремих індивідів;
- *присутність* протиборства між різними особами, викликаного різницею соціальних статусів, рівнем домагань і др.;
- *прояв* і стійке домінування негативних емоцій і відчуттів як фонових характеристик взаємодії і спілкування між людьми;
- *неспівпадіння* міркувань, тобто незгода з висновками опонента, яке в певних ситуаціях приводить до появи відчуття власного психологічного програшу;
- особливості *сприйняття*, в ході якого відбувається втрата значної частини інформації. У результаті сприйняття від первинної інформації залишається лише 16%, що пояснює велике число помилок і можливість виникнення конфліктів;
- суб'єктивна *схильність* до конфліктів, яка виявляється в поєднанні наступних психологічних якостей: неадекватна самооцінка, прагнення до домінування, консерватизм мислення, зайва прямолінійність, критицизм, тривожність, агресивність, упертість, дратівливість, образливість.

Причини міжособистісних конфліктів поділяють на *об'єктивні*, які не залежать від волі і свідомості людей, і *суб'єктивні*, залежні від людини. В основі причин міжособистісних конфліктів лежить несумісність або протилежність інтересів, потреб, цілей, цінностей, установок, сприйнять, оцінок, думок і ін.

Об'єктивні чинники створюють потенційну можливість для виникнення конфлікту. Наприклад, дефіцит та здорожчання товару можуть стати причиною міжособистісного конфлікту у магазині. *Суб'єктивні* чинники в міжособистісному конфлікті складаються на основі індивідуальних (соціально-психологічних, фізіологічних, світоглядних і інших) особливостей індивідів. Ці чинники найбільшою мірою визначають динаміку розвитку і вирішення міжособистісного конфлікту і його наслідку.

Своєрідним каталізатором виникнення і подальшого загострення міжособистісного конфлікту в процесі спілкування стають *суб'єктивні причини*, найбільш істотними з яких є:

- пониження значущості ролі особистості індивіда, негативна оцінка його вчинків;
- підкреслення різниці між собою і партнером;
- завищення своїх чеснот і пониження гідності партнера;
- зменшення внеску опонента в загальну справу;
- порушення персонального фізичного простору в ході спілкування;
- спроба обговорення питання при негативних емоційних станах суперника; чіпляння і погрози;
- прояв недовіри або особистої антипатії до опонента і інше.

Не менш вагомими у процесі соціальної взаємодії є індивідуальні особистісні якості людей, їх психічні, соціально-психологічні і етичні характеристики, які в сукупності становлять *конфліктність особистості*. При високій конфліктності індивід стає постійним ініціатором напружених відносин з оточуючими незалежно від того, чи передують цьому проблемні ситуації. Конфліктологи виділяють наступні типи конфліктних осіб: демонстративні, некеровані, надточні, ригідні, раціоналісти, безвольні.

«*Демонстративні*» характеризуються прагненням бути завжди в центрі уваги, користуватися успіхом. Навіть за відсутності будь-яких підстав можуть піти на конфлікт, щоб хоч у такий спосіб бути на виду.

«*Некеровані*» – люди, що відносяться до цієї категорії, відрізняються імпульсною, непродуманістю, непередбачуваністю поведінки, відсутністю самоконтролю.

«*Надточні*» – це добросовісні працівники, особливо скрупульозні, вимогливі до всіх і себе з позицій завищених вимог, які характеризуються підвищеною тривожністю, що виявляється, зокрема, в підозрілості і підвищеній чутливості до оцінок оточуючих і особливо керівників. Всіх, хто не відповідає цим вимогам, вони піддають різкій критиці.

Найчастіше, однак до групи конфліктних відносять *ригідних* суб'єктів – негнучких, непластичних, які відрізняються честолюбством, безцеремонністю, завищеною самооцінкою, небажанням і невмінням рахуватися з думкою оточуючих.

«*Раціоналісти*» – обачливі люди, готові до конфлікту в будь-який момент, коли є реальна можливість досягти особистих кар'єрних або меркантильних цілей. І навпаки відсутність власних переконань і принципів може зробити *безвольну* людину знаряддям в руках особи, під впливом якої той опинився. небезпека цього типу людей в тому, що найчастіше безвольні мають репутацію добрих людей, від них не чекають ніякої каверзи.

У природі також існують і так звані «важкі» люди, спілкування з якими може привести до виникнення міжособистісних конфліктів. Це *агресори*, які задирають інших і нервують самі, якщо їх не слухають; *скаржники* – завжди скаржаться, але самі зазвичай нічого не роблять для вирішення проблеми; *мовчуни*

– спокійні і небагатослівні, але дізнатися про що вони думають і чого хочуть вельми складно; *надпоступливі* зі всіма погоджуються і обіцяють підтримку, однак не дотримують слова; вічні *песимісти* завжди передбачають невдачі і вважають, що нічого не вийде; *всезнайки* вважають себе достойнішими і розумнішими за інших і всіляко демонструють свою перевагу; *нерішучі* зволікають з ухваленням рішення, тому що бояться помилитися; *максималісти* хочуть все і зараз, навіть якщо в цьому немає необхідності; *приховані* приховують образи і несподівано накидаються на опонента; безневинні *брехуни* вводять інших в оману брехнею і обманом; помилкові *альтруїсти* начебто роблять добро, але «носять камінь за пазухою».

На процес виникнення міжособистісного конфлікту впливають *міжособистісна сумісність/несумісність*. *Сумісність* передбачає взаємне прийняття партнерів у спілкуванні і спільну діяльність. *Несумісність* – взаємне неприйняття (антипатію) партнерів, що ґрунтується на протистоянні соціальних установок, ціннісних орієнтації, інтересів, мотивів, характерів, темпераментів, психофізичних реакцій, індивідуально-психологічних характеристик суб'єктів взаємодії. Міжособистісна несумісність може стати причиною емоційного конфлікту (психологічного антагонізму), який є найбільш складною і важко вирішуваною формою міжособистісного протиборства.

Таким чином, міжособистісний конфлікт є найпоширенішим соціальним конфліктом. Він охоплює практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт, рано чи пізно так або інакше зводиться до міжособистісного.

2. Динаміка міжособистісного конфлікту і його вирішення

Умовно процес розгортання і протікання міжособистісного конфлікту можна представити наступними етапами:

- *усвідомлення мети*: домагання можна задовольнити за допомогою співпраці методом переговорів;
- *суперечка* – вербальний примус до співпраці за наявності неприязні; III-й етап – *погрози* – взаємні погрози і стреси з боку обох суб'єктів;
- *перехід до дії* шляхом помилкового тлумачення дій один одного і нагнітання взаємної неприязні;
- *залучення прихильників* – подальше нагнітання напруженості, взаємне наклеювання негативних ярликів;
- *напади* – нанесення взаємного збитку, при цьому менший розглядається як виграш;
- *самознищення* – завершальний етап активної фази, який є тотальною боротьбою, коли програш опонента є метою життя.

Залежно від причин конфлікту і від способів конфліктної поведінки опонентів, міжособистісний конфлікт можна врегулювати, застосувавши відомі стратегії: співробітництво, суперництво, уникнення, пристосування, компроміс.

В основі виникнення і вирішення міжособистісного конфлікту, в першу

чергу, лежать особистісні індивідуально-психологічні характеристики суб'єктів конфлікту. Тому психологи радять у процесі вирішення конфліктної ситуації широко використовувати характеристики опонента, які він цінує в собі найбільше. Найчастіше це можуть бути наступні характеристики: «я» – підкреслення індивідуальності партнера; «*моє ім'я*» – звернення до співбесідника по імені (запам'ятовування імені); «*я хороший*» – бачення партнера в позитивному світлі; «*я маю права*» – врахування прав людини; «*підтримка*» – звернення до особистості; «*стать*» – прийняття до уваги особливостей чоловічої (жіночої) ролі; «*я був-є-буду*» – звернення до минулого і майбутнього співрозмовника; «*комплімент*» – приємні слова, які перебільшують певні чесноти, ефект навіювання; «*я повинен*» – адресація до обов'язку і ін.

Управління міжособистісними конфліктами можна розглядати в зовнішньому і внутрішньому аспекті. Зовнішній аспект є дією в рамках конкретного конфлікту. Зовнішній аспект представляють основні стратегії поведінки в конфлікті. Розглянемо їх детальніше. Управління міжособистісними конфліктами є дією на сферу конфліктних взаємин, що приводить до його конструктивного вирішення. Воно включає чотири стадії:

- *прогнозування* конфлікту полягає у вивченні індивідуально-психологічних особливостей партнерів, аналізі ранніх симптомів конфлікту на стадії виникнення конфліктної ситуації (обмеження відносин, критичні вислови і т.п.);
- *попередження* конфлікту проводиться на основі поглибленого аналізу причин і чинників назриваючого конфлікту після чого вживається заходом по їх нейтралізації. Розрізняють педагогічні заходи (бесіди, роз'яснення, переконання, навіювання) і організаційні заходи (тимчасова ізоляція учасників, зміна умов спілкування);
- *регулювання* конфлікту проводиться на основі визнання конфліктуючими сторонами реальності конфлікту, після чого застосовуються технології управління конфліктом одночасно з обмеженням числа учасників;
- *вирішення* конфлікту проводиться на основі вибору одного з відомих способів.

Внутрішній аспект передбачає застосування технологій раціональної поведінки в конфлікті. Вона ґрунтується на виборі стратегії і тактики способу поведінки, розробленої американськими психологами К. Томасом і Р. Кілменом. Існують дві основні стратегії поведінки в конфлікті:

- *стратегія партнерства* орієнтується на врахування інтересів і потреб партнера, для чого використовуються точки зіткнення поглядів і думок;
- *стратегія натиску* характеризується реалізацією власних інтересів і цілей, для чого використовуються нав'язування своєї думки, егоїстичність.

Для врегулювання міжособистісного конфлікту також рекомендуються використовувати так звану формалізацію конфлікту. Суть її полягає в тому, що в таблицю заносяться певні проблемні питання опонентів:

Табл.7

Формалізація конфлікту

Проблемні питання	Опонент №1	Опонент №2
Проблема		
Мета		
Перешкоди		
Побоювання		
Сильні сторони		
Можливість підтримки		
Відсутня інформація		
Яку особисту потребу задовольняю		
Емоції		
Спільне в опонентів		

Таблиця дозволяє провести розгорнений і в теж час компактний аналіз конфлікту, визначити проблему, перешкоди, побоювання, сильні сторони, можливості, потреби обох партнерів. Особливим пріоритетом таблиці є можливість подивитися на конфлікт очима опонента, що міститься в ній, краще дізнатися іншу сторону конфліктної взаємодії.

Таким чином, для успішного вирішення конфлікту необхідно, щоб обидві сторони проявили бажання його вирішити. Але якщо таке бажання буде проявлено хоч би однією стороною, то і це дасть більше можливостей і іншій стороні для стрічного кроку. Зробити перший крок на шляху до вирішення конфлікту досить важко: кожен вважає, що поступитися повинен інший. Тому готовність до вирішення конфлікту, проявлена однієї із сторін, може зіграти вирішальну роль у вирішенні конфлікту в цілому.

3. Специфіка сімейного конфлікту

Сім'ю можна розглядати з двох основних позицій: як малу соціальну групу і як соціальний інститут. Сімейні конфлікти існують стільки, скільки існує сім'я. Сім'я – унікальне явище, найдавніший інститут людської взаємодії. Її унікальність полягає в тому, що декілька чоловік найтіснішим чином взаємодіють протягом тривалого часу. У такій системі інтенсивної взаємодії не можуть не виникати суперечки, конфлікти і кризи. Дослідження психологів показують, що у 80-85% сімей постійно виникають конфлікти. В останніх 15-20% фіксують наявність «сварок» з різних приводів. Один з ідеальних прикладів сім'ї – патріархальна сім'я, в якій конфлікти трапляються рідко, бо в традиційному суспільстві і по світських законах і за релігійним писанням головою сім'ї є чоловік, а дружина повинна у всьому йому поступатися.

Основою сімейних конфліктів є *суперечності* між уявленнями членів сім'ї щодо потреб, між уявленнями і очікуваннями одного по відношенню до іншого.

З погляду конфліктогенності у сімейній сфері розрізняють чотири основні області життєдіяльності:

- *область міжособистісного спілкування;*
- *область сімейної взаємодії* (потреба в любові, самоповазі, відчутті власної гідності);
- *область ролевих відносин*, пов'язана з позиціями матері і батька, чоловіка і дружини, господаря і господині;
- *область комунікативних відносин*, пов'язана з взаємною інформованістю про різні сторони життя і особових особливостях партнера;

Особливості сімейних конфліктів відрізняються *особливим предметом*, специфіка якого обумовлена унікальністю сімейних відносин. Ці відносини мають міжособистісний характер і підвищену ціннісну основу (любов, спорідненість). Крім того, сімейні відносини пов'язані з реалізацією функцій сім'ї.

Найважливішими *причинами* сімейних конфліктів є:

- обмеження активності, свободи дій і свободи самовираження членів сім'ї;
- поведінка одного або декількох членів сім'ї, що відхиляється (девіантна);
- наявність протилежно спрямованих інтересів, устремлінь, потреб;
- авторитарний тип взаємин в сім'ї;
- наявність важко вирішуваних матеріальних проблем;
- втручання родичів;
- сексуальна дисгармонія.

У *динаміці і формах* протікання сімейних конфліктів наголошуються наступні особливості:

- підвищена емоційність;
- збільшена швидкість протікання основних етапів;
- особливі форми протиборства (докори, сварки, образи);
- різноманітні форми і способи вирішення (від примирення до розлучення і припинення відносин);
- важкі соціальні наслідки, особливо для дітей. В деяких випадках ці наслідки діють в перебігу багатьох років.

У вітчизняній конфліктології всі сімейні конфлікти прийнято розділяти на три класифікаційні групи за підставами конфліктної взаємодії.

За *суб'єктами* сімейні конфлікти поділяють на три підгрупи:

- подружні конфлікти;
- конфлікти між батьками і дітьми;
- конфлікти між родичами.

За *джерелом виникнення* сімейні конфлікти розділяються на п'ять підгруп:

- ціннісні конфлікти;
- позиційні конфлікти;
- сексуальні конфлікти;
- емоційні конфлікти;

- господарсько-економічні конфлікти та інші.

За поведінкою конфліктуючих сторін розрізняються дві підгрупи:

- відкриті конфлікти;
- приховані конфлікти.

Найбільш поширеними у сім'ї є подружні конфлікти і конфлікти між батьками і дітьми. *Подружні конфлікти*, в більшості випадків, спричинюються порушенням взаємодії між чоловіком і дружиною. Ці порушення можуть виявлятися у формах суперництва, псевдоспівпраці і ізоляції.

Суперництво виявляється у суперечливому, доброзичливо-ворожому характері відносин, коли між подружжям постійно відбуваються відкриті зіткнення, сварки, взаємні докори, агресивні прояви. Сімейні ролі визначені нечітко, внаслідок чого жоден з подружжя не здатний приймати на себе відповідальність в цілому.

Псевдоспівробітництво відрізняється більш рівноправними відносинами з елементами перебільшеної турботи про одне з подружжя. Причини виникнення конфліктів лежать у позасімейній сфері і пов'язані з індивідуальними труднощами, що виникають у подружжя. *Ізоляція* розвивається на тлі зовнішньої узгодженості і виявляється в емоційному відособленні, незацікавленості подружжя одне в одному. Конфлікти виникають тоді, коли межі ізоляції порушуються або у бік зближення, або у бік більшої роз'єднаності.

Крім того, науковцями доведено, що у процесі становлення та розвитку сім'я проходить декілька кризових періодів. *Перший кризовий період* можна позначити як «Пізнавання» або $Я + Я = МИ$. У цей період відбувається адаптація подружжя один до одного. Вірогідність розлучень – до 30%. *Другий кризовий період* «Поява дітей» пов'язаний з поповненням у сім'ї. У цей період дружина менше уваги приділяє чоловікові, більше – дитині; підвищуються її фізичні й морально-психологічні навантаження.

Третій кризовий період (вік сім'ї – 7-10 років) співпадає з середнім подружнім віком, який характеризується конфліктами одноманітності. В результаті багатократного повторення одноманітних вражень у подружжя настає насичення одне одним. Цей стан називають «голодом відчуттів», коли настає «насиченість» старими враженнями і «голод» за новими. І від чоловіка і дружини залежить, чи зможуть вони доповнити життєвий подружній досвід новими власними враженнями, не шукаючи їх на стороні. Тим більше, що у цей час чоловік на вершині кар'єри, дружина продовжує професійну діяльність, дитина стрімко росте і радує батьків щоденними «новинами зростання».

Четвертий кризовий період конфліктності відносин подружжя настає після 11-17 років спільного життя. Його виникнення часто співпадає з наближенням відчуття самотності, пов'язаної з перехідним віком у дитини. Перший етап дистанціювання дитини від сім'ї відбувається подумки. Для підлітка, окрім його батьків, з'являються нові авторитети. Цей період може сприйматися подружжям як розпад сім'ї, коли посилюється емоційна залежність дружини від

чоловіка, спричинена переживаннями з приводу можливого прагнення чоловіка сексуально проявити себе на стороні. Це період, коли сім'я проходить перевірку на міцність, на здатність не піддаватись руйнуванню під впливом нових випробувань.

П'ятий кризовий період настає після 18-24 років взаємного життя, коли емоційна залежність дружини, пов'язана з переживаннями з приводу можливих зрад чоловіка, посилюється; з'являється прагнення чоловіка проявити себе на стороні, «поки що не пізно»; дитина віддаляється від сім'ї і все менше проводить час в колі батьків.

Шостий кризовий період є складним і для жінок, і для чоловіків, коли практично заново доводиться перекроювати життя, шукати в ньому нові сенси, адже у цей час виникають конфлікти через відсутність спільної справи – виховання дітей. В результаті чоловіки захоплюються молодими жінками в надії ще раз пройти цикл від створення сім'ї до відходу дітей, а жінки більше уваги приділяють кар'єрі. Зберегти сім'ю може допомогти започаткування нової справи, навчання, подорожі і інше.

Залежно від частоти, глибини і гостроти конфліктів виділяють кризові, конфліктні, проблемні і невротичні сім'ї. *Кризова сім'я* проявляється в тому, що протистояння інтересів і потреб подружжя носить гострий характер і захоплює важливі сфери життєдіяльності сім'ї; подружжя займає непримиренні, і навіть ворожі позиції по відношенню один до одного, не погоджуючись ні на які поступки. До кризових шлюбних союзів можна віднести всі ті, які або розпадаються, або знаходяться на межі розпаду.

У *конфліктній сім'ї* між подружжям існують сфери, де їх інтереси не співпадають, що породжує сильні і тривалі негативні емоційні стани. Проте шлюб може зберігатися завдяки іншим чинникам, а також поступкам і компромісним вирішенням конфліктів.

У *проблемній сім'ї* загострення взаємин спричиняється тривалим існуванням труднощів: відсутністю житла, тривалою хворобою одного з подружжя, відсутністю коштів на утримання сім'ї, засудженням на тривалий термін за злочин і низкою інших проблем, - що здатне завдати відчутного удару стабільності шлюбу.

У *невротичній сім'ї* основну роль відіграють не спадкові порушення в психіці подружжя, а накопичення психологічних труднощів, з якими зустрічається сім'я на своєму життєвому шляху. У подружжя спостерігається підвищена тривожність, розлад сну, прояв емоцій з будь-якого приводу, підвищена агресивність і ін.

У процесі вирішення сімейних конфліктів його суб'єкти можуть застосовувати як неконструктивні (руйнівні), так і конструктивні стилі його врегулювання. До *неконструктивних стилів* відносять:

- лицемірство – давати обіцянки, але не робити ніяких спроб їх виконати; відмову приймати боротьбу серйозно;

- ухилення, прагнення уникнути конфронтації лицем до лица, спроби вийти з ситуації (лягти спати, відмовчуватися у відповідь на докори або скарги);
 - вибір пристосовницької тактики (прикинутися, що погоджуєшся з точкою зору партнера заради короткочасного перемир'я);
 - непрямий напад (наприклад, на когось або на щось дороге для партнера);
 - удар «нижче пояса» (використання інтимних знань про партнера);
 - ланцюгова реакція: «домішування» питань, що не відносяться до справи, для того, щоб організувати атаку;
 - «підкоп» (навмисне створення у партнера відчуття емоційної небезпеки, заклопотаності і тривоги);
 - зраду (у важкій для партнера ситуації не встати на його сторону або приєднатися до нападок на нього);
 - спробу пояснити походження почуття партнера; передчасні вибачення і ін.
- До конструктивних стилів відносять:*
- планування «сутички» на спеціально виділений час, щоб не втягувати у вияснення відносин оточуючих;
 - чітке визначення предмету боротьби;
 - визначення суб'єктами глибини відчуття позицій у «сутичці» і меж можливих поступок;
 - максимальну коректність і конструктивність у спілкуванні;
 - визначення, чим кожен з подружжя може допомогти іншому у вирішенні проблеми;
 - оцінка сутички: порівняння нових знань і досвіду з втратами, які вона принесла: виграє той, чиї втрати істотно менші;
 - оголошення перерв у сутичці й заповнення їх чимось приємним.
- Для вирішення сімейних конфліктів найбільш вагомими є наступні:*
- при виникненні конфліктної ситуації необхідно дистанціюватись від своєї «половини»;
 - почати відверту розмову;
 - надати особливі знаки уваги і любові;
 - влаштувати несподіване маленьке сімейне свято.

Таким чином, взаємна пошана і доброзичливість, взаємодопомога і участь, загальні цілі і спільна діяльність сприяють формуванню єдиної сімейної субкультури, в якій окремі «Я» інтегруються в спільне «Ми».

4. Особливості конфліктів між батьками і дітьми

Одним з найпоширеніших видів сімейних конфліктів є конфлікти між батьками і дітьми. Навіть у благополучних сім'ях у більш ніж третині випадків відзначаються конфліктні взаємини з обома батьками. В основі конфліктів між

батьками і дітьми, як правило, лежать психолого-педагогічні чинники, які впливають на взаємодію батьків і дітей. Це:

1. *Тип внутрішньосімейних відносин.* Виділяють гармонійний і дисгармонійний типи сімейних відносин. У гармонійній сім'ї встановлюється відносна рівновага, що виявляється у формуванні психологічних ролей кожного члена сім'ї, сімейного «Ми», здатності членів сім'ї вирішувати протиріччя. Дисгармонія сім'ї проявляється у негативному характері подружніх відносин, що виражається у конфліктній взаємодії подружжя. Рівень психологічної напруги в такій сім'ї має тенденцію до наростання, приводячи до невротичних реакцій її членів, виникненню відчуття постійного неспокою у дітей.

2. *Деструктивність сімейного виховання.*

Виділяють певні риси деструктивних типів виховання: розбіжності членів сім'ї з питань виховання; суперечність, непослідовність, неадекватність дій батьків по відношенню до дитини; опіка і заборони в багатьох сферах життя дітей; підвищені вимоги до дітей, часте застосування погроз і покарань.

3. *Вікова криза дітей,* яка є перехідним періодом від одного етапу дитячого розвитку до іншого. У критичні періоди діти стають неслухняними, капризними, дратівливими. Вони часто вступають у конфлікти з оточуючими, особливо з батьками. У них виникає негативне ставлення до раніше виконуваних вимог, доходить до упертості. Виділяють наступні вікові кризи дітей: *криза першого року* (перехід від дитинства до раннього дитинства); *криза «трьох років»* (перехід від раннього дитинства до дошкільного віку); *криза 6-7 років* (перехід від дошкільного до молодшого шкільного віку); *криза статевого дозрівання* (перехід від молодшого шкільного до підліткового віку - 12-14 років); *підліткова криза* 15-17 років.

4. *Особистісний чинник.* Серед особистісних якостей батьків, що зумовлюють конфлікти з дітьми, виділяють консервативний спосіб мислення, прихильність до застарілих правил поведінки і шкідливих звичок (вживання алкоголю і ін.), авторитарність думок, ортодоксальність переконань і ін. Серед особистісних якостей дітей називають низьку успішність, порушення правил поведінки, ігнорування рекомендацій і вказівок батьків, а також неслухняність, упертість, егоїзм і егоцентризм, самовпевненість, лінощі і ін.

Зазвичай дитина на домагання і конфліктні дії батьків відповідає певними *реакціями*: реакція опозиції (демонстративні дії негативного характеру); реакція відмови (непокора вимогам батьків); реакція ізоляції (прагнення уникнути небажаних контактів з батьками, приховування інформації).

Як показує практика, найчастіше конфлікти у батьків виникають з дітьми підліткового віку. Психологи виділяють наступні *типи конфліктів підлітків з батьками*: конфлікт нестабільності батьківського ставлення (постійна зміна критеріїв оцінки дитини); конфлікт надтурботи (зайва опіка і надочікування); конфлікт неповаги прав на самостійність (тотальність вказівок і контролю); конфлікт батьківського авторитету (прагнення добитися свого в конфлікті за всяку

ціну). У приведених випадках *основними напрямками профілактики* конфліктів батьків з підлітками можуть бути:

1. Підвищення педагогічної культури батьків, що дозволяє враховувати особистісні характеристики, вікові психологічні особливості дітей, їхні емоційні стани.

2. Організація сім'ї на колективних засадах з виконанням дітьми разом з дорослими певних трудових обов'язків, запровадження традицій взаємодопомоги, спільні захоплення, які є основою виявлення і вирішення виникаючих протиріч.

3. Підкріплення словесних вимог батьків відносно дитини обставинами виховного процесу.

4. Інтерес батьків до внутрішнього світу дітей, їхніх проблем, турбот, інтересів, захоплень і стану.

Висновки. Таким чином, міжособистісні конфлікти – це конфлікти між окремими індивідами в процесі їх соціальної і психологічної взаємодії.

1. Існують різні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів, проте більшість дослідників сходяться на думці, що вони мають об'єктивні причини, суб'єктивний прояв, багатоманітні прояви, конкретні чинники, високе емоційне напруження.

2. Міжособистісні конфлікти виявляються у всіх сферах життя (колектив, суспільство, сім'я) і піддаються управлінню, яке зводиться до вивчення причин і чинників, дії на сферу конфліктних взаємин, вибір стратегії і способу поведінки.

3. Причини таких конфліктів як соціально-психологічні, так і особистісні, власне, психологічні. До перших відносяться: втрата і спотворення інформації в процесі міжособистісної комунікації, незбалансована рольова взаємодія двох людей, відмінності в способах оцінки діяльності індивідів, напружені міжособистісні відносини, прагнення до влади, психологічна несумісність і інше.

4. Ключову роль у сімейних конфліктних відносинах відіграють подружні конфлікти. Вони виникають через незадоволення потреб подружжя. Сімейні конфлікти мають психотравмуючі наслідки: стан повної сімейної незадоволеності, «сімейна тривога», нервово-психічна напруга, стан провини.

5. Конфлікти між батьками і дітьми виникають через деструктивність внутрішньосімейних відносин, недоліків у сімейному вихованні, вікових криз дітей, індивідуально-психологічних особливостей батьків і дітей. Безконфліктному спілкуванню батьків з дітьми сприяє підвищення педагогічної культури батьків, організація сім'ї на колективних початках, підкріплення словесних вимог організацією виховання, інтересом батьків до внутрішнього світу дітей.

Контрольні питання

1. *Які види міжособистісних конфліктів Вам відомі ?*
2. *В чому полягають особливості міжособистісних конфліктів ?*
3. *Поясніть причини міжособистісних конфліктів.*

4. Назвіть об'єктивні і суб'єктивні чинники міжособистісних конфліктів.
5. Охарактеризуйте основні типи конфліктних осіб.
6. Прокоментуйте процес розгортання і протікання міжособистісного конфлікту
7. Які стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів слід використовувати ?
8. У чому полягає специфіка сімейного конфлікту ?
9. Чим відрізняються кризові, конфліктні, проблемні і невротичні сім'ї ?
10. Назвіть основні (конструктивні і неконструктивні) стилі врегулювання сімейних конфліктів.
11. В чому полягають особливості конфліктів між батьками і дітьми ?
12. Назвіть основні напрями профілактики конфліктів батьків з дітьми.

Теми рефератів

1. Стратегії і тактика врегулювання міжособистісного конфлікту.
2. Кризові періоди у розвитку сім'ї
3. Типи дисгармонійного виховання у сім'ї.
4. Сім'я як об'єкт соціальної конфліктології .
5. Особливості подружніх конфліктів.
6. Конфлікт батьків і дітей: причини та методи профілактики і вирішення.

Література

Основна:

2,3,6,10,13,14,21,33, 83-87

Додаткова:

3,7,14,24,57,65,73,92,93,97,102,168,169,195,200

Тема 7. ОРГАНІЗАЦІЙНІ І ТРУДОВІ КОНФЛІКТИ

1. Соціально-психологічна характеристика конфлікту в організації.
2. Управління конфліктом в організації.
3. Специфіка трудового конфлікту.
4. Класифікація трудових конфліктів.

1. Соціально-психологічна характеристика конфлікту в організації

Особливе місце у низці соціальних конфліктів займають конфлікти в організаціях. Поняття «організація» багатозначне. З одного боку, це певним чином відокремлений від оточення *суспільний механізм*, створення якого переслідує колективні цілі і діяльність якого певним чином регулюється, з іншого – *сукупність людей*, в якій індивіди об'єднані певними зв'язками і відносинами виробничо-технологічного характеру. Структурно організації складаються з низки підрозділів: цехів, змін, окремих служб, бригад і інших, які є соціальним середовищем, в якому людина безпосередньо контактує з іншими людьми.

Організація – це соціальна група, яка на основі загальної мети об'єднує людей, діяльність яких свідомо координується і спрямовується на користь досягнення цієї мети.

За природою організації виконують різноманітні функції і відрізняються одна від одної за родом діяльності її членів, рівнем організації і згуртованості, кількісним складом. Будучи найважливішим осередком суспільства, організація сполучає і координує поведінку людей, які спеціалізуються на різних типах діяльності, включаючи їх в єдиний трудовий процес, вирішує не тільки виробничі завдання, але і створює умови для всебічного розвитку своїх членів. Таким чином, організація є і соціальним інститутом. До *основних ознак* організації, як соціального інституту відносять:

1. Об'єднання в своєму складі не менше двох чоловік;
2. Наявність для всіх членів організації загальної мети, ради здійснення якої вона створена;
3. Спільна праця (діяльність) на користь загальної мети;
4. Наявність чіткої структури з виділенням органів управління і розподілом прав, обов'язків і ролей між членами організації.

Кожна організація характеризується внутрішнім і зовнішнім середовищем. *Внутрішнє середовище* організації відображає її функціональну структуру, цілі і завдання, ресурси, технології і комунікації. *Зовнішнє середовище* організації включає чинники і соціальні умови навколишнього середовища. У середовищі безпосереднього спілкування закладаються первинні уявлення людей, формуються думки, установки, закріплюються звички, виявляються схильності, утверджується суспільна і соціальна репутація працівників.

Взаємні зв'язки і відносини складаються не тільки на основі виробничої діяльності, але і під впливом реальних умов життя: політичних, психологічних, етичних і інших. Людей об'єднують загальні інтереси, ідеї, цілі, етичні норми і принципи. Проте разом з солідарністю в трудовому колективі виникають і конфліктні ситуації.

Конфлікт в організації – це відкрита форма існування суперечностей інтересів, що виникають в процесі взаємодії людей при вирішенні питань виробничого і особистого порядку.

Сигналом конфлікту в організації є *соціальна напруженість* в колективі. Існують різні точки зору на суть соціальної напруженості в організації:

1. Соціальна напруженість в реальному житті виступає як усвідомлення більшістю членів організації очевидних порушень *принципу соціальної справедливості* і готовність знайти вихід з ситуації через ту або іншу форму конфлікту;
2. Соціальна напруженість є *суперечністю* між об'єктивним характером соціальних відносин і суб'єктивним характером поведінки суб'єктів цих відносин;
3. Соціальна напруженість – це *порушення нормальних відносин* і неадекватне функціонування учасників взаємодії в організації.

Ознаки напруженості в трудовому колективі можуть бути виявлені методом звичайного спостереження. Можливі наступні *форми прояву* «назріваючого» конфлікту в організації: стихійні міні збори (бесіди декількох чоловік); збільшення числа неявок на роботу; зниження продуктивності праці; збільшення числа локальних конфліктів; підвищений емоційно-психологічний фон; масові звільнення за власним бажанням; розповсюдження чуток; колективне невиконання вказівок керівництва; стихійні мітинги і страйки; зростання емоційної напруженості.

Конфліктологи виділяють *дві* групи чинників, які сприяють виникненню соціальної напруженості в організації: внутрішні і зовнішні. До *внутрішніх чинників* відносяться:

- невиконання керівництвом організації своїх обіцянок і небажання пояснити людям дійсного стану справ;
- порушення режиму виробництва;
- неможливість для членів трудового колективу заробити;
- відсутність видимих результатів турботи керівників про поліпшення умов праці, побуту і відпочинку працівників;
- конфронтація персоналу управління і працівників через несправедливий розподіл матеріальних благ і фонду оплати праці;
- впровадження інновацій і радикальних перетворень без урахування інтересів працівників;
- підбурювальна діяльність неформальних лідерів.

Зовнішні чинники:

- дестабілізація обстановки в країні, зіткнення інтересів різних політичних груп;
- виникнення гострого дефіциту на продукти і товари першої необхідності;
- зменшення соціальних пільг у нових законодавчих актах;
- різке зниження правового та соціального захисту членів трудового колективу;
- зниження престижу чесної і добросовісної праці, незаконне збагачення окремих громадян.

Практика показує, що конфлікти в організації розвиваються, як правило, через конфронтацію усвідомлених особистих і громадських інтересів. Це співвідношення може складатись таким чином:

- *повна тотожність*, однонаправленість інтересів;
- *відмінність у спрямованості інтересів*, тобто те, що вигідно одним, іншим – ні або не повністю;
- *протилежна спрямованість інтересів* – коли суб'єкти для задоволення своїх потреб змішені рухатись у протилежних напрямках.

Залежно від виконуваних функцій або цілей організації діляться на чотири типи:

1. *Виробничі або економічні*, які займаються створенням товарів, послуг і забезпечують матеріальне існування суспільства;
2. *Соціалізуючі*, метою яких є соціалізація індивіда для виконання ним відповідних ролей у суспільстві (церква, школа, охорона здоров'я, добродійність);
3. *Адаптивні*, які створюють знання, розробляють і перевіряють теорії, забезпечують інформаційну інтеграцію суспільства;
4. *Політичні*, які здійснюють загальну регуляцію, координацію і контроль ресурсів, людей, окремих підсистем в суспільстві (держава, громадські організації);

Конфлікти в організації класифікують за суб'єктами, джерелами конфлікту і типом функціональної системи.

За суб'єктами конфлікту в організації розрізняють: *міжособистісні конфлікти*, які можуть розвиватися: а) вертикально, тобто між керівником і підлеглим; б) горизонтально, тобто між суб'єктами одного ієрархічного рівня управління.

Міжгрупові конфлікти:

- а) між структурними підрозділами; б) між групами співробітників одного підрозділу, у тому числі і між мікрогрупами; в) між керівництвом організації і персоналом; г) між адміністрацією і профспілками.

Зазвичай *причинами* таких конфліктів можуть бути:

- розподіл ресурсів;
- незадовільні комунікації;
- неспівпадіння у цілях;
- незадовільні умови праці;
- порушення договірних зобов'язань або трудового законодавства;

Конфлікти типу «особа-група», які виникають:

- а) між керівником і колективом організації або структурного підрозділу; б) між рядовим співробітником і колективом організації або структурного підрозділу.

Усі вище названі конфлікти є *внутрішніми*, оскільки виникають в рамках організації. *Конфлікти із зовнішнім середовищем* вирішуються, як правило, через існуючі нормативи і угоди тобто так звані правила гри, прийняті на певному рівні між зацікавленими сторонами; це конфлікти переважно керівників підприємств з конкурентами, клієнтами, постачальниками та профспілкою.

При соціально-психологічному аналізі конфлікту в організації важливо зрозуміти, які дії лежать в його основі. Виходячи з цього, конфлікти в організаціях можуть бути *раціональні та іраціональні*. Учасники конфлікту *раціонального* типу враховують співвідношення можливого виграшу і витрат, шансів на перемогу і поразку. Такий конфлікт починається тільки при переконанні однієї із сторін у високій вірогідності успіху. Учасники конфлікту *іраціонального типу*, пов'язаного зі станом афекту, гніву, паніки, діють, ігноруючи розрахунок. До конфліктів такого типу відносять, наприклад, стихійні страйки.

Учасниками конфлікту в організації можуть виступати як приватні, так і офіційні особи, як окремі співробітники, так і цілі групи. Ступінь участі сторін в конфлікті може бути різним: від безпосередньої протидії до опосередкованого впливу на хід конфлікту. На підставі цього, виділяють: основних учасників, групи підтримки, інших учасників.

Основні учасники конфлікту в організації – це протидіючі сторони, інтереси яких несумісні. *Групи підтримки* – учасники конфлікту, які відіграють другорядну роль. Вони можуть:

- впливати на хід конфлікту і мати свої інтереси;
- не переслідувати корисливих інтересів і не впливати на хід боротьби;
- бути випадково втягнутими у конфлікт або маніпулювати іншими для досягнення своєї мети;
- сприяти розвитку конфлікту порадами, допомогою або іншими засобами;
- бути організаторами конфлікту, планувати конфлікт і його розвиток;
- виступати як самостійні учасники конфліктів (наприклад, страйккоми).

Індивідуальний склад цих груп залежить від типу конфлікту. До *інших учасників* відносять *посередників і суддів*. Це строго нейтральні особи, які покликані запобігти, зупинити або вирішити конфлікт.

Конфлікти в організаціях породжуються певною *конфліктною ситуацією*, яка, як відомо, може існувати задовго до прямого зіткнення її учасників. У конфліктних ситуаціях в організаціях, як правило, переплітаються соціально-економічні, етичні та інші відносини людей. На виникнення конфліктних ситуацій в організаціях певним чином впливають *особливості організаційної поведінки* у колективі, а саме:

- негативні побутові, національні і інші звичаї і традиції, які можуть привноситися окремими членами колективу і нав'язливо культивуватися;
- недоліки в організації праці і побуту членів трудового колективу і членів їх сімей;
- переважання в колективі аморальних відносин між окремими членами як по «вертикалі», так і по «горизонталі», які можуть складатися через несприятливий підбір людей і інші суб'єктивні причини;
- недовіра керівника до підлеглих, що виражається в зайвій опіці і підміні підлеглих при виконанні ними своїх обов'язків;
- упереджене ставлення начальника до підлеглого і навпаки;
- поблажливе ставлення окремих начальників до окремих підлеглих;
- наявність в трудовому колективі неофіційних мікрогруп з негативною спрямованістю.

Найбільш характерними *ознаками конфліктних ситуацій* в організаціях є:

- факти пониження гідності особистості в офіційній або неофіційній обстановці;
- різка зміна у ставленні до роботи, виконання функціональних обов'язків;

- факти ухилення від виконання вказівок, розпоряджень керівників;
- двостороння або одностороння словесна або фізична образа;
- замкнутість, самотність, пригніченість окремих членів трудового колективу;
- формальний стан роботи з управління персоналом;
- негативні думки про навколишнє оточення, про життя і діяльність товаришів по службі і посадовців.

Дослідження конфліктних явищ, що зустрічаються в організаціях, показує, що *головною умовою їх виникнення є порушення етичних норм взаємин між членами організації різних категорій і організації самого процесу виробництва.*

Результати досліджень, проведених психологами і соціологами, свідчать про те, що, чим більше в колективі людей, задоволених працею, тим кращий у ньому морально-психологічний клімат, тим більше розвинені корпоративна етика і взаємодопомога, і, навпаки, чим більше невдоволених працею, тим гірше атмосфера в колективі, тим частіше спалахують різні конфлікти.

Конфліктні ситуації займають особливе місце у діяльності керівників. Так, у деяких організаціях управлінці до 50 % свого робочого часу витрачають на вивчення і залагоджування різних конфліктних взаємовідносин. Дослідження показують, що всіх працівників за схильністю до конфліктів можна розділити на три групи: ті, хто утримується від конфліктів; стійкі до конфліктів і конфліктні (в середньому 6-7%).

Конфліктна ситуація переростає в конфлікт тільки за наявності протидій обох сторін. Такими протидіями можуть бути зовнішні поведінкові дії і акти, що усвідомлюються протилежною стороною як спрямовані проти неї. Конфлікт практично завжди видно, оскільки він проявляється зовні у високому рівні напруженості в колективі, зниженні працездатності і як наслідок – погіршенні виробничих і фінансових показників, взаємин з постачальниками, покупцями і іншому.

Залежно від характеру конфліктної ситуації, стратегії поведінки, обраної учасниками конфлікту, і методів врегулювання, конфлікт в організації може мати як негативні, так і позитивні наслідки. До *негативних наслідків* відносять:

- посилення напруженості у відносинах між опонентами, зростання ворожості, погіршення соціального самопочуття;
- обмеження взаємодії і спілкування між конфліктуючими сторонами; зменшення ділових контактів всупереч функціональній необхідності, граничну формалізацію спілкування, зростання групового і індивідуального егоїзму;
- зниження мотивації праці унаслідок негативного настрою і невпевненості в позитивному вирішенні виниклих проблем;
- зниження продуктивності праці і зростання текучості кадрів;
- безглузде витрачання сил, часу і енергії на конфронтацію, суб'єктивні переживання і стреси.

Надмірне загострення конфліктних розбіжностей і тривале протиборство сторін може привести організацію до кризи і розпаду.

До *позитивних наслідків* відносять: адаптацію і соціалізацію членів організації; зняття внутрішньої напруги і стабілізацію обстановки; виявлення і закріплення нової розстановки сил в організації; виявлення прихованих недоліків і прорахунків; радикальне вирішення назрілих організаційних і технологічних проблем, пошук неординарних відносин; активізацію інформаційних процесів; групове об'єднання для вирішення загальних проблем, зростання самосвідомості, відчуття власної гідності і причетності до вирішуваних проблем.

Таким чином, конфлікти в організаціях є результатом суперечностей, викликаних розбіжністю інтересів, норм поведінки, цінностей людей. Серед них слід, перш за все, виділити наступні *типи суперечностей*: організаційні, виробничі, ділові, інноваційні. Відповідно до цього можна виділити і основні *типи конфліктів* в організаціях: організаційні; виробничі; трудові; інноваційні. Найбільш значущими є організаційні і трудові конфлікти, оскільки саме вони найбільше пов'язані з соціально-психологічним аспектом конфлікту в організації.

2. Управління конфліктами в організації

Управління *конфліктом* – це здатність керівника побачити конфліктну ситуацію, осмислити її і здійснити дії з її вирішення. Управління конфліктом як сфера управлінської діяльності має наступні різні стадії: сприйняття конфлікту і первинна оцінка ситуації; дослідження конфлікту і пошук його причин; пошук шляхів вирішення конфлікту; здійснення організаційних заходів.

Слід враховувати те, що об'єктивний рівень конфлікту і його *сприйняття* повинні бути адекватними, інакше можуть виникати:

- псевдоконфлікти (реально неіснуючі конфлікти);
- переоцінка або недооцінка значущості конфлікту;
- несприйняття або ігнорування існуючого конфлікту.

Дослідження конфлікту і пошук його причин – наступна важлива стадія управління конфліктом в організації. Будь-яким практичним діям передуює аналіз конфліктної ситуації, який передбачає:

- виявлення суті суперечності, встановлення не тільки приводу, але і причини, яка нерідко маскується учасниками конфлікту; аналіз так званих “больових крапок” в організації і своєчасне проведення роботи по їх усуненню;
- з'ясування інтересів і цілей учасників, їхніх позицій. При цьому важливо виділити особливості особистісних якостей, пов'язаних із затвердженням особистих домагань, і цілі соціальної взаємодії, пов'язані з вирішенням колективних задач і виконанням обов'язків;
- оцінка можливих результатів і наслідків протиборства, альтернативних варіантів досягнення мети;
- пошук точок зіткнення, загальних цілей та інтересів конфліктантів.

Пошук шляхів вирішення конфлікту передбачає:

- повне припинення конфронтації і взаємне примирення сторін;
- досягнення компромісу – часткове задоволення домагань обох сторін, взаємні поступки (такий результат приводить до взаємного виграшу);
- вирішення конфлікту на діловій основі: шляхом задоволення об'єктивних вимог, претензій сторін або шляхом викриття неспроможності претензій, що пред'являються, покарання учасників конфлікту;
- механічне припинення конфлікту (розформовування одного з підрозділів, звільнення одного з учасників конфлікту з організації, переведення лідера або кількох членів конфліктної сторони в інші організації або підрозділи даної організації). Такий результат неминучий, коли подолати конфлікт іншими способами неможливо. Але при вирішенні конфлікту важливо не допускати екстремальних ситуацій.

Особливе місце в управлінні організаційними конфліктами займає їх прогнозування і попередження на основі контролю рівня соціальної напруженості. Здійснення організаційних заходів передбачає видання нормативних документів, які задовольняють вимоги трудового колективу або покарання (аж до звільнення) осіб, які свідомо йшли на конфлікт, але при цьому їх вимоги були суб'єктивними.

Існує *методика оцінки конфліктності організації* на основі виявлення *інтегрального показника соціальної напруженості К*:

$$K = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{p}, \text{ де}$$

K – коефіцієнт соціальної напруженості

x_1, x_2, \dots, x_n – чинники невдоволеності (заробітною платнею, умовами праці, стилем управління);

p – кількість чинників, що викликають незадоволеність більш ніж у половини опитаних.

Шкала оцінки конфліктності:

$K < 20\%$ задовільний стан відносин

$20\% \leq K \leq 40\%$ - нестійкий стан відносин

$40\% \leq K \leq 70\%$ - передкризовий стан відносин

$K \geq 70\%$ - кризовий стан відносин

Ознаки соціальної напруженості в організації можуть бути виявлені шляхом звичайного спостереження. До них відносять:

- стихійні збори або бесіди декількох чоловік;
- збільшення числа нез'явлень на роботу;
- зниження продуктивності праці;
- збільшення числа локальних конфліктів;
- масові звільнення за власним бажанням;
- розповсюдження чуток;

- колективне невиконання вказівок керівників;
- стихійні мітинги і страйки;
- зростання емоційної напруженості.

3. Специфіка трудового конфлікту

Трудові конфлікти є різновидом соціального конфлікту. *Трудовий конфлікт* – вид соціального конфлікту, об'єктом якого є трудові відносини і умови їх забезпечення. Законодавством встановлюється порядок вирішення трудових конфліктів. Як правило, для їх вирішення передбачається створення спеціальних органів (трудові арбітражі і ін.).

Трудовий конфлікт в організації розглядається як прямий виклик внутрішньому порядку і стабільності трудового колективу, що дозволяє виявити інтереси, розбіжності, взаємні претензії і проблеми; спосіб регулювання взаємин, налагодження оптимального порядку в організації виробництва і трудових відносинах; необхідний етап в розвитку трудового колективу.

Залежно від того, в якій сфері взаємодії виникає суперечність, виділяють три предмети конфлікту:

- *умови праці* (технологія, нормування, режим, безпека і т.д.);
- *система розподілу ресурсів* (виплата заробітної платні, витрачання фінансових коштів, розподіл одержаного прибутку, участь працівників в управлінні капіталом, правила проведення приватизації і т.д.);
- *виконання раніше прийнятих домовленостей* (взаємні постачання, розрахунки, погашення боргів і т.п.).

Трудові як всі соціальні конфлікти виконують низку функцій. Так, трудовий конфлікт впливає на баланс індивідуальних, групових, колективних інтересів і підвищує соціальну інтеграцію підприємства (конфлікт робочих з адміністрацією, з одного боку, підсилює їх конфронтацію, а з іншого – підвищує згуртованість робітників). Трудові конфлікти виконують сигнальну функцію, розкриваючи найбільш гострі суперечності в житті колективу. Крім того, існує інноваційна, творча функція трудового конфлікту (з його допомогою можна подолати перешкоди на шляху економічного, соціального або духовного розвитку колективу). Соціально-психологічна функція трудового конфлікту полягає в тому, що він приводить до зміни соціально-психологічного клімату, згуртованості, авторитету, взаємної пошани.

Суб'єктами трудового конфлікту можуть бути: трудовий колектив, адміністрація; профспілковий комітет; керівництво галузі; органи управління державою. Залежно від суб'єктів, трудові конфлікти поділяються на індивідуальні і колективні. В *індивідуальному* трудовому конфлікті беруть участь, з одного боку, конкретний найнятий робітник, а з іншого – працедавець. Предметом індивідуального трудового конфлікту є індивідуальне право на працю й відповідні умови його реалізації, якими володіє конкретна особа у сфері трудових відносин. Наявність відносин з приводу права на праці і його реалізації і тісно пов'язаних з

ними правових відносин є визначальним чинником констатації індивідуального трудового конфлікту.

Індивідуальні трудові конфлікти виникають, перш за все, у зв'язку з такими *обставинами*:

- переведення працівника на іншу роботу без його згоди;
- звільнення працівника з постійної роботи без його згоди;
- затримка або не виплата заробітної платні;
- ненадання відпустки або скорочення її терміну;
- накладення дисциплінарного стягнення;
- залучення до наднормових робіт;
- робота у вихідні та святкові дні;
- невідшкодування матеріального збитку, нанесеного діями робітника і ін.

Приводом для виникнення індивідуального трудового конфлікту є ті або інші дії (бездіяльності) або вимоги, що виходять за рамки трудового договору

Причини виникнення індивідуальних трудових конфліктів підрозділяються на причини суб'єктивного і організаційно-господарського характеру. До *причин суб'єктивного характеру* відносяться:

- свідоме порушення працедавцем або найнятим робітником трудового законодавства;
- незнання або невірне тлумачення норм трудового права;
- недбале ставлення працівників до виконання обов'язків;
- помилки сторін при наявності або відсутності того або іншого у них права за чинним законодавством.

До причин *організаційно-господарського характеру* відносять:

- відсутність нормальних умов для роботи організації;
- нестача оборотних коштів, необхідних для оновлення устаткування, техніки;
- зниження рівня охорони праці;
- недотримання правил техніки безпеки;
- хронічні неплатежі, затримки виплати заробітної платні працівникам і ін.

Індивідуальні трудові конфлікти бувають двох *видів*:

А) трудові конфлікти, що виникають *між працівником і адміністрацією* підприємства, установи, організації з питань встановлення нових або зміни існуючих умов праці, ще не врегульовані трудовим законодавством або іншими нормативними актами про працю (ці конфлікти називають конфліктами *неповного характеру*; вони вирішуються адміністрацією підприємства, фірми і відповідним профспілковим органом в межах наданих їм прав);

Б) трудові конфлікти, що виникають *між суб'єктами трудових відносин* (працівником і працедавцем в особі адміністрації підприємства) з питань застосування вже діючих законодавчих і інших нормативних актів про працю, а також за умовами трудового договору (це конфлікт *повного порядку*, а для

цього виду трудових конфліктів встановлений особливий порядок їх вирішення: вони розглядаються в комісіях по трудових спорах і в районних (міських) судах).

Під **колективним трудовим конфліктом** розуміють неврегульовані розбіжності між працівниками і працедавцями з приводу встановлення і зміни умов праці, зміни і виконання колективних договорів, угод з питань соціально-трудова відносин. У колективному трудовому конфлікті учасниками виступає колектив працівників (як єдина організаційна структура) і працедавець (в особі представницьких органів цієї структури). Такі конфлікти виникають через протистояння, що складається між працівниками і працедавцями, взаємодія між якими в ході конфлікту здійснюється представниками тієї і іншої сторони. Такими *представниками є*:

представники працівників – органи професійних спілок і їх об'єднань, уповноважені на представництво відповідно до їх статутів, органи самоврядування, утворені на зборах (конференції) працівників організації і уповноважені ними;

представники працедавця – керівники організації і інші повноважні представники відповідно до статуту організації, інших правових актів, повноважні органи об'єднань працедавців, інші уповноважені працедавцями органи.

Представники мають особливий статус: вони виражають інтереси не тільки сторони, але і свої власні. Тому всі зобов'язання, узяті в ході переговорів від імені певної сторони, в повному об'ємі розповсюджуються на її представника.

Колективні трудові конфлікти (суперечки), як і індивідуальні трудові конфлікти, зазвичай, бувають двох видів:

1) конфлікти, що виникають у зв'язку зі *встановленням і зміною умов праці*, які, у свою чергу, підрозділяються на конфлікти, пов'язані з закінченням або зміною раніше укладеного колективного договору, і конфлікти, що виникають при розробці інших нормативних актив або пов'язаних з ними змінами в їх змісті;

2) конфлікти з приводу *виконання вже укладених колективних договорів і угод*.

Практика показує, що найчастіше основними причинами колективних трудових конфліктів є:

- затримка виплати заробітної платні;
- відсутність індексації заробітної платні у зв'язку з наростаючою інфляцією;
- незадоволеність розміром оплати праці;
- взаємні неплатежі між підприємствами-виробниками і споживачами;
- порушення, пов'язані з реалізацією трудового законодавства;
- систематичні затримки бюджетних асигнувань;
- погіршення охорони праці і зростання виробничого травматизму;
- недоліки інформаційного зв'язку між працівниками і керівниками окремих структурних підрозділів.

Таким чином, основна відмінність між індивідуальними і колективними трудовими конфліктами полягає не тільки в тому, хто бере участь у виниклому протистоянні, але ще і в предметі і процедурі їх вирішення.

4. Класифікація трудових конфліктів

Типологія трудових конфліктів достатньо різноманітна і залежить від її підстави. *За відносинами статусу учасників* конфлікти можуть бути вертикальними (між начальником і підлеглим) або горизонтальними (між співробітниками одного відділу). *За ступенем прояву* конфлікти можуть бути відкриті і приховані. Перші лежать на поверхні спілкування, а другі заховані за ширмою позитивних взаємовідносин. Приховані конфлікти можна розпізнати лише за непрямими проявами. *За ступенем інтенсивності* вони можуть бути яскраво виражені і невиражені. *За періодичністю* – короткочасні і довготривалі.

Усі конфлікти поділяють на предметні і безпредметні. *Предметні* конфлікти мають на меті досягнення певного результату – отримання конкретної матеріальної або нематеріальної переваги, справедливого розподілу благ. *Безпредметні конфлікти* виникають унаслідок потреби звільнитися від неусвідомлюваної внутрішньої психологічної напруги, яка проектується зовні на ні в чому неповинних опонентів.

Розмаїття видів конфліктів і причин, що їх викликають, обумовлене ще і тим, що в трудовій організації паралельно функціонують декілька *систем (підсистем) відносин*, а саме: організаційно-технічна; соціально-економічна; адміністративно-управлінська; неформальна; соціально-психологічна; соціально-культурна. Оскільки члени колективу діють відразу в декількох системах відносин, виникаючі в організації трудові конфлікти можна також кваліфікувати за типом функціональних систем. З огляду на це, у конфліктології виділяють організаційно-технологічні конфлікти, конфлікти в соціально-економічній системі організації трудових конфліктів, конфлікти в адміністративно-управлінській системі, конфлікти, пов'язані з функціонуванням неформальної організації, конфлікти в організації, пов'язані з функціонуванням соціально-психологічної системи відносин.

Організаційно-технологічні конфлікти виникають, з одного боку, внаслідок розузгодження формальних організаційних засад (наприклад, коли керівництво організації порушує раніше прийняті і узгоджені з трудовим колективом правила і норми), з іншого, - в результаті реальної поведінки членів трудового колективу (прогули, запізнення, порушення графіка роботи).

Найбільш характерними для організаційно-технологічної системи є *позиційні конфлікти*. Їх поява обумовлена протилежністю ролевих, функціональних, професійних позицій; наприклад, хтось із співробітників зацікавлений в інноваційних змінах, а інший, навпаки, віддає би перевагу існуючим порядкам. Причиною конфлікту в організаційно-технологічній системі також може стати *незбалансованість робочих справ*. Це відбувається, коли

покладені на окремих працівників або на цілі підрозділи обов'язки, функції і відповідальність не забезпечуються відповідними засобами, правами і владними повноваженнями.

Таким чином, в основі організаційно-технологічних конфліктів лежить низький рівень організації праці і управління, яка може мати як об'єктивні, так і суб'єктивні підстави. *Об'єктивні* можуть бути закладені в самій функціональній структурі організації і в її системі управління, а *суб'єктивні* привносяться членами організації (як керованими, так і керівниками).

Конфлікт в соціально-економічній системі організації. Економічна система організації є основним механізмом поєднання загальноорганізаційних цілей з метою кожного члена. Вносячи свій внесок в досягнення мети організації, індивід, перш за все, переслідує свої особисті цілі, в першу чергу, *соціально-економічні*. Виникнення таких конфліктів найбільшою мірою пов'язані з розподілом ресурсів і фінансів між підрозділами і окремими членами організації.

До основних причин виникнення конфліктів у даній області відносять: затримку і невиплату зарплати; збільшення норм виробітку або зниження тарифів в оплаті праці; низькі заробітки, що не забезпечують задоволення життєво важливих потреб членів організації і їх сімей; недосконала система стимулювання, несправедливий розподіл матеріальних благ і фондів оплати праці; явні порушення або прорахунки з боку керівництва у фінансово-економічній діяльності, що призвели погіршення соціально-економічних умов членів трудового колективу; дисбаланс в розподілі ресурсів і фінансів між підрозділами, а також в розподілі ресурсів і фінансів між фондом розвитку і фондом заробітної платні (конфлікт з приводу привласнення результатів праці).

Таким чином, в основі даного конфлікту лежить суперечність між керівництвом організації і працівниками, оскільки працедавці зацікавлені в збільшенні фонду накопичення, а працівники – в тому, щоб одержуваний в процесі трудової діяльності прибуток максимально використовувався в цілях розподілу і споживання.

Конфлікти в адміністративно-управлінській системі. На практиці існують два основних типи управління в організаціях: *авторитарний* і *демократичний*. Перший тип передбачає жорстку формалізацію усіх виробничих відносин, а другий – дає більше простору для самоорганізації і саморегулювання (зокрема конфліктів) «на місцях». Тип управління багато в чому залежить від: типу організації і її цілей; соціокультурних особливостей як керівників, так і керованих; зовнішніх умов.

Управління соціальними організаціями – процес вельми суперечливий, здатний не тільки керувати конфліктами, але і породжувати їх. З функціонуванням адміністративно-управлінської системи безпосередньо пов'язані наступні види конфліктів: внутрішні конфлікти в адміністративно-управлінському апараті; конфлікти між центральною адміністрацією і керівниками окремих підрозділів;

конфлікти між адміністрацією і профспілками; конфлікти між адміністрацією і основною масою працівників.

Таким чином, в основі даного типу конфліктів лежать наступні *причини*: економічні; організаційно-технологічні; невиконання керівництвом своїх обіцянок; приховування від працівників реального стану справ і планів на майбутнє; реконструкція організації без урахування інтересів працівників; звільнення працівників без підстави і врахування їх інтересів; порушення трудового законодавства з боку керівництва.

Конфлікти, пов'язані з функціонуванням неформальної організації. Неформальна організація є однією з форм самоорганізації. Це специфічна система регуляції поведінки і діяльності людей у виробничих організаціях. Специфіка неформальної організації полягає в тому, що вона має ознаки як формальної, так і неформальної організації. З одного боку, вона виникає з приводу виробничих відносин і, таким чином, виконує або доповнює функції формальної організації, а з іншого – низка ознак зближує її з неформальною організацією.

Роль неформальної організації по відношенню до трудових конфліктів досить неоднозначна. З одного боку, неформальні зв'язки і відносини сприяють запобіганню і вирішенню багатьох конфліктів, а з іншого – породжують різного роду конфлікти, наприклад:

- конфлікти у самій неформальній організації між її членами;
- конфлікти між неформальною організацією і окремими членами (групами) формальної організації;
- конфлікти між формальним і неформальним методами управління і вирішення проблем;
- конфлікти формальних і неформальних інтересів;
- рольові конфлікти, пов'язані з виконанням індивідом формальних функцій і його роллю у неформальній організації.

Таким чином, в основі даного типу конфліктів лежить процес взаємодії різного виду відносин усередині трудового колективу.

Конфлікти в організації, пов'язані з функціонуванням соціально-психологічної системи відносин. До типових конфліктів, обумовлених соціально-психологічними особливостями членів колективу і їх особистими і груповими інтересами відносять:

- конфлікти цілей, цінностей, інтересів;
- рольові конфлікти, пов'язані з порушенням системи відносин всередині групи;
- конфлікти домінування і лідерства;
- міжособистісні емоційні конфлікти;
- конфлікти між підгрупами в окремій групі;
- міжгрупові конфлікти;
- конфлікти між формальною і неформальною організаціями на різних рівнях.

Таким чином, даний тип конфліктів породжений соціально-психологічною складовою відносин усередині трудових колективів.

Висновки.

1. Конфлікт в організації – особливий вид соціального конфлікту, який проявляється у зіткненні двох або більш різноспрямованих сил, інтересів, поглядів з приводу організаційних і трудових відносин і умов їх забезпечення.
2. Головними суб'єктами конфлікту в організації виступають працівники, працедавці, органи державного управління і місцевого самоврядування. Інститутами, які захищають і представляють інтереси працівників і працедавців, є відповідно профспілки і об'єднання працедавців, підприємців.

Контрольні питання

1. *Дайте визначення конфлікту в організації.*
2. *В чому полягає суть соціальної напруженості в організації ?*
3. *Назвіть чинники, які сприяють виникненню соціальної напруженості в організації.*
4. *Які види конфліктів виникають в організації ?*
5. *Хто може бути учасником конфлікту в організації ?*
6. *Які види конфліктів можуть відбуватись в організації ?*
7. *Які ознаки конфліктних ситуацій є найбільш характерними в організаціях?*
8. *В чому полягають особливості організаційного конфлікту ?*
9. *Які суперечності можуть породжувати організаційні конфлікти ?*
10. *В чому полягають особливості трудового конфлікту ?*
11. *Назвіть основні предмети трудового конфлікту.*
12. *Які причини виникнення індивідуальних трудових конфліктів ?*
13. *Що розуміють під колективним трудовим конфліктом ?*

Теми рефератів

1. Специфіка і можливі наслідки організаційного конфлікту.
2. Трудовий конфлікт і форми його прояву.
3. Особливості індивідуального трудового конфлікту.
4. Роль керівника у вирішенні конфліктів в організації.
5. Особливості вирішення трудових суперечок і конфліктів.

Література

Основна:

2,3,6,15,19,22,31,32, 83-87

Додаткова:

3,5,6,12,15,25,27,32,46,47,57,73,,97,102,111,118,128,
139,140,152,169,170,186,191,192,193,195,199

Тема 8. ЕТНОНАЦІОНАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ І ЙОГО СПЕЦИФІКА

1. Етноконфліктологія як наука. Поняття етносу і нації.
2. Структура і зміст етнонаціональних конфліктів.
3. Динаміка і типологія етнонаціональних конфліктів.
4. Форми протікання і способи врегулювання етнонаціональних конфліктів.
5. Правові основи попередження і вирішення етнонаціональних конфліктів в Україні.

1. Етноконфліктологія як наука

Етноконфліктологія – одне з наймолодших галузевих відгалужень конфліктології, яке відіграє помітну роль в становленні і розвитку сучасної суспільствознавчої науки і соціогуманітарної культури в цілому. Вона різко актуалізувалася в кінці 1980-х – початку 1990-х років.

Перші роботи, в яких здійснена спроба теоретичного аналізу етнічних конфліктів, з'явилися в зарубіжному суспільствознавстві у 1950-х роках. Однак у цих роботах етнічні конфлікти трактуються найчастіше як вторинні, похідні від інших мезо- і макросоціальних конфліктів, передовсім, економічних. Один з класиків світової етноконфліктології, автор праці «Конфлікт етнічних груп» американський вчений Дональд Горовіц, зазначив, що за два останні десятиліття ні державні діячі, ні суспільствознавці не були готові до зростаючої значущості етнічності ролей [216]. До початку 1960-х рр. переважало уявлення, що етнічні конфлікти (і ширше – етнічні проблеми) відійдуть на задній план по мірі того, як країни «третього світу» залучатимуться до модернізаційного процесу. Етнічні конфлікти західного суспільства взагалі розглядалися як явища, нехарактерні для цієї частини світу, як відгомін колонізаторського минулого.

Перетворення етнічного конфлікту у самостійний предмет наукового аналізу відбулось у 1960 – 1970-і роки. Наукові видання публікують дослідження М. Бентона, . Дойча, Р. Кона, Д. Кемпбелла, П. Шибутані та інших авторів, проводять емпіричні дослідження. Однак становлення теоретичної етноконфліктології відноситься до 1980-х років. У цей час у західній суспільствознавчій науці робляться спроби вийти на теоретико-методологічний рівень аналізу проблеми. Популярними стають роботи Е. Геллнера «Нації і націоналізм», Д. Горовіца «Конфлікт етнічних груп», дослідження П. Ван ден Берщ «Феномен етнічності». З другої половини восьмидесятих і особливо в дев'яності роки провідним предметом дослідження зарубіжної етноконфліктології стала проблема виникнення соціальних конфліктів, їх врегулювання і вирішення. Сучасні зарубіжні роботи з етноконфліктології носять, передовсім, прикладний характер, тому етап розвитку етноконфліктології у 1990-і роки можна позначити як прикладний, або технологічний.

Підсумком декількох десятиліть емпіричного і теоретичного пошуку стало формування низки етноконфліктологічних шкіл:

1. *«Реалістична» традиція* в етноконфліктології, яка вийшла з аналогічної традиції загальної конфліктології, прихильники якої стверджують, що в основі етнічних як і інших соціальних конфліктів, лежить боротьба за оволодіння матеріальними ресурсами, за владу заради досягнення економічної мети і що за національно-етнічною формою соціальної боротьби необхідно шукати справжні матеріальні мотивації.
2. *«Еволюціоністська» традиція* в етноконфліктології, прихильники якої вважають, що причини етнічних конфліктів кореняться в постійно змінній етнічній стратифікації суспільства.
3. *Соціально-психологічна традиція* в етноконфліктології, в основі якої лежить переважно методологія фрейдизму.
4. *Антропологічна традиція* в етноконфліктології, в рамках якої можна виділити дві основні течії: культурно-антропологічну і соціобіологічну. Прихильники першої виходять з того, що глибинні джерела конфліктів знаходяться в культурних особливостях народів, в їх ціннісних системах; теоретики соціобіологічного підходу більшість компонентів поведінки людей вбачають в етнічних конфліктах і розглядають як нормативні, детерміновані природою людини.

В центрі уваги вітчизняної етнічної конфліктології залишаються теоретико-методологічні аспекти аналізу етнічних конфліктів, а саме: проблема суті етносу як соціальної системи; розуміння суті нації, її природи, проблем національної ідентифікації. Вітчизняна етнічна конфліктологія склалася з декількох інтелектуальних потоків, що існували до кінця 1980-х рр. По-перше, це група істориків і етнографів, що в тому або іншому ступені вивчали етнічні конфлікти в зарубіжних країнах і що накопичила чималий об'єм емпіричних знань про етнічні, етнорасові і етноконфесійні конфлікти в різних країнах світу. (Ю. Бромлей, Л. Дробіжева, Ю.Оганісян, В.Тішков, і ін.). По-друге, це фахівці в області національних відносин радянського періоду, які звернулися до вивчення етнічних конфліктів через різке наростання етнічної напруженості і актуалізацію багатьох раніше латентних етнічних конфліктів (А.Агаєв, Ю.Арутюнян, Ю.Дешерієв, С.Джунусов, М.Ісаєв, Х. Ханазарова і інші). По-третє, це учені психологічної галузі вітчизняного суспільствознавства, які вивчали психологію макросоціальних відносин, національних відносин, психологію реальних етнічних конфліктів; виявляли і описували суперечливі механізми психології міжгрупових, зокрема міжетнічних, відносин (І.Кон, С.Рощина, Р. Солдатова, В. Соснін, А.Уледов і ін.). По-четверте, це соціолого-політологічний напрям у вітчизняному суспільствознавстві. (А.Гусейнов, А. Дмитрієв, А.Здравомислов, В.Іванов, Б.Краснов, В.Кудрявцев і ін.), який відводив значне місце в своїх роботах вивченню етнічних конфліктів. По-п'яте, це велика група учених в різних регіонах України, перш за все, в регіонах підвищеної етнічної конфліктності (АРК).

Головний акцент в обговоренні проблеми етнічності у 1990-их роках зводився до пошуку відповіді на питання: чи є етнічність джерелом конфліктів, чи

породжує вона конфлікти. У науковому середовищі існує думка, що етнічні конфлікти є результатом соціально-економічних проблем, що в їх основі лежить або убогість народу, або боротьба еліт за ресурси або за владу ради контролю над ресурсами. Інші науковці заперечують існування самого феномена етнічного конфлікту як такого. Так, Р. Ліпшутц, визначаючи основи своєї концепції етнічного конфлікту, пише: «Те, що називається етнічним конфліктом, не більше і не менше, ніж боротьба за державну владу. А тому методи, які використовуються учасниками етнічних або конфесійних (sectarian) рухів, не дуже відрізняються від методів, використовуваних іншими, хто виявився залученим в таку боротьбу в різних місцях і в різний час» [218, с. 44]. Водночас у будь-якому конфлікті, в якому є етнічний компонент, переплітаються економічні, політичні, соціальні і багато інших лінії суперництва, мотиви участі в таких конфліктах будуть різні у різних шарів етнічних груп.

Одним з важливих теоретичних завдань етноконфліктології є кросс-культурний аналіз етнічних конфліктів і відпрацювання на цій основі відповідних теоретичних моделей. Одним з найважливіших теоретичних і практичних завдань етноконфліктології є створення адекватної типології етнічних конфліктів, а визначення типу конкретного конфлікту є одним з перших і виключно значущих кроків його експертизи. Типології етнічних конфліктів багато в чому відповідають типологіям загальної теорії конфліктів. Найбільш поширеною є так звана «сферна» типологія етнічних конфліктів, яка виділяє основні їх типи: *етноекономічний, етносоціальний, етнополітичний і етнокультурний конфлікти*, - з визначенням підтипів в кожній з названих груп. В основі етнополітичного конфлікту лежить поняття етносу і нації

Однією з фундаментальних біологічних потреб людини є потреба у приналежності до якої-небудь спільності: сімейної, родової і ін. Найважливіше місце в цьому ряді належить *етнічній* спільності. Самоідентифікація «Я – українець» або «Я – поляк» є виразом глибинної потреби людини бути частиною однієї з найбільш стійких соціальних спільнот – *етносу*.

Етнічна приналежність є найбільш доступною формою самоідентифікації. Людина може мати або не мати сім'ю і друзів, працювати або не працювати в колективі, мати або не мати ту або іншу професію, але у будь-якому випадку він не перестає бути представником певного етносу.

У процесі розвитку етноси вступають між собою у відносини, які називають *міжетнічними*. Практика показує, що ці відносини часто далекі від ідеальних. За оцінками організації «Ініціатива за вирішення етнічних конфліктів» (ENCOR), етнічні конфлікти тліють, принаймні, у 43 країнах світу. За даними Стокгольмського міжнародного інституту з дослідження актуальних проблем миру, дві третини гострих соціальних конфліктів у 90-х роках ХХ століття були міжетнічними. Більше 100 млн. чоловік загинуло в них в ХХ-ому столітті. За підрахунками директора Інституту Миру в Осло Д.Сміта, дві третини воєн тільки у другій половині 90-х років минулого століття пов'язані з етнічними

конфліктами, суб'єктами яких виступали *етноси* або *нації*.

Етнічні конфлікти пов'язані передовсім з *демографічними проблемами*. Впродовж всієї історії людства чисельність населення постійно росте. Прискорення зростання чисельності наступило в період нової історії, особливо у ХХ столітті. В даний час річний приріст населення складає близько 90 млн. чоловік. Насьогодні населення світу складає близько 7 млрд. чол., які нерівномірно розміщуються по Земній кулі. Приблизно 70% населення проживає на 7% території земної суші. У світі спостерігається постійний процес переміщення населення, або *міграція*. В даний час вона найбільш характерна США, Латинській Америці, Австралії, Росії та Україні.

Не менш суттєвою причиною міжетнічної напруженості є *поліетнічність*. Сучасне людство є досить складною етнічною системою, що включає більше 5000 різних видів етнічних спільнот (націй, народностей, племен, етнічних груп і ін.), які об'єдналися і склали більше 200, в основному, поліетнічних держав. Наприклад, в Індії проживає декілька сотень різного роду етнічних спільнот, в Індонезії їх налічується більше 350, населення Африки включає 300-500 народів (етносів), з них в Нігерії офіційно проживає 200, в Кенії – більше 70.

Український народ як політична нація має певну усталену етнонаціональну структуру. Його ядро становить українська етнічна нація, яка згідно із всесоюзним переписом населення 2001 р. нараховує 37 млн. 541 тис. українців. Її можна вважати домінуючою, але не панівною нацією. Український народ включає майже 120 етнічних і національних меншин, найчисельнішими з яких є: 8 млн. 334 тис. росіян, 103 тис. євреїв, 275 тис. білорусів, 258 тис. молдован, 204 тис. болгар, 144 тис. поляків тощо. Окрім того, до українського народу (як до політичної, а не етнічної нації) входять кілька корінних народів, зокрема кримські татари, караїми та кримчаки.

Строкатість етнічної структури, зібрана на одній території, як правило, в межах однієї держави, породжує різного роду проблеми, суперечності, напруженість, які, у результаті, породжують конфлікти у відносинах між етнічними групами. Одні з них носять затяжний характер і продовжуються вже декілька десятиліть (ірландці і англійці в Ольстері, фламандці і валлони в Бельгії, англо- і франко-канадці в Канаді) інші різко загострилися в останні 15-20 років (колишні республіки СРСР, Югославія, низка країн Африки). Росія, яка має у своєму складі більше 160 національностей, також важко страждає від проблем міжнаціональних відносин.

Етнос (гр. *ethnos* – група, плем'я, народ) – історично виникла стійка соціальна група людей, представлена поняттями «плем'я», «народність», «нація». Основною умовою виникнення етносу є *спільність* певних ознак: *самосвідомості* як усвідомлення своєї подібності і відмінності від всіх інших подібних утворень; *території*; *мови*; *культури* (звичаїв і традицій). Додатковими умовами можуть бути *спільність релігії* і *близькість у расовому відношенні*. Нерідко етнос складається з різномовних елементів. Для стійкішого існування етноси прагнуть

до створення своєї соціально-територіальної організації (держави, автономії). Д.Горовіц, наприклад, вважає, що нації і держави вирости з етнічних співтовариств [216].

Однієї з найцікавіших гіпотез, що описують процеси появи етносу, є концепція етногенезу Л.Гумільова. Згідно його гіпотезою, процес етногенезу пов'язаний із створенням етнічного поля (аналогічного біополлям), яке має фізичну природу і характеризується єдиною частотою коливання. *Пасіонарії* (пасіонарій – активна людина, яка прагне до оновлення, розвитку, лідерства) тягнуться один до одного тому, що їх власні пасіонарні поля коливаються з однаковою частотою. Більш того, пасіонарії «заражають» своїми ідеями нормальних людей, ведуть їх за собою, передаючи їм свій ритм коливань. Саме так створюється етнос, а люди, що входять в нього, проникаються загальними інтересами, набувають загального стереотипу поведінки. Очевидно, що етнічне поле кожного етносу діє і при зустрічі з іншими етносами. Якщо коливання їхніх етнічних полів співпадуть або будуть гармонійні, етноси будуть доброзичливими, відчують те, що Гумільов називає *комплементарністю* – неусвідомленим відчуттям близькості. Якщо ні – контакт буде неможливий або дуже ускладнений, люди відчують «чужого».

Разом з поняттям «етносу» для характеристики відносин між народами широко використовується поняття «нація». *Нація* – тип етносу; стійка спільність людей, що історично склалася, виникла на базі спільності *мови, території, економічного життя, культури і характеру, розвитку національної самосвідомості*. Виникнення націй історично пов'язане з розвитком виробничих відносин, подоланням національної замкнутості і роздробленості, з утворенням загальної системи господарства, зокрема спільного ринку, створенням і розповсюдженням спільної літературної мови, загальних елементів культури і ін. Зазвичай нації виникають з народностей і зберігають їх назви.

У світовій практиці поняття «нація» означає союз громадян однієї держави. У цьому сенсі дане слово використовується, наприклад, в назві - Організація Об'єднаних Націй. ООН – це організація не якихось економічних або культурних співтовариств, а саме суверенних держав, які прийнято називати національними тому що, як правило, держави Нового часу формувалися на базі одного або декількох крупних етносів.

Тому, визначаючи співвідношення понять «етнос» і «нація», багато учених виходять з того, що *нація – це етнос, що знайшов свою державність*. Тільки при цьому обов'язково підкреслюється, що межі між державами ніколи точно не співпадали з межами локального мешкання представників конкретних етносів. Багато етносів взагалі часто виявлялися розділеними межами держав (поляки, вірмени, росіяни і ін.). У той же час практика утворення крупних держав диктувала необхідність об'єднання безлічі етносів під один державний «дах» (наприклад, при створенні Соціалістичної Федеральної Республіки Югославії, що складалася з шести республік, основним критерієм їх освіти був етнічний склад населення).

Таким чином, поняття «нація», на відміну від «етносу», в більшості випадків тлумачиться ученими як політичний феномен, актуальний для поліетнічних держав. Не дивлячись на різне розуміння термінів «етнос» і «нація», поняття «національний конфлікт», «етнонаціональний конфлікт», «етнічний конфлікт», «міжетнічний конфлікт», «етнополітичний конфлікт», мають право на існування в науковій літературі і можуть використовуватися як синоніми.

Міжнаціональні відносини – це відносини між суб'єктами національно-етнічного розвитку і їх державними утвореннями, а також між людьми різних національностей, що складаються в процесі життєдіяльності і взаємодії національних спільнот.

Основоположниками теорії нації є відомі філософи, соціологи, політичні діячі:

І. Фіхте (1762 – 1814) ділив нації на «нормальні» і «дикі», нездатні до «духовної творчості».

Е. Ренан (1823 – 1892) вважав, що суттю нації є її «дух», який складається з «загальної славної історії» і «бажання жити разом». Спільність території, мову, економічні зв'язки, на його думку є другорядними. Типи етнічних спільнот, за Ренаном, не диференціюються і називаються «Nation». На відміну від І.Фіхте, він був супротивником расизму і шовінізму.

У *Е. Дюркгейма* ідея нації як моральної спільноти тотожна ідеї внутрішньої солідарності. Вчений створив аналітичну структуру, у «...якій нації і націоналізм розглядаються в рамках еволюціоністської логіки структурної диференціації і модернізації»: модерні суспільства, згідно з цією логікою, потребують нових принципів внутрішнього зв'язку та реінтеграції (оскільки старі форми суспільних зв'язків зруйновані модернізацією).

М. Вебер (1864 – 1920) критикував традиційні ознаки нації на прикладі євро-американських націй. Веберівська соціологія націй і держави опосередковано вплинула на розвиток політичного варіанта модернізму в теоріях нації та націоналізму, на тих дослідників, які особливо підкреслювали роль держави й державної влади в розумінні націоналізму.

К. Маркс (1818 – 1883) ділив етноси на стадіальні типи: племена, народності, нації, – на основі відповідності певним суспільно-економічним формаціям. Згідно з його теорією, нація – особлива форма етнічної спільності людей, властива буржуазній епосі (капіталістичній формації).

В. Ленін (1870 – 1924) виділив 5 ознак нації: спільність території, мови, культури і звичаїв, національна свідомість, економічні зв'язки. При цьому економічний чинник він вважав домінуючим у визначенні нації.

Кінець ХХ ст. ознаменувався появою теоретичних розробок, які значно поглибили наукове розуміння проблеми, сприяли вивченню нових аспектів теорії націй як предмета саме наукового аналізу (Е. Гелнер, Дж Армстронг, Е. Сміт, Б. Андерсон, Р. Шпорлюк та ін

2. Структура і зміст етнонаціональних конфліктів

Практика показує, що природа будь-якого етнонаціонального конфлікту завжди складна і суперечлива, оскільки має цілий комплекс причин і конфліктогенних чинників. У конфліктології існує два підходи до визначення причин етнонаціонального конфлікту: сутнісний і функціональний. Прихильники *сутнісного підходу* вважають зв'язок між конфліктом і феноменом сутнісної етнічності, тобто причиною конфліктів є етнічні відмінності. Прихильники *функціонального підходу* вважають, що зв'язок між конфліктом і етнічністю суто функціональний (етнічність не створює конфлікти, а виступає формою їх прояву). У цьому випадку *конфлікт є способом вирішення протиріч*, отже, потрібно дивитися саме на суперечності, які лежать в основі конфлікту.

Усі підходи виявляють єдність у тому, що для виокремлення етнічної групи першорядним чинником є етнічна ідентичність. *Етнічна ідентичність* — відчуття взаємної тотожності, історичної, соціальної та культурної спільності у представників однієї етнічної групи. Вона не є сталою на всі часи, може змінюватися, особливо за тривалих міжетнічних взаємин. У зв'язку з цим в антропології та етносоціології було запроваджено поняття «акультурація», за допомогою якого описують зміни в етнічній ідентичності, етнічному та культурному самоусвідомленні під час тривалого контакту різних за культурою груп людей. Ці зміни стосуються всіх груп, що контактують, але практика свідчить, що домінуюча культура змінюється найменше. Культурні меншини засвоюють (самостійно або під тиском обставин) основні елементи культури домінуючої групи — релігію, стереотипи поведінки, норми тощо. *Інтеграція* (лат. *integratio* — поповнення, відновлення) — орієнтація на збереження етнокультурної спадщини одночасно зі встановленням широких контактів з представниками іншої культури, що сприяло б формуванню так званої «мозаїчної культури», де кожна окрема ланка зберігає свою особливість і самобутність. *Асиміляція* (лат. *assimilatio* — уподібнення) — витіснення елементів культури меншості під тиском титульної культури та поглинання етнічних меншин культурою більшості. Інколи можлива часткова інтеграція культури меншин у простір титульної культури. *Сегрегація* (лат. *segregatio* — відокремлення) — спроби збереження власної етнокультурної спадщини за умови різкого звуження контактів з представниками інших національних утворень. Фактично вона є вираженням ізоляціоністської політики. Цей термін вживається, коли йдеться про домінуючі етнічні групи; щодо політики національних меншин використовують термін сепаратизм. *Маргіналізація* (лат. *marginalis* — межа, узбіччя) — ситуація, за якої небажання або неспроможність орієнтації на етнокультурні стереотипи більшості супроводжується в етнічній групі втратою рідної культури, мови тощо.

Світовий досвід свідчить, що виникнення етнонаціональних конфліктів обумовлене несумісністю інтересів і конкуренцією в діяльності етнічних груп. Це виявляється, в основному, на суб'єктивному рівні і виражається у невдоволеності життям у соціумі через відсутність можливостей реалізації цінностей, інтересів,

потреб суб'єктів поліетнічного соціуму.

Наприклад, в роботах М. Бейссинджера аргументовано доведено, що більшість відкритих міжетнічних конфліктів і проявів насильства як в СРСР періоду перебудови, так і в пострадянських державах пов'язано з прагненням утвердити нову державність для тих етнічних груп, які нею не володіли або володіли в обмеженій мірі (псевдо-самостійні союзні республіки). Це прагнення відображало, в першу чергу, інтереси місцевих етнополітичних еліт, що склалися в період (а частково і під впливом) Радянської влади, і цими ж елітами ініціювалось і пропагувалось.

Будь-який етнонаціональний конфлікт починається з *етнічної напруженості*, особливого психічного стану етнічної спільності, який формується у процесі віддзеркалення груповою етнічною свідомістю сукупності несприятливих зовнішніх умов, що ущемляють інтереси етносу, дестабілізують його стан і ускладнюють його розвиток. Етнічна напруженість як масовий психічний стан заснована на емоційному зараженні, психічному навіюванні і наслідуванні. Ступінь напруження етнічної напруженості залежить від структури і змісту міжетнічних комунікацій, особливостей етнічної культури спільнот і історичного характеру відносин між ними.

Етнічна напруженість, у свою чергу, приводить до зростання напруженості комунікативних процесів між представниками різних етнічних спільнот. В результаті виникає конфліктна ситуація, яка посилює переконаність партнерів у взаємній несумісності. У цих умовах будь-яка дія однієї сторони викликає у відповідь різку реакцію іншої сторони і в результаті завершується загальним протиборством її учасників – етнонаціональним *конфліктом*. Необхідно відзначити, що до етнонаціональних конфліктів відносяться не будь-які економічні, культурні або соціальні тертя між різними етнічними групами, а тільки ті, які відбуваються під впливом етнічного націоналізму. Американський дослідник Р.Ліпшуц відзначає: «Те, що називається етнічним конфліктом, не більше і не менше, ніж боротьба за державну владу» ролей [218, с.44].

Етнонаціональний конфлікт (етнічний, міжнаціональний) – це організовані політичні дії, масові безлади, сепаратистські виступи і навіть громадянські війни, в яких протистояння проходить по лінії етнічної спільності. Стародавні письмові джерела залишили чимало свідоцтв про найбільші етнічні конфлікти Трагічна історія депортації єврейського народу, що почалася в VI ст. до н.е. і повторювалася неодноразово, вигнання арабів з Європи, які самі пришли до Європи як завойовники, витіснення калмиків із своєї історичної батьківщини у Північно-західному Китаї. При цьому історичні відомості про генезис інших народів доводять, що крупні міжетнічні конфлікти, завоювання, геноцид, вигнання із земель не були винятковим явищем. Захоплення іншоплемінників з метою повернення їх в рабство, а потім і для продажу як товар, було відоме давно. Цим промислом займалися ще в другому тисячолітті до н.е. фінікійські пірати. З метою захоплення іноземців і продажу їх в рабство здійснювалися набіги на Північний

Кавказ, в південні райони Росії з території Кримського Ханства, потім саме Кримське Ханство стало об'єктом подібних набігів з Кавказу.

Впродовж другої половини ХХ століття в світі було відмічено більше 300 етнічних конфліктів, які періодично переходили в стадію насильства. За оцінками ООН, внутрішньодержавні, у тому числі і етнічні конфлікти, забрали більше життів, ніж «класичні» війни. «Термін *етнічний конфлікт*, – підкреслив американський конфліктолог М. Маршалл, – став евфемізмом (термінологічним замінником) для внутрішньодержавних конфліктів, які ми не можемо пояснити або зрозуміти. Етнічний конфлікт став словесним килимком, об який ми витираємо бруд і сміття політичних відносин у світі».

Предмет етнічного конфлікту – це конкретна проблема, навколо якої складається конфліктна взаємодія етнічних груп. Проте першопричина конфлікту часто зникає в процесі його динаміки через свою комплексність або ж відтісняється іншими причинами на другий план. Предмет етнічного конфлікту безпосередньо пов'язаний з основною суперечністю у відносинах між етносами.

Механізм етнонаціонального конфлікту лежить у сфері буденної етнопсихології і пов'язаний з дією одного з базових соціально-психологічних механізмів людської свідомості – формуванням і вкоріненням у психіці представників тієї або іншої соціальної спільності співставлення «МИ – ВОНИ», тобто усвідомлення себе як певної особливої групи «МИ» через співставлення з представниками іншої групи – «ВОНИ». Основу антитези «ми – вони» складає одна або декілька найбільш яскраво виражених зовнішніх ознак, характерних для «НИХ» на відміну від «НАС» (інша зовнішність, риси обличчя, темперамент), або сукупність соціокультурних і релігійних ознак (інша мова, звичаї, культура, інші боги, свята, релігійні обряди і ін.) або відмінності способу життя, устрою економіки. У нормальній, природній ситуації через співставлення «МИ – ВОНИ» відбувається розвиток національної самосвідомості. Але якщо виникає ситуація загрози, дестабілізації, то розвиток національної самосвідомості може піти шляхом власної абсолютизації і надцінності. Відомий афоризм: «Націоналісти не можуть бути задоволені до тих пір, поки не знайдуть кого-небудь, хто їх образить» ілюструє цю особливість.

Одним з термінів соціальної конфліктології, етносоціології та етнопсихології є поняття *націоналізм* – гіпертрофований, спотворений нетерпимістю, збочений вираз національного почуття, заснований на природному усвідомленні приналежності окремих людей і груп населення до однієї нації. За словами відомого філософа В.С.Соловйова «Націоналізм є для народу тим самим, що егоїзм для індивіда: поганий принцип, який прагне ізолювати окрему істоту перетворенням відмінності у розділення, а розділення – в антагонізм».

Націоналізм виражає специфічні взаємовідносини між етносами, при якому запити одного етносу з відтворення і зміцнення своїх культурних традицій і цінностей приймають форму експансії, наполегливого нав'язування їх іншому етносу. Тому останній сприймає такі запити як утиск його власних

етнокультурних устремлінь і вимагає, у зв'язку з цим, свого захисту. Наприклад, міжнаціональний конфлікт у Придністров'ї усвідомлювався як боротьба проти «румунізації», і це об'єднало росіян, українців і гагаузів Придністров'я.

Політологи пояснюють явище націоналізму посиленням загальної тенденції до суверенізації великих і малих етнічних спільнот з метою створення своїх незалежних держав, зростаючою нетерпимістю до національних меншин, посиленням ксенофобії, жертвами якої стають в першу чергу біженці, переселенці і робітники-іноземці. Спостерігається також зростаючий опір значної частини населення процесам інтернаціоналізації і особливо глобалізації міжнародних відносин. Так, Е. Сміт у «Теорії націоналізму» (1983 р.) висунув низку положень:

1. Нації є явищем модерної доби як з погляду часу їхньої появи, так і з погляду їхніх соціальних складових.
2. Нації були наслідком (продуктом) модерності, вони могли і мали з'явитися лише в процесі модернізації суспільства. Звідси випливає ідея, згідно з якою:
3. Нації не мали значної, тривалої передісторії, вони були продуктом революцій, які формували модерну добу й модерну «історію», отже, вони пов'язані лише з модерністю. Відповідно, коли настає післямодерна доба, нації також поступово відходять у минуле.
4. Націоналізм виникає як наслідок процесів модернізації, переходу до модерної епохи, отже, коли ці процеси завершуються, націоналізм має відійти в минуле.
5. Нації і націоналізм є соціальними й культурними конструкціями модерності, винайденими в епоху революцій і масової мобілізації. Зрозуміло, що, хоча функціональне «навантаження» цих конструкцій є багатовекторним, в основі прагнень «дизайнерів» націй і націоналізму — намагання контролювати глобальні соціальні чи, в ширшому плані, суспільні процеси [146].

В українській інтелектуальній традиції інтерес до проблем націй і націоналізму відображений у відомих ідеологічних розробках Д. Донцова, В. Липинського, М. Сціборського, Ю. Вассіяна, Ю. Бойка, у наукових дослідженнях О. Бочковського, В. Старосольського, І. Лисяка-Рудницького та інших.

Таким чином, націоналізм є основою етнонаціонального конфлікту, і скрізь, де він складає провідний мотив конфліктної поведінки, ми маємо справу з етнонаціональним конфліктом у власному сенсі.

Форми прояву націоналізму можуть бути різними. Це може бути *шовінізм* – зарозуміле ставлення однієї, «великої» нації по відношенню до іншої - «малої», що ставить останню в принижене становище і тим самим створює основу для презирливого ставлення до її представників (наприклад, відносини татарів і башкирів в Росії). Це може бути і *націоналізм* – ставлення однієї “великої” нації до іншої або однієї “малої” нації до іншої, рівної їй, коли домагання нації переходить певну допустиму межу, що порушує гармонію у її взаєминах з іншими націями і сприймається ними як порушення їх прав і життєзабезпечення (наприклад, положення курдів в Туреччині і Іраку). Загалом за виразом Б.Шоу «Здорова нація не відчуває своєї національності, як здорова людина не відчуває, що у неї є кістки».

Крайньою формою націоналізму є *геноцид* – дії, спрямовані на повне або часткове знищення певної національної, етнічної, расової або релігійної групи як такої (наприклад, німецькі фашисти по відношенню до євреїв під час другої світової війни, турки – до вірмен в 1915 р. і інше).

Наявна світова практика свідчить, що націоналізму не позбавлені ні традиційні, ні модернізовані суспільства, ні колишні «соціалістичні», ні сучасні високорозвинуті демократичні держави. З погляду конфліктології, націоналізм – це особлива концепція світу, коли різні етноси є суперниками в боротьбі за виживання, за досягнення лідируючого положення і різні блага, тобто акцентується чинник ворожнечі по відношенню до інших націй. Отже, націоналізм вносить в етнонаціональні відносини такий елемент протистояння і конфронтації, який не тільки породжує етнонаціональні конфлікти, але і створює небезпеку гострих національних криз і катастроф.

Суб'єктами етнонаціональних конфліктів виступають:

- етноси, які роздираються певними суперечностями;
- національні спільноти і їх складові, так звані корінні народи і національні меншини (етноси, які не є елементами її основи і асимілюються в націю);
- багатонаціональні утворення і національні групи, що входять в них;
- національні держави;
- національні еліти;
- національні рухи і інші.

За просторовими масштабами етнонаціональні конфлікти можуть бути локальними, субрегіональними, регіональними і глобальними. *За рівнем суперечностей* вони підрозділяються на внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові і міждержавні.

Причини етнічних конфліктів на планеті різноманітні. Однак, в основі більшості з них, лежать три основних взаємопов'язаних причини: глобалізація, внутрішні суперечності на національній основі, невирішеність соціально-економічних проблем.

Глобалізація розширює взаємодію народів, перетворює світ на єдину комунікаційну систему. Та разом з тим, вона породжує у багатьох людей природні побоювання втратити своє історичне коріння – національну ідентичність, мову, культурні і релігійні традиції.

Унаслідок глобалізації в деяких національних державах наростають внутрішні суперечності. Масштабний процес нового «переселення народів», загострює проблему нелегальної міграції, веде до розмивання колишньої мононаціональної основи багатьох держав світу. Водночас коріння більшості міжнаціональних конфліктів живить невирішеність соціально-економічних проблем. Бідність, безробіття, обмежений доступ до ресурсів, соціальна невлаштованість, низький рівень письменності породжують жорсткий опір

глобалізації. Недарма кажуть «Ненависть – гнів бідних». На планеті близько восьмисот мільйонів голодних, п'ята частина живе менш ніж на один долар в день. А величезні багатства в руках тільки двадцяти відсотків населення. У сучасному світі цей гнів приймає гострі конфліктні форми: від екстремістських дій до терористичних актів відносно представників інших народів.

Проведений ученими-конфліктологами порівняльний аналіз міжнаціональної напруженості в Прибалтиці, в Україні, в Придністров'ї, на Кавказі, в республіках Закавказзі і Середньої Азії, а також в різних регіонах Російської Федерації свідчить про домінуючу роль політики у конфліктних ситуаціях. Роль політичного чинника є домінуючою як при їх виникненні і розвитку, так і в процесі врегулювання. Наприклад, Т.Резнікова виділяє наступні *політичні причини* виникнення міжнаціональних конфліктів на пострадянському просторі: прагнення до самоствердження національних еліт країн СНД і Прибалтики; існування великої кількості міжнаціональних суперечок, що історично склалися, між народами; довільний характер меж між колишніми союзними республіками і новими незалежними державами, що провокує територіальні суперечки; незакінченість процесу формування нації в окремих народів, які створюють нові незалежні держави.

Етнонаціональний конфлікт – специфічна форма прояву соціального конфлікту, де сторони (або одна із сторін) мобілізуються, діють або гнобляться за етнічною ознакою. Різні учені звертають увагу на різні аспекти причин цих конфліктів. Так Л.Дробіжева підкреслює функціональну основу етнічного конфлікту, закладену не в етнічності, а в соціальних проблемах, що виникають між групами, консолідованими на етнічній основі. А.Ямськов визначає етнічний конфлікт через опис колективних дій, в основі яких – неприйняття етнічної нерівності, що раніше склалася, або утиск своїх інтересів з боку представників іншої етнічної групи.

У широкому сенсі причинами етнічних конфліктів є поглиблення і неврегульованість суперечностей у відносинах між соціальними групами, що фіксуються в категоріях етнічних відносин. Аналіз етнонаціональних конфліктів показує, що в їх основі, як правило, лежить низка причин, серед яких можна виділити головні і другорядні. Найчастіше серед *головних* причин етнонаціональних конфліктів виступають територіальні суперечки, етнодемографічні, соціально-економічні і культурно-мовні розбіжності; міграції і переміщення; історична пам'ять; прагнення до самовизначення; боротьба за матеріальні ресурси або їх перерозподіл; претензії на владу національних еліт; конкуренція між етносами у сфері розподілу праці і інше.

Територіальні суперечки. У сучасному світі налічується декілька тисяч етносів, які проживають у межах більш ніж 200 держав. Тому територіальні суперечки, як правило, пов'язані з об'єднанням роздроблених у минулому етносів або розмежуванням різних етносів, що проживають на одній території в одній державі. До причин територіальних суперечок відносять наступні:

- вимоги зміни меж між національно-державними утвореннями (2/3 всіх конфліктів);
- домагання переходу під нову державну юрисдикцію цілих національно-територіальних одиниць;
- вимога створення (або відтворення) національних утворень, автономій або районів;
- вимоги федералізації поліетнічних національно-державних утворень;
- територіальні претензії;
- депортації і репатріації.

Кінцевою метою територіальних етнічних конфліктів є або отримання автономії, або завоювання повної політичної незалежності. І те і інше – різні прояви сепаратизму. *Сепаратизм* – це політичний рух, метою якого є відділення від держави частини її території і створення на ній власної незалежної держави або надання частині країни широкої автономії.

Сепаратизм створює чимало складних і гострих проблем в житті держав. Він веде до порушення їх суверенітету, єдності і територіальної цілісності, принципу непорушності меж і, як показує досвід, може стати джерелом найгостріших міждержавних і міжнаціональних конфліктів. Більшою мірою ця проблема властива ісламським країнам. А в країнах центрально-азіатського і кавказького регіонів сепаратизм часто приймає найбільш потворну і найхворобливішу форму. Причиною тому можуть бути порушення прав людини і народів, національних, расових і релігійних груп (меншин), національні риси вдачі («гаряча кров») або особливості історичного розвитку, але однією з основних причин є вигідне геополітичне положення країн цих регіонів. Більшість сепаратистських рухів в мусульманському світі за останні десятиліття очолили лідери радикального ісламізму. У наші дні сепаратизм використовується для дестабілізації світового геополітичного порядку. Сьогодні більше 600 національних рухів претендують на створення власної держави.

У науковій літературі виділяють 6 регіональних різновидів сепаратизму, що склалися на чотирьох континентах (в Австралії сепаратистських рухів на даний час не зафіксовано).

1. *Західноєвропейський* (Північна Ірландія, Країна Басків, Каталонія, Корсіка, Фландрія і Валлонія, Фарерські острови, Північний Кіпр) характеризується переважанням етно-конфесійного і соціально-економічного чинників.

2. *Східноєвропейський* (Чечня, Дагестан, Придністров'я, Гагаузія, Крим, Косово, Македонія, Сербська Республіка у Боснії, Трансільванія) характеризується схильністю до сепаратистських рухів до повної незалежності, а не до автономії.

3. *Близькосхідний (ісламський)* (Курдистан, Гірський Бадахшан в Таджикистані, Белуд-жістан в Пакистані, Південний Йемен, північ Афганістану і південь Алжіру) характеризується приналежністю до одного релігійно-культурного фундаменту – ісламу.

4. *Азіатський* (Джамму і Кашмір, Пенджаб в Індії, Шрі-Ланка, Карен і Шах в М'янме, Філіппіни, Східний Тимор і Ірман-Джая в Індонезії, Тибет і Синьцзян (Уйгурістан) в Китаї) характеризується провідною роллю конфесійної самосвідомості.

5. *Африканський* (Південний Судан, Ангола, Північне Сомалі, Каморські острови, ЮАР, Руанда і Бурунді) характеризується пізніми досягненням державної незалежності і локалізацією вогнищ конфліктів після відходу з континенту колоніальних держав.

6. *Американський* (Квебек у Канаді, Чьяпас в Мексиці, територія Данії Гренландія та ін.) характеризується найменшим у порівнянні з іншими частинами планети розповсюдженням сепаратизму (всього 4 яскраво виражених вогнища).

У другій половині ХХ ст. у світі існувало 53 основних вогнища сепаратизму, що займали територію в 12,7 млн. км з населенням в 220 млн. чоловік. У ХХІ ст. їх кількість зросла до 67. У 25 вогнищах конфлікти носили збройний характер, що особливо було характерне для Азії. До факторів, які загострюють територіальні суперечки між етносами і дають більше шансів на перемогу в боротьбі за незалежність, відносять такі:

- група етнічних або релігійних меншин вимагає більшої автономії;
- нацменшина у минулому мала власну державність;
- розвинуті інфраструктура й інформаційні технології;
- висока організованість груп, які виступають за незалежність;
- ріст народжуваності в етнічній або релігійній групі;
- страждання від репресій і дискримінації з боку центрального уряду;
- в минулому представники цієї релігійної або етнічної групи вже вели подібну боротьбу.

Н.Самбаніс, співробітник Всесвітнього Банку, автор доповіді «Чи мають загальні причини етнічні і неетнічні громадянські війни?», дійшов висновку, що ризик початку етнічного конфлікту зростає, якщо в сусідній державі спостерігається серйозний внутрішній конфлікт або йде війна. Проте, чим демократичніші і ліберальніші країни-сусіди, тим менше шансів початку подібного кровопролиття.

Боротьба за ресурси, власність і екологію. Наявність природних ресурсів також здатна впливати на стан міжетнічних відносин, провокуючи їх загострення. Найчастіше це виражається в боротьбі етносів за володіння матеріальними ресурсами і власністю, серед яких найбільш цінними є земля і надра. Так, причиною зіткнення у 90-х роках ХХ століття між киргизькими і таджицькими скотарями став територіальний поділ пасовищ і джерел води. Вони проходили без загибелі людей, але непоступливість і відмова від пошуку компромісів згодом обернулись трагедіями.

При виникненні подібної суперечки кожна з конфліктуючих сторін прагне обґрунтувати своє «природне» право на використання землі і природних ресурсів

(до 30-40% корінного населення вважає природним отримання переваг перед іншими народами, що населяють державу). В цьому випадку подібні «ресурсні» конфлікти мають тупиковий характер, оскільки переділ власності і ресурсів приводить до суперечності інтересів місцевих етнічних еліт з центром. Прагнення до суверенізації і є формою такого протистояння.

Ще загрозливіші наслідки мають екологічні проблеми. Так, у середині ХХст. у багатьох регіонах СРСР істотно загострилася екологічна ситуація: задля економічної доцільності руйнувалася традиційна система природокористування, і зокрема землекористування, що безпосередньо змінило спосіб життя етносів у багатьох республіках і регіонах. Будівництво Каракумського каналу привело спочатку до обміління найбільших річок цього регіону – Амудар'ї і Сирдар'ї, а потім до фактичного зникнення Аральського моря. Розробка нафтогазових родовищ Сибіру не тільки зруйнувала природне місце існування народів Крайньої Півночі і Сибіру, але і привела до значного скорочення поголів'я оленів, перетворила оленярство на збиткову галузь господарства. Все це закономірно стимулювало етноцентробіжні тенденції, загострювало національний і регіональний сепаратизм, етнічну неприязнь до росіян.

Прагнення до зміни статусу місцевих еліт. Статусні конфлікти спрямовані на зміну політичного статусу і об'єму владних повноважень тієї або іншої етнотериторіальної автономії і правлячої в ній еліти. Найчастіше етнонаціональні конфлікти такого роду виникають в перехідних суспільствах, в умовах яких вони є ефективним способом переведення соціального невдоволення в русло міжетнічної боротьби. Історична практика переконує, що в умовах кризового стану суспільства завжди складаються передумови для різного роду економічних, соціально-політичних протистоянь і конфліктів, що тягнуть за собою перерозподіл влади і ресурсів.

В основі етнонаціональних конфліктів цього типу лежать процеси модернізації і інтелектуалізації народів. Створення інтелектуальної еліти в етнічних спільнотах призводить до того, що в престижних видах діяльності виникає конкуренція між титульними і основними етносами. Унаслідок уявлень про самодостатність і самостійність представники титульних етносів починають претендувати на престижні і привілейовані місця, у тому числі й у владі. Так, Л.Дробіжева вважає, що в основі міжетнічної напруженості в пострадянській Росії лежать процеси, пов'язані з модернізацією і інтелектуалізацією колишніх народів СРСР: наростала конкуренція між титульними національностями і росіянами за престижні і привілейовані посади; цінності і уявлення місцевих еліт не співпадали з цінностями і уявленнями росіян, які допомагали у модернізації народного господарства, а тому відчували себе за статусом вище, ніж титульні народи у цих республіках [38, с.52].

Схожий приклад можна навести і з історії приєднання західних областей України у 1939 році, коли за вказівкою керівництва СРСР до регіону були направлені людські і матеріальні ресурси для підвищення рівня життя населення.

Приїжджі посланці почували себе господарями, займаючи основні керівні пости. Це викликало невдоволення місцевих еліт. Конфлікт з соціально-психологічного переріс у етнополітичний і вилився у кровопролитну боротьбу націонал-патріотів з владою Радянського Союзу.

У нестійкій обстановці пострадянського перехідного періоду привілейовані шари основних етнополітичних груп регіонів активно стимулювали зміни системи етносоціальної стратифікації. Етнічні еліти, формуючи і визначаючи свої пріоритети, додають вузкокорпоративним інтересам етнічного забарвлення. Одночасно йде пошук етносами свого місця в новій економічній моделі суспільства, що сприяє самовираженню і самоствердженню етносів (наприклад, кримсько-татарський етнос в Автономній республіці Крим).

Зміна системи розподілу праці. Як показує історична практика, у більшості поліетнічних держав природним чином складається система розподілу праці між етнічними групами. А оскільки різні сфери виробництва приносять різні доходи, між ними, природно, складається негласна конкуренція, упереджене співставлення трудового внеску і винагороди за нього. Коли ж існує певна залежність між сферами праці і етнічними спільнотами, ця конкуренція переноситься і на самі етнічні групи, внаслідок чого виникає напруга в міжетнічних відносинах – перша ознака назріваючого конфлікту. За даними соціологічних опитувань, проведених російським Левада-центром у серпні 2010 р., 46% опитаних вважають, що росіяни живуть бідніше, ніж представники інших народів, відповідно 44% вважали корисним обмежити вплив євреїв у політиці, бізнесі, освіті, шоу-бізнесі і ін.

У той же час, держави, що розпалися, зазвичай залишаються традиційними суспільствами, яким характерний слабкий розподіл праці, низький рівень урбанізації, наявність трудомістких виробництв з великою часткою ручної праці, сильними спорідненими зв'язками, відносинами особистої залежності, низьким доходом на душу населення і традиційними нормами і цінностями в культурі. Через ці причини представники інших етносів, які займають елітне положення в суспільстві і зайняті у сфері управління, економіки і політики, викликають у перших відчуття етнічної неприязні і мимоволі (своєю кваліфікацією, рівнем освіти і доходами) стають стимуляторами розпалювання міжетнічної ворожнечі. З цієї ж причини можуть виникати конфлікти і усередині одного етносу, пов'язані з боротьбою кланів і субетносів.

Історична пам'ять. Важливим детермінуючим чинником етнонаціональних конфліктів може виступати історична пам'ять народів, що зберігає сліди насильницьких дій в області національної політики, таких, як довільна зміна національних меж, штучне розчленування етнічних спільнот, несправедливий національний устрій, вимушене переселення «робочої сили», депортації народів і інше. Найбільш яскравими прикладами є етнічний конфлікт між Вірменією і Туреччиною з приводу трагічних подій 1915 року, коли безвинно загинуло більше 200 000 тисяч вірмен, а також примусове виселення кримсько-татарського населення з Криму.

Проведений конфліктологами аналіз сучасних етнонаціональних конфліктів показує, що їм притаманні певні *особливості*. По-перше, всі етнонаціональні конфлікти носять *комплексний характер*. Оскільки їх суть визначається прагненням етносу до власної державності, то ці конфлікти неминуче стають *політичними*. Для того, щоб етнічна криза «визріла», етнос повинен відчувати себе дискримінованим за соціально-економічними (низький рівень доходів, переважання непрестижних професій, недоступність хорошої освіти і ін.), і за духовними (гноблять релігію, обмежують можливості використання мови, не поважають звичаї і традиції і ін.) показниками. По-друге, етнонаціональні конфлікти проходять в обстановці *високого напруження емоцій*, пристрастей, прояву ірраціональних сторін людської природи. По-третє, більшість з крупних міжетнічних конфліктів мають *глибоке історичне коріння*. А якщо навіть таких і ні, то конфліктуючі сторони їх неодмінно створять псевдоісторичними дослідженнями типу: «*Наші предки завжди тут жили!*». По-четверте, етнонаціональні конфлікти характеризуються *високою мобілізацією*. Етнічні особливості (мова, побут, віра) складають повсякденне життя кожного члена етносу, що і забезпечує масовий характер руху на їх захист. По-п'яте, етнонаціональні конфлікти носять «*хронічний*» характер, вони не мають остаточного вирішення, оскільки етнічні відносини вельми змінні. І та міра свободи і самостійності, яка задовольняє нинішнє покоління етносу, може здатися недостатньою наступному.

Таким чином, міжнаціональні (міжетнічні) відносини самі по собі конфліктогенні. Коли ж до цього додаються політичні помилки влади, їх вибуховий потенціал зростає у багато разів. Як правило, розгортання етнонаціональних конфліктів відбувається за загальною схемою: постраждалий етнос вимагає відновлення справедливості – встановлення власної державності в тій або іншій формі.

3. Динаміка і типологія етнонаціональних конфліктів

На практиці будь-який етнонаціональний конфлікт має динаміку розвитку (поетапне зростання ступеня напруженості). Згідно з даними сучасної етнічної конфліктології, динаміка етнонаціонального конфлікту складається, як правило, з чотирьох фаз: латентний період, прояв конфлікту, активний перебіг конфлікту, наслідок конфлікту.

В основі *латентного періоду* лежить зародження конфліктної ситуації: на стадії прихованої (тілючої) напруженості національно-патріотичні і особливо національно-радикальні рухи висувають вимоги до іншої етнічної групи, звертаючись до традицій, звичаїв, народної культури, до етнонаціональної символіки, які в своїй сукупності протиставляються аналогічним явищам «чужої» культури.

Для цієї стадії характерним є стан міжетнічного відчуження. Це виявляється в прагненні до етнічно однорідних шлюбів, моноетнічного спілкування,

мінімізації контактів з іншоетнічним середовищем, за винятком неминучих – професійних або побутових. Іншими словами, йдеться про збільшення соціокультурної дистанції. Відчуження при цьому посилюється культурними відмінностями етносів, їх несхожими стереотипами поведінки. Починають також вироблятися чіткі і тверді домагання і позиції, які знаходять вираз в програмних документах і деклараціях цих рухів. Суперечності ще не усвідомлюються, але порівняння між групами робиться переважно на користь своєї. Слід зазначити, що латентний період конфлікту іноді так і залишається латентним і не переходить в наступну стадію свого розвитку. Низка кавказьких конфліктів залишились на рівні латентних: між кабардинцями і балкарцями в Кабардино-Балкарії, карачаївцями і черкесами в Карачаєво-Черкесії, грузинами і азербайджанцями в Квемо-Картлі, грузинами і вірменами в Самцхе-Джавахеті, російським населенням Дону, Кубані, Ставропілля.

На стадії *прояву конфлікту* відбувається визрівання конфліктної ситуації шляхом усвідомлення і емоційного насичення конфлікту, наростання етнічної напруженості. Початок другої фази можна визначити за цілим рядом характерних для неї ознак: посилення взаємних звинувачень у зловмисності; поява повідомлень про звірства, допущені певною етнічною групою; вимоги надзвичайних заходів для захисту пригноблених етнічних груп або етнічних меншин; початок етнічної міграції. В міру розвитку конфліктної ситуації *стан відчуження* переростає в *стан етнічної неприязні*, при якій недоліки, прорахунки, помилки у сферах культури, економіки, політики екстраполюються на відповідну етнічну спільність. Сторони усвідомлюють несумісність своїх інтересів, причому у низькостатусної етнічної меншини це виявляється як «історична несправедливість» і викликає бажання відновити справедливість. Етнос об'єднується навколо ідеї «помсти». На цій стадії також відбуваються спроби перерозподілити владні повноваження на користь однієї етнічної групи за рахунок інших груп, змінити етнічну ієрархію, підвищити етнічний статус корінних жителів і ін. Етнічність знаходить свій вираз у формі етнонаціональних інтересів і стає для місцевої еліти інструментом тиску на центральну владу з метою реорганізації існуючого етнополітичного простору на свою користь. Стадія дуже тривала (багаторічна), наприклад, з часу вигнання євреїв із Землі Обітованої пройшли багато століть, але саме цей факт з'явився обґрунтуванням їх багаторічної боротьби за повернення на свою Батьківщину. Останніми роками в Татарстані оголошуються дні пам'яті жертв захоплення Казані військами Івана Грозного в 1552 році, а в Криму – переселення кримсько-татарського населення.

Слід зазначити, що стадія прояву конфлікту не завжди переходить в його активну течію. Так, ціла низка міжетнічних конфліктів, які почались з 1990-х років в Дагестані, супроводжувався насильством, проте окремі зіткнення не переросли в активну фазу і до кінця 90-х років ХХ століття перейшли в розряд латентних.

До силових дій етнічна група вдається, щоб силою зброї підкріпити свої домагання. Як показує практика, перехід від стадії прояву конфлікту до *стадії*

активного перебігу відбувається, далеко не завжди. Необхідною умовою реалізації даної фази є нестабільність високостатусного етносу. Так, наприклад, саме в ситуації нестабільності, викликаній розвалом СРСР, виникли умови для помсти за попередні дії (конфлікти між осетинами і інгушами, між азербайджанцями і вірменами, грузинами і абхазами і ін.). Дана стадія має тенденцію до ескалації – від масових ненасильницьких дій (мітинги і ін.) до зіткнень і військових дій. У міру накопичення жертв і втрат, конфлікт на цій стадії стає все менш керованим і цивілізовано вирішуваним. В ході цієї стадії життєво необхідними стають заходи з його швидкого ослаблення і заспокоєння, такі як посередництво, консультування, переговорний процес і ін., націлені на досягнення національного консенсусу або, принаймні, компромісу.

Результативність процесу врегулювання конфлікту є показником того, якою мірою приведені в дію демократичні і гуманістичні способи його врегулювання і вирішення були реалізовані. Чи повною мірою вдалося нейтралізувати націоналістичні установки і конфронтаційні устремління учасників конфлікту. Опісля допомогти кожному з них перейти від жорсткої і насильницької протидії національних спільнот і їх представників до ефективної і узгодженої взаємодії з ними заради взаємного задоволення основних потреб й інтересів всіх учасників міжетнічної колізії. Лише тоді *наслідки конфлікту* вважатимуться позитивними і конструктивними.

Проте, як показує світова практика, після активного перебігу конфлікту сторони повертаються до стадії латентного стану. Це пов'язано з тим, що в реальному житті набагато частіше зустрічається не врегулювання етнічного конфлікту, а його нейтралізація. Зазвичай це означає перенесення етнічного конфлікту в рамки легальної політичної боротьби між відповідними партіями і рухами при гарантованій неможливості насильницьких дій будь-якої із сторін, а також за наявності обґрунтованих розрахунків те, що один з етносів не зможе набрати вирішальної більшості на свою підтримку. Така політична боротьба, тобто по суті, консервація етнічного конфлікту, може у млявій формі протікати десятиліттями, не супроводжуючись міжетнічними зіткненнями. Проте при цьому залишається небезпека, що у разі несподіваних кардинальних змін умов життя: різкого економічного спаду, екологічної катастрофи і ін., - подальший розвиток конфлікту може вийти за законні рамки, оскільки продовжують зберігатися етнонаціоналістичні партії і екстремістські настроєні діячі в їхніх рядах.

При типологізації етнонаціональних конфліктів враховують їх виникнення, предмет, процес протікання та численні чинники. Так, *за характером дій конфліктуючих сторін* Е. Паін і А. Попов розділили етнонаціональні конфлікти на три категорії: конфлікти стереотипів; конфлікти ідей; конфлікти дій.

Конфлікт стереотипів має такий характер, при якому конфліктуючі етнічні групи ще не чітко усвідомлюють причини суперечностей, але створюють відносно опонента негативний образ «недружнього сусіда», «небажаної групи» (вірмено-азербайджанський конфлікт).

Конфлікт ідей характеризується наявністю тих або інших домагань. У цьому випадку обґрунтовується «історичне право» будь-якого етносу на самостійну державність (наприклад, у колишніх республіках СРСР), або на територію (наприклад, у Вірменії і Азербайджані, Північній Осетії і Інгушетії).

Конфлікт дій означає проведення практичних заходів щодо відстоювання своїх інтересів у формі мітингів, демонстрацій, пікетів, відкритих зіткнень зі своїми опонентами і органами влади.

Ця класифікація швидше відображає стадії і форми міжетнічних конфліктів, проте багато конфліктів так і залишаються «конфліктами ідей».

За сферами прояву етнонаціональні конфлікти поділяють на статусно-інституційні, етнотериторіальні, соціально-економічні, культурно-мовні, політико-правові та міжгрупові.

Статусно-інституційні етнонаціональні конфлікти виникають в результаті прагнення етнічної спільності підвищити свій статус у загальнодержавній системі. У цьому випадку відбувається боротьба етнічних груп за конфедеративну форму устрою державу або за створення своїх національних утворень у складі федерації. Це, наприклад, було характерним для частини союзних республік СРСР, які бажали конфедеративного рівня відносин (Казахстан), для низки колишніх автономій СРСР (Татарстан), які прагнули піднятися до рівня союзних республік).

Етнотериторіальний тип передбачає домагання і суперечки етнічної групи за право проживати на тій або іншій території, володіти або управляти нею. Територіальні суперечки часто пов'язані з реабілітаційним процесом відносно репресованих народів. Такі конфлікти виникають в ході відновлення територіальної автономії (німці Поволжя, кримські татари) або правової, соціальної, культурної реабілітації етносу (греки, корейці і інші).

Соціально-економічний тип конфлікту виникає на основі вимоги вирівнювання рівня життя у представників різних етносів, входження в еліту або припинення пільг, субсидій і економічної допомоги іншим народам.

Міжгруповий тип етнонаціонального конфлікту – суперечки, які виникають з різних питань, по-перше, між *етнічною групою і державою* (наприклад, самопроголошені Абхазія і Південна Осетія – з Грузією) і між *етнічними групами* (наприклад, конфлікт між киргизами і узбеками в Ошській області Киргизії).

Культурно-мовний тип конфлікту виникає на основі вимог сприяти збереженню або відродженню мови і культури етнічної меншини в приватному або громадському житті.

За основними цілями, висунутими конфліктуючими сторонами, виділяють *реалістичні та нереалістичні* етнічні конфлікти.

За підпорядкуванням конфлікти поділяють на *вертикальні* (між центром і суб'єктами та між регіональними і місцевими органами влади) і *горизонтальні* (між групами корінної і некорінної національності й мікро-конфлікти на особистісному рівні).

Найпростіший спосіб класифікації етнічного конфлікту – *за способами*

застосування сили конфлікуючими сторонами – віднесення його до збройного або не збройного. **Збройні конфлікти** (насилені) розподіляють на:

регіональні війни – збройні зіткнення за участю регулярних військ і використанням важкого озброєння (Карабахський, Абхазький, Таджикиський, Південноосетинський, Придністровський, Чеченський конфлікти);

короткострокові збройні зіткнення, які продовжуються декілька днів і супроводжуються жертвами (зіткнення у Фергані, Осетино-інгушське протиборство і ін.). Такі зіткнення часто називають «конфліктами-бунтами», «конфліктами-погромами», «конфліктами некерованих емоцій».

Незбройні конфлікти бувають наступних видів:

інституційні – суперечність між нормами конституцій, законодавства, що реалізують ідеологеми конфлікуючих сторін. Такі форма конфлікту не завжди супроводжується громадянськими конфліктами. Приклад – Татарстан середини 90-х років ХХ століття. Основні суб'єкти: владні структури, партії, організатори громадських рухів;

маніфестні – мітинги, демонстрації, голодування, акти громадянської непокорі. Основні суб'єкти: маси людей;

ідеологічні – конфлікт ідеологій. Основними суб'єктами виступають представники політичної, наукової, художньо-мистецької еліти.

Якщо підставою класифікації є *територію проживання*, наявність або відсутність державних або адміністративних кордонів, то можна виділити наступні типи етнонаціональних конфліктів: *міждержавні*; *регіональні конфлікти* між різними етносами; *конфлікти між Центром і регіоном*; *місцеві конфлікти* між різними етнічними утвореннями, що проживають в рамках єдиних державних, федеральних або адміністративних кордонів (наприклад, в одному місті, області).

Кожна з приведених типологій має достатньо умовний характер, оскільки будь-який етнонаціональний конфлікт одночасно сполучає в собі декілька причин, цілей і форм. Тому для його повної оцінки слід не тільки встановити основні його причини, але і визначати все різноманіття складових його чинників.

4. Форми протікання і способи врегулювання етнонаціональних конфліктів

З метою недопущення і врегулювання етнонаціональних конфліктів в багатьох країнах світу вже багато десятиліть існують спеціальні служби. Наприклад, у США вже починаючи з 50-х рр. ХХ століття аналіз етнічних конфліктів організований в рамках Служби громадських відносин. В Україні, як і в Росії конфліктологічні аналітичні центри і дослідницькі групи виникли тільки на рубежі 90-х рр. минулого століття.

Врегулювання етнонаціональних конфліктів вимагає створення прийняттого для всіх конфлікуючих сторін балансу взаємовигідних інтересів. На думку конфліктологів, для досягнення цього балансу необхідне виконання *трьох*

обов'язкових умов: по-перше, кожна із сторін конфлікту повинна визнати наявність конфліктної ситуації; по-друге, обов'язковою умовою у врегулюванні конфлікту є ступінь організованості сторін: чим краще вони організовані, тим легше досягти домовленості і добитися виконання умов договору; по-третє, конфліктуючі сторони повинні прийняти чітко встановлені правила гри, при дотриманні яких тільки і можливий переговорний процес. Ці правила повинні надавати рівність можливостей кожній із сторін забезпечувати деякий баланс в їх взаєминах.

Основні дії з нейтралізації конфронтаційних прагнень учасників етнонаціональних конфліктів укладаються в рамки *певних загальних правил*, узагальнених конфліктологами з досвіду вирішення таких конфліктів. До їх числа відносять:

- *легітимацію конфлікту* (офіційне визнання існуючими владними структурами і конфліктуючими сторонами наявності самої проблеми, що потребує обговорення і вирішення);
- *інституціалізацію конфлікту* (вироблення визнаваних обома сторонами правил, норм, регламенту цивілізованої конфліктної поведінки);
- *переведення конфлікту в юридичну площину*;
- *введення інституту посередництва* при організації переговорного процесу;
- *інформаційне забезпечення врегулювання конфлікту* (відкритість, «прозорість» переговорів, доступність і об'єктивність інформації про хід розвитку конфлікту для всіх зацікавлених громадян).

Практика врегулювання етнонаціональних конфліктів показує, що кінцеві результати їх врегулювання можна об'єднати у три групи. *Перша* з них передбачає *повну перемогу однієї сторони над іншою*, вирішення конфліктної ситуації з позиції сили. Саме на такий результат етнонаціонального конфлікту найчастіше орієнтуються конфліктуючі сторони на ранніх фазах конфлікту. Проте, як показує історія етнонаціональних конфліктів ХХ в., більшість з них так і не була врегульована, не дивлячись на силовий тиск і перемогу однієї сторони над іншою. Вони тільки перейшли в латентну фазу і можуть актуалізуватися у будь-який момент. Пов'язано це з тим, що у переможеної сторони, як правило, залишається відчуття національної образи, гіркота поразки, які передаються з покоління в покоління, і через значний проміжок часу такий конфлікт може загостритися з новою силою (наприклад, Туреччина-Вірменія).

Другим варіантом вирішення актуалізованого етнонаціонального конфлікту є *взаємна поразка конфліктуючих сторін*. Такий результат виникає, коли обидві сторони виснажились у боротьбі, і при цьому жодна із них не змогла отримати помітної перемоги над іншою. В цьому випадку для врегулювання конфлікту сторони змушені звертатися до посередників, шукати компромісне вирішення проблеми, яке, як правило, не задовольняє жодну із сторін. Якщо вдається врегулювати конфлікт у такий спосіб, то він практично переходить в латентний

стан, при якому сторони продовжують розглядати один одного як супротивників. Такий спосіб вирішення конфлікту також має високу вірогідність його подальшої актуалізації (наприклад, Нагірний Карабах).

Третя група способів вирішення конфлікту передбачає, що він може закінчуватися *взаємним виграшем сторін* у вигляді досягнення згоди з основних питань і встановлення конструктивної взаємодії. Такий результат стає можливим при наявності в обох сторін політичної волі до позитивного вирішення конфлікту.

Оскільки етнонаціональний конфлікт має певні фази протікання, для кожної з них характерні властиві тільки їм прийоми і способи врегулювання. Так, протягом *латентного періоду (першої фази)* для запобігання конфлікту, перш за все, належить добитися практичної реалізації принципу рівного громадянського права, коли всі люди, які живуть на території держави, мають можливість для отримання громадянства; у нових національно-державних утвореннях починати діяльність з нульового варіанту громадянства; проводити політику соціально-економічного вирівнювання умов життя всіх етнічних груп, особливо тих, які піддавалися раніше дискримінації; реалізовувати принципи федералізму рівним чином для всіх етнічних груп.

Протягом другої фази – *прояву конфлікту*, для зняття етнічної напруженості необхідно: створювати етнічно нейтральні підрозділи поліції і армії з визначенням їх чітких функцій і повноважень в конфліктних діях; організувати подачу і виклад точної і неупередженої інформації про конфлікт у всіх засобах масової інформації; здійснювати особливий контроль за збереженням і рухом зброї; максимально суворо переслідувати за законом організаторів вуличних безладів з неухильним і точним виконанням вироків.

У фазі *активного перебігу конфлікту* головним завданням є максимально швидке припинення військових дій, для чого необхідно взяти наступні заходи: видалити із зони конфлікту, арештувати або тимчасове затримати прихильників екстремістських методів вирішення конфлікту; запобігти розколу за етнічною ознакою державних і силових структур, які забезпечують громадський порядок; ввести особливий контроль за засобами зв'язку і об'єктивністю засобів масової інформації; створити механізм припинення бойових дій і початку переговорного процесу; провести комплекс заходів щодо зведення до мінімуму кількості людських жертв і матеріального збитку; запобігти мародерству і військовим злочинам.

Фаза *усунення наслідків конфліктних дій і примирення конфліктуючих сторін* повинна включати наступні заходи: оголошення загальної оцінки наслідків конфлікту і програми (плану) відтворення єдності громадянського суспільства на умовах національного примирення; надання відновному процесу етнічно нейтрального характеру; недопущення героїзації терористів і екстремістів щоб уникнути перетворення їх в політичних лідерів; суспільний діалог всіх етнічних груп для реформування суспільства; відмова від драматизації конфлікту і недопущення його фіксації в «історичній пам'яті» етносу, щоб подальші покоління

не могли відродити «дух конфлікту».

Крім того, всі перераховані способи і методи врегулювання етнонаціональних конфліктів в кожній з фаз їх розвитку можуть бути доповнені методами ослаблення і гальмування етнонаціональних конфліктів. До такого типу методів відносять:

- *метод деконсолідації конфліктуючих сторін*, який означає відділення за допомогою спеціальних заходів найбільш радикальних елементів або груп від інших, більш схильних до компромісів і переговорів;
- *застосування широкого спектру санкцій*: економічних, політичних, адміністративно-правових, аж до санкціонованого застосування сили органами забезпечення громадського порядку;
- *перерва у конфлікті* з метою зміни його емоційного фону, зниження загострення пристрастей, консолідації сил в суспільстві;
- *прагматизація переговорного процесу* шляхом розділення глобальної мети на низку послідовних завдань, які суб'єкти розв'язують разом від простих до складних;
- *оперативне вирішення найбільш гострих питань*, які не вимагають тривалої підготовки і великих витрат;
- *організаційно-політична і роз'яснювальна робота*;
- *налагодження діалогу протилежних сторін*, як правило, за участю нейтральної сторони;
- *організація взаємовигідного підприємництва*: будівництво спільних підприємств, створення вільних економічних зон, зон спільної торгівлі, налагодження повнокровного економічного співробітництва;
- *створення інфраструктури духовної співпраці, розвиток туризму, спорту і інше*.

Таким чином, врегулювання і припинення етнонаціональних конфліктів є життєво важливою необхідністю існування будь-якого поліетнічного співтовариства. Конфліктні міжетнічні відносини, характер і тенденції їх розвитку завжди негативно впливають на основні процеси соціально-економічного, культурного і політичного розвитку будь-якої держави. Вони не просто затримують і порушують хід суспільного розвитку, але і здатні зрадити всю його орієнтацію, породити нові негативні тенденції, закласти основу для майбутніх конфліктів інших поколінь.

5. Правові основи попередження і вирішення етнонаціональних конфліктів в Україні

Правову базу попередження і вирішення етнонаціональних конфліктів в Україні формує Основний закон – Конституція України. Конституція України має вищу юридичну силу, її пряма дія застосовується на всій території України

Правову базу попередження і вирішення етнонаціональних конфліктів в Україні формує Основний закон – Конституція України. Вона має вищу юридичну силу, пряма дія і застосовується на всій території України. Ст. 5 Основного Закону зазначає, що носієм суверенітету та єдиним джерелом влади в Україні є народ. Разом з тим конкретизовано окремі його структурні етнокомпоненти: українська нація, національні меншини; також уперше на законодавчому рівні визначено як окрему етнічну категорію і *суб'єкт права – корінні народи* (ст. 11).

Тобто Конституція України визначає Український народ як поєднання двох складових – української нації та громадян інших національностей. Зазначені норми конкретизуються в інших статтях Основного Закону України. Згідно зі ст. 11, держава сприяє консолідації та розвитку української нації, її історичної свідомості, традицій і культури, а також розвитку етнічної, культурної, мовної та релігійної самобутності всіх корінних народів і національних меншин України. Тобто тут з'являється вже тріада – українська нація, корінні народи й національні меншини, що в сукупності і є Українським народом.

У ст. 12 Основного Закону зазначається, що Україна дбає про задоволення національно-культурних і мовних потреб українців, які проживають за межами держави. Відповідно до пунктів 3 і 4 ч. 1 ст. 92 Конституції України, виключно законами України визначаються права корінних народів і національних меншин, порядок застосування мов.

Слід зазначити, що до 27 січня 1999 р. діяв Указ Президента України “Про порядок зміни громадянами України національності” від 31 грудня 1991 р. № 24. Згідно з його положеннями, національність може бути змінена особами, які при досягненні 16-річного віку та одержанні паспорта прийняли національність одного з батьків і бажають змінити її відповідно до національності другого з батьків. Тобто в Указі був реалізований основний принцип визначення національної належності громадян – за національністю батька або матері.

У *Декларації про державний суверенітет України*, прийнятій 16 липня 1990 р., наголошується, що єдиним джерелом державної влади є народ України, який складається з громадян Республіки всіх національностей; встановлюється рівність перед законом усіх громадян незалежно від їхнього походження, національної приналежності, мови тощо; держава гарантує всім національностям, які проживають на території Республіки, право вільного національно-культурного розвитку; забезпечується національно-культурне відродження українського народу, його історичної свідомості та традицій, національно-етнографічних особливостей, функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя; держава виявляє піклування про задоволення національно-культурних, духовних і мовних потреб українців, які проживають за межами Республіки.

Проголошуючи незалежність України 24 серпня 1991 р., Президія Верховної Ради у «*Зверненні до громадян України всіх національностей*» наголосила, що починається нова доба в розвитку міжнаціональних відносин в Україні, тому влада бере на себе всю відповідальність за те, що проголошення незалежності України ні

в якому разі не спричинить порушення прав людей будь-якої національності

Наступний етап започаткувала *Декларація прав національностей України*, яка була прийнята 1 листопада 1991 р. У ній проголошено рівноправність усіх етнічних складових українського поліетнічного суспільства, зокрема рівність політичних, економічних, соціальних та культурних прав; заборона дискримінації за національного ознакою; зобов'язання держави щодо створення належних умов розвитку всіх національностей, їх культур, вільне користування рідною мовою в усіх сферах суспільного життя; право на громадські об'єднання та ін.

Юридичною основою етнонаціональної політики України став прийнятий Верховною Радою України *Закон про національні меншини*. Цим документом гарантується право меншин на національно-культурну автономію, створення умов для відродження і розвитку своєї культури, свобода творчості, доступ до надбань світової культури та ін.

Необхідність формування державної етнонаціональної політики України зумовлена:

- багатонаціональним складом її населення, етнонаціональну структуру якого становлять українська нація, корінні народи та національні меншини – представники понад *ста національностей*;
- процесами етнічного відродження як *української нації*, так і корінних народів та національних меншин; їх інтеграція і формування багатонаціонального українського народу;
- інтенсифікацією зв'язків з історичною батьківщиною представників *української діаспори*, залучення їх до державотворчих процесів в Україні;
- поверненням до України раніше депортованих народів та їх інтеграцією в українське суспільство;
- посиленням міграційних процесів. Тисячі людей із країн Сходу й Півдня перетинають Україну, значна частина їх залишається в Україні, іноді незаконно; водночас мільйони українських громадян перебувають на заробітках за кордоном.

Головною метою державної етнонаціональної політики України є забезпечення рівноправних відносин та тісної взаємодії представників різних етносів, які мешкають в Україні, підтримка атмосфери толерантності, довіри й поваги у взаєминах між ними; оптимальне врахування інтересів усіх етнонаціональних спільнот, створення сприятливих умов для розвитку української нації, корінних народів та національних меншин.

Змістом етнонаціональної політики є проблема міжнаціональної злагоди в умовах етнічної розмаїтості;

Основними напрямками державної етнонаціональної політики України є:

1. Забезпечення рівних конституційних прав та свобод і рівності перед законом усіх громадян незалежно від їхнього етнічного походження.
2. *Гарантування повної рівноправної участі громадян України*, які належать до різних етнічних спільнот, у всіх сферах життя українського суспільства.

3. *Забезпечення розвитку культури української нації та інших етноспільнот держави.*
4. *Визнання поліетнічного характеру українського суспільства і підтвердження права всіх його членів на збереження та популяризацію своєї культурної спадщини; оцінка внеску кожної етноспільноти в розвиток українського суспільства.*
5. *Підтримання атмосфери взаєморозуміння і взаємної поваги між усіма складовими етнонаціональної структури українського суспільства та розв'язанням етнополітичних суперечностей і конфліктів мирними засобами.*
6. *Виховання поваги всього українського суспільства до культур, релігій, традицій, звичаїв усіх національностей, які проживають в Україні.*
7. *Забезпечення всебічного розвитку і функціонування української мови як державної в усіх сферах суспільного життя в Україні; гарантування вільного розвитку, використання і захисту російської мови, інших мов національно-етнічних спільнот в Україні.*
8. *Сприяння українській діаспорі в збереженні та розвитку національної культури, мови, традицій та звичаїв з урахуванням національного законодавства країни проживання; визнання прав осіб, депортованих за національною ознакою з території України, на добровільне повернення в Україну, сприяння їх інтеграції в українське суспільство.*

Етнонаціональна політика має спиратися на певний механізм своєї реалізації. Таким механізмом в Україні залишається:

- *законодавство*, в тому числі довгострокові державні програми, спрямовані на прогнозування і регулювання етнонаціональних процесів в Україні, та спеціальні програми, що стосуються конкретних напрямків реалізації етнополітики в Україні;
- *спеціально уповноважений урядовий орган державного управління*, інші органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, а також громадські організації національних меншин;
- *міжнародне співробітництво* з іноземними державами та з відповідними міжнародними організаціями з метою використання їхнього досвіду й потенціалу, в тому числі фінансового, для реалізації цілей державної етнонаціональної політики.

Однак перед етноконфліктологією на сьогодні постало чимало проблем. Аналіз українського законодавства в галузі забезпечення прав національних меншин засвідчив, що в Україні уже сформовано досить широку нормативну базу з цього питання. Однак є всі підстави стверджувати, що наразі постала нагальна необхідність перегляду і корекції цієї сфери законодавства з метою усунення низки нормативних колізій як у положеннях окремих законів, так і у правовому полі в цілому. Попри те, що окремими нормами і положеннями політико-правових і юридичних актів України запроваджено майже весь комплекс прав національних

меншин, передбачених міжнародними правовими документами, для деяких із них і досі не знайдено механізмів практичної реалізації, а інші не виконуються органами державної влади або ж виконуються лише частково.

Базовий Закон України *“Про національні меншини в Україні”* необхідно привести у відповідність з Конституцією України та міжнародно-правовими нормами. Сьогодні відсутні узгоджені підходи до чіткого визначення понять *“національна меншина”*, *“національно-культурна автономія”*, *“компактність та дисперсність проживання”*, а також критеріїв, за якими можна було б представників тих чи інших етносів України відносити до національних меншин (кількісний склад, структурованість, тривалість проживання на певній території, наявність зафіксованих пам’яток історії та культури і ін.). Політика щодо національних меншин в Україні має бути суттєво переглянута, що вимагає розроблення концепції нової етнополітики. Існує нагальна потреба в аналізі актуальних проблем державного регулювання становища національних меншин, у визначенні основних принципів і завдань державної етнополітики, одним з яких є впровадження системи етноконфліктологічного менеджменту.

Аналіз засобів конституційного регулювання захисту політичних прав національних меншин в Україні показує, що правове поле сучасної Української держави для певних етнічних спільнот відкриває можливість представництва в радах до обласного рівня, однак у деяких регіонах України певні етнічні групи незадоволені існуючою ситуацією.

Крім того, слід враховувати, що сучасна мультикультурна карта Європи характеризується принципово новими рисами, які не були притаманні їй ще 10 років тому: спостерігається відродження націоналістичних рухів та ідеологій, які проповідують ксенофобію, расизм і національну нетерпимість, поширюються регіоналістські та сепаратистські настрої в суспільстві. У контексті новітніх європейських тенденцій політика мультикультуралізму має бути суттєво переглянута, особливо це стосується України, де реформування суспільства відбувається в умовах системної кризи, яка виявляється в політиці, економіці, соціальній сфері, культурі.

Висновки

1. Етнонаціональний конфлікт, як давня форма соціального конфлікту зародилася ще на зорі людської епохи, коли різні племена знищували один одного, виселяли з територій, насильно асимілювали. Суперечності розгортались за місць полювання, комфортніший клімат для життя і ін.

2. Причини міжетнічних конфліктів можуть бути достатньо різними: територіальні суперечки, міграції і переміщення, історична пам’ять, прагнення до самовизначення, боротьба за матеріальні ресурси або їх перерозподіл, претензії на владу національних еліт, конкуренція між етносами у сфері розподілу праці і ін.

3. Врегулювати етнонаціональний конфлікт вдається рідко. Як правило, він переходить в латентну стадію і продовжує «тліти» до накопичення сил однієї із сторін.

Контрольні питання

1. Назвіть основні етноконфліктологічні школи.
2. У чому полягають особливості етнічної самоідентифікації ?
3. Охарактеризуйте концепцію етногенезу Л.М.Гумільова
4. Як співвідносяться поняття «нація» і «етнос» ?
5. Назвіть основоположників теорії нації.
6. Прокоментуйте слова американського дослідника Р.Ліпшуца: «Те, що називається етнічним конфліктом, не більше і не менше, ніж боротьба за державну владу».
7. Назвіть ознаки етнічної напруженості
8. Дайте визначення поняттю «етнонаціональний конфлікт».
9. Поясніть функціонування механізму етнонаціонального конфлікту.
10. Прокоментуйте вираз Б.Шоу «Здорова нація не відчуває своєї національності, як здорова людина не відчуває, що у неї є кістки».
11. Дайте визначення поняттю «геноцид». Приведіть приклади.
12. Як впливає глобалізація на розвиток етносів ?
13. Назвіть основні причини етнонаціональних конфліктів.
14. Дайте визначення «сепаратизму» і назвіть його регіональні різновиди.
15. Охарактеризуйте типології етнонаціональних конфліктів
16. Опишіть динаміку перебігу етнонаціональних конфліктів.
17. Назвіть основні напрямки державної етнонаціональної політики України.

Теми рефератів

1. Особливості етнонаціональних конфліктів кінця ХХ - початку ХХІ століть.
2. Етнонаціональні конфлікти як чинники міжнародної політики.
3. Міжнаціональні відносини в Україні: шляхи безконфліктної взаємодії.
4. Етнічні і регіональні конфлікти: загальне і особливе.
5. Специфіка розгортання регіональних і національно-етнічних конфліктів і проблема управління ними.
6. Особливості міжнаціональних конфліктів в умовах соціальної кризи.

Література

Основна:

13,14,15,21,29,32

Додаткова:

4,37,50,52,102,115,128,150,
154,159,164,166,201,202

Тема 9. РЕЛІГІЙНІ КОНФЛІКТИ І ОСНОВНІ ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

1. Конфліктологія релігії в умовах глобалізації суспільств.
2. Міжконфесійні відносини та релігія як джерело конфлікту.
2. Зміст, причини і структура релігійних конфліктів.
3. Типологія релігійних конфліктів і шляхи їх врегулювання.

1. Конфліктологія релігії в умовах глобалізації суспільств

В епоху глобалізації відбувається виразна зміна не тільки кількісних параметрів релігійних конфліктів, але їх якісних ознак. Модернізуються способи їх штучного розпалення та підживлення, технології використання у політичних цілях тощо. В умовах соціальної нестабільності інтеграційний потенціал конфліктних моделей свідомості і поведінки на мезо- і мікрорівні стає запитаним з боку низки політичних і релігійних організацій, що веде до культивування та підживлення релігійного антагонізму. В цьому контексті особливої небезпеки набувають явища етнорелігійного екстремізму і тероризму, які закономірно генеруються системою глобального суспільства.

Об'єктивні передумови й соціальні запити привели до створення на стику конфліктологічних та релігієзнавчих досліджень нової міждисциплінарної галузі – конфліктології релігії – теоретико-прикладної дисципліни, що охоплює рівні загально-теоретичних, спеціально-теоретичних та емпіричних досліджень.

В основу теорії конфліктології релігії лягли праці класиків соціологічної теорії конфлікту та сучасних українських і зарубіжних фахівців-конфліктологів, серед яких: А.Анцупов, А.Арістова, В.Андреев, Е.Бабосов, А.Бандурка, Ф.Бородкін, Л.Герасіна, А.Гірник, А.Глухова, О.Громов, А.Дмитрієв, І.Зіміна, А.Ішмуратов, А.Кармін, Н.Коряк, В.Кудрявцев, Г.Ложкін, В.Нагаєв, М.Пірен, М.Примуш, А.Шипілов та інші.

Об'єктом конфліктології релігії є конфлікти в релігійній сфері та сфері державно-церковних відносин з усіма їх ознаками, специфікою, структурними елементами, динамікою розвитку, функціями і наслідками, а також конфліктогенні фактори релігійного життя у сучасну епоху. *Предмет* конфліктології релігії складають загальні закономірності виникнення, перебігу, ескалації релігійних конфліктів, принципи їх врегулювання і попередження в умовах сучасних поліконфесійних суспільств.

Вважається, що частка релігійного населення складає у світі 66% від населення Землі, невіруючого – 25%, атеїстів – 6%. Причому цей показник постійно змінюється залежно від умов життя. ХХ століття стало періодом занепаду протестантизму і підйому ісламу, індуїзму і різних сект.

Ученими підраховано, що у 1900 році прихильники тільки світових релігій склали 814 млн. чол., у 1988 р. їх вже налічувалося більше 2.645 млн. чол., у 2000 р. більше 4-х млрд. чол. За даними 2011 року більше 64 % віруючих людей на Землі були прихильниками однієї з світових релігій, з них: 34% - християни, 21% - мусульмани, 10% - іудеї; 9% жителів планети сповідували індуїзм, 6% - буддизм, 6% - китайські релігії, 8% - інші вірування.

Найбільш сильна прихильність до релігії на африканському континенті, де 9 з 10 респондентів називають себе релігійними (91%). У Нігерії і Гані цей показник складає 94% і 96% відповідно і є найвищим в світі. 8 з 10 жителів Латинської Америки (82%) також називають себе релігійними людьми. На Близькому Сході

80% населення прихильні до релігії. 7 з 10 жителів Північної Америки вважають себе релігійними (74%), чверть – нерелігійними (25%) і лише 1% назвалися атеїстами. Рівень релігійності у Західній Європі в середньому складає 60%. У всіх країнах Східної і Центральної Європи як мінімум 5 з 10 респондентів – релігійні.

У той же час в даними американського коледжу Пітцер за 2006 рік, до першої десятки атеїстичних країн увійшли: Швеція (атеїстами є мінімум 45%, максимум 85% жителів цієї держави), В'єтнам (81%), Данія (43-80%), Норвегія (31-72%), Японія (64 - 65%), Чехія (54 - 61%), Фінляндія (28 - 60%), Франція (43 - 54%), Південна Корея (30 - 52%) і Естонія (49%). Останнім часом зростає і кількість невіруючих.

2. Міжконфесійні відносини та релігія як джерело конфлікту

Релігія виникає в ході об'єктивного процесу становлення людини, суспільства, цивілізації і перетворюється на певний аспект їх суті, існування і відмінності. Оцінюючи позитивне значення релігії для населення світу, Е.Дюркгейм порівнював основне призначення релігії з функцією клею: «Вона допомагає людям усвідомити себе як моральну спільність, що скріплюється загальними цінностями і спільними цілями». Оригінальне визначення релігії пропонує американський соціолог Р. Бела: «Релігія – це символічна система для сприйняття цілісності світу, що забезпечує контакт індивіда із світом як єдиним цілим, в якому життя і дія мають певні кінцеві значення. Релігія є наче «священною завісою», висвітлюючи норми і цінності людського життя і гарантуючи тим самим соціальний порядок і стійкість соціального світу».

Проте, на думку К. Маркса, релігія може мати не тільки позитивне, а й негативне значення: «Ключовим чинником формування соціальних відносин є егоїстичні групові інтереси. Релігійні групи – одна з ланок системи, в якій протистоять, стикаються інтереси ворогуючих сил. Релігійні відмінності розглядаються як чисто зовнішнє оформлення глибших конфліктів». Тобто К. Маркс вважає, що, коли етнічні і класові відмінності переплітаються з релігійними, конфлікти набувають особливої гостроти. За зовнішнім проявом релігійні конфлікти можуть маскувати зіткнення на етнічній і класовій основі. Якщо економічні інтереси і етнічні зв'язки сприяють єднанню суспільства, релігійні відмінності можуть служити єдиним символом відмінності.

Водночас класики соціології і соціальної конфліктології єдині в тому, що кінцевим соціальним сенсом всякої релігії є забезпечення духовно-ціннісних передумов спільного життя людей: релігія дає індивідам можливість жити спільно і усвідомлювати себе суспільством. Генеральний секретар Міжнародної асоціації релігійної свободи (МАРС) Дж.Грац підкреслив, що «західний світ пройшов через безліч релігійних війн, перш ніж зрозумів, що можна вірити по-різному і навіть ні в що не вірити».

Сучасне відродження релігії полягає у посиленні релігійної свідомості і підйомі фундаменталістських рухів. І, це, не дивлячись на те, що практично всі

найбільш поширені, у тому числі і світові релігії, закликають до віротерпимості по відношенню до представників інших релігійних поглядів. Проте в Священних книгах можна знайти і інші заклики, зокрема до боротьби з невірними: наприклад, у тексті Корану в 9-ій сурі «Покаяння» відображений заклик засновника релігії Іслам пророка Мухаммеда до відкритої конфліктної діяльності: «Бийтеся з тими з людей Писання, які не вірують ні в аллах, ні в Останній день, які не вважають забороненим те, що заборонили аллах і Його Посланник, які не сповідають дійсну релігію, поки вони не стануть власноручно платити дань, залишаючись приниженими». У тексті Євангелія від Матвея характерним прикладом є звернення Ісуса Христа: «Не думайте, що Я прийшов принести мир на землю; не мир прийшов Я принести, але меч» (Мф. 10: 34-37).

В рамках конфліктологічних теорій відправним моментом є факт, що релігія може діяти як чинник, що несе не інтеграцію, а конфлікт. На думку В.Гараджа, релігійні групи – одна з ланок системи, в якій протистоять, стикаються інтереси ворогуючих сторін. Це виражається в конфліктах прихильників різних віросповідань, інтенсивному розповсюдженні в конфесійному середовищі нових релігійних рухів.

Історія розвитку світових і національних релігій свідчить про те, що між деякими з них склалося своєрідне «поле напруженості». Це, наприклад, відноситься до взаємин християн і мусульман з іудеями, мусульман з християнами, індуїстів з мусульманами, мусульман з буддистами і ін. У свою чергу, і усередині однієї релігії існують суперечності, наприклад, між православними, католиками і протестантами у християнстві, шіїтами і сунітами – в ісламі. Як правило, дана ворожість у результаті приводить до великих жертв. Наприклад, в Нігерії, насильство між християнськими і мусульманськими общинами тільки за період з 2001 по 2004 рр. стало причиною загибелі більше 53.000 чоловік. Серед убитих – 17.459 дітей, 17.397 жінок і 18.931 чоловіків.

Світовий досвід і його аналіз свідчать про те, що поділ світу за релігійною ознакою в найближчі десятиліття не тільки збережеться, але і значно посилиться, а це рівнозначно посиленню загрози виникнення нових широкомасштабних конфліктів на релігійному ґрунті. Політична карта світу свідчить про існування міжконфесійних «гарячих» точок: Нагірний Карабах (християни-вірмени і мусульмани-азербайджанці); Грузія (християни-грузини і абхазі – християни, і мусульмани, а також грузини і південно-осетини – християни); Чечня (мусульмани і християни); Північна Осетія і Інгушетія (перші - християни, другі - мусульмани); острів Кіпр (християни-греки і мусульмани-турки); колишня Югославія (мусульмани-боснійці, албанці з одного боку, християни (православні) - серби, а також християни (католики) - хорвати - з іншого) і ін.

За даними WEA Religious Liberty Commission, найзначнішими зонами християно-ісламського конфлікту, які стосуються інтересів християн, є: *Ірак*, де бойовики, ісламізму, б'ються за встановлення ісламської держави, що діє по законах шаріату; *Центральний Судан*, *Центральна Нігерія* і *Центральний Берег*

слонової кості, де арабські і фуланські мусульмани прагнуть захопити південь, щоб нав'язати ісламське домінування і, зрештою, закони шаріату на християн, анімів і світських африканців та інші.

Історичний досвід релігійних війн укорінив у масовій свідомості представників традиційних релігій стереотипи ворожості. Крім того, різний рівень соціально-економічного розвитку конфесійних державних об'єднань, згідно закону нерівномірності розвитку суспільств, держав, породжує суперечливий світогляд і світовідчуття, виражене в релігійному протистоянні. Якщо знищити віру, то можна знищити і саму державність. Тому держави мають різні, освячені релігією норми державного, сімейного і кримінального права. Релігійна приналежність часто відіграє вирішальну роль і в політичних пристрастях людини.

Про це влучно висловився свого часу індійський політичний діяч Махатма Ганді: *«Ті, хто думає, ніби релігія не пов'язана з політикою, нічого не розуміють в політиці»*. Саме в Індії після отримання незалежності у 1947 році унаслідок розділення Пенджабу і Бенгалії, почалися криваві зіткнення між індусами, сикхами і мусульманами, в результаті яких загинуло більше 500 000 чоловік. Розділення Індії також привело до однієї з найбільших міграцій населення в сучасній історії світу – близько 12 мільйонів індусів, сикхів і мусульман розселилися по території недавно створених держав Індії і Пакистану.

Сьогодні релігія істотно впливає і на волевиявлення громадян. Наприклад, у США більшість іудеїв, мусульман і буддистів вважають за краще голосувати за представників Демократичної партії. Євангельські християни і мормони в переважній більшості випадків називають себе прихильниками Республіканської партії. Люди, що не належать ні до однієї конфесії, як правило, голосують за незалежних політиків. 83% американців готові проголосувати за кандидата в президенти США, який належить до Католицької церкви. 65% голосів здатний набрати кандидат-протестант (проти 22%), 53% - мормон (35%), 24% - мусульманин (53%).

В той же час у світі досить прикладів, коли представники різних релігій безконфліктно проживають на території однієї держави. Одним з них є так званий «казахський феномен». Уже 20 років у цій багатонаціональній і багатоконфесійній республіці проводяться Дні духовної згоди з безпосередньою участю Президента Республіки Казахстан. За цей час число релігійних об'єднань збільшилося більш ніж у 4 рази. По всій республіці будуються мечеті, церкви, синагоги. Це яскраве підтвердження того, що в країні відсутня міжконфесійна ворожнеча.

Релігійний ренесанс, що почався в Україні, як і в інших республіках колишнього СРСР у першій половині 90-х років минулого століття, також став наслідком глибоких соціальних, політичних, економічних і культурних змін в суспільстві. Саме в ці роки помітно виріс рівень релігійності в країнах, що значно збагатили духовне життя суспільства, але, водночас, породило безліч різних проблем, у тому числі і в релігійній сфері.

Різноманітність конфесій, представлених відтепер в Україні, зросла з 47-ми

у 1991 р. до 85-ти у 2005 році. З 1991 року кількість релігійних громад в Україні значно зросла і становить зараз близько 20 тисяч. 70-80% мешканців України вважають себе християнами. Конфесії православ'я в Україні включають Українську Православну Церкву Московського патріархату (УПЦ-МП) – понад 6 тис. общин, 64 монастирі, Українська Православна Церква, Київського патріархату (УПЦ-КП) – майже 2 тис. общин, 15 монастирів; Українська Автокефальна Православна Церква (УАПЦ) – біля 600 конфесій.

В Україні існує 100 іудейських та 150 мусульманських громад. Набули поширення корейська методистська церква, науково-релігійна конфесія «Діанетика, Фонд «Лафает Рона Хаббарда», релігійні громади Міжнародного Товариства Свідомості Крішні, буддистів, РУН-Віри, бахаїстів, рерихівців та інші. Діють нелегально: релігійні угруповання (особливо так званого «сатанинського» спрямування). За даними МВС України, тільки в Києві діє майже 140 незареєстрованих містичних об'єднань. Подібна ситуація спостерігається в Одесі, Дніпропетровську та Донецьку.

Провівши аналіз впливу релігії на відносини сторін у конфліктах, конфліктологи зробили низку висновків: *по-перше*, конфесійна єдність є стійким компонентом кожної з регіональних цивілізацій (суперетносів); *по-друге*, приналежність до певного етносу, як правило, ототожнюється з приналежністю до конфесійної общини, це дозволяє говорити про глибокий взаємозв'язок етнічного і конфесійного протистояння; *по-третьє*, конфесійні суперечності самі по собі ніколи або майже ніколи не були причиною локальних конфліктів. Однак конфесійний чинник в процесі розвитку конфлікту може перетворюватися на один з головних.

Таким чином, дія релігії і міжконфесійних відносин на вірогідність виникнення соціальних конфліктів, перш за все, залежить від приналежності конфліктуючих сторін до однієї або різних конфесій. При цьому приналежність до однієї конфесії не тільки не запобігає конфліктам і не сприяє зниженню їх запеклості, але у ряді випадків навіть нагнітає їх.

3. Зміст, причини і структура релігійних конфліктів

Релігійні конфлікти є константним, універсальним видом суспільних конфліктів, які супроводжують всю історію людства, власне, як і сама релігія. *Істотними характеристиками* релігійних конфліктів є:

- глибинний історико-генетичний, соціокультурний та ментальний зв'язок з етнонаціогенезом та міжнаціональними відносинами;
- історична тривалість, вкарбованість в архетипи поведінки багатьох генерацій і відтворюваність з бігом історії;
- стійкість, схильність до перетворення на стан хронічної напруги у міжконфесійних стосунках;
- виразна тенденція до набуття політичного характеру;

- прихованість глибинного змісту, маскування за видимим об'єктом конфлікту інших підстав для протистояння;
- особлива психологічна і духовно-емоційна напруженість, зумовлена здатністю релігійної віри концентрувати фізичну і психічну енергію вірянина;
- схильність до ескалації через швидку консолідацію і мобілізацію віруючих; особлива роль харизматичних лідерів;
- здатність розгортатися одночасно на різних рівнях і в різних сферах суспільно-релігійної взаємодії.

Таким чином, *релігійний конфлікт* – складний суб'єктно-об'єктний феномен, сутність якого полягає у деструктивній взаємодії суб'єктів релігійних відносин, у намірах реалізувати власні інтереси і цінності, зберегти або перерозподілити владу, вплив, ресурси, статуси, привілеї тощо, захистити власну ідентичність. Якщо об'єкти релігійних конфліктів можуть бути як специфічними, так і неспецифічними, то суб'єкти конфліктної взаємодії (принаймні, один із них) завжди є специфічними – і в соціально-правовому, і в інституціональному, і у функціональному сенсі.

Комплексний аналіз конфліктогенних ситуацій на релігійному ґрунті в сучасному суспільстві показує, що *об'єктом* релігійного конфлікту є, як правило, релігійні норми. *Релігійні норми* – етичний регулятор земного буття людей. Люди мають різні ідеали, довгострокові прогнози, бажані цілі, які формують різні психологічні домінанти (релігії), а ті, у свою чергу, породжують міжконфесійні суперечності.

Суб'єктами релігійних конфліктів можуть виступати нації (етноси), прихильники різних релігій, релігійні організації і групи, особи, а також релігійні і державні інститути (держава і її органи влади, церкви, партії, рухи, організації і ін.). Кожен із перелічених суб'єктів має різний конфліктогенний потенціал і можливості впливу на якісні й кількісні параметри конфлікту.

Передумови релігійних конфліктів є практично в кожному регіоні з поліетнічним і поліконфесійним складом населення, де через різні причини відношення між етносами і конфесіями відрізняються достатньо високим рівнем напруженості. Причому, там, де лінії етнічних «розломів» співпадають або перетинаються з конфесійними, ця напруженість набуває виразно етнорелігійного характеру.

Детермінантами релігійних конфліктів виступає ціла сукупність чинників різного порядку, сили та історичної за давності. Перехідні країни утворили особливий геоконфесійний простір, де поєдналися: по-перше, нововиниклі чинники міжрелігійних і міжконфесійних протистоянь, генеровані радикальними суспільними трансформаціями; по-друге, історично вкорінені детермінанти релігійних конфліктів, зовнішній прояв яких останні кілька десятиліть стримувався тиском тоталітарного режиму; по-третє, фактори глобалізаційного

порядку, які обумовили ескалацію релігійної напруги на різновіддалені сегменти взаємозалежного світу; по-четверте, впливи природного конфліктогенного потенціалу будь-якого полірелігійного, поліетнічного суспільства, що має власні фази спаду і загострення.

Виникнення релігійних конфліктів пояснюється дією основних *чинників*: наявністю «структурних» і «антиструктурних» тенденцій у розвитку будь-якої системи суспільства; мірою збігу або неспівпадання меж держави, етносу і віросповідання; впливом процесів, що відбуваються в соціумі, на релігійну підсистему; специфікою самих релігійних відносин.

Загальними *особливостями* релігійних конфліктів є: «вибуховий» характер їх виникнення, тенденції до швидкої ескалації, тотальної мобілізації і використання сторонами конфлікту всіх наявних засобів і способів ведення боротьби, у тому числі і заборонених міжнародним правом - геноцид, створення концтаборів, депортація, «етнічні чищення», захоплення заручників, терористичні акції, масове мародерство, тортури і т.п.

Як правило, протягом конфлікту широко використовуються *методи* «психологічної війни», форсується створення етно- і теократичної держави. Рішучість і взаємовиключність претензій, що висувуються сторонами, обумовлюють у край жорстокий характер протистояння. В ході ескалації конфлікту його учасники активно прагнуть повернути на свій бік етнічно і конфесійний близькі їм народи, фінансові і політичні круги інших держав, світова громадська думка, що веде до інтернаціоналізації і «горизонтальної ескалації» конфліктів, додає їм міжрегіональний, а в деяких випадках і глобальний характер.

Найбільш яскравим прикладом останніх років є карикатурний скандал – міжкультурний конфлікт між мусульманами арабського світу і сучасною західною культурною традицією, що спалахнув в кінці 2005 – початку 2006 років і охопив практично всі країни Європи і мусульманського Сходу, а також політичний конфлікт усередині європейських держав. Причиною конфлікту послужили карикатури на пророка Мухаммеда, надруковані в 2005 році в одній з данських газет. Конфлікт спалахнув ще з більшою силою у 2012 році з виходом у США фільму «Невинність мусульман» (англ. Innocence of Muslims), який в образливій формі розповідає про життя пророка Мухаммеда. Після поширення фільму в Інтернеті, у Єгипті, Лівії, Тунісі, Ємені, Судані, Афганістані, Пакистані і інших мусульманських країнах почалися масові безлади біля дипломатичних представництв США. У Лівії посол США Крістофер Стівенс і троє дипломатів були убиті в результаті нападу на консульство США в Бенгазі. У Кабулі жінка з «жилетом смертника» через фільм здійснила теракт проти іноземців. Відеофільм був визнаний екстремістським і заборонений для демонстрації у Російській Федерації, Казахстані, Киргизії і інших країнах. Водночас Барак Обама, виступаючи на 67-й сесії Генасамблеї ООН в Нью-Йорку, заявив, що він не може заборонити відео, оскільки не може порушити свободу слова, не дивлячись на те що «воно ображає і мільйони наших громадян».

Питання про причини релігійних конфліктів дотепер залишається дискусійним – фахівці різного профілю по-різному відповідають на нього. Так, на думку С.Хантінгтона, конфесійні конфлікти є результатом «зіткнення цивілізацій». Одним з каталізаторів цього зіткнення С.Хантінгтон вважає *демографічний вибух ісламу і демографічні зміни* []. Наприклад, на початку 60-х років ХХ століття серби (православні) склали 43%, а мусульмани - 26 % населення Боснії і Герцеговини. Через тридцять років частка мусульман збільшилася до 44%, а чисельність сербів (православних) впала до 31%. На початку 60-х років ХХ століття населення Косова було на 67% албаномусульманським і на 24% православно-сербським. Через тридцять років край на 90% став мусульманським. Цієї ж думки дотримуються й інші аналітики, які в своїх працях роблять висновок про те, що міжнародні відносини ХХІ століття характеризуватиме і визначатиме зіткнення цивілізацій, «нарізка» яких проводитиметься на основі спільності культури і віросповідання.

Співставивши крупні вогнища напруженості з етноландшафтними рубежами, В.Дергачов дійшов висновку, що чимало історичних епіцентрів конфліктів розташовані на потрійних конфесійних межах світових цивілізацій: *західнохристиянської, православної і ісламської* (Балкани, Крим); *ісламської* (арабська, тюркська), *індійської і китайської* (Афганістан, Таджикистан, Пенджаб); *православної, китайської і японської* (Маньчжурія).

Проте історія не дає підстав говорити, що релігія виступає головним, тим більше єдиним чинником розшарування людства на конфліктуючі спільності, оскільки:

1. Самі конфесії ні в соціальному, ні тим більше в політичному відношенні не є монолітним організмом. Усередині них співіснують різні, такі, що нерідко змагаються, а то і непримиренно ворожі течії (єресь, старообрядність у православ'ї, ваххабізм – в ісламі і ін.). Через це релігія може бути причиною внутрішньоетнічного конфлікту.

2. Релігійна спільність не розмиває нації і держави, не усуває пов'язані з ними особливості і інтереси народів. Вона не забезпечує загострення або врегулювання виникаючих конфліктів. Крім того, численні громадянські війни, що мали місце в історії, свідчать про те, що релігія не гарантує соціальної згоди і миру всередині нації або держави, де вона є панівною.

По-третє, нерідкі випадки, коли релігійні відмінності, пов'язані з ними суспільні ідеали і настрої, відступають на другий план перед загрозою життєво важливим інтересам людей. Народи і держави, що відносяться до різних конфесій, здатні об'єднуватися в ім'я загальних, поза релігією лежачих цілей. Саме цим пояснюється той факт, що в сучасному світі спостерігаються процеси не тільки суперництва і розмежування конфесій, але і їх співпраці, зближення.

Російський соціолог Д.Малишева також стверджує, що «особливості релігійної доктрини як такої не можуть стати причиною конфлікту, інша справа, вони можуть створити сприятливі умови для його визрівання. Разом з тим

передбачити наперед, в яких випадках релігійні суперечності можуть привести до конфлікту, вельми складно, а деколи і просто неможливо, бо в цих суперечностях немає нічого «фатального», замовленого наперед, вони - результат дії чинників, зміст яких часто є глибокий прихованим» [205].

Якщо застосувати системний підхід, то *причини релігійних конфліктів* можна представити як комплекс регіональних суперечностей *історичного, етнотериторіального, політичного, соціального, етнокультурного* і іншої властивості, здатної за певних умов реалізуватися у формі конфесійного конфлікту.

Історичні суперечності звичайно виступають у вигляді глибоко вкорінених в релігійній свідомості, упереджених формою і агресивних за змістом уявлень про «історичних ворогів».

Етнотериторіальні суперечності зазвичай виступають у вигляді стійких претензій етносів, що сповідували одну релігію, на так звані «етнічні території», як проблема «розділених народів», або питання про «етнотериторіальну реабілітацію» раніше депортованих етнічних і релігійних груп.

Політичні суперечності найчастіше виступають як відсутність суверенної державності або політико-правова неповноцінність статусу національних автономій і етнічних меншин в державах, заснованих на принципах етнічного націоналізму і релігійної приналежності.

Економічні суперечності у більшості випадків виступають у формі боротьби етнічних (релігійних) еліт за «природне право» на володіння ресурсами і власністю.

Соціальні і етнокультурні суперечності звичайно виступають у вигляді суперечностей, пов'язаних з нерівномірним соціально-економічним розвитком етнічних територій, нерівною мірою свободи доступу різних етнічних груп до ресурсів і ринків, з дискримінацією за расовою, етнічною або релігійною ознаками, з культурно-цивілізаційними відмінностями і ін.

Так, наприклад, мусульманські общини стали невід'ємною частиною європейського життя більш півстоліття назад, але по-справжньому таке тісне сусідство з ісламом стало серйозно турбувати корінних європейців лише протягом останнього десятиліття. Напруга у відносинах наростала поступово, і обидві сторони до сьогодні вже звикли чекати взаємних випадів різного ступеня жорсткості. Піонерами в ухваленні законодавчих рішень, що безпосередньо стосуються ісламських общин, стали Швейцарія і Бельгія. Швейцарія заборонила за підсумками референдуму в листопаді 2009 р. будівництво мінаретів, а Бельгія 29 квітня 2010 р. практично одностайним голосуванням нижньої палати бельгійського парламенту заборонила ісламську вуаль. А в італійському місті Навару міська рада ще в січні 2010 р. затвердила заборону на носіння паранджі в суспільних місцях.

У реаліях України сформувалася досить стійка сукупність чинників, які обтяжують налагодження міжцерковного і міжконфесійного діалогу, стоять на заваді консолідації релігійних структур у реалізації спільних програм та проєктів.

Серед них: політизованість релігійних відносин і множинні розколи як відбиття політичного розшарування населення; нецивілізовані форми міжцерковної інформаційної політики; історична за давнини протистоянь і конфліктів між християнськими конфесіями; напружені міжособисті стосунки вищих ієрархів; відсутність напрацьованих технологій врегулювання релігійних конфліктів через діалог; посилення ксенофобних настроїв (особливо ісламофобії) у відповідь на загрозові й трагічні події міжнародного масштабу.

До причин міжрелігійних конфліктів в Україні відносять: суперечки за право володіння культовими будівлями й майном - 88% респондентів; політичний протекціонізм певній конфесії з боку вищестоящих органів влади - 68 %; втручання політичних партій і громадських організацій - 60%; некомпетентність місцевих органів влади - 56%; поширення беззаконня та намагання повернути віруючих інших церков – 27%; низький загальний культурний рівень і безконтрольність дій священнослужителів – 18%.

При виникненні і розвитку релігійних конфліктів велике значення їх конфліктний потенціал. *Найбільший конфліктний потенціал* мають моделі, в яких:

- світоглядний чинник представлений установками на "розділення" (формула "добра і зла"), "волонтаризм" або "синергізм" (формула "долі"), "перетворення" світу або "ізоляцію" від нього (формула "ставлення до світу");
- релігійна група є сектою, культом або ідеологічною опозицією усередині пануючої конфесії;
- велика частина віруючих активно проповідує і усвідомлює свою глибоку відмінність від невіруючих на рівні свідомості і поведінки;
- у релігійній групі велика частка людей у віці 40-60 років (найконфліктніший вік).

Найменшим конфліктним потенціалом володіє модель релігійності з наступними параметрами:

- світоглядний чинник представлений установками на "інтеграцію" (формула "добра і зла"), "фаталізм" або "синергізм" (формула "долі"), "адаптацію" до світу (формула "ставлення до світу")
- в організаційному плані релігійна група є церквою або деномінацією - тобто "традиційною" для конфесійного середовища
- у релігійній групі велика частка людей у віці 20-30 і старших 60 років (безконфліктний вік);
- значна частина віруючих не займається активно проповідницькою діяльністю і вказує на відсутність глибоких відмінностей з невіруючими у свідомості і поведінці.

Необхідно відзначити, що, загалом, для віруючих характерний відносно високий рівень конфліктогенності (що проявляється в релігійній нетерпимості по відношенню до прихильників інших релігій) і досить низький рівень реального

конфліктування з іновірцями і атеїстами на релігійному ґрунті.

Водночас навіть критичний рівень конфліктогенності не завжди і не скрізь переростає у фазу розгорненого релігійного конфлікту з масованим використанням насильства. Показовим є і те, що сторони, які беруть участь в конфлікті, навіть при дуже високій інтенсивності боротьби за владу і ресурси, наважуються відкрито декларувати релігійний характер конфлікту і застосувати масове насильство тільки за певних умов: *по-перше*, якщо в регіоні з якихось причин дискредитована стабілізуюча роль держави, різко порушений загальний режим стійкого розвитку; назріла ситуація геополітичного вакууму; *по-друге*, якщо хоча б одному з суб'єктів конфлікту (звичайно з нижчим етнічним (релігійним) статусом) вдається одержати реальну допомогу і заручитися «гарантіями» щодо реалізації своїх амбіцій із сторони досить впливових політичних сил ззовні. Поєднання цих умов стає каталізатором, який спонукає сторони конфлікту до рішучих агресивних дій: потенціал напруженості «вибухає» і основним засобом «вирішення» проблеми стає насильство.

Проте не всякий конфесійний конфлікт знаходить конфронтаційну форму. Його розвиток і вирішення може проходити за одним з трьох варіантів: за правилами дискусії, гри або боротьби. В сучасних умовах *релігійні конфлікти характеризуються*:

- значною жорстокістю дій організаторів і учасників громадських безладів;
- використанням політичних гасел і вимог з яскраво вираженою релігійною спрямованістю;
- професіоналізацією, високим ступенем організації, тактики дій і технічної оснащеності;
- наростаючою мілітаризацією боротьби, в якій все більшого розмаху набувають терористичних і військових дій.

Ступінь вірогідності переростання релігійних конфліктів в збройну боротьбу і механізми наростання або ослаблення військової небезпеки визначають чотири умови:

- накопичення у населення зброї і його неконтрольоване розповсюдження в «гарячих точках»;
- створення неконституційних військових і воєнізованих структур конкуруючими політичними силами, або і кримінальними угрупованнями;
- психологічна готовність людей до можливих військових зіткнень, суспільні настрої "очікування" збройної боротьби;
- політична воля лідерів, які організують збройні акції.

Залежно від можливого характеру і розмаху використовуваних засобів і методів боротьби, релігійне протистояння може мати різні форми і види збройного насильства: *національний бандитизм* – збройні напади кримінальних груп на державні і громадські установи, господарські підприємства і ін., здійснювані під виглядом боротьби за відновлення релігійної справедливості; *релігійний*

екстремізм політичних організацій правого і лівого спрямування, прихильники якого орієнтуються на збройне насильство як спосіб утвердження бажаного положення своєї релігійної спільності серед інших релігій країни або як засіб «регулювання» міжрелігійних відносин; *міжнаціональні і міжетнічні конфлікти*, які розвиваються за сценаріями громадянської війни; *міждержавні війни* різної інтенсивності.

Особливо слід сказати про інтернаціоналізацію конфесійних конфліктів. Зовні діючі сили залучаються до внутрішнього конфесійного конфлікту з низки причин і умов. До їх числа відносять: наявність *релігійних родичів за кордоном* (їх політична і матеріальна підтримка); ідеологічна *спільність*, яка може пов'язувати одну із сторін конфлікту із зовні діючими особами; *геополітичні наміри держав* традиційного і нового зарубіжжя; включення у *внутрідержавні конфлікти світової спільноти* в особі ООН, ОБСЄ і інших структур, а також єдиної наддержави (США), яка виступає за утвердження «нового світового порядку»; міграції і пов'язані з ними порушення демографічної рівноваги в деяких регіонах; прагнення батьківщини мігрантів проявити на міжнародному або двосторонньому рівні турботу про своїх співвітчизників.

Таким чином, релігійний конфлікт за структурою і змістом практично не відрізняється від інших соціальних конфліктів. Стосовно причин виникнення він глибоко корелює з етнаціональним конфліктом.

4. Типологія релігійних конфліктів і шляхи їх врегулювання

Об'єктивна неможливість остаточного розв'язання і подолання релігійних конфліктів вимагає відпрацювання спеціальних методів і засобів управління ними та розбудови толерантних міжконфесійних відносин. Управління релігійними конфліктами являє собою комплексне завдання, що включає: діагностику соціального середовища з метою визначення «осередків соціальної напруги» і передконфліктних ситуацій; локалізацію вже наявних конфліктів, запобігання їх ескалації та загостренню; врегулювання конфлікту через досягнення консенсусу або компромісу між його сторонами; мінімізацію негативних наслідків конфлікту; усунення в разі можливості підстав для повторних спалахів конфлікту.

Процеси національно-релігійного відродження, які розгорнулися у перехідних країнах, через свою суперечливу природу стали причиною глибоких кризових явищ та конфліктів у національній і релігійній сферах. Як гранична форма реакції на потребу етнічного й політичного самовизначення, швидкої реалізації етнонаціональних і геополітичних інтересів, використання наданого історичного шансу самореалізації, у поліетнічних і полірелігійних соціумах вибухають різні форми націоналізму, шовінізму, фундаменталізму, етноконфесійної конфліктності.

Аналіз релігійних конфліктів дозволив конфліктологам виділити наступні їх основні *типи релігійних конфліктів*: з традицією («материнським лоном»); іновірством (іншою релігією); невір'ям (атеїзмом); з єрессю

(внутрішньоконфесійним компонентом).

Конфлікт релігії з традицією означає, що всі світові релігії, зародившись в конкретно-історичних умовах, розповсюдились по всьому світу і тепер сповідаються в державах і регіонах, не схожих з «материнським лоно». У цих умовах, запозичивши релігійно-етичну основу учень, нинішні прихильники культу, що є часто представниками інших етнічних і мовних груп, керуються адаптованими до місцевого середовища релігійно-правовими нормами, маючи індивідуальний стереотип поведінки, свій світогляд.

Так, наприклад, три ворогуючі релігії (іудаїзм, християнство, іслам) тісно пов'язані між собою генетично (мають загальних пророків) і географічно (зародилися на Близькому Сході), але вони виникали і розвивалися, відкидаючи першооснову. Розглядаючи історію цих релігій з погляду закону заперечення заперечення, можна пояснити передумови ухвалення Римом християнства, що зародилося на околиці Римської імперії, в одвічних її ворогів – іудеїв; розмежування православної Візантії і католицького Риму; виникнення «третього Риму» (православної Московської держави) після падіння Візантії; а також виникнення ісламу на територіях, де розповсюджувався вплив іудаїзму, і створення ісламської імперії з її подальшим сунітсько-шиїтським розшаруванням.

Конфлікт релігії з «іновірством» присутній завжди в міжконфесійних відносинах, оскільки кожна релігія розглядає себе як істинну, вважаючи все інші релігійні течії і розгалуження помилковими. Сама природа релігії не допускає існування інших релігій, що і приводить до міжконфесійної напруженості.

Світовий досвід показує, що в ході історичного розвитку конфлікти з іновірством не тільки збереглися, але і розширили свою географію, наприклад: *протистояння ісламу і християнства* відобразилось у карабаському, осетино-інгушському, югославському конфліктах, в утиску прав православних в центральноазіатських державах СНГ і ін.; *протистояння іудаїзму і ісламу* вилилося в палестино-ізраїльський конфлікт; *протистояння ісламу і протестантизму* в Судані, де уряд обертає в мусульманство протестантів, які живуть в країні; *протистояння буддизму і протестантизму* в Бірмі, де ведуться військові дії проти племені «карен» (де протестантизм переважає).

Насьогодні світові релігії в основному локалізовані територіально. Це свідчить про існування незримого зв'язку між віросповіданням і етносом (суперетносом), хоча прямої залежності немає. В той же час залишається культурна сумісність конкретних етносів і релігій. У Росії, наприклад, всупереч православної традиції, більшість татар і башкирів досить легко прийняли іслам.

Конфлікт релігії з невір'ям (атеїзмом) породжений різними поглядами на існування вищого розуму під назвою «Бог». Зокрема, захисники релігії говорять, що релігія вічна в душі народу і що вона дана людям за допомогою одкровення, або навіювання зверху, від самого Господа. Атеїсти ж дотримуються поглядів, що релігія не вічна, а історично виникла і незабаром зникне, а також що Бога немає. На думку рабина В.Белінського, науковий атеїзм – також релігія. Основою такої

думки є твердження, що для наукового атеїста наука є інструментом в пізнанні світу, обмеженого рамками людського розуму. Єдиним, у що вірить науковий атеїст, є сила розуму людини, її воля до пізнання. Науковий атеїзм, поширений в СРСР, мав чітку систему поглядів: бога немає; матерія вічна, хоча всі її частини мають свій кінець у часі (смерть); зло – відносне; етика – відносна; розумне життя виникло з матерії в результаті мільярдів років еволюції.

Конфлікт релігії з ересю породжений тим, що все живе різноманітне, тому навіть усередині світових релігій ми спостерігаємо розшарування (на суннітів і шіїтів – в ісламі, на православних, католиків і протестантів – у християнстві, на хінаяна, махаяна і ламаїзм – у буддизмі).

Таким чином, *релігійний конфлікт* – це гостре зіткнення індивідів або їх груп у зв'язку з неспівпадінням поглядів у питаннях віровчення і релігійної діяльності. Такі конфлікти можуть виявлятися у формі суперечок і розбіжностей, конкуренції і конфронтації, боротьби і релігійної ворожнечі, що викликається релігійним фанатизмом. Безліч наочних прикладів релігійних конфліктів зафіксована в історії всіх світових релігій. Вони виражалися в розколах і утворенні сект, в різних релігійно-політичних рухах і масштабних релігійних війнах.

Яскравим прикладом релігійного конфлікту є багатовікова ворожнеча *між іудаїзмом і християнством*. Спочатку конфлікт між представниками даних релігійних течій утворився на базі комплексу самоідентифікації: іудеї і християни проживали в одному місті, вивчаючи одне і те ж Священне Писання, але трактували його по-різному. Таким чином ВОНИ виглядали із сторони, так само як і МИ, проте були при цьому абсолютно іншими. Особливу гостроту в розмежування подібного роду привносить взаємне звинувачення супротивників у зраді істині і відступництві. Така природа релігійних конфліктів між *православ'ям і старообрядністю, шіїтами і сунітами*. До них можна віднести і серію громадянських воєн у Франції *між католиками і протестантами* (1562 – 1598 роки), що розділили країну на два ворожі табори.

Одним з найбільш яскравих історичних прикладів конфліктів з релігійною підосною є хрестові походи західноєвропейських лицарів, спрямовані проти мусульман, православних держав, язичників і різного роду еретичних рухів. Головною метою даних походів стало звільнення Палестини від турок-сельджуків, а також *придушення антиклерикальних і еретичних течій* в Європі і навертання до християнства язичників Прибалтики.

Продовжуються релігійні війни в Палестині: учасники *палестино-ізраїльського конфлікту* не готові до завершення багаторічного конфлікту щодо володіння Єрусалимом. Світова спільнота спостерігає озброєне протиборство між протестантами і католиками в Північній Ірландії.

До зіткнень на релігійному ґрунті слід віднести і сутички між конфесіями та священнослужителями у колишньому Радянському Союзі, а також релігійно-етнічні «чистки», організовані *хорватськими націоналістами-католиками* по відношенню до православних сербів в період Другої світової війни.

Одним із сучасних прикладів релігійних конфліктів називають боротьбу між прихильниками релігійного фундаменталізму і модернізму, які стосуються певних нововведень, наприклад змін у порядку богослужінь або ступеня участі мирян у вирішенні проблем церкви. Конфлікти усередині однієї релігійної групи можуть виникати у зв'язку із зовнішніми обставинами: різною політичною орієнтацією віруючих одного віросповідання або розбіжностями серед представників церковного керівництва.

Проведений ученими аналіз внутрішньоконфесійного поділу показав, що він виник, як необхідність ідеологічно забезпечити відособлення соціальних (етнічних) спільностей в боротьбі за регіональне лідерство; процес виникнення, формування і функціонування нових центрів сил (імперій); життєздатність нової моделі державного устрою або нового способу суспільного виробництва; створення стійкого геополітичного союзу; утвердження нових життєвих цінностей; необхідність збереження елементів анімізму.

Конфліктологічний досвід показує, що одним з шляхів вирішення релігійних конфліктів є *перетворення виниклих на релігійному ґрунті «конфліктів цінностей» у «конфлікти інтересів»*, - тобто відфільтровування головних причин конфлікту від світоглядного антагонізму суб'єктів конфлікту. Але у разі «чистих» релігійних конфліктів потрібен тривалий процес формування нової ціннісно-релігійної терпимості і готовності до діалогу. При цьому найважливішими передумовами і одночасно умовами врегулювання міжконфесійних конфліктів можуть бути відновлення режиму стійкого розвитку і дегеополітизація конфлікту.

Відновлення режиму стійкого розвитку передбачає відновлення у межах конфліктної території дієздатності державної влади, ефективність якої в даній ситуації визначається не стільки ступенем демократичності політичного режиму, скільки здатністю відновити в межах своєї компетенції стан громадянської право відповідальності.

Дегеополітизація конфлікту передбачає заздалегідь узгоджену паритетну відмову зацікавлених «зовнішніх сил» від державно-дипломатичної, військової, політичної та інформаційної форм геополітичного втручання в конфлікт при збереженні стратегії гео економічної експансії.

Це поєднання дозволяє задовольнити інтереси як зовнішніх, так і внутрішніх суб'єктів даного конфлікту, а загальним результатом такого підходу стає стабілізація ситуації і зміцнення структури безпеки в регіоні, у тому числі і підвищення рівня конфесійної толерантності. Зазвичай такий підхід до проблеми врегулювання конфесійних конфліктів передбачає наявність доброї волі і високий рівень відповідальності сторін, які беруть участь в конфлікті.

Серед конфліктологів існує думка про те, що врегулювати релігійний конфлікт можна і через гармонізацію співвідношення секуляризму і цілісно релігійного світогляду в області облаштування відносин між людьми на національному і глобальному рівнях. Більшість жителів країни або регіону повинна мати гарантоване право засновувати свою суспільно значущу діяльність

на релігійних принципах, самостійно формулюючи цілі вибору. При цьому, природно, максимальну увагу необхідно приділяти дотриманню прав релігійних і світоглядних меншин, а також затвердженню права людини на життя.

Проблема меншин залишається не тільки в країнах, де встановлена релігія більшості. У секулярних державах групи віруючих, зорієнтовані на створення власного цілісного способу життя, також повинні мати можливість створювати власні субпростори, що дозволяють існувати, працювати, брати участь в житті суспільства і виховувати нові покоління відповідно до конкретних релігійних уявлень.

Крім того, необхідно поважати право народів і релігійних общин вибирати, чи жити їм за законами секулярного гуманізму або, за законами ортодоксального іудаїзму, шариату, цілісного християнського світогляду або вірувань корінних народів. Питання про те, чи є релігія «особистою справою» людини або, принаймні, однією з основ суспільного устрою, сьогодні залишається відкритим як на рівні індивідів і спільнот, так і на рівні міжнародних організацій, покликаних підтримувати міжцивілізаційний діалог, спрямований на співіснування традиційних і гуманістично-ліберальних цінностей. Лише подібні гнучкість і терпимість дозволять уникнути наростання напруженості, пов'язаної з релігійними відчуттями і переконаннями.

Конфесії служать індикатором приналежності окремої людини і етносу до «свого» суперетносу. І хоча в теології християнства, ісламу і навіть буддизму є чимало спільного, однак всі спроби створити на їх основі суперетнічної системи завершувались невдачею і кровопролиттям. Відтак вагомим значення набуває спеціалізований конфесійний моніторинг, під яким розуміють регулярний, систематичний аналіз релігійно-церковної сфери соціологічними засобами, спрямований на вивчення:

- рівня релігійності населення та масштабів поширення релігійних практик;
- конфесійної структури суспільства та релігійної самоідентифікації населення;
- наявних умов для вияву релігійних переконань та задоволення релігійних потреб, реалізації релігійної свободи;
- ціннісного ставлення широкого загалу до релігії й церкви;
- причин, форм і локалізації міжконфесійної напруги;
- частоти і масштабу проявів релігійної нетерпимості.

Результати емпіричних досліджень, проведених науковцями-соціологами та конфліктологами, вказують на конфліктогенний характер релігійного середовища; збереження і відтворення осередків напруженості у міжконфесійних відносинах. Сучасний світ висуває перед діагностикою і моніторингом релігійного середовища нові пріоритети, які пов'язані з роллю глобального чинника у суспільно-релігійних процесах, загрозою міжнародного тероризму та генерованих ним етнорелігійних протистоянь; дієвістю правового захисту свободи совісті,

віросповідання і релігії; регіональними особливостями фрустрації релігійної нетерпимості та чинниками її розпалення.

Висновки.

1. Взаємне існування різних конфесій створює між ними не тільки відносини боротьби, але і солідарності. Боротьба породжує відмінності в конфесійному розвитку народів, який порушує пропорції, що склалися, в розселенні етносів, що в свою чергу породжує тенденції в одному випадку до експансії, в другому – до самоізоляції.

2. Конфліктний характер конфесійних процесів може активізувати як відцентрові, так і доцентрові сили – дії і тих, хто прагне змінити існуюче статус-кво, і тих, хто хоче зберегти, або відновити минуле становище.

3. Сучасний світ висуває перед діагностикою і моніторингом релігійного середовища нові пріоритети, які пов'язані з роллю глобального чинника у суспільно-релігійних процесах, загрозою міжнародного тероризму та генерованих ним етнорелігійних протистоянь; дієвістю правового захисту свободи совісті, віросповідання і релігії; регіональними особливостями фрустрації релігійної нетерпимості та чинниками її розпалення.

Контрольні питання

1. *Що таке релігійні норми ?*
2. *Під дією яких основних чинників виникають релігійні конфлікти ?*
3. *Назвіть релігійні конфесії, представлені в Україні.*
4. *Прокоментуйте думку С.Хантінгтона, що конфесійні конфлікти є результатом «зіткнення цивілізацій».*
5. *Чи підтримуєте Ви думку, що релігія виступає єдиним чинником розширення людства на конфліктуючі спільності ?*
6. *Назвіть найістотніші характеристики релігійних конфліктів.*
7. *Які причини міжрелігійних конфліктів в Україні ?*
8. *В чому полягає специфіка сучасних релігійних конфліктів ?*
9. *Назвіть основні причини світових релігійних конфліктів.*
10. *Які умови визначають ступінь вірогідності переростання релігійних конфліктів у збройну боротьбу ?*
11. *Назвіть форми і види збройного насильства, викликані релігійним протистоянням*
12. *Охарактеризуйте основні типи релігійних конфліктів.*
13. *При яких умовах врегулювання міжконфесійних конфліктів є можливим ?*
14. *Що розуміють під спеціалізованим конфесійним моніторингом ?*

Теми рефератів

1. Релігійний конфлікт: суть і основні ознаки, джерела і причини.
2. Типологія релігійних конфліктів.

3. Основні моделі релігійних конфліктів.
4. Основні аспекти розгортання релігійних конфліктів.

Література

Основна:

2.4,7,13,14,21,31,83-87

Додаткова:

8,21,56,57,65,69,89,102,104,115,149,153,166

Тема 10. СОЦІОКУЛЬТУРНИЙ КОНФЛІКТ

1. Поняття та причини виникнення соціокультурних конфліктів.
2. Конфлікт цінностей: види та особливості прояву.
3. Форми культурного конфлікту та способи їх вирішення.
4. Методи аналізу та врегулювання конфліктів.

Достатньою підставою для напруженості і неспокою в сучасних суспільствах є підвищення ролі соціокультурних конфліктів. Соціокультурну природу мають зокрема етнічні і релігійні конфлікти, які можуть трансформуватися в конфлікти з непередбачуваними наслідками. Проте вони – лише одна з форм сучасних міжкультурних конфліктів. В умовах, коли світ все більше відповідає принципу культурного розмаїття, взаємодія і конфлікти різних культур мають і інші забарвлення. Виникнення активних протестних рухів може бути пов'язане з певною периферійною субкультурою, Виключити соціокультурні конфлікти з життя суспільства неможливо, особливо в умовах невпинного зростання соціальної нерівності. У цій ситуації необхідно спинити переростання конфліктів у соціальну деструкцію і забезпечити гуманістичне, ненасильницьке вирішення проблем суспільного розвитку.

1. Поняття та причини виникнення соціокультурних конфліктів

С. Пуфендорф (історик, 1632 – 1694 рр.) під культурою мав на увазі все, що винайдено людством, а особливо суспільні інститути, мову, науку, мораль, що направляються розумом і звичаями. *Аденлунг* (1732 – 1806гг.) в роботі «Історія культури» відзначав, що культура – це облагороджування і витончення всіх духовних і фізичних сил людини і народу загалом. *І. Гердер* (1744 – 1803 рр.) в культурі особливо виділяв роль виховання як процес «олюднення». На цій основі сформулював положення загальної універсальності культури людства та необхідності подолання євроцентризму.

Е. Тайлор у праці «Первісна культура» (1866 р.) під культурою мав на увазі соціальне ціле, яке в однаковій мірі складається з *вірувань, звичаїв, навиків, знарядь, одягу, моралі, мистецтва, права власності*.

Визначаючи зміст поняття культури, сучасні дослідники, як правило, ототожнюють її з сукупністю норм, цінностей, ідеалів, що виконують функцію соціальної орієнтації в суспільстві. Таким чином, культура – це *специфічний спосіб організації і розвитку людської життєдіяльності, представлений в продуктах матеріальної і духовної праці, в сукупності соціальних норм і*

інститутів, в духовних цінностях. Тож культура розглядається як система відносин між людиною і природою, людиною і суспільством, людиною з собі подібними. Сьогодні в світі налічується близько 200 держав і більше 4000 культур, які можуть знаходитись у конфліктних відносинах.

У культурній антропології виділяють декілька видів міжкультурних конфліктів:

- між різними етнічними групами і їхніми культурами (наприклад, між вірменами і азербайджанцями, грузинами і осетинами і ін.);
- між релігійними групами, представниками різних релігій (наприклад, між католиками і протестантами в Північній Ірландії, православними і греко-католиками в Західній Україні, сунітами і шиїтами в мусульманстві);
- між поколіннями і носіями різної субкультури;
- між традиціями і новаціями в культурі;
- між різними лінгвокультурними співтовариствами і їхніми окремими представниками (унаслідок мовних бар'єрів і інтерпретативних помилок).

Головною причиною міжкультурних конфліктів є культурні відмінності між народами, які можуть приймати форму суперечності або навіть відкритого зіткнення.

Будь-яка культура – це система субкультур. Формування субкультури – це двосторонній процес: пристосування до пануючої (домінуючої) культури і відхилення від неї. Субкультури (окремі, спеціальні) – культури різних соціальних груп (вікових, поселенських, професійних, територіальних), які характеризуються специфічними ознаками: особливими правилами поведінки, моди, манери спілкування, способу життя та іншими цінностями. Субкультури об'єднують групи людей відповідно до їх ролі і функцій у виробництві засобів фізичного і соціального існування людини, у підтримці або порушенні соціальної організації і регуляції життя суспільства.

Виходячи з ціннісних орієнтацій, виділяють елітарну, народну, масову культури. *Елітарну субкультуру* відрізняє дуже високий рівень спеціалізації (підготовка священнослужителів, викладачів і ін.) і високий рівень соціального статусу особи (любов до влади, багатства, слави і ін.). Субкультурі сільських виробників (*народна культура*) характерний низький рівень спеціалізації за певними професіями, спрямованими на підтримку фізичного існування людей (виробництво продуктів харчування). Соціальна субкультура міських виробників (*масова культура*) спрямована на відтворення соціального існування людини: знарядь праці, предметів ужитку, енергії, знання, торгівлі, естетичних цінностей і інше, як правило, в товарних об'ємах. Для даної субкультури характерні порівняно високий рівень професійної спеціалізації її суб'єктів, помірний рівень особистих соціальних домагань середніх шарів. Широке розповсюдження масової культури відбулось тільки півтора-два століття назад поряд з розвитком науково-технічної революції, коли керівну роль в історичному процесі починає грати «маса». «Маса» – це не стільки кількісна, скільки якісна характеристика: безликість,

переважання емоцій, втрата інтелекту і особистої відповідальності за свої рішення і вчинки. Суспільство поділилось на масу (натовп) і еліту, яка мала доступ до вищих культурних цінностей. Це стало однією з передумов конфлікту субкультур.

На сучасному етапі конфлікт субкультур можна пояснити, з одного боку, необґрунтованими претензіями частини інтелектуальної еліти на володіння, монополію «вищого знання», з іншого, – малоосвіченістю «верхів» і «низів», які недооцінюють роль культури в суспільному прогресі. Не менш серйозними були конфлікти між «дорослою» молодіжною субкультурами. Так, у ХХ ст. в Радянському Союзі слідом за світовими тенденціями на протигагу декларативній офіційній культурі на базі «неформальних молодіжних об'єднань» виникла *молодіжна субкультура* як спосіб самоствердження і можливість заявити про себе суспільству, звернути на себе увагу. Неформальна молодіжна субкультура – це система символів, норм і цінностей і соціальних інститутів, яка визначає самоідентифікацію, поведінку і діяльність індивідів і групи, регулюючи таким чином значну частину життєдіяльності своїх adeptів. Неформальні молодіжні об'єднання різнилися за характером соціальної спрямованості, типом групових цінностей, особливостями проведення вирішення. Прояв своєрідності, незвичні форми поведінки розцінювалися або як аномалія, девіантна поведінка, або як наслідування буржуазному Заході.

Розквіт молодіжних субкультур на Заході збігся з кризою суспільних цінностей індустріальної епохи, самих засад капіталістичної системи. Молоді пропонувалося слухняно наслідувати приклад своїх батьків, які будували для них світ споживання та достатку. Ініціатива не схвалювалася. Сартрове гасло: “Вони вкрали у мене сенс життя!” стало символом молодіжного протесту 60-х років в Європі та Америці.

На думку Т. Парсонса, причини протесту молоді та її протистояння “дорослим” лежать у площині “нетерпіння” зайняти місця батьків, які ще недоступні для неї. Проте з часом молодь займає ці місця і система самовідновлюється. Дж.Мід, навпаки, вважав, що причина виникнення молодіжних субкультур криється в царині соціалізації. Молодь приходить зовсім не в ту соціальну структуру, до якої її готують у процесі соціалізації. Місця в соціальній структурі, до яких готували молодь, в процесі трансформації індустріального суспільства в інформаційне, зникають, а, отже, досвід старшого покоління виявляється непотрібним. Звідси – конфлікт соціалізації. Проте, на відміну від Т.Парсонса, Дж.Мід вбачав вирішення даного конфлікту не у самовідновленні соціальної структури, а в побудові нової. В будь-якому випадку, члени контркультурного середовища повертаються в суспільство, здобуваючи свій статус у системі.

Контркультура є очевидним виразом конфлікту культури суспільства між поколіннями і соціальними групами, що відкидають загальноприйняті цінності і

норми. Конфлікт субкультури дає шанс і для виявлення оригінальних самобутніх проявів, і, відповідно, для придушення або підтримки опозиційних орієнтацій. Отже, у області культури є механізми конфліктного самооновлення, культурного протесту проти пануючих цінностей, які не представляють інтересів більшості нонконформістських груп.

Водночас приблизно 9-12% молодіжної субкультури завжди складали групи антисоціального спрямування, які сповідували *кримінальну (делінквентну) субкультуру* – цілеспрямованого порушення пануючих соціальних порядків і ідеології (вбивство, хуліганство, проституція, шахрайство, тероризм, нелегальне сектанство і інше). До елементів делінквентної субкультури відносять:

- *гедонізм*, що виявляється у прагненні володіти матеріальними благами, не докладаючи власних зусиль;
- *цінність свободи*, яка нерідко тлумачиться як анархія; делінквентна субкультура базується на фундаменті цінності особистої гідності та честі;
- *чітку ієрархію*, що особливо помітна у професійному ядрі та тюремних спільнотах;
- їх норми передбачають обмежене спілкування із представниками державних органів та нижчого рівня злочинної ієрархії;
- *наявність «общаку»* як засобу формування внутрішньої згуртованості групи — суми грошей, в яку кожен вносить свою частку і яка призначена для загальних потреб: насилля, помсти, допомоги засудженим та їх родичам;
- *систему кримінальної інформації* (особливо у місцях ув'язнення); — санкції, що підтримують порядок та дисципліну в групі (фізичні, матеріальні);
- *«арго»* - мову, призначена для кодування інформації за допомогою слів-символів. Сучасний кримінальний жаргон містить понад 10 тис. слів і виразів.

На жаль, такий кримінальний жаргон характерний окремим сучасним українським деструктивним субкультурам, зокрема схильним до екстремізму, відкритого протесту проти суспільства і його устоїв.

За ступенем соціальної небезпеки неформальні об'єднання поділяють групи з екстремістським спрямуванням і неекстремістські неформальні молодіжні рухи. До молодіжних об'єднань з екстремістським спрямуванням відносяться:

- *націоналісти-ксенофоби* (WP-спільнота);
- *радикали* в області соціально-економічних питань: радикальні комуністи і анархісти, радикальні неоконсерватори;
- *релігійні екстремістські формування*: ваххабіти, православні екстремісти, прибічники диявола (антихристи), сіоністи і інші;
- *вандали*: футбольні хулігани, прибічники диявола (антихристи);

- *групи самооборони* – нелегалізовані угруповання, які здійснюють самооборону або захищають які-небудь соціальні шари від побиття і вбивств (антифа);
- «*зелені*» (екологічні і культуороохоронні) екстремісти, діяльність яких спрямована на захист навколишнього природного середовища і збереження пам'яток історії, архітектури і культури;
- *мімікранти* – групи протиправної діяльності неспецифічного кримінального характеру зі спробами підведення ідеологічної бази (що викликає співчуття у населення, правоохоронних або владних структур) під діяльність кримінального характеру;

Таким чином, кінець ХХ в. визначив глобальний характер проблеми культурного конфлікту. З одного боку, це втрата духовних орієнтирів, смислоутворюючих підстав буття людини і суспільства, з іншого – технізація соціального життя, втрата спадкоємності й традицій. У ХХ столітті спостерігається масовий прихід до влади малоосвічених, неінтелігентних людей, позбавлених критичного світосприймання. При такій владі високо розвинуті технології неминуче вступають в конфлікт з культурною традицією людства. У даній ситуації назріває необхідність такого духовного зростання людини, яке б не відставало від зростання технологічних нововведень, відповідало соціальним цінностям.

2. Конфлікти цінностей: види та особливості прояву

Культурну основу суспільства утворює система цінностей, яка видозмінюється з його розвитком. Без такої системи не може нормально існувати жоден народ. На основі фундаментальних цінностей формуються ціннісні орієнтації особистості: її найважливіші потреби, цілі життєдіяльності; тобто культура не тільки інтегрує особистість в соціальну систему, але і прищеплює їй певні інтереси і цілі.

Ціннісна підсистема – найважливіший структурний елемент культури, сукупність життєвих цінностей, цілей та засобів їх досягнення. Цінності в різних культурах часто не співпадають: що в одному суспільстві є етичним, раціональним, корисним, логічним, в інших – аморальним, безглуздим і нелогічним. В основі визначення добра і зла лежать певні критерії (цінності). Культура є своєрідним соціальним механізмом, який визначає, відтворює і передає цінності в суспільстві.

До видів соціальних цінностей відносять економічні, етичні, політичні, естетичні і інші. Всю цю систему пронизують моральні цінності. Загалом, культурні цінності класифікують за певними ознаками, а саме:

- *за масштабністю*: загальнолюдські, загальноцивілізаційні, загальнонаціональні, локальні (субкультури). Загальні цінності – цінності, що визнаються більшістю членів; морально-етичні; естетичні ідеї, вірування. Локальні цінності підтримуються певними соціальними спільнотами.

- *за критеріями відповідності потребам людей*: прогресивні цінності, антицінності, раніше створені, але "незатребувані" цінності, які обігнали свій час;
- *за способом вписання цінностей в епоху*: твори культури минулого і сучасності, створені різними напрямками (школами) на основі їх співпраці або протиборства. Цінності вічні: класика, архетипи національних культур, культурний потік, тобто масова культура.

Загальноприйняті цінності прищеплюються добровільно або нав'язуються особистості, що залежить від ступеня розвиненості демократії в суспільстві. Таким чином, цінності як регулятори соціальних зв'язків можуть об'єднувати і роз'єднувати людей. Існування домінуючої культури, прийнятих більшістю переконань, цінностей і норм, не означає, проте, що всі члени суспільства розділяють домінуючі цінності. Соціальний порядок спирається, швидше, на вимушену згоду, визначувану, зрештою, пануванням - як економічним і політичним, так і символічним, культурним.

Окрім того, різні групи і шари суспільства можуть мати різні "версії реальності". Пріоритет, домінування тієї або іншої версії визначається статусом групи. Але ситуація може змінитися, якщо група почне боротьбу за свої права і за визнання своєї інтерпретації реальності. І феміністський рух, і представники сексуальних меншин, і прихильники нових релігійних рухів, і національні меншини, відстоюючи свої права, зрештою, борються за визнання своєї версії реальності. Але при цьому усередині кожного з цих співтовариств, що борються за свої права, існує своя, внутрішня ієрархія, свої специфічні ціннісні переваги, свої "авторитети" і свої "єретики", чиї погляди "більшість" вважає "відхиленням від норми".

У сучасному світі, де носії різних культур знаходяться в постійному контакті, конфлікти спалахують через різну інтерпретацію реальності. Це міжнародний скандал, пов'язаний спочатку з публікацією в данській газеті карикатур на пророка Мухаммеда, а потім і похабним фільмом на нього. Ці акти були сприйняті прихильниками ісламу як тяжка образа і спричинили не лише агресивні випадки з боку "скривджених", але й численні багатолюдні протести ісламістів у різних країнах світу, збройні напади на посольства. З іншого боку, Європа і США відстоювали цінності сучасної культури стосовно свободи совісті і свободи художньої творчості – такі ж безперечні цінності, як для прихильників ісламу – їхні релігійні вірування і традиції. Це культурний конфлікт в контексті власних уявлень про реальність, що породив політичні наслідки.

Глобальні зміни домінуючих версій реальності відбувались починаючи секуляризацією західних культур і закінчуючи втіленням в життя принципів різних політичних ідеологій. Ці "культурні революції" привели до найглибших соціальних змін, "переоцінки цінностей", що спричинило соціальне перевлаштування, і в кінцевому результаті соціальні зрушення, перестановку соціальних сил, зміну історичних умов.

Дезінтеграція суспільства спричиняє і диференціацію загальноприйнятих культурних цінностей. У цих умовах актуальним завданням є формування нової системи загальних цінностей. Таким чином, конфлікти цінностей здійснюють помітний вплив на суспільні процеси, прискорюючи або гальмуючи їх протікання. До них відносять:

- конфлікт між свободою і рівністю,
- справедливістю і нерівністю,
- колективізмом і індивідуалізмом,
- ксенофобією і толерантністю,
- демократією і авторитаризмом та ін.

Аналізуючи перспективи розвитку цивілізації, збереження миру або виникнення воєн у майбутньому, відомий американський політолог С. Хантінгтон виділяє п'ять основних причин розлому між цивілізаціями: «*По-перше*, відмінності між цивілізаціями не просто реальні, вони найбільш істотні. Цивілізації несхожі за своєю історією, мовою, культурою, традиціями і, що найважливіше, – релігіями. Люди різних цивілізацій по-різному сприймають відносини між Богом і людиною, індивідом і групою, громадянином і державою, батьками і дітьми, чоловіком і дружиною, мають різні уявлення про співвідносну значущість прав і обов'язків, свободу і примус, рівність й ієрархію. Ці відмінності склалися століттями. Вони не зникнуть в осяжному майбутньому. Вони більш фундаментальні, ніж відмінності між політичними ідеологіями і політичними режимами. *По-друге*, світ стає тіснішим, взаємодія між народами різних цивілізацій посилюється. Це веде до зростання цивілізаційної самосвідомості, до поглиблення розуміння відмінностей між цивілізаціями і спільності в рамках цивілізації. *По-третьє*, процеси економічної модернізації і соціальних змін у всьому світі розмивають традиційну ідентифікацію людей з місцем проживання, одночасно слабшає і роль нації – держави як джерела ідентифікації. Новоутворення здебільшого заповнюються релігією, нерідко у формі фундаменталістських рухів. Подібні рухи з'явилися не тільки в ісламі, але і в західному християнстві, іудаїзмі, буддизмі, індуїзмі. Відродження релігії створює основу для ідентифікації із спільністю, що виходить за рамки національних меж. *По-четверте*, зростання цивілізаційної самосвідомості диктується роздвоєнням ролі Заходу. З одного боку, Захід знаходиться на вершині своєї могутності, а з іншого, і, можливо якраз тому, серед незахідних цивілізацій відбувається повернення до власного коріння. *По-п'яте*, культурні особливості і відмінності менш схильні до змін, ніж економічні і політичні, і внаслідок цього їх складніше вирішити або звести до компромісу».

Проте, як вважає С. Хантінгтон, «...на найвищому рівні дещо із західної культури дійсно пронизало решту світу. Але на глибинному рівні західні уявлення і ідеї фундаментально відрізняються від тих, які властиві іншим цивілізаціям. В ісламській, конфуціанській, японській, індуїстській, буддистській і православній культурах майже не знаходять відгуку такі західні ідеї і цінності, як індивідуалізм, лібералізм, конституціоналізм, права людини, рівність, свобода, верховенство

закону, демократія, вільний ринок, відділення церкви від держави. Зусилля Заходу, направлені на пропаганду цих ідей, часто викликають ворожу реакцію і сприяють зміцненню одвічних цінностей власної культури. Найвідоміший приклад – конфуціансько-ісламський блок, що склався як виклик західним інтересам і цінностям» [193, с.92]. Таким чином, найголовніше, чим відрізняються цивілізації, за С. Хантінгтоном, це релігія, яка несе провідні смислові і знакові системи етнічної культури, цінності цієї культури.

Дослідники міжкультурних взаємодій по-різному підходять до їх типологізації і класифікації. Так, одна з найбільш простих типологій ґрунтується на прямій аналогії із взаємодією біологічних популяцій. Як основний критерій, що визначає характер міжкультурної взаємодії, тут виступає результат впливу однієї культури на іншу. Відповідно до цього показника, взаємодія між двома культурами здійснюється за одним з чотирьох сценаріїв [77]:

- «плюс на плюс» – взаємне сприяння розвитку;
- «плюс на мінус» – асиміляція (поглинання) однієї культури іншої;
- «мінус на плюс» – модель взаємодії аналогічна другому варіанту, тільки контрагенти міняються місцями;
- «мінус на мінус» – обидві взаємодіючі культури пригнічують один одного.

Досить глибокою в теоретичному відношенні є типологія міжкультурної взаємодії, запропонована В.П. Бранським [16]. В рамках своєї теорії соціального ідеалу вчений виділяє чотири основні *принципи взаємодії* між носіями конкуруючих ідеалів:

- принцип фундаменталізму (непримиренності);
- принцип компромісу;
- принцип арбітражу (нейтралізації);
- принцип конвергенції (синтезу).

Серед типологій міжкультурних взаємодій часто застосовують синергетичний підхід, відповідно до якого культура (соціальне знання) розглядається як відкрита нелінійна диссипативна система, що самоорганізовується, а соціальні носії цих культур умовно розглядаються як єдиний соціальний суб'єкт. З позицій цього в області міжкультурних комунікацій, наявних в сучасній антропології і соціології культури, виділяють наступні «ідеальні типи» взаємодії культур [122]:

1) **Інтеграція (синтез)** з трьома основними варіантами:

а) *конвергенція* – поступове злиття культурних систем в якісно нове ціле. У когнітивному плані означає діалог на рівні ядерних когнітивних структур і їх уподібнення один одному аж до повного ототожнення; у соціальному плані припускає фактичне злиття суб'єктів цих культур;

б) *інкорпорація* – включення однієї культурної системи в іншу як «субкультура». У когнітивному плані означає легітимізацію відповідної версії соціального знання на правах «особливого випадку»; у соціальному плані

передбачає відносну автономію суб'єкта останньої в рамках суб'єкта «материнської» культури;

в) *асиміляція* – поглинання однією когнітивною системою іншої; у соціальному плані передбачає злиття суб'єктів.

2) *Взаємоізоляція* – кожна з взаємодіючих культур займає відносно культури-контрагента позицію «гетто». У соціально-когнітивному плані даний принцип взаємодії означає розмежування сфер соціального знання, що припускає різні бар'єри і табу в сферах можливого діалогу і що веде до наростання взаємного езотеризму. У соціальному плані передбачає виразне розділення суб'єктів за ознакою культурної приналежності.

3) *Перманентний конфлікт* – означає «війну легітимаций» за периферійний простір; інтерпретацію соціальної реальності, характерну для однієї культури; в соціальному плані передбачає виразне розділення суб'єктів з вираженою взаємною сегрегацією;

4) *Взаємодоповнення* – соціально-когнітивна система, у якій кожна з взаємодіючих культур займає у загальній системі соціального знання свою «нішу», інтерпретуючи строго певні аспекти соціальної реальності; у соціальному плані передбачає комбінацію злиття суб'єктів з виділенням «крайніх» груп, що ухиляються в ту або іншу культуру, що пов'язано із стильовою і, зокрема, професійною спеціалізацією цих груп;

5) *Паралелізм в розвитку* – передбачає відсутність точок перетину «життєвих світів» різних культур, через що їх когнітивні системи розвиваються кожна сама по собі. У соціальному плані також передбачає початкову розділеність суб'єктів – носіїв даних культур в часі і в просторі.

6) *Активний обмін (діалог).*

Головну роль в міжкультурному діалозі відіграють цивілізаційна самосвідомість і цивілізаційні (базові) цінності. На відміну від цінностей етнічної або національної культури, цінності цивілізації завжди претендують на універсальність, на вирішення фундаментальних протиріч людського і соціального буття, на здатність об'єднати людство і стать основою світової культури. Тому діалог цивілізацій – це завжди діалог про їх світоглядні основи, первинні символи, кінцеві сакральні цінності, навколо якої об'єднуються складні соціокультурні системи.

3. Форми культурного конфлікту та способи їх вирішення

Американський антрополог Ф. Бок у вступі до збірки «Культурний шок» дає таке визначення культури: "Культура в найширшому сенсі слова – це те, через що ти стаєш чужаком, коли покидаєш свій будинок. Культура включає всі переконання і всі очікування, які висловлюють і демонструють люди... Коли ти в своїй групі, серед людей, з якими розділяєш загальну культуру, тобі не доводиться обдумувати і проектувати свої слова і вчинки, бо всі ви - і ти, і вони – ведете себе у принципі однаково, знаєте, чого чекати один від одного. Але перебуваючи в

чужому суспільстві, ти зазнаватимеш труднощів, відчуття безпорадності і дезорієнтованості, що можна назвати культурним шоком."

Суть *культурного шоку* – конфлікт старих і нових культурних норм і орієнтацій: старих, властивих індивіду як представнику того суспільства, яке він покинув, і нових, в яке він прибув. Власне кажучи, культурний шок – це конфлікт двох культур на рівні індивідуальної свідомості.

На основі численних досліджень комунікації культур західними ученими (М. Беннет і ін.) виділені шість типів реакції на іншу культуру. У поведінці однієї і тієї ж людини залежно від ситуацій та завдань відпрацьовуються різні поведінкові установки, що змінюються по мірі накопичення життєвого досвіду і знань.

Заперечення відмінностей культур – тип сприйняття, який ґрунтується на упевненості в тому, що всі люди в світі розділяють. (або зобов'язані розділяти) одні і ті ж переконання, установки, норми поведінки, цінності. Це типова позиція обивателя, переконаного, що всі повинні думати і поступати так само як він. Проте заперечення як тип реакції на іншу культуру з часом звичайно зазнає змін. У цьому випадку заперечення може модифікуватися в захисну реакцію.

Захист власної культурної переваги – тип сприйняття, в основі якого лежить визнання існування інших культур, але при цьому складається стійке уявлення про те, що цінності і звичаї чужої культури представляють загрозу для звичного порядку речей, світоглядних засад, способу життя, що склався. Це достатньо активна (деколи агресивна) позиція, що реалізовується у ствердженні неодмінної власної культурної переваги і зневазі до інших культур.

Міжкультурні відмінності при захисній реакції виразно фіксуються як негативні стереотипи іншої культури. Всі люди виявляються розділеними за ознакою «ми» (хороші, правильні, культурні і ін.) і «вони» (повна протилежність). При цьому набір негативних характеристик, як правило, приписується всім членам іншопольської групи і кожному з них окремо. Типові ситуації, коли формування захисної реакції практично неминуче: контакти представників різних рас, зовні, що фізично відрізняються один від одного; взаємодія груп іммігрантів і корінного населення; адаптація окремих «чужаків» в новій культурі студентів і фахівців, робітників, що навчаються та працюють за кордоном, співробітників міжнародних організацій і іноземних компаній і ін.

Здавалося б, що люди різних рас, національностей або конфесій обов'язково порозуміються, якщо вступають у прямий контакт, познайомляться ближче. Проте при низькому рівні міжкультурної компетентності, яким характеризується «захисне» сприйняття чужої культури, відбувається дещо протилежне: негативні стереотипи і прояви агресивності лише посилюються. Формування захисної моделі поведінки і сприйняття відбувається як безпосередньо, в міжособистісному спілкуванні, так і через соціальні інститути (культурні, освітні, виховні, політичні та ін.).

Мінімізація культурних відмінностей – достатньо просунутий, за західними мірками, спосіб сприйняття інших культур. Ним характеризують визнання

можливості існування іншокультурних цінностей, норм, форм поведінки і пошук загальних об'єднуючих рис. Такою була типова реакція радянської людини на міжкультурні відмінності усередині країни, коли ціннісний зміст національних культур, етнічних і релігійних груп проявлявся через стереотипізовані загальнорадянські символи (про це свідчить відоме формулювання «нова історична спільність людей – радянський народ»).

Набагато рідше у порівнянні з описаними вище типами міжкультурного сприйняття (навіть в стабільній ситуації, тим більше в моменти кризи) зустрічаються варіанти *позитивного ставлення до міжкультурних відмінностей*, коли людина здатна прийняти існування іншої самотньої культури, адаптуватися до неї або інтегруватися в неї.

Культурний конфлікт є зіткненням цінностей домінуючої культури і субкультури. Культурний конфлікт – причина культурних змін. Культурний конфлікт набуває різної форми:

- *аномія* – руйнування культурної єдності через відсутність чітких соціальних норм. Процес розпаду домінуючої системи цінностей звичайно пов'язаний з ослабленням впливу релігії і політики, що приводить до розпаду етичних принципів;
- *"культурне відставання"* – стан, при якому зміни в матеріальній сфері випереджають можливості нематеріальної культури (звичаїв, традицій, законів, переконань) пристосуватися до них;
- *панування чужої культури* - нав'язування власної культури іншим суспільствам. Конфлікт виникає через несумісність цінностей таких культур.

На думку Ф.К. Бока, існують п'ять способів вирішення цього конфлікту []. *Перший спосіб* можна умовно назвати *гетоїзацією* (від слова гето). Він реалізується в ситуаціях, коли індивід прибуває в інше суспільство, але намагається або виявляється вимушеним (через незнання мови, природну боязкість, віросповідання або з певних інших причин) уникати всякого зіткнення з чужою культурою. У цьому випадку він прагне створити власне культурне середовище – оточення одноплемінників, відгороджуючись цим оточенням від впливу іншокультурного середовища.

Практично в будь-якому крупному західному місті існують ізольовані й замкнуті райони, населені представниками інших культур. Це китайські квартали або цілі чайнатауни, квартали або райони, де мешкають вихідці з мусульманських країн, індійські квартали і інші. Такі приклади можна навести і по Україні. В Херсонській і Донецькій областях поселеннями компактно проживають греки, в Одеській – болгари, в Криму – кримські татари.

Другий спосіб вирішення конфлікту культур – *асиміляція*, по суті протилежна гетоїзації. У разі асиміляції індивід, навпаки, повністю відмовляється від своєї культури і прагне цілком засвоїти необхідний для життя культурний

багаж чужої культури. Зазвичай, це не завжди вдається. Причиною ускладнень стає або недостатня пластичність індивіда, або опір культурного середовища, членом якого він має намір стати. Такий опір зустрічається, наприклад, в деяких європейських країнах (у Франції, Німеччині) по відношенню до нових емігрантів з України, Росії і країн СНД, охочих асимілюватися там і стати громадянами цих країн. Навіть за умови успішного оволодіння мовою і досягнення прийнятного рівня повсякденної компетентності, середовище не приймає їх як своїх, вони постійно "виштовхуються" в те середовище, яке можна назвати невидимим гетто – в коло одноплемінників і "співкультурників", змушених поза роботою спілкуватися тільки поміж собою. Зрозуміло, для дітей таких емігрантів, включених в іншокультурне середовище з раннього дитинства, асиміляція не складає проблеми.

Третій спосіб вирішення культурного конфлікту – проміжний – полягає в *культурному обміні і взаємодії*. Для того, щоб обмін здійснювався адекватно, тобто приносячи користь і збагачуючи обидві сторони, потрібні доброзичливість і відвертість з обох боків, що на практиці зустрічається, на жаль, надзвичайно рідко, особливо, якщо сторони спочатку нерівні: одна – автохтони, інша – біженці або емігранти. Результати такої взаємодії не завжди очевидні в самий момент його здійснення. Вони стають видимими і вагомими лише після значного часу.

Четвертий спосіб – *часткова асиміляція*, коли індивід жертвує своєю культурою на користь іншокультурного середовища частково, тобто в якійсь однієї з сфер життя: наприклад, на роботі керується нормами і вимогами іншокультурного середовища, а в сім'ї, на вирішенні, в релігійній сфері – нормами своєї традиційної культури. Така практика подолання культурного шоку, мабуть, найбільш поширена. Емігранти найчастіше асимілюються частково, розділяючи своє життя наче на дві нерівні половини. Як правило, асиміляція виявляється частковою у разі, коли неможлива повна геттоїзація або коли з різних причин неможлива повна асиміляція. Але вона може бути також цілком навмисним позитивним результатом обміну і взаємодії культур.

П'ятий спосіб подолання конфлікту культур – *колонізація*. Визначити механізм колонізації в найзагальнішому вигляді дуже просто. Про колонізацію можна вести мову тоді, коли представники чужої культури, прибувши в країну, активно нав'язують населенню свої власні цінності, норми і моделі поведінки.

У цьому контексті термін колонізація не має політичного звучання і не носить оцінного характеру, а є просто описом певного типу взаємодії культурних і ціннісних систем. Колонізація в політичному сенсі є лише однією з численних форм культурної колонізації, причому не найдієвішою формою, оскільки часто перетворення якоїсь держави або території в колонію супроводжувалося не стільки культурною колонізацією, скільки гетоїзацією прибульців, які жили, майже не стикаючись з автохтонною культурою, а тому практично не впливаючи на неї. Іншою формою культурної колонізації (набагато дієвішою) є практика допомоги слаборозвиненим країнам, що широко розповсюдилася, з боку

індустріальних держав. Наприклад, коли західна фірма здійснює будівництво іригаційного каналу в посушливій африканській або близькосхідній країні, вона не тільки упроваджує нові моделі технологічної і організаційної культури, до якої зимушені пристосовуватися і яку змушені засвоювати тубільні робочі, використовувані на споруді каналу, але і вносить глибокі зміни в культуру землеробства, яке починає функціонувати за західними моделями і технологіями, а разом з цим кардинально змінюється соціальна і культурна організація суспільства в цілому.

Культурна колонізація можлива не тільки в слаборозвинених країнах. Формою культурної колонізації стала певна американізація життя в Західній Європі після другої світової війни, що виразилася в широкому розповсюдженні зразків і моделей поведінки, властивих американській (перш за все масовій) культурі. Західна Україна тільки протягом минулого століття пережила чотири хвилі культурної колонізації. Перша з них пов'язана з польською та австрійською інтервенцією, друга з радянською індустріалізацією, що повністю змінила устрій життя як в селі, так і в місті, впровадила радикально нові культурні форми і життєві стилі. З третьою хвилею колонізації пов'язане активне впровадження і засвоєння у всіх сферах життя: від сексу до бізнесу, від кулінарної практики до державної організації західних за походженням цінностей, норм, поведінкових і організаційних моделей. –

У соціальних і політичних науках такі процеси описуються терміном *модернізація*, який має оцінний характер і передбачає, що нові моделі, що йдуть на зміну старим, носять сучасний характер, який відповідає вищому ступеню розвитку. Термін *культурна колонізація* в ціннісному відношенні нейтральний, він лише позначає і описує процес заміщення власних норм, цінностей, моделей і зразків поведінки відповідними нормами, цінностями, моделями і зразками, що прийшли ззовні, з інокультурного середовища.

У сучасній соціології і антропології є й інші спроби типологізації міжкультурних взаємодій. Так, Н.К. Іконникова, ґрунтуючись на розробках західних дослідників, пропонує ускладнений варіант типології, заснований на лінійній схемі прогресивного розвитку взаємного сприйняття культур-контрагентів [63]:

- ігнорування відмінностей між культурами;
- захист власної культурної переваги;
- мінімізація відмінностей;
- ухвалення існування міжкультурних відмінностей;
- адаптація до іншої культури;
- інтеграція і в рідну, і в іншу культури.

Сильна сторона даної типології полягає в розкритті соціально-психологічного змісту взаємодії культур і в дворівневій ступінчастій диференціації установок взаємного сприйняття (перші три установки є «культуроцентристськими», інші

три - «культуррелятивними»). Слабкою її стороною є спрощений підхід до соціальної і культурної ситуації взаємодії.

4. Методи аналізу та врегулювання конфліктів

Конфлікт культур – один з найскладніших видів соціальних конфліктів, оскільки індивід-представник певної культури при загрозі її втрати втрачає сенс свого існування. У зв'язку з тим, що подібні конфлікти є ірраціональними, існує реальна загроза, що у разі їх виникнення вирішення їх в практичному плані буває вкрай важким або навіть неможливим.

Спроба вирішення конфлікту культур вимагає нетрадиційних методів аналізу і розуміння його природи. Подібна необхідність виходить з того, що ці конфлікти є конфліктами співтовариств, зіткнення різних культурних основ життя.

Угода як спосіб врегулювання в умовах конфлікту культур виконує функцію, яка фіксує умови фактичного роз'єднання конфліктуючих сторін. По суті, це договір про неможливість домовитися. Поява локальних конфліктів культур робить неможливим подальше розуміння загальної смислової основи співіснування. Виникає розуміння необхідності співіснування однієї істини, загальної для всіх культур. Такий підхід є новим змістом *культурної толерантності* – визнання права на існування та визнання інших цінностей і культурних зразків.

Конфлікт усередині культури завжди має підлегле місце, оскільки руйнує традиційні механізми її самозбереження і стійкого розвитку. Тут можливий також конфлікт культурних і цивілізаційних начал суспільства, представлених різними соціальними групами. Зокрема, між різними субкультурами, наприклад, поколінними, територіальними, такими, що належать одній загальній культурі. Перетин різних національних культур в регіонах мешкання веде до їх постійного зіткнення і залагоджування взаємної експансії. Взаємопроникнення культурних цінностей має свої межі, за якими починається насильницьке вторгнення в її тканину, що веде до закритого або відкритого конфлікту.

Маргіналізація культури свідчить не тільки про витіснення на периферію окремих соціокультурних груп, але і про множення (плюралізацію) культурного поля. Конфліктологічний підхід дозволяє знайти адекватні рішення для підтримки мультикультурного стану суспільства.

Культурні зміни можна охарактеризувати за допомогою наступних понять: - *селективність* - вибіркоче ставлення до перенесення цінностей з однієї культури в іншу. Виділяють чотири основні причини селективності:

- культура ще не дозріла для запозичення даних винаходів;
- нові елементи загрожують зруйнувати культуру, що склалася в суспільстві;

- ідеологія забороняє запозичувати нові елементи;
 - члени суспільства не вважають, що нові елементи їм потрібні;
- *"культурний лаг"* (поняття ввів У.Осборн) – ситуація, коли одні частини культури змінюються швидше, ніж інші. Ціннісний світ людини не встигає пристосовуватися до дуже швидких змін в матеріальній сфері;
- *культурна трансмісія* – процес, завдяки якому культура передається від попередніх поколінь до подальших через навчання. Культурна трансмісія робить можливою спадкоємність культури, яка забезпечується безпосереднім контактом живих носіїв культури, виступаючих в ролі вчителів і учнів. Якщо зникають ті, хто вважається хранителем культурних цінностей - народи, стани, великі групи, то настає розрив культурного ланцюга;
- *культурна акумуляція* настає тоді, коли до культурної спадщини попереднього покоління подальше покоління додає більше нових елементів, ніж відкидається старих;
- *культурне виснаження* відбувається, якщо протягом конкретного періоду часу суспільство використовує більше успадкованих культурних елементів, ніж додає;
- під *культурною інтеграцією* мається на увазі такий взаємозв'язок різних частин або елементів культури, яка утворює певну цілісність. Інтеграція культури створюється завдяки близькості або схожості елементів;
- *диверсифікація культури* (розгалуження розмноження) – розпад культури на безліч культур, якщо зміни проникають в базисні елементи культури.

До засобів вирішення культурного конфлікту відносять *відкриття і винаходи, культурна дифузія*:

- *інновації* – це створення або покликання нових елементів в культурі. Інновації залежать від накопичених знань, які наново інтерпретуються на практиці. Різновидами інновацій є відкриття і винаходи;
- *відкриття* – це отримання нових знань про світ. Відкриття забезпечує людство новими знаннями, які в процесі винаходу з'єднуються з відомими знаннями і породжують нові елементи;
- *винахід* – нова комбінація відомих культурних елементів або комплексів. Вона передбачає новий спосіб виготовлення речей, тобто технологію. Винаходи містять в собі не тільки технічні і наукові новації, але і соціальні. Винаходи підрозділяються на матеріальні і духовні;
- *дифузія* – взаємне проникнення культурних рис і комплексів з одного суспільства в інше при їх дотиканні. Культурний конфлікт може закінчитися взаємовпливом різних культур або одностороннім впливом.

Висновки

1. Достатньою підставою для напруженості і неспокою в сучасних суспільствах є підвищення ролі соціокультурних конфліктів. Головною причиною міжкультурних конфліктів є культурні відмінності між народами, які можуть приймати форму суперечності або навіть відкритого зіткнення. Культурний

конфлікт є зіткненням цінностей домінуючої культури і субкультури. Культурний конфлікт – причина культурних змін. Культурний конфлікт набуває різної форми: аномія, "культурне відставання", панування чужої культури.

2. На думку Бока, існують п'ять способів вирішення цього конфлікту: героїзація, асиміляція, культурний обмін і взаємодія, часткова асиміляція, колонізація.

3. Культурні зміни можна охарактеризувати за допомогою наступних понять: - селективність, "культурний лаг", культурна трансмісія, культурна акумуляція, культурне виснаження, культурна інтеграція, диверсифікація культури.

4. До засобів вирішення культурного конфлікту відносять відкриття і винаходи, культурну дифузію.

Контрольні питання

1. Дайте визначення поняттю «культура». Які ще дефініції Вам відомі ?
2. Що таке «егрегор» і як він впливає на активність натовпу?
3. Поясніть форми культурних змін.
4. Назвіть причини виникнення соціокультурних конфліктів.
5. Які види міжкультурних конфліктів виділяє культурна антропологія?
6. Назвіть основні причини соціокультурних конфліктів.
7. Проаналізуйте основні причини розлому між цивілізаціями за С. Хантінгтоном.
8. Що таке субкультура ? Які субкультури найчастіше виділяють у системі культури ?
9. Опишіть специфіку сучасної молодіжної субкультури. Які молодіжні об'єднання з екстремістським спрямуванням Вам відомі ?
10. Назвіть основні ознаки кримінальної субкультури.
11. Що таке конфлікти цінностей ? Які види та особливості прояву таких конфліктів ?
12. Проаналізуйте вплив дезінтеграції суспільства на процес диференціації загальноприйнятих культурних цінностей.
13. У чому полягає суть «культурного шоку» ?
14. Які типи реакції на іншу культуру в процесі комунікації культур виділяють західні учені (М. Беннет і ін.) ?
15. Назвіть і охарактеризуйте основні форми культурного конфлікту у контексті зіткнення цінностей домінуючої культури і субкультури.
16. Охарактеризуйте основні способи вирішення конфлікту культур за Боком.
17. Назвіть оптимальні методи аналізу та врегулювання соціокультурних конфліктів.

Теми рефератів

1. Соціокультурний конфлікт: суть і основні ознаки, джерела і причини.
2. Типологія соціокультурних конфліктів.

3. Основні моделі вирішення соціокультурних конфліктів.
4. Особливості соціокультурних конфліктів.

Література

Основна:
1,2,3,13,14,23,24, 83-87

Додаткова:
8,21, 56,57,65,69,89,102,115,149

Тема 11. ПОЛІТИЧНИЙ КОНФЛІКТ

1. Суть і зміст політичного конфлікту.
2. Типологія конфліктів у сфері політики.
3. Сучасні технології запобігання і вирішення політичних конфліктів.
4. Конституція як основний засіб попередження конфліктів.

Особливе положення в класифікаційному ряду соціальних конфліктів займає політичний конфлікт. Головною його особливістю є те, що він зароджується і функціонує у специфічній сфері життєдіяльності людства – політичній. Як правильно зазначив Г. Левіс «У політиці, як і в любові не буває мирних угод: бувають тільки перемир'я».

Сфера політики – це область не тільки постійної, але і підвищеної конфліктності в порівнянні з іншими сферами суспільного життя. Її джерело криється в самій природі політичних відносин як відносин влади, заснованих на пануванні одних і підпорядкуванні інших, на переважанні одних людей і їх інтересів над іншими, що загрожує зіткненнями і протидією. Саме політична сфера життєдіяльності суспільства дала історії переважну кількість конфліктів із застосування збройного насильства.

1. Суть і зміст політичного конфлікту

Проблема політичного конфлікту була об'єктом вивчення філософів, політиків і соціологів усіх поколінь. Стародавні філософи, вивчаючи суспільство, намагалися визначити джерело його розвитку. Вони бачили джерело всього суцього в протилежностях, у їх взаємодії, в боротьбі протилежностей. Подібні думки висловлювали Анаксимандр, Сократ, Платон, Епікур і ін. *А. Сміт* у роботі «Дослідження про природу і причини багатства народів» дійшов висновку, що в основі конфлікту лежить поділ суспільства на класи і економічне суперництво, яке розглядалося ним як найважливіша рушійна сила суспільства. Велике значення для дослідження конфліктів мало вчення *Г. Гегеля* про суперечності і боротьбу протилежностей, яке лягло надалі в основу теорії *К. Маркса* про передумови політичних конфліктів. *Л. Козер*, зокрема, писав: "Карл Маркс є класичним теоретиком конфлікту". Політичні розбіжності, за Марксом, обумовлені соціально-економічними структурами; суспільство ділиться на нерівноправні

класи, і ця нерівність породжує глибокий антагонізм; у свою чергу, антагонізм є основою політичної боротьби; політична боротьба – це боротьба класів.

Як галузева наука політична конфліктологія з'явилася вже після закінчення другої світової війни і, пройшовши нелегкий шлях свого становлення, зайняла одне з провідних місць серед політичних наук і наукових знань сучасності. Вперше термін "концепція конфлікту" в наукову літературу ввів Г.Зіммель, який розглядав конфлікт як одну з форм соціалізації, вважаючи його психологічно обумовленим явищем. Вчення про конфлікт в зарубіжній науці розвивали К. Боулдінг, М. Вебер, Л. Гумплович, Р. Дарендорф, Е. Дюркгейм, Л. Козер і інші.

В Україні до кінця 80-х рр. переважала точка зору про безконфліктність функціонування радянського суспільства. Конфліктна ситуація при соціалізмі допускалася лише на міжособистісному рівні, у сімейно-побутовій, трудовій і інших сферах, але у жодному випадку не у області внутрішньополітичних відносин. Водночас саме радянські філософи і соціологи внесли істотний методологічний внесок у становлення і розвиток політичної конфліктології, проводячи дослідження суспільних суперечностей (головним чином на макрорівні) в рамках соціальної філософії і соціології.

Виділення політичних конфліктів в особливий тип цілком обґрунтоване, оскільки політика – це специфічний світ, відмінний від інших сфер життя суспільства. Вона охоплює державні і суспільно-політичні об'єднання, механізми функціонування державної влади і відносини з її приводу, правові інститути, партійні системи, політичну культуру суспільства і багато іншого, пов'язаного з ухваленням і реалізацією політичних рішень. У суспільстві навряд чи знайдеться інший феномен, який можна було б порівняти з владою за її специфічною властивістю – постійно викликати суперечності і конфлікти. Влада – одвічне яблуко розбрату між людьми, соціальними групами і класами.

Боротьба за владу – найбільш безкомпромісна і жорстока. До неї залучаються як окремі особи, так і маси народу. За словами французького політолога *М. Дюверже*, «політична теорія коливається між двома драматичними протилежними інтерпретаціями політики. Відповідно до однієї політика є конфліктом, боротьбою, в якій представники владних структур забезпечують собі контроль над суспільством і отримання благ. Відповідно до іншої точки зору політика є спробою наведення порядку і справедливості, забезпечення інтеграції всіх громадян у співтовариство». Таким чином, *політичний конфлікт* – це конфлікт з приводу розподілу владних повноважень, з приводу панування і управління.

У політичній теорії обґрунтування політичного конфлікту найбільше розповсюдження і визнання одержали *три моделі*: «ліберальна модель», «авторитарно-консервативна модель» і «соціалістична модель». Основна відмінність між ними полягає в тому, що «ліберальна модель», опираючись на демократичні параметри суспільства, в основному, розкриває конфлікти між політичними партіями, рухами. Прихильники «авторитарно-консервативної

моделі» зосереджують свою увагу на конфліктних ситуаціях між правлячою елітою і масами, між елітою і контрелітою. «*Соціалістична модель»* (її ще називають моделлю класового протиборства) розкриває конфлікти між соціальними групами в класово-антагоністичному суспільстві.

Найважливішим елементом вивчення політичного конфлікту є визначення структури його *змісту* – досить складної системи взаємозв'язаних явищ соціально-політичного життя і діяльності учасників конфлікту, яка включає боротьбу:

- між групами за вплив в інститутах державної влади;
- за доступ до ухвалення загальнозначущих рішень;
- за участь в розпорядженні ресурсами;
- за пріоритетність своїх поглядів і ідей.

Як теоретичний, так і прикладний аналіз змісту політичного конфлікту починається з визначення його *суб'єктів*, під якими розуміють те або інше соціальне об'єднання або особу, які прагнуть за допомогою специфічної діяльності реалізувати свої, протилежні іншим соціально-політичним силам, інтереси з приводу політичної влади.

У політиці конфліктне протистояння суб'єктів часто набуває наступної форми протилежності: *правляча влада – опозиція*. Виділення цього суб'єкта конфлікту пов'язане з його функціональним призначенням: критикою, боротьбою з офіційним урядовим курсом і пропозицією альтернативних проєктів. Кінцева мета опозиції – зайняти домінуючі позиції в системі державної влади.

Предмет політичного конфлікту – те, з приводу чого відбувається зіткнення політичних сил. Предмет політичного конфлікту обумовлений політичною сферою суспільства, тобто владою і владними відносинами. Основними предметами політичного конфлікту, відомі з політичної історії, є:

- державна влада (її структуральний і функціональний аспекти),
- політичний режим,
- суспільно-політичне об'єднання,
- конкретна особа керівника (як правило, державного),
- класове панування (диктатура),
- національні відносини,
- територія (її державно-адміністративний статус),
- ресурси і контроль над ними і ін.

Проте, як показує практика, наявність суб'єктів суспільно-політичного життя і предмету розбрату між ними ще не означає наявність конфліктної ситуації. Вона виникає, по-перше, з появою і розвитком соціальної (політичної) суперечності, а по-друге, з усвідомленням суб'єктами наявності цієї суперечності і необхідності її вирішення. Отже, наступним елементом *змісту* політичного конфлікту є наявність усвідомленого суб'єктами конфлікту об'єктивної або уявної *суперечності*, що приводить до конфлікту.

Наступним елементом його змісту є *інтереси суб'єктів*. Фактично саме

вони є причиною дій суб'єктів, що визначають їх соціально-політичну поведінку. У такому разі *політичний інтерес* є вибіркоче ставлення суб'єкта конфлікту до певних політичних явищ, подій, процесів, політичної діяльності, засноване на його світоглядних принципах, переконаннях, установках. Це та внутрішньо усвідомлена рушійна сила політичної поведінки, яка спонукає суб'єкт до зіткнення з протиборчою стороною і конкретним діям по досягненню поставленої мети.

Ще одним елементом змісту політичного конфлікту є *цілі* суб'єктів конфлікту – бачення суб'єктом предмету конфлікту післяконфліктних дій. Цілі виступають своєрідною сполучною ланкою між усіма елементами змісту конфлікту. Визначення існуючих суперечностей, інтересів і цілей - це свого роду *«теоретичні основи конфлікту»*, рефлексія конфлікуючих сторін. У процесі переходу від рефлексії соціально-політичної дійсності до конфронтаційної діяльності обов'язково постає вирішальна для визначення характеру і результату цієї діяльності проблема співвідношення цілей суб'єктів конфлікту з вживаними його засобами і методами.

Засоби і методи в політиці – близькі поняття. У світовій політичній літературі під *засобами* прийнято розуміти конкретні чинники впливу суб'єктів політики на об'єкти: пропагандистські компанії, страйки, озброєні дії, електоральна боротьба і ін. *Методи* політики, як і політичних конфліктів, характеризують способи дії засобів на протилежну сторону. До них, перш за все, відносяться *насильницький і ненасильницький методи*.

Політичний конфлікт в суспільстві виконує як негативні, так і позитивні *функції*. Одна з *негативних функцій* політичного конфлікту полягає в тому, що в процесі свого розгортання і загострення боротьби між його суб'єктами за владу він здатний різко ослабити політичну систему, в якій стикаються між собою конкуруючі політичні сили. За несприятливих для політичної системи внутрішніх і зовнішніх умов політичний конфлікт здатний привести до її руйнування. Третя негативна функція політичного конфлікту полягає в тому, що при різкому ослабленні інститутів влади і поглибленні соціально-економічної кризи, посиленому протистоянням політичних сил, до влади в даній політичній системі може прорватися екстремістське угруповання, здатне своїми активними діями повернути назад цивілізаційно-культурний розвиток країни і її народу.

В той же час, як показує практика, у співвідношенні негативних і позитивних функцій сучасного політичного конфлікту переважають *позитивні функції*. Одна з таких функцій виявляється в тому, що визрілий у надрах політичної системи конфлікт сигналізує суспільству, владним структурам про виниклі суперечності і конфліктну розбіжність позицій певних індивідів і їх груп, стимулює дії, здатні подолати виниклі розбіжності в політичному процесі і поставити ситуацію, що тим самим склалася, під контроль. В результаті створюються передумови для управлінського регулювання виникаючих в суспільстві політичних розбіжностей. Найбільш важливою конструктивною функцією політичного конфлікту є його здатність стати каталізатором назрілих соціально-політичних змін.

Крім того, розгортання політичного конфлікту дозволяє чіткіше визначити свої позиції конкуруючим політичним силам.

Таким чином, зміст політичного конфлікту складають специфічні політичні відносини двох і більш сторін, що виявляються в їх практичних діях – зіткненнях для втілення в життя цілей, спрямованих на реалізацію корінних політичних інтересів суб'єктів і вирішення існуючої соціально-політичної суперечності.

2. Типологія конфліктів у сфері політики

Для створення системної картини досліджуваного явища проводять впорядкування політичних конфліктів з використання різних критеріїв для. У найзагальнішому вигляді політичні конфлікти можна розділити на внутрішньополітичні і зовнішньополітичні.

Внутрішньополітичні конфлікти виникають і протікають всередині суспільства, державної і політичної системи, політичної партії і ін. Вони обумовлені різними інтересами суб'єктів з питань політичної влади і підрозділяються на:

- *конфлікти між класами, соціальними шарами і групами* (ці конфлікти часто носять характер міжкласової боротьби, яка за формами досить різноманітна: від боротьби під час виборчих кампаній до громадянської війни);
- *конфлікти між політичними партіями або між фракціями усередині партії* (у процесі протиборства різних партій форми боротьби, як правило, не виходять за рамки конституційних норм, хоча й набувають іноді драматичного характеру);
- *конфлікти між основними гілками влади* (принцип розподілу влади закладає потенційну можливість колізій між законодавчою, виконавчою і судовою владою);
- *конфлікти всередині інститутів влади* (у країнах, де кабінет міністрів формується за участю парламенту і на коаліційній основі, нерідко виникають *урядові кризи*, бо формування уряду на багатопартійній основі створює велику вірогідність появи розбіжностей);
- *конфлікти на міжособистісному рівні* (між окремими політичними діячами).

Зовнішньополітичні (міжнародні) конфлікти класифікують за певними критеріями, серед яких найголовнішими є:

- *соціально-політична природа і зміст конфлікту*, економічний, соціальний і політичний устрій держав-учасників конфлікту, співвідношення і розстановка внутрішніх політичних сил, цілі сторін в конфлікті;
- *зовнішні умови виникнення і розвитку конфлікту*, міжнародно-політична обстановка, існуюча система міжнародних політичних зв'язків, союзів, зобов'язань держав-учасників, їх суперечностей, ефективність механізмів реалізації економічної і політичної підтримки з боку союзників і др.;

- економічний і військовий *потенціал учасників*, ресурси, фінанси, транспорт, моральний стан населення, мобілізаційні можливості суспільства: здатність, масштаби і тривалість конфлікту і т.д.

Зовнішньополітичні конфлікти мають *особливості*. Основні суб'єкти зовнішньополітичного конфлікту – суверенні держави, їх союзи і коаліції; владні відносини на відміну від внутрішньополітичного життя на міжнародній арені не є основоположними, отже, категорія «політична влада» при визначенні змісту міжнародного конфлікту не є основною. *Міжнародний конфлікт* – це продовження зовнішньої і внутрішньої політики, яку держава - учасник конфлікту проводило до виникнення конфліктної ситуації. В умовах сучасного світового розвитку навіть локальний (регіональний) конфлікт впливає на життя всієї світової спільноти і погрожує перерости у світову пожежу. З появою і розвитком зброї масового ураження міжнародний конфлікт несе реальну небезпеку масової загибелі людей не тільки в країнах-учасницях, але і у всьому світі.

Загалом зовнішньополітичні (міжнародні) конфлікти можна розділити на наступні основні *типи*:

- конфлікти між *соціально-політичними системами* (між окремими країнами і системами держав);
- *міжнародні конфлікти*, що породжуються спробами подавити боротьбу народу (народів) за свою незалежність;
- *міждержавні конфлікти*, які в свою чергу можуть бути територіальними, дипломатичними, митницями, фінансовими і ін.

Слід зазначити, що великий спектр об'єктивних причин і всіляких об'єктивних і суб'єктивних умов, що викликають міжнародний конфлікт, настільки великий, що практично неможливо, аналізуючи конкретний випадок, віднести його в «чистому вигляді» до того або іншого типу. Узагальнюючим критерієм можна, вочевидь, вважати соціально-економічні відносини між суб'єктами, властиві практично будь-якому зовнішньополітичному конфлікту; взаємозв'язок внутрішньо- і зовнішньополітичних конфліктів і їх взаємовплив.

Однак для політології найбільший інтерес представляють ті політичні конфлікти, які зачіпають саму основу політичної системи. Для розгляду такого роду конфліктів в політичній науці уживається поняття *політична криза*. *Політична криза* – це стан політичної системи суспільства, який виражається у поглибленні і загостренні наявних конфліктів, в різкому посиленні політичної напруженості.

Виділяють зовнішньополітичні кризи, обумовлені міжнародними суперечностями і конфліктами, і внутрішньополітичні кризи, серед яких в політичній науці виділяються наступні:

- *урядова криза* – виражається у втраті урядом авторитету, в невиконанні його розпоряджень виконавчими органами;
- *парламентська криза* – це зміна співвідношення сил в органах

законодавчої влади, коли рішення парламенту розходяться з волею більшості громадян країни;

- *конституційна криза* пов'язана з фактичним припиненням дії Основного Закону країни (колишня конституція втрачає легітимність, тобто правомочність, і потрібен її якісний перегляд).

Найбільш небезпечною для політичної системи є *соціально-політична (загальнонаціональний) криза*. Вона може включати (майже завжди включає) і три попередніх, демонструючи кризу влади. Ця криза зачіпає сам фундамент громадської будівлі і впритул підводить до зміни влади. На її основі може виникнути і революція, і контрреволюція, і серія крупних реформ. Розв'язка кризи залежить від ступеня її зрілості, від співвідношення соціально-політичних сил.

Таким чином, політичні конфлікти і кризи – драматичні моменти в долях суспільства, проте їхня роль в суспільному розвитку амбівалентна: вони дезорганізуюватимуть, дестабілізуватимуть обстановку, але одночасно служать початком нового етапу розвитку (за умови їх благополучного вирішення).

Політичні конфлікти часто супроводжуються яскраво вираженою протестною поведінкою.

3. Сучасні технології запобігання і вирішення політичних конфліктів

Під *запобіганням політичному конфлікту* розуміється діяльність суб'єктів політичних відносин, спрямована на нейтралізацію виниклої і усвідомленої суперечності, що веде до конфліктних дій, або недопущення руйнівної дії вже існуючого конфлікту на ту або іншу сторону суспільної системи.

Основними напрямками запобігання політичній конфронтації у *внутрішньополітичному житті* є:

- *соціальне маневрування* – перерозподіл певної частини суспільного продукту;
- *політичне маневрування* – *широкий* спектр заходів, покликаних забезпечити перетворення різноманітних інтересів в стійкі політичні орієнтації, які фактично сприяють функціонуванню існуючої політичної влади;
- *політичне маніпулювання* – *цілеспрямований* вплив на суспільну свідомість і, перш за все, через канали масових комунікацій;
- *створення «образу ворога»* – перекладання відповідальності за невирішені актуальні проблеми на інші політичні сили і відвернення уваги основної маси населення від насущних політичних і соціально-економічних завдань;
- *інтеграція контреліти* – персональне (формальне або неформальне) включення представників контреліти до складу еліти або залучення до здійснення влади організацій і рухів, що знаходяться під впливом контреліти;
- *силовий тиск* від встановлення відкритої тоталітарної диктатури, направленої на насильницьке викорінювання негативного ставлення до системи до застосування непрямих методів тиску при дотриманні норм сучасного правового

порядку, як оголошення надзвичайного положення, репресії, заборона опозиційних партій і ін.

Основними напрямками запобігання політичним конфліктам у **зовнішньополітичних відносинах** є:

- подальша всеосяжна *інтернаціоналізація життя світової спільноти* у всіх сферах і, перш за все, господарсько-економічної, політичної і культурної; строге дотримання всіма країнами і народами принципу *мирного співіснування*;
- зниження *рівня військового протистояння*, тобто безперервне, послідовне і рівномірне скорочення озброєнь і, перш за все, зброї масового ураження;
- посилення *ролі системи міжнародних міжурядових організацій в області правового регулювання взаємин між країнами і народами*;
- здійснення озброєної *«стратегії заборони»* військових методів вирішення виникаючих суперечок.

Особливу значущість в процесі врегулювання політичних конфліктів відіграють методи урегулювання. Як показує політична практика, широко застосовуються наступні **методи**:

- *«уникнення»*, тобто ухилення однієї із сторін від практичних дій в конкретній конфліктній ситуації, коли відбувається як би ігнорування протилежної сторони;
- *«відкладення»*, свого роду відхід із сцени відкритої політичної боротьби, залишення переможцеві в його повне володіння своєї території, здача своїх позицій;
- *соціального виключення*, знищення (придушення) супротивника. Найбільш поширені форми цього методу – збройне насильство, яке вживається як у внутрішньополітичній боротьбі, так і на міжнародній арені і законодавча (юридична) заборона, коли одна або й обидві сторони змушені піти з відкритої арени політичної боротьби у зв'язку із залишенням її «поза законом»;
- *компроміс* між конфліктуючими сторонами.

В сучасних умовах найбільш поширеним засобом досягнення примирення сторін у технологіях управління конфліктом є *переговори*. У процесі переговорів сторони обмінюються думками, що неминуче знижує гостроту конфлікту, допомагає зрозуміти аргументи опонента і, отже, адекватніше оцінити дійсне співвідношення сил, умови примирення.

Американські фахівці *М. Дойч* і *С. Шикман* вважають, що ефективність переговорів і взаємне задоволення сторін підвищуються, якщо послідовно відокремлювати існуючі проблеми від суб'єктивної зацікавленості людей, що беруть участь в суперечці; фокусувати увагу не на принципах, а на реальних суперечностях; виробляти декілька можливих варіантів рішень; враховувати за перевагою об'єктивні критерії співвідношення сил, а не партійні або ідеологічні позиції.

Обіцянка поступок, уважність до партнера значно збільшують шанси дійти угоди. Погрози і тиск на опонента з позицій сили таку можливість знижують,

переводячи переговорний процес у «заморожений» стан.

Таким чином, з безлічі стратегій вирішення політичного конфлікту саме переговори дають можливість спокійно розглянути альтернативні ситуації, продемонструвати відвертість позицій, ослабити ефективність дій суперника.

Динаміка політичного конфлікту має відомі універсальні стадії: приховане назрівання суперечностей, напруженість, ескалація і вирішення. Проте центральним моментом протистояння в політиці завжди є боротьба еліт за владу.

Боротьба за владу між політичними елітами і усередині них явище, загалом, ординарне. У демократичних умовах вона має інтегруючу функцію, оскільки сприяють раціональному врегулюванню інтересів окремих суспільних груп. Вона приводить до занепаду і навіть кризи суспільства і держави, якщо проводиться некомпетентними в управлінні особами, корумпованими групами без дотримання «правил гри» і без впливу суспільних груп на характер цієї боротьби. Коли до подібних політичних конфліктів залучаються політичні партії, інші політичні суб'єкти, політичні системи суспільства виявляються під загрозою розпаду.

Наслідки конфліктів між правлячими і опозиційними групами залежать від ступеня розвитку демократичних інститутів. У тих країнах, де існує розподіл влади, а парламентаризм має багату традицію, де висока політична культура запобігає гострим національним і релігійним (або конфесійним) суперечностям, ці конфлікти розв'язуються, головним чином, шляхом раціонального компромісу. Перехід влади від однієї політичної групи до іншої відбувається без серйозних суспільних потрясінь. У країнах, де подібна практика відсутня, конфлікти між різними фракціями нагадують військові дії. Парламентські зіткнення переносяться на вулицю. Влада вдається до насильства. Така форма політичних конфліктів загрожує громадянською війною. Особлива небезпека полягає в тому, що окремі великі партії в деяких з цих країн мають (або мали) свої воєнізовані або озброєні загони. Само собою зрозуміло, що конфлікти між прихильниками цих партій і владою, перенесені на вулицю, не можуть бути мирними.

4. Конституція як основний засіб попередження конфліктів

Відомо, що основним легітимним засобом вирішення політичних конфліктів є конституція. В окремих країнах конституції володіють високою дієвістю, навіть не будучи повністю кодифікованими, в інших – залишаються на папері і безупинно порушуються. Таким чином, шанси на конституційне вирішення будь-якої проблеми в різних країнах вельми різні. Оскільки дієвість конституційних норм в значній мірі залежить від досвіду, а окремі східноєвропейські країни мають деякий досвід, то шанси такого вирішення існують.

Водночас цілі, зафіксовані в конституції, можуть виявитися недосяжними, і політична рівновага порушується. Зокрема, значний перерозподіл доходів і майна, пов'язаний з конкуренцією, може загострити ситуацію. У подібних умовах політикам важко звільнитися від тиску, який надає на них різні групи за інтересами.

Головна ж проблема полягає в тому, що у низці країн, особливо з нерозвиненими економічними і політичними відносинами, конституція постійно порушується, що помітно ослаблює державну владу. Щоб конфлікти між населенням і елітами, між групами еліт залишалися в конституційних рамках, не привели до незворотніх для суспільства наслідків, необхідне виконання певних умов:

- створення серйозного базису довіри населення до політики і політиків;
- пріоритет професійних якостей, а не національних ознак при кадровому формуванні органів влади;
- створення демократичних (суспільних) організацій з контролю за діями і змінами влади;
- припинення діяльності екстремістських (націоналістичних, релігійних) організацій і рухів;
- заохочення створення і вдосконалення інститутів громадянського суспільства з властивими йому толерантними різносторонніми зв'язками.

Крім конституційних засобів, існують інші заходи профілактики політичних конфліктів. Вибір залежить від суб'єктів конфлікту, від його місця і часу. В одних випадках для досягнення згоди використовується механізм референдумів і виборів, в інших воно забезпечується за допомогою указів, ухвал, наказів виконавчої влади або прийняття необхідних законів (парламент). Форми вирішення конфліктів можуть бути як силовими (придушення, примус), так і ненасильницькими (пошук консенсусу і компромісу). На жаль, суспільство, нові покоління не завжди роблять необхідні висновки з історичних помилок, хоча в сучасних умовах акцент на мирне вирішення внутрішніх політичних конфліктів в Україні є вкрай необхідним.

Висновки

1. Політичний конфлікт – поширене явище, яке супроводжує фактично всю історію людства і характеризує процес зіткнення протилежних соціальних сил з приводу суперечливих політичних інтересів і цілей як усередині тієї або іншої країни, так і на міжнародній арені.

2. В умовах сучасного суспільства, розділеного за соціальними ознаками, конфлікт – неминуче явище. Вирішення конфлікту веде до стабілізації суспільства і подальшого його розвитку. Завдання соціальної конфліктології у зв'язку з цим на основі ретельного аналізу змісту конфлікту вказати основні шляхи його вирішення при мінімальному допущенні руйнуючих наслідків зіткнення.

3. Реалії сучасності настійно вимагають відходу від силових методів вирішення суперечок, вивели на перший план метод примирення протиборчих політичних сторін на основі зближення їх позицій і інтересів.

Контрольні питання

1. *У чому полягає зміст політичного конфлікту? Назвіть його елементи.*

2. *Охарактеризуйте особливості внутрішньополітичних конфліктів .*
3. *Розтлумачте вираз Г. Левіса «У політиці, як і в любові, не буває мирних угод: бувають тільки перемир'я».*
4. *Назвіть критерії та особливості зовнішньополітичних (міжнародних) конфліктів.*
5. *Що найчастіше ставало предметом політичного конфлікту в політичній історії людства ?*
6. *Опишіть типологію зовнішньополітичних (міжнародних) конфліктів.*
7. *Розтлумачте поняття «політична криза». Які види внутрішньополітичних криз Вам відомі ?*
8. *Що означає запобігти політичному конфлікту ?*
9. *Назвіть основні напрями запобігання політичній конфронтації у внутрішньополітичному житті.*
10. *Охарактеризуйте напрями запобігання політичним конфліктам у зовнішньополітичних відносинах.*
11. *Прокоментуйте методи врегулювання політичних конфліктів*
12. *Назвіть умови недопущення конфліктів між населенням і елітами та групами.*

Теми рефератів

1. Громадянські війни як різновид політичного конфлікту.
2. Особливості врегулювання і вирішення внутрішньополітичних конфліктів в демократичній державі.
3. Легітимність влади та конфліктність політичної системи.
4. Особливості сучасних політичних конфліктів в країнах пострадянського простору.
5. Сучасні політичні конфлікти в Україні.

Література

Основна:

1,2,3,13,14,23,24,29,33,34, 83-87

Додаткова:

8,17,49,57,64,69,73,98,109,114,115,122,127,
132,135,147,148,149,154,158,162,173,174,

Тема 12. МІЖДЕРЖАВНІ КОНФЛІКТИ

1. Міжнародні відносини і зовнішньополітичний інтерес держави як основа міждержавних конфліктів.
2. Динаміка і типологія міждержавних конфліктів.
3. Форми, методи та політико-правові засоби запобігання і врегулювання міждержавних конфліктів.
4. Технології вирішення міжнародних конфліктів

1. Міжнародні відносини і зовнішньополітичний інтерес держави як основа міждержавних конфліктів

Міждержавні конфлікти ХХ століття стали основною причиною загибелі мільйонів людей. Дві світові війни, більше двохсот великомасштабних воєн, локальних військових конфліктів, терору тоталітарних режимів, збройної боротьби за владу, вбивства, самогубства – усі ці види конфліктів за наближеною оцінкою фахівців принесли у ХХ столітті більше 300 млн. людських життів.

Міждержавний конфлікт як проблема міжнародних відносин одержав найбільший розвиток в другій половині 40-х років ХХ століття з початком глобальної геополітичної, економічної і ідеологічної конфронтації між Радянським Союзом і його союзниками, з одного боку, і США і їх союзниками - з іншою, яка одержала назву «холодної війни». У 1990-х роках після розвалу СРСР, краху системи соціалізму і закінчення «холодної війни» міждержавні конфлікти не стали надбанням історії. Проте їх природа на початку ХХІ століття зазнала істотних змін. За прогнозом глобального розвитку «Глобальні тенденції – 2015», підготовленим Радою з розвідки США, сьогодні існують сім рушійних чинників, які найбільшою мірою впливають на формування світової ситуації і на появу нових міждержавних конфліктів. Серед них:

- *демографічні зміни*, які полягають в тому, що до 2015 року населення світ зросте ще на один мільярд чоловік, і це в одних країнах сприятиме зростанню стабільності, а в інших – навпаки, розгойдуватиме ситуацію і породжувати нові конфлікти;

- *стан природних ресурсів і природного середовища*, перш за все, проблема виробництва продовольства і наявності питної води при умові зростання потреб населення Землі залишається невирішеною і особливо гострою;

- *науково-технічний розвиток*, інформаційні технології здатні істотно змінювати цикл виробництва і розподілу за масштабами, які можуть прирівняні до масштабів дії індустріальної революції;

- *глобальна економіка і подальша глобалізація світового виробництва і світового ринку* може привести до непомірно високого рівня взаємозалежності країн, при якій значно зростають як загроза загальної дестабілізації через певного учасника системи, так і шанси на загальну стабілізацію під впливом розвинутих стабільних країн;

- *управлінські структури в рамках окремих країн і в ширших масштабах*, при яких зберігається роль національних урядів, не дивлячись на те, що скорочуються їх функції в області управління інформацією, передачі технологій, боротьби з розповсюдження захворювань, контролю над міграцією населення;

- *майбутні конфлікти*, серед яких особливо важливими залишаються конфлікти, породжувані трьома типами причин: прагненням використовувати вразливі місця тієї або іншої країни, включаючи США, для ослаблення її міжнародних позицій у разі участі в асиметричному конфлікті; збереженням

загрози конфлікту із застосуванням зброї масового знищення; регіональними суперечностями і ін.

Біля витоків міждержавних конфліктів стоять міжнародні відносини. *Міжнародні відносини* – це сукупність економічних, політичних, правових, ідеологічних, дипломатичних, військових, культурних і інших зв'язків і взаємин між суб'єктами, що діють на світовій арені. До особливостей міжнародних відносин відносять:

- *стихійний характер* міжнародного політичного процесу;
- *відсутність єдиного владного центру* і наявність безлічі рівноправних і суверенних центрів ухвалення політичних рішень;
- *вторинність законів*, первинність міждержавних угод і домовленостей про співпрацю;
- посилення значення *суб'єктивного чинника*;
- *охоплення всіх сфер* життєдіяльності суспільства і включення в них різних суб'єктів політики;
- *відсутність єдиного легітимного центру примусу*, єдиного джерела влади, яке володіло б незаперечним авторитетом для всіх учасників світового процесу;

Основними *суб'єктами* міжнародних відносин є держава і її інститути, міждержавні об'єднання, недержавні організації, міжнародні недержавні об'єднання. Основним органом з підтримки миру і злагоди між націями є Організація Об'єднаних Націй (ООН), створена в 1945 році. Її членами є зараз 192 держави.

Найважливішою складовою частиною міжнародних відносин є *міждержавні відносини*. Їх відмінною особливістю є те, що суб'єктами цієї системи виступають держави або їх об'єднання. Міждержавні відносини будуються на принципах міжнародного права, серед яких найбільш важливими є державний (національний) суверенітет, невтручання у внутрішні справи іншої держави та міждержавна співпраця.

Міждержавні відносини носять виключно політичний характер. Що б не лежало в основі тих або інших дій держави на міжнародній арені: економічні інтереси або ідеологічні переваги, екологічні проблеми або питання демографії, - всі вони, пройшовши через механізм ухвалення політичного рішення на державному рівні, органічно вплітаються в політику держави. Внаслідок цього, система міждержавних відносин має власну структуру, яка включає сукупність держав і їх політичних об'єднань, що володіють певними зв'язками, функціонує і розвивається на основі цілого ряду закономірностей, що мають загальносистемний характер. Інакше кажучи, система міждержавних відносин задає певні «правила гри» своїм суб'єктам, дотримання яких – не стільки акт доброї волі, скільки умова самозбереження кожної держави. Спроби обійти ці правила не тільки вносять серйозний дисбаланс у функціонування системи міждержавних відносин, але і, в

першу чергу, можуть мати деструктивні наслідки для самих ініціаторів подібних дій.

Об'єктивний характер системи міждержавних відносин, а, отже, і діючих в ній закономірностей визначається, в першу чергу, наявністю об'єктивних внутрішніх потреб для всіх без виключення держав, які, у свою чергу, породжують наявність зовнішньополітичних інтересів держави і реалізуються через підтримку економічних, політичних, дипломатичних і інших зв'язків.

Оскільки зовнішньополітичні інтереси кожної держави визначаються, передовсім, потребами внутрішнього соціально-економічного розвитку і, отже, характерні, в основному для даної країни, то їх екстраполяція на міжнародній арені передбачає взаємодію з інтересами інших держав. У цьому плані залежно від характеру цієї взаємодії виділяють наступні *типи зовнішньополітичних інтересів* суб'єктів системи міждержавних відносин:

- *неспівпадаючі інтереси*: інтереси, реалізація яких не зачіпає інтересів інших суб'єктів в системі міждержавних відносин;
- *паралельні інтереси*: коли зовнішньополітичні інтереси однієї держави реалізуються в руслі інтересів іншої;
- *спільні інтереси*: реалізація можлива тільки на основі колективних дій двох і більше країн шляхом здійснення скоординованої програми дій;
- *розбіжні інтереси*: реалізація взаємних інтересів, коли подальші цілі не співпадають, але і не вступають в конфлікт;
- *конфронтаційні інтереси*: реалізація неможлива без утиску інтересів інших держав, і може бути здійснена за їх рахунок.

Аналіз суті зовнішньополітичних інтересів показує, що до міждержавного конфлікту, як правило, можуть привести тільки *конфронтаційні інтереси*. Пов'язано це з тим, що саме по собі зіткнення інтересів держав на міжнародній арені в умовах сталої системи міждержавних відносин є наслідком нерівномірності в їх розвитку, а, отже, і змін співвідношення сил між ними. Бурхливе соціально-економічне зростання тієї або іншої держави не вписується в раніше встановлені рольові функції, вимагає виходу за їх межі (наприклад, економічна експансія Китаю відносно США). Проте існуюча система відносин, не дозволяє вирішити це питання без збитку для інтересів інших держав, які прагнуть до консервації свого місця і ролі на міжнародній арені. У цій ситуації і виникають *конфронтаційні інтереси*, які згодом можуть привести до міждержавного конфлікту.

Міждержавний конфлікт, які і внутрішньодержавний, є зіткненням протилежних інтересів, цілей, цінностей, поглядів і пов'язаних з їх реалізацією дій. Однак його відмінність від внутрішньодержавного полягає в конкретній природі, змісті, специфіці суб'єктів, в особливостях механізму виникнення і розвитку, технології регулювання і вирішення. У міждержавному конфлікті протистоять не приватні інтереси і цілі, а загальні державні інтереси. В першу чергу, це інтереси,

пов'язані із забезпеченням безпеки і суверенітету (незалежності) держави, із захистом її території, економічного, соціокультурного та інформаційних просторів.

Оскільки з погляду теорії міжнародних відносин міждержавний конфлікт є різновидом міжнародних відносин, *суб'єктами міждержавних конфліктів* є коаліції держав, окремі держави, а також партії, організації і рухи, що борються за запобігання, завершення і вирішення різних видів конфліктів, пов'язаних з відправленням владних функцій. Виходячи з цього, виділяють наступні види міждержавних конфліктів:

- безпосередньо міждержавні конфлікти (обидві сторони – держави);
- національно-визвольні війни (одна із сторін – держава), антиколоніальні, війни народів, проти расизму, проти урядів;
- внутрішні інтернаціоналізовані конфлікти (держава – помічник однієї із сторін на території іншої держави).

За даними Упсальського університету з початку 1990 і до кінця 1999 року в світі відбулося 118 озброєних конфліктів, які стосувалися 80 країн і двох крупного регіону і забрали життя приблизно 6 млн. чоловік. З 118 озброєних конфліктів 10 можна чітко визначити як міждержавні. П'ять збройних конфліктів були війнами за незалежність, хоча і в багатьох інших випадках учасники вважають свої конфлікти саме такими. Сто конфліктів були «значною мірою», «головним чином» або «виключно» внутрішніми конфліктами.

Світовий досвід показує, що основною характеристикою суб'єктів міждержавних конфліктів є *сила* – здатність одного суб'єкта конфлікту примусити або переконати іншого суб'єкта конфлікту зробити те, що в іншій ситуації він би не зробив. За Г.Моргентау це поняття включає дев'ять чинників: географічне положення; природні ресурси; промислові можливості; військовий потенціал; населення; національний характер; національна мораль (ступінь підтримки населення); якість дипломатії; якість уряду.

Оскільки *предметом* міждержавного конфлікту є суперечність в зовнішньополітичних інтересах різних держав або їх об'єднань, то функціональним призначенням конфлікту є вирішення даної суперечності. Як показує світовий досвід, далеко не завжди наслідком вирішення конфлікту є повномасштабна реалізація національно-державних інтересів однієї із сторін конфлікту.

Міждержавні конфлікти дуже поширені на усій планеті. Наприклад, за даними ООН, у 1994 р. у світі було 34 крупних збройних конфлікти у 28 зонах (територіях держав, де спалахували конфлікти), а в 1989 році їх уже налічувалося 137. Наприкінці 1990-х років зона конфліктів зменшилась, крім Європи, де спостерігалася тенденція до їх збільшення. Причиною 19 конфліктів стали територіальні суперечки; інші виникали у зв'язку з проблемами отримання етнонаціональними спільнотами автономії або незалежності, а також унаслідок

зміни політичної системи або уряду в даній країні. До таких належить конфлікт між Азербайджаном і самопроголошеною Республікою Нагірний Карабах, підтримуваною Вірменією; грузино-абхазський і грузино-південноосетинський конфлікти; конфлікти в колишній Югославії і інші. Міждержавний конфлікт часто реалізується у вигляді збройного насильства.

Специфіка сучасних міждержавних конфліктів визначається такими *характеристиками*:

- їх суб'єктами виступають держави або коаліції;
- міждержавний конфлікт є продовженням політики держав-учасників;
- міждержавний конфлікт сьогодні несе небезпеку масової загибелі людей в країнах-учасницях і у всьому світі;
- в основі міждержавних конфліктів лежить зіткнення національно-державних інтересів конфліктуючих сторін;
- сучасні міждержавні конфлікти одночасно локально і глобально впливають на міжнародні відносини.

Характерною особливістю міждержавного конфлікту є його *взаємозв'язок з внутрішньополітичними конфліктами*. Вона може виявлятися в різних варіантах:

1. *Перехід внутрішньополітичного конфлікту в міждержавний*. У цьому випадку внутрішньополітичний конфлікт в країні провокує втручання у внутрішні справи інших держав або викликає напруженість між іншими країнами з приводу цього конфлікту; прикладами можуть служити еволюції афганського конфлікту в 70 - 80- х рр. або корейського конфлікту в кінці 40-х – на початку 50-х рр. ХХ ст.

2. *Вплив міждержавного конфлікту на виникнення внутрішньополітичного конфлікту* виражається в загостренні внутрішньої обстановки в країні в результаті її участі в міжнародному конфлікті. Класичний приклад: Перша світова війна була однією з причин двох російських революцій у 1917 році.

3. *Міждержавний конфлікт може стати однією з причин тимчасового врегулювання внутрішньополітичного конфлікту*. Наприклад, в роки Другої світової війни Рух опору у Франції об'єднав у своїх рядах представників конфліктуючих в мирний час політичних партій.

Таким чином, *міждержавний конфлікт* – це політичні відносини між двома державами. Його характер, якість визначає єдність системи, структури і процесу даного міждержавного конфлікту. Міждержавний конфлікт сам по собі може бути виділений як відносно самостійна, динамічно соціальна система, яка розвивається і виступає по відношенню до системи міжнародних відносин як певна підсистема, яка має риси, властиві системі міжнародних відносин, і разом з цим з власними рособливостями розвитку. Сторони міждержавного конфлікту або його елементи можуть бути вельми складними і суперечливими.

2. Динаміка і типологія міждержавних конфліктів

Світовий досвід показує, що за динамікою міждержавний конфлікт є процесом або сукупністю процесів розвитку, які постають як певна цілісність. Водночас у процесі розвитку конфлікту може відбуватися зміна його суб'єктів, а, отже, і характер суперечностей, які лежать в його основі.

Розкриття динаміки конфліктного процесу полягає в аналізі різних станів відносин, які змінювалися в часі. Кожному з цих станів відповідає своя фаза розвитку міждержавного конфлікту. *Фази розвитку* – це конкретні стани міждержавного конфлікту як системи, які носять реальний характер, детермінований в історичному і соціальному планах, тобто кожен з них характеризується певним набором дій і протидій його суб'єктів. Вони мають яскраво виражені ознаки, що відносяться до зміни внутрішнього стану держав-суб'єктів конфлікту, до їх соціально-політичних, економічних, військових і інших інтересів і цілей, зовнішньополітичних союзів і зобов'язань, міжнародних умов, в яких конфлікт розвивається.

Проте в реальній дійсності, на думку конфліктологів, виявити подібну одноманітність неможливо. Пов'язано це з тим, що залежно від суті, змісту і форми того або іншого міждержавного конфлікту, конкретних інтересів і цілей його суб'єктів, можливостей залучення нових або виходу наявних учасників, індивідуального перебігу і загальних міжнародних умов його розвитку, міждержавний конфлікт може проходити через найрізноманітніші, у тому числі і нестандартні фази, окремі можуть випадати, несподівано з'являтися нові, вони можуть змінюватися місцями.

Разом з тим конфліктологи виділяють деякі загальні критерії переходу від однієї фази до іншої, а також наявні групи політичних, соціально-економічних, військових або інших ознак, зміни в яких об'єктивно, але не обов'язково ведуть до перетворення однієї фази конфлікту в іншу. Таким критерієм деякі конфліктологи вважають поняття рівня розвитку (порогу) суперечності або групи суперечностей у конфліктній формі на певній фазі розвитку конфлікту. Поріг означає ескалацію конфліктних відносин з однієї якості в іншу. Цьому переходу передують накопичення деяких завзвичай властивих для наступної фази конфлікту політичних, економічних, військових елементів, що обумовлюють стрибок відносин від одного рівня конфліктності до іншого. Як правило, переходу з однієї фази конфлікту в інший, подоланню порогу передують такий ступінь розвитку конфлікту як *криза*. У той же час слід враховувати, що криза не є обов'язковою стадією, ступенем конфлікту. Згідно з теорією і практикою конфліктології міждержавний конфлікт має такі фази розвитку:

I – міждержавні відносини з приводу певних суперечностей, виражені в достатньо гострій конфліктній формі

II – суб'єктивне визначення сторонами конфлікту своїх інтересів, цілей, стратегії і форм боротьби для вирішення протиріч

III – використання суб'єктами конфлікту широкого діапазону засобів, залучення у боротьбу інших держав з подальшим ускладненням системи політичних відносин і дій всіх прямих і непрямих сторін конфлікту

IV – посилення боротьби до рівня, який може охопити відносини суб'єктів конфлікту, держав регіону і найбільших світових держав, з залученням ООН.

V – міждержавний збройний конфлікт, що починається з конфлікту, здатного при певних обставинах розвиватися до вищого рівня озброєної боротьби.

VI – врегулювання конфлікту шляхом його деескалації, зниження рівня інтенсивності, активного залучення дипломатії, пошуку взаємних компромісів, коректування національних інтересів

Розгляд суті міждержавного конфлікту, суперечностей, які його зумовили, змісту, структури і процесу розвитку дозволив конфліктологам знайти вирішення питання, пов'язаного з типологією конфліктів, оскільки без побудови типології і класифікації міждержавних конфліктів неможливо вести аналіз їх соціально-політичної суті, змісту і форм.

В сучасній конфліктології немає досить сталої типології міждержавних конфліктів. У зв'язку з цим в найзагальнішому плані класифікацію міждержавного конфлікту можна провести за низкою *критеріїв*, до яких відносяться: цивілізаційно-культурологічні особливості; причини виникнення конфлікту; характер суперечностей, які лежать в його основі; характер учасників; інтереси суб'єктів; просторово-часові масштаби; вживані засоби; характер динаміки розвитку; соціально-психологічні чинники конфлікту; його тривалість.

Так, *за характером суперечностей*, які лежать в основі міждержавного конфлікту, виділяють економічні, політичні, ідеологічні, соціально-політичні, етнічні і релігійні конфлікти, які умовно можна розбити на дві групи: політичні і неполітичні. Останні у разі їх трансформації в національно-державні інтереси набувають характеру політичних.

За просторово-часовим масштабом виділяють глобальні конфлікти, що стосується інтересів всіх учасників міжнародних відносин; регіональні і локальні, які включають як сторони конфлікту обмежене число учасників, а також двосторонні. Залежно від тривалості міждержавні конфлікти можуть бути затяжними, середньої тривалості, короткостроковими.

За застосовуваними конфліктуючими сторонами засобами виділяють збройні конфлікти і конфлікти із застосуванням мирних засобів. При цьому збройні конфлікти можуть бути конфліктами з масованим використанням військового потенціалу і з обмеженим використанням військової сили, що визначається рівнем суперечностей між інтересами сторін конфлікту. У міждержавних конфліктах з використанням тільки мирних засобів останні можуть бути задіяні як комплексно, так і вибірково (ембарго, торгові обмеження, зниження рівня дипломатичного представництва і ін.).

За характером динаміки розвитку конфлікти розподіляють на еволюційні (в ході яких конфлікт послідовно проходить багато фаз розвитку), стрибкоподібні

(при яких можливі переноси через фази розвитку убік як ескалації, так і деескалації конфлікту); уповільнені; вибухові; латентні; явні.

Виходячи з *інтересів суб'єктів конфлікту*, виділяють наступні типи міждержавних конфліктів: конфлікт ідеологій; конфлікт політичного панування; територіальний конфлікт; етнічний конфлікт, релігійний конфлікт; економічний конфлікт.

Таким чином, конфлікт у міжнародних відносинах виступає як багатоманітне явище, що має політичний відтінок. У ньому в єдиний вузол сплітаються самі різні за змістом і характеру зовнішньополітичні інтереси. Загалом міждержавний конфлікт породжується широким спектром об'єктивних і суб'єктивних причин. Тому неможливо, аналізуючи конкретну ситуацію, віднести її тільки до того або іншого типу. Може існувати і основна причина і кілька супутніх, які підсилюють і доповнюють основну. Проте у всіх міждержавних конфліктах одну з провідних ролей відіграють соціально-економічні інтереси сторін.

3. Форми, методи та політико-правові засоби запобігання і врегулювання міждержавних конфліктів

Найбільш прийнятною формою врегулювання міждержавного конфлікту є досягнення балансу інтересів його сторін, що дозволяє, усунути саму причину конфлікту. У випадку, якщо подібного балансу досягти не вдалося, конфлікт переходить в латентну форму, яка у будь-який момент, за сприятливих внутрішніх і міжнародних умов, може знову актуалізуватись.

У процесі врегулювання конфлікту необхідний врахування соціокультурного середовища кожного його суб'єкта, а також рівня і характеру розвитку системи міжнародних відносин. Відповідно до цього у конфліктології виділяються три *моделі врегулювання конфлікту*: гегемоністську, статусну і рольову.

Гегемоністська модель орієнтована на використання насильства або загрози насильства; у стратегії вирішення схильна до гри з "нульовою сумою", в якій виграш однієї сторони рівний програшу іншої.

Статусна модель розширює конфліктне поле включенням до нього предмету суперечки, яка викликала конфлікт; у стратегії вирішення схильна до врегулювання на основі паритету або правових норм

Рольова модель структурно формує фізичну поведінку як задля досягнення своєї мети, так і мети іншої сторони; у стратегії вирішення схильна до вирішення або навіть врегулювання конфлікту

Процес запобігання сучасним міждержавним конфліктам має низку *особливостей*, які впливають на процес його врегулювання:

- оскільки несуперечливого суспільства не буває, важко штучно створити умови для безконфліктного суспільного розвитку;

- основні зусилля щодо запобігання конфліктам повинні бути направлені на безконфліктне вирішення проблем, що виникають в результаті об'єктивних суперечностей;
- запобігання має на увазі максимальне зниження негативних наслідків потенційних конфліктів;
- основні зусилля щодо запобігання міждержавним конфліктам прямують на виключення збройного насильства.

Розвиток міждержавного конфлікту безпосередньо пов'язаний з характером суперечностей на користь різних держав, а також з рівнем розвитку системи міжнародних відносин, з діючими в ній структурними взаємозв'язками і взаємозалежностями. Сучасний рівень розвитку міжнародних відносин дозволяє вирішувати практично будь-які міжнародні проблеми, викликані зіткненням інтересів держав і народів, на ранніх фазах міждержавного конфлікту політико-дипломатичними засобами, не доводячи справу до політичної кризи і тим більше до збройного конфлікту.

Разом з тим недосконалість міжнародно-правових норм, слабкість міжнародних «третейських» організацій, включаючи ООН, вузько корисні інтереси правлячих еліт у цілому ряді сучасних держав спонукають, як і тисячоліття тому, як головний аргумент для вирішення міжнародної суперечки, оберігати і готувати силу. Проте в цілях досягнення своїх інтересів на міжнародній арені, держава неминуче стикається з силовою протидією інших країн або системи міжнародних відносин в цілому. У цьому плані виділяються декілька найбільш загальних *методів задіяння сили* в системі попередження або врегулювання міждержавних конфліктів: переконання, примус і придушення. Основним критерієм їх диференціації виступають ступінь, інтенсивність і структура елементів сукупної потужності держави, задіяних для вирішення зовнішньополітичних проблем.

Метод переконання – це комплекс заходів, що приймаються державою (коаліцією держав) відносно іншої держави або їх політичних об'єднань з метою створення сприятливих умов для реалізації національно-державних інтересів в зовнішньополітичній обстановці. Цей метод найбільш ефективний на ранніх стадіях конфлікту і дозволяє врегулювати суперечності між державами політико-дипломатичними засобами за рахунок переконання іншої сторони в безперспективності або необґрунтованості її претензій, в необхідності корекції зовнішньополітичних інтересів в цілях збереження статус-кво. На цьому етапі активно використовуються двосторонні і багатобічні консультації, заяви про наміри, формуються групи тиску, з тим, щоб довести до протилежної сторони зведення про власні інтереси, можливі межі компромісів, склад союзників, співвідношення сил і вірогідні способи дії у разі її відмови від заявлених претензій.

Метод примусу – це комплекс заходів держави (коаліції держав), спрямованих на те, щоб, використовуючи силу, нав'язати іншій державі або групі держав свою волю. Примушення відрізняється більшою рішучістю дій і інтенсивнішим використанням сукупної потужності держави для досягнення своєї мети. Як правило, в міжнародній практиці примушення використовується на кризовій фазі конфлікту як засіб запобігання або зупинки його кризового розвитку.

Метод придушення – це повне позбавлення супротивника можливості до опору або знищення його за допомогою військової сили. При придушенні інтенсивність дій держави гранично зростає. Следством придушення є вирішення міждержавного конфлікту або його перехід в латентний стан.

Окрім вищезгаданих методів, сучасні конфліктологи, виходячи з принципів демократичного розвитку світу, виділяють наступні основні напрями запобігання міждержавним конфліктам: *інтернаціоналізація життя* світової спільноти в господарсько-економічній, політичній і культурній сферах; *строге дотримання всіма країнами і народами принципу мирного співіснування*; *зниження рівня військового протистояння*; *посилення ролі міжнародних міжурядових організацій*, таких, як ООН, ОБСЄ і інших, у області правового регулювання взаємин між країнами.

Таким чином, міждержавний конфлікт може бути завершений або припинений на будь-якій з його фаз, включаючи і озброєну.

Одним з наймогутніших засобів попередження міждержавних конфліктів в другій половині ХХ століття стало міжнародне право. Головне його досягнення – вироблення загальноновизнаних *принципів міжнародних відносин*, до яких відносять:

- незастосування сили або загрози силою;
- непорушності меж; територіальної цілісності держав;
- суверенної рівності;
- мирного врегулювання суперечок;
- невторчання у внутрішні справи; пошана прав людини і основних свобод;
- рівноправ'я і права народів розпоряджатися своєю долею;
- співпраці між державами; добросовісного виконання міжнародних зобов'язань.

Дані принципи юридично закріплені в Статуті ООН 1945 р., у Декларації про принципи міжнародного права, що стосуються дружніх відносин і співпраці між державами відповідно до Статуту ООН (1970 р.) і в Завершальному акті наради з безпеки і співробітництва в Європі у Хельсінкі 1975 року. Дотримання цих принципів – найважливіший засіб забезпечення безконфліктного міжнародного спілкування.

Одним з найбільш важливих принципів у сфері попередження міждержавних конфліктів є *принцип незастосування сили або загрози силою*.

Питання про незастосування сили або загрози силою вперше постало в роки Другої світової війни і відобразило демократичні устремління і надії народів на справедливі міжнародні відносини. Ця об'єктивна закономірність вперше була перетворена на принцип міжнародного права і закріплена в Статуті ООН. Пункт 4 ст. 2 Статуту ООН вимагає: «Всі члени ООН утримуються у міжнародних відносинах від загрози силою або її застосування як проти територіальної недоторканності або політичної незалежності будь-якої держави, так і будь-яким іншим чином, несумісним з метою Об'єднаних Націй». Згодом це положення було конкретизоване у низці міжнародних актів.

Дія принципу розповсюджується на всі держави-члени ООН, а також інші країни. Згідно зі Статутом ООН забороняється не тільки застосування збройної сили, але і незбройного насильства, яке носить характер протиправного застосування сили (ст. 2 п. 4 Статуту ООН свідчить про заборону застосування збройної сили).

У Завершальному акті ОБСЄ прямо вказується, що держави-учасники «утримуватимуться від всіх проявів сили з метою примусу іншої держави-учасника», «утримуватися від будь-якого акту економічного примусу». Це свідчить про те, що сучасне міжнародне право забороняє протиправне застосування сили в будь-якому її вигляді.

Ст. 42 – 47 і 51 Статуту ООН трактують випадки застосування збройної сили, а ст. 41 і 50 Статуту ООН передбачають законне застосування незбройної сили. У цих статтях вказуються заходи, які застосовуються до порушників: *повна або часткова припинення економічних відносин; припинення залізничних, повітряних, поштових, телеграфних, радіо і інших засобів зв'язку; розрив дипломатичних відносин.*

Статут ООН передбачає лише 2 випадки правомірного застосування збройної сили: *в цілях самооборони (ст. 51); за рішенням Ради безпеки ООН у разі загрози миру, порушення миру або акту агресії (ст. 39 і 42).* Наприклад, рішення Ради Безпеки ООН на застосування багатонаціональних сил для ліквідації агресії Іраку проти Кувейту в 1991 році. Ст. 51 Статуту ООН застосовується тільки у випадку збройного нападу на державу.

Ст. 42 використовується Радою безпеки ООН тільки тоді, коли рекомендовані заходи незбройного характеру недостатні для підтримки або відновлення міжнародного миру і безпеки. До таких заходів відносять: *демонстрацію; блокаду; операції повітряних, морських або сухопутних сил членів ООН.* Таким чином, принцип незастосування сили передбачає заборону агресивних війн.

Останніми роками до змісту принципу був включений і обов'язок держав – утримуватися від пропаганди агресивної війни. Згідно з визначенням агресії 1974 року застосування державою збройної сили передовсім може бути кваліфіковане як агресивна війна, яка є міжнародним злочином і породжує міжнародно-правову відповідальність держав і міжнародну кримінальну відповідальність винних

індивідів. У статутах Нюрнберзького і Токійського міжнародних військових трибуналів було визначено юридичну кваліфікацію дій агресорів як міжнародних злочинів.

Починаючи з 70-х років ХХ століття, в результаті активної зовнішньополітичної діяльності світової спільноти в нормативному змісті принципу незастосування сили особливо підкреслюється обов'язок держав утримуватися від загрози силою або її застосування з метою порушення меж іншої держави або як засоби вирішення територіальних суперечок і питань, що стосуються державних кордонів.

У нормативний зміст *принципу незастосування сили* включені:

- заборона окупації території іншої держави з порушенням норм міжнародного права;
- заборона актів репресій, пов'язаних із застосуванням сили;
- заборона надання державою своєї території іншій державі, яка використовує її для здійснення агресії проти третьої держави;
- заборона організації, підбурювання, надання допомоги або участі в актах громадянської війни або терористичних актах в іншій державі;
- заборона організації або заохочення організації озброєних банд і регулярних сил, зокрема найманців для вторгнення на територію іншої держави.

Порушенням принципу незастосування сили слід вважати: блокаду міст або берегів держави; будь-які насильницькі дії, що перешкоджають народу здійснювати законне право на самовизначення і інше.

Не менш важливим, принципом у справі попередження міждержавних конфліктів є і *принцип мирного вирішення міжнародних суперечок*. Згідно з п. 3 ст. 2 Статуту ООН «усі члени ООН вирішують свої міжнародні суперечки мирними засобами так, щоб не піддавати загрози міжнародний світ, безпеку і справедливість».

Еволюція цього принципу така, що, розробляючи міжнародні договори і угоди, процес йшов від обмеження права звертатися до війни і поступового розвитку засобів мирного вирішення міжнародних суперечок і встановлення юридичного обов'язку держав використовувати такі засоби (мирні). Раніше, згідно зі ст. 2 Конвенції про мирне вирішення міжнародних суперечок (1907 р.) не заборонялося застосовувати воєнні дії («перш ніж удатися до зброї»), не зобов'язувалося звертатися до мирних засобів («звертатися, наскільки дозволяють обставини»), і рекомендувалось вельми вузьке коло мирних засобів (послуги і посередництво). Водночас ст. 33 Статуту ООН вимагає, щоб сторони, які беруть участь в суперечці, передовсім, прагнули вирішити цю суперечку шляхом переговорів, обстеження, посередництва, застосування арбітражу, судового розгляду, звернення до релігійних орденів або угод або іншими мирними засобами за своїм вибором.

Пункт 1 ст. 1 Статуту ООН свідчить, що міжнародні суперечки повинні

вирішуватися відповідно до принципів «справедливості і міжнародного права». Більшість держав вважають, що посилення на справедливість підкреслюють, що мирні засоби обов'язкові для вирішення будь-яких міжнародних суперечок. Аналіз принципу мирного вирішення суперечок, зафіксований у Декларації про принципи міжнародного права 1970 р., Завершальному акті ОБСЄ 1975 р. показує, що він розвиває і доповнює Статут ООН. Він вводить наступні *обов'язки* для держав: «докладати зусилля до того, щоб в короткий термін дійти справедливого рішення, заснованого на міжнародному праві»; «продовжувати пошук взаємовигідних шляхів мирного врегулювання суперечок» у тих випадках, коли суперечку не вдається вирішити; «утриматися від будь-яких дій, які можуть погіршити положення в такої міри, що буде поставлено під загрозу підтримку міжнародного миру і безпеки, і тим самим провести мирне врегулювання суперечки».

Окрім Статуту ООН цей загальнообов'язковий принцип фіксується і в інших міжнародно-правових актах: Пакті Ліги арабських держав (ст.5), Хартії Організації африканської єдності (ст.3), Статуті Організації американських держав (ст.5), Декларації про принципи міжнародного права (1970 р.), Завершальному акті, Нараді з безпеки і співробітництву в Європі (1975 р.).

Третім, не менш важливим, принципом міжнародного права, що істотно впливає на попередження міждержавних конфліктів, можна назвати *принцип територіальної цілісності держав*. Принцип, утверджений з ухваленням Статуту ООН у 1945 р., має варіації: *територіальна цілісність*; *територіальна недоторканність*. Призначення принципу – захист території держави від будь-яких посягань.

Статут ООН заборонив загрозу силою або її застосування проти територіальної цілісності (недоторканності) і проти незалежності будь-якої держави. У Декларації про принципи міжнародного права 1970 р. при розкритті формулювання п. 4 ст. 2 Статуту ООН були відображені елементи цього принципу, а саме:

- держава «повинна утримуватися від будь-яких дій, спрямованих на часткове або повне порушення єдності і територіальної цілісності будь-якої держави»;
- «територія держави не повинна бути об'єктом військової окупації, що з'явилася результатом застосування сил в порушенні положень Статуту»;
- «територія держави не повинна бути об'єктом придбання іншою державою в результаті втрати сили або її застосування»;
- не повинні «визнаватися законними які-небудь територіальні придбання, втрати, що з'явилися результатом, силою або її застосування».

У Завершальному акті даний принцип зобов'язав держави: *поважати територіальну цілісність один одного; утримуватися від будь-яких дій, несумісних з метою і принципами Статуту ООН*. З цього виходить, наприклад, що транзит через територію будь-якої іноземної держави будь-яких транспортних засобів є порушенням не тільки недоторканності меж, але і недоторканності державних територій; всі природні ресурси іноземної держави недоторканні, і

розробка їх без дозволу є порушенням територіальної недоторканності; використання державою своєї території не повинне завдавати збитку природним умовам території іншої держави.

У зв'язку з цим, набуває певної важливості *принцип непорушності державних кордонів*. Ця ідея вперше одержала своє правове оформлення в договорі СРСР і ФРН від 12 серпня 1970 р., тобто закріпила юридично післявоєнне положення меж в Західній Європі. З того часу непорушність меж стала нормою міжнародного права, юридично обов'язковою для усіх держав у дотриманні трьох основних елементів: *визнання існуючих меж як юридично встановлених відповідно до міжнародного права; відмова від яких-небудь територіальних домагань на даний момент або в майбутньому; відмова від будь-яких інших посягань на ці межі, включаючи загрозу силою або її застосування*.

Для контролю за діяльністю держав з дотримання норм міжнародного права у світі створено безліч різних міждержавних організацій. Основною з них є ООН. Діяльність *Організації Об'єднаних Націй* з підтримки миру є унікальним і динамічним інструментом, розробленим для надання допомоги країнам у створенні умов для встановлення міцного миру. Перша місія Організації Об'єднаних Націй з підтримки миру була встановлена у 1948 році, коли Рада Безпеки санкціонувала розгортання військових спостерігачів Організації Об'єднаних Націй на Близькому Сході з метою здійснення контролю за дотриманням Угоди про перемир'я між Ізраїлем і сусідніми з ним арабськими країнами. З тих пір у всіх куточках миру загалом було проведено 63 операції Організації Об'єднаних Націй з підтримки миру.

Крім ООН питаннями попередження і врегулювання міждержавних конфліктів займаються наступні організації: Близький Схід – *Ліга Арабських Держав* – ЛАД; Американський континент – *Організація Американських Держав* – ОАД; Африка – *Організація Африканської Єдності* – ОАЄ; Європа – *Нарада з безпеки і співробітництва в Європі* (з 1994 року – *Організація з безпеки і співробітництва в Європі* – ОБСЄ); Євразія – *Співдружність Незалежних Держав*; Шанхайська організація співпраці і ін.

В ході попередження і врегулювання міждержавних конфліктів широко застосовується т.з. *миротворча діяльність*, яка включає комплекс заходів зі зниження протистояння між конфліктуючими сторонами. *Система способів миротворчої діяльності* включає наступні структурні елементи:

- *превентивна дипломатія* – врегулювання суперечок до спалаху насильства за допомогою дипломатів, політиків, а іноді і превентивним розгортанням військ;
- *будівництво миру* – здійснюється в постконфліктний період з метою запобігання повторним спалахам насильства політиками і дипломатами з реальною фінансовою і матеріальною допомогою державним структурам;
- *підтримка миру і примушення до миру* – покликані зупинити конфлікт і забезпечити збереження миру як політичними, так і військовими засобами.

З метою запобігання або ліквідації загрози миру і безпеці шляхом спільних примусових дій (військова демонстрація, блокада і ін.), якщо заходи економічного і політичного характеру виявляться недостатніми, згідно зі Статутом ООН створюються миротворчі сили ООН (миротворчий контингент ООН) – збройні контингенти країн-членів ООН. В даний час у всьому світі налічується 15 діючих місій ООН, в яких задіяно більше 124 тисяч миротворців, що є наочним свідченням всесвітньої поваги, надійності і довіри до миротворчих операцій Організації Об'єднаних Націй. Міжнародне співтовариство покладає великі надії на «блакитні каски» у питанні захисту незахищених людей в найнебезпечніших районах світу.

Впродовж більш як 60-річної історії миротворчої діяльності ООН смерть, нещасні випадки і хвороби забрали життя більше 2700 миротворців, які працювали в гарячих точках всього світу, від Близького Сходу до Балкан, в Африці і в інших куточках світу.

Сьогоднішні миротворці здійснюють широке коло складних завдань, включаючи надання допомоги у створенні стійких соціальних інститутів управління і контролю за дотриманням прав людини.

4. Технології вирішення міжнародних конфліктів

Найбільш складними для вирішення є міжнародні конфлікти, в яких конфронтація і насильство відіграють головну, якщо не вирішальну, роль. У них часто тісно переплетені расові, класові і групові, національні, територіальні і інші інтереси. До боротьби залучаються різного роду урядові і громадські організації, суспільні рухи.

XXI ст. ознаменувалось помітними змінами в розумінні міжнародних конфліктів. Виникла і широко розповсюдилася ідея, що існуючі суперечності завжди можна вирішити взаємоприйнятними і всеосяжними засобами, пов'язаними з мирним вибором. Проте світовий досвід частіше свідчить про зворотне. Достатньо, у зв'язку з цим, згадати військову акцію НАТО проти Югославії (1999 р.). Проте сама ідея виключити насильство конструктивна і корисна і для розвитку теорії конфліктології, і для практичних цілей, оскільки вона стимулює пошук мирних рішень.

При виборі мирного способу вирішення важливо чітко окреслити яскраво виражені суперечності, прагнути розглядати супротивника як партнера, а не ворога, що підлягає знищенню. Тоді сторони починають розуміти, що безпека може бути повною тільки в тому випадку, якщо забезпечена безпека іншої сторони. На жаль про це не можна сказати про палестинсько-ізраїльський, вірмено-азербайджанський, грузино-абхазський конфлікти, а також про конфлікти на території колишньої Югославії, де ірраціональні моменти все ще переважають.

Інновації у вирішенні міжнародних конфліктів зазвичай пов'язують з використанням двох основних підходів: традиційного і миротворчого. *Традиційний* пов'язаний з вирішенням протиріч, які лежать в основі конфлікту, і

узгодженням з існуючими соціальними теоріями, в яких достатньо повно відображені зміни у світі. Другий підхід вироблений останніми роками і пов'язаний з ідеєю «миротворчості», спрямованою на глобальне миротворення, а також на обмеження самої можливості збройного конфлікту. Методи миротворчості, спрямовані на обмеження можливості збройних конфліктів, включають постійні пошуки об'єднуючих засад і розвиток інституційних способів уникнення конфліктів. Цей підхід особливо перспективний для майбутніх типів відносин між державами і народами. Частково він ефективно апробований для роз'єднання ворогуючих сторін в Абхазії і Південній Осетії, грецької і турецької общин на Кіпрі.

Появі кризи зазвичай запобігає своєчасний вплив на конфліктну ситуацію. На жаль, в арсеналі правлячих кіл не завжди використовуються такі прийоми, як створення «запобіжних клапанів», пошук умов для відкритого виявлення конфліктів на ранній стадії, зокрема ухвалення законів про трудові конфлікти, про громадянство і інші.

Водночас спроби побудувати світовий порядок на основі розділення сфер впливу найчастіше приводили до пом'якшення конфліктів, а не до їх зникнення, оскільки держави не завжди діяли відповідно до норм міжнародних відносин, більше того, використовували силу держав, у тому числі і провідних, завжди готових піти на рішучі дії. Акти відкритого втручання демонстрували США (Іран, Панама, Сомалі і ін.), Танзанія (Уганда), Туреччина (Кіпр), В'єтнам (Камбоджа) і інші.

Міжнародному співтовариству належить вирішити важке завдання, пов'язане з виробленням процедур ухвалення рішень, а головне – нагляду за здійсненням актів втручання кожного разу, коли під загрозу будуть поставлені національні інтереси конкретних країн. Розробка таких процедур може привести до реформ Ради Безпеки, з тим щоб вона відображала нову розстановку сил в світі, створила умови для всіх великих держав в плані врахування інтересів безпеки кожної з них і проголошення прихильності міжнародному праву.

Водночас склад Ради Безпеки не дозволяє претендувати на легітимність у низці регіонів світу. Такі крупні держави, як Німеччина, Японія, чий вплив на світ і міжнародну безпеку є вельми вагомим, не є його постійними членами. Цілі континенти – Африка і Латинська Америка – не представлені постійно в Раді провідними державами, що пов'язано з їх незмогою внести значні фінансові кошти. А у випадку застосування сили рішення приймається великими державами і військовими блоками (НАТО), а не ООН, тобто основні повноваження надаються сильним державам, готовим діяти з урахуванням своїх інтересів з метою примусового забезпечення рішень світової спільноти.

Оскільки між крупними державами не існує вищих політичних і економічних бар'єрів, і більшість з них прагнуть до зростання національної могутності за рахунок інтенсивного економічного розвитку, а не територіальних завоювань, світова спільнота одержала шанс заручитися згодою крупних держав

на застосування сили лише відповідно до норм міжнародного права. Оскільки світ постійно стикається з серйозними хвилюваннями одразу в декількох точках планети, залишається сподіватися, що великим державам не у всіх випадках доведеться вдаватися до подібних актів втручання.

У цих умовах на перший план виходить діалог, посередництво і гуманітарна допомога. Особливе значення набуває так звана народна дипломатія, яка існує, як правило, паралельно з офіційною. *Народна дипломатія* – це вид врегулювання міжнародних конфліктів, спрямований на встановлення взаєморозуміння і довіри на різних рівнях міжнародних взаємовідносин шляхом переговорів, обміну візитами, спільних проектів, організації культурної і матеріальної допомоги і іншого. Зазвичай діяльністю подібного роду займаються відставні політичні лідери, колишні дипломати, вчені, діячі культури, екологи, медики. Зусилля народної дипломатії демократичні, гнучкі і тому достатньо результативні. Проте вони не завжди структуровані і вимагають підтримки з боку державних органів.

Висновки.

1. У міждержавних конфліктах основними суб'єктами переважно є держави. Причини цих конфліктів можуть бути найрізноманітніші (економічні, політичні, ідеологічні, територіальні і ін.). Проте в основі міждержавних конфліктів лежать, перш за все, суперечності інтересів країн. Одна з відмінних рис такого конфлікту в сучасних умовах - небезпека масового знищення людей у разі розв'язування військових дій між державами.

2. Характер взаємодії міждержавного конфлікту і міжнародного права в післявоєнні десятиліття зазнав достатньо відчутні зміни.

3. Найважливішим центром врегулювання міждержавних конфліктів і підтримки міжнародного світового порядку є Організація Об'єднаних Націй (ООН), у якій є унікальні можливості і переваги перед іншими міжнародними організаціями. Одне з найважливіших завдань ООН - запобігання всіма засобами збройних конфліктів, що є у неї, і захист цивільного населення від загибелі в тих гарячих точках планети, де ці конфлікти все-таки відбулися.

Контрольні питання

1. *Охарактеризуйте особливості міжнародних відносин*
2. *Назвіть типи зовнішньополітичних інтересів суб'єктів системи міждержавних відносин*
3. *Опишіть види міждержавних конфліктів*
4. *Які чинники, за Г.Моргентау, включає поняття «сила»?*
5. *Що найчастіше є предметом міждержавного конфлікту?*
6. *В чому полягає специфіка сучасних міждержавних конфліктів?*
7. *Назвіть фази розвитку міждержавного конфлікту. Охарактеризуйте їх.*
8. *Зазначте відомі моделі врегулювання міждержавного конфлікту*
9. *Обґрунтуйте особливості запобігання сучасних міждержавних конфліктів.*

10. Поясніть основні напрями запобігання міждержавним конфліктам.

11. Які політико-правові засоби запобігання і врегулювання міждержавних конфліктів ?

Теми рефератів

1. Особливості міжнародних конфліктів в сучасному світі.
2. Вплив процесів глобалізації на конфліктність сучасного суспільства.
3. Особливості міждержавного конфлікту і його взаємозв'язок з внутрішньополітичними конфліктами.
4. Основні напрями запобігання міждержавним конфліктам.
5. Роль міжнародних міжурядових організацій в області правового регулювання взаємин між країнами.

Література

Основна:

1,2,3,4,6,7,13,14,19,21,25,26,29

Додаткова:

8,44,50,52,64,69,72,73,98,104,108,109,114,
115,127,128,132,147,148,149,154,173,174,
175,184,188,194

Тема 13. КОНФЛІКТИ У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ

1. Соціальне управління та його види.
2. Природа і види конфліктів у сфері державного управління.
3. Специфіка організаційно-управлінських конфліктів.
4. Типологія і способи врегулювання організаційно-управлінських конфліктів.

1. Соціальне управління та його види

У найширшому сенсі процес управління є цілеспрямованою дією суб'єкта на об'єкт з метою стабілізації або зміни його стану, щоб досягти поставленої мети. Управління дозволяє упорядкувати і погодити діяльність об'єктів управління, що входять в єдину систему. Воно пов'язане, перш за все, з організацією спільної діяльності об'єктів управління, з налагодженням їх узгоджених дій в рамках однієї системи, з регулюванням відносин між ними. Мета управління полягає в ефективному використанні об'єктів управління.

Управління передбачає наявність знань і даних суб'єктом управління про стан об'єкту управління, про сукупність інформаційних процесів і дій, які впливають на поведінку об'єкту управління і порядок виконання яких регламентується певними правилами і інструкціями. Управлінські рішення виробляються на основі аналізу інформації. Структура процесу управління включає наступні компоненти: *планування, організація, мотивація і контроль.*

Планування – це вид діяльності, пов'язаний з постановкою цілей, завдань і дій в майбутньому. Планування в найзагальнішому вигляді має на увазі виконання наступних етапів: постановка цілей і завдань; складання програми дій; виявлення

необхідних ресурсів і їх джерел; визначення безпосередніх виконавців і доведення планів до них.

Організація – це діяльність по створенню, об'єднанню, і підтримці процесів, необхідних для реалізації планів.

Мотивація – динамічний процес, що управляє поведінкою людини, і направлений на підвищення його активності при реалізації планів.

Контроль – це дії, що направляють дії інших людей або об'єктів по реалізації ними планів.

Виділяють три основні аспекти поняття управління: зміст, організація і технологія управління. *Зміст управління* полягає у виявленні і розробці основних закономірностей управління, його принципів, методів і шляхів, що дозволяють найкращим чином досягати поставлених цілей. Зміст управління залежить від цілей, завдань і конкретних особливостей об'єкту управління. *Організація управління* характеризується побудовою раціональної системи управління шляхом виділення взаємозв'язаних рівнів, функцій і стадій управління. На основі цього надалі розробляється ієрархічна структура органів управління, які спеціалізуються на виконанні певних управлінських функцій і наділяються правами і повноваженнями для їх виконання. *Технологія управління* є процесом, який включає процедури і дії, пов'язані з виконанням основних управлінських операцій. Технологічні процедури управління можна розділити на формалізовані (встановлені правилами) і творчі (виконувані управлінцями).

Об'єктивні передумови виникнення конфліктів у сфері управління пов'язані з основним завданням управлінської діяльності, яка зводиться до забезпечення цілеспрямованої, скоординованої роботи суб'єктів і об'єктів управління. У процесі такої роботи інтереси суб'єктів і об'єктів управління не завжди співпадають, вони бувають протилежними, що і приводить до конфліктів.

Конфліктами у сфері управління вважають конфлікти, які виникають у системах соціальної взаємодії суб'єктів і об'єктів управління. Джерелом конфлікту у сфері управління є суперечності, які за певних умов переходять в конфлікт. Суперечності у сфері управлінських відносин різноманітні і визначаються певними особливостями цих відносин. До управлінського конфлікту приводить основна суперечність – між бюрократичними правилами системи управління і потребою до свободи дій і самовираження об'єктів управління. Ця основна суперечність дозволяє виділити і низку інших: суперечності кар'єри; суперечності підбору і розстановки кадрів; суперечності делегування повноважень; суперечності, пов'язані з порушенням функцій об'єктів управління, і інше.

При цьому варто відзначити, що кожному виду і типу конфлікту у сфері управління властиві свої суперечності, об'єктивність яких обумовлена структурою і змістом соціальної взаємодії, його специфікою і умовами, в яких воно відбувається.

На кожному етапі процесу управління існують тільки йому властиві причини, які приводять до конфліктів у сфері управління. На етапі *планування* це

порушення принципів планування, конгруентності стратегічного, тактичного і оперативного планування; суб'єктивізм і волюнтаризм керівництва. На етапі *організації* це наслідки невдалого планування; порушення принципів організації, постійних і тимчасових взаємин між всіма підрозділами. На етапі *мотивації* – порушення принципів мотивації; прорахунки в підборі і розстановці кадрів. На етапі *контролю* – неадекватність віддзеркалення в свідомості суб'єктів і об'єктів управління функції контролю в управлінській діяльності; порушення принципів і норм контролю; нечіткість критеріїв контролю; неадекватність стилю управління конкретним умовам і ситуаціям.

Про наявність конфлікту у сфері управління судять за властивістю для конфліктної ситуації проявів й ознак. У конфліктології виділяють такі основні форми прояву управлінських конфліктів: дезорганізація, незгода, напруженість і конфронтація.

Дезорганізація – такий стан, при якому групові норми, шаблони колективних дій в тій чи іншій мірі приходять у невідповідність з новими потребами. Зазвичай для цього стану характерні суперечності з приводу способів діяльності в умовах, що змінюються. Це суперечність між тими, хто захищає старі зразки поведінки і реалізацією управлінських обов'язків. Формування груп: ініціаторів змін і їх супротивників, - приводить до виникнення проблеми взаємодії поколінь в колективі. Таким чином, дезорганізація на суб'єктивному рівні виявляється у вигляді порушення узгоджених дій членів групи і приводить до незгоди.

Незгода – це відмова первинної групи, існуючого всередині об'єкту управління, від шаблонів, норм поведінки, у тій чи іншій мірі невиконання своїх обов'язків. Як форма прояву конфлікту незгода фіксує зіткнення поглядів і позицій з приводу групових норм і цінностей. Типовим конфліктом, пов'язаним з необхідними змінами, а значить і ситуацією незгоди, є конфлікт між консерваторами і новаторами.

Напруженість як форма прояву управлінського конфлікту виступає в позитивному і негативному плані. Позитивний аспект виявляє себе, зокрема, в незадоволеності станом справ в об'єкті управління, заведеним порядком, стилем керівництва і ін., гострій критиці методів і результатів діяльності як суб'єкта, так і об'єкта управління в цілому або його окремих підрозділах, що виражають усвідомлення необхідності оновлення діяльності об'єкту управління, і водночас неможливості зробити це за даних умов. При конструктивній напруженості стимулюється перехід до реорганізації цільової групи з урахуванням нової ситуації. Негативна форма напруженості виявляється в девальвації норм і цінностей, на яких будується даний об'єкт управління, його дезінтеграції і формуванні дисфункціонального, кризового стану. Негативна напруженість підриває засади суб'єкта управління, його авторитет. В результаті цього на перший план виходить не конструктивна мотивація поведінки суб'єкта і об'єкту управління, а прагнення абияк вижити, зберегтися в ім'я своїх особистих інтересів.

Кінцевий результат негативної напруженості – агонія або суб'єкта, або об'єкту управління.

Конфронтація членів об'єкту управління – невід'ємна форма прояву управлінського конфлікту. На практиці вона може набувати різноманітного вигляду: жорсткої конкуренції на ґрунті кар'єрних устремлінь членів колективу, дискусій, націлених на розгром опозиційних поглядів і їх носіїв, боротьби за вплив на центр адміністративної влади і певні привілеї і ін. У конфронтаційній поведінці використовуються різноманітні засоби і методи: від організації групових протестів до цькування тих, що «йдуть не в ногу» зі всіма, від конструктивних виступів і практичних дій до чвар і підсиджування одних іншими, від переконань до покарань і звільнень конфліктантів. Конфронтація виявляється у формі агресивної поведінки, у вигляді відходу від конфлікту і поведінки, схильної до підпорядкування, до ухвалення позиції протилежної сторони. Бюрократична психологія людей не виключає і анархістських вчинків. При цьому найбільшу небезпеку для позитивної діяльності об'єкту управління представляє конфронтація, що веде до його розколу, що пов'язано з кристалізацією особистих інтересів і підміною ними загальних.

Таким чином, конфлікти у сфері управління – необхідне і постійне явище. Як показує практика, основними сферами прояву управлінських конфліктів є державна і організаційна.

2. Природа і види конфліктів у сфері державного управління

Державне управління – конкретний вид діяльності щодо здійснення єдиної державної влади з функціональною і компетенційною специфікою, відмінною від інших видів (форм) реалізації державної влади. Державне управління має виконавчо-розпорядчий характер і є підзаконною діяльністю, здійснюваною, на основі виконання закону. Слід відзначити, що ця діяльність вторинна по відношенню до законодавчої діяльності. При цьому виконавча діяльність, здійснюється безпосередньо в процесі керівництва державою. Безпосередність такого керівництва обумовлена тим, що у компетенції органів державного управління знаходяться об'єкти власності. Отже, *державне управління* – діяльність держави з практичної реалізації законів суспільного розвитку, організації суспільних відносин з метою забезпечення державних інтересів і державної політики.

Державне управління класифікують за різними критеріями: *за формою* – на демократичне і авторитарне; *за характером взаємин гілок влади* – координаційне і субординаційне; *за рівнями* – державне, регіональне, муніципальне і місцеве; *за дією на керований об'єкт* – галузеве і територіальне; *за способом урахування інтересів* – адміністративне, економічне і ін.; *за термінами виконання рішень* – стратегічне, оперативне і тактичне.

Конфлікти у сфері державного управління виникають через відмінність інтересів, суперництва і боротьби інститутів і державних структур з приводу

перерозподілу і реалізації публічної влади. Отже, *об'єктом* конфліктів у сфері державного управління є розпорядження владою, а його наочно-змістову основу утворює перетин політико-правових, соціально-економічних, організаційно-адміністративних і інших аспектів.

Даний вид конфлікту є формою взаємодії державно-політичних інститутів, організацій і осіб, що здійснюють владу в рамках певної державної системи, займаючи в ній різні позиції. Конфлікти у сфері державного управління слід розглядати як складну систему, здатну, пристосовуватися до умов, які постійно змінюються і розвиваються. Таким чином, конфлікти в системі державного управління можуть вести як до позитивних змін, так і бути деструктивним явищем.

Конфліктність зосереджена вже в самій природі державної влади, покликаної погоджувати, координувати різні інтереси людей, визначати чіткі стратегічні і тактичні цілі, розподіляти дефіцитні ресурси, цінності і блага. Отже, можна виділити цілу низку причин виникнення конфліктів у сфері державного управління. По-перше, *це ієрархічність структури управлінських статусів і ролей*, що закладає суперечність між тими, хто керує (керівниками) і підлеглими (керованими) і породжує нерівність в розподілі влади між самими суб'єктами управління. По-друге, *це нечітка організація структури влади* і, відповідно, нечітке розмежування повноважень різних державних органів і службовців. По-третє, *це відсутність системи ротації кадрів* або їх продуманого просування по службовій «драбині», які породжують серйозні тертя, відсутність органів арбітражу або апеляції, процедури з'ясування відмінностей в думках і підходах. По-четверте, *це розбіжність думок суб'єктів управління* у визначенні базових цінностей і політичних ідеалів, в оцінці поточних подій. По-п'яте, *це технології управлінської комунікації*, передовсім, нестача або помилковість інформації або навмисне маніпулювання нею.

Зазвичай конфліктологи виділяють наступні *основні групи видів конфліктів* у сфері державного управління: конфлікти між різними гілками влади (законодавчої, виконавчої і судової); конфлікти між державою і окремими інститутами політичної системи (наприклад, між державою і політичною партією); конфлікти між державно-правовою системою і опозицією, яка прагне цю систему знищити; конфлікти між державою і особою (проблеми дотримання прав людини); конфлікти між державою і суспільством (проблема легітимності); конфлікти між різними ланками управлінського апарату.

Специфіка цих конфліктів, полягає в тому, що будь-який конфлікт з приводу державного управління виникає і закінчується в юридичній формі і, так або інакше, пов'язаний з правовими відносинами сторін. Таким чином, суб'єкти даних конфліктів і їх об'єкти мають правові «ознаки», а самі конфлікти тягнуть за собою юридичні наслідки. Важливо підкреслити особливості кожного виду конфлікту в сфері державного управління.

Основними є *конфлікти між різними гілками влади* (законодавчої, виконавчої і судової). Принцип розподілу влади є однією з конституційних основ демократичної держави. Законодавча, виконавча і судова влада має кожна свою компетенцію, самостійну систему органів і керується відповідним законодавством. Проте в реальному житті функції трьох гілок влади часом перехрещуються або вступають у взаємні суперечності, що породжує конфлікт з характерними ознаками. Так, конфлікти між гілками влади повинні завжди вирішуватися легітимними, конституційними засобами. Порушення Конституції якраз і породжує конфлікт між властями. Навіть якщо конфлікт між гілками влади вирішився неконституційним шляхом, його завершення повинне мати юридичну форму. Крім того, над трьома гілками влади немає ніякого вищого арбітра, ніж сам суверенний народ. Тому конфлікт у сфері розподілу влади може бути розглянутий і вирішений або цією ж владою, або народом – шляхом референдуму або такого безпосереднього волевиявлення, яке характерне для революційних ситуацій. До того ж, тривалий конфлікт між гілками влади створює політичну і соціальну кризу в суспільстві й негативно позначається на різних сторонах життя. Тому і вирішення такого конфлікту передбачає достатньо широке залучення різних політичних сил до участі в ситуації, що склалася.

І насамкінець, конфлікти між гілками влади слід не тільки своєчасно вирішувати, але і вчасно попереджати. На вищому державному рівні це функція глави держави як гаранта дотримання Конституції, на нижчих рівнях таку стримуючу роль можуть і повинні відігравати глави регіонів, адміністрацій, представницькі і судові органи і ін.

До технологій попередження і вирішення конфліктів між гілками влади відносять систематичні переговори між представниками конфліктуючих влад, обмін документами, роботу погоджувальних комісій і інше.

Не менш важливими і загрозованими є *конфлікти між державою і окремими інститутами політичної системи*. Суперечності між державою і елементами політичної системи виникають, як правило, у разі невідповідності принципів і критеріїв, які, з одного боку, орієнтують діяльність цих інститутів на закріплення і стабілізацію державної влади, а з іншого – базуються на основах соціальних відносин. Такого роду конфлікти виникають, наприклад, тоді, коли державні органи відхиляються від нормативних положень, які лежать в основі їх діяльності, і переходять до методів досягнення мети шляхом систематичного порушення законів держави.

Конфлікти між владою і опозицією виявляються, коли державна влада піддається могутньому тискові з боку опозиційних сил або окремих державних структур. Найбільш гострі форми конфлікту приймає тоді, коли окремі відомства намагаються встати на позиції, які суперечать політичному курсу правлячого режиму. В цьому випадку суперечка двох рівнів державної влади здатна перерости у відкрите політичне протиборство, наслідком якого може стати падіння існуючого режиму. Як правило, подібні конфлікти швидко гасяться політичними

структурами за допомогою важелів вертикального тиску і нерозривно пов'язаних з ними механізмами персональної відповідальності державних чиновників, шляхом реорганізації адміністративної структури і кадрових призначень.

Підґрунтям *конфліктів між державою і особою* є проблеми дотримання прав людини. Загалом держава і особа взагалі не повинні вступати в прямий конфлікт. Пріоритет над правами особи мають тільки права суспільства, які в окремих випадках можуть мати пріоритет над правами держави. Водночас, Ніколо Макіавеллі вважав, що за умов появи конфлікту між державою і особою, пріоритет мають інтереси держави. Відповідно, у певних ситуаціях мета не виправдовує, а диктує засоби. Існує також точка зору, яка свідчить, що даний конфлікт повинно вирішувати безпосередньо саме суспільство. А конституція держави повинна законодавчо закріпити цю схему.

Конфлікти між державою і суспільством безпосередньо пов'язані з проблемою легітимності. Якщо державна влада не відповідає інтересам народу, не забезпечує ефективності управління, то вона втрачає авторитет у населення. Падіння авторитету влади, її престижу, втрата суспільної довіри - це гострі сигнали конфлікту між владою і суспільством. Найбільш характерним проявом даного конфлікту є акти громадянської непокори, масові протести, виступи, демонстрації, пікетування, страйки. Найбільш небезпечною формою протікання цього конфлікту може стати створення альтернативних структур влади, незаконне наділення тими або іншими правами суспільних об'єднань, з'їздів, національних конгресів, формування збройних загонів. Всі ці дії свідчать про недовіру офіційній владі й прагнення вирішувати справи на власний розсуд.

Ефективність діяльності державного очільника, можливість у разі потреби використовувати примусові або непопулярні заходи для виконання ухваленого рішення залежить від міри підтримки його суспільством. І навпаки, якщо рішення саме по собі хороше, а людина або орган, які його пропонують – непопулярні, то воно може не спрацювати. З іншого боку, популярна людина може ввести власний механізм, навіть зневажаючи наявні норми і встановлені процедури режиму і замінюючи їх іншими. Проведені конфліктологами дослідження показують, що при 30% невдоволених або критично настроєних членів суспільства починається дезорієнтація соціальної системи, а при 50-60% - настає криза, розвал. Таким чином, рівень добровільної згоди при ухваленні і реалізації рішення повинен бути на рівні 60-70%.

Основною причиною *конфліктів між різними ланками управлінського апарату* є функціональна роздрібленість системи державного управління, яка виражається у:

- прагненні окремих державних структур до привласнення функцій інших, у тому числі і вищестоящих, органів управління;
- дублюванні управлінських функцій різних державних органів;
- хронічній неузгодженості процесів планування і бюджетного фінансування;

- постійній конкуренції електоральних і лобістських методів представництва масових і групових інтересів;
- заперечуванні офіційних повноважень центрів ухвалення рішень неформальними і тіньовими структурами.

Даний вид конфлікту, на думку А.І.Соловйова, містить в собі декілька підтипів, а саме: конфлікти між політичними і державно-адміністративними суб'єктами; конфлікти між державно-адміністративними структурами і організаціями державного і приватного секторів; конфлікти між відомствами, міністерствами і іншими організаційно оформленими ланками управління державою; конфлікти між відомствами, міністерствами і іншими організаційно оформленими ланками управління державою; функціонально-рольові внутрішньоорганізаційні конфлікти в державних установах; неформальні конфлікти всередині і між окремими державними установами

Конфлікт між політичними і державно-адміністративними (груповими і індивідуальними) суб'єктами (структурами). Суперечності між політичними і державно-адміністративними структурами відображають двоякий характер орієнтацій макроуправлінської системи. Тобто настає конфлікт принципів і критеріїв, які, з одного боку, орієнтують діяльність державних інститутів на закріплення і стабілізацію політичної влади, а з іншого – націлені на макроекономічне регулювання суспільних відносин. На практиці конфлікти такого роду виникають, наприклад, тоді, коли органи господарського управління відхиляються від свого функціонального призначення і або переходять до політичних методів досягнення мети, або ж систематичним порушенням законів держави або неналежним виконанням своїх обов'язків провокують політично відчутні форми суспільного протесту. Поштовхом до виникнення подібного роду конфліктних ситуацій може послужити і реорганізація державного апарату, яка не враховує потреби і інтереси державних службовців.

Конфлікти між державно-адміністративними структурами і організаціями державного і приватного секторів. У цьому типі конфлікту головним джерелом суперечностей є взаємовиключні прагнення сторін, коли держава намагається посилити (або послабити) свій контроль, а державні підприємства – звільнитися від надмірної опіки з боку міністерств і відомств (або навпаки – прагнуть до захисту з боку держави). Розвиток і врегулювання таких конфліктів має, як правило, переважно інституалізований характер.

Конфлікти між відомствами, міністерствами та іншими ланками управління державою найбільш характерні для державно-адміністративної сфери. Це не тільки найпоширеніші, але й найбільш структуровані види конкурентної взаємодії. Серед конфліктів даного типу, як правило, розрізняють три групи:

- конфлікти, породжені боротьбою за ослаблення залежності від інших вертикальних і горизонтальних структур, корпоративними інтересами службовців, відмінностями в статусних і інших повноваженнях;
- конфлікти-боротьба за частку відомства (організації) в бюджеті, від чого

залежить авторитет і вага того або іншого відомства в державному секторі;

- суперечності між органами, які координують функції і галузеві міністерства.

Конфлікти між державними органами центрального, регіонального і місцевого рівнів відносяться, як правило, до області нормативно-юридичних конфліктів компетенційного характеру. Їх причиною є неточні, невизначені нормативні характеристики прав, обов'язків, відповідальності і взаємин між органами державної влади і місцевим самоврядуванням. Загостренню суперечностей між ними сприяє відсутність відповідних законів, необхідних для урегулювання конфліктів і вирішення проблемних ситуацій. Протистояння державних органів тягне за собою конфлікти між органами держави і населенням, між центром і регіонами, регіонами і місцевою владою. В результаті управління розузгоджується, його ефективність падає. Для врегулювання даного типу конфліктів застосовується декілька методів: точніша регламентація компетенції органів держави; вирішення суперечок про компетенцію в суді; погоджувальні процедури і інші.

Функціонально-рольові внутрішньоорганізаційні конфлікти в державних установах за своєю природою мало чим відрізняються від аналогічних конфліктів в організаціях приватного сектору. І хоча для державних організацій характерний суворий розподіл обов'язків відповідно до правил і норм, що закріплюють певну ієрархію влади (завдяки чому діяльність організації стає скоординованою і передбаченою) конфліктів усе ж часто не вдається уникнути. Це конфлікти між різними підрозділами; конфлікти між безпосередньо конкуруючими підрозділами за більший вплив на керівництво, підвищення свого статусу і ваги; конфлікти з приводу засобів і методів керівництва. Часто невиправдана жорсткість, недовір'я, неповага до членів групи можуть спровокувати ворожість і конфліктне зіткнення. Для врегулювання даного типу конфліктів застосовують метод раціоналізації системи норм і правових механізмів, які поліпшують роботу організації і знімають вогнища напруги нормативно-інституційного характеру.

Неформальні конфлікти всередині і між окремими державними установами займають особливе місце в даному виді управлінських конфліктів, оскільки вони породжені специфікою впливу на життя і діяльність державних організацій неформальних чинників: розбіжністю в переконаннях, цінностях, установках і інших компонентах свідомості службовців. Для врегулювання такого роду конфліктів потрібні засоби і механізми, які лежать поза сферою досяжності державних організацій.

Пошуку шляхів врегулювання конфліктів у сфері державного управління завжди надавалося особливе значення, оскільки держава є символом стабільності і гарантом порядку. І цей пошук завжди знаходився в рамках універсальних стратегій компромісу і співпраці. Останнім часом в державному управлінні значні зусилля направлені на технології контролю і попередження конфліктів, коли пріоритет віддається превентивним заходам, пов'язаним з виявленням

конфліктогенних чинників, їх аналізом і спробами не допустити розвитку конфліктної ситуації до відкритого протистояння.

При аналізі способів врегулювання конфліктів у сфері державного управління слід пам'ятати, що конфлікти між гілками влади повинні завжди вирішуватися легітимними, конституційними засобами і включати систематичні переговори між главами і представниками відповідних органів і відомств, обмін документами, роботу погоджувальних комісій і інше.

Вирішення нормативно-юридичних конфліктів компетенційного характеру відбувається шляхом узгодження правових актів. Узгодження правових актів можливе у різних формах, основними з яких є відміна одного або обох конкуруючих актів, визнання акту недійсним, внесення в нього поправок або доповнень, видання нового акту. У врегулюванні внутрішньоорганізаційних конфліктів в державних установах переважаючим повинен бути метод раціоналізації.

Крім загальних принципів і методик вирішення соціальних конфліктів повинні існувати структури, що забезпечують державне управління ними. Особливу роль при врегулюванні конфліктів у сфері державного управління повинен відігравати Конституційний Суд, як механізм «заборон і противаг», який підтримує баланс трьох гілок влади і забезпечує збереженні і зміцненні принципів демократичної правової держави.

Важливість конфліктів у сфері державного управління полягає в тому, що вони сигналізують владі і суспільству про існуючі суперечності і розбіжності, неспівпадіння позицій громадян; змушують владу переглядати свої цілі, рішення і курс в цілому; стимулюють дії, здатні поставити ситуацію під контроль, подолати певне збудження і труднощі в управлінському процесі. Вони також сприяють пошукові нових засобів і сил, які оновлюють саму систему державне управління, вибракувавши старе і віджиле і, тим самим, забезпечуючи механізм її розвитку і адаптації до нових умов, що змінилися.

3. Специфіка організаційно-управлінських конфліктів

Визначаючи природу організаційно-управлінського конфлікту необхідно встановити взаємозалежність понять «організація» і «управління». *Організація* – форма соціального зв'язку між людьми, яка об'єднує їх в деяку соціальну спільність, що забезпечує функціонування цієї спільності впорядкованим чином. Таким чином, організація – це цільове об'єднання ресурсів. У будь-якій організації трудовий колектив виступає як одна загальна особа, тобто як окремий об'єкт управління, на який направляє свої дії керівник – він же суб'єкт управління. Поняття «управління» розкриває спосіб здійснення спільних дій, орієнтованих на реалізацію єдиних цілей і завдань. Управляти – означає добиватися того, щоб ті або інші об'єкти управління (індивіди, групи, співтовариства) виконували наперед окреслені функції і намічені цілі. *Управління* – багатофункціональна цілеспрямована діяльність, яка завжди здійснюється через структуру певної

організації. Тому управлінські відносини є організаційними, хоча останні мають свою відносну самостійність, як компонент змісту управлінської діяльності. З сказаного витікає, що конфлікт в управлінських відносинах, так або інакше зачіпає і організаційні відносини і постає як організаційно-управлінський.

Організаційно-управлінський конфлікт – це конфлікт між членами організації, керівниками і виконавцями, первинними групами і різними підрозділами в даній системі управління з приводу цілей, методів і засобів управлінської і організаційної діяльності, а також її результатів і соціальних наслідків.

Тобто організаційно-управлінський конфлікт є зіткненнями як усередині керованого колективу (керівник – колектив; група колективу – група колективу), так і з іншими колективами (організація – керований колектив).

В будь-якій організації є велике число чинників, які за певних умов можуть привести до конфліктів не тільки між окремими працівниками, але і між цілими групами. В окремих випадках ці чинники «запускає» сам керівник, якщо він не все їх усвідомлює і не може чітко справитися з їх дією або з поведінкою своїх підлеглих. Однак часто самі підлеглі провокують конфлікти. У цих умовах найважливішим чинником організаційної діяльності є уміння керівника прогнозувати можливості розвитку і наслідків конфліктів будь-якого роду, а також способи управління ним.

Конфліктологи виділяють наступні основні причини організаційно-управлінського конфлікту: розподіл ресурсів; взаємозалежність завдань; відмінності в цілях; відмінності в уявленнях і цінностях; відмінності в манері поведінки і в життєвому досвіді; незадовільні комунікації. Зупинимося на їх розгляді докладніше.

Розподіл ресурсів. Навіть в найкрупніших організаціях ресурси завжди обмежені. Якщо необгрунтовано виділити велику частку ресурсів якоїсь одній групі, то інші одержать меншу частку від загальної кількості. А це неминуче приведе до конфлікту. Керівництво повинне вирішити, як розподілити ресурси між різними групами, щоб найбільш ефективним чином досягти цілей організації..

Взаємозалежність завдань. Можливість конфлікту існує скрізь, де одна людина або група залежать у виконанні завдання від іншої людини або групи. Пов'язано це з тим, що всі організації є системами, що складаються з взаємозалежних елементів. При неадекватній роботі одного елементу цієї системи взаємозалежність завдань стає причиною конфлікту.

Відмінності в цілях. Можливість конфлікту збільшується у міру того, як організації стають більш спеціалізованими і розбиваються на самостійні підрозділи. В результаті самостійні підрозділи самі формулюють свої цілі і приділяють більше уваги їх досягненню, а не цілям організації.

Відмінності в уявленнях і цінностях. Уявлення про якусь ситуацію залежить від бажання досягти певної мети. Замість того щоб об'єктивно оцінити ситуацію,

люди можуть розглядати тільки погляди, альтернативи і аспекти ситуації, сприятливі для їх групи і особистих потреб.

Відмінності в манері поведінки і в життєвому досвіді. Дослідження показують, що люди з авторитарними, догматичними рисами вдачі швидше вступають в конфлікт, а відмінності в життєвому досвіді, освіті, стажі, віці і соціальних характеристиках зменшують ступінь взаєморозуміння і співпраці між представниками різних підрозділів.

Незадовільні комунікації. Погана передача інформації може бути як причиною, так і наслідком конфлікту. Основними проблемами передачі інформації є неоднозначні критерії якості, а також пред'явлення взаємовиключних вимог до роботи. Ці проблеми можуть виникати або посилюватися через нездатність керівників розробити і довести до підлеглих точний опис посадових обов'язків.

Всю загальну діяльність управлінської організації будь-якого рівня можна розділити на дві сфери: забезпечення організаційних умов усередині для виконання функцій (реалізація «організаційного імперативу») і целепокладальна діяльність, що становить зміст управлінського процесу. «Організаційний імператив» властивий будь-якій організації і полягає в тому, що кожна організація повинна створити власну систему керівництва, розподілу праці, комунікацій, перш ніж починати діяти як суб'єкт.

У сфері «організаційного імперативу» виділяють декілька типів конфліктів. *Передовсім це конфлікт, пов'язаний з розподілом статусів і влади.* В будь-якій організації за самою природою її функціонування закладені два типи влади: *влада на основі положення в ієрархії і влада на основі професійного знання, які певною мірою суперечать одна одній.* Влада керівника витікає з його соціального статусу і базується на праві наказу, і підпорядкування йому не є добровільним. Тому керівник у принципі не зобов'язаний переконувати своїх підлеглих в обґрунтованості свого розпорядження. Влада працівника-професіонала пов'язана з визнанням іншими членами організації його соціального статусу і з цих позицій підпорядкування компетентному фахівцеві є добровільним.

Ієрархічність побудови організації і управління внутрішньо породжує односторонню відповідальність нижчих ланок перед вищими, що дуже часто приводить до адміністративного свавілля, казенної байдужості до прав і потреб рядових членів організації, зневаги до думки і досвіду колективу. Природне суперництво через статуси при невмілому керівництві перетворюється в міжособну неприязнь, у «підсиджування» одними співробітниками організації інших, і, зрештою, до дестабілізації процесу управління і розвалу організації, як єдиного цілого.

Як показує практика, відносна автономність підрозділів організації, обумовлена специфікою функціональних обов'язків і пов'язаною з цим відповідальністю, - нормальний стан організації, що передбачає лише латентний конфлікт. Відкритим він стає, якщо керівництво окремого підрозділу організації

перевищуючи свої повноваження, домагається керівництва організацією як цілого. І навпаки, якщо це керівництво прагне позбавити покладених владних повноважень який-небудь підрозділ організації і в будь-якому питанні нав'язувати свою волю.

Конфлікт, зумовлений проявом різноманітних дисфункцій в організації, викликаних як об'єктивними, так і суб'єктивними обставинами. Серед об'єктивних – ситуація соціальної зміни, що порушує сталий спосіб функціонування, провокує певну дезорганізацію системи. Соціальна дезорганізація – невід'ємна частина процесу соціальної зміни. Дисфункціональний стан характерний для кризових ситуацій. Можливі випадки спровокованої дисфункціональності, зокрема, навмисним створенням ситуації, при якій організація вимушена (або її вимушують) займатися не властивими їй справами.

Конфлікт, обумовлений неадекватним розподілом праці між членами організації і відповідно неадекватною рольовою структурою колективу. Цей тип конфлікту витікає з помилкової стратегії і тактики підбору і розстановки кадрів. Безпосереднім проявом і причиною такого конфлікту є непрофесіоналізм кадрів.

Конфлікт, що виникає на базі порушення формальних і неформальних норм, «правил гри». Суперечність між нормою як ідеальною моделлю, зразком поведінки і її фактичною реалізацією стає конфліктом у разі відхиленої поведінки. У цьому випадку однією з головних причин конфлікту виступають особистісні причини.

Конфлікт, пов'язаний з порушенням норм в організації, закладений в надрах системи санкцій і стимулів праці, прийнятої і використовуваної в організації. Конфлікт в цій області відносин передбачається об'єктивно, оскільки будь-які диференціації працівників на основі оплати праці не можуть бути ідеальними і задовольнити домагання кожного. Суб'єктивний початок робить його реальним. Негативні стимули і санкції самі по собі свідчать про прояв конфлікту між членами організації – підлеглими і керівниками.

Конфлікт між системою стимулів, спрямованих на підвищення інтеграції, і антистимулами вказаного процесу - один з істотних видів в типології конфліктів, властивих реалізації «організаційного імперативу». У зв'язку з цим об'єктивним законом функціонування організації є її внутрішня інтеграція, об'єднання членів колективу в єдине ціле.

Конфлікт у сфері цілепокладання пов'язаний з трьома головними причинами виникнення конфліктних управлінських рішень:

низька якість обґрунтування управлінських рішень. Часто рішення, прийняті керівником не обґрунтовуються або обґрунтовуються погано; технологія їх втілення в життя не розкривається;

виражений технократичний підхід до управління соціальними і соціотехнічними системами. Керівники не розуміють, що, не поставивши в процесі підготовки управлінського рішення в центр людини, важко розраховувати на досягнення будь-якої мети, бо реалізація цього рішення на практиці здійснюється саме людьми, а машини тільки засіб в руках людини;

волюнтаризм, коли керівник абсолютизує правильність власних підходів до вирішення проблеми, не враховуючи думки тих, хто працює разом з ним. Основне пояснення волюнтаристської дії «*Мета виправдовує засоби*». Засоби повинні відповідати конструктивному раціональному змісту мети і забезпечити оптимальний результат при мінімальних втратах і витратах ресурсів.

Організаційно-управлінський конфлікт, у разі його виникнення, у будь-якій організації, виконує певні функції: *інформативну, інтеграційну і інноваційну*.

Інформативна функція має дві сторони: *сигнальну і комунікативну*. *Сигнальна* сторона полягає в тому, що адміністрація починає звертати увагу на незадовільні умови праці, свавілля, різного роду зловживання. Прагнучи не допустити ескалації конфлікту, вона вживає заходи для пом'якшення ситуації, що створилася. *Комунікативна* сторона визначається тим, що рзширюючи свій інформаційний потенціал, сторони підсилюють комунікативний обмін один з одним, пізнаючи набагато більший об'єм інформації про чинники і причини, інтереси і цілі, позиції і програми виходу з конфлікту.

Інтеграційна функція пов'язана з процесами усередині конфліктуючих сторін і взаємодіями між ними. Конфлікт в організації впливає на співвідношення індивідуальних, групових і колективних інтересів, сприяє утворенню груп, встановленню і підтримці нормативних і фізичних меж групи - ефект *групового фаворитизму*. Суть його полягає в тенденції певним чином сприяти членам власної групи на противагу членам іншої групи.

Інноваційна функція. За допомогою конфлікту можна подолати перешкоди на шляху економічного, соціального або духовного розвитку колективу. Під впливом протиборства або в результаті його припинення відбувається трансформація стану міжособистісних відносин. Справедливо врегульований конфлікт покращує психологічні характеристики колективу і викликає посилення соціальної активності за рахунок зміни всіх найважливіших характеристик: згуртованості, авторитету, рівня ідентифікації із загальною метою і задоволеності членством в організації, взаємної довіри і пошани.

Таким чином, конфліктність або безконфліктність, характер і гострота конфліктності, узгодженість або її відсутність у разі виникнення конфліктних ситуацій при ухваленні і реалізації рішень у величезному ступені залежать від якостей керівника, відповідального за цей найважливіший процес. Саме керівник зобов'язаний вибрати і реалізувати такий проект дій організації, який би забезпечив єдність колективу, позитивну кооперацію в процесі досягнення очікуваного загального результату. Мистецтво керівництва включає здатність ухвалювати рішення швидко і професійно, користуватися владою переконливо і в прийнятних для всіх членів колективу формах.

4. Типологія і способи врегулювання організаційно-управлінських конфліктів

У конфліктології відомі чотири основних типи організаційно-управлінського конфлікту: *внутрішньоособистісний конфлікт*, *міжособистісний конфлікт*, *конфлікт між особою і групою* і *міжгруповий конфлікт*.

Внутрішньоособистісний конфлікт. Потенційні дисфункціональні наслідки цього типу аналогічні наслідкам інших типів конфлікту. Він може приймати різні форми. Одна з найпоширеніших форм – *рольовий конфлікт*, коли до однієї людини пред'являються суперечливі вимоги з приводу того, яким повинен бути результат її роботи. Внутрішньоособистісний конфлікт може також виникнути в результаті того, що вимоги керівництва не узгоджуються з особистими потребами або цінностями, а також бути відповіддю на робоче перевантаження або недовантаження. Він пов'язаний з низьким ступенем задоволеності роботою, малою упевненістю в собі і організації, а також із стресом.

Міжособистісний конфлікт в організаціях виявляється по-різному. Найчастіше це боротьба керівників за обмежені ресурси, капітал або робочу силу, час використання устаткування або схвалення проекту. Міжособистісний конфлікт може проявлятися і як зіткнення осіб. Люди з різними рисами вдачі, поглядами і цінностями іноді просто не в змозі ладнати один з одним.

Конфлікт між особою і групою. Даний тип конфлікту виникає тоді, коли очікування групи суперечать очікуванням окремої особи. Аналогічний конфлікт може виникнути на ґрунті посадових обов'язків керівника: *між* необхідністю забезпечувати відповідну продуктивність і вимогами дотримувати правила і процедури організації. Керівник може бути змушений вживати дисциплінарні заходи, які можуть виявитися непопулярними в очах підлеглих. Тоді колектив може відповісти - змінити ставлення до керівника і, можливо, знизити продуктивність праці.

Міжгруповий конфлікт. Організації складаються з безлічі груп як формальних, так і неформальних. Навіть в найкращих організаціях між такими групами виникають конфлікти. Неформальні організації, які вважають, що керівник ставиться до них несправедливо, можуть міцніше об'єднатися і спробувати «розрахуватися» з ним зниженням продуктивності. Ще одним прикладом міжгрупового конфлікту може служити безперервний конфлікт між профспілкою і адміністрацією. Часто через відмінності цілей починають конфліктувати функціональні групи усередині організації.

Оскільки організація виникає на основі суспільного розподілу праці і спеціалізації, на підприємствах створюються різні горизонтальні структури. У цьому випадку можливі як *горизонтальні*, так і *вертикальні конфлікти*. Причому горизонтальні конфлікти найчастіше виникають тоді, коли різні підрозділи організації черпають засоби свого функціонування з одного обмеженого джерела за умови, що вільні резерви засобів вже виснажені.

Але конфлікт між структурними підрозділами організації може виникнути не тільки через дефіцит засобів, він також може набути *позиційного характеру*. *Позиційність* – це відношення, яке виявляється у відмінності інтересів, цілей

людей, що взаємодіють один з одним в рішенні загальної спрямованості ціледосягнення. Інакше кажучи, позиційність є розділенням колективу, джерелом якого є усвідомлення протилежностей інтересів і цілей його членів. Вона має місце тільки в ситуації порівняння або конкуренції. На основі суперечливих позицій індивідів, груп, підрозділів виникає позиційний конфлікт. За визначенням А.І.Пригожина *позиційний конфлікт* – це вид контрольованої міжцільової напруги, пов'язаної із зіставленням паралельних цілей по єдиній горизонталі.

З метою попередження управлінських конфліктів менеджерів необхідно встановити *зворотний зв'язок* зі всіма ланками управління відповідного рівня. Крім того, конфлікт може бути попереджений, якщо здійснюватиметься постійна *корекція* стилю, форм, засобів і методів управління з урахуванням конкретних умов. І, нарешті, керівник повинен (в цілях попередження конфлікту) володіти *різними формами дії на підлеглих*:

- *пряма дія* (наказ, директива, розпорядження, завдання);
- *вплив через мотиви* (стимулювання потреб і інтересів в цілях бажаної поведінки і діяльності);
- *вплив через систему цінностей* (виховання, освіта);
- *вплив через навколишнє соціальне середовище* (зміна умов праці, статусу в організації, зміну системи взаємодії).

Основними формами вирішення організаційно-управлінських конфліктів є: переговори, посередництво і арбітраж. *Переговори* передбачають регулярні зустрічі конфлікуючих сторін з метою обговорення причин, що привели до конфлікту, і визначення шляхів їх усунення. У цьому випадку встановленим способом ухвалюються колегіальні рішення, задовольняючі обидві сторони конфлікту. Найбільш поширеним способом ухвалення рішення є *голосування* – ухвалення рішення більшістю голосів, кваліфікованою більшістю, на основі консенсусу.

Коли переговори можуть не дають позитивного результату, залучають третю сторону. Залучення третьої сторони і її участь у вирішенні конфлікту може проводитися в двох формах: «м'якої» і «жорсткої». «М'якою» формою участі третьої сторони є *посередництво*. Посередництво передбачає угоду сторін періодично вислуховувати думки третьої сторони і розглядати її пропозиції. «Жорстка» форма – *арбітраж* – передбачає обов'язкове винесення третьою стороною конкретного рішення щодо усунення причин конфлікту. Виконання цього рішення є обов'язковим для обох сторін.

Таким чином, в життєдіяльності організації постійно виникають і долаються численні колізії в спілкуванні людей. Не всі з них підпадають під визначення «конфлікт» і вимагають відповідної реакції з боку керівництва. Суб'єктивні за природою конфлікти в управлінському колективі безпосередньо породжуються суперечностями між ролями, які покликані грати керівники і виконавці, кожен член організації, і відхиленнями від них, що виражаються в порушенні встановлених норм, невиконанні покладених обов'язків і недотриманні прав.

Джерела таких суперечностей криються у сфері соціальної психології особи і групи.

Висновки

1. У сфері управління конфлікти – природна форма взаємодії соціальних інститутів, організацій і індивідів.

2. Розуміння природи і характеру взаємодії суб'єктів конфлікту в управлінській сфері дозволяє детальніше уявити собі особливості протікання конфліктів, специфіку їх учасників і конфліктного поля. Сфері управління органічно властива структурна впорядкованість ланок системи управління, їх ієрархічність, визначеність процедур діяльності і відповідальності учасників службових відносин, рівно як і атмосфера старанності. Саме ці риси багато в чому і зумовлюють характер і рівень домінуючих тут форм конкурентної взаємодії.

3. Комбінування різних варіантів дій з врегулювання конфліктів у сфері управління відповідно до типу, часу і характеру розвитку суперечностей дає можливість не тільки контролювати і управляти перебігом конфлікту, але і отримати підсумкові результати, які благотворно впливають на управління всіма процесами в управлінській сфері.

Контрольні питання

1. *Які компоненти включає структура процесу управління ?*
2. *Охарактеризуйте основні аспекти поняття управління*
3. *Назвіть етапи процесу управління*
4. *Опишіть основні форми прояву управлінських конфліктів.*
5. *В чому полягає напруженість як форма прояву управлінського конфлікту ?*
6. *Розтлумачте суть поняття державного управління*
7. *Поясніть причини виникнення конфліктів у сфері державного управління.*
8. *Назвіть основні групи видів конфліктів у сфері державного управління:*
9. *Що таке організаційно-управлінський конфлікт ?*
10. *Які основні причини організаційно-управлінського конфлікту виділяють конфліктологи ?*
11. *У чому полягають особливості конфліктів у сфері «організаційного імперативу» ?*
12. *Які причини зумовлюють конфлікти у сфері ціле покладання ?*
13. *Назвіть функції організаційно-управлінського конфлікту.*
14. *Охарактеризуйте основні типи організаційно-управлінських конфліктів.*

Теми рефератів

1. Конфліктогенні чинники взаємин громадян з чиновниками.
2. Конфлікти в процесі розробки управлінських рішень.
3. Природа конфліктів у сфері державного управління, проблема їх типології.
4. Специфіка і можливі наслідки організаційно-управлінського конфлікту

Література

Основна:

2,3,6,12,14,18,22,29,32,34,35

Додаткова:

8,11,12,29,55,57,73,104,114,116,
154,168,169,191,192,193,195,199

Тема 14. КОНФЛІКТИ В СУЧАСНИХ ПРАВОВИХ ВІДНОСИНАХ

1. Поняття юридичного конфлікту.
2. Типологія і динаміка юридичних конфліктів.
3. Врегулювання юридичних конфліктів.

1. Поняття юридичного конфлікту

У широкому сенсі юридичним конфліктом слід визнати будь-який конфлікт, в якому суперечка так або інакше пов'язана з правовими відносинами сторін (їх юридично значущими діями або станами) і, отже, суб'єкти, або мотивація їх поведінки, або об'єкт конфлікту володіють правовими ознаками, а сам конфлікт тягне юридичні наслідки. Юридичними за своєю природою є багато трудових, сімейних, побутових і етнонаціональних конфліктів, якщо вони зачіпають конституцію держави, угоди між регіонами або гілками влади, статус націй і етнічних груп, питання найму робочої сили і заробітної платні, права особи. Таким чином, юридичним є конфлікт між соціальними суб'єктами, що мають різні юридичні (правові) інтереси, предметом якого є правовий статус суб'єктів.

Юридичний конфлікт – це різновид соціального конфлікту, під яким розуміють протиставлення двох або декількох суб'єктів, обумовлене протилежністю (несумісністю) їх інтересів, потреб, систем цінностей або знань. Дане визначення юридичного конфлікту ґрунтується на природі самих конфліктних взаємин. Якщо ж виходити із способів попередження або вирішення конфліктів, то, як показує практика, не буває такого випадку, коли не можна було б за допомогою юридичних норм і інститутів втрутитися в розвиток тих або інших подій.

Звідси можна стверджувати, що не кожен конфлікт – юридичний, але практично кожен може завершитися тією або іншою юридичною процедурою, одержати правове оформлення. Юридичні можливості запобігання, вирішення або припинення конфлікту у принципі ширші, ніж правова природа соціального конфлікту. Однак у більшості випадків для юридичного втручання в конфлікт правові підстави існують із самого початку.

Правовими особливостями володіють об'єкт і предмет юридичного конфлікту. *Об'єктом* юридичного конфлікту є суспільні відносини, які підпадають під правове регулювання, матеріальні, нематеріальні й духовні цінності, дефіцитні ресурси, статуси, певні стани, дії, результати дії, на які спрямоване протиставлення суб'єктів права. Істотною межею об'єкту протиставлення в правовій сфері є його неподільність. Неподільність об'єкту може бути як об'єктивною

(наприклад, зайняти місце начальника відділу може тільки одна людина), так і суб'єктивною, коли сама неподільність є наслідком бажань і інтересів обох сторін. *Предметом* юридичного конфлікту є правові норми, що визначають правовий статус соціальних суб'єктів: соціальних спільнот, інститутів, організацій і індивідів.

З погляду предмету, об'єкту і причин юридичного конфлікту можна виділити і так звані *помилкові юридичні конфлікти*. Такого роду конфлікти є плодом уяви учасників і найчастіше виникають на основі помилки або помилки однієї із сторін, що стосується їх правовідносин або правового статусу. У помилковому юридичному конфлікті можливі такі основні ситуації:

- сторона вважає, що знаходиться з іншою стороною в правовідносинах, хоча насправді цього немає;
- сторона не усвідомлює, що знаходиться з іншою стороною у правовідносинах;
- сторона вважає, що інша сторона діє незаконно, тоді як дії супротивника правомірні;
- сторона вважає, що інша сторона діє правомірно, хоча це не відповідає дійсності.

Юридичний конфлікт має *об'єктивну* і *суб'єктивну* сторони. *Об'єктивна сторона* юридичного конфлікту – протилежно направлені наступальні і оборонні, юридично нейтральні і юридично значущі дії сторін конфлікту-суб'єктів права, які завдають збитку. *Суб'єктивна сторона* юридичного конфлікту полягає в мотиваційному процесі, у формуванні суперечливих мотивів сторін на основі їхніх актуальних потреб, інтересів і установок, постановку цілей і прийняття вольових рішень щодо конфліктних дій, носить юридичний характер або має юридичні аспекти.

До *суб'єктів* юридичного конфлікту відносяться: позивач, відповідач, судді, засідателі, свідки. Основними суб'єктами юридичного конфлікту є протиборчі сторони (суб'єкти права), які суворо індивідуалізовані і тому незамінні як у соціальному конфлікті, що не має чітко вираженого юридичного характеру. Більш того, протиборчі сторони можуть бути нерівнозначними: фізична особа може вступити в конфлікт з юридичною особою і навпаки.

Важливу роль в юридичному конфлікті відіграють такі його учасники, як посередники і судді. *Посередники* своїми діями прагнуть запобігти, зупинити, вирішити конфлікт за допомогою впливу на конфлікуючі сторони своїм авторитетом або іншими засобами. Будучи, як правило, строго нейтральними особами, вони допомагають протиборчим сторонам досягти згоди за допомогою переговорів. *Судді* повинні розібратися в причинах і обставинах юридичного конфлікту і винести вердикт.

До *причин юридичних конфліктів* відносять:

1. *Порушення правових норм* однією або обома протиборчими сторонами в ході екологічного, демографічного, економічного, соціально-політичного, міжнаціонального, ідеологічного конфлікту. В результаті ці соціальні конфлікти набувають форми юридичних, коли юридична форма конфлікту приховує економічний, політичний, національний і інший зміст. Саме в праві зафіксований в юридичній формі статус (права і обов'язки) державних органів, політичних партій, господарюючих суб'єктів і індивідів.

2. *Суперечності (колізії) юридичних норм* внаслідок недоопрацювання правових актів, результат свідомого їх заплутування зацікавленими особами, які виступають виразником політичних, економічних, національних груп тиску на законодавців.

3. *Правовий нігілізм* — правове безкультур'я, відкидання або ігнорування права, юридичних норм, правових цінностей, зневажливе ставлення до правових традицій. Своєрідним проявом правового нігілізму, який заявив про себе в останні десятиліття ХХ ст., стала тіньова нормотворчість держави, спричинена низькою правовою культурою у всіх ешелонах суспільства, що виявляється у: відриві соціальної норми від конкретних умов життєдіяльності; невідповідності правових норм реаліям суспільного життя; неповному або перекрученому відображенні у свідомості людей об'єктивних закономірностей функціонування суспільства; нестабільності певної норми, а тому її неспроможності виконувати функцію соціального регулятора; послабленні або незастосуванні санкції. Тіньова нормотворчість має здебільшого кримінальний характер, полягає у домінуванні норм кримінального середовища, аморальних принципів. Наслідком правового нігілізму є *маргіналізація права* – деформація правосвідомості, відчуття всездозволеності, зниження цінності життя людини. Правовий нігілізм певною мірою поширюється і на людей закону, що породжує зневіру у реалізації основних громадянських принципів: недоторканості особистості, рівності усіх перед законом та інших.

4. *Відчуження населення та інших суб'єктів* від держави і його інститутів у випадку, коли існуючі закони не відповідають інтересам або можливостям суспільства.

2. Типологія і динаміка юридичних конфліктів

На практиці юридичний конфлікт відбувається у формі юридичної дискусії, співставлення різних точок зору і юридичного аргументування. У цьому сенсі він відрізняється від інших «практичних» типів соціальних конфліктів. Місцем протікання і вирішення юридичного конфлікту є різні види і рівні судів (Конституційний Суд, Верховний Суд, Арбітражний Суд і інші). Відповідно динаміка юридичного конфлікту протікає в ході різних *видів судочинства*:

- *цивільного судочинства* – шляхом подачі позовних заяв у суди і отримання виконавчих листів;
- *кримінального судочинства* – шляхом цивільних позовів у кримінальних справах;

- *арбітражного судочинства* – шляхом оголошення юридичних осіб банкрутами (неплатоспроможними);
- *в ході відшкодування державою збитку*, заподіяного потерпілим від злочинів, і забезпечення потерпілому доступу до правосуддя.

Як в будь-якому іншому соціальному в юридичному конфлікті існують певні етапи виникнення і розвитку. Латентною стадією, його передумовою і зародженням є *конфліктна ситуація*. Вирішення конфліктної ситуації можливе за допомогою права шляхом юридичної дискусії. Зазвичай конфліктна ситуація може розв'язуватися і без урахування правових норм, але у такому разі вона може привести до злочинної дії. А це вже новий юридичний конфлікт, причому одним з його суб'єктів обов'язково виступатиме держава. У випадку, якщо одна із сторін йде на активні дії проти іншої сторони, які виражаються у факті подачі позову, ухвал суду, в юридичному конфлікті виникає *інцидент*.

При розгляді динаміки юридичних конфліктів найбільший інтерес представляє з'ясування закономірностей, які характеризують його розвиток, точніше поява, зміна юридичної компоненти у виниклих конфліктних ситуаціях. Досвід показує, що у більшості випадків конфлікт із самого початку має юридичну основу. Це відбувається в тих випадках, коли сторони зв'язані правовідносинами, і саме ці відносини виступають об'єктом конфлікту або мотивом поведінки учасників. Проте найчастіше юридична форма конфлікту виникає не одразу, а лише по мірі його розвитку.

Сучасні юристи і конфліктологи виділяють наступні *стадії розвитку динаміки юридичного конфлікту*:

- виникнення у однієї або у обох сторін мотивів юридичного характеру;
- виникнення правових відносин між сторонами, що знаходяться в конфлікті;
- розвиток (зміна, припинення) правових відносин у зв'язку з розглядом справи юридичною інстанцією (ця стадія може бути вельми тривалою і зазнавати різні зміни, навіть при нормальному перебігу справи матимуть місце попереднє розслідування того, що трапився, віддання під обвинуваченого суд, судовий розгляд справи, касаційне, наглядове виробництво і т.д.);
- видання правового (правозастосовного) акту, що завершує конфлікт.

Проте можлива і інша динаміка. *По-перше*, послідовність стадій розвитку конфлікту може не співпадати з викладеною (наприклад, до розгортання конфлікту між його суб'єктами вже існує правовідносини, і лише пізніше з'являється юридична мотивація їх поведінки). *По-друге*, деякі стадії можуть бути відсутніми (наприклад, у кримінальному конфлікті може не бути самостійної стадії виникнення правової мотивації). *По-третє*, можливі вельми складні юридичні конфлікти з багаторазовим чергуванням різних епізодів і стадій.

Якщо у конфлікті беруть участь державні правозастосовчі (правоохоронні) органи, динаміка конфлікту, що юридично оформився, завжди направлена на завершення конфлікту в рамках закону і відповідно до нього. Проте це не означає, що розвиток такого юридичного конфлікту завжди має на меті примирення сторін, пом'якшення їх протистояння. Про таку спрямованість можна говорити лише стосовно сімейних, деяких трудових, цивільно-правових суперечок, а не щодо кримінальних справ, де майже завжди йдеться про покарання винного і часто – про насильницьке втручання в конфлікт з метою його припинення.

Таким чином, юридичний конфлікт виникає тоді, коли його суб'єкти наділені нормами права. У своєму розвитку юридичний конфлікт проходить декілька стадій. Першу стадію складає поява у сторін мотивів юридичного характеру. Далі по ходу розгляду справи юридичною інстанцією наступають правові відносини між сторонами. Видання завершального правового акту є завершальною стадією конфлікту.

3. Врегулювання юридичних конфліктів

Вирішення юридичних конфліктів відбувається в різних *формах*: за допомогою парламентських і інших конституційних процедур; шляхом розгляду кримінальних, цивільних і інших справ в суді і арбітражі, а також через ухвалення рішень в організаціях, які застосовують право.

Попри усі відмінності між цими організаціями і здійснюваними ними процедурами, вирішення юридичних конфліктів має такі *загальні ознаки*:

- конфлікт розглядається і вирішується органом, уповноваженим на це державою;
- орган, який вирішує конфлікт, діє на підставі і задля виконання норм права;
- на період розгляду суперечки конфліктуючі сторони наділяються правами і обов'язками, визначеними і передбаченими законодавством;
- рішення, прийняте по конфлікту, обов'язкове для сторін і, як правило, для інших організацій і громадян.

Таким чином, конфлікт набуває чітких контурів, «формалізується», як і сама процедура його розгляду і вирішення. Це, з погляду ухвалення ефективного рішення, має важливе значення, оскільки рішення ухвалюється на основі і на виконання права; воно не може бути суб'єктивним, довільним. Можливі помилки при ухваленні рішення можуть бути у більшості випадків виправлені подальшою юридичною процедурою (затвердження рішення вищестоящим органом; оскарження рішення; його перегляд і ін.). Юридичні процедури розгляду конфліктів забезпечують необхідну гласність і тим самим – громадський контроль за розглядом справи, а, отже, підвищують авторитет вжитих заходів.

У соціальній конфліктології *засоби вирішення юридичного конфлікту* розділяють на три основні групи:

- конституційні процедури (застосовуються, головним чином, при виникненні юридичних конфліктів у політичній сфері);
- судовий і арбітражний розгляд справ;
- адміністративні процедури (практикуються в різних правозастосовчих органах).

Кожна з форм правосуддя має свої особливості та засоби. Передовсім, це конституційне правосуддя. Юридичний конфлікт, що вирішується Конституційним Судом – це конфлікт політичних інститутів, пов'язаний з порушенням Конституції. Порядок діяльності Конституційного Суду визначений Конституцією України.

Конституційне судочинство разом з парламентськими процедурами – одна з форм вирішення юридичних розбіжностей між гілками влади і усунення конфліктів, що виникають в законодавчій і виконавчій діяльності. Тобто Конституційний Суд у специфічній формі контролює дотримання Конституції іншими державними органами. Згідно зі своїм статусом Конституційний Суд вирішує конфлікти, що виникають: між законодавчими і виконавськими органами; між державними органами України і її суб'єктами; між державними органами і громадянами.

Загальною підставою для розгляду цих конфліктів полягає в тому, що у всіх випадках вони пов'язані з реальним або передбачуваним порушенням норм і принципів Конституції України. Існування Конституційного Суду відіграє важливу попереджувальну, стримуючу роль уже при зародженні юридичних конфліктів. Якщо ж конфлікт все ж таки відбувся, Конституційний Суд вирішує його, спираючись на достатньо чіткі юридичні норми, що регламентують його статус. Процедура роботи Конституційного Суду чітко закріплена в юридичних нормах, що забезпечує впорядкований розгляд конфлікту і винесення законної і обґрунтованої ухвали. Важливо відзначити, що рішення, винесене Конституційним Судом, не підлягає перегляду і є для всіх обов'язковим.

Форма *судового розгляду справи* має ряд переваг у порівнянні з розглянутими вище конституційними процедурами. До них відносяться:

- розгляд конфлікту незалежним від інших властей органом, який по своєму призначенню і положенню повинен бути зацікавлений в правомірному і справедливому результаті справи;
- чітко розроблена процедура встановлення і перевірки фактичних обставин і ухвалення рішення;
- нормативна основа всієї діяльності суду, який керується законом і своїм внутрішнім переконанням;
- обов'язковість ухвалених рішень для виконання як сторонами конфлікту, так і іншими юридичними і фізичними особами.

В Україні, окрім конституційного, існує чотири види судочинства: цивільне, кримінальне, адміністративне, а також арбітражний процес. Вони розрізняються

предметом судового розгляду, і у зв'язку з цим процедурою розгляду справи і характером ухвалюваних рішень.

Цивільне судочинство функціонує при розгляді майнових суперечок, трудових конфліктів, земельних відносин, сімейних і спадкових справ. Цивільний процес створює достатньо сприятливі можливості для мирного вирішення юридичних конфліктів. В ході розгляду справи суд покликаний винести законну і обґрунтовану ухвалу на основі всіх представлених сторонами і розглянутих ним матеріалів справи, і, тим самим, вирішити юридичний конфлікт відповідно до закону.

Кримінальне судочинство проводиться за так званим кримінальним юридичним конфліктом, який є злочином, здійсненим одним або декількома особами. В одних випадках це конфлікт між злочинцем і потерпілим громадянином (наприклад, при крадіжці), в інших – між злочинцем і державою (при дачі або отриманні хабара), але у всіх випадках – це розбіжність із законом. У суді цей конфлікт перетворюється, як правило, у конфлікт учасників процесу: обвинуваченого і його захисника, з одного боку, і обвинувача (прокурора) з іншою. Достатньо рідкісні виключення, при яких процесуальний конфлікт не приймає відкритої форми, – це явка з повинною і щиросерде розкаяння. Але і при цьому кримінальний юридичний конфлікт – злочин, який не можна зробити неіснуючим. У кримінальному судочинстві конфлікт переважно закінчується «силовим» рішенням – застосуванням міри державного примусу. Мирний результат тут є виключенням: у справах так званого окремого звинувачення (побої, образи і наклеп) до і в ході судового розгляду допускається примирення обвинуваченого з потерпілим. В інших випадках довершений злочин не може розглядатися як приватна справа потерпілого, і конфлікт злочинця із законом підлягає, «примусовому завершенню».

Адміністративне судовиробництво – це не діяльність адміністрації, а вид судочинства щодо розгляду адміністративних справ в особливому порядку, регламентованому нормами адміністративно-процесуального права. Його призначення – реалізація права громадян оскаржити в суді рішення і дії будь-якого органу державної влади, органів місцевого самоврядування, суспільних об'єднань і посадовців. Конфлікт громадянина з названими органами або особами розглядається і вирішується судовою владою, а це гарантує законність і обґрунтованість рішення.

Арбітражний процес – одна з можливостей, що дозволяють швидко і ефективно вирішити юридичний конфлікт між учасниками правовідносин. Основною правовою базою суду є законодавство України в області комерційного права. Ведення арбітражного процесу здійснюється виходячи з принципу рівноправних відносин сторін-учасників. В арбітражному процесі беруть участь в основному юридичні особи. Конфліктуючі сторони звертаються до арбітражного суду, оскільки не можуть подолати спірну ситуацію своїми силами. Ця ситуація

має *два різновиди*: економічні суперечки між підприємцями і суперечки між підприємцями і органами державної влади і управління.

Специфічними є способи вирішення *юридичних конфліктів у сфері розподілу влади*. Принцип розподілу влади є однією з конституційних основ нашої держави. Його сенс полягає в тому, щоб уникнути єдиновладдя, диктатури однієї особи або групи осіб, побудувати систему «заборон і противаг» проти можливого піднесення однієї з гілок влади над іншими і тим самим гарантувати дотримання демократичних начал в управлінні суспільством.

Законодавча, виконавча і судова влада має кожна свою компетенцію, самостійну систему органів і керується відповідним законодавством. Проте в реальному житті функції трьох гілок влади часом пересікаються або вступають у взаємні суперечності. Внаслідок цього виникають суперечки об компетенції і юридичні конфлікти. Особливо часто має місце втручання з боку виконавчої влади в судову і законодавчу сфери.

Історія учить, що вирішення юридичних конфліктів у сфері розподілу влади має свої особливості:

- конфлікти між гілками влади повинні завжди вирішуватися легітимними, конституційними засобами;
- навіть якщо конфлікт між гілками влади вирішився неконституційним шляхом, його завершення набуває юридичної форми;
- над трьома гілками влади єдиний арбітр – сам суверенний народ;
- тривалий конфлікт між владами створює політичну і соціальну кризу в суспільстві і негативно позначається на різних сторонах життя;
- конфлікти між гілками влади слід не тільки своєчасно вирішувати, але і вчасно попереджати.

Що стосується техніки вирішення конфліктів між гілками влади, то вона включає систематичні переговори між главами і представниками відповідних органів і відомств (президентом і парламентом, міністрами і депутатами і ін.), обмін документами, роботу погоджувальних комісій і інше.

Не менш важливими є *юридичні конфлікти в парламентській діяльності*. Парламент покликаний виробляти і формулювати загальну волю народу на основі аналізу і врахування різних соціальних інтересів і ухвалення єдиних, обов'язкових для всіх вирішень у формі законів. Природно, що при цьому достатньо часто виникають розбіжності і конфлікти між політичними партіями, фракціями, групами, окремими депутатами. Вирішення таких конфліктів в самому парламенті вимагає розробки і використання ряду парламентських процедур.

Конфліктологи рекомендують здійснювати вирішення юридичного конфлікту в парламенті трьома основними *способами*. Це: нав'язування волі однієї або декількох груп депутатів іншим учасникам; компроміс, для досягнення якого використовуються різні процедури; консенсус.

Вирішення юридичних конфліктів у роботі парламенту відбуваються у таких формах:

1. *Конфлікти у законотворчому процесі.* Відповідно до Конституції Верховної ради конфліктна ситуація, що виникає через відхилення Верховною радою проекту закону, прийнятого Верховною радою, вирішується з допомогою *погоджувальної комісії* для подолання розбіжностей, і у разі її успішної роботи проект закону повторно розглядається Верховною радою. Ця форма вельми ефективна і застосовується у багатьох країнах. Якщо комісія не була створена або не дійшла узгодженого рішення, то Верховна рада може провести *повторне голосування* законопроекту, який вважатиметься прийнятим, коли за нього проголосує не менше 2/3 від загального числа депутатів Ради. Тим самим конфлікт буде подоланий «силовим» способом.

Окрім того, регламент парламенту детально окреслює погоджувальну процедуру при повторному розгляді законів, відхилених Верховною радою.

2. *Парламентські дебати.* Під час парламентської дискусії в кожній з палат також нерідко виникають конфлікти між депутатами, що часом приймають емоційний характер. Це стосується не тільки пленарних сесій, палат, але і засідань комітетів, комісій, депутатських фракцій і груп. Основою розгляду і вирішення конфліктів у всіх таких випадках є регламенти і інші нормативні акти палат, які регулюють порядок розгляду різних питань, проведення слухань і дискусій.

Окремі норми містять правила депутатської етики, які мають пряме відношення до поведінки сторін під час конфлікту. Передбачені і санкції до порушників: позбавлення слова, позбавлення права на виступи протягом дня, попередження, вказівка, а також видалення із залу запрошених на засідання осіб. У регламентах встановлюються тривалість виступів, порядок внесення пропозицій, черговість їх обговорення і ін.

3. *Конфлікти при голосуванні* часто виникають як через загострення емоцій депутатів в цей відповідальний момент, так і через помилки і непорозуміння, що допускаються при голосуванні. Цього можна уникнути лише при ретельній регламентації процедури голосування, яка досягається як ухваленням необхідних нормативних документів (правил), так і довголітньою практикою. Зокрема, велике значення має ухвалення закону в результаті проведення трьох читань законопроекту, тобто триразового його обговорення і внесення відповідних поправок на кожному з «читань». Цей порядок дозволяє поступово звести нанівець конфліктні ситуації, пов'язані з обговорюваним законопроектом, а, насамкінець, і «відсікти» їх за допомогою голосування.

У процесі вирішення парламентських конфліктів багато залежить і від порядку голосування, прийнятого депутатами стосовно конкретного питання (відкрите, поіменне або таємне). Впливаючи на атмосферу обговорення, той або інший порядок може або пригасити конфлікт, що намітився, або, навпаки, загострити його.

4. *Узгодження правових актів.* Нормативно-правові акти – закони, укази Президента, ухвали Уряду і інше – не завжди відповідають один одному і вирішують всі питання однаково. Це трапляється з різних причин: розбіжність поглядів авторів пропонуваніх законодавчих актів, помилки при складанні їх проектів, зміна ситуації, регульованою даною нормою права, лобіювання і ін. Неузгодженість актів, у свою чергу, породжує конфлікти при застосуванні права, коли сторони посилаються на різні правові акти, і, притому, кожна з них виявляється формально правою. Вирішення юридичних конфліктів такого роду у вузькому сенсі вимагає як необхідної умови узгодження самих актів і приведення їх до єдиного змісту.

Узгодження правових актів можливе в різних формах, основними з яких є: відміна одного або обох конкуруючих актів, визнання акту, недійсним, внесення в нього поправок або доповнень, видання нового акту. Ці дії можуть бути здійснені лише відповідними законодавчими, виконавчими або судовими органами, що видали акти, або вищестоящими для них інстанціями. Тому вирішенню юридичного конфлікту, в основі якого лежать суперечності в правових нормах, повинно передувати або супроводити узгодження позицій організацій і осіб, відповідальних за ці норми.

Важливу роль відіграє діяльність Міністерства юстиції України, яке реєструє всі відомчі нормативні акти і стежить за їх відповідністю чинному законодавству. Крім того, Президент України має право припиняти дію актів суб'єктів України, якщо вони суперечать діючим законам, а також відмінити ухвали і розпорядження Уряду у випадку їх невідповідності Конституції, законам і нормативним указам.

Усі ці юридичні механізми здатні вирішити виниклий юридичний конфлікт законним шляхом і допомогти у виробленні правильного рішення. Таким чином, вирішення юридичного конфлікту – це та або інша позитивна дія самих суб'єктів конфлікту або третьої сторони, що припиняє протиборство мирними засобами (або шляхом узгодження інтересів протиборчих сторін, або шляхом імперативного розпорядження відповідного органу).

Висновки

1. Поняття юридичного конфлікту необхідно виводити із загального поняття конфлікту. Юридичний конфлікт або безпосередньо пов'язаний з правовими відносинами сторін і тоді є протиборством суб'єктів права з суперечливими правовими інтересами, що виникло у зв'язку із створенням, реалізацією, застосуванням, зміною, порушенням, тлумаченням права. Або юридичний конфлікт (змішані, перехідні форми) - це протиборство, що має хоч би один елемент (суб'єкти, об'єкт, суб'єктивну сторону (мотивацію) або об'єктивну сторону (протидію)) юридичного характеру, при якому сторони або треті особи обов'язково вдаються до необхідної юридичної процедури (юридизація конфлікту), що дозволяє надалі його завершення (припинення, припинення або вирішення) юридичним способом

2. Причини юридичних конфліктів криються в існуванні об'єктивних суперечностей, які можуть на певних стадіях свого розвитку бути латентними (прихованими), але потім виявляються відкрито у вигляді конфліктів.

3. Відмінною рисою юридичного конфлікту за участю правозастосовчих (правоохоронних) органів є те, що мета діяльності цих органів, мета їх втручання в конфлікт не зводиться до його припинення.

Контрольні питання

1. Чим юридичний конфлікт відрізняється від інших соціальних конфліктів?
2. Які юридичні конфлікти називають помилковими?
3. Охарактеризуйте об'єктивну і суб'єктивну сторони юридичного конфлікту.
4. Назвіть причини юридичних конфліктів.
5. Які стадії розвитку динаміки юридичного конфлікту виділяють сучасні юристи і конфліктологи?
6. У яких видах судочинства протікає динаміка юридичного конфлікту?
7. В чому полягає специфіка перебігу юридичного конфлікту?
8. Назвіть форми, загальні ознаки і засоби вирішення юридичних конфліктів.
9. Які переваги форми судового розгляду справи у порівнянні з конституційними процедурами?
10. Визначте особливості конфлікту в кримінальному судочинстві.
11. Як вирішують юридичні конфлікти у сфері розподілу влади?
12. У чому полягає специфіка перебігу і вирішення юридичних конфліктів у роботі парламенту?
13. Охарактеризуйте стадії розвитку конфліктів, що завершуються вбивством.

Теми рефератів

1. Природа і види юридичних конфліктів. Поняття юридичного конфлікту.
2. Юридичні способи вирішення конфліктів.
3. Юридичні способи попередження конфліктів.
4. Нормативні механізми регулювання конфліктів.

Література

Основна:

2,8,13,14,17,19,21,24,28,30,36

Додаткова:

8,53,55,57,61,66,163,168,169,170,203

Тема 15. КОНФЛІКТИ У ПРАВООХОРОННІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1. Конфлікти в колективі підрозділу ОВС: причини, заходи з їх попередження і вирішення.
2. Діагностика конфлікту в ОВС як основа його вирішення.

3. Основні технології вирішення конфліктів у професійній діяльності працівників ОВС.
4. Кримінальний конфлікт.

1. Конфлікти в колективі підрозділу ОВС: причини, заходи з їх попередження і вирішення.

Однією з особливостей діяльності органів внутрішніх справ є суперечливий, конфліктний характер їх функціонування у сфері правопорядку. Саме успіхи або невдачі у вирішенні конфліктів в цій сфері певним чином позначаються і на стані справ у колективах підрозділів ОВС, так і на соціально-психологічному кліматі в них. Водночас профілактика і вирішення конфліктів в процесі керівництва колективом є відносно самостійною психолого-управлінською проблемою. Тому вдосконалення управлінської діяльності, підвищення рівня розвитку колективів органів внутрішніх справ нерозривно пов'язані з оволодінням керівниками методами соціально-психологічного аналізу конфліктів, їх профілактики і вирішення.

Об'єктивною основою конфліктів у правоохоронній діяльності є суперечності, викликані *розбіжністю і протиборством поглядів, думок, інтересів, прагнень індивідів, які виникають в процесі виконання ними професійних обов'язків*. Як соціально-психологічне явище, конфлікти виконують в житті колективу підрозділу ОВС конструктивні (творчі) і деструктивні (руйнівні) функції. Конструктивна функція конфлікту у колективі ОВС полягає в утвердженні обстановки взаємної вимогливості, подоланні відсталості, підвищенні рівня організованості, поліпшенні психологічного клімату, ініціюванні інновацій в організації правоохоронної діяльності. Наслідком деструктивних конфліктів є недоброзичливість у взаєминах, психічні травми, розпад колективу, ослаблення його ціннісно-орієнтаційної єдності і зниження згуртованості, знецінення адекватної професійної мотивації і інше.

Вивченню конфліктної ситуації та її учасників сприяє знання форм прояву конфліктів, їх причин і частоти виникнення. *Формами прояву конфліктів* в колективі правоохоронців можуть бути: гострі розбіжності в поглядах на службові обов'язки та оцінку їх виконання; взаємна критика, що виходить за рамки пристойності; дратівливість, взаємні образи та недопустимо грубий тон у спілкуванні один з одним, приниження людської гідності, відмова від виконання розпоряджень і наказів, створення «опозиційних угруповань», написання анонімних листів, що містять компрометуючі відомості, утиск критики і інше.

Причини конфліктів у колективах ОВС зазвичай зводять у дві основні групи: об'єктивні і суб'єктивні. До *об'єктивних* відносять: низький рівень організації праці, несприятливі матеріально-технічні умови діяльності (наприклад, «перенаселеність» в кабінетах, відсутність сучасної комп'ютерної та іншої техніки, необхідної для виконання службових обов'язків), екстремальні умови

несення служби і пов'язані з ними психологічні перевантаження, низька престижність ряду служб. Не менш вагомими об'єктивними причинами конфліктів є і недосконалість окремих нормативних актів, які регулюють діяльність органів внутрішніх справ, недосконалість організаційної структури і інше.

Суб'єктивні причини конфліктів пов'язані з індивідуальними особливостями особистості працівників і соціально-психологічними явищами в колективі правоохоронців: егоїзмом, хворобливою самолюбністю, пихатістю, владолюбством, інтелектуальною та загальноосвітньою відсталістю, консерватизмом, недисциплінованістю, лінню, нетактовністю, а також слабкою професійною підготовленістю, недостатньо високим культурним рівнем. В основі конфліктів можуть лежати також суперечності між самооцінкою співробітника і оцінкою оточуючих, завищений рівень домагань, негативний соціально-психологічний клімат, психологічна несумісність між окремими співробітниками.

Характер конфліктів значним чином залежить від рівня розвитку колективу. У менш зрілих, недостатньо згуртованих колективах співробітників ОВС з кожних десяти конфліктів три носять творчий характер, а сім виникають на тлі неприязних взаємин і спричиняють негативні наслідки. У таких колективах частіше виникають конфлікти між досвідченими працівниками і молодими, які проявляються, з одного боку, у постійній незадоволеності старших діяльністю «молодих», з іншого – у скаргах молодих на те, що старший колега не тільки не ділиться з ним досвідом, але і постійно жартує над його недосвідченістю.

Розповсюджені ситуації, коли на новопризначених працівників слідчих підрозділів розподіляють злочини, які завідомо не можуть бути розкриті, що значно знижує професійну мотивацію молодих фахівців. У незрілих колективах частіше зустрічаються конфлікти, пов'язані з «нездоровим» суперництвом або на ґрунті взаємних звинувачень за провали в роботі. Це і «присвоєння показників» (розкритих злочинів, над якими працювали інші) .

У колективах з вищим рівнем розвитку з десяти конфліктів шість мають позитивну спрямованість. Причому гостре протиборство, яке іноді виходить за рамки нормальних відносин, виникає, в одних випадках з приводу того, що одна із сторін вважає себе скривдженою через неприйняття її варіанту вирішення певної службової ситуації, а в інших – через те, що один співробітник в надмірно різких виразах доводить іншому, що той своїм нешанобливим ставленням до громадян ганьбить звання працівника міліції. Тобто загострення взаємин виникає на основі взаємних докорів в недостатній професійній компетентності та оригінальності вирішення професійних задач

Результати неодноразово проведених психологами та соціологами досліджень показали, що частота виникнення конфліктів пов'язана зокрема з посадовим становищем співробітників в колективі ОВД. Так приблизно половина із загальної кількості конфліктів – це конфлікти між двома працівниками, пов'язаними між собою функціональними обов'язками, 20% - між начальником

відділення і одним з його підлеглих, 10% - між начальниками відділень і групами підлеглих йому співробітників. Така ж питома вага (10%) конфліктів між начальниками слідчих підрозділів, з одного боку, і керівниками служб БЕЗ і кримінального розшуку – з іншого. Між начальниками і їх заступниками частка конфліктів сягає 5%, між заступниками начальника райвідділів – 2%.

Одним з основних завдань керівників підрозділів є попередження конфліктів, які мають негативні та руйнівні наслідки для колективу. У колективах з низьким рівнем розвитку керівникові доводиться більше приділяти уваги профілактиці деструктивних конфліктів, що виникають на особистій основі, а не на ґрунті взаємної (може бути і не завжди справедливої) вимогливості. Це відбувається через те, що в таких колективах завдання спільної професійної діяльності часто відсуваються на задній план, а проблема психологічної сумісності ще далека від вирішення; стабільний склад і професійне ядро колективу не склалися. Заходи профілактики в цих випадках полягають у стабілізації колективу, зміцненні керівного і кадрового ядра, закріплення і професіоналізації кадрів, формуванні повноцінного колективу підрозділу і правильних взаємин в ньому, що у свою чергу неможливе без ефективного вирішення питань з організації правопорядку та боротьби із злочинністю в регіоні, що згуртовує колектив, випробовує його на міцність і професійну корпоративність.

Профілактика руйнівних конфліктів тісно пов'язана і з вирішенням організаційних питань соціально-психологічної адаптації молодих співробітників. З перших самостійних «кроків» служби важливо організувати правильне сприйняття ними професійного оточення і розуміння необхідності дотримання твердого порядку, діловитості; дати відчутти властиву колективу атмосферу взаємної вимогливості і доброзичливості: на позитивних прикладах виховувати у молодих фахівців психологічну стійкість проти негативного впливу осіб з антигромадською спрямованістю, викривати психологічні витоки різних форм прояву професійної деформації, попереджати психологічні зриви в поведінці «новачка»; стежити за тим, щоб ніхто не згасив його натхнення до роботи окриком або принизливим підганянням.

У процесі професійної адаптації правоохоронців до служби і зростання їх професійної майстерності центр тяжіння профілактики негативних наслідків конфліктів переміщається на попередження різких розбіжностей в поглядах щодо ставлення до роботи, способів досягнення певних службових показників, на імідж працівників міліції серед населення. Це вимагає від керівника пильної уваги до співробітників, які більшою мірою «вболівають» за інтереси справи, але виявляються надмірно нетерпимими до товаришів по роботі і різкими за формою реагування. Важливо, з одного боку, підтримувати таких співробітників з огляду на займані ними принципові позиції, однак, з іншого – підказувати раціональніші способи поведінки в колективі.

На більш високому рівні розвитку колективу профілактика деструктивних конфліктів пов'язана з подальшим підвищенням ролі свідомого ставлення до

справи, розвитку у співробітників відчуття відповідальності і взаємодопомоги. Конфліктних ситуацій буде менше, якщо керівник постійно не опікатиме співробітників по дрібницях, а довірятиме їм, надаючи більше можливостей самим вирішувати виниклі проблеми.

Створенню сприятливого психологічного клімату як позитивного фону, що зменшує можливість виникнення конфліктів з негативними наслідками, сприяє виконання керівником наступних правил:

- не використовувати владу до тих пір, поки не складеться повна картина конфлікту і сформується переконання, що всі інші психологічні та виховні засоби впливу вичерпані і не дали результату;
- не боятися відмінити свої помилкові рішення;
- уникати оголошення підлеглим зауваження у присутності третіх осіб;
- навчитися викликати прихильність і довіру до себе підлеглих, уважно, терпляче і прихильно вислуховувати критику на свою адресу;
- ніколи не сперечатися з підлеглим через дрібниці;
- допомагати підлеглим розвивати свої професійні здібності, уміння і навички не боячись, що в певних питаннях вони можуть виявитися компетентнішими, ніж керівник.

Подолання і вирішення конфліктів, які дезорганізують професійний колектив співробітників і негативно позначаються на якості і ефективності службової діяльності, залежить від багатьох складових: предмету конфлікту, учасників та їх характеристик, причин виникнення і форм прояву, динаміки протікання і розвитку, точності прогнозу його наслідків.

Основним, психологічно виправданим способом вирішення конфлікту в момент його прояву є переведення взаємин протиборчих сторін з емоційного на раціональний рівень. Це ґрунтується на тому, що взаємне збудження сторін, «загострення пристрастей» викликають ефект звуження свідомості, неадекватне сприйняття, мислення, «розпалення» уяви учасників конфлікту. Збуджений стан приводить до необ'єктивності і тенденційності по відношенню один до одного. У ситуації конфлікту в системі «керівник-підлеглий» і при вирішенні конфлікту між підлеглими керівникові слід ослабити емоції, заборонити нетактовні випадки, підвищення голосу та погрози, різкі жести. Ситуативно це може бути зроблено шляхом «м'яких», спокійних докорів або чітких і, з потреби, різких вказівок, віддання наказу про припинення конфліктних сутичок або шляхом перемикання уваги учасників конфлікту на аспекти службової діяльності, не пов'язані з предметом загострення взаємин.

При переведенні конфлікту в раціональне русло керівникові доцільно стимулювати приведення учасниками конфлікту вагомих аргументів в суперечці, допомогти конфліктуючим сторонам розкласти конфлікт на складові частини і детально розглянути кожен пункт розбіжностей, інтересів та побоювань (наприклад, скласти карту конфлікту). В результаті необхідно добитись зміни

мотивів протиборства на мотиви врегулювання відносин, бажання знайти узгоджені позиції, що відповідають інтересам служби і їх особистим інтересам.

Психологічно виправданим у «переговорах» зі сторонами є спонукання до взаємних поступок – компромісу, визнання неправильного ставлення один до одного. В окремих випадках керівникові доцільно підібрати обставини, коли конфліктуючі сторони зможуть зробити щось приємне один одному. Виправданим є і такий, вживаний іноді на практиці, спосіб, коли через деякий час після конфлікту обидва його учасники морально або матеріально заохочуються (якщо, звичайно, є відповідні досягнення по службі); їм в обстановці гласності оголошуються заохочення, і під тиском обставин вони змушені взаємно привітати один одного.

Згладжуванню конфлікту і надалі його затуханню сприяє також активний відпочинок, перемикання діяльності співробітника на такі доручення, які він виконує з найбільшою охотою. Це може бути досягнуто шляхом відрядження, а також створенням навколо конфліктуючих суб'єктів обстановки уваги і турботи.

Виправданими на практиці є відомі типові способи вирішення конфліктів керівником органу внутрішніх справ:

- вирішення проблеми, яка лежить в основі конфлікту;
- «приглушення» суперечностей;
- компроміс;
- «невтручання» у випадках, коли надмірно поспішне втручання керівника спричиняє негативні наслідки;
- усунення однієї з конфліктуючих сторін (наприклад, переведення одного з учасників конфлікту в інший підрозділ або клопотання про звільнення його з органів внутрішніх справ);

Усунення застосовується тоді, коли керівник зустрічається з фактами повної соціально-психологічної несумісності конфліктуючих співробітників, їх нічим не виправданою завищеною самооцінкою і надмірно високим рівнем домагань; компрометацією і дискредитацією окремими співробітниками себе в очах оточуючих, спробами «усунення» офіційного керівництва. Радикальне вирішення питання шляхом видалення з колективу конфліктуючих сторін повинне бути у всіх випадках психологічно виправдане і позитивно сприйняті іншими членами колективу як міра, необхідна для нормалізації психологічного клімату і поліпшення службової діяльності.

2. Діагностика конфлікту в ОВС як основа його вирішення

В ідеалі діагностика конфліктів в органах внутрішніх справ повинна передувати конфліктним ситуаціям і супроводжувати будь-який конфлікт. Сучасний і якісний діагностичний інструментарій є запорукою і важливою підмогою в психологічному супроводженні професійної діяльності правоохоронців. Ць, зокрема, комплекс соціометричних методик, зарубіжних

особистісних тестів і опитувальників, які підтвердили високу валідність і надійність у вітчизняній психодіагностиці: тести ММРІ, Леонгарда-Шмішека, Айзенка, Ассінгера, Тейлора, Розенцвейга; опитувальники К.Томаса і Басса-Дарки; біполярні опитувальники; методики незавершених речень і інші. Воночас необхідно виявляти причини конфліктів, цілі і мотиви конфліктантів, в тому числі конфліктних осіб, в першу чергу, за допомогою спостереження, аналізу документів (особових справ), узагальнення незалежних характеристик і, звичайно, шляхом індивідуальної бесіди.

Достатньо дієвим діагностичним інструментарієм при експериментальному дослідженні динаміки розвитку реальних конфліктів у внутрішньому контурі і зовнішній сфері управління органів внутрішніх справ є графічно-аналітичний метод вивчення конфліктів, за допомогою якого були виявлені різні типи міжособистісних конфліктів. Його специфікою є те, що він дозволяє не тільки виявити тип конфлікту, особливості його структури і динаміки, але й показати позицію та динамічні характеристики кожного учасника, оцінити рівень напруженості їх взаємин.

При стратегічному вирішенні конфліктів у колективах ОВС як і в інших доцільно скористатись базовою концепцією Томаса-Кілмена, які виділяють п'ять універсальних способів або стратегій завершення конфлікту: ухилення (уникнення); пристосування (поступка); компроміс; конфронтація (суперництво); співпраця (співробітництво), детально висвітленими у темі 3.

Відповідно до вказаних стратегій завершення конфлікту працівники правоохоронних органів реалізують у службовій діяльності відповідні стилі поведінки в конфлікті:

1. *Жорсткий стиль*, який використовується у стратегії суперництва і передбачає наполягання на своїх вимогах, непоступливість, прагнення перемогти шляхом тиску на опонента, не проявляючи жодної турботи щодо задоволення його інтересів. Результат цього стилю виражається формулою «виграш-програш». Головна небезпека такого стилю полягає в тому, що якщо опонент також дотримуватиметься його, то результат, швидше за все, виражатиметься іншою формулою: «програш-програш» (взаємоприйнятний вихід з конфлікту не буде знайдений).

2. *М'який стиль*, який відповідає стратегії пристосування до інтересів опонента і передбачає наявність установки, що налагодження добрих відносин з опонентом є важливішим, ніж відстоювання зайнятої в конфлікті позиції. Проте класична взаємодія в цьому стилі («програш-виграш») може отримати позитивне для обох завершення конфлікту у формулі «виграш-виграш» у випадку, якщо опонент, зі свого боку, також піде на поступки.

3. *Торговий стиль* відповідає стратегії компромісу і полягає у прагненні одного опонента добитись вигідного результату, зробивши при цьому мінімум поступок іншому опонентові, необхідних для того, щоб він погодився задовольнити головні вимоги. Результат таких переговорів може бути різним:

«виграш-програш», якщо один опонент зуміє наполягти на своєму і примусити другого погодитися на не дуже вигідні для нього умови; «програш-виграш», якщо це зуміє зробити він; «виграш-виграш», якщо угода виявиться обопільно вигідною; і, нарешті, «програш-програш», якщо після укладення оборудки виявиться, що вона принесла збиток обом опонентам.

4. *Стиль співробітництва* відповідає стратегії співпраці і спрямований на максимальне задоволення як своїх власних інтересів, так і інтересів опонента. Основний зміст стратегії з формулою «виграш-виграш»: оскільки один опонент проявляє турботу про інтереси іншого, оскільки можна сподіватися, що останній підтримає його зусилля щодо пошуку взаємовигідного рішення суперечки.

П'ятою стратегією завершення конфлікту за теорією Томаса-Кіллена є уникнення. Однак в діяльності ОВД вона зустрічається украй рідко, а при виникненні вирішується радикальними способами – звільнення конфліктної особи або переведення її в інший підрозділ.

В межах вибраної стратегії і стилю поведінки застосовують певні тактичні прийоми вирішення конфліктів.

Жорсткий стиль:

а) *ультимативна тактика*, коли перед супротивником ставлять однозначну вимогу для виконання в конкретний термін; «вибір меншого зла» - пропонується вибір з двох малопривабливих варіантів вирішення проблеми, один з яких може задовільнити опонентів; «затвор» - за принципом «патрон в патроннику», «механізм запущений і зупинити вже не можна» і інші;

б) *тактика вичавлювання поступок* як позиційний і психологічний тиск, який передбачає застосування прийомів: «розрахована затримка» - коли часовий чинник для одного опонента надзвичайно важливий, а для іншого – ні; «прийом останньої вимоги» - за принципом «питання загалом вирішене, але є маленька проблемка»; «візування» - аналогічно «питання у принципі вирішене, але потрібне невелике узгодження»; «закриті двері» - коли проблема наче розв'язується, тільки потрібної людини весь час немає на місці.

У зв'язку з цим працівникам ОВС необхідно обов'язково засвоїти прийоми протидії жорсткому стилю, у ряді яких - «тримати удар», «інформаційна пастка», «ласий шматок», «зрив сценарію», а також найбільш дієвий у багатьох службових конфліктах і життєвих колотнечах прийом – «психологічне айкідо», коли попереднє знання сильних якостей, особистісно значущих інтересів або «маленьких слабостей» супротивника - вміло застосовується проти нього самого. Наприклад, у контакт з начальником-формалістом неодмінно слід починати з нормативно-правових вимог (наказів, статутів, інструкцій), з начальником-«страусом» - обов'язково підкреслити можливу персональну відповідальність; до альтруїста слід звернутися за співчуттям, а до «всезнайки» - за порадою. Знаючи «злочинські заповіді» (наприклад, «гроші - болото»), при умілому допиті легко схилити кримінального авторитета на грошову компенсацію фізичної шкоди потерпілому або його лікування.

У руслі стратегії пристосування - за допомогою відпрацювання м'якого стилю вирішення конфлікту рекомендуються самокритика аж до самознищення, прийоми «поглинання стріл», «техніка м'якого критичного зауваження» (почати з похвали опонента, потім пояснити помилки і, нарешті, підказати потрібний вам вихід); «м'яке залагоджування інциденту» - як алгоритм наступних дій-кроків: а) опис об'єктивних труднощів; б) вираз вдячності; в) пропозиція не найгіршого (для себе) варіанту, г) обіцянка винагороди.

Досягнення компромісу - в торговому стилі поведінки і переговорів застосовується шляхом. позиційного торгу, що включає такі прийоми, як «розвідка», «приховування і відкриття інформації», «блеф», «виявлення точки відмови (опонента)», «гра проміжними пропозиціями», «крок назад - два кроки вперед», «імітація м'якого стилю», «дрібні лестоці», «заплутування і дезорієнтація (опонента)», «логічна дуель» і інші. У конфлікті з так званою. «важкою особою торгаша» найбільш ефективні прийоми: «Так - Але» (коли в кінці тривалого торгу начебто приймається варіант вже досить стомленого опонента, але «несподівано» розкривається недолік або «слабка ланка» в його позиції, а відповідно – приймається перехід до вигіднішого для вас варіанту), а також - «поступка» і «пропускний режим», - коли, навпаки, опоненту вносять пропозицію зробити перший невеликий крок як умову для початку взаємодії у відповідь.

Слід використовувати і досвід американських колег-поліцейських щодо тактики компромісного вирішення професійно-конфліктного протистояння з розгніваним опонентом:

1. *Демонструвати співчуття.* Навіть якщо людина не права, для неї це реальні відчуття, і їх слід враховувати, а не ігнорувати.

2. *Спрощувати взаємодію.* Слід ставити тільки найнеобхідніші питання, а головне – уважно слухати, прагнучи визначити, що лежить в основі конфлікту.

3. *Зберігати дистанцію.* Не слід підходити надто близько до особи, що знаходиться в стані агресії. Безпечною вважається відстань від 90 до 180 см, оскільки вона забезпечує правоохоронцеві можливість активних дій,

4. *Стежити за позицією.* Необхідно стояти, відвернувшись на 45 градусів, щоб вогнепальна зброя була поза досяжністю супротивника. Це повинна бути розслаблена поза, що забезпечує стійку рівновагу і мобільність для віддзеркалення можливої атаки.

5. *Дати можливість вилити душу.* Якщо конфліктують двоє необхідно дати виговоритися кожному окремо.

6. *Встановити розумні обмеження.* Якщо арешт не потрібен, необхідно дозволити порушникові виговоритися, допомогти зберегти відчуття власної гідності, підкресливши проте, що лайка і образи недопустимі.

7. *Зберігати спокій.* Працівники поліції, в першу чергу люди, і природно можуть відчувати гнів і роздратування. Однак вони виконують службовий обов'язок, тому зобов'язані ігнорувати образи (?) і залишатися раціональними,

діяти професійно, по можливості використовувати розумні навички спілкування і ненасильницькі способи вирішення проблем.

8. *Не торкатися розлюченого індивіда*, звичайно, за умов що він не збирається втекти або нанести кому-небудь каліцтва. Розгнівані люди не хочуть, щоб їх торкалися чужі. Це відноситься і до співчутливого поплескування, яке може бути неправильно розтлумачене.

9. *Ігнорувати нападки на владу або політику*, роботу правоохоронних органів – одна з форм поведінки, що демонструється з метою відвернення уваги від реальної проблеми.

10. *Тримати під контролем зовнішні вирази*: невербальні засоби, інтонації мовлення і мову рухів тіла. Особливо стежити за стійкою, кулаками і очима супротивника.

Вітчизняна і зарубіжна практика свідчить, що найбільш ефективним в діяльності правоохоронних органів є стиль співробітництва – вирішення службових конфліктів за допомогою ведення переговорів. Серед багатьох інших методик ведення переговорів найчастіше використовують метод принципових переговорів, розроблений групою учених Гарвардського університету під керівництвом Р. Фішера і У. Юрі, який «полягає в тому, щоб вирішувати проблеми на основі їх якісних властивостей, тобто виходячи з суті справи, а не торгуватися з приводу того, на що може піти чи ні кожна із сторін. Цей метод припускає, що ви прагнете знайти взаємну вигоду там, де тільки можливо, а там, де ваші інтереси не співпадають, слід наполягати на такому результаті, який був би обґрунтований певними справедливими нормами незалежно від волі кожної із сторін. Метод принципових переговорів означає жорсткий підхід до розгляду суті справи, але передбачає м'який підхід до відносин між учасниками переговорів. Він не вдається до трюків і не використовує чинник положення. Принципові переговори показують, як досягти того, що вам вважається по праву, і залишитися при цьому в рамках пристойності. Цей метод дає вам можливість бути справедливим, одночасно оберігаючи від тих, хто міг би скористатися вашою чесністю».

У методі принципових переговорів центральне місце займають чотири поняття: суб'єкти, інтереси, варіанти, критерії, - якими визначаються базові елементи переговорного процесу. Він зводиться до чотирьох основних правил, кожне з яких відноситься до одного з вказаних базових елементів.

1. *Суб'єкти*: необхідно відокремити людину від проблеми – обговорювати проблеми, а не один одного.

2. *Інтереси*: слід зосереджуватись на інтересах, а не на позиціях.

3. *Варіанти*: варто знаходити взаємовигідні варіанти.

4. *Критерії*: слід наполягати на використанні об'єктивних критеріїв.

Розглянемо кожне з правил.

Перше правило: *необхідно відокремити людину від проблеми – обговорювати проблеми, а не один одного.* Попри важливість проблем, які

зумовили конфлікт, учасники переговорів – живі люди, які відстоюють свої підходи до обговорюваних проблем, емоційно реагують на слова співрозмовників, переживають свої успіхи і невдачі, турбуються, ображаються, обурюються. Таким чином, в процес вирішення проблем вплітається «людський чинник». У переговорах не тільки розв'язуються проблеми – у них встановлюються контакти між конфліктуючими сторонами, відбувається особистісна взаємодія між ними. Цей «людський чинник» може сприяти або перешкоджати успіху переговорів.

В умовах конфлікту, у більшості випадків, виникає тенденція переносити невдоволення позицією опонента на особистість самого цього опонента. Створюється ілюзія «поганої людини». Внаслідок цього в процесі переговорів суб'єкти часто «переходять на особистості», і замість того, щоб обговорювати проблеми, починають обговорювати особисті якості один одного: докоряють один одному, звинувачують, ображають і погрожують. В результаті проблеми, заради вирішення яких влаштовувалися переговори, залишаються осторонь, а переговори перетворюються на суперечку.

Звинувачувати інших – найлегша справа, особливо тоді, коли дійсно є за що. Проте навіть обґрунтовані звинувачення зазвичай малопродуктивні, адже вони змушують опонента зайняти оборонну позицію і захищатися тим сильніше, чим потужніший напад суперника. У такій обстановці будь-яке зауваження щодо вирішення проблеми може сприйматися іншою стороною як особистий випад. «У Вас в кабінеті вічно безлад. Ви неакуратний і безвідповідальний», - говорить начальник відділення своєму підлеглому. Той негайно спалахує: «Так, у мене – діловий безлад, однак я не палю в кабінеті, порушуючи чинне законодавство» (докір начальнику – завзятому курцеві).

Застосування методу принципів переговорів вимагає відокремлювати розмову про проблеми від розмови про людей. Наприклад, колишній досвідчений співробітник ОВС, пенсіонер, голова ради ветеранів підрозділу приходиться до начальника РВ: «Іване Васильовичу, назріває конфлікт: хлопці втомились від щоденної служби, навіть після добового наряду не мають можливості відпочити, не те щоб з хоча б раз на тиждень побути з сім'ями по графіку чи у вихідний день». «Та знаю я тебе, Василю Петровичу! Ти ж і є головний баламут, це ти їх підбиваєш до боротьби за свої права, хоча сам добре знаєш, що я ж днями-ночами працюю», – відповідає начальник. Далі можливі різні варіанти подальшого розвитку конфліктних відносин і переговорів між ними. Наприклад: «Та якщо хочете знати, Іване Васильовичу, головний винуватець невдоволення колективу в нас – це завжди Ви самі! Хіба Ви про людей піклуєтесь, коли кожную суботу–неділю на дачі прохолоджуєтесь?» – «Не твоя справа судити, як я працюю!» – «А ти думаєш, твої махінації нікому невідомі? Адже я і в прокуратуру подзвонити можу!» . Зрозуміло, що при такому розвитку дискусії врегулювання конфлікту не відбудеться, можлива ескалація з залученням нових учасників. Згідно з методом принципів переговорів слід вибрати інший варіант вирішення проблеми, який виглядає приблизно так: «Іване Васильовичу, давайте зараз не говоритимемо про

мене. У нас з Вами зараз є одне загальне завдання: чи є можливість зняти невдоволення працівників і поліпшити їхню роботу? Я розмовляв з Вашим «замом», і у мене є певні розрахунки...»

Звичайно, певні риси вдачі можуть дратувати опонентів. Однак критика його особистих якостей і спроби зайнятися його перевихованням, швидше за все, приведуть лише до загострення відносин. На щастя, щоб вирішувати конфліктні питання, зовсім не обов'язково змінювати особистість опонента. Більш того, краще постаратися зрозуміти його переживання і спосіб мислення, допомогти йому позбавитися певних упереджень і побоювань, заповнивши карту конфлікту. А може, доцільно дати йому можливість емоційної розрядки: хай «випустить пару», звільниться від напруги. Або, можливо, слід якось відкоректувати ваші власні емоційні реакції на його поведінку в переговорах. У будь-якому випадку замість того, щоб займатися критикою і звинуваченнями, краще запропонувати опоненту спільно розібратися з проблемою.

Коли ж в наявності особиста взаємна неприязнь конфліктантів, як це трапляється в міжособистісних конфліктах, і відокремити обговорення проблеми від обговорення людей дуже важко, необхідно вести розмову не про претензії до характеру один одного, а про правила поведінки, яких обом сторонам слід дотримуватимуться у відношенні поміж собою.

Друге правило: *слід зосереджуватись на інтересах, а не на позиціях.* Якщо позиції – це вимоги, що заявляються конфліктуючими сторонами, або бажання, які вони хотіли б задовольнити при вирішенні спірних питань, то інтереси – це мотиви, які спонукають конфліктуючі сторони зайняти ті або інші позиції. Позиція – те, про що ухвалюють рішення, інтерес – те, що примусило ухвалити їх. В основі позицій лежать інтереси. Позиції достатньо виразно і відкрито формулюються конфліктуючими сторонами, тоді як кожна з них навіть свої власні інтереси далеко не завжди ясно усвідомлює, не говорячи вже про інтереси іншої сторони. В ході конфлікту зазвичай вся баталія розгорається навколо позицій, а інтереси є справжніми рушійними силами, що діють мовчазно і непомітно на тлі обговорення різних позицій.

Зазвичай, погоджувати інтереси конфліктуючих сторін вдається краще, ніж погоджувати їх позиції. По-перше, тому, що зазвичай існує декілька різних позицій, що виражають один і той же інтерес. Прагнучи до задоволення свого певного інтересу, індивід займає одну з них. Відстоюючи її, він перестає шукати інші можливі позиції, з яких цей інтерес теж може бути задоволений. По-друге, у людини інтересів значно більше, ніж ті, які виражаються в зайнятій нею позиції. Протилежність позицій зовсім не означає, що всі інтереси конфліктантів протилежні (хоча в запалі боротьби їм цілком це може показатися). Деякі їх інтереси можуть знаходитися в суперечності, але разом з ними завжди є і загальні, і просто різні формою інтереси. Наприклад, коли покупець і продавець вступають в позиційний торг, у них є протилежні інтереси: купити дешевше і продати дорожче, але крім того, існує і загальний інтерес – обидва учасники зацікавлені в

завершенні операції, хоча покупця цікавить товар, а продавця – гроші. Аналогічно, співробітник міліції і правопорушник – обидва зацікавлені в оптимальному вирішенні проблеми. І саме наявність загального інтересу дозволяє їм в результаті порозумітися.

Розгледіти за позиціями інтереси – означає прокласти шлях до угоди. Як це зробити? Необхідно замислитись над запитанням, чому опонент зайняв дану позицію, поставити себе на його місце і задатись цим питанням і щодо його позиції. Можна і прямо запитати його про це. У відповідь пояснити йому свої і висловити своє розуміння його інтересів. А після цього спільно вирішити задачу: що потрібно зробити, щоб найкращим чином задовольнити інтереси обох. Тоді переговори стануть діалогом партнерів, які виходять не з уявлення «ми один проти одного», а з думки «ми разом проти проблеми».

Третє правило: *необхідно знаходити взаємовигідні варіанти.* Це правило істотно відрізняє принципові переговори від позиційного торгу. При позиційному торзі учасники переговорів прагнуть шукати рішення спірної проблеми в інтервалі між їх позиціями. Поле пошуку із самого початку обмежене цим інтервалом. Зближуючи позиції, парламентарі поступово звужують його, поки воно не стягнеться в одну крапку – точку згоди. На відміну від цього, правило принципових переговорів орієнтує учасників діяти протилежним чином – розширювати поля пошуку можливих способів вирішення конфлікту. Якщо в позиційному торзі шукається одне рішення, з яким погодяться обидві сторони, то в принципових переговорах передбачається, що треба винаходити різноманітні варіанти вирішення, щоб потім з них спільно вибрати якийсь один, який обидві сторони визнають найбільш вдалим.

У пошуці різноманітних варіантів і знаходженні якнайкращого з них може бути корисна допомога третьої сторони – посередника (медіатора). Однією з ефективних процедур, з допомогою, якою медіатор сприяє досягненню взаємовигідного вирішення конфлікту, є метод «одного тексту». Він полягає в тому, що посередник, виходячи з інтересів конфліктуючих сторін, складає проект угоди, а потім обговорює його з кожною із сторін і вносить в нього запропоновані ними поправки. В результаті створюється новий варіант проекту, який потім знову уточнюється з урахуванням побажань обох сторін. Це може повторюватися кілька разів, поки, нарешті, не з'явиться варіант, що влаштовує обидві сторони.

Четверте правило: *слід використовувати об'єктивні критерії.*

Відомо, коли знайдений варіант, здавалося б, задовольняє інтереси опонента, той може відмовлятися від нього, стверджуючи, що він поганий, і продовжуючи уперто наполягати на своїй позиції. Щоб вийти з такого положення, необхідно мати об'єктивні критерії оцінки пропонуваного рішення. Ці критерії повинні визнаватися обома конфліктуючими сторонами. Якщо обидві вони оцінюють рішення за одними і тими ж критеріями, то створюється можливість прийти до однакової думки про те, яке рішення вважати якнайкращим. Слід домовлятися про критерії, на підставі яких вибиратиметься оптимальне

рішення. Вони не повинні залежати від бажань однієї з конфліктуючих сторін, а бути об'єктивними, законними, справедливими і практичними.

Якщо опонент жорстко наполягає на своїй позиції і, не висуваючи переконливих підстав, проявляє нелогічну впертість у її відстоюванні, то вести з ним переговори в стилі співпраці безглуздо, рекомендується переходити до стратегії і тактики компромісу. Таким чином, базовою умовою ефективності співпраці на основі методу принципів переговорів є згода обох сторін керуватися здоровим глуздом і прислухатися до розумних аргументів.

Підготовка і проведення складних службових переговорів передбачає вивчення певних питань. Передовсім, необхідно з'ясувати:

- у чому полягає ідеальне вирішення поставленої проблеми;
- від яких аспектів ідеального вирішення проблеми можна відмовитися;
- у чому слід вбачати оптимальне вирішення проблеми диференційованому підході до очікуваних наслідків, труднощів, перешкод;
- які аргументи необхідні, щоб належним чином відреагувати на очікувану пропозицію партнера обумовлену неспівпадінням інтересів, а саме:

а) *готовність до переговорів:*

- готовність піти на ризик і твереза оцінка чинників ризику
- радість ухвалення рішення на основі аналізу реального стану речей;

б) *відсутність інтересу до переговорів:*

- стриманість, скептичне ставлення за принципом «поживемо - побачимо»
- некомпетентність: відсутність розуміння проблеми, дефіцит фактичного матеріалу, чисто суб'єктивні думки;
- пасивна позиція: відсутність прагнення до діалогу, стандартні заперечення;

в) *неконструктивний підхід:*

- поверхневий розгляд проблеми, вузьковідомчий однобокий погляд на проблему;
- голослівність тверджень: недоведені думки, емоційна реакція, суперечність в поглядах і твердженнях;
- відсутність гнучкості: пасивність мислення, небажання стежити за думками партнера;
- односторонній підхід: ігнорування взаємозв'язків без прогнозу можливих наслідків; відстоювання егоїстичних інтересів;
- відступ від теми: обхідні шляхи, перестрибування з теми на тему, потік слів, тактика тяганини
- небажання ризикувати: перебільшення значення чинників ризику;
- небажання йти назустріч партнерові: ігнорування контраргументів, відстоювання своєї позиції - «упертий як осел».

У процесі проведення переговорів велике значення має чинник готовності учасників-опонентів піти назустріч один одному. До типових дій, які ведуть до загострення конфліктних відносин з боку керівників райвідділів, зокрема, є:

- не виправдано жорстка начальницька позиція, віддача беззаперечних розпоряджень: «Не сперечайтесь, а виконуйте...»;
- погрози: «Вам слід виконувати так, як сказано, інакше...»;
- зменшення внеску опонента: «А Вам слід було...»;
- нав'язування своєї точки зору, тиск: «Я ж Вам постійно кажу...»;
- небажання визнавати свої помилки або правоту підлеглого: «Ні, Ви не маєте рації»;
- підкреслення своєї ролі і різниці положень: «Вам це не дано, з Вашої маленької дзвіниці здається...»;
- висловлення підозри: «А мені здається, що Ви зробили це...».

Порушують відносини і ускладнюють ситуацію також докори, принизливі зауваження, образи, перебивання, наполягання на власній правоті, висунення ультиматуму і ін. Переговори, в яких не враховуються різні об'єктивні і психологічні аспекти, мають менше шансів на успіх. Основними недоліками при веденні службових переговорів можна назвати наступні.

«Холодний запуск» – учасник вступає у переговори, заздалегідь не обдумавши їх необхідність і мету або не враховуючи складнощі ведення і можливі наслідки. В даному випадку за ним буде тільки «хід у відповідь», тобто пасивна позиція. Так буває, коли начальник, заздалегідь підготувавшись до відвертої розмови, запрошує підлеглого «на килим» зненацька;

«Відсутність програми» – в учасника немає ясного плану дій в межах максимальних і мінімальних позицій. Переговори легше вести, якщо наявні різні варіанти дій.

«Головне, щоб це мене влаштувало» – партнер настільки узурпує ведення переговорів тільки в своїх інтересах, що інші учасники не бачать для себе ніяких переваг. Це блокує суперника, позбавляє його бажання вести переговори взагалі.

«Пускати все на самоплив». в учасника немає чітко сформульованих власних конкретних пропозицій і аргументів, детальних вимог і критеріїв оцінки предмету переговорів, позицій і очікуваної реакції опонентів. Ефективність переговорів знижується за недостатньої їх підготовки.

«Комунікативні втрати» полягають у неправильній поведінці одного з учасників переговорів, що негативно позначається на атмосфері переговорів, заважає досягненню мети. Партнер розучився слухати або ніколи не умів цього. У відповідь на пропозиції партнера поводить не по-діловому, а надмірно емоційно, нестримано; не аргументує, а примхливо відстоює свою позицію; не наводить нові факти і аргументи, а висловлює відомі проблеми, позиції, що заважають рішенню; не керується загальними інтересами, не підкреслює загальну відповідальність за справу.

4. Кримінальний конфлікт та його врегулювання

Одним з різновидів конфліктів, які стосуються сфери правових відносин, є конфлікти, які стосуються кримінально-правової сфери, або кримінальні конфлікти. Кримінальний конфлікт, зазвичай, є специфічним, передовсім, за своїми результатами, або завершальною стадією, нерідко характеризує особливості його виникнення і розвитку. Насильницький злочин або серія таких злочинів, що завершують кримінальний конфлікт, є результатом і проявом особливих механізмів динаміки конфлікту. Сам факт застосування насильства у конфлікті характеризує його як конфлікт інтересів або спочатку, або тільки на завершальних стадіях.

Кримінальні конфлікти неоднорідні. Їх суб'єктами виступають індивіди (майбутній злочинець і потерпілий) або міжгрупові кримінальні конфлікти. У них різні предмети і об'єкти, а також причини виникнення. Одним з важливих критеріїв диференціації кримінальних конфліктів є критерій часу, тобто їх тривалість і число епізодів конфліктної взаємодії. За цим критерієм кримінальні конфлікти можна розділити на тривалі і ситуативні (спонтанні).

Тривалі конфлікти – це, як правило, ціла серія конфліктних епізодів. Їх суб'єктами виступають родичі, члени сім'ї, співмешканці, сусіди, знайомі, товариші по службі і інші люди, у відносинах яких накопичується неприязнь, суперечності, періодично виникають суперечки. Завершує такі конфлікти конкретний епізод взаємодії, який і реалізується в злочині, але сам цей завершальний епізод викликається загальним станом відносин, напруженість яких досягає певного критичного рівня.

Причинами тривалих конфліктів можуть бути: проблеми влади і підпорядкування у міжособистісних відносинах спільно проживаючих людей, проблема власності і розподілу майна, аморальна і розбещена поведінка одного з суб'єктів, погане господарювання когось з родичів або сусідів, ревності у взаєминах чоловіка і дружини або співмешканців. Подібні конфліктні відносини можуть розтягуватися на місяці або на довгі роки.

Тривалі кримінальні конфлікти – це, як правило, побутові конфлікти, значну частину яких складають сімейні. Кримінальний конфлікт може включати епізоди застосування насильства вже на ранніх стадіях, у процесі розвитку. В одних випадках насильницькі дії здійснюються в ході розвитку конфлікту тільки однією стороною (майбутнім злочинцем або майбутнім потерпілим), в інших завершальному кримінальному інциденту передують взаємні побої і бійки.

Найважливіша особливість кримінальних конфліктів з «насильницькою історією» розвитку полягає в тому, що частота і інтенсивність застосування насильства постійно збільшуються і справа закінчується, як правило, тяжким злочином. При застосуванні насильства в сім'ї навіть в «малих дозах» значно збільшується ризик подальшого підвищення його жорстокості.

У «просуванні» конфлікту до насильницького злочину істотну роль відіграє акумуляція негативних емоцій і взаємної недовіри. А конкретним приводом для

злочину можуть послужити старі рахунки або кровні образи. Вирішальне значення при цьому мають погрози, до яких вдаються сторони в незліченних дрібних сутичках і сварках. Встановлено, що чим довше і частіше погрози використовуються у конфліктах між близькими людьми, тим вища вірогідність насильницького вирішення виникаючих інцидентів.

Протягом розвитку тривалих кримінальних конфліктів виявляється тенденція до їх ескалації. Ця ескалація може мати як явний, так і прихований характер, проходить на очах в оточуючих або протікати імпліцитно, завершуючись актом насильства лише на завершальній, власне кримінальній стадії конфлікту.

Ситуативний кримінальний конфлікт виникає і протікає в рамках однієї ситуації, одного епізоду взаємодії і, як правило, виникає при спілкуванні раніше незнайомих людей. На відміну від конфліктів між близькими або добре знайомими людьми вони найчастіше відбуваються в громадських місцях: на вулиці, в парку, в барах, кафе і інше. Ці спонтанно виникаючі міжособистісні або міжгрупові колізії не мають ніяких першопричин і передумов і розгортаються через найрізноманітніші проблеми, часто на очах у свідків. Остання обставина дозволяє виділити окремих різновид ситуативних конфліктів, які виникають в результаті втручання у чужий конфлікт сторонніх людей, що намагаються зупинити протиправні дії і фактично своїм втручанням ініціюють новий конфлікт з власною участю.

Конфліктні інциденти, які завершуються насильницьким злочином, мають, зазвичай, різні причини, проте в їх генезисі є багато загального: всі вони розгортаються як *конфлікти інтересів* і мають «об'єктну» або «безоб'єктну» основу. Частина конфліктів характеризується наявністю в об'єкті спільних потреб сторін, фактична і (або) психологічна «неподільність» якого примушує кожного учасника конфлікту одноосібно претендувати на цей об'єкт, відкидаючи аналогічні спроби іншої сторони. Інші кримінальні інциденти не мають подібної основи і можуть бути віднесені до категорії «безоб'єктних». Їх суть полягає в тому, що сторони перешкоджають одна одній у здійсненні певної діяльності, не пов'язаної із спробами володіння тим або іншим об'єктом.

Д. Лакенбілл, який вивчив конфлікти, що завершуються вбивством, показав, що вони мають в середньому *шість стадій розвитку*:

1. майбутня жертва ображає майбутнього злочинця або не підкоряється його вимогам;
2. злочинець інтерпретує ці дії як ворожі;
3. злочинець відповідає викликом або фізично атакує жертву;
4. жертва не підкоряється виклику або у відповідь фізично атакує злочинця;
5. сторони вступають у фізичне зіткнення або досягають «робочої угоди»;
6. сторони продовжують протиборство або знов вступають у боротьбу.

Проаналізувавши динаміку розвитку конфліктів, які передують різним типам тяжких насильницьких посягань, Р.Фелсон і Х.Стедмен встановили послідовність, що складається з восьми етапів:

- *атаки*, що не приносять фізичного збитку (образи, звинувачення і ін.);
- *спроби впливу* (прохання, домовленості, вимоги і ін.);
- *непокора*;
- *підбурювання* спостерігачів;
- *посередництво* спостерігачів;
- *погрози* (вербальні і невербальні) з боку злочинця;
- спроби жертви ухилитися від боротьби;
- *фізична атака злочинця*.

Істотну роль в інтенсифікації конфлікту відіграють конфліктні дії «утилітарного» призначення, проміжні, тактичні елементи конфлікту: підштовхування, відштовхування, а також інші різні «легкі» форми тиску та насильства, вживані сторонами для того, щоб віддалити супротивника від просторового «епіцентру» конфлікту. В ході конкретного кримінального інциденту, як і в ході триваючого конфлікту, особливе значення має накопичення негативних дій, що приводить до «вибухових» змін у конфліктній динаміці (ескалації). Особливо слід сказати про ті випадки, коли конфлікт не є спонтанним проявом суперечностей, що випадково склалися, а виникає унаслідок свідомої провокації однієї із сторін. Такі випадки достатньо поширені в кримінально-правовій практиці і зазвичай пов'язані з кваліфікацією дій однієї із сторін як хуліганських. Широко відомі приклади хуліганської поведінки, які починаються з прохання закурити або дати трохи грошей. Злочинець розробляє своєрідний «міні-сценарій» взаємодії, де вже визначена доля жертви.

До особливого типу конфліктів із застосуванням насильства слід віднести ритуалізовані форми конфліктних зіткнень, так звані чесні бійки. Вони «генетично» виходять з дуелей, що широко практикувалися у минулому, або кулачних боїв. Подібний тип насильницької взаємодії зв'язаний з певними правилами, зокрема з тими або іншими заборонами і обмеженнями, наприклад «битися один на один», «до першої крові» і тому подібне. Ці правила можуть бути жорстокішими і допускати серйозні поранення або навіть смерть однієї із сторін. Подібні ритуалізовані форми конфліктів є стадією конфліктного процесу, перехід до якої відбувається в результаті домовленостей учасників.

Висновки.

1. Об'єктивною основою конфліктів у правоохоронній діяльності є суперечності, викликані розбіжністю і протиріччям поглядів, думок, інтересів, прагнень індивідів, які виникають в процесі виконання ними професійних обов'язків.
2. Причини конфліктів у колективах ОВС зазвичай зводять у дві основні групи: об'єктивні і суб'єктивні. Характер конфліктів значним чином залежить від рівня розвитку колективу.

3. Профілактика руйнівних конфліктів тісно пов'язана і з вирішенням організаційних питань соціально-психологічної адаптації молодих співробітників.
4. При стратегічному вирішенні конфліктів у колективах ОВС як і в інших доцільно скористатись базовою концепцією Томаса-Кілмена, які виділяють п'ять універсальних способів або стратегій завершення конфлікту: ухилення (уникнення); пристосування (поступка); компроміс; конфронтація (суперництво); співпраця (співробітництво).

Контрольні питання

1. Назвіть об'єктивні і суб'єктивні причини конфліктів в колективах підрозділів ОВС.
2. Виконання керівником яких основних правил сприяє уникненню конфліктів з негативними наслідками?
3. Які типові способи вирішення конфліктів керівником органу внутрішніх справ Вам відомі?
4. Приведіть приклад дієвого діагностичного інструментарію, який дозволяє вивити динаміку розвитку реальних конфліктів у внутрішньому контурі і зовнішній сфері управління органів внутрішніх справ
5. Прокоментуйте основні стратегії завершення конфлікту згідно з базовою концепцією Томаса-Кілмена
6. Назвіть і аргументуйте застосування стилів поведінки в конфлікті за базовою концепцією Томаса-Кілмена.
7. Яких основних правил слід дотримуватись в процесі проведення переговорів?
8. Приведіть приклади дій, які ведуть до загострення конфліктних відносин з боку керівників райвідділів.

Теми рефератів

1. Природа конфліктів в колективах працівників ОВС.
2. Аналіз діагностичного інструментарію для дослідження конфліктів у правоохоронних органах.
3. Дисциплінарна практика в ОВС і конфлікти (пошук зв'язків і залежності).
4. Нормативна база МВС України стосовно попередження конфліктів та оптимізації соціально-психологічного клімату (аналітичний огляд).

Література

Основна:

1,2,3,5,10,12,13,14,19,20,24,31,32

Додаткова:

61,102,139,140,163,169,170,203

Тема 16. ПЕДАГОГІЧНІ КОНФЛІКТИ

1. Природа педагогічних конфліктів та їх типологія.
2. Конфліктні ситуації у педагогічній взаємодії, особливості їх виникнення та перебігу.
3. Педагогічні засоби управління конфліктними ситуаціями.
4. Конфліктогенність у педагогічній взаємодії та її профілактика.

1. Природа педагогічних конфліктів та їх типологія

Оскільки конфлікти пронизують все українське суспільство, їх виникнення характерне і соціальному інституту освіти, основними підрозділами якого є школа і вищий навчальний заклад.

Зовнішніми чинниками, що підвищують конфліктогенність педагогічного процесу, є соціальні, економічні і психологічні проблеми, що підсилюють напругу в різних сферах соціальної взаємодії, що, у свою чергу, ускладнює процеси і механізми розвитку, виховання і навчання. Неконструктивна поведінка сторін в конфліктній ситуації веде до переростання ділових конфліктів в емоційні, які приводять до таких негативних наслідків, як зростання емоційної напруженості, підвищення рівня тривожності, провокація невиправданих способів психологічного захисту. З іншого боку, конструктивне вирішення конфлікту як об'єктивної суперечності може сприяти досягненню вищого рівня розвитку взаємодіючих сторін.

Однією із особливостей педагогічної взаємодії є її висока конфліктність. Зіткнення суб'єктів педагогічного процесу є частиною навчально-виховних ситуацій, в яких конфліктність є відображенням закономірності педагогічної взаємодії суб'єктів освіти. Працюючи з колективом учнів, студентів, педагог, як правило, знаходиться в сильній психічній напрузі, оскільки він повинен ефективно регулювати як свою поведінку, так і поведінку своїх вихованців у різних ситуаціях. Необхідність зниження конфліктності в педагогічній взаємодії загострює актуальність вивчення проблеми педагогічного конфлікту.

У процесі педагогічної взаємодії спостерігається відсутність взаєморозуміння і виникнення конфліктів між всіма учасниками педагогічного процесу: учнями, вчителями, батьками; студентами і викладачами. Проте найбільш типовими є суперечності, які виникають в процесі взаємодії вчителя і учня. Це обумовлено характером взаємин педагогів і їх вихованців: «Проблема поколінь одвічна, у всі часи різні покоління людей проявляли нерозуміння один одного: старше – відносно молодшого, молодше – відносно старшого. Міжпоколінні відносини набувають нових характеристик, нових аспектів, які абсолютно не досліджені ні в психології, ні в соціології, ні в педагогіці» (Д.І. Фельдштейн).

Проблема встановлення гуманних взаємовідносин між педагогами і учнями була предметом уваги дослідників впродовж всієї історії вітчизняної педагогіки. «Конфлікт між педагогом і дитиною – велика біда школи» (В.О. Сухомлинський).

«Найважливішим в будь-якій школі, у вихованні будь-якого шкільного колективу є подолання протистояння учнів і педагогів, яке тут буває завжди і яке у всіх випадках нелегко подолати. «Ми» – це учні, «вони» – це вчителі – така коротка формула цього протистояння» (В.Н. Сорока-Росинський). Уміння педагога подолати це протистояння є одним з критеріїв ефективності його роботи і в наші дні.

Оскільки у вітчизняній науці конфлікт визначається як: найважливіша сторона взаємодії людей, свого роду клітинка буття (Н.В. Грішина); зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій, пов'язане з негативними емоційними переживаннями (А.В. Петровський, М.Г. Ярошевський); найбільш деструктивний спосіб розвитку і завершення значущих суперечностей, що виникають в процесі взаємодії (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов); зіткнення протилежних позицій, думок, оцінок і ідей (Е.А. Уткін), у педагогічній конфліктології трактування педагогічного конфлікту виступає як явне або приховане протиборство, зіткнення двох або більш суб'єктів педагогічної взаємодії, причинами якої є несумісні потреби, інтереси, думки, погляди, цінності і цілі (і різні способи їх досягнення), із спробами їх вирішення на тлі прояву емоцій.

Таким чином, педагогічний конфлікт є способом вирішення протиріч, що виникають у педагогічній взаємодії суб'єктів з різним статусом, рівнем особистісної зрілості, життєвим досвідом і особливостями світовідчуття (сутнісні ознаки), а також пов'язані з неспівпадінням педагогічних цілей і способами їх досягнення (динамічні ознаки).

Конфлікт у педагогічній взаємодії зазвичай асоціюється з агресією, суперечками, напругою і іншими емоційно-негативними явищами. Водночас він допомагає виявити різноманітність точок зору, дає додаткову енергію, дозволяє проаналізувати велику кількість альтернатив. У педагогіці доцільно намагатися понизити рівень конфліктного протистояння шляхом педагогічно раціонального їх вирішення, що виводить на новий рівень особистісного розвитку суб'єктів взаємодії і, як наслідок, на попередження конфліктів.

Особливістю поняття «конфлікт у педагогічній взаємодії» є його подвійна природа – педагогічна і конфліктологічна. Огляд педагогічної літератури показав відсутність в педагогіці ХІХ – середини ХХ століття терміну «конфлікт». Проте конкретизовані раніше уявлення про поняття «конфлікт у педагогічній взаємодії» визначають його зміст через поняття «суперечність». Періодизація розвитку поглядів на конфлікт у педагогічній взаємодії вчителя і учня враховує закономірності, властиві суспільній історії; враховується сполучення соціальних і педагогічних наукових проблем; прослідковується становлення педагогічної конфліктології як галузевої дисципліни. Критерієм періодизації виступає сукупність динамічних ознак педагогічного конфлікту, детермінованих соціокультурними умовами:

I – до кінця X ст. – усвідомлення проблеми конфлікту в педагогіці, який включає три етапи: *фольклорний* (переплетення уваги і любові до дитини і яскраво виражених авторитарних установок); кінець X – XVII ст. – *релігійний* (насильство – основний засіб попередження, управління і вирішення конфлікту); XVIII – сер. XIX ст. – *синкретичний* (спроби відмови від фізичного насильства, поява «м'яко каральних» засобів попередження, управління і вирішення конфлікту);

II – середина XIX в. – 1917 р. формування поглядів на проблему конфлікту в педагогічній взаємодії, який підрозділяється на два етапи: *суспільний* (свобода – основа педагогічної взаємодії); 1917 - 1987 рр. – *радянський* (колектив - основний засіб попередження і вирішення конфлікту);

III – з 90-х рр. XX в. і по сьогоднішній день – становлення педагогічної конфліктології (виділення педагогічної конфліктології в самостійну область педагогічного знання).

Фольклорний етап стосується сприйняття конфліктної ситуації населенням. Проведений аналіз прислів'їв і приказок з позицій педагогічної конфліктології, показав, що вони включають різні педагогічні категорії: повчання, попередження, докір, засудження, покарання, заохочення, схвалення і інші. Не дивлячись на їх різноманітність, більшість прислів'їв вказують на покарання і примус як найбільш ефективний засіб педагогічної дії. Питання про покарання і, зокрема, про тілесні покарання і їх застосування стояло досить гостро в педагогіці минулих століть. Проте у XIX столітті покарання стали розглядатися як достатньо сильний каталізатор конфлікту. У переважній частині прислів'їв йде мова про силове і насильницьке вирішення протиріч. В результаті можна зробити висновок, що у звичайному житті суперечності також вирішувалися насильницьким способом.

Основу виділення **релігійного етапу** (кінець X – XVII в.) склали релігійно-культурні традиції у вихованні й освіті, а також реалії староруського суспільства, пройнятого духом деспотизму в формуванні слухняності. Особливістю етапу є застосування насильства як основного засобу педагогічної дії не тільки для управління і вирішення, але і для попередження конфліктів у педагогічній взаємодії). Аналіз філософської, педагогічної і релігійної літератури засвідчив, що взаємини між людьми розвивалися на основі традицій православ'я, на основі правил, які в педагогіці зводилися до релігійних. Найменше відхилення від цих заповідей суворо каралося. Християнська філософія допускала насильницькі і примусові заходи для підтримки згоди між людьми. У відносинах між людьми панував дух рабства, прикритий святістю патріархальних відносин. Розуміння цих правил було однозначним: абсолютна влада одних і повне безправ'я інших.

Особливістю **синкретичного етапу** (XVIII – середина XIX в.) є переплетення релігійних і світських традицій у педагогіці. Вперше встає питання про відміну тілесних покарань, що спричиняє появу «м'яко каральних» заходів для вирішення конфліктів у педагогічній взаємодії. Культура спілкування і взаємин синкретичного етапу відрізняється авторитарністю. Однак на початку XIX століття погляди на педагогічну взаємодію між вчителем і учнем змінились у бік

гуманізму. Його сутнісними характеристиками стали такі загальнолюдські поняття як любов до дитини, віра в неї, пошана між людьми і демократичні цінності, зокрема, свобода.

Другий період – формування поглядів на проблему конфлікту в педагогічній взаємодії вчителя і учня – підрозділяється на два етапи: *суспільний і радянський*. Основу виділення суспільного етапу склали наступні умови: секуляризація суспільства і як наслідок посилення ролі держави в організації освітньо-виховного процесу. Особливістю етапу є висунення свободи як основи педагогічної взаємодії. Надання свободи учню використовується як засіб попередження і вирішення конфліктів педагогічної взаємодії. Особливістю радянського етапу (1917 – 1987 рр.) є вплив комуністичної ідеології на вітчизняну педагогічну думку. Етап характеризується зверненням до колективізму як нового засобу попередження і вирішення конфліктів педагогічної взаємодії.

Третій період – становлення педагогічної конфліктології – характеризується визнанням конфлікту як неминучої складової педагогічного процесу. З 90-х рр. ХХ століття і по сьогоднішній день відбувається виділення педагогічної конфліктології в самостійної галузі педагогічного знання. З'являється велика кількість наукових робіт, що розкривають прикладний аспект теорії вирішення конфліктів в педагогіці.

Ученими використовувалися різні підстави для розробки відповідних типологій педагогічних конфліктів: за *обґрунтованістю конфліктів* – справжні, випадкові, зміщені, невірно приписувані; за *суб'єктом конфлікту* – внутрішньоособистісні, міжособистісні; за *природою виникнення* – організаційні, емоційні; за *зв'язками взаємодії* – горизонтальні і вертикальні; за *характером виникнення* – об'єктивні і суб'єктивні конфлікти; за *типом конфліктних ситуацій* – ситуації діяльності, вчинків, відносин.

Цілісна характеристика конфлікту в педагогічній взаємодії вчителя і учня в педагогічній думці ХІХ – ХХ століття включає:

- зміст суперечностей:

- між педагогічними цілями вчителя і життєвими устремліннями, інтересами, цілями дитини; між інтересами окремої дитини і всього колективу;
- між особливостями середовища, в якому формувалася особистість учня і педагога;
- між шкільним режимом і особистісно значущими потребами і інтересами дитини;
- між фактично і необхідним у вимогах педагога;
- між змістом і формою подачі вимог педагога;

- характеристику суб'єктів конфлікту:

- конфліктність суб'єктів педагогічної взаємодії, представлену типами конфліктних осіб з урахуванням соціального чинника (середовище, в якому виховувалася дитина; соціальне оточення; матеріальне становище в сім'ї;

дитяча субкультура), з урахуванням віку (молодші школярі, підлітки, старші школярі), з урахуванням індивідуальних характерологічних характеристик;

- конфліктні ситуації, що виникають в процесі педагогічної взаємодії (порушення дисципліни, ситуація покарання, ситуація заохочення);

- способи попередження і вирішення конфлікту :

- насильство як основа вирішення конфлікту (до середини XIX в.);
- свобода як засіб попередження конфлікту (кінець XIX - почало XX вв.);
- колективізм як засіб попередження і вирішення конфлікту (середина XX ст.);

- функції конфлікту в педагогічній взаємодії:

- інформування про наявність суперечності, яка вимагає вирішення (інформаційна); стимулювання пізнання інтересів, цінностей, позицій, що стикаються в протиборстві суб'єктів педагогічної взаємодії (пізнавальна);
- придбання суб'єктами педагогічної взаємодії корисного досвіду вирішення протиріч (творча);
- сприяння об'єднанню суб'єктів педагогічної взаємодії на підставі сумісного протистояння опонентам (інтеграційна);
- прискорення адаптації окремих індивідів до колективу (соціалізуюча).

- засоби попередження/вирішення конфлікту в педагогічній взаємодії:

- карта діагностики конфліктності особистості, що дозволяє вчителю оцінити конфліктність учнів;
- активні форми навчання, що знижують конфліктність учня – тренінг конфліктостійкості; організаційні засоби врегулювання конфлікту в педагогічній взаємодії – товариський суд, конфліктна комісія та інші.

Таким чином, встановлено існування двох підходів в розвитку поглядів на конфлікт в педагогічній взаємодії вчителя і учня. Перший підхід акцентує увагу на руйнівних функціях конфлікту, другий розглядає конфлікт як джерело розвитку.

2. Конфліктні ситуації у педагогічній взаємодії, особливості їх виникнення та перебігу

Конфліктогенність суспільства і освітньої галузі ставить на порядок денний питання про дослідження цієї проблеми засобами соціальної конфліктології. Дані соціологічних опитувань свідчать про зміну ставлення молоді до праці, навчання, до старших. Так, близько 70% школярів не люблять працювати, не мають навиків ощадливості, їх мотиваційна сфера різко поляризована: споживча і гедоністична мотивація значно перевищує творчу мотивацію. Серед життєвих інтересів і цінностей інтерес до професії старші школярі ставлять на четверте місце, навчання – на десяте. Значні зміни відбулись і стосовно інструментальних цінностей. Конфлікти з учителями останнім часом виникають у 5-6 разів частіше, ніж 10 років тому. Збільшилась кількість агресивних випадів, вчинених з

особливою жорстокістю. Психологи відзначають, що на кожному уроці виникає від 25 до 150 ситуативних показників психологічної несумісності педагогів і дітей.

Як показують дослідження науковців у сфері педагогічної конфліктології, найчастіше причинами таких випадків є професійна психолого-педагогічна невідповідність педагога до роботи з дітьми. Психологи відзначають, що “лише у одного вчителя з десяти достатньо розвинені такі професійно важливі якості, як ретельна і постійна увага до особистості, її глибоке розуміння, повага, щирість у вираженні своїх відчуттів і переживань в міжособистісному спілкуванні. У зв'язку з цими обставинами вчителю необхідно оволодіти технологією управління конфліктними ситуаціями у педагогічному процесі.

Взаємодія вчителя з учнями відбувається в різних ситуаціях. Найчастіше ці ситуації моделює і створює вчитель, застосовуючи їх в педагогічних цілях для організації навчальної діяльності, для науково обґрунтованої структуризації взаємної діяльності вчителя і учнів. Такі ситуації називаються педагогічними. Інколи вони можуть носити конфліктний характер. *Об'єктом* педагогічних конфліктів є *суперечності*, які в учнів-старшокласників проявляються у:

- невідповідності поглядів учнів і педагога на суть дисципліни (“я тільки обернувся і попросив олівець у товариша, а вона вже зауваження в щоденник пише”);
- неоптимально вироблених і неузгоджених з учнями критеріях оцінювання результату навчальної роботи (“у чверті виходило 4, а поставили 3”, “несправедливо оцінили відповідь” та ін.));
- впевненості, що у вчителів не вистачає умінь і навичок викладання дисципліни (“вчитель розповідає нецікаво, на уроці нудно, хочеться хоч з сусідом поговорити”);
- педагогічної етики і такту (“трохи щось не так, то відразу починає кричати і лаятися”);
- суперечності традиційної авторитарної педагогічної філософії (“моя справа вчити, а ваша – мовчати і слухати») з домінуючими потребами учнів і соціальними вимогами сьогодення – творчої активності, відповідальності, самостійності індивіда та інших.

У процесі педагогічної діяльності у закладах освіти можна виділити два основних типи ситуацій, які зазвичай потребують вирішення: *типова* – часто при одних і тих же обставинах повторювана ситуація, що має схожі джерела і причини. (наприклад: запізнення і пропуски занять учнями і студентами, невиконання домашніх завдань і ін.); *нетипова* – ситуація, нехарактерна для даного учня, студента або групи (наприклад, правопорушення, випадки крадіжки в групі або в гуртожитку, відрахування учня або студента з навчального закладу). Такі ситуації вимагають виявлення причин і обґрунтованого їх аналізу для організації роботи щодо запобігання подібним випадкам.

Серед потенційно *конфліктогенних педагогічних ситуацій* виділяють *ситуації діяльності, поведінки і відносин*.

Ситуації діяльності можуть виникати з приводу виконання навчальних та поза навчальних завдань у випадках відмови учня або студента виконати їх. Це може відбуватися з різних причин: втоми, труднощів у засвоєнні навчального матеріалу, невдалого зауваження вчителя, несправедливої оцінки та ін.

Ситуації дисципліни виникають, як правило, у зв'язку з порушеннями школярами або студентами правил поведінки. Такі ситуації можуть набувати характеру конфліктних у випадках, якщо педагог, не з'ясувавши мотивів, зробить помилковий висновок про вчинки учнів. Викладач не завжди знає обставини особистого життя учня, лише здогадується про мотиви вчинків, не завжди адекватно може оцінити відносини між дітьми, тому помилки при оцінці поведінки або завищені вимоги викликають конфронтацію з боку школярів або студентів.

Ситуації відносин виникають тоді, коли стосуються емоцій і інтересів учнів і вчителів у процесі спілкування або діяльності. Якщо педагогічна ситуація викликає в її учасників негативні емоції, що породжують неприязнь один до одного, то така ситуація також набуває конфліктного характеру. Вона з'являється у тих випадках, коли ділові відносини підміняються міжособистісними, коли викладач дає невинувато негативні оцінки не вчинкові школяра, а його особистісним якостям. Межа, що розділяє поведінку людини і поведінку посадовця, дуже тонка, майже непомітна. Тому конфліктна ситуація може перейти із сфери ділових відносин у сферу чисто особистісну.

Конфліктні ситуації іманентно властиві процесові навчання і спілкуванню вчителя і учня. Водночас *конфліктна ситуація* – це сигнал про певне порушення, виниклу суперечність, яку необхідно залагодити. Сама посада вчителя передбачає можливість конфліктних ситуацій, де об'єктом може виступати право вчителя вимагати від учнів виконання навчальних завдань, дотримання правил поведінки, право учнів і вчителів на почуття власної гідності. Тобто можливість конфліктної ситуації закладена в самих посадових функціях вчителя. Однак, щоб виник конфлікт, однієї конфліктної ситуації недостатньо, конфліктна ситуація може існувати задовго до того, як відбудеться пряме зіткнення опонентів. Розглянемо приклади конфліктних ситуацій.

Ситуація 1. На уроці вчитель декілька разів робила зауваження учневі, який не працював. На зауваження він не реагував, продовжував заважати іншим: дістав гумку і почав стріляти папірцями в учнів (*конфліктна ситуація*). *Суб'єкти* конфлікту – вчитель і учень, *об'єкт* конфлікту – те, що викликало конфліктну ситуацію, – *навчальна робота*. Однак, оскільки учень не виконує поставлених перед ним завдань, вчитель зобов'язаний застосувати засоби педагогічної дії, наполягаючи на виконанні своїх вимог. Учень, у свою чергу, реагуватиме на них певним чином. У цьому випадку конфліктна ситуація переросте в конфлікт.

Однак у більшості випадків *конфлікт* – це *конфліктна ситуація*, що супроводжується *інцидентом*.

Ситуація 2. Урок відбувався як завжди. Вчителька математики почала пояснювати новий матеріал. Раптом вона почула позаду себе виразний скрип. За виразом обличчя вона відразу визначила, що це зробив М. (*конфліктна ситуація*), і, не замислюючись суворо наказала щоб він припинив скрипіти, інакше його попросять з уроку (*інцидент*). Виник конфлікт, оскільки вчитель піддалась на провокацію, не оцінивши конфліктність ситуації. Вчителька продовжила своє пояснення, та скрип поновився. Тоді вона підійшла до М., узяла з парти його щоденник і записала зауваження (*перехід до дій – виникнення конфлікту*). Таким чином, викладач допустила одразу дві педагогічні помилки. По-перше, вона не врахувала психологічні особливості М., пустотливого, зухвалого, слаборозвинутого, боязкого учня. Їй досить було покласти щоденник на учительський стіл і тим самим викликати у М. стимул добре працювати на уроці, щоб не записали зауваження у щоденник. Про-друге, витратила дорогоцінний для вчителя час на запис зауваження і залучення до конфлікту уваги всього класу. Оскільки зауваження уже було записано, С. почав скрипіти ще голосніше, відверто знущаючись з учителя. Ледве стримуючись, вчителька почала кричати, що вижене його з уроку (*ескалація конфлікту*). Це була чергова помилка молодій вчительки, яка не виходячи з конфлікту, усе більше підсилювала його. М. не тільки не вийшов з класу, а ще більше продовжував сперечатися, і тоді вчителька стукнула журналом і сіла за стіл. Однак це ніяк не подіяло ні на М., ні на клас, який давно забув про тему і урок, і з захопленням спостерігав за баталією між однокласником і вчителькою. Продзвенів дзвоник, і зі сльозами на очах вчителька увійшла до вчительської, де всі вчителі поспівчували їй, слухаючи розповідь про зірваний урок. Наступний урок вчитель історії, подруга ображеної вчительки математики розпочала на «високих тонах», повчаючи М. як треба стояти за партою. М., як завжди, не зміг змовчати, за що вона почала його виховувати і нарешті вигнала з класу. М., нічого не зрозумівши, вийшов. Учні також нічого не зрозуміли і солідаризувалися з М., зайнявши негативну позицію по відношенню до дій вчителя. Третій урок викладала класний керівник, яка замість його проведення, почала розбирати випадок на уроці математики.

Аналіз ситуації. Слід зауважити, що М. не був важким учнем, але в результаті конфлікту тільки з одним вчителем у нього були зіпсовані відносини з іншими педагогами. Після цього випадку М. зненавидів вчителя математики. Водночас вчителька сама постраждала: вона поставила себе в таке положення, коли її авторитет упав на очах в учнів. Адже слова (“Вижену з уроку!”) може собі “дозволити” викладач тільки у випадку, коли він твердо упевнений в тому, що учень прислухається до його вимоги, коли він володіє значним авторитетом і достатньою владою. Головна помилка інших вчителів полягає в тому, що з солідарності з колегою вони зруйнували те, що довго створювалося і що повинно бути основним правилом педагогічного впливу на учня. Якщо ця хвиля

вчительської “солідарності” проти М. вчасно не зупиниться, то найвірогідніше, що підліток швидко стане об'єктивний важким.

Аналіз подібних фактів із шкільного життя засвідчує, що *по-перше*, конфліктна ситуація може виникнути і *суб'єктивно*, тобто з волі однієї із сторін, і *об'єктивно*. Проте причиною конфлікту не завжди є небажані вчинки учня. У приведеному вище прикладі причиною конфлікту стали дії вчителя, точніше, його педагогічно неграмотні дії. Учень М. дійсно створив конфліктну ситуацію, проте конфлікту могло і не бути, якщо б учитель не допустила низку помилок.

По-друге, конфлікт легше попередити, ніж вирішити. Завдання вчителя – при можливості попередити виникнення конфліктної ситуації. Наприклад, познайомитися з інформацією про батьків, стан здоров'я. Так, якщо у школяра захворювання ендокринної системи – можна очікувати невмотивованих вчинків і емоційних вибухів.

По-третє, виникнення інциденту можливе ініціюватись як учнем, так і вчителем. Це стосується, передовсім, емоційної сфери (роздратування, гнів, образа). У таких випадках обом конфліктантам можуть допомогти навички саногенного мислення і поведінки.

Нарешті, якщо попередити конфлікт не вдалося, його доведеться вирішувати. У педагогіці невирішені конфлікти особливо небезпечні як для педагогів, так і для учнів. Це тривалий процес, але при правильному його розвитку виховний успіх забезпечений.

3. Педагогічні засоби управління конфліктними ситуаціями

Конфліктні ситуації і конфлікти можуть бути спричинені незалежними від конфліктантів обставинами (через транспорт студент спізнився на заняття) і за ініціативою опонентів (некоректна поведінка), тобто можуть бути об'єктивними і суб'єктивними, або одночасно і тими, і іншими. Водночас конфлікт може сприйматися опонентами по-різному. Від того, наскільки правильно і повно сприймають опоненти природу конфліктної ситуації і інциденту у великій мірі залежить процес розвитку конфлікту і його вирішення. Для успішного вирішення конфліктних ситуацій у педагогічному конфлікті викладачеві необхідно враховувати наступні положення:

- зрозуміти і прийняти неминучість виникнення конфліктних ситуацій у навчально-виховній роботі;
- намагатися вичленувати найбільш вірогідні конфліктні ситуації і навчитися запобігати їм або правильно вирішувати;
- усвідомити реальні причини таких ситуацій, знати труднощі їх вирішення і необхідність оволодіння способами їх попередження;
- при вирішенні конфліктів на викладачеві лежить професійна відповідальність за педагогічно правильне вирішення ситуації;

- учасники конфліктів мають різний ранг, чим і визначається їх різна поведінка у конфлікті;
- різниця віку і життєвого досвіду учасників впливає на їхні позиції в конфлікті;
- оскільки учасники по-різному розуміють події і їх причини, педагог не завжди враховує глибину переживань дитини, а учень (студент) часто не справляється із своїми емоціями, не аналізує ситуацію;
- часто присутність інших школярів або студентів в процесі перебігу конфлікту робить їх із свідків учасниками, а конфлікт набуває колективного характеру. Це виливається в обговорення особистісних якостей індивіда у колективі, що природно може його травмувати.

Професійна позиція викладача у конфлікті зобов'язує його узяти на себе ініціативу в його вирішенні і на перше місце поставити інтереси школяра. Кожна помилка педагога при вирішенні конфлікту породжує нові ситуації і конфлікти, в які включаються інші учні. Таким чином, конфлікт у педагогічній діяльності легше попередити, ніж успішно вирішити. Тож виникнення конфліктної ситуації зобов'язує учителя уміло управляти нею, аби не допустити до виникнення конфлікту.

Під *управлінням конфліктною ситуацією* розуміють:

- попередження інциденту шляхом вирішення конфліктної ситуації;
- переведення її у педагогічне завдання;
- моделювання пізнавальних конфліктних ситуацій у навчально-виховних цілях.

Свідоме управління конфліктною ситуацією можливе лише з позиції конструктивного ставлення до конфлікту, що передбачає, з одного боку, неприйняття нереалістичних (емоційних, безпредметних) конфліктів у спілкуванні між людьми, з іншого, – розумне і конструктивне ставлення до конфліктів

Кожна конфліктна ситуація, яка виникла на занятті стихійно або була змодельована педагогом, повинна стати могутнім джерелом розвитку її учасників. *Управління конфліктом* – це виховні дії, які проводяться педагогом послідовно і цілеспрямовано. Набір виховних засобів достатньо багатий: наприклад, при виникненні безпредметних конфліктних ситуацій (учні починають відкрито провокувати вчителя на роздратування) це доречний жарт, перемикання уваги і інше; якщо ж ситуація може бути оцінена як реальна (конфліктні ситуації з приводу навчальної діяльності, необ'єктивної оцінки), доцільне застосування невербальних і вербальних прийомів, таких як повторне пояснення, коректне зауваження з боку вчителя. Вибір тих або інших способів і прийомів управління конфліктною ситуацією – виховних дій – диктується педагогічними цілями.

Для того, щоб успішно управляти конфліктними ситуаціями, необхідно вміти їх аналізувати. Існує чимало *опорних схем* для проведення аналізу ситуацій.

Приведемо три з них. *Перший варіант* включає наступні основні моменти аналізу ситуації:

- опис виниклої ситуації, конфлікту, вчинку (учасники, місце виникнення, діяльність учасників і ін.);
- що передувало виникненню ситуації;
- які вікові й індивідуальні особливості учасників проявилися в їхній поведінці, ситуації, вчинку;
- ситуація очима учня і вчителя;
- особистісна позиція вчителя у виниклій ситуації (ставлення його до учня), реальні цілі вчителя у взаємодії з учнем (чого він хоче: позбутися від учня, допомогти йому або ж йому байдуже);
- що нового довідався вчитель про учнів із ситуації, вчинку (пізнавальна цінність ситуації для вчителя);
- основні причини виниклої чи ситуації конфлікту і його зміст (конфлікт діяльності чи відносин);
- варіанти погашення, попередження і вирішення ситуації, корекція поведінки учня;
- вибір засобів і прийомів педагогічного впливу і визначення конкретних учасників реалізації поставлених цілей у даний час і на перспективу.

Другий варіант:

- опис ситуації і її учасників;
- визначення в ситуації моменту, коли вчитель міг би попередити її перехід у конфлікт;
- що перешкодило педагогові попередити конфлікт (емоційний стан, присутність свідків, розгубленість, несподіванка і ін.);
- які прийоми впливу міг би використати вчитель у ситуації і як він їх використав;
- оцінка;
- яку інформацію одержав учитель про свої педагогічні успіхи і прорахунки; аналіз своєї поведінки в ситуації і помилки;
- варіанти відносин з учнем після конфлікту.

Третій варіант:

- опис ситуації чи конфлікту;
- причини виниклої ситуації (внутрішні і зовнішні умови її виникнення) і привід переходу в конфлікт; його динаміка;
- зміст конфлікту для кожного з його учасників;
- психологічний аналіз відносин між учасниками ситуації;
- перспективні виховні і пізнавальні цілі у різних варіантах вирішення ситуації.

Зазвичай, реальні ситуації з життя школи, власного досвіду вчителів можуть не укладатися у вказані схеми, однак їх можна осмислити, використати інші

міркування і побудувати власні схеми. Приведемо приклад аналізу конфліктної ситуації, яка дуже часто зустрічається у шкільній практиці.

Ситуація 2. "На уроці літератури у VI класі при перевірці домашнього завдання вчителька тричі піднімала для відповіді того ж учня, але він мовчав. Наприкінці уроку вона оголосила, що ставить йому "незадовільно". На наступному уроці вчителька знову розпочала заняття з опитування цього учня і, коли він відмовився відповідати, відправила його з уроку. На наступні заняття з цього предмету учень перестав ходити, всіляко уникаючи зустрічей із учителем, хоча з інших предметів навчався як і раніше успішно. Наприкінці чверті вчитель поставив йому "двійку". Довідавшись про це, учень зовсім перестав відвідувати школу".

Аналіз ситуації. На першому уроці учень мовчав, і вчителю необхідно було після уроку визначити причини мовчання і усунути назріваючий конфлікт. На наступному уроці мовчанка учня вже була проявом протесту. Відчувши тиск з боку вчителя, учень виявив підліткову принциповість, упертість, самолюбство і негативізм. Водночас учитель у своїх діях допустила дуже серйозні педагогічні помилки: не визначила причин відмови відповідати, не побачила в учневі "людини". Наступного дня вчителька показала своє недоброзичливе ставлення до учня і тим самим поглибила конфлікт, не врахувавши особливостей віку і виявивши суб'єктивізм стосовно учня. Учень розцінив позицію вчителя по відношенню себе як несправедливу, і нормальні педагогічні відносини були порушені. Провина вчителя полягає, зокрема в тому, що вона не з'ясувала причину непередготовленості учня, адже з інших предметів він добре встигав. Його опитування на наступному уроці було грубим порушенням взаємовідносин між вчителем і учнем. Конфлікт із вини вчителя став затяжним, емоційно напруженим.

При управлінні конфліктними ситуаціями необхідно враховувати певні умови. Так, у розмові з учнями вчителю слід чітко знати, *що* варто сказати, *як* сказати, *коли* сказати, *при кому* сказати і *навіщо* сказати, щоб досягти мети. Як показує практика, діалог учителя з учнями часто ведеться в командно-адміністративному стилі й містить набір стереотипних виразів, докорів, погроз, невдоволення поведінкою учня. Зближенню позиції вчителя й учня, їх взаємопорозумінню допоможуть певні прийоми, що досить рідко використовуються вчителями, а саме:

- слід називати учня по імені, навіть тоді, коли він;
- застосовувати невербальні засоби спілкування й уміння слухати;
- не дорікати підліткові його близькими за неблагополуччя;
- використовувати прийом "повернення емоцій", побачити хороше у "порушникові", виразити надію на його виправлення;
- уміти розділяти з учнями їхні радощі.

Практика показує, що при вирішенні конфліктів шкільні учителі найчастіше застосовують покарання, вважаючи їх одним з основних засобів впливу та не

враховуючи настанови А. С. Макаренка: "Як би суворо не був покараний вихованець, накладене покарання повинне завжди вирішувати конфлікт до кінця, без усяких залишків. Уже через годину після накладення стягнення потрібно бути з вихованцем у нормальних відносинах". Одним з найчастіше застосовуваних методів покарання є виклик батьків і докори їм за всі провини учня без врахування можливих наслідків. Одним з таких випадків є наступний.

Ситуація 3. Під час перерви класний керівник запросила до учительської батьків учня VII класу і в його присутності і в присутності учителів суворо вичитувала їх за неуспішність і поведінку школяра. Хлопчина стояв, опустивши голову. Мати плакала, усвідомлюючи і свою провину перед учителями, і свою безпорадність хоч якось виправити поведінку сина. Кожен з присутніх учителів намагався живописно доповнити перелік провин учня, згадати всі його "гріхи". Ніхто з присутніх не виявив співчуття, не сказав доброго слова. Підліток усе нижче опускав голову, але на обличчі вже не було смиренності і каяття, а скоріше здивування й озлоблення. І коли класний керівник завершила свій виступ пафосними словами: "Ти зрозумів, куди скочуєшся, як до тебе відносяться учителі, до чого ти матір довів?!", – він злостиво глянув на класного керівника і вибіг із учительської".

Аналіз ситуації. Такою "бесідою" учителі не виховали, а лише озлобили підлітка: адже він не простить свого публічного "побиття" і емоційного катування. Агресія може привести як до деструктивних, так і до аутодеструктивних наслідків.

Для вирішення конфлікту, коли відносини між вчителем і учнем приймають характер затяжного протистояння, іноді запрошують "третього". При виборі "третього" доцільно врахувати його бажання та здатність можливість включитися у вирішення ситуації, допомогти конфліктуючим сторонам глибоко зрозуміти причини конфлікту. Таким "третім" повинна бути значуща для конфліктуючого учня людина.

Не дивлячись на уміння управляти конфліктами, набагато краще запобігти їм, враховуючи конфліктогенність педагогічної взаємодії та застосовуючи засоби її профілактики.

4. Конфліктогенність у педагогічній взаємодії та її профілактика

Характеристика природи конфліктів пов'язується з поняттям конфліктогенності, яке можна інтерпретувати як «схильність до створення конфлікту». Наявні в літературі визначення конфліктогенності (Ю.Е. Растов, В.І. Журавльов, В.П. Шейнов) в цілому відповідають його поняттєвим характеристикам. Під конфліктогенністю шкільного соціуму розуміють сукупність чинників педагогічного процесу і соціальної взаємодії, які сприяють виникненню конфліктів.

Конфліктогенність є об'єктивною закономірністю функціонування освітнього соціуму і характеризується такими *ознаками*:

- високим рівнем напруженості педагогічної праці;
- стійким, інерційним характером конфліктів;
- життєдіяльністю всіх учасників навчально-виховного процесу в режимі інтенсивної конфліктності;
- підвищеним емоційним тонусом, що призводить до зниження ролі інтелектуального компонента учасників конфлікту;
- стресонасиченістю взаємин педагогів і адміністрації школи, пов'язаною з постійним оцінюванням і контролем їх професійної діяльності;
- проблемним внутрішнім станом педагога;
- незбалансованістю неформальних і формальних відносин в освітньому колективі;
- періодами підвищеної конфліктності учнів і студентів, обумовленими недоліками організації процесу навчання закладі освіти.

Для шкільного соціуму характерні конфлікти між всіма учасниками навчально-виховного процесу. Значна частина цих конфліктів пов'язана з неналежним виконанням професійних функцій педагогами у сфері учбово-виховної взаємодії, управлінській сфері, сфері психолого-педагогічного супроводу.

Для проектування вдосконалення поведінки особистості у конфлікті корисно виділити рівні її розвитку. *Низький рівень – деструктивний:*

- учень або студент надєкватно сприймає ситуацію неузгодження як конфліктну, в оцінці конфлікту спостерігається неправильне співвідношення об'єктивного і суб'єктивного, часто в наявності – помилковий конфлікт;
- гнучкість розуму відсутня; мотивації конфлікту супроводжуються некерованими відчуттями гніву, ненависті, роздратування, злості;
- тенденція вступу до конфлікту актуалізується у всіх випадках розбіжністю з опонентом, при цьому природа конфлікту не береться до уваги;
- конфліктна поведінка реалізується лише в стилі суперництва, відсутні уміння і навички управління конфліктною ситуацією.

Середній рівень – непродуктивний:

- в аналізі й оцінці ситуації суперечності в учнів непослідовно проявляється адекватне розуміння конфлікту;
- ситуативно гнучкість розуму дозволяє об'єктивно сприймати ситуацію як конфліктну або неконфліктну і знаходити оптимальні моделі подальшої поведінки у конфлікті;
- емоційний фон – образа, нетерплячість, відчуття приниження власної гідності;
- часто вважає за краще не вступати ні в які конфлікти, уникає суперечок, серед стилів поведінки в конфліктній ситуації вибирає пристосування.

Високий рівень – продуктивний:

- учень розуміє причини і зміст розбіжностей, відрізняє реальні і нереальні конфліктні ситуації, може сформулювати об'єкт конфлікту;
- свідомо управляє конфліктом, використовує оптимальний підхід до вибору конфліктних стратегій;
- успішно контролює негативні емоції; з бажанням проявляє у відносинах з оточуючими комунікативні і альтруїстичні емоції;
- охоче відстоює свої інтереси в конструктивній суперечці, уважний до емоційного благополуччя опонента.

З метою запобігання конфліктогенності особистості необхідно вдосконалювати функціонування конфліктогенних “зон” основних сфер індивідуальності:

- *в інтелектуальній сфері*: розвивати такі якості розуму, як кмітливність, гнучкість; формувати пізнавальні уміння (бачити суперечність інтересів, формулювати проблему, визначити об'єкт конфлікту); розвивати сприйняття, увагу для адекватної оцінки природи конфліктної ситуації; формувати навички аналізу конфліктних ситуацій; засвоювати знання з філософії, психології, теорії і практики конфлікту; оволодіти вміннями саногенного мислення і подолання звичок патогенного мислення;
- *у мотиваційній сфері*: формувати систему загальнолюдських цінностей, конструктивну мотивацію конфліктів, мотиви досягнення і ефективного спілкування; виховувати позитивне ставлення до ділових конфліктів і неприйняття емоційних конфліктів, прагнення формулювати і відстоювати свою точку зору;
- *в емоційній сфері*: навчати розумінню своїх емоційних станів і причин, що їх породжують; формувати необхідні навички управління і прояву конфліктних емоційних станів в учнів та студентів;
- *у вольовій сфері*: розвивати ініціативу, наполегливість, уміння долати труднощі; формувати уміння адекватно поводитись у складних життєвих ситуаціях;
- *у сфері саморегуляції*: розвивати в учнів та студентів здатність здійснювати вільний вибір і нести за нього відповідальність; формувати уміння критично осмислювати свою поведінку, співвідносити її з метою і діями інших людей; розвивати навички саморегуляції своїх психічних станів, психічної релаксації, уміння рольової децентрації;
- *в наочно-практичній сфері*: розвивати здатність вибирати адекватну стратегію в конфліктній діяльності і оптимальні стилі поведінки в ситуаціях суперечності; створення каталогу ефективних способів і прийомів попередження і вирішення конфліктів (накопичення банку педагогічних завдань з управління можливими конфліктними ситуаціями).

Ці педагогічні завдання можна вирішувати як в процесі навчання, так і у поза навчальний час.

Висновки.

1. Однією із особливостей педагогічної взаємодії є її висока конфліктність. Педагогічний конфлікт є способом вирішення протиріч, що виникають у педагогічній взаємодії суб'єктів з різним статусом, рівнем особистісної зрілості, життєвим досвідом і особливостями світовідчуття, а також пов'язані з неспівпадінням педагогічних цілей і способами їх досягнення.
2. Конфліктогенність є об'єктивною закономірністю функціонування освітнього соціуму і характеризується такими ознаками: високим рівнем напруженості педагогічної праці; стійким, інерційним характером конфліктів; життєдіяльністю всіх учасників навчально-виховного процесу в режимі інтенсивної конфліктності; підвищеним емоційним тонутом, що призводить до зниження ролі інтелектуального компоненту учасників конфлікту; стресонасиченістю взаємин педагогів і адміністрації школи, пов'язаною з постійним оцінюванням і контролем їх професійної діяльності; проблемним внутрішнім станом педагога; незбалансованістю неформальних і формальних відносин в освітньому колективі; періодами підвищеної конфліктності учнів і студентів, обумовленими недоліками організації процесу навчання закладі освіти.
3. Серед потенційно конфліктогенних педагогічних ситуацій виділяють ситуації діяльності, поведінки і відносин.
4. Свідоме управління конфліктною ситуацією можливе лише з позиції конструктивного ставлення до конфлікту, що передбачає, з одного боку, неприйняття нереалістичних (емоційних, безпредметних) конфліктів у спілкуванні між людьми, з іншого, - розумне і конструктивне ставлення до конфліктів.

Контрольні питання

1. *Які чинники підвищують конфліктогенність педагогічного процесу ?*
2. *Прокоментуйте вираз В.Н. Сороки-Росинського «Найважливішим в будь-якій школі, у вихованні будь-якого шкільного колективу є подолання протистояння учнів і педагогів, яке тут буває завжди і яке у всіх випадках нелегко подолати. «Ми» – це учні, «вони» – це вчителі – така коротка формула цього протистояння».*
3. *У чому полягає особливість поняття «конфлікт у педагогічній взаємодії» ?*
4. *Назвіть критерії і етапи періодизації розвитку поглядів на конфлікт у педагогічній взаємодії вчителя і учня ?*
5. *Які причини педагогічних конфліктів виокремлюють науковці ?*
6. *Охарактеризуйте цілісну характеристику конфлікту в педагогічній взаємодії вчителя і учня в педагогічній думці XIX - XX століття.*
7. *Приведіть приклад конфліктних ситуацій у педагогічній взаємодії, вкажіть особливості їх виникнення та перебігу.*
8. *Які суперечності можуть стати об'єктом педагогічних конфліктів ?*
9. *Що розуміють під управлінням конфліктною ситуацією у педагогічній взаємодії ?*

10. *Опишіть опорні схеми для проведення аналізу конфліктних ситуацій у педагогічному процесі.*

11. *Назвіть можливі конфліктогени у спілкуванні суб'єктів навчально-виховного процесу та способи їх уникнення.*

12. *Прокоментуйте вираз А. С. Макаренка: "Як би суворо не був покараний вихованець, накладене покарання повинне завжди вирішувати конфлікт до кінця, без усяких залишків. Уже через годину після накладення стягнення потрібно бути з вихованцем у нормальних відносинах".*

Теми рефератів

1. Конфліктні ситуації в процесі педагогічної взаємодії.
2. Педагогічний конфлікт: поняття і види.
3. Особливості виникнення, розвитку та запобігання педагогічним конфліктам.
4. Специфіка педагогічних конфліктів у вищих навчальних закладах.
5. Об'єктивні та суб'єктивні чинники конфліктів у процесі педагогічної діяльності.

Література

Основна:

1,2,3,5,6,7,12,27,10,12,13,14,24,31,32

Додаткова:

1,8,13,15,26,30, 42,46,101,141,143,144,197

Тема 17. ПРОФІЛАКТИКА СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

1. Попередження і пом'якшення соціальних конфліктів.
2. Співробітництво та соціальне партнерство.
3. Інституалізація відносин в суспільстві.
4. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів.

1. Попередження і пом'якшення соціальних конфліктів

Попередження соціальних конфліктів – досить складний і необхідний процес, що дозволяє їх уникнути і не доводити неминучі конфлікти до стадії розгортання. Попередження соціальних конфліктів прискорює процес суспільного розвитку і допомагає уникнути зайвого матеріального і людського збитку при його розгортанні.

Діяльність з попередження соціальних конфліктів спрямована на уникнення кримінальних, політичних, міжнаціональних, міждержавних конфліктних ситуацій. На міжнародному рівні цими проблемами покликані займатись ОБСЄ, Рада Європи, Європейський суд у Страсбурзі, Міжнародний суд в Гаазі, Рада Безпеки ООН. Водночас, хоча ефективність цих організацій з попередження конфліктів зростає, однак вона залишається недостатньою, що, зокрема, пов'язано з позиціями «сильних держав», зумовленими їхніми геополітичними інтересами.

Соціальні конфлікти провокуються соціальними суб'єктами, передовсім, політичними елітами, включаючи уряди держав. Тому багатьох конфліктів можна просто уникнути, якщо відмовитися від корисливих і необдуманих дій. З огляду на це, *попередження соціального конфлікту* полягає в розумінні соціальними суб'єктами наслідків своїх дій і відмові від тих з них, які провокують деструктивні конфлікти. Попередження соціальних конфліктів в широкому сенсі (для всіх соціальних суб'єктів) означає:

- *розпізнавання* їх на стадії становлення;
- *орієнтацію суб'єктів і посередників*, на згоду між протиборчими сторонами;
- *систему дій*, спрямованих на недопущення переростання передконфліктної стадії у стадію розгортання конфлікту.

Система попередження соціальних конфліктів передбачає оцінку об'єктів і предметів, учасників, умов, причин конфліктів, а особливо інтересів його учасників, способи вирішення конфліктних ситуацій, прогнозування можливих наслідків у разі розгортання і ескалації конфлікту.

Для запобігання соціальному конфлікту необхідний всесторонній і глибокий *аналіз* можливих і реальних конфліктних ситуацій між передбачуваними суб'єктами, зокрема виявлення неспівпадання інтересів, предметів конфлікту, можливостей його вирішення і інше. Причому аналіз повинен бути направлений саме на запобігання конфлікту, а не на його провокацію. Соціальні суб'єкти (індивіди, партії, державні організації і ін.) повинні визнавати наявність неспівпадаючих інтересів, соціальних конфліктів у суспільстві, їх природність.

Основним джерелом соціального конфлікту на загальносоціальному рівні є *державна влада*, яка здійснює кроки, що дезорганізують життєдіяльність суспільства. Водночас дезорганізація суспільства в одному контексті іноді є неодмінною умовою його розвитку і стабілізації – в іншому. Численні «мозкові центри» «прораховують» можливі варіанти розвитку соціальних конфліктів, їх конструктив і деструктив.

Дезорганізація суспільного життя в результаті реформаторських дій державної влади може проявитися у нездатності виробничих, економічних, соціальних, політичних, ідеологічних інститутів ефективно управляти суспільними процесами, враховувати і інтереси людей, внаслідок чого зростають безробіття, криміналізація, корумпованість, злочинність, пияцтво, проституція розпадаються сім'ї і інше. В результаті дезорганізація суспільства поглиблює професійну, економічну, політичну, ідеологічну, релігійну, національну нерівність і стає основою конфліктних ситуацій, соціальної напруженості і соціальних конфліктів. Таким чином, *схема розвитку соціальних конфліктів* у суспільстві має таку послідовність: дезорганізація суспільства – посилення нерівності – конфліктні ситуації – соціальна напруженість – різноманітні і численні соціальні конфлікти.

Оскільки конфлікт виявляється, передовсім, у насильницьких діях суб'єктів, то усунення причин конфлікту передбачає усунення причин насильницьких дій. Тобто найефективнішою і одночасно найскладнішою формою попередження конфлікту в суспільстві є *усунення причин і умов дезорганізації життєдіяльності суспільства*. На загальносоціальному рівні йдеться про виявлення і усунення вагомих економічних, соціальних і політичних чинників. Перекося в економіці, значний розрив в рівні і якості життя великих груп і верств населення, політична неорганізованість і неефективність системи управління – все це служить постійним джерелом крупних і дрібних, внутрішніх і зовнішніх конфліктів. Їх попередження передбачає послідовне проведення соціальної, економічної, культурної політики на користь всього суспільства, зміцнення правопорядку і законності, підвищення духовної культури людей. Для планомірного здійснення таких заходів потрібна продумана стратегія розвитку суспільства, що користується масовою підтримкою населення.

Істотне значення у профілактичній роботі належить *зміні ціннісних орієнтацій населення* у напрямі підвищення пошани до людини, зміцнення довіри до неї, боротьби з насильством, нетерпимістю до чужих думок.

Загальносоціальне попередження конфліктів обов'язково передбачає виявлення і вивчення численних конфліктів, що виникають в суспільному житті, чому повинен сприяти *розвиток конфліктологічних досліджень*. У психологічному, індивідуальному плані усунення причин конфлікту тісно пов'язане з *впливом на мотивацію його учасників* і передбачає висунення контрмотивів, які б заблокували первинні агресивні наміри конфліктуючого учасника. Особливо важливе значення має попередження міжособистісних кримінальних конфліктів, пов'язаних з насильством.

Аналіз мотивів злочину в процесі розслідування, що є, згідно вимогам кримінально-процесуального законодавства, обов'язковою стороною розслідування, найчастіше обмежується найзагальнішою вказівкою на мотиви, що позначаються в застарілих юридичних категоріях безвідносно до їх справжнього психологічного змісту. Нерідко, як відомо, затверджується про «безпричинність» здійснюваних злочинних дій. Ця думка характерна і для засобів масової інформації, які прикривають ними своє невміння проаналізувати ситуацію.

Глибокий і компетентний аналіз суті конфліктних ситуацій і мотивів поведінки суб'єктів ще на ранніх стадіях, поки розбіжності не переросли в насильство, допоміг би уникнути багатьох помилок в роботі правоохоронних органів. Як відомо з практики розвинених країн, попередження побутового насильства починається з контролю за ситуаціями, затяжними конфліктами, що характеризуються. Іншими словами, попередження кримінальних конфліктів вимагає *виокремлення у діяльності правоохоронних органів спеціальних функцій*.

Загалом для усунення дезорганізації суспільства і наступної стабілізації у всіх його сферах необхідне створення сильної держави і відповідна *внутрішня і зовнішня політика*. Водночас слід враховувати, що державне управління може

носити тоталітарний або демократичний характер. У тоталітарній державі дезорганізація в суспільстві усувається достатньо швидко за допомогою державного насильства, але суспільство позбавляється здатності до саморозвитку і на основі тоталітарної стабілізації починає в цілому деградувати. У демократичній державі дезорганізація суспільства усувається повільніше, але в результаті зміцнення правової, демократичної держави і громадянського суспільства воно виявляється більш здатним до розвитку. Доказом є досвід Німеччини і Японії після Другої світової війни. Таким чином, боротьба з дезорганізацією повинна носити всесторонній і тривалий характер як для держави, так і для громадянського суспільства.

Коли уникнути соціальних конфліктів все ж не вдається, слід застосувати заходи щодо їх *пом'якшення* тобто збереження проявів дезорганізації суспільства і соціальної нерівності (життєвих, економічних, політичних, релігійних, міжнаціональних і ін.) на допустимому рівні. Пом'якшення можливі як для *неминучих* конфліктів (які не можна попередити через об'єктивні причини їх виникнення) так і для *випадкових* (що виникли через суб'єктивні причини). Наприклад, показником економічної нерівності є *децильний коефіцієнт*, що показує розрив в реальних доходах між 10% багатих і бідних жителів країни. В СРСР він складав 3, а зараз середній показник розриву в реальних доходах по колишніх республіках Радянського Союзу сягає 15. В розвинених країнах світу він знаходиться в межах 5, а при 7 там виникає небезпека соціальних хвилювань.

Умови пом'якшення конфліктів передбачають введення певних змін, а саме:

1. *Соціальне планування* діяльності держави, його інститутів, класів і інших структурних елементів. У демократичних державах влада і соціальні технології контролюються соціальними спільнотами й інститутами на користь всього суспільства.
2. Забезпечення *соціальної справедливості* не лише як етичного принципу, але і однією з умов функціонування демократичної системи суспільства, що передбачає не усунення соціальної нерівності заради соціальної рівності, а *введення розумної (помірної) соціальної рівності (і нерівності)* відповідно до ефективності суспільного виробництва. Це викличе пом'якшення соціальних конфліктів, переведе їх з сфери насильницьких дій у сферу соціальної згоди.
3. Найважливішою причиною конфліктів в суспільствах є *дефіцит влади і активності народу і дуже велика їх концентрація у бюрократії*. Щоб усунути цю політичну нерівність, слід розвивати відповідні форми *демократизації* суспільства: ухвалення відповідних законів; демократичні вибори на альтернативній основі з рівними правами кандидатів і політичних сил, що стоять за ними; гласність і інформованість виборців про політичні програми кандидатів і їх професійні, етичні, фізичні якості; систему судочинства, здатну не тільки виявити порушення демократичних законів і процедур виборів, але і покарати винних і ін.

4. Основним джерелом соціальних конфліктів в суспільстві є *репресивна бюрократія*, орієнтована на захист інтересів свого політичного класу і придушення, обмеження, утиск інтересів народної маси.

5. Однією з найважливіших причин соціальних конфліктів є соціальна *депривація*: матеріальна, економічна, політична, національна, релігійна. Для пом'якшення конфлікту необхідне *пом'якшення*, якщо не повна *ліквідація соціальної депривації*. Тому політичним керівникам слід менше роздавати обіцянок своєму народу, і прагнути до того, щоб природні очікування людей якомога менше розходилися з їх реальним задоволенням. Особливо це стосується матеріальної і економічної депривації – розбіжності між очікуваннями і реальністю у сфері життєвих благ і рівня доходів.

6. Велике значення для пом'якшення соціальних конфліктів має формування *демократичного світогляду* в суспільстві (демократичних ідеалів, цінностей, принципів пізнання і поведінки і т.п.). Світогляд разом з підсвідомістю виступає вагомим спонуканням поведінки людей. Демократичне управління в суспільстві – найважливіша умова демократичної культури і попередження соціальних конфліктів. Демократичний громадянин – незалежний індивід, обізнаний зі значущістю свободи, терпимий до політичних позицій інших, з одного боку, і одночасно наділений критичним ставленням до влади, готовий вступити з нею в конфлікт у разі порушення своїх прав і свобод.

Відомий соціолог, політолог і філософ Карл Поппер не випадково стверджував, що кожен громадянин повинен поєднувати лояльність по відношенню до держави з певною мірою пильності і навіть недовіри до держави і її чиновників. Він зобов'язаний стежити за тим, щоб держава не переступала меж своєї компетентності. Бо державні інститути володіють величезною владою, а там, де є влада, завжди виникає небезпека зловживання владою і загроза свободі. Лише традиції вільного суспільства можуть скласти противагу державній владі і тримати її під контролем.

7. Найважливішою умовою пом'якшення соціальних конфліктів є *толерантність, терпимість до чужих думок*, відмова від претензій на володіння абсолютною істиною і, зрозуміло, відмова від насильства як засобу утвердження своєї правоти. Це стосується індивідів і соціальних спільнот, соціальних інститутів і соціальних організацій. Соціологічні дослідження показали, що освічений громадянин – надійна основа процесу демократизації, створення демократичних інститутів, розповсюдження толерантності у відносинах між соціальними суб'єктами.

2. Співробітництво та соціальне партнерство

Для запобігання соціальним конфліктам між індивідами, соціальними групами, організаціями, державами необхідні *налагодження, підтримка і розвиток співпраці*. Конфліктологами розроблена низка методів підтримки і розвитку співпраці:

- *згода* полягає в тому, що можливого супротивника залучають до спільної

діяльності. Так, наприклад, поступив Президент України у 1993 р. при підготовці проекту нової Конституції. Скликавши Конституційну нараду, він запросив брати участь в ньому не тільки своїх прихильників, але і вірогідних супротивників, зокрема депутатів Верховної Ради України, і представників багатьох політичних партій;

- *практична емпатія* передбачає «входження» в становище партнера, розуміння його труднощів, вираження йому співчуття і готовності допомогти;
- *збереження репутації партнера*, шанобливе ставлення до нього, хоча наразі інтереси обох партнерів розходяться;
- *взаємне доповнення партнерів* полягає у використанні таких рис майбутнього суперника, якими не володіє перший суб'єкт. Розвиваючи і використовуючи ці риси, можна зміцнити взаємну пошану і співпрацю і уникнути конфлікту;
- *виключення соціальної дискримінації* забороняє підкреслення відмінностей між партнерами, перевагу одного над іншими;
- *нерозподіл заслуг у спільних досягненнях*, чим досягається взаємна пошана і знімаються такі негативні емоції, як заздрість, відчуття образи і інше;
- *психологічний настрій*, прийоми якого досить різноманітні. У своїх конкретних проявах воно може включати, наприклад, своєчасне інформування партнера про можливі або майбутні зміни, обговорення з ним їх наслідків.

На жаль, державні органи часто нехтують цим методом попередження конфліктів. Відомим у соціальній конфліктології прикладом є той, що під час проведення у 1993 році грошової реформи (вилучення грошей зразка до 1992 р.), населення України не тільки не було попереджене, але, навпаки, введене в оману обіцянками. В результаті спостерігався ріст соціального напруження, викликаного соціальною дезадаптацією населення. Уряд усвідомив і виправив свої помилки при проведенні деномінації грошей у 1998 р., проте знову повторив їх у липні – серпні того ж року, переконуючи населення у фінансовій стабільності. Несподіванкою для громадян було оголошення 17 серпня дефолту, тобто неможливості дотримувати своїх зобов'язань;

- *психологічне «погладження»*, яке означає підтримку гарного настрою, позитивних емоцій, що знімає напруженість, викликає відчуття симпатії до партнера і тим самим помітно ускладнює виникнення конфліктної ситуації.

Названі методи підтримки і зміцнення співпраці, звичайно, не є вичерпними і підбираються індивідуально, відповідно до специфіки конфліктної ситуації і особливостей опонентів.

Співпраця з метою запобігання трудовим конфліктам на підприємствах зазвичай розглядається в термінах *соціального партнерства*. У широкому розумінні воно означає гармонізацію інтересів різних класів, шарів, соціальних груп, у вузькому – як принцип взаємин між працедавцем і найнятим робітником.

В основі соціального партнерства лежить компроміс, взаємовигідні

поступки. Так, бажання підприємців співпрацювати з профспілками може бути обумовлене різними мотивами, зокрема турботою про матеріальне благополуччя працівників. Проте, вочевидь, воно, як правило, направлене на профілактику можливих трудових конфліктів.

Термін «соціальне партнерство» почав вживатися у першій половині ХХ ст. Однак реальне звучання він отримав лише останнім часом. Це пов'язано з тим, що класові відмінності розмилися, зростає продуктивність праці, значно підвищилися доходи різних груп населення, у тому числі і робітників. Таким чином, відбулася певна інтеграція робочих в систему трудових відносин і одночасно змінилася їх психологія.

Важливо відзначити, що партнерські відносини в суспільстві можливі лише за умови соціальної орієнтації ринкової економіки, коли в основу ставиться не прагнення одержати прибуток за всяку ціну, а задоволення потреб суспільства, забезпечення високого рівня добробуту його членів. Іншими словами, повинен бути досягнутий такий рівень життя, при якому більшості було б що втрачати у разі різкого погіршення соціально-економічної ситуації, реальної загрози соціального вибуху.

Соціальне партнерство на виробництві – найбільш ефективна технологія соціальної комунікації з найменшими соціальними і фінансовими витратами при вирішенні конфліктних і кризових ситуацій як усередині компанії, так і в зовнішньому середовищі. Соціальними партнерами тут виступають:

- персонал компаній;
- власники і керівники бізнесу;
- профспілки;
- органи державної влади;
- засоби масової інформації;
- громадські некомерційні організації;
- співтовариства місцевого і регіонального рівнів.

Гарантованим є успіх використання структур соціального партнерства і в політичних, зокрема, виборчих кампаніях. До них відносять:

- можливості оперативного включення структур соціального партнерства до процесу політичної підтримки і агітації
- високу легітимність ухвалення рішень в рамках структур соціального партнерства
- прозорість і нейтральність публічної діяльності і оцінних думок, які виходять з структур соціального партнерства
- забезпечення ухвалення рішень на користь клієнта-учасника політичної (виборчої) кампанії.

До типів співпраці відносять: просту кооперацію, артіль, колектив, асоціацію, союз, тимчасову консолідацію, координацію дій сторін, узгодження намірів і планів, субординацію позицій і функцій і інші.

Співпраця включає спільні цілі, інтереси і може бути наступальною, оборонною, включаючи стратегію відступу; в тому числі:

- інтеграцію ресурсів на досягнення загального результату;
- спрямованість на загальну перемогу і виграш;
- зниження збитку від конфлікту і боротьби, а також зниження потенціалу протесту;
- зміну балансу сил або досягнення паритету;
- маніпуляцію супротивником і використання супротивника;
- пошук нових партнерів і союзників;
- створення монополії на владу, ресурси, вплив;
- легітимацію правил конкурентної боротьби і завоювання сектора ринку;
- заборону агресії протилежної сторони і ін.

В Україні принцип соціального партнерства застосовується відносно рідко, оскільки цьому перешкоджають не тільки відсутність досвіду, а й довготривалий кризовий стан економіки.

3. Інституціоналізація відносин в суспільстві

Сучасне суспільство постійно потребує збереження стійкості. Кожен індивід тільки тоді зможе реалізувати свої права і свободи без загрози їх порушення, коли вони будуть чітко визначені і постійно підтримуватися. Завдання забезпечення стабільності і безпеки в суспільстві повинні виконувати всі соціальні інститути громадянського суспільства і держави.

Щоб уникнути конфліктів важливо укріплювати позитивні відносини можливих його учасників. Та не менш важлива їх *інституціоналізація* – створення постійних або тимчасових форм взаємодії сторін, які перешкоджають виникненню конфлікту, допомагають вирішувати суперечливі питання.

Більшість соціальних інститутів так або інакше беруть участь у здійсненні влади або впливають на її розподіл. Не випадково одним з першочергових завдань будь-якого суспільства є завдання державного і конституційного будівництва. Сучасна конституційна модель спирається на фундаментальні ціннісні орієнтації у політико-державному і соціально-культурному житті суспільства, реалізується з урахуванням продуктивного використання світового досвіду конституційного розвитку і здійснюється через конкретні соціальні інститути, передовсім інститути влади через механізми взаємодії державних органів і територіального управління, через розвиток правового статусу особи.

Важлива роль у попередженні конфліктів належить суспільним об'єднанням. Так, соціальні класи і соціальні прошарки – носії протилежних інтересів і цінностей – можуть сформувати тимчасову спільність, члени якої дотримуватимуться різних поглядів, але сходяться на думці, що суперечливе питання повинне бути вирішене ними самими. Йдеться про створення певного суспільного форуму для обговорення спірних проблем. Що стосується

інституціоналізації відносин до і під час конфлікту, то сама соціальна структура містить певні гарантії єдності груп перед загрозою конфлікту: це визначення ступенів його допустимості. Соціальні групи домовляються про прийнятність своїх домагань і рівень терпимості у відносинах.

У демократичному суспільстві завжди існують конфліктні ситуації; інтенсивно використовуються старі і створюються нові різноманітні інститути, призначені для їх вирішення. Найчастіше використовується право оскарження в суді незаконних дій посадовців і колегіальних органів. Свобода слова, багатопартійна система, представницькі органи влади дозволяють відкрито обговорювати політичні конфлікти на суспільному рівні; практично відсутні репресії по політичних мотивах, що створює сприятливе підґрунтя для попередження багатьох конфліктів або їх мирного вирішення.

Однак, Л. Козер справедливо підкреслював, що соціальні системи розрізняються за рівнем толерантності і інституціоналізації конфліктів; немає таких суспільств, де будь-яке домагання могло б бути безперешкодно і негайно вирішено. Так, у 90-і рр. у пострадянських суспільствах після проголошення незалежності розпочалась війна законів, встановлення суверенітетів областей і районів, безсилля міліції і бездіяльність влади. Усе це привело не до інституціоналізації, а до нестримного зростання конфліктів.

Безумовно одним з найстародавніших способів попередження конфліктів є *інститут виборів*. Необхідність обрання високопосадовців з метою згладити суперечності і дійти угоди зрозуміли різні народи на всіх континентах. Сенс виборної процедури полягає в переконанні населення у тому, що важливі рішення ухвалюються з урахуванням його бажання. Політики прийшли до висновку, що, чим успішніше проходили вибори, тим більшою мірою діюча влада була захищена від внутрішніх конфліктів, протестів. Тобто однією з головних цілей виборів є легітимація політичної системи. До того ж статистично доведено, що в період виборів відбувається менше страйків, пікетувань, демонстрацій, оскільки виборні процедури відволікають людей від протестів, направляючи їх енергію на легітимне вирішення труднощів.

Однак результат цієї форми інституалізації відносин лежить в основі вирішення дилеми: чи будуть вибори служити благородній меті узгодження інтересів і оптимізації конфліктів або ж, навпаки, приведуть до посилення соціально-політичної напруженості. Останнє можливе при допущених порушеннях, фальсифікації результатів. Тобто засобом стабілізації соціальної структури, а також вживаним санкціям властива двоякість, функціональна незавершеність; навіть у відпрацьованих заходах вони можуть дати лише частковий регулюючий ефект.

Таким чином, створення *спеціальних інститутів для вирішення конфліктів* вимагає багато часу, сил і водночас вселяє надію щодо запобігання конфліктів, які загрожують цілісності і безпеці державних і регіональних структур.

4. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів

Поряд з інституціоналізацією конфлікту велике значення має нормативний підхід до його регулювання. Норми поведінки у певному сенсі також можна вважати інституційним утворенням, хоча б тому, що, як відомо, соціальні інститути без норм не функціонують.

Конфлікт, як і інші форми відносин між людьми, регулюється нормами суспільної поведінки: правовими, етичними, релігійними, політичними і іншими. На відміну від спеціально створених і тимчасово діючих інститутів, нормативне регулювання конфліктів робить систему стабільнішою, визначає порядок розвитку і вирішення конфліктів і тим самим є найбільш ефективним для розвинених суспільних систем.

Нормативне врегулювання конфліктів має свої особливості, які визначаються як природою самих норм, так і специфікою протиборства сторін. Та найбільше значення при регулюванні конфліктів мають етичні норми поведінки людей. І це природно, оскільки майже кожен конфлікт так або інакше стосується етичних норм: уявлень про добро і зло, правильну і неправильну поведінку, честь і гідність, справедливість і порядність, винагороду і покарання і несе в собі оцінку індивідів, груп. Складність полягає в тому, що ці оцінки зазвичай неоднозначні, а інколи вельми різні і навіть протилежні.

Більшість *етичних* норм не є загальноприйнятими і однаковими для представників різних класів, соціальних шарів, груп і навіть індивідів. Лише норми загальнолюдської моралі теоретично стосуються усіх, хоча розповсюджується лише на обмежене коло дій і відносин («не убий», «не укради» і ін.), проте їх дотримуються далеко не всі люди. Ускладнює ситуацію і той факт, що етичні норми, зазвичай, чітко не сформульовані. Прикладом загальнозрозумілих етичних норм є чіткі уявлення про дворянську честь, гідність і моральність. У кінцевому результаті конфлікт і його причини часто розцінюються різними його учасниками по-різному, що може розширити його масштаби і викликати все нові і нові конфлікти.

Конфліктна ситуація може регулюватися *релігійними нормами*, особливо у тих релігіях, де релігійні правила розповсюджуються крім чисто церковних відносин на досить широку область особистого життя (шлюб, сім'я, навчання і інше). В таких умовах дотримання самих релігійних норм стає явно недостатнім.

Не менше значення для запобігання конфліктам мають *норми права*. На відміну від етичних і релігійних правил, правові норми, як правило, однозначні, вони закріплені в законах і інших актах і санкціоновані державою. Тому правова оцінка передумов і самого конфлікту має офіційний характер і не може бути змінена під тиском однієї із сторін або під впливом суспільних. Повною мірою це відноситься і до конфліктів, що підпадають під дію норм міжнародного права.

У міжнародних конфліктах їх учасники орієнтуються на *політичні норми* стосовно необхідності дотримання усних домовленостей між керівниками держав,

норм переговорного процесу, зустрічей глав держав, взаємних поступок і інших акцій, у тому числі і тих, які не оформляються в міжнародно-правовому порядку.

Нормативний характер мають і різного роду *правила суспільного життя*. Гра формою є своєрідною імітацією конфлікту, що штучно створюється і законно визнаною (бокс, футбол, шахи і ін.). Правил їх проведення учасники повинні суворо дотримуватися.

З метою попередження конфліктів між фірмами, а також приватними особами угоди укладаються *спеціальні параграфи*, в яких обмовляється поведінка сторін при виникненні суперечок. Наприклад, Американська Асоціація суддів рекомендує при підготовці будь-якого ділового контракту передбачити: письмовий обмін думками у разі виникнення; у випадках виникнення розбіжностей – залучення помічника або консультанта та ін. Поза сумнівом, передбачені контрактом ці та інші умови допомагають уникнути конфліктних ситуацій, утримують сторони від непередуманих вчинків.

Нормативні способи попередження конфліктів означають не тільки встановлення норм, але і *контроль за їх дотриманням*. У таких випадках вказують мету, засоби (ресурси) і правила самого контролю. Існує декілька **методів нормативної регуляції**.

Неформальний метод встановлює оптимальний варіант повсякденної поведінки. Особливо це стосується протокольної частини запланованих заходів, зустрічей, де обов'язковим є дотримання спеціально затверджених правил поведінки.

Метод формалізації означає письмову або усну фіксацію норм з метою усунення невизначеності вимог і розбіжностей у їх сприйнятті. Якщо сторони розходяться, то їм варто повернутися до початкових пунктів їх взаємодії і чіткіше їх зафіксувати.

Метод локалізації - «прив'язка» норм до місцевих особливостей і умов. Те, що є нормою в звичайних умовах, в екстремальній ситуації перестає бути нею, скажімо, у сільській місцевості прийнято вітати незнайому людину, що зустрілася на вулиці. У міських умовах така вимога є неприйнятною.

Метод індивідуалізації передбачає диференціацію норм з урахуванням особистісних якостей і ресурсів людей. Так, людина, завантажена нижче від своїх можливостей, починає нехтувати роботою, виконувати її неохоче і часто навіть гірше від тих, хто має нижчу кваліфікацію. Робота впівсили розбещує більше, ніж неробство.

Метод інформації – роз'яснення необхідності дотримання норм. Наприклад, у Китаї протягом п'яти років проводилася національна кампанія стосовно правового виховання. У ній взяли участь близько мільйона чоловік і більше 17 тисяч учасників одержали призи за хороші знання права.

Метод вигідного контрасту – коли норми свідомо завищують, а потім поступово «опускають» і фіксують на психологічно прийнятному рівні, який, зрозуміло, вищий від їх стартового рівня.

Кожна правова норма впливає на поведінку учасників конфлікту певним чином та за спеціальним механізмом. Вона здійснює інформаційну дію, пропонуючи індивідові або соціальній групі варіанти поведінки, схвалювані державою. Крім того, вона декларує цінності, що визнаються суспільством і державою через «виховну дію» права. Якщо можливий учасник конфлікту ігнорує її вимоги, правова норма застосовує примусову силу відносно них. При порушенні норми вступає в дію правозастосовний механізм, починають функціонувати установи і посадовці, покликані застосовувати право.

За всіма цими каналами право впливає на причини конфлікту, на його передумови (конфліктну ситуацію), на його розвиток і вирішення, на наслідки завершення конфлікту.

Об'єктивні причини конфлікту важко піддаються нормативному регулюванню; можливим є лише вплив на мотивацію учасників конфлікту. Більшість конфліктів можна вирішити законним шляхом, наприклад зверненням до суду. Однак проблема полягає в тому, що у багатьох випадках конфліктуючі сторони прагнуть уникнути суду або втручання посередників, вважаючи за краще вирішити конфлікт самостійно і, звичайно, на свою користь. Подібні конфлікти характерні, наприклад, водіям транспорту у випадку ДТП, а також при їх взаємодії із співробітниками дорожньо-патрульної служби у зв'язку з порушенням ними правил дорожнього руху. Як показали дослідження, недотримання норм відносин приводить до конфлікту, при якому переважають форми так званого утилітарного спілкування, де пріоритет мають не норми права і моралі, а довільні форми поведінки. Такого роду спілкування має місце, скажімо, між перукарем і клієнтом, продавцем і покупцем, міліціонером і порушником і ін. Правда, деякі дослідники відзначають, що у сфері утилітарного спілкування питома вага нормативності все ж таки достатньо висока.

Вступаючи у міжособистісні відносини, люди повинні зважати на прийнятий у даному середовищі спосіб взаємодії, правила поведінки. Багатьом зрозумілі і відомі різні соціальні обмеження, які забороняють виходити за рамки цільової спрямованості предмету спілкування. Наприклад, зрозуміло, що водій не спілкуватиметься із співробітником ДПС з приводу своїх літературних уподобань. Водночас, вступаючи в утилітарне соціально-рольове спілкування, люди сподіваються на розуміння, уважність і сумлінність опонентів.

Перебіг і результати конфлікту підлягають правовій оцінці у тих випадках, коли при фактичному вирішенні конфлікту постраждала та або інша сторона, або були порушені суспільні чи державні інтереси. Так, у міжнародних відносинах передбачаються найрізноманітніші наслідки неправомірної поведінки представників держав, які розв'язали конфлікт і діяли в ньому всупереч нормам міжнародного права (репарації, територіальні поступки і ін.). Та все ж юридичні

шляхи попередження конфлікту, при всій їх важливості, часто є негнучкими, а іноді приводять до нових конфліктів. Тому слід ширше використовувати такі способи їх запобігання, як досягнення взаєморозуміння, переговори, звичайне спілкування, не звертаючись безпосередньо до суду; а для вирішення такого роду суперечок залучати не юристів, а посередників: консультантів, психологів.

Наприклад США приділяють велику увагу програмам, де вивчаються проблеми культурних і національних відмінностей (Сіракузький університет), проводяться навчання мистецтву переговорів, вирішення емоційних і психологічних задач (Стенфордський університет).

Неюридичний спосіб вирішення конфліктів є набагато перспективнішим і на рівні сімейних відносин. Розлучення, майнові та інші питання розв'язуються за відомою юридичною процедурою і, як правило, лише завершують подружні конфлікти. Однак профілактика конфліктів вимагає інших рішень. Так, обстеживши різнонаціональні і однонаціональні сім'ї, відомий вітчизняний психолог В.П. Левкович дійшов висновку про конфліктогенність етнічних стереотипів, при яких в обстежуваних переважає тенденція до виключно позитивної оцінки власної етнічної групи. Тому однією з основних причин дестабілізації різнонаціональних сімей є недостатня психологічна допомога молодим сім'ям, що потребують корекції подружніх відносин. Міжособистісні відносини національно-змішаної сім'ї часто ставлять перед подружжям такі проблеми, які вони не в змозі вирішити без фахівця-психолога і без підтримки соціального оточення.

Висновки.

1. Попередження соціальних конфліктів в широкому сенсі означає: їх розпізнавання на стадії становлення; орієнтацію суб'єктів і посередників, на згоду між протиборчими сторонами; систему дій, спрямованих на недопущення переростання передконфліктної стадії у стадію розгортання конфлікту.
2. Для запобігання соціальному конфлікту необхідний всесторонній і глибокий аналіз можливих і реальних конфліктних ситуацій між передбачуваними суб'єктами, зокрема виявлення неспівпадання інтересів, предметів конфлікту, можливостей його вирішення і інше.
3. Умови пом'якшення конфліктів передбачають введення певних змін, а саме: соціальне планування діяльності держави, його інститутів, класів і інших структурних елементів; забезпечення соціальної справедливості; розвиток відповідних форм демократизації суспільства: ухвалення відповідних законів; демократичні вибори та ін. Найважливішою умовою пом'якшення соціальних конфліктів є толерантність, терпимість до чужих думок, відмова від претензій на володіння абсолютною.
4. Для запобігання соціальним конфліктам між індивідами, соціальними групами, організаціями, державами необхідні налагодження, підтримка і розвиток співпраці. Конфліктологами розроблена низка методів підтримки і розвитку

співпраці: згода практична емпатія збереження репутації партнера взаємне доповнення партнерів виключення соціальної дискримінації психологічний настрій та ін.

5. Не менш важлива інституціоналізація конфліктів – створення постійних або тимчасових форм взаємодії сторін, які перешкоджають виникненню конфлікту, допомагають вирішувати суперечливі питання.

6. Поряд з інституціоналізацією конфлікту велике значення має нормативний підхід до його регулювання.

Контрольні питання

1. *Що означає «попередження соціальних конфліктів» в широкому сенсі ?*
2. *Назвіть причини соціального конфлікту на загальносоціальному рівні.*
3. *Розтлумачте поняття «дезорганізація суспільного життя». Як дезорганізація суспільства стає основою конфліктних ситуацій, соціальної напруженості і соціальних конфліктів ?*
4. *Що розуміють під пом'якшенням соціальних конфліктів ? Назвіть умови пом'якшення конфліктів.*
5. *Назвіть методи підтримки і розвитку співпраці у процесі запобігання соціальним конфліктам*
6. *Дайте визначення поняттю «соціальне партнерство». Які методи лежать в основі соціального партнерства ?*
7. *Як інституціоналізація відносин сприяє профілактиці конфліктів ?*
8. *Поясніть профілактичну функцію виборів стосовно запобігання соціальних конфліктів.*
9. *В чому полягає нормативний підхід до врегулювання відносин у суспільстві ?*

Теми рефератів

1. Інституціоналізація і легітимізація конфліктів.
2. Технології попередження конфліктів.
3. Методи ослаблення соціальних конфліктів.
4. Шляхи запобігання внутрішньополітичним конфліктам.

Література

Основна:

1-4,6,7,14,15, 21,23,26,33,34

Додаткова:

1,8,15,24,26,31,32,70,73,84,95,96,100,104,115

Тема 18. ОСНОВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1. Технології вирішення і врегулювання конфліктів.
2. Базові основи консенсусу.
3. Юридичні способи врегулювання конфліктів.

1. Технології вирішення і врегулювання конфліктів

Людство знайоме з конфліктами з моменту свого виникнення. Сутички і війни, породжені релігійними, культурними, ідеологічними, етнічними, територіальними, ресурсними та іншими суперечностями, спалахували протягом усього історичного розвитку суспільства між племенами, містами, країнами, блоками держав. Як зазначив німецький військовий теоретик і історик фон Клаузевіц, «історія світу – це історія воєн». Збройні конфлікти залишили по собі мільйони втрачених життів, розруху і голод. З 1945-го року рекордними за кількістю війн стали 1993 рік (16), та 2011 (20). Окрім того, 2011 року у світі відбулося 338 воєнних конфліктів, з яких 38 були особливо жорстокими (Близький Схід і Африка). Питання запобігання конфліктам постало як гостра життєва необхідність як запурука виживання людства.

Небезпека конфліктів на рубежі ХХ – ХХІ ст. спонукала дослідників і практиків активно шукати і використовувати мирні засоби для їх врегулювання. Технологія мирного врегулювання конфліктів набуває особливого значення в сучасних умовах, стаючи головним чинником збереження і подальшого розвитку людської цивілізації.

Існує дві основні області наукових досліджень з мирного, ненасильницького вирішення конфліктів. Перша розвивається в рамках правових дисциплін і направлена на аналіз *юридичних норм врегулювання конфліктів*. Тут вивчаються такі питання, як правові наслідки збройного конфлікту, захист прав цивільного населення, правове становище учасників збройного конфлікту, регламентація закінчення збройного конфлікту та інші. Друга область, будучи в рамках політичної науки, орієнтована на дослідження пошуку взаємоприйнятної згоди між учасниками *політичним шляхом*: шляхом переговорів і посередницьких процедур (політичне врегулювання конфліктів). Правові і політичні засоби врегулювання конфліктів, переплітаючись, успішно доповнюють один одного. Зокрема, політичне врегулювання конфліктів повинне закінчуватися виробленням і підписанням документів, що мають правову силу. Водночас не існує якогось єдиного, універсального способу врегулювання конфліктів, оскільки будучи край складним явищем, конфлікти вимагають комплексного підходу для їх мирного вирішення.

Історія людства накопичила чималий досвід ненасильницького політичного вирішення конфліктів. Проте лише з другої половини ХХ століття, коли стало очевидним, що конфлікти є реальною загрозою виживанню людства, почала формуватися самостійна область наукових досліджень, одним з головних предметів якої стало попередження відкритих, збройних форм прояву конфліктів, їх врегулювання або вирішення мирними засобами. Один з найбільших фахівців в цій області І. Галтунг навіть порівнював дослідження і практичну діяльність щодо врегулювання конфліктів з медициною. В обох дисциплінах виділяються три основні завдання: *діагностика; складання прогнозу; терапія*.

Проблеми вивчення міжетнічних, міжрелігійних, міждержавних конфліктів, а також конфліктів, пов'язаних з самовизначенням територій, і питань їх врегулювання виділились у самостійну область наукових досліджень. Водночас політичні реалії вимагають розгляду міжетнічних або міжрелігійних конфліктів, що виникають усередині тієї або іншої країни в єдності з міжнародними конфліктами. Існує декілька причин, що викликають необхідність такого ракурсу наукових досліджень:

1. *Конфлікт, виникнувши як внутрішній, деколи переростає в міжнародний унаслідок підключення ширшого кола учасників і виходу за межі держави.* Прикладами розширення конфлікту за рахунок нових учасників можуть служити багато регіональних і локальних конфліктів другої половини ХХ століття (наприклад, В'єтнам, Афганістан), коли втручання таких найбільших держав, як США і СРСР, перетворювало їх на серйозну міжнародну проблему.

2. *Конфлікт з внутрішнього може стати міжнародним внаслідок дезінтеграції країни.* Прикладом є конфлікт в Нагірному Карабасі, який у момент свого виникнення в Радянському Союзі був внутрішнім. Його суть полягала у визначенні статусу Нагірного Карабаху, який був частиною території Азербайджану, але більшість населення якого склали вірмени. Після розпаду СРСР і утворення на його місці самостійних держав – Вірменії і Азербайджану – конфлікт в Нагірному Карабасі перетворився на конфлікт між двома державами, тобто міжнародний.

3. *Залучення до процесу врегулювання внутрішніх конфліктів посередників з третіх країн,* , що стало нормою в сучасному світі. Це конфлікт в Чечні, в якому з посередницькою місією виступали представники Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ).

Активна розробка проблем, пов'язаних з врегулюванням конфліктів, у зарубіжній науці (передовсім, американської) виразилася у великій кількості публікацій з даної тематики, у створенні дослідницьких центрів, випуску спеціалізованих журналів, зокрема "Журналу з вирішення конфліктів" (The Journal of Conflict Resolution), "Міжнародного журналу з врегулювання конфліктів" (The International Journal of Conflict Management), "Журналу з дослідження проблем миру" (Journal of Peace Research), "Журналу з переговорів" (Negotiation Journal), "Міжнародні переговори: журнал практичних і теоретичних досліджень" (International Negotiation: A Journal of Theory and Practice). У всіх найбільших університетах США і багатьох країнах Західної Європи читають курси з врегулювання конфліктів, проведення переговорів, питань посередництва.

Останнім варіантом односторонніх кроків може бути звернення учасника конфлікту до правових інстанцій. Винятком є Міжнародний суд – один з головних органів ООН. Міжнародний Суд може розглядати суперечку лише при обопільній згоді на цю сторін.

Прийнято розрізняти поняття «врегулювання» і «вирішення конфліктів». *Врегулювання* означає недопущення насильницьких дій, досягнення

взаємоприйнятних домовленостей, виконання яких сторонам вигідніше, ніж продовження конфліктних відносин. Врегулювання конфліктних ситуацій шляхом переговорів, посередництва, арбітражу використовується частіше, ніж їх вирішення. Основи переговорного процесу та медіаторства будуть висвітлені у наступних темах. На відміну від врегулювання, вирішення конфліктів передбачає складну роботу, спрямовану на ліквідацію джерела конфліктних відносин, повне задоволення інтересів і потреб конфліктуючих сторін.

Вирішення соціального конфлікту – це подолання основної суперечності на користь сторін, усунення його на рівні причин конфлікту самими конфліктуючими сторонами або шляхом підключення третьої сторони (посередника). Вирішення конфлікту передбачає розробку окремої моделі. Модель вирішення конфлікту – це сукупність певних методик його подолання, яка безпосередньо залежить від результатів діагностики конкретного конфлікту. Вони складаються на основі наявних в суспільстві культурних і правових установок стосовно конфлікту із застосуванням різних методів: *насильницьких* (репресія, демонстрація сили, різні форми примусу) або *мирних* (переговори, угоди, компроміси).

Існують *чотири принципові моделі*, за допомогою яких конфліктуючі сторони можуть вирішити свої суперечності і вийти із стану конфлікту: силовий (одностороннє домінування), роз'єднання сторін, компроміс, інтегральна модель і. Можлива і симбіозна модель як певна комбінація названих способів.

Одностороннє домінування (силова модель) – спосіб, що передбачає задоволення інтересів однієї з конфліктуючих сторін за рахунок інтересів іншої. Силкові способи вирішення конфлікту, по суті, ведуть до ігнорування, повного придушення інтересів однієї із сторін конфлікту або знищення її. При цьому використовуються різноманітні засоби примусу: від моральних, психологічних до фізичних. Часто це спосіб перенесення провини і відповідальності на слабшу сторону. Таким чином, підміняється справжня причина конфлікту і в односторонньому порядку нав'язується домінуюча воля сильнішого суб'єкта.

Силовий спосіб використовується коли один з суб'єктів вельми активний і має намір йти в конфлікті до переможного кінця. Прагнення вирішити конфлікт з «позицій сили» зазвичай виражається в ультиматумах, погрозах, насильницьких діях з метою добитися від супротивника підпорядкування і примусити його робити те, що від нього вимагають. Силовою ця модель називається тому, що перемога однієї сторони завжди є підсумком застосування сили. Домінування однієї сторони над іншою здійснюється за допомогою *різних засобів, залежно від характеру конфлікту*: використання влади, посадового становища; економічних ресурсів, впливу, авторитету, моральної дії і іншого.

Посадове становище – вагома перевага у конфлікті керівника з підлеглим. Недосвідчені керівники для вирішення конфлікту в свою користь найчастіше застосовують такі способи силової дії на опонента, як збільшення його робочого навантаження, створення йому незручностей, проблем, застосування дисциплінарних санкцій і ін. Такі дії, у більшості випадків, дратують підлеглого,

роблять його непоступливим, ускладнюють вирішення конфлікту. Подібне домінування зазвичай породжує протилежні дії у вигляді масової незгоди, протестних форм поведінки (страйки, маніфестації, пасивний опір і ін.).

Силова модель вирішує конфлікт за принципом: *«де сила, там і правда»*. Під «силою» розуміють не тільки фізичну досконалість: насильство може приймати форми адміністративного, службового і іншого силового впливу. *«Начальник завжди правий»* – одне з формулювань того ж принципу. Історія людства наповнена безліччю прикладів звернення до сили для вирішення конфліктів на різних рівнях – від *рукоприкладства в особистих відносинах до драконівських заходів влади проти свого народу і світових воєн*. Принцип «де сила, там і правда» означає торжество примітивізму і морального анахронізму.

Можливість швидко завершити боротьбу, «одним махом» – чи не єдина перевага силового способу вирішення соціального конфлікту. Проте стратегічно силове вирішення конфлікту завжди малоефективне. Пригнічена силою сторона залишається незадоволеною подібним вирішенням конфлікту. Це штовхає її до прихованого опору, а деколи і до відкритої протидії опоненту, що переміг, *до реваншу*, для придушення яких знову і знову буде потрібне насильство.

Прийнято вважати, що при вирішенні конфлікту з позиції сили страждає сторона, що лише прогнала. Однак, щоб зберегти свою перевагу, конфліктуєча сторона повинна постійно прикладати зусилля для підтримки своєї перемоги: постійно витратити свої ресурси (військові, матеріальні, інтелектуальні, психологічні). Задавлені силою люди як правило, не миряться з долею переможених, і погашений на певний час конфлікт розростається, як тільки ослабне стримуюча його сила. Тому в силовій моделі часто застосовується принцип «Немає людини – немає проблеми». Однак навіть при повному знищенні іншої сторони, переможці все одно часто одержують моральне засудження в суспільстві. Відомий приклад: Дантес і Мартинов, які перемогли О. Пушкіна і Ю. Лермонтова на дуелях, все життя змушені були виправдовуватися і розплачуватися за ці перемоги; не змогли пробачити їм пролиту кров великих поетів і їхні нащадки.

Такі приклади поширені і в міжнародних збройних конфліктах, коли програш війни або окремої сутички тягне за собою реваншистські настрої і прагнення до повернення втрачених інтересів. Так, російсько-японська війна 1905 року закінчилася поразкою Росії. Але у 1945 році СРСР узяв реванш за неї. Проте дискусія стосовно Курильських островів існує дотепер. Даються взнаки і інші територіальні проблеми, що виникли в результаті певних історичних подій. До них можна віднести і обговорювані в періоди міджержавної напруженості між Україною і Російською Федерацією з питання належності Криму, зокрема м. Севастополя (т.з. «міста російських моряків»).

Силу модель можна застосовувати тільки за умов, коли при діагностиці конфлікту одночасно виявлено набір *наступних показників*:

- спровокованість конфлікту опонентом;

- підтримка конфліктанта з боку громадської думки і авторитетних посередників;
- велике число безневинних жертв у конфлікті;
- антагонізм інтересів і цілей конфліктантів;
- зростання зони розбіжностей;
- конфлікт знаходиться в «порочному колі»;
- актуальний знак конфлікту – «плюс-мінус» і «плюс» для соціальної системи на стороні конфліктанта (якщо вона дійсно втілює «плюс», а інша – «мінус»);
- обидва конфліктанти орієнтуються тільки на перемогу;
- баланс сил на користь конфліктанта, який має намір цю модель застосувати;
- значна тривалість конфлікту;
- висока ціна збереження конфлікту;
- ціна силового виходу з конфлікту менша, ніж ціна збереження конфлікту;
- предмет конфлікту соціально значущий.

Мистецтво цивілізованого життя полягає в тому, щоб не плодити незадоволених, скривджених, «мучеників», а будувати благополуччя людей в контексті їх довгострокових взаємовигідних відносин. В іншому випадку реалізується механізм: «Переможена сторона чекає свого часу, щоб розвернути маховик історії в протилежному напрямі».

Спеціалісти-конфліктологи розробили низку прийомів мирного вирішення конфлікту з урахуванням певних чинників, а саме:

- *інституційний*: існування в суспільстві механізмів для проведення консультацій, переговорів і пошуку взаємовигідних рішень, у тому числі і механізмів в рамках законодавчої, судової і виконавчої влади (конституційний суд, арбітраж і інші).
- *консенсусний*: наявність згоди між конфліктуючими сторонами з приводу прийнятості рішення;
- *чинник кумулятивності* пов'язаний з кількістю проблем і учасників: чим він менший, тим більша вірогідність мирного врегулювання;
- *чинник історичного досвіду*, зокрема відомих прикладів вирішення подібних конфліктів;
- *чинник рівноваги сил*: відносна рівність конфліктуючих сторін відкриває більше можливостей для пошуку шляхі мирного вирішення конфлікту;
- *психологічний*: на можливість мирного вирішення конфлікту, окрім усього іншого, впливають особистісні якості учасників прийняття рішення під час конфлікту.

Окрім цього, на думку Л. Козера, суб'єкти конфлікту, якщо вони розуміють його безперспективність, перебудовують свою поведінку так, щоб не стільки досягти первинної мети, через яку виник конфлікт, скільки понизити соціальну напругу, породжену ситуацією, що склалася.

Вказані чинники і аргументи використання силової моделі не завжди використовуються, тому модель залишається достатньо використовуваною навіть тоді, коли її застосування недоцільне.

Роз'єднання сторін залишається достатньо поширеною моделлю вирішення конфлікту шляхом припинення взаємодії, розриву відносин між конфліктуючими сторонами, ізоляцією їх один від одного (наприклад, розлучення подружжя, роз'їзд сусідів, переведення працівників на різні ділянки виробництва).

Роз'єднання конфліктуючих сторін може здійснюватися шляхом їх відступу, коли вони покидають «поле битви». Так завершується, наприклад, суперечка між пасажирами автобуса при виході одного з них на своїй зупинці або вияснення відносин між учнями, які припиняються після дзвінка на урок.

Моделю забезпечує ефективне і кардинальне подолання конфлікту, але загрожує руйнуванням соціальної системи, елементами якої були конфліктанти. В результаті розриву контактів між сторонами відбувається руйнування їх загальної справи, організації, діяльність якої забезпечувала їхнє існування. Тому її доцільно застосовувати тільки при виконанні певних умов, до яких відносять:

- наявність «об'єднання конфліктантів» і відсутність «болота конфлікту»;
- втручання авторитетних і незалежних посередників;
- зростання числа безневинних жертв в конфліктах;
- антагонізм інтересів і цілей конфліктантів;
- зростання зони розбіжностей і меж конфлікту;
- стадія розвитку конфлікту «порочне коло»;
- актуальний знак конфлікту – «мінус–мінус»;
- приблизно рівний баланс сил сторін;
- велика тривалість конфлікту;
- підвищений психологічний фон конфлікту;
- ціна збереження конфлікту більша від ціни виходу з нього.

Роз'єднання конфліктантів не завжди повністю вирішує соціальний конфлікт. Розлучене подружжя не завжди в змозі роз'їхатися через житлові умови і наявність дітей; ворогуючі національні спільноти не можуть і не хочуть йти з території, де вони мешкають поряд.

Розлуені сторони, позбавившись конфліктних відносин, змушені шукати *заміну зруйнованим соціальним контактам*, і невідомо, чи не стануть нові менш конфліктними. Тому не дивно, що розлучені конфліктанти через певний час іноді відновлюють контакти, а то і знову сходяться.

Силова і роз'єднувальна моделі вирішення конфлікту є найпримітивнішими, однак, на жаль, вони використовуються найчастіше.

Моделю компромісу – спосіб узгодження конфліктних інтересів, яка полягає у взаємних поступках в позиціях конфліктуючих сторін, взаємна відмова сторін конфлікту від певної частини своїх претензій, взаємне пожертвування інтересами,

заради досягнення згоди. Тобто компромісна модель вирішення конфліктів ґрунтується на поступках конфліктантів саме в їх інтересах.

Головна перевага мирного вирішення конфлікту за допомогою компромісу – це введення конфлікту в конструктивні рамки і налагодження процесу комунікації сторін, знаходження певних моментів згоди (компромісу). Проте, компроміс, за висловом відомого західного конфліктолога Ласуела, – «це ковдра, яку конфліктанти перетягують на себе». Компроміс, як модель вирішення конфлікту, безумовно, набагато цивілізованіша, ніж силова або роз'єднувальна, однак вона не універсальна і має свої межі застосовності. Вона найкраще працює, якщо конфлікт характеризується тим, що:

- мотивування конфліктантів співпадають з більшістю позицій;
- спільних інтересів у сторін, більш ніж протилежних.
- цілі конфліктантов відповідають їх інтересам.
- зона розбіжностей сторін помітно не розширюється;
- конфлікт в своєму розвитку не дійшов до стадії ідейної конфронтації сторін;
- актуальний знак конфлікту – «плюс–мінус» або «плюс–плюс»;
- переважання «плюсів» над «мінусами» на попередніх фазах розвитку конфлікту;
- присутній намір сторін піти на поступки;
- приблизно рівний баланс сил сторін;
- конфлікт має негострий характер. Психодифензива конфлікту в нормі;
- ціна збереження конфлікту більша, ніж ціна виходу з нього.

Інтегральна модель (інтегральна стратегія) – передбачає можливість задоволення інтересів всіх конфліктантів за умови перегляду ними своїх раніше сформованих позицій та цілей, яких вони мали намір досягти у конфлікті. Модель називається інтегральною, оскільки *здатна інтегрувати інтереси конфліктантів*. Таким чином, при її використанні ніхто не жертвує своїми інтересами.

Розглянемо приклад, що демонструє відмінності моделей вирішення конфлікту. Припустимо, що група студентів знаходиться на заняттях в аудиторії, де достатньо жарко і задушливо. Студенти, які сидять позаду і біля стіни запропонували відкрити єдине вікно. Однак студенти біля вікна відмовились, пояснюючи, що вони бояться протягів і застуди і не мають наміру ризикувати своїм здоров'ям заради примхи інших людей. Як вирішити виниклий конфлікт? Можливі варіанти вирішення:

Силовий матиме місце, якщо бажуючі відчинити вікно влаштують скандал, намагаючись силою голосових зв'язок довести необхідність прийняття їхньої позиції, а також спробують самі відкрити вікно, долаючи фізичний опір своїх опонентів. Замість припинення конфлікту відбудеться його розростання, конфліктна ситуація перейде в інцидент. Якщо відчинити вікно і утримувати його відкритим все ж вдасться, основний інтерес – послухати лекцію – не буде реалізованим.

Модель роз'єднання сторін полягатиме в тому, що не бажаючи перебувати в умовах задухи, група студентів покине аудиторію, пропустивши важливе для заняття.

Компромісний спосіб спрацює, якщо опоненти домовляться між собою про часткове відкриття вікна або кватирки. Однак конфлітанти не будуть повною мірою задоволеними подібним рішенням, оскільки свіже повітря до одних майже не доходить, а другі ризикують простигнути. І це заважає опонентам нормально працювати на занятті.

Інтегральна модель передбачає пошук альтернативного вирішення. Адже освіжити аудиторію можна іншим шляхом:

- а) відкриття дверей, що ведуть в коридор;
- б) включення кондиціонера або вентилятора;
- в) організації короткого провітрювання приміщення на перерві, на час якої всі вийдуть з аудиторії;
- г) нарешті ті, хто боїться застуди, можуть пересісти на інші місця або помінятися зі своїми суперниками.

Як видно з приведеного прикладу, якщо не зациклюватися на досягненні поставленої мети, то можна знайти такі варіанти вирішення проблеми, при яких не відбудеться ігнорування чийхось інтересів, а отже, подальшого розростання конфлікту.

Інтегральна модель визнається соціальною конфліктологією як універсальна стратегія, що відповідає до будь-якому типові соціального конфлікту, є найбільш результативною і соціально корисною. Тільки на її основі можна вирішувати "мінус–мінусові" конфлікти. Вона цілком застосовна до конфліктів зі всіма іншими знаками і формулами, а також різними співвідношеннями конструктивних і деструктивних функцій. Розробка цієї стратегії і конкретних технологій її реалізації вважається найважливішою заслугою конфліктології.

Інтегральна модель ви рішення конфлікту – важливе відкриття ХХ століття в області суспільних інститутів. В науковій літературі вона позначається по-різному: в американській соціальній конфліктології її називають *«третьій шлях поведінки конфліктантів»* або *«модель не для дурнів»*, в європейській – *«ревізія цілей»*, в Росії – *«інтегральний спосіб»* або *«інтегральна стратегія»*.

Як правило, інтегральна модель досягається в результаті переговорів між конфліктуючими сторонами, що закінчуються ухваленням узгодженого рішення.

Існують також і симбіозні способи вирішення конфлікту – моделі, що поєднують в собі в певній послідовності силову, компромісну, роз'єднувальну і інтегральну моделі вирішення конфлікту.

—

2. Базові основи консенсусу

У широкому концептуальному тлумаченні консенсус означає стан масової, колективної й індивідуальної свідомості, коли окремі або поділені на групи люди орієнтовані на стратегію соціального партнерства. *Консенсус* – це принцип

колегіального прийняття рішення, що передбачає позитивне вирішення конфлікту на основі погодженої позиції, компромісу, співробітництва. Змістовним антиподом поняттю "консенсус" у конфліктології є поняття "дисенсуалізм" – система відносин людей, стан духовної організації суспільства, що підпорядковується одній із стратегій поведінки у конфлікті – соціальній конфронтації.

Консенсус є рішенням, прийнятним для конфлікуючих сторін, у розробці якого свідомо беруть участь всі учасники процесу. Варто чітко розуміти, що подібна угода може базуватися лише на стабільній згоді, у якій зацікавлені всі учасники конфлікту. У той же час, консенсус, як метод вирішення конфліктів, передбачає і наявність певних умов:

- предмет суперечки повинен бути надзвичайно складним, а інтереси сторін – значною мірою розбігатися;
- обидві сторони готові розпочати пошук в сфері не схожих раніше інтересів;
- наявність часу для пошуку альтернатив, які можуть задовольнити обидві сторони;
- сторони повинні бути зацікавлені в довгостроковому, а не в тимчасовому вирішенні проблеми.

Використання технології консенсусу при управлінні конфліктами має на меті не тільки мінімізацію його наслідків, але і максимальну користність для усіх причетних до конфлікту.

При вивченні особливостей консенсусу слід розрізнити поняття «консенсус» і «компроміс» і відповідно застосовувати їх, оскільки вони тісно зв'язані між собою. *Компроміс* – це процес, що поєднує зусилля конфлікуючих сторін задля спільного пошуку виходу із стану протистояння, в основі якого лежать взаємні поступки, необов'язково взаємовигідні. У процесі компромісу застосовується технологія "торгу". Проста форма вирішення конфлікту приховує складність самого процесу ведення торгу, та й система поступок дуже часто веде не до вирішення конфлікту, а тільки дозволяє відтягнути вирішення проблеми на більш віддалений термін. Виходячи з цього, можна говорити, що даний спосіб не завжди придатний для вирішення конфліктних ситуацій.

Знаходження консенсусу — метод прийняття такого рішення, яке схвалюють всі учасники процесу. Термін «консенсус» зазвичай використовується як для позначення процесу прийняття рішення, так і для самого вирішення. Таким чином, рішення-консенсус, невідривно пов'язане із самим процесом. Метод консенсусу використовується багатьма спільнотами: релігійними (наприклад, квакери), анархістськими організаціями, різноманітними недержавними організаціями і навіть цілими народами (ірокези). В окремих демократичних країнах консенсус є основним методом прийняття державних рішень.

За умов достатньої практики консенсус може змінити основи суспільства, оскільки спільне прийняття рішення формує основу для рівноправної спільної діяльності, а також для колективного контролю за нею.

Практика показує, що найчастіше процес прийняття рішення методом консенсусу в окремій спільності складається з певних етапів:

1. Питання з порядку денного
2. Представлення і пояснення проблеми.
3. Повідомлення додаткової інформації і перспектив.
4. Мозковий штурм.
5. Відгуки, коментарі, критика, питання.
6. Чи згодна група з визначеною ідеєю (**так** – консенсус знайдено, **ні** – повернення до п.4).
7. Мозковий штурм: як втілити ідею в життя.
8. Пропозиція, що синтезує усі ідеї.
9. Пропозиція підтримана (**так** – консенсус знайдено, **ні** – п.7)
10. Відповіді на уточнюючі запитання.
11. Відповіді на критику.
12. Дружні поправки.
13. Пропозиція підтримана (**так** – консенсус знайдено, **ні** – п.7)
14. Повторення пропозиції, заклик до голосування.
15. Чи є такі, хто утримався?
16. Чи зняли вони свої заперечення? (**так** – консенсус знайдено, **ні** – п.11)
17. Хтось блокує? (**ні** – Всі погодились? – КОНСЕНСУС)
18. Виясніть, чому – Спробуйте спочатку (п.7)
19. Залиште запитання на наступний раз.

При підготовці до прийняття рішення шляхом консенсусу розподіляються ролі:

- *писар* – записує рішення і групи і доводить його до відома осіб, які пропустили збори;
- *хронометрист* – повідомляє про закінчення термінів розгляду питань і переходу до наступного;
- *спостерігач* – спостерігає за настроєм групи, помічає ворожість, злість, смуток, розгубленість і ін. та повідомляє групу: «Я помітив, що дехто невдоволений рішенням групи»;
- *фасилітатор* – вкрай важлива людина у групі, де люди погано знають один одного, або не знайомі з технікою консенсусу; його завдання полягає в тому, щоб процес прийняття рішень не відійшов від схеми, допомагає у вирішенні певних проблем.

При здоровому процесі прийняття рішення шляхом знаходження консенсусу зазвичай заохочуються різниця у поглядах, а розбіжності усуваються завчасно, що максимально збільшує можливість врахування думок кожної меншини. Наприклад, відомо, що у Ватикані існувала функція «утоплювача віри», або

«адвоката диявола», яку виконував спеціально призначений священник, зокрема, при прийнятті рішення про канонізацію.

Коли все ж одноголосся досягти важко, особливо у великих групах, можуть використовувати альтернативні моделі консенсусу:

Одноголосно мінус один — всі учасники крім одного підтримують рішення. Незгодний не може блокувати рішення, але він може затягувати дебати, бути постійним спостерігачем виконання рішення, і його думкою про наслідки рішення можна цікавитись в подальшому.

Одноголосно мінус два не дозволяє двом індивідам блокувати рішення, але в такому випадку вирішити протиріччя вдається швидше. Незгодна пара може поставити на розгляд свою альтернативну думку про те, чим погане рішення. їй дається можливість знайти загальні підстави і схилити на свій бік третього учасника, щоб блокувати рішення. Якщо протягом встановленого часу третій до них не приєднується, їх аргументація розглядається як непереконалива.

Одноголосно мінус три і подібні системи враховують здатність чотирьох і більше учасників активно блокувати рішення. Розглядаються також статистичні ступені згоди, такими як 80 %, дві третини або просто більшість. Ці ступені не є консенсусом.

Приблизний консенсус. При приблизному консенсусі не визначається, «скільки буде достатньо». Питання консенсусу вирішується головою. У цьому випадку невеликій кількості незгодних складніше блокувати рішення, і значна відповідальність лягає на голову, що може призвести до розбіжностей щодо того, чи був цей «грубий» консенсус визначений вірно.

Незважаючи на те, що в ідеалі при прийнятті рішення консенсусом думки та зауваження повинні розпізнаватися і враховуватися як можна раніше, на практиці не завжди враховуються всі побажання. Коли заклик до консенсусу оголошено, у незгодного є три шляхи:

Зауваження. Члени групи, які бажають, щоб пропозиція була прийнята, але вважають за потрібне позначити своє ставлення для групи, можуть вибрати «зауваження». Якщо зауваження істотне, то пропозиція може бути змінена.

Утримання. Утриматися може член групи, що має серйозні особисті претензії до пропозиції, але, тим не менш, бажає, щоб вона пройшла. Водночас, оскільки його голос сприймається як «проти», до такого учасника, як правило, звертаються з питанням про те, що можна було б змінити у запропонованому рішенні. Також утримуються учасники, які не здатні правильно зрозуміти суть пропозиції або взяти у ньому участь.

Блокування. Блокувати пропозицію може будь-який учасник. Як правило, для того, щоб повністю блокувати пропозицію, достатньо однієї людини. «Блок» розглядається як засіб для крайнього випадку, коли учасник вважає, що дане рішення несе небезпеку для колективу або його членів, або йде у розріз з його місією. «Блок» — це принципова незгода. У певних моделях прийняття рішення

консенсусом учасник, що блокує пропозицію, зобов'язується розробити рішення, яке задовольнить всіх.

Найстаріший приклад групи, яка приймає рішення консенсусом — плем'я ірокезів, для якого цей спосіб є традиційним. І хоча сучасна історія розглядає початок популяризації методу консенсусу з поширенням феміністських і антиядерних рухів 1970-х років, витоки методу консенсусу можна знайти набагато раніше. До моделей прийняття рішень методом консенсусу відносять такі:

Модель квакерів. Будучи досить ефективною, простою і перевіреною часом, вона дає кожному можливість висловитися і обмежує порушників (наприклад, тих, хто намагається говорити необмежений час). Всі учасники групи діляться думками та інформацією до тих пір, поки не виникне однастайність. Кількість разів, що кожен учасник може взяти слово, обмежена. Розбіжності вирішуються протягом дискусій. Ведучий оголошує, у чому всі згодні, і в чому – ні, які існують розбіжності, і пропонує «чернетку» рішення. Рішення належить всій групі, і вона несе за нього відповідальність. Ключовим моментом квакерської моделі консенсусу є віра в людяність кожного і здатність приймати спільні рішення.

Модель приблизного консенсусу IETF

IETF приймає рішення методом «приблизного консенсусу». IETF навмисно повинні утримуватися від визначення методу перевірки такого консенсусу, оскільки це може призвести до спроб «розіграти» систему. Замість цього робоча група прагне до створення «почуття єдиного колективу». Більшість питань IETF вирішуються через інтернет-розсилки, де всі учасники мають постійну можливість ділитися своїми думками.

Під час групового прийняття рішень шляхом знаходження консенсусу, часто використовують кольорові картки. Зазвичай кожному учаснику видається набір з трьох карток: червоної, жовтої та зеленої. Картки можна піднімати у процесі як при веденні дискусії, так і під час прийняття консенсусу для позначення своєї думки. Значення карток залежить від того, на якій стадії процесу вони використовуються. *Червона картка* використовується під час дискусії для зауваження з приводу самого процесу, вказівки на порушення правил процедури. (відхід від теми, вихід за рамки відведеного часу та інші). Піднята під час знаходження консенсусу, червона картка означає опозицію учасника щодо цієї пропозиції. Підняття *жовтої картки* під час дискусії означає бажання учасника зробити доповнення або відповісти на задане запитання. Під час знаходження консенсусу жовта картка показує, що учасник утримується або у нього є зауваження. *Зелена картка* під час дискусії використовується для того, щоб бути доданим до списку виступаючих. Під час знаходження консенсусу зелена картка означає згоду. Деякі групи використовують іншу колірну систему з додатковими кольорами.

Термін «консенсус» міцно увійшов до наукового обігу. Багато дослідників вважають його оптимальним способом вирішення всіх конфліктів – від сімейних до міжнародних. Останнім часом різні консенсусні процедури і механізми активно

обговорюються і вдосконалюються. В науковій літературі слово «консенсус» вживається щонайменше в трьох сенсах: юридичному, політичному і соціологічному. Так, політологи розрізняють консенсус у «вузькому» сенсі як спосіб політичного вирішення різних суперечок і конфліктів, і в «широкому» загальнополітичному, який називають громадянською згодою. «Широке» політичне розуміння консенсусу тісно примикає до соціологічного, з позиції якого консенсус – це згода значущої більшості людей спільноти щодо найбільш важливих аспектів його соціального порядку, виражена в діях. Серед юристів термін «консенсус» використовують в основному фахівці в області міжнародного права, розглядаючи його як метод вироблення і ухвалення міжнародно-правових актів. Узагальнюючи різні точки зору і підходи, можна виділити два основоположні принципи консенсусу:

- *підтримка рішення більшістю* (краще кваліфікованою) учасників його ухвалення;
- *відсутність заперечень проти ухвалення рішення* зі сторони хоча б одного з учасників.

Водночас консенсус передбачає відсутність тільки прямих заперечень і цілком допускає нейтральну позицію і навіть окремі обмовки до рішення, якщо вони не підривають саму основу досягнутої угоди. Разом з тим консенсус – це і не рішення більшості, оскільки він несумісний з негативною позицією хоч б одного з учасників. Запропоноване розуміння консенсусу застосовно не тільки до міждержавних відносин. Ним зручно користуватися і при аналізі внутрішніх процесів. Причому завжди, коли йдеться про консенсус як метод вироблення і ухвалення рішень (політичних, законодавчих, судових), допустима пряма аналогія з міжнародно-правовим трактуванням.

Консенсус як метод ухвалення рішень, перш за все, підрозділяється на *юридичний* (коли консенсусні методи і процедури передбачені нормативними актами і породжують певні правові наслідки) і *неюридичний* (неформальні способи вирішення конфліктів). Юридичний консенсус може бути *обов'язковим* (якщо допустиме тільки консенсусне рішення) і *факультативним* (якщо разом з консенсусним допускається і інший порядок ухвалення рішення).

Серед найпоширеніших технологій консенсусу сучасного часу можна виділити різні *форми арбітражу*, а саме:

Зобов'язуючий арбітраж, при якому конфліктуючі сторони вибирають групу осіб для розгляду їхньої суперечки і винесення остаточного рішення, що матиме зобов'язуючу силу. Схожості з судовим процесом додає процедура розгляду питання, однак сам процес не має чітких норм, які б регулювали безпосередній розгляд доказів. Якщо процес не допускав грубих помилок, суди можуть надати примусову силу рішенням обов'язкового арбітражу.

Рекомендаційний арбітраж. Процедура розгляду аналогічна попередньому варіанту, однак, рішення, яке виносить нейтральна особа, носить для обох сторін рекомендаційний характер. Подібний варіант арбітражу передбачає участь такої

категорії експерта як учасника процесу. Участь експерта викликана необхідністю одержання учасниками протистояння кваліфікованих висновків щодо спірного питання.

Арбітраж "кінцевої пропозиції" може розглядатися як різновид зобов'язуючого арбітражу, коли кожна із сторін пропонує на розгляд свій варіант вирішення конфліктної ситуації, а арбітр, розглянувши запропоновані варіанти, вибирає одну з них, без права внесення будь-яких змін.

Обмежений арбітраж. Його особливістю є попереднє встановлення конфліктуючими сторонами меж поступок. Якщо рішення арбітра виходить за попередньо названі межі, претензії враховуються згідно з попередніми угодами або протягом нового раунду зустрічей.

Посередницький арбітраж – різновид змішаного регулювання конфлікту, коли третій особі пропонується поєднати в собі функції посередника й арбітра. Запрошена особа зобов'язана знайти оптимальну форму згоди, яка б не дратувала конфліктуючих сторін, створювала сприятливі обставини для вирішення конфлікту.

Третейський суд. Третейський судовий процес може стати предметом угоди між сторонами або предметом законодавчого регулювання. Сторони конфлікту самі можуть обрати уповноважену особу, узгодити її можливості і межі повноважень. Що стосується рішення третейського судді, то воно є для всіх сторін обов'язковим і остаточним.

Неформальні процедури консенсусу можуть бути різноманітними («круглі столи», переговори, посередництво і ін.), часто вони передують ухваленню юридично значущого рішення (необов'язково консенсусного).

Таким чином, технологія досягнення консенсусу важка і складна. Осмислення значущості цього підходу розробляється лише в декількох дисциплінарних напрямках: інституційно-соціологічному, соціально-психологічному, юридичному та теорією міжнародних відносин. Основним загальним підходом до досягнення консенсусу, є позиція: конфліктами необхідно управляти так, щоб не тільки мінімізувати втрати, але і максимально збільшити загальну вигоду для конфліктуючих сторін.

Для пострадянських країн особливого значення набуває проблема досягнення громадянської згоди в умовах нестабільності економічних і політичних процесів, результатом яких стала маргіналізація окремих соціальних шарів і значна поляризація суспільства за рівнем матеріального достатку, що часто приводить до суспільного невдоволення і протестів. Присутній у виразах окремих політиків «негативний консенсус» за формулою «так жити не можна» для конструктивних перетворень є неефективним.

В умовах відсутності базових основ для суспільного консенсусу не виключається згода на рівні провідних політичних сил: партій, рухів, об'єднань, еліт. Зазвичай причиною «міжпартійного консенсусу» є тимчасова рівновага політичних сил, нездатність однієї партії монополювати свої інтереси.

Останній вітчизняний досвід – передвиборне 2012 року об'єднання опозиційних партій «Батьківщина», «Удар» та «Свобода» навколо лозунгів суспільної демократії заради перемоги опозиції і створення більшості у Верховній Раді. Чи зможуть вони дійти консенсусу в реальному житті покаже час.

Стійкість державної влади, її здатність ухвалювати рішення і проводити їх в життя без відкритого і масового застосування насильства забезпечується легітимністю існуючої політичної системи. Легітимація влади є процедура її пояснення і виправдання з метою добитися її всенародного визнання, упевненості в законності і справедливості її управлінських домагань. Будучи суб'єктивно-емоційним ставленням народу до влади, легітимність утворює внутрішню гарантію її стійкості, забезпечує прийняття, підпорядкування, довіру та політичну участь. Для легітимації (самовиправдання в очах громадян) влада апелює до різних раціональних і іраціональних аргументів (економічних, історичних, культурних, етичних, релігійних і ін.). За М. Вебером прийнято розрізняти три «чисті» способи легітимації влади:

- *традиційний*, коли існуюча влада визнається законною, оскільки була такою «завжди». Такий тип легітимності, характерний в основному для монархії, ґрунтується на звичці, звичаї, прихильності та встановленому з давніх часів порядку. Згадаймо королеву Великобританії Єлизавету, чия влада не може бути піддана сумніву;

- *харизматичний*, коли лідерові (вождю) приписуються видатні особистісні якості: моральна, фізична, інтелектуальна перевага, а часто навіть магічні здібності. Харизма передбачає безоглядну довіру і сліпе підпорядкування вождю, замішане на обожнюванні і страхі. Саме так сприймали лідерів Жовтневої революції в Росії 1917 року, такими залишаються сучасні суспільства в Китаї, Північній Кореї, в країнах з диктаторськими режимами;

- *раціонально-правовий*, коли покора перед керівниками заснована на визнанні законних шляхів, якими вони прийшли до влади. Раціонально-правове підпорядкування - найбільш трудомісткий і економічно дорогий спосіб легітимації влади, оскільки передбачає детальне і суворе дотримання правових норм, які регламентують організацію і діяльність державних органів.

Однак досвід показує, що зазвичай влада не задовольняється тільки якимсь одним з названих типів легітимності. На практиці віра в законність влади виникає із складного переплетення безлічі чинників економічної, правової, моральної, психологічної, релігійної природи, і йдеться лише про домінування того або іншого способу. Легітимність політичної влади можна розглядати як своєрідний суспільний консенсус, переважно «процесуальний», - згода відносно устрою держави, порядку формування владних органів, здійснення управлінських функцій і ін. У свою чергу, сам цей устрій і домінуючий спосіб його легітимації визначаються базовим ціннісним консенсусом, досягнутим в суспільстві.

Звичайно, сучасна демократична конституційна правова держава передбачає раціонально-правову легітимність. Два інших типи виправдання влади можуть

бути присутніми лише як невеликі «вкраплення», що емоційно забарвлюють абстрактні правові конструкції і тим самим підсилюють їх привабливість.

Таким чином, консенсус цілком сумісний тільки з демократичним режимом, а отже, з раціонально-правовою легітимністю. Проте і традиційне, і навіть харизматичне управління має певний ступінь підтримки населення.

3. Юридичні способи врегулювання конфліктів

Консенсус є найкращим способом ухвалення рішень, оскільки лише так проблема може бути знята остаточно. Якщо ж рішення відображає тільки позицію більшості, воно або передбачатиме примусове здійснення, або поступово отримає загальне схвалення («прихований консенсус»). Проте, разом з позитивними сторонами, консенсусний метод має також істотні недоліки. По-перше, необхідність багатократних узгоджень позицій затягує ухвалення рішення; по-друге, виникає небезпека ухвалення неконкретних, загальних рішень, оскільки за ними простіше досягти консенсусу. Тож підвищення ступеня узгодженості рішення може йти в збиток його якості навіть в міжнародному праві, де перевага консенсусного методу пов'язана з повагою суверенітету держав і неможливістю примусового виконання рішень, а його застосування досить обмежене і безумовне.

Шляхом консенсусу розв'язуються тільки «найбільш важливі» питання. Зазвичай їх визначає сама міжнародна організація (або конференція), причому, як правило, робиться обмовка, що даний принцип застосовується лише «наскільки це можливо» (поки вдається долати виникаючі розбіжності). Як запасний варіант передбачається звичайний метод ухвалення рішень більшістю голосів. Виключно на основі консенсусу працює, зокрема, Рада з безпеки і співробітництва в Європі, незмінно дотримується консенсусна процедура і в Раді Безпеки ООН. Так, блокування Російською Федерацією і Китаєм рішення щодо втручання у військовий конфлікт у Сирії у 2011 році, не дало можливості ООН втрутитись у сирійський внутрішньодержавний конфлікт. В результаті Росія змушена була взяти на себе функції посередника у нейтралізації конфлікту між владою і повстанцями у Сирії.

У середині держави юридичний консенсус менш необхідний (держава може широко використовувати засоби адміністративного впливу), тому зустрічає чимало перешкод, особливо за відсутності базових основ для громадянської згоди. Тому законодавство більшості держав, як правило, не містить вимог вирішувати питання виключно консенсусним методом. Юридичний консенсус майже завжди носить факультативний характер, тобто консенсусна процедура розглядається як попередня стадія або альтернативний варіант ухвалення рішення. Водночас факультативно юридичний консенсус застосовується практично у всіх галузях права.

У конституційному праві принцип консенсусу втілюється дwoяко:

1. Реальна, стабільна, демократично прийнята конституція відображає і інституційно оформляє досягнутий в суспільстві консенсус щодо політико-правового і соціально-економічного устрою держави. Конституцію можна розглядати як сучасне і формалізоване втілення *концепції суспільного договору*. «Суспільно-договірний» характер конституції підкреслює ускладнений порядок її ухвалення і зміни: конституційна більшість в парламенті, референдум і інше. Ці процедури не є чітко консенсусними, але наближені до них.

2. Конституції більшості держав передбачають деякі власне консенсусні процедури, спрямовані на зняття суперечностей і вирішення конфліктів між різними гілками влади, органами держави та її суб'єктами. У разі недосягнення узгодженого рішення вони мають право передати суперечку на розгляд відповідного суду.

У колегіальних органах іноді проводиться «*м'яке рейтингове голосування*». Члени організацій беруть участь в голосуванні, виражаючи своє ставлення до кожної з пропозицій, до кожної із запропонованих кандидатур. Після порівняння всіх рейтингів вибір повинен лягти на той варіант рішення або кандидатуру, який одержав більше преференцій і не викликав заперечень. Проте у такому вигляді дана процедура практично не застосовується. Зазвичай шляхом рейтингового голосування визначають дві-три основні пропозиції (кандидатури), вибір з яких здійснюється більшістю голосів.

Активно функціонує юридичний консенсус в *цивільному і цивільно-процесуальному праві*, засновані на принципі диспозитивності, що надає сторонам правовідносин можливість самостійно визначати характер і об'єм взаємних прав і обов'язків, врегульовувати розбіжності. Цивільні правовідносини, які виникають з договорів, повністю суто консенсуальні. Причому в них, як правило, діє обов'язковий консенсус, а факультативний є виключенням (арбітражне вирішення переддоговірних суперечок).

У цивільному процесі консенсус, навпаки, є факультативним: сторони мають право закінчити суперечку світовою угодою, але якщо вона не досягнута, ухвалу виносить суд. На факультативному консенсусі будується сімейне право, оскільки всі сімейні проблеми і конфлікти повинні вирішуватися за взаємною згодою, і лише коли це не виходить, в дію вступають правові норми.

Консенсусні процедури широко застосовуються для запобігання і вирішення *соціально-трудовак конфліктів*. Юридичний консенсус відомий навіть американському кримінальному процесові, де принцип змагальності породив гіпертрофоване значення визнання обвинуваченим своєї провини, що практично передбачає оголошення обвинувачувального вироку. Він передбачає укладення так званих «оборудок про визнання» – особливої угоди між обвинуваченим і захистом, за яким обвинувач зобов'язується перекваліфікувати діяння на менш тяжкий склад злочину, злочинець – визнати свою провину, а суддя ухвалити вирок відповідно до укладеної операції. Тому переважна більшість кримінальних справ в

США завершуються «операцією про визнання», а об'єктивна істина залишається нереалізованою.

Для досягнення консенсусу необхідно звільнити предмет конфлікту від супутніх «нашарувань»: неістотних інтересів сторін, їх емоційних оцінок і реакцій. Часто необхідний часовий розрив між виникненням і вирішенням конфлікту, особливо коли йдеться про переговори про політичне врегулювання збройного зіткнення. Знаходження консенсусу слід розпочинати після припинення вогню і розведення воюючих сторін. Термін встановлюється і для подружжя, яке вирішило розлучитись. Навіть якщо за цей час вони і не змінять своїх намірів, однак зможуть спокійніше обговорити і самостійно вирішити питання про розподіл майна і виховання дітей.

Таким чином, кожна консенсусна процедура повинна виключати абсолютне домінування однієї із сторін і забезпечувати використання об'єктивних критеріїв оцінки ситуації. Зазвичай для цього звертаються до послуг незацікавлених осіб: посередника, арбітра, судді. Проте слід пам'ятати, що строго консенсусною процедура може вважатися тільки в тому випадку, якщо рекомендації «третьох осіб» не носять обов'язкового характеру, а лише допомагають учасникам конфлікту дійти згоди. Найпоширеніший спосіб вирішення юридичних конфліктів – судовий – не є консенсусним.

Висновки

1. Вирішення соціального конфлікту – це подолання основної суперечності на користь сторін, усунення його на рівні причин конфлікту самими конфліктуючими сторонами або шляхом підключення третьої сторони (посередника). Вирішення конфлікту передбачає розробку окремої моделі. Модель вирішення конфлікту – це сукупність певних методик його подолання, яка безпосередньо залежить від результатів діагностики конкретного конфлікту.
2. Існують чотири принципові моделі, за допомогою яких конфліктуючі сторони можуть вирішити свої суперечності і вийти із стану конфлікту: силовий (одностороннє домінування), роз'єднання сторін, компроміс, інтегральна модель і. Можлива і симбіозна модель як певна комбінація названих способів.
3. У широкому концептуальному тлумаченні консенсус означає стан масової, колективної й індивідуальної свідомості, коли окремі або поділені на групи люди орієнтовані на стратегію соціального партнерства. Консенсус – це принцип колегіального прийняття рішення, що передбачає позитивне вирішення конфлікту на основі погодженої позиції, компромісу, співробітництва.
4. Серед найпоширеніших технологій консенсусу сучасного часу можна виділити різні форми арбітражу

Контрольні питання

1. *Чим відрізняються поняття «врегулювання конфлікту» і «вирішення конфлікту»?*

2. Прокоментуйте чотири основні принципові способи (моделі), за допомогою яких конфліктуючі сторони можуть вирішити свої суперечності і вийти із стану конфлікту.
3. Назвіть показники діагностики конфлікту, за наявності яких застосовують силову модель.
4. Поясніть основні прийоми мирного вирішення конфлікту, рекомендовані фахівцями-конфліктологами.
5. Прокоментуйте зауваження В.О. Ядова про те, що «конфлікти більш мени регульовані, коли в їхніх учасників є спільна система цінностей».
6. Як реалізується метод роз'єднання сторін конфлікту ?
7. В чому полягає мирне вирішення конфлікту за допомогою компромісу ? Назвіть переваги цього методу.
8. Чому компроміс, за висловом відомого західного конфліктолога Ласуела, - «це ковдра, яку конфліктанти перетягують на себе» ?
9. У чому полягає інтегральна стратегія вирішення конфлікту ?
10. Що таке консенсус ? В чому полягає технологія досягнення консенсусу ?
11. Назвіть відомі моделі прийняття рішень методом консенсусу.
12. Прокоментуйте вираз «Справжня демократія завжди прагне до консенсусу».

Теми рефератів

1. Насильство як метод вирішення конфлікту, його характеристика, причини використання.
2. Основні способи врегулювання і розв'язання соціальних криз і конфліктів.
3. Особливості врегулювання і вирішення внутрішньополітичних конфліктів в демократичній державі.

Література

Основна:		Додаткова:
1-4,6,7,14,15, 21,23,26,33,34	1,8,15,24,26,31,32,70,73,84,95,96,100,104,115	

ТЕМА 19. ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС ТА ЙОГО ДИНАМІКА

1. Переговори як спосіб вирішення конфліктів.
2. Види переговорів та їх функції.
3. Психологія переговорного процесу.
4. Динаміка переговорного процесу та алгоритм переговорів.
5. Переговори зі злочинцями.

1. Переговори як спосіб вирішення конфліктів

Стародавнім і універсальним способом людського спілкування, який допомагає знаходити згоду там, де інтереси не співпадають, а думки і погляди

розходяться, є переговори – обмін думками, який зазвичай відбувається з певною діловою метою. Переговори можуть проводитись на різних рівнях з різною кількістю учасників. Переговори потрібні для прийняття взаємних рішень. Кожен учасник переговорів сам вирішує, чи погоджуватися на ту або іншу пропозицію.

Зазвичай до розуміння необхідності переговорів сторони приходять тоді, коли конфронтація не дає результатів або стає не вигідною. Виділяють два види переговорів: переговори, які ведуться в рамках конфліктних відносин і переговори, що проходять в умовах співпраці. Водночас переговори, орієнтовані на співпрацю, не виключають того, що у сторін можуть з'явитися серйозні розбіжності і на цьому ґрунті виникне конфлікт. Можлива і протилежна ситуація, коли після врегулювання конфлікту колишні суперники починають успішно співпрацювати.

Найбільш чітко особливості переговорів прослідковуються у системі міжнародних відносин. Дипломатичні переговори – офіційне обговорення представниками держав політичних, економічних та інших питань з метою погодження зовнішньополітичної стратегії, тактики і відповідних дипломатичних акцій, обміну думками, взаємного обміну інформацією, підготовки до підписання угод, врегулювання спірних питань і інше. Вони є основним способом мирного розв'язання спорів і конфліктів, які виникають між державами, один із найпоширеніших у міжнародному праві методів розвитку і поглиблення відносин між державами

З часів Київської Русі відомі переговори базувались на юридичних нормах руського і візантійського права, котрі фактично ставали нормами міжнародного права. З часом технології ведення переговорів змінювались і вдосконалювались, і поступово перемовини почали проводитись не лише для врегулювання збройних конфліктів, але і для вирішення міжнародних проблем. Ще Гаазька конвенція 1907 року рекомендувала використовувати переговори як ефективний спосіб мирного врегулювання

Своє сучасне юридичне оформлення і закріплення практика переговорів знайшла в Статуті ООН. В статті 33 наголошується:

1. Сторони, які беруть участь у будь-якому спорі, продовження якого могло б загрожувати підтримці міжнародного миру і безпеки, повинні перш за все, намагатись розв'язати спір шляхом переговорів, обслідування, посередництва, примирення, арбітражу, судового розгляду, звернення до регіональних органів чи угод, або іншими мирними засобами на свій розсуд.

2. Рада Безпеки, якщо вона вважає це необхідним, вимагає від сторін розв'язання їх спорів з допомогою таких засобів».

У міжнародному праві не існує чітких рекомендацій, як вести переговори, але дипломатичною практикою вироблено певні загальноприйняті норми. *По-перше*, всі учасники офіційних переговорів будь-якого виду повинні мати офіційні повноваження своїх урядів або інших керівних органів, що направили їх на переговори. Не потребують спеціальних повноважень лише три офіційні особи

країни: глава держави, уряду, а також міністр закордонних справ. *По-друге*, результати міжнародних переговорів, як правило, фіксуються у загальноприйнятих у міжнародній практиці документах: договорах, угодах, протоколах, деклараціях, заявах і ін. Для інформування громадськості після переговорів публікується комюніке або повідомлення для засобів масової інформації. *По-третє*, згідно зі ст. 102 Статуту ООН учасники переговорів повинні надати до секретаріату ООН для реєстрації і публікації міжнародні договори і угоди, підписані в результаті переговорів. В разі невиконання цієї процедури де-факто ці документи не матимуть міжнародного визнання. *По-четверте*, сторони дотримуються загальноприйнятих норм протоколу і порядку проведення переговорів, повинні мати належним чином оформлені повноваження. Мовою переговорів, як правило, може бути мова країни, де відбуваються переговори, або одна з офіційних мов ООН (англійська, французька, іспанська, китайська, арабська або російська). Ще однією особливістю дипломатичних переговорів є те, що глави делегацій обговорюють найважливіші питання, а решту великої, складної, часто невидимої роботи здійснюють експерти і радники. Вони ж готують проекти заключних документів, які потім остаточно погоджують глави делегацій, проекти комюніке і повідомлень для ЗМІ.

У дипломатичній практиці існують і особливі переговори, коли йдеться про капітуляцію у війні. Їм характерні специфічні процедурні норми проведення і завершення.

Вищою формою переговорів у дипломатичній практиці XIX – першої половини XX століття вважався конгрес. Останнім часом найпоширенішою формою міжнародних політичних переговорів є конференції і міжнародні форуми. Вони, як правило, скликаються на рівні глав держав або урядів, на рівні міністрів і урядових делегацій.

2. Види переговорів та їх функції

Існують різні підходи до класифікації переговорів. За цілями їх учасників, виділяють наступні види переговорів:

- *переговори про продовження діючих рішень* – тимчасова угода про припинення військових дій, пролонгацію домовленостей;
- *переговори про нормалізацію* проводяться для переведення конфліктних відносин у конструктивне русло спілкування опонентів;
- *переговори про перерозподіл*, коли одна із сторін вимагає змін на свою користь за рахунок іншої у зв'язку із зміною обставин;
- *переговори про нові умови* мають на меті формування нових відносин, укладення нових угод.
- *переговори з досягнення побічних ефектів* розв'язують другорядні питання.

Залежно від того, які цілі переслідують учасники переговорів, виділяються їх різні *функції*:

- *інформаційна* – сторони зацікавлені в обміні поглядами, в проясненні позицій, наявності сил і засобів, але не готові з яких-небудь причин на сумісні дії;
- *комунікативна* – налагодження нових зв'язків, відносин, придбання досвіду співпраці на протиположності конфронтації;
- *регуляції і координації дій* – вироблення конкретних форм взаємодії;
- *контролююча* – визначення порядку перевірки сторонами виконання угод;
- *відвернення уваги* – одна із сторін прагне виграти час для перегрупування або нарощування сил;
- *пропагандистська* – дозволяє одній із сторін показати себе у вигідному світлі в очах громадськості;
- *затягування* – одна із сторін йде на переговори, щоб вселити надію у опонента на вирішення проблеми, заспокоїти його.

3. Психологія переговорного процесу

Переговори як соціально-психологічний процес мають особливі психологічні механізми і технологію проведення. Насамперед вони зумовлюються специфічним видом спільної діяльності, цілі і інтереси якої не співпадають. Специфіка полягає також в тому, що на переговорах кожен опонент тісно контактує з суперником і змушений зважати на його дії.

Психологічні механізми переговорів є цілісною сукупністю психічних процесів, які послідовно забезпечують рух до певного результату. До механізмів ведення переговорів відносять:

1. *Узгодження цілей і інтересів*, коли сторони на основі почергового висунення і обґрунтування своїх цілей і інтересів виробляють спільну узгоджену мету. Умови ефективного функціонування механізму:

- орієнтація сторін на вирішення проблеми «на справу»;
- позитивні або нейтральні взаємовідносини опонентів;
- шанобливе ставлення до опонента;
- відкриті позиції, чітко поставлені цілі;
- здатність до коректування своїх цілей.

2. *Прагнення до взаємної довіри сторін*. В умовах усвідомлення необхідності вирішення проблеми мирним шляхом запускається механізм встановлення сторонами взаємної довіри, який передбачає узгодження інтересів, кроки назустріч один одному, ослаблення негативних емоцій, виправлення спотвореного сприйняття, що може стати ключовим моментом переговорів.

3. *Активна рефлексія*. Для забезпечення об'єктивного підходу до вирішення проблеми сторонам необхідно аналізувати не тільки свою власну позицію і позицію опонента, але ступінь сприйняття ними позиції суперника, що допомагає всесторонньо сприймати проблему, аналізувати ситуацію, точно прогнозувати її розвиток.

4. *Емпатія* як соціально-психологічний механізм взаємодії у переговорах проявляється дуже рідко, що приводить до неконструктивної поведінки і непродуктивного розвитку конфлікту.

Забезпечення балансу влади і взаємного контролю сторін, що дає можливість впливу опонентів один на одного.

Успіх переговорів підвищують також психологічні умови і чинники. Передовсім значний вплив на успішність переговорів здійснює *особистісний чинник*. Серед особистісних якостей, які сприяють успіху переговорів, зазвичай називають:

- *розвинуті здібності*, нервово-психічну стійкість, толерантність, нестандартне мислення, рішучість, скромність, професіоналізм, корпоративне відчуття;
- *статеві-рольові особливості*, зокрема проведення переговорів з партнером протилежної статі;
- *національні особливості партнера*.

Крім того, на успіх переговорів впливають зовнішні соціально-психологічні чинники:

- різні за кількістю учасників *типи взаємодії*. У діаді в порівнянні з тріадою переговори характеризується меншою стійкістю і більшою невизначеністю результатів;
- *наявність часу*. Перемагає той, хто має в своєму розпорядженні більше часу;
- *відсутність бажання застосовувати насильство*, яке може привести до оперативного вирішення проблеми;
- *жорстка переговорна позиція* може знизити вимоги іншої сторони;
- *наявність зовнішньої загрози* підвищує вірогідність поступок опонента;
- *контроль спілкування* дозволяє учасникам зменшити вплив емоцій на вибір варіанту ухвали, що позитивно позначається на результаті взаємодії;
- *особливості проблеми*. Чим абстрактніша обговорювана тема, тим легше учасникам досягти згоди, і навпаки;
- *залежність вирішуваної проблеми від кількості учасників*. Дві людини успішніше обговорюють проблеми, які торкаються особистих інтересів опонентів; утрюх ефективнішими є переговори на абстрактні теми;
- *взаємозалежність опонентів*. Міцні й стабільні відносини у минулому, спільні перспективи наближають процес переговорів до позитивного результату;
- *діяльність посередника*, яка часто визначає можливість виходу з кризи в процесі тривалого і складного конфлікту;
- *вчасне оголошення перерви*, що дозволить провести консультації, зняти рівень напруженості, зробити людей поступливішими;
- проведення діалогу не зі всіма конфліктами, а тільки з їх *представниками*, якщо опонентами в конфлікті є агресивно настроєні групи.

Конфліктологи наполягають на дотриманні у процесі переговорів *«морального кодексу переговорів»*, до найбільш загальних постулатів переговорів якого відносять наступні:

- «презумпція щирості» – відмова від підозри щодо злої волі партнерів;
- «конкретність істини» - жодна із сторін не може вважати свою позицію остаточною єдиною вірним варіантом, поки вона не пройшла експертизу взаємного узгодження процесу переговорів;
- «категоричний імператив істини» – жодна із сторін не має права умисне вводити партнера в оману. Неможливий міцний договір, заснований на обмані.
- «всяка обіцянка повинна бути виконана». Обіцянка в переговорах означає поступку певного роду. Сам процес переговорів рухається від поступки до поступки, оскільки завершальний результат переговорів – угода. Якщо яка-небудь поступка не реалізована, то у результаті чаша терезів переговорів починає коливатися, а це означає, що вся робота пішла нанівець: витрачений час, зусилля, засоби і ін.;
- «стаття регламенту – закон переговорів» – узгоджена обіцянка строго дотримувати процедуру і протокол обговорення;
- «симетричність діяльності» – неприпустимість всіх нелояльних засобів: брехні, підозри, звинувачень, використання чуток, шантажу і ін.;
- «триматися призначеного шляху» – неухильне проходження вибраним принципам. Позиції можуть зазнавати зміни, принципи – ніколи;
- «принцип справи – вищий за справу принципу» – перш за все, справа, а не «честь мундира».

4. Динаміка переговорного процесу та алгоритм переговорів

Процес проведення переговорів складається з декількох етапів: підготовки переговорів, проведення переговорів, аналіз результатів переговорів [103].

Підготовка до переговорів. Переговори починаються з моменту, коли одна із сторін (або посередник) виступить їх ініціатором. До *організаційних моментів* підготовки відносять: формування делегації; визначення місця і часу зустрічі; порядки денні кожного засідання; узгодження із зацікавленими організаціями питань, що стосуються їх.

Велике значення має формування делегації, визначення її глави, кількісного і персонального складу. Важливо, щоб делегація була єдиною командою, де всі працюють на успіх переговорів.

Змістова сторона підготовки до переговорів включає: аналіз проблеми і інтересів учасників; формування загального підходу до переговорів і власної позиції на них; визначення можливих варіантів рішення. Учасники повинні продумати пропозиції, що відповідають тому або іншому варіанту рішення, а також їх аргументування. Ключовими елементами позиції є пропозиції. Формулювання пропозицій повинне бути ясным, об'єктивним, простим і не допускати двозначності.

Ведення переговорів. Процедура переговорів починається на етапі, коли

сторони приступають до обговорення проблеми. У процесі *уточнення інтересів і позицій* знімається інформаційна невизначеність з обговорюваної проблеми. Етап уточнення виявляється у внесенні офіційних пропозицій і наданні роз'яснень по ним. *Етап обговорення (аргументування)* направлений на те, щоб максимально зрозуміло обґрунтувати власну позицію. В ході *узгодження позицій* виділяють дві фази: спочатку узгодження загальної формули, а потім – деталей. Відпрацювання загальної формули угоди і її деталізації сторони проходять всі три етапи: уточнення позицій, їх обговорення і узгодження.

Аналіз результатів переговорів. Прийнято вважати, що якщо сторонами підписаний певний документ, то завдання переговорів виконане. Однак найважливішим індикатором успіху переговорів є *суб'єктивні оцінки переговорів і їх результатів*. Вдалими вважають переговори, підсумки яких сторони високо оцінюють.

Важливими показниками успішності переговорів є *ступінь вирішення проблеми і виконання сторонами узятих на себе зобов'язань*. Саме у цей період складається уявлення про надійність недавнього опонента, про те, наскільки суворо він дотримується домовленостей.

Після завершення переговорів необхідно провести аналіз їх змістовної і процесуальної сторони, тобто обговорити, що сприяло успіху переговорів; які труднощі виникали і як вони долалися; що не враховано при підготовці до переговорів і чому; якою була поведінка опонента на переговорах; яким досвідом ведення переговорів можна скористатись.

Практика показує, що можливість перетворення конфліктної ситуації в ситуацію нормальної взаємодії не має наперед визначеного характеру. На кожному етапі переговорів ситуація визначається по-новому, попередні зрушення до повільного досягнення угоди або підтверджуються, або спростовуються. За відповідних умов на певному етапі переговорів опоненти досягають компромісу

Досягнення *компромісу в процесі переговорів* реалізується в моделях «*поступка - зближення*» або «*виграш – програш*». Зміст цих моделей полягає в тому, що за наявності конфлікту сторони можуть йти на взаємні поступки, які зрештою повинні привести до формування взаємоприйнятних позицій. Класичним прикладом ситуацій такого типу є торг продавця і покупця за прийнятну ціну на товар. Такі конфлікти називають *ресурсними*, а предмет торгу - «боротьбою за володіння ресурсом».

У практиці соціально-психологічного тренінгу такі ситуації називають «*гра з нульовою сумою*», тому що виграш однієї сторони повністю дорівнює програшу іншої.

При підготовці до процесу переговорів кожна сторона, як правило, готує декілька пропозицій:

- *початкову пропозицію* – формулювання максимальних вимог з користю для себе;
- *останню пропозицію* – обґрунтування мінімально прийнятної для себе позиції, після неприйняття якої протилежною стороною можлива відмова від операції;
- *компромісну пропозицію* – позицію між початковою і останньою пропозицією, яка створює певний діапазон прийнятних пропозицій.

Вимоги, що висувуються в процесі переговорів, можуть бути як достатньо

«сильними» і вимагати від опонента більшої поступки, так і «слабкими», що передбачають невеликі зміни первинної позиції. Важливим моментом переговорного процесу є те, що висунуті пропозиції повинні надавати опонентам можливість не змінювати свою позицію по суті, а орієнтуватися на пропозиції іншої сторони.

Термін «технологія» (від грецьк. *techne* - мистецтво, майстерність, уміння) у сенсі переговорів означає сукупність дій опонентів і принципів їх реалізації, які можуть носити специфічний характер.

У найбільш загальному вигляді конфліктологи виділяють чотири основні *способи подачі позиції*, які використовуються учасниками переговорів:

- *відкриття позиції* – розкриття власної позиції без порівняння її з позицією партнера;
- *закриття позиції* – критика позиції опонента без порівняння із своєю позицією;
- *підкреслення єдності* – учасник переговорів підкреслює спільність поглядів, завдань і мети перемовин;
- *підкреслення відмінностей* – опонент або опоненти в основу діалогу кладуть виявлені у позиціях відмінності.

Для конструктивної взаємодії з опонентом в ході переговорів бажано використовувати наступні *принципи*:

- не застосовувати прийоми, що викликають конфронтацію, - всі дії учасників переговорів повинні бути направлені на співпрацю;
- уважно, не перебиваючи, вислуховувати опонента, що дозволяє налагодити ефективне спілкування опонентів;
- брати активну участь у переговорах;
- не переконувати партнера у помилковості його позиції;
- сприймати згоду партнера не проявом слабкості, а прагненням до виходу з конфлікту.

У випадку *переговорів з опонентом, позиція якого об'єктивно сильніша*, доцільно використовувати такі рекомендації [164]:

- апеляція до принципів (до суспільних норм, принципів рівності і справедливості);
- апеляція до тривалих «історичних відносин» з даною стороною;
- апеляція до майбутнього відносин з опонентом (вигідність співробітництва надалі);
- ув'язка різних питань в один «пакет», що дозволяє збалансувати силу сторін;
- коаліція із співчуваючими і звернення до громадської думки;
- звернення по допомогу до посередника.

Для класифікації *тактичних прийомів* ведення переговорів використовуються різні ознаки. Окремі з них застосовуються незалежно від того, на якому етапі знаходиться процес переговорів. Це:

- *відхід пов'язаний із закриттям позиції* – пропозиція відкласти обговорення проблеми або перенести його на іншу зустріч;
- *затягування* застосовуються, коли сторонам з певних міркувань вигідно затягувати переговори;
- *вичікування* виражається у прагненні учасника спочатку вислухати думку опонента, щоб потім, залежно від одержаної інформації, сформулювати свою позицію;
- *вираження згоди* з думками партнера з метою підкреслення спільності;
- *вираження незгоди* з висловами опонента – підкреслення своєї відмінності;
- *«салямі»* - повільне «відкриття» власної позиції з метою затягування переговорів і одержання якомога більше інформації від опонента;
- *пакування* – розгляд декількох питань у комплексі. Використання «паку» в рамках торгу передбачає об'єднання приємних і неприємних для опонента пропозицій в один «паку»;
- *висунення вимог в останню хвилину* – застосовується під кінець переговорів, коли всі питання вирішені і залишається лише підписати угоду. Якщо опонент прагне зберегти досягнуте, то він може піти суперникові, який висунув вимоги, на поступку;
- *поступове підвищення складності обговорюваних питань* застосовується при спільному аналізі проблеми;
- *розподіл проблеми на окремі складові* полягає у відмові від спроб відразу вирішувати всю проблему.

Окремі тактичні прийоми носять спеціальний характер. Їх застосування обмежене рамками конкретного етапу. *На етапі уточнення позицій* основним завданням сторін переговорного процесу є визначення цілей, завдань, сил і засобів опонентів, які реалізовуватимуться в подальшому. У зв'язку з цим використовують прийоми:

- *прямого відкриття позиції у виступах і відповідях на питання* – опоненти чітко усвідомлюють сильні і слабкі сторони своєї позиції, аргументовано і логічно її висловлюють, здатні адекватно враховувати інтереси протилежної сторони;
- *відкриття позиції через уточнення позиції партнера* – дозволяє вирішити одночасно два завдання: уточнити зміст позиції опонента в на початку переговорного процесу; скоректувати і представити свою позицію з урахуванням пропозицій протилежної сторони;
- *розстановка помилкових акцентів у власній позиції* – дозволяє, наприклад, продемонструвати, крайню зацікавленість у вирішенні другорядного питання, що дає можливість одержати необхідні рішення або поступки з другої, більш значущої проблеми;
- *блеф* – повідомлення завідомо помилкових відомостей з метою справити враження на опонента, спотворити його інформаційну модель ситуації, представити свою позицію як сильнішу або вигіднішу;
- *завищення вимог*. Зміст даного прийому полягає в тому, щоб включити у свою позицію пропозиції, що перевищують потреби, які потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це поступка;

- *відмовчування* застосовується для закриття власної позиції і полягає у створенні невизначеності на першому етапі переговорів.

Більшість прийомів, які застосовуються на *етапі обговорення позицій*, пов'язана з уточненням відмінностей в підходах опонентів до вирішення проблеми. Це:

- *пошук загальної зони рішення* полягає в тому, щоб вислухати думку опонента, співставити її зі своєю і знайшовши загальні позиції, вийти на рівень співпраці в досягненні угоди;
- *вказівка на слабкі сторони позиції опонента* щоб продемонструвати протилежній стороні неконструктивність її положення, що може змусити суперника відмовитися від заготовлених позицій і перебудуватися в умовах обмеженого часу;
- *випереджувальна аргументація* здійснюється за допомогою питань, які дають можливість виявити і продемонструвати неправомірність позиції опонента з метою примусити скоректувати її;
- *спотворення позиції опонента*, орієнтоване на зміну громадської думки на свою користь;
- *погроза і тиск на опонента* – спроба ведення переговорів з позиції сили з метою добитися поступок від протилежної сторони.

Етап узгодження позицій завершує частину переговорного процесу перед укладенням остаточної угоди. На даному етапі можуть використовуватися наступні дії:

- *ухвалення пропозицій* – згода з запропонованими рішеннями, використовується з метою швидкого досягнення домовленостей;
- *згода з частиною пропозицій* служить засобом виявлення позиції на завершальному етапі і корекції підготовлених пропозицій;
- *відхилення пропозиції опонента* – прийом підкреслення відмінностей у позиціях опонентів;
- *внесення явно неприйнятних пропозицій* спрямоване на те, щоб, діставши відмову в його ухваленні, звинуватити опонента у зриві переговорів;
- *вимога на обмін* – прийом висунення вимоги, небажаної для опонента і незначущої для себе. Мета – одержати поступку в обмін на те, що ця вимога буде знята;
- *зростаючі вимоги* – прийом пред'явлення усе нових вимог опонентів, який чимось поступився;
- *виправдання не поступливості* – спроби приховати невдоволення пропозиціями опонента посиленнями на об'єктивні обставини;
- *повернення пропозицій на доопрацювання*, яке може бути пов'язане з невдоволеністю певними моментами висунутих пропозицій при загальних позитивних тенденціях угоди;
- *повернення до дискусії* – прийом, який може бути застосований у двох випадках: для того щоб уникнути підписання угод та якщо для одного з учасників певні питання залишились неясними, і він знов пропонує їх обговорити;
- *подвійне тлумачення* прийом закладення однією із сторін подвійного смислу в угоду, не поміченого опонентом. Пізніше така угода трактується в своїх

інтересах без її порушення.

5. Переговори зі злочинцями

Останніми роками в Україні з'явилися нові види злочинів у кримінальній сфері. Найчисельнішими стають випадки захоплення заручників, викрадення людей (в тому числі дітей), творів культури і мистецтва для отримання викупу, погроз вчинення збройних нападів, пограбувань, убивств, вибухів, підпалів, масових отруєнь тощо. У таких випадках для збереження життя людей та забезпечення громадської безпеки, працівники правоохоронних органів змушені вести переговори зі злочинцями. Переговорний процес зі злочинцями найчастіше класифікують за [64]:

- *метою ведення переговорів*: визволення заручників і викрадених людей (в тому числі дітей); попередження вибухів, підпалів; повернення викраденої зброї, вибухових та отруйних речовин, бактеріологічних, радіоактивних та інших матеріалів, викрадених культурних та історичних цінностей тощо. Одночасно може бути досягнуто дві чи більше мети ведення переговорів;
- *за мотивами дій злочинців*: політичні, націоналістичні, корисливі, незаконна еміграція, ухилення від затримання, визволення з-під охорони, помста та інші злочинні наміри;
- *за ставленням до злочину та порушенням кримінальної справи*: до вчинення злочину, під час вчинення злочину, після вчинення злочину; до порушення кримінальної справи, після її порушення;
- *за тривалістю*: переговори зі злочинцями бувають короткочасні (їхній період визначається кількістю годин); середньочасні - визначається кількістю днів; довготривалі, період налічується тижнями, місяцями і навіть роками;
- *за кількістю сторін*: двосторонні, багатосторонні, коли кожна сторона має власну зацікавленість у переговорах;
- *за кількістю учасників*: сам на сам (представники кожної сторони), кілька осіб з кожної сторони, між групами людей (комбінації чисельності сторін залежать від ситуації, що склалась);
- *за мірою складності*: прості - обговорюється один предмет переговорів; складні - послідовно розглядається ряд питань;
- *за рівнем представництва сил правопорядку*: на місцевому рівні (міському, районному), на рівні республіки, області, на державному рівні, за участю представників іноземних держав, змішані рівні представництва ;
- *за мірою опосередкування контакту сторін*: прямі (безпосередній контакт), через посередників, за участю третьої нейтральної сторони, змішані типи ;
- *за формою контакту сторін, формою ведення переговорів*: усні, письмові, із залученням технічних засобів (радіо, телефон, мегафон та інших засобів зв'язку) або змішані форми контакту сторін;

- *за мірою гласності*: гласні, під час яких інформується громадськість; негласні (таємні), якщо вважається за необхідне не повідомляти про них з приводу різних оперативно-тактичних та інших причин, за домовленістю сторін;
- *за характером умов, що висувують злочинці*: прийнятні умови, умови, що неможливо виконати.

Також практика ведення переговорів зі злочинцями вимагає розмежування ситуацій залежно від того чи:

- відоме або невідоме місце знаходження злочинців та заручників;
- є стаціонарним місце знаходження злочинців та заручників (житловий масив, підрозділ ВТУ, промисловий об'єкт, підприємство, установа, польові умови тощо) або ж з використанням різних видів транспорту;
- є можливим застосування до злочинців сили (фізичної сили, спеціальних засобів, зброї);
- відомі дані про особистість злочинців та їхні жертви, злочинні наміри тощо.

Переговори із злочинцями є іноді єдиним засобом уникнення застосування сили, збереження життя заручників, військовослужбовців, мирного населення. Такі переговори мають низку істотних відмінностей:

1. *Переговори з супротивником, и особливо зі злочинцями, носять вимушений характер.* Основними завданнями таких переговорів у порядку пріоритетності є:

- захист життя людей;
- затримання злочинців;
- повернення або захист майна.

2. Особливістю переговорів із злочинцями є те, що *саме вони часто вибирають тих, з ким хочуть вести діалог.* Іноді це конкретний керівник, відомство або організація, з якими вони хочуть мати справу.

3. Специфічну роль відіграє *переговорна група, яка, служить зв'язуючою ниткою між органами управління МВС, СБУ і терористами.* Досвід показує доцільність залучення до *переговорів* фахівців, які можуть допомогти визначити психологічні, етнічні, професійні та інші особливості злочинців.

Переговори із злочинцем включають *три періоди*:

1. *Підготовка до переговорів.* Підготовка до безпосереднього ведення переговорів проходить в обмежений час. У цей період доцільно врахувати наступне:

- *особливості осіб загарбників, мотиви і цілі злочинців;*
- *прогноз поведінки злочинців;*
- *бажану процедуру ведення переговорів з ними;*
- *вибір особи, яка вестиме переговори, і психолога-консультанта;*
- *організацію чіткої взаємодії між ведучими переговорів, керівництвом і групою захоплення.*

2. *Висунення і обговорення пропозицій і умов.* Основна проблема цього періоду пов'язана з розглядом вимог, висунутих злочинцями. Предмет переговорів зазвичай складають:

- умови звільнення заручників (необхідно постійно шукати можливості для зменшення числа заручників);
- продукти харчування для заручників і злочинців;
- умови надання волі злочинцям;
- питання про викуп (можливо зменшення першочергово заявленої суми у два, три, а іноді п'ять разів);
- питання про організацію взаємодії сторін.

3. *Досягнення домовленості і забезпечення її виконання* – це період ухвалення відповідного рішення. Щоб забезпечити реалізацію прийнятого рішення, необхідно обговорити наступні питання.

Чи є впевненість в тому, що угоди можуть бути здійснені?

Чи є взаємна згода опонентів в тому, що повинне бути зроблене?

Чи забезпечується виконання запланованих дій так, щоб можна було оцінювати досягнуті результати?

Таким чином, переговори – це заснований на законі та нормах моралі один із ненасильницьких способів боротьби зі злочинністю. У деяких кримінальних ситуаціях – це діалог зі злочинцями (злочинними групами, організаціями, спільнотами) для схилення їх шляхом психологічного впливу до згоди про відмову від подальшої злочинної діяльності, активне сприяння в розкритті та розслідуванні злочинів, розшук та затримання злочинців, усунення завданої шкоди, отримання оперативної та криміналістичної інформації. Тобто, діяльність з ведення переговорів – це правомірний психологічний вплив, що застосовується для позитивної зміни поведінки осіб, які стали на шлях вчинення злочинних діянь.

Ведення переговорів зі злочинцями є порівняно новим напрямом діяльності правоохоронних органів, зокрема й органів внутрішніх справ, у боротьбі зі злочинністю. Цей напрям входить до єдиної системи національної безпеки. Переговори доповнюють, а не замінюють інші форми та методи боротьби зі злочинністю, передбачені чинним законодавством, а також застосування заходів процесуального примусу, фізичної сили, спеціальних засобів і зброї. На нашу думку, лише при розробці таких концептуальних підходів можливо реалізувати ведення переговорів як особливого виду діяльності для позитивного розв'язання кримінальних конфліктів.

Висновки.

1. Існують різні підходи до класифікації переговорів. За цілями їх учасників, виділяють різні види переговорів: про продовження діючих рішень про нормалізацію про перерозподіл, про нові умови мають на меті формування нових відносин, укладення нових угод. переговори з досягнення побічних ефектів розв'язують другорядні питання.

2. учасники переговорів, виділяються їх різні функції: інформаційна комунікативна, регуляції і координації дій, контролююча, відвернення уваги пропагандистська, затягування.
3. Психологічні механізми переговорів є цілісною сукупністю психічних процесів, які послідовно забезпечують рух до певного результату. Це узгодження цілей і інтересів, прагнення до взаємної довіри сторін, активна рефлексія, емпатія, забезпечення балансу влади і взаємного контролю сторін.
4. Процес проведення переговорів складається з декількох етапів: підготовки переговорів, проведення переговорів, аналіз результатів переговорів.
5. Переговори – це заснований на законі та нормах моралі один із ненасильницьких способів боротьби зі злочинністю.

Контрольні питання

1. *Назвіть і охарактеризуйте міжнародні правові акти, де знайшла юридичне оформлення і закріплення практика переговорів.*
2. *Які види переговорів використовують при вирішенні конфліктів ?*
3. *Прокоментуйте функції переговорів.*
4. *В чому полягає психологія переговорного процесу ?*
5. *Які особистісні якості сприяють успіху переговорів ?*
6. *Назвіть зовнішні соціально-психологічні чинники, які впливають на результат переговорів.*
7. *Охарактеризуйте динаміку переговорного процесу.*
8. *Що означає «гра з нульовою сумою» ?*
9. *Назвіть принципи конструктивної взаємодії з опонентом в ході переговорів*
10. *Які тактичні прийоми застосовуються на різних етапах ведення переговорів?*
11. *В чому полягає специфіка ведення переговорів зі злочинцями ?*

Теми рефератів

1. Поняття переговорів. Елементи переговорів.
2. Традиційні і сучасні уявлення про переговори.
3. Переговорні стилі.
4. Суть взаємовигідного підходу до переговорів.
5. Специфіка багатосторонніх переговорів.
6. Технологія переговорного процесу.
7. Умови досягнення успіху на переговорах.

Література

Основна:
1-4,6,7,14,15, 20,21,23,26,33,34

Додаткова:
1,8,15,24,26,31,32,66,70,73,84,95,96,
100,104,115,117

Тема 20. МЕДІАЦІЯ: ПРИНЦИПИ, ВИДИ, ТЕХНОЛОГІЇ

1. Принципи і тактики посередництва.
2. Функції медіатора і стадії медіації .
3. Технології і техніки медіації на різних етапах вирішення конфліктів та їх ефективність.
4. Моделі діяльності третьої сторони у врегулюванні конфліктів.

1. Принципи і тактики посередництва

Психологічне посередництво, на думку Н. В. Грішиної, це форма роботи, яка об'єднує психологічні уявлення про роботу з конфліктами, можливості ситуаційного підходу і досвід, накопичений конфліктологічною традицією, що ґрунтується, перш за все, на переговорній практиці, використанні ідей медіаторства в організації комунікативного процесу між учасниками конфлікту і пошуку угоди меду ними.

У даному контексті ситуаційний підхід передбачає можливість зміни конфліктної ситуації за рахунок модифікації тих або інших її базисних рис, що тягне за собою зміни в поведінці і взаємодії людей. Це означає, що разом з традиційною психологічною роботою з учасниками конфлікту можливий варіант створення нової ситуації їх взаємодії, яка служитиме основою вирішення конфлікту.

Медіатор може мати справу з конфліктом, учасники якого взагалі не зв'язані жодними стосунками, окрім даної конкретної ситуації. Він направляє свою діяльність на ухвалення рішення щодо даної конкретної ситуації.

Психолог завжди має справу з людьми, міжособистісними відносинами, і тому навіть в ситуації конфлікту його завдання зводиться не тільки до пошуку взаємоприйняттого рішення, але і до відновлення контакту між учасниками складної ситуації, що робить можливим продовження взаємодії і відносин між ними.

Говорити про психологічне посередництво необхідно як про систему дій, спрямованих на процес організації діалогу між людьми, а не на прийняття ними рішень в складній ситуації. При *такому* підході посередник виходить з неможливості якого-небудь впливу на конкретні рішення людини. Тільки самі учасники конфліктної взаємодії у повній мірі здатні оцінити прийнятність для них *тих* або інших способів подолання суперечності, *того* або іншого рішення проблем.

Психологічне посередництво – це передовсім психологічна допомога людям в конфліктних ситуаціях, направлена на відновлення порушених відносин і їх продовження на новій, конструктивнішій основі.

В той же час не можна забувати про існування двох полярних *точок* зору на етичну, або моральну, позицію психолога (медіатора) по відношенню до проблеми клієнта).

- Висунення на перший план цінності нейтральної позиції психолога (медіатора) - заборона займати власну моральну позицію по відношенню до проблеми клієнта, *оскільки* це приводить до очікування ним оцінок,

спроб захищатися і ін.

- *Психолог* (медіатор) повинен відкрито виражати свою цілісну позицію і не приховувати її від клієнта.

Приведені точки зору вельми відносні, якщо вони вирвані з контексту конкретної ситуації конфлікту. Серйознішим моментом, як стверджує Н. В. Грішина, у цьому випадку є проблема професійних цінностей, які *психолог* реалізує у своїй діяльності, а саме пов'язаних з переконаністю у доцільності комунікації і її абсолютній перевазі над некомунікацією.

Розвиток практики медіаторства і його розповсюдження привів до поступової професіоналізації діяльності медіаторів. У США в 1973 р. було зареєстроване перше професійне об'єднання медіаторів, з тих пір проводяться різноманітні конференції, сесії, виконуються дослідження з вивчення різних аспектів цієї діяльності. Саме медіаторська діяльність, як указує Н. У. Грішина, її можливі форми і різновиди, стилі і техніка медіації є головним предметом теоретичного осмислення і емпіричного вивчення в даній області, однієї з проблем техніки медіаторства.

2. Функції медіатора і стадії медіації

У процесі медіації посередник допомагає сторонам у вирішенні різних завдань. По-перше, медіатор виконує *аналітичну функцію* – спонукає сторони ретельно аналізувати конфліктну ситуацію. Виступаючи в цій ролі, він намагається, щоб сторони висловили наявну інформацію і всі наявні точки зору на предмет суперечки, визначили найбільш істотні моменти в цій суперечці для кожної сторони, ступінь інформованості. Тому медіатор спочатку вислуховує всі сторони, а потім ставить їм питання з приводу тих або інших обставин суперечки, наприклад:

Як ви вважаєте, чи є дана обставина істотною для протилежної сторони? Як ви думаєте, чому інша сторона чинить опір вашій пропозиції? і ін.

Для виконання аналітичної функції медіаторові корисно ще до початку медіації зібрати якомога більше даних про природу і причини конфлікту. Цю інформацію можна здобувати з наданих сперечальниками матеріалів, документів, газетних статей і ін.

По-друге, медіатор повинен бути активним слухачем. Йому слід засвоїти як змістовну, так і емоційну складову мовлення сперечальників, а потім продемонструвати їм, що він їх *дійсно почув*. У цій ролі медіатор буквально повторює або переформулює твердження, щоб сам медіатор і інша сторона правильно зрозуміли сказане. Стандартний текст активно слухаючого медіатора виглядає так: «Отже, ви вважаєте... (далі йде повтор сказаного). Я правильно вас зрозумів?». Такий *луна-повтор* відіграє виключно важливу роль у медіації: повтор гарантує, що сторони почули і надійно зрозуміли один одного. Така демонстрація уваги до слів того, що говорить підвищує його довіру до медіатора.

Медіатор повинен сприймати емоції сперечальників як факт, але при цьому розглядати емоційну *оцінку* події, що дається ними, лише як інтерпретацію самої

події. Тому медіатор може повідомляти сторонам своє враження від їх емоційного стану, що, з одного боку, спонукає їх контролювати прояв своїх відчуттів і, як правило, знижує напругу, а з іншого – допомагає протилежній стороні краще зрозуміти відчуття свого суперника і, тим самим, сприяє конструктивному рішенню проблем.

По-третє, медіатор організовує процес переговорів. У цій ролі він допомагає сторонам домовитися про процедуру ведення переговорів, а далі підтримує як виконання досягнутих процедурних угод, так і коректні відносини між сторонами в процесі переговорів; стежить за регламентом і робить зауваження сторонам, якщо вони порушують правила ведення переговорів; оголошує перерви в процесі роботи.

По-четверте, медіатор виступає як генератор ідей. В цій ролі він намагається допомогти сперечальникам знайти інші рішення, ніж ті, які дотепер ними розглядалися. Часто, виходячи з свого досвіду, він відразу бачить позиції, які могли б задовольнити учасників. Але медіатор повинен, перш за все, стимулювати самих учасників шукати нові варіанти рішення за допомогою різноманітних питань.

По-п'яте, посередник збагачує ресурси сперечальників. Він забезпечує учасників суперечки інформацією або допомагає їм розшукати необхідну інформацію. Наприклад, він може дати сперечальникам прочитати формулювання закону або іншого юридичного документа, але при цьому не має права інтерпретувати цей документ, а у разі виникаючих проблем зобов'язаний рекомендувати їм звернутися до юриста.

По-шосте, медіатор контролює реалістичність висловлюваних ідей і здійснимість прийнятих угод. При завершенні процесу медіації посередник повинен упевнитися, що сперечальники точно і ясно розуміють всі умови угоди про врегулювання. Сторони, крім того, повинні бути повністю згодні з умовами угоди, з наслідками цієї угоди і повинні бути здатні виконати свою частину домовленості.

Крім того, медіатор навчає сторони процесу веденню переговорів. У цій ролі посередникові треба вивчати сторони думати, діяти і вести переговори з установкою на співпрацю. Більшість конфліктантів не знають, як вести переговори і намагаються застосовувати заборонені прийоми, надають помилкову інформацію, висувають надмірні вимоги, залякують супротивника в надії одержати бажане.

Процес медіації протікає поетапно. Перед початком конфліктуючі сторони приходять на переговори, сідають за стіл. Медіатор займає місце між опонентами і починає своє вступне слово. У вступному слові він пояснює призначення і принципи медіації, особливу увагу звертаючи на конфіденційність процесу, правила поведінки учасників, з'ясовуючи думку присутніх про те, чи всі сторони, від яких залежить ухвалення рішення, присутні на переговорах, і пропонує учасникам підписати угоду про участь в медіації. Мета вступного слова – зробити

процес медіації ясним і передбаченим для учасників переговорів, створити атмосферу довіри як до процесу, так і до самого медіатора.

Приклад вступного слова.

- Мене звуть..., я медіатор, призначений для участі у вирішенні вашої суперечки (конфлікту). Назвіть себе, будь ласка, так, як ви хочете, щоб вас тут називали.
-
- Який час ви маєте у своєму розпорядженні? Я запитую вас про це тому, що зазвичай медіація вимагає 2,5-3 години.
-
- Спасибі, коли час вийде, я попереджу вас, щоб ви самі вирішили, зупинити процес або продовжити його. Чи треба протягом переговорів влаштовувати перерви і як часто?
- Я дякую вам за те, що ви вирішили звернутися до нас за допомогою у врегулюванні виниклої у вас проблемної ситуації. Декілька слів про медіації і про те, що вас чекає в цьому процесі. Медіація – це процес вирішення суперечки між двома конфліктуючими сторонами за участю третьої нейтральної сторони. Врегулювання суперечки досягається шляхом ухвалення сторонами рішення на добровільних і рівноправних засадах, що однаково влаштовує всі зацікавлені сторони. Ми всі разом будемо прагнути того, щоб інтереси всіх учасників суперечки могли бути задоволені. Отже, медіація – процес добровільний. Я хочу запитати вас, чи є ваша участь в процесі проявом доброї волі і вашого щирого наміру обговорити ситуацію, що склалася, і знайти спосіб її врегулювання?
-
- Спасибі. Чи не потрібна присутність на процесі кого-небудь ще, хто має відношення до справи?
- Чи згодні ви на участь в процесі переговорів між вами третьої, нейтральної сторони?
-
- Спасибі. Цю третю, нейтральну сторону представляю я, і моя нейтральність полягає в тому, що я не виступаю в ролі судді, арбітра, обвинувача або захисника. Я не даю ніяких оцінок по суті вашій ситуації, я нікого не захищаю і не вирішую, хто винен і хто правий. Більш того, у моє завдання не входить давати вам які-небудь поради. Відзначу конфіденційність процесу медіації. Вся висловлена тут інформація є строго конфіденційною і не може бути винесена за межі цієї кімнати. В ході процесу я робитиму записи, які після закінчення будуть знищені. Ви також можете робити свої записи, це допоможе нам ефективно працювати. Ви згодні слідувати принципу конфіденційності процесу?
-
- Спасибі. Як медіатор я не несу відповідальності за ті рішення, які ви

приймаєте, моя роль полягає лише в наданні вам допомоги при веденні переговорів, в організації процесу так, щоб ви дістали можливість зробити спроби до врегулювання конфлікту і ухвалення по ньому власних взаємоприйнятних рішень. Моє завдання – забезпечити рівноправну участь обох сторін в процесі, право кожної сторони висловитися і бути вислуханим. Ви граєте основну роль в процесі. Це ваша ситуація, це ви стурбовані тим, щоб її обговорити і спробувати знайти з неї вихід, це ви вестимете пошук рішень, що влаштовують вас обох, і ви нестимете відповідальність за те, які рішення будуть ухвалені і як вони виконуватимуться. У процесі переговорів ви по черзі дістанете можливість викласти свої позиції і відповісти на мої питання. Потім у вас буде можливість взяти участь в дискусії щодо обговорюваної ситуації, і ви зможете не тільки висловитися по суті проблеми, як ви її бачите, але і викласти свої оцінки того, що відбулось. Нам можуть знадобитися зустрічі віч-на-віч. Ми називаємо їх кокуси. Ініційовані вони можуть бути як сторонами, так і медіатором. Якщо вам знадобиться така розмова, ви дасте мені знати про це, і кокус буде призначений. Тривалість кокусів зазвичай буває в межах 20-30 хвилин. Моє завдання як медіатора забезпечити рівну кількість кокусів рівної тривалості для обох сторін. Потім загальними зусиллями буде визначений перелік пунктів для обговорення і ухвалення по них рішення. Рішення, якщо воно буде досягнуте (а я дуже вам цього бажаю), може бути усним або письмовим і навіть завіреним нотаріально. Ви самі виберете те, що визнаєте потрібним. Щоб зробити наш процес продуктивнішим і успішнішим, я пропоную вам укласти процедурну угоду, суть якої в тому, що сторони зобов'язуються поводитися на процесі коректно, в дискусії не перебивати один одного і не вживати образливих слів і виразів. Ви берете на себе такі зобов'язання?

Спасибі. Дозвольте привітати вас з тим, що протягом мого вступу ви кілька разів виклали схожі точки зору з різних питань, давши ствердні відповіді. Це свідчить про те, що між вами у принципі можливі домовленості, тим більше у світлі тих намірів, які кожний з вас визначив на початку процесу. Я бажаю вам конструктивної і успішної роботи. Чи є у вас до мене запитання?»

Вступна частина продовжується 15-20 хвилин, однак скорочення вступної процедури, як правило, приводить до різкого збільшення часу, а то і до зриву всього процесу медіації. Якщо сторони не готові до медіації і відмовляються підписати процедурну угоду, то краще медіацію взагалі не починати.

Після угоди про процедуру переговорів починається наступний етап медіації – *представлення сторін*. Медіатор звертається до однієї із сторін (зазвичай, до тієї, яка поведилася з проханням про проведення медіації) і пропонує детально розповісти, в чому, на її погляд, полягає обговорювана проблема. Медіатор активно слухає і в своїх записах відзначає те, що йому здається найбільш важливим. У процес розповіді він, як правило, не втручається, лише перепитує,

якщо йому що-небудь незрозуміло. Після закінчення виступу першої сторони медіатор ставить питання:

- *Ви виклали всі істотні обставини справи або хочете ще що-небудь додати?*

Потім він *стисло переказує* («луна-повтор») почуте. При переказі медіатор не робить ніяких оцінок, нічого не інтерпретує, дозволяючи собі тільки структурувати виклад. Завершується переказ стандартними запитаннями типу:

- *Я правильно вас зрозумів? Я не упустив нічого істотного?*

Після цього медіатор звертається до іншої сторони і просить її розповісти своє бачення проблеми. В процесі виступу він ставить уточнюючі питання і повторює почуте.

Наступний етап медіації носить своєрідну назву – *вентиляція емоцій*. Сторонам пропонується обговорити почуте і висловити свої коментарі. На цьому етапі медіатор дає можливість всім учасникам висловити оцінки того, що відбувся і виразити свої відчуття, які у них при цьому виникають. Можливість відверто і коректно говорити про свої відчуття підвищує у сторін довіру до самого процесу медіації. Головне завдання на цьому етапі – досягти узгодженого формулювання проблем, що приймається всіма сторонами.

Якщо медіатор відчуває, що сторони щось не договорюють, умисне приховують один від одного, він може оголосити про необхідність проведення бесід з кожною стороною по черзі. Одна або обидві сторони можуть повідомити протягом кокусів відомості, які, на їх думку, не повинні бути відомі іншій стороні. Тому медіатор після закінчення кокуса повинен обов'язково уточнити, що саме зі сказаного може бути висловлено у присутності іншої сторони при продовженні медіації. На етапі вентиляції емоцій (зокрема в кокусах) констатуються інтереси учасників; при цьому посередник прагне виявити точки зближення або прямого перетину позицій і інтересів сторін.

Наступний етап – *формування порядку переговорів*. Медіатор дякує сторонам за продуктивну роботу на попередньому етапі, фіксує знайдені точки зближення і пропонує чітко сформулювати ті питання, які вимагають вирішення на медіаційній сесії. У перелік таких питань не повинне включатися обговорення проголошених інтересів сторін (так, якщо чоловік заявив, що збирається розлучатися, то це його бажання не обговорюється, а до порядку денного включаються тільки питання, пов'язані з розділом майна). Після складання порядку денного медіатор повинен переконатися в тому, що обидві сторони затверджують його в даній редакції і не бажають нічого змінювати, усунути або додати.

Основний етап медіації – *вироблення пропозицій*. Успіх роботи на цьому етапі багато в чому залежить від інтелектуальних можливостей сторін (якщо хоч би одна із сторін не здатна до раціонального міркування, медіація ніколи не завершиться успішно). Проте, на результативність процесу впливає і мистецтво медіатора, який допомагає генерувати конструктивні ідеї.

Після формування пропозиції сторони переходять до етапу *підготовки угоди*,

під час якого відбувається перевірка висунутих пропозицій на реалістичність, остаточне редагування письмового тексту, який влаштовує в рівній мірі всі сторони. Опісля обговорюються заходи, які можуть бути застосовані кожною із сторін у разі порушення угоди. Іноді сторони підписують також угоду про способи вирішення конфліктних ситуацій, які можуть виникнути між ними в майбутньому.

На передостанньому етапі – *виході з процесу медіації* – посередник дякує сторонам за конструктивну успішну роботу, виражає надію, що він виправдав довіру сторін і інше. Завдання цього етапу – отримання медіатором зворотного зв'язку про результати роботи. Сторони оцінюють, по-перше, наскільки вони задоволені досягнутою угодою; по-друге, наскільки вони задоволені самою процедурою переговорів за участю медіатора; і, нарешті, вони оцінюють свій емоційний стан: чи стало ним легше після сеансу медіації, знизилась або, навпаки, зросла психологічна напруга.

Останній етап процесу медіації – *постконфліктний*. На цьому етапі оцінюється реальна результативність медіації, можливість надання подальшої допомоги. Зразкова процедура, яка добре себе зарекомендувала в практиці, може бути наступною. *Перший етап* – зустріч з обома сторонами, яка передбачає розв'язання наступних завдань: встановлення довіри до медіатора, з'ясування того, як бачить ситуацію кожна із сторін, звільнення негативних емоцій, формування установки на обговорення дій, а не відносин. Досвід показує, що якнайкращим способом завоювати довіру сторін є повна відвертість медіатора. Сам текст вступного слова не повинен допускати двозначних тлумачень. На всі поставлені питання повинні бути дані ясні і чіткі відповіді.

Наступними кроками повинно бути встановлення жорсткого регламенту і прийняття його сторонами. Потім кожній стороні пропонується викласти своє бачення ситуації. Тим самим сторонам дається зрозуміти, що медіатор не бере на себе роль судді і готовий з рівною увагою віднестися до того, що буде висловлене всіма учасниками. Зазвичай вже на етапі викладу ситуації кожна із сторін відкриває для себе немало нового у позиції опонента. Лінія поведінки медіатора в цей час залежить від ступеня загострення пристрастей. Якщо емоції бурхливі, краще не переривати того, що говорить, дати йому можливість висловити, нарешті, образи, що все накопичилися. Якщо розмова протікає в спокійнішому тоні, можна задавати уточнюючі питання. Після викладу позицій медіатор може попросити кожную із сторін стисло сформулювати, в чому вона бачить суть конфлікту з врахуванням щойно почутого.

Один з ефективних способів подальших дій медіатора полягає в тому, щоб запропонувати кожній стороні скласти два списки можливих дій опонента: один для бажаних, інший для небажаних. Учасникам конфлікту потрібен якийсь час, щоб переосмислити ситуацію і змінити внутрішній спосіб її опису. Тому добиватися складання остаточних списків на цьому етапі не слід. Сама процедура відіграє тут роль швидше повчальної, ніж результуючої. Її не слід сильно затягувати, щоб не створювати у учасників відчуття невдачі і власної

неспроможності. Через 20-30 хвилин слід оголосити, що час сьогоднішньої сесії закінчився, а робота над списками буде продовжена, і домовитися про час наступних сесій.

Другий етап процедури – окремі зустрічі із сторонами. Завдання цих зустрічей: з'ясування того, що залишилося нев'ясненим під час першої сесії; складання проектів угод в термінах очікуваних і небажаних дій. Зазвичай під час першої сесії не вдається до кінця прояснити позиції сторін, і якісь аспекти виявляються прихованими. Частково це відбувається через браку часу, а частково через те, що ці аспекти спочатку здаються учасникам конфлікту або неістотними, або, навпаки, дуже слабкими, щоб про них говорити. Крім того, вислуховування позиції опонента звичайно дає можливість побачити нові аспекти ситуації, які раніше знаходилися взагалі поза увагою і не усвідомлювалися.

Кокуси діляться на дві частини. У першій відбувається уточнення займаних стороною позицій, їх структуризація, виділення важливих і неістотних деталей. Тим самим готується підґрунтя для формулювання пропозицій за підсумковою угодою. Друга частина є обговоренням варіантів підсумкової угоди, складеної в термінах бажаних і небажаних дій опонента. Важливим моментом на цьому етапі роботи є спільна з кожним учасником конфлікту оцінка прийнятності кожного з пунктів угоди для опонента.

Третій етап медіації – спільна сесія обох сторін – спрямований на вирішення основної задачі: на досягнення угоди. Угоди, що укладаються в організаційних конфліктах, діляться на два класи. Перший – угода з приводу предмету конфлікту, яким конфліктна ситуація вирішується повністю. Проте не завжди вдається досягти такої угоди за обмежений час. Крім того, якісь аспекти ситуації можуть знаходитися поза контролем учасників. Так, в структурних конфліктах самі службові позиції опонентів неминуче відтворюють конфліктну ситуацію. У цих випадках можна обмежитися угодою другого типу – угодою про те, як взаємодіятимуть сторони надалі після вирішення конфліктної ситуації.

Медіація може закінчитися після третього етапу, а може продовжитись. Залежно від досягнутих результатів це можуть бути як спільні сесії, так і кокуси, що проводяться тільки з однією із сторін чи з обома (окремо).

Медіація в міжгрупових конфліктах не має принципових відмінностей за послідовністю етапів. Відмінність полягає в тому, що при роботі з групою від медіатора потрібна ще й швидка орієнтація в структурі групи, позиціях і настроях окремих її членів. Під час індивідуальної сесії медіатор спирається на тих учасників, які настроєні позитивніше. При цьому украй важливо, щоб у групі не створилося враження маніпулювання її думкою, аби не виникло підозри, що медіатор намагається розколоти групу і скористатися цим для нав'язування свого варіанту угоди. Зовнішня активність медіатора під час проведення сесій повинна бути зведена до необхідного мінімуму. Його роль – роль ведучого наради. Він зобов'язаний стежити за регламентом, а ще краще, якщо це робитиме хто-небудь з членів групи. За медіатором залишається функція пред'явлення групі її позицій в

стислому вигляді, вказівки на суперечності, підкреслення конструктивних ідей. І хоча у медіатора завжди є спокуса при формулюванні думок учасників вкласти свою ідею, робити це небезпечно – вона зразу ж позбавить медіатора своєї довіри, відновити яку буде украй важко, якщо взагалі можливо.

Технологія медіації вимагає, щоб медіатор менше говорив сам, а більше ставив запитання. Проте уміння вчасно поставити правильне питання, вчасно внести конструктивну пропозицію – все це вимагає від посередника не тільки знання технології, але і нешаблонного мислення. Іноді медіатор може піти навіть на більше – на свідоме порушення технології. Наприклад, узяти на себе відповідальність і роз'яснити сторонам якісь проблеми – скажімо, розповісти їм про захисні механізми особистості і показати, як ці механізми виявляються в поведінці учасників конфлікту. Довга розповідь у виконанні медіатора, взагалі неприпустима. Проте в деяких випадках це може виявитися чи не єдиним способом досягнення згоди.

3. Технології і техніки медіації на різних етапах вирішення конфліктів та їх ефективність

В даний час вироблена конкретні техніки медіаторського процесу і рекомендації щодо їх застосування.

1. *Техніка почергового вислуховання* на сумісній зустрічі застосовується для з'ясування ситуації і вислуховання пропозицій в період гострого конфлікту, коли роз'єднання сторін неможливе.

2. *Компромісні домовленості* – посередник прагне більше часу вести переговори за участю обох сторін, при цьому основна увага робиться на ухвалення компромісних рішень.

3. *Човникова дипломатія* – медіатор розділяє конфліктуючі сторони і постійно курсує між ними, погоджуючи різні аспекти угоди. В результаті звичайно досягається компроміс.

4. *Тиск на одного з опонентів* – третя сторона більшість часу присвячує роботі з одним з учасників, в бесідах з яким доводиться помилковість його позиції, що схиляє його на поступки.

5. *Директивна дія* передбачає акцентування уваги на слабких моментах в позиціях опонентів, помилковості їх дій по відношенню один до одного.

Втручання третьої сторони для вирішення конфліктів має різну ефективність. Згідно з результатами досліджень, втручання керівників у конфлікти між підлеглими у 67 % ситуацій має позитивний вплив. У 25 % ситуацій воно не здійснює впливу на вирішення проблеми. У 8% ситуацій був зафіксований негативний вплив керівників на підсумки конфлікту. Це означає, що існує ряд чинників, які впливають на ефективність діяльності третьої сторони в конфлікті.

Основним чинником є *вмотивованість обох сторін* на спільну роботу, готовність врахувати думку посередника, ухвалити пропоноване їм рішення, досягти конструктивного вирішення конфліктної ситуації.

Ефективність медіаторства визначається *особливостями і характером діяльності третьої сторони*, серед яких виділяють:

- зацікавленість третьої сторони у врегулюванні конфлікту;
- наявність знань і професійних якостей, що забезпечують успішне проведення процесу регулювання конфлікту, а також здатності переконувати;
- наявність достатнього досвіду успішного регулювання конфліктів у минулому;
- знання ситуації, обстановки, особливостей конфлікту.

Діяльність третьої сторони є результативною тоді, коли *розбіжності учасників пов'язані з принциповими для них питаннями* і коли напруженість конфлікту особливо висока (Т Кохен, Д. Колб).

Ступінь напруженості конфлікту. Дані з цього питання суперечливі. З одного боку, виявлено, що вирішення трудового конфлікту за допомогою медіатора успішніше тоді, коли страйк вже йде, а не коли виникла лише її загроза. З іншого боку, встановлено, що зайве загострення пристрастей в ході переговорів негативно впливає на успішність діяльності посередника (П. Карневале, Р. Регнеттер).

Тривалість конфлікту. Ефективність діяльності третьої сторони у врегулюванні затяжного конфлікту є нижчою, ніж це має місце у разі конфлікту швидкоплинного.

Характер відносин сторін. Чим складніші, напруженіші взаємини опонентів у конфліктній ситуації, тим менш ефективно посередництво.

Обрані тактики і техніка врегулювання конфліктів *визначаються ситуацією*, в якій опиняється третя сторона, а не особливостями медіатора.

Відомо, що переговорний процес, як і будь-який інший, має внутрішній цикл розвитку, в ході якого довіра учасників до медіатора зростає і спадає. При цьому в такій же мірі змінюється і їх потреба у вирішенні конфлікту. Посереднику важливо уміти уловлювати критичні моменти переговорів, під час яких прийняті ним дії будуть максимально успішними.

Процес завершення конфлікту, що проходить за участю третьої сторони, розглядається як одна з форм управління конфліктами. Звернення до третьої сторони, авторитетності, що володіє якостями, нейтральності, безсторонності, компетентності, не є якимсь новим винаходом. Людська взаємодія має масу політичних, міфологічних, фольклорних традицій участі у вирішенні тих або інших протиріч когось-небудь третього. Успішність дій завжди була різною. Третя сторона приводила опонентів до згоди або, навпаки, не могла добитися сприятливого результату.

Успішним вважається процес, здійснюваний за певним алгоритмом. Алгоритм такої діяльності включає 17 кроків (див. тема 4).

4. Моделі діяльності третьої сторони в урегулюванні конфліктів

За ступенем впливу медіатора на ухвалюване рішення виділяють декілька ролей третьої сторони в конфлікті: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник.

- *третейський суддя* – найбільш авторитарна роль. Володіє найбільшими можливостями за визначенням варіантів рішення проблеми. Він вивчає проблему, вислуховує обидві сторони і виносить ухвалу, яка не оспорується.
- *арбітр* також володіє значними повноваженнями. Він вивчає конфлікт,

обговорює його з учасниками і виносить остаточну ухвалу, обов'язкову для виконання. Проте сторони можуть не погодитися з рішенням і оскаржити його у вищестоящих інстанціях.

- *посередник* – більш нейтральна роль. Володіючи спеціальними знаннями, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми. Остаточне рішення залишається за опонентами.
- *помічник* в регулюванні конфлікту бере участь з метою вдосконалення процесу обговорення проблеми, організації зустрічей і переговорів, не втручаючись в полеміку з приводу змісту проблеми і ухвалення остаточного рішення.
- *спостерігач* своєю присутністю в зоні конфлікту стримує сторони від порушення досягнутих домовленостей або від взаємної агресії. Їм створюються умови для вирішення спірних питань шляхом переговорів.

Кожен тип медіації доцільно використовувати при певних *стилях*:

- *авторитарний стиль* (третейський суддя, арбітр) використовується, коли потрібно приймати швидке рішення; конфлікт тривалий, позиції сторін визначені, але вони не можуть знайти взаємоприйнятне рішення; відбувається посилення конфлікту, ескалація емоцій;
- *неавторитарний стиль* (посередник, помічник) передбачає взаємне прагнення опонентів до вирішення конфлікту і наявність у них навиків обговорення проблем.

Визначена *роль медіатора* успішна далеко не на всіх напрямках діяльності. Результат конфлікту залежить від значної кількості чинників. Третя сторона може забезпечити:

- вольове припинення конфлікту (третейський суддя, арбітр);
- розведення конфліктуючих сторін (третейський суддя, арбітр);
- блокування боротьби (третейський суддя, арбітр, спостерігач);
- застосування санкцій до сторін (третейський суддя, арбітр);
- визначення правого і неправого (третейський суддя, арбітр);
- надання допомоги в пошуку рішення (помічник, посередник);
- сприяння нормалізації відносин (посередник, помічник);
- надання допомоги в організації спілкування (посередник, помічник);
- контроль за виконанням угоди (арбітр, посередник, спостерігач).

Ключовим у посередницькій діяльності психолога є створення нової ситуації у відносинах сторін, яка сприяє врегулюванню конфлікту. Стратегічним завданням у роботі з протистоянням сторін психолог вважає не дію на опонентів, а спонукання переведення конфлікту в ситуацію спільного пошуку рішення.

Психолог може працювати з конфліктуючими у двох напрямках:

1. Організація і проведення переговорного процесу, в ході якого сторони приходять до відпрацювання сумісного рішення. Це дозволяє погоджувати інтереси обох сторін і вирішити проблему конфлікту в процесі спілкування. Здійснення взаємодії за типом тріади (опонент – психолог – опонент) робить учасників конфлікту поступливішими, оскільки вони схильні розглядати свої поступки як поступки психологові, а не протилежній стороні. Таким чином,

психолог дозволяє опонентам зберегти «лице».

2. Надання психологічної допомоги опонентам забезпечує відновлення відносин сторін. У разі успіху медіаторові вдається перетворити відносини недавніх опонентів у якісно новий стан. Послідовність дій психолога при регулюванні конфлікту включає зустрічі з опонентами, формування позитивного настрою учасників на спільну роботу, а також етап спільної роботи. Становище психолога-посередника ускладнюється тим, що суб'єкти конфлікту чекають від нього допомоги, підтримки своєї точки зору або вирішення проблеми. Однак при цьому психолог повинен дотримуватись специфічних принципів діяльності психолога.

Посередницька діяльність психолога організовується відповідно до **етичних принципів**, серед яких:

- *нейтральність* по відношенню до опонентів. Психолог ставиться до ситуації максимально об'єктивно і не повинен залежати від конфлікуючих сторін;
- *безоціночність* позиції. Психолог не дає оцінок діям або позиціям опонентів, а спонукає їх до самоаналізу, допомагає приймати рішення;
- *конфіденціальність*. Будь-яка інформація особистого характеру, одержана від учасника конфлікту, не може бути використана в збиток йому або передана іншим особам без його згоди;
- *процедурний характер діяльності*. Завдання психологів – організувати процедуру обговорення, орієнтуючи опонентів на співпрацю. Зміст процесу і його результат залежать від самих учасників;
- *стимулювання співпраці*. Психолог заохочує опонентів до нормалізації взаємин, спонукає їх, забезпечуючи поступовий перехід від конфронтації до співпраці;
- *робота з процесом, а не з рішенням*. Психолог несе відповідальність не за характер ухвалюваних рішень, а за організацію прийняття цих рішень.

Існують різні підходи до розуміння **ролі керівника** у врегулюванні конфлікту. *Перший* полягає в тому, що керівникові доцільно орієнтуватися в конфлікті на роль посередника, а не арбітра. Арбітраж має низку особливостей, що знижують його ефективність при використанні у вирішенні міжособистісних конфліктів, а саме:

- необхідність прийняття рішення спонукає керівника до пошуку «істини», що є неадекватним підходом до проблеми людських відносин;
- ухвалення рішення «на користь» однієї із сторін викликає у іншій стороні негативні реакції на адресу «арбітра»;
- ухвалення рішення керівником закріплює його відповідальність за реалізацію і наслідки цього рішення;
- вирішення проблеми керівником стосується предмету боротьби, а не взаємовідносин сторін, тому повного вирішення конфлікту, яке передбачає угоду між учасниками, не відбувається.

Другий підхід полягає в тому, що керівникові необхідно уміти гнучко застосовувати всі типи посередництва. Основними для керівника є ролі арбітра і посередника, а додатковими – ролі третейського судді, помічника і спостерігача. *Модель арбітра* оптимальна в ситуаціях, коли:

- керівник має справу з конфліктом, що швидко загострюється;
- одна із сторін явно не має рації;
- конфлікт протікає в екстремальних умовах (аварійна ситуація);
- службові обов'язки визначають дії керівника саме як арбітра (наприклад, в Збройних Силах і ін.);
- немає часу на детальний розгляд;
- конфлікт короткочасний і незначний.

Керівникові доцільно використовувати роль арбітра при регулюванні конфліктів «по вертикалі», особливо якщо опоненти розділені декількома сходинками ієрархічної піраміди.

Модель посередника може використовуватися в при врегулюванні конфліктів у ситуаціях:

- приблизної рівності посадових статусів учасників конфлікту;
- тривалих неприязних, складних взаємин сторін;
- наявності в опонентів хороших навичок спілкування, високого рівня загального розвитку і культури;
- відсутності чітких критеріїв вирішення проблеми.

Реалізація керівником ролі посередника включає роздільні бесіди з опонентами, підготовку до спільного обговорення проблеми, спільну роботу з опонентами і фіксацію закінчення конфлікту. З відома опонентів керівник може винести проблему на збори колективу або нараду експертів, привернути до посередництва неформальних лідерів або друзів. Діяльність керівника включає аналіз ситуації і врегулювання конфлікту.

Аналіз конфліктної ситуації полягає в тому, що керівник одержує інформацію про конфлікт з різних каналів. Він може бути свідком конфлікту, до нього можуть звернутися один або обидва учасники; інформація може поступити від оточення опонентів або від вищестоящего керівництва. Якщо одержана інформація вказує на небезпечний розвиток конфлікту, то керівник припиняє протиставлення опонентів або обмежує їх взаємодію. Збір даних про конфлікт дозволяє одержати інформацію про суперечність, яка лежить в основі конфлікту, його причини, позиції учасників, цілі, їх відносин і цілі. Джерелами інформації можуть бути опоненти, їх керівники, підпорядковані, неформальні лідери, друзі, члени сімей, свідки конфлікту. Важливо спочатку відмовитися від негативної установки стосовно конфлікту взагалі і до одного з опонентів зокрема. Необхідно бути об'єктивним, щоб не спотворити сприйняття і розуміння одержуваної інформації.

Аналіз одержаної інформації. Керівникові необхідно з'ясувати причини і привід конфлікту, стадію розвитку конфлікту, збиток, нанесений опонентами один одному. Аналізуючи позиції учасників, необхідно визначити цілі, інтереси і потреби, що генерують конфліктну поведінку, можливості опонентів щодо оволодіння об'єктом конфлікту, відносини напередодні конфлікту і ін. Необхідно постійно *перевіряти достовірність одержуваної інформації*, уточнювати її.

В ході *оцінки конфліктної ситуації* необхідно бути об'єктивним, щоб не спотворити розуміння ступеня правоти опонентів, можливих результатів конфлікту, його наслідків при різних варіантах розвитку, а також свої можливості з врегулювання конфлікту.

Процес врегулювання включає вибір керівником способу вирішення конфлікту, уточнення інформації і ухвалюваних рішень, зняття післяконфліктної напруги у відносинах опонентів, аналіз досвіду врегулювання конфлікту. Володіючи владою по відношенню до підлеглих, він може реалізувати будь-який з типів медіації (третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач). Реалізація вибраного способу включає роздільні бесіди з опонентами, підготовку до сумісного обговорення проблеми, спільну роботу з опонентами і фіксацію закінчення конфлікту. З відома опонентів проблема може бути винесена на збори колективу або нараду експертів. З метою зняття післяконфліктної напруги керівникові доцільно допомогти опонентам здійснити самокритичний аналіз події, щоб не допустити утворення негативних установок у відносинах, упередженості. Аналіз отриманого досвіду дозволяє керівнику осмислити свої дії в конфлікті, оптимізувати алгоритм діяльності по регулюванню конфліктів серед підлеглих.

Висновки

1. Психологічне посередництво – це форма роботи, яка об'єднує психологічні уявлення про роботу з конфліктами, можливості ситуаційного підходу і досвід, накопичений конфліктологічною традицією, що ґрунтується, перш за все, на переговорній практиці, використанні ідей медіаторства в організації комунікативного процесу між учасниками конфлікту і пошуку згоди між ними.
2. У процесі медіації посередник допомагає сторонам у вирішенні різних завдань. По-перше, медіатор виконує аналітичну функцію, дає емоційну оцінку, організовує процес переговорів, виступає як генератор ідей, збагачує ресурси сперечальників, контролює реалістичність висловлюваних ідей і здійснимість прийнятих угод.
3. Основні техніки медіаторства: техніка почергового вислуховування, компромісні домовленості, човникова дипломатія, тиск на одного з опонентів, директивна дія.
4. Головним чинником медіації є вмотивованість обох сторін на спільну роботу, готовність врахувати думку посередника, ухвалити пропоноване їм рішення, досягти конструктивного вирішення конфліктної ситуації.
5. За ступенем впливу медіатора на ухвалюване рішення виділяють декілька ролей третьої сторони в конфлікті: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник.
6. Процес завершення конфлікту, що проходить за участю третьої сторони, розглядається як одна з форм управління конфліктами.

Контрольні питання

5. *Дайте визначення поняттю «психологічне посередництво».*
6. *Назвіть основні функції медіатора.*
7. *Прокоментуйте основні етапи процесу медіації.*
8. *Які технології і техніки медіації застосовують на різних етапах вирішення конфліктів ?*
9. *Які особливості й характер діяльності третьої сторони впливають на ефективність медіаторства ?*

10. Прокоментуйте покроковий алгоритм медіаторської діяльності.
11. Охарактеризуйте моделі діяльності третьої сторони в урегулюванні конфліктів.
12. Що може забезпечити третя сторона в процесі медіації?
13. Назвіть етичні принципи посередницької діяльності.
14. Які підходи до розуміння ролі керівника використовують у врегулюванні конфлікту?
15. Чим відрізняється медіатор-психолог від медіатора-керівника?

Теми рефератів

1. Медіація як спосіб вирішення конфліктів.
2. Етичні проблеми медіації.
3. Посередництво у вирішенні міжнародних суперечок.
4. Поняття фасилітації і можливості її застосування.
5. Форми участі третьої сторони у врегулюванні і вирішенні конфліктів.
6. Проблеми і можливості використання медіації.

Література

Основна:	Додаткова:
2-4,6,7,14,15, 20,21,23,26,33,34	1,2,4,8,15,24,26,31,32,66,70,73,84,95,96, 100,104,115,117

ВИСНОВКИ

Основні методологічні положення сучасної конфліктології:

1. Конфлікт – особливий тип соціальних взаємовідносин в суспільстві та окремому соціумі.
2. Конфлікт – закономірна властивість соціальних систем, джерело їх розвитку і умова нормального функціонування.
3. Першопричиною соціальних конфліктів виступає суперечність в цілях і інтересах людей, обумовлена дефіцитом ресурсів (перш за все, матеріальних благ і влади).
4. Конфлікти виявляються на рівнях:
 - а) свідомості (у вигляді особливих настроїв і установок);
 - б) поведінки (у вигляді конфліктних дій).
5. Конфлікт може відігравати в суспільстві як конструктивну, так і деструктивну роль.

6. Конкретний соціальний конфлікт характеризується своєю системою структурно- динамічних показників (елементами конфлікту, об'єктивними і суб'єктивними причинами, інтересами сторін, тривалістю стадій, специфічним поєднанням обставин і ін.).
7. Будь-який конфлікт можна урегулювати і управляти ним.
8. Конфлікт легше попередити, ніж потім вирішувати.
9. Нерозв'язаних конфліктів у принципі не буває, бувають складно вирішувані і практично не вирішувані конфлікти.
10. Профілактика і вирішення соціального конфлікту вимагає використання спеціальних соціальних технологій, методик і процедур (посередництво, переговори і ін.).

ДОДАТКИ

Додаток 1

1. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ».

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні проблеми соціальної конфліктології												
Тема 1. Соціальна конфліктологія як наука.	8	2	2	-	-	4	8	2	-	-	-	6
Тема 2. Загальна теорія конфлікту.	8	2	2	-	-	4	8	2	-	-	-	6
Тема 3. Основи управління конфліктом.	8	2	2	-	-	4	8	2	-	-	-	6
Тема 4. Методи дослідження конфлікту.	10	2	2	-	-	6	8	2	-	-	-	6
Разом за змістовим модулем 1	34	8	8	-	-	18	32	8	-	-	-	24
Змістовий модуль 2. Конфлікти у різних підсистемах суспільства												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 5. Соціально-психологічні основи внутрішньо особистісних конфліктів.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 6. Між особистісні і сімейні конфлікти.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 7. Організаційні і трудові конфлікти.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 8. Етнонаціональний конфлікт і його специфіка.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 9. Релігійні конфлікти і основні шляхи їх вирішення.	6	2	-	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Разом за змістовим модулем 2	38	10	8	-	-	20	40	-	-	-	-	40

Усього	72	18	16	-		38	72	8	-	-	-	64
Змістовий модуль 3. Інституціональні конфлікти.												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 10. Політичний конфлікт та його особливості.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 11. Міждержавні конфлікти в системі міжнародних відносин.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 12. Проблеми конфлікту в сучасних правових відносинах.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 13. Конфлікти у сфері культури і освіти.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Тема 14. Конфлікти у сфері управління.	8	2	2	-	-	4	8	-	-	-	-	8
Разом за змістовим модулем 3	40	10	10	-	-	20	40	-	-	-	-	40
Змістовий модуль 4. Технології управління конфліктами												
Тема 15. Попередження і пом'якшення конфліктів.	8	2	2	-	-	4	8	2		-	-	6
Тема 16. Основні технології вирішення конфліктів.	8	2	2	-	-	4	8	2		-	-	6
Тема 17. Психологічні механізми та динаміка переговорного процесу	8	2	2	-	-	4	8	2		-	-	6
Тема 18. Управління конфліктом за участю третьої сторони.	8	2	2	-	-	4	6	2		-	-	4
Разом за змістовим модулем 4	32	8	8	-	-	16	30	10		-	-	22
Усього годин за семестр	72	18	18	-	-	36	72	10		-	-	62

Усього годин	144	36	34	-	-	74	144	18	-	-	126
--------------	-----	----	----	---	---	----	-----	----	---	---	-----

Додаток 2.

2. Завдання та вправи для семінарських занять та самостійної роботи.

Тема 1.

Завдання 1. Становлення конфліктології. Дві концепції конфлікту у філософії Нового часу. Кому з мислителів Нового часу належать наступних два протилежні за сенсом вислови про природу соціальних конфліктів:

А

1. У природі людини закладені три основні причини війни: суперництво, недовіра, жага слави.
2. У природному стані кожен має право на все.
3. Поки люди живуть без загальної влади, що тримає всіх їх в страхові, вони знаходяться в такому стані, який називається війною, а саме у стані війни всіх проти всіх.

Б

1. Назад до природи! Назад до первісної ідилії!
2. Доти поки люди задовольнялися своїми убогими хатинами, поки вони обмежувалися тим, що шили собі одяг із шкур звірів за допомогою дерев'яних шпильок або риб'ячих кісток, прикрашали себе пір'ям і раковинами, розписували своє тіло в різні кольори, удосконалювали або прикрашали свій лук і стріли, видовбували за допомогою гострих каменів які-небудь рибальські човни або грубі музичні інструменти, словом, поки вони були зайняті такою працею, яка під силу одній людині..., вони жили вільні, здорові, добрі і щасливі... і продовжували у відносинах між собою насолоджуватися всіма радощами спілкування, що не порушували їхню незалежність.
3. Після знищення рівності настала жахлива смута; так несправедливі захоплення багатих, розбій бідних і розгнущдані пристрасті тих і інших, заглушаючи природну жалісливість і ще слабкий голос справедливості, зробили людей скупими, честолюбними і злими. Почалися постійні зіткнення права сильного з правом того, хто прийшов першим, які могли закінчуватися тільки битвами і вбивствами. Новостворене суспільство прийшло в стан найстрашнішої війни: людський рід погряз в пороках і зневірився, не зміг вже ні повернутися назад, ні відмовитися від злочасних надбань, зроблених ним: воно тільки зганьбило себе, використовуючи на зло свої чесноти, і само привело себе до краю загибелі.

Яка з цих двох концепцій здається вам переконливішою? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2. Основні концепції конфліктології

Опишіть зміст кожного пункту приведених конфліктологічних концепцій:

	Марк с	Зіммел ь	Дарендор ф	Коз ер	Фрей д	Боулд інг
Природа конфлікту						
Причини конфлікту						
Функції конфлікту						
Сила конфлікту						

Наслідки конфлікту						
Методи вирішення конфлікту						

Завдання 3. Прочитайте притчі. Дайте відповіді на запитання.

Притча 1. «Одному імператорові приснився сон, що в нього випали всі зуби. Він закликає тлумача сновидінь і переказує йому свій сон. Вислухавши його, тлумач відповідає: «О, повелитель в тебе помруть всі родичі». Недовго думаючи, імператор наказав стратити тлумача і запросив іншого «фахівця» із сновидінь. Вислухавши імператора, тлумач, зробивши багатозначну паузу, прорік: «О, повелитель, ти переживеш всіх твоїх родичів». У відповідь імператор наділив його всілякими почестями та подарунками. Приголомшені люди почали розпитувати: «Що за чудеса, ти ж те ж саме сказав, що і твій невдалий попередник?». На що почули відповідь: «Важливо не що сказати, а як сказати».

1. Чому імператор звільнив першого тлумача сновидінь ?
2. Що мав на увазі імператор, відповідаючи людям ?

Притча 1. Купив чоловік собі новий будинок - великий, красивий - і сад з фруктовими деревами біля будинку. А поряд в старенькому будиночку жив заздрисний сусід, який постійно намагався зіпсувати йому настрій: то сміття під ворота підкине, то ще яку гидоту вчинить.

Одного разу прокинувся чоловік у хорошому настрої, вийшов на поріг, а там - відро з поміями. Чоловік узяв відро, помії вилив, відро вичистив до блиску, назбирав у нього найбільших, стиглих і смачних яблук і пішов до сусіда. Сусід, почувши стукіт в двері, злісно подумав: «Нарешті я дістав його!». Відкриває двері сподіваючись на сварку, а чоловік протягнув йому відро з яблуками і сказав:

- Хто чим багатий, той тим і ділиться!

1. Які причини конфлікту між сусідами ?
2. Поясніть поведінку суб'єктів конфлікту.

Завдання 4. Прочитайте афоризми. Поясніть їх смисл.

1. Конфлікти народжуються в точках перетину векторів інтересів. (Юрій Татаркін)
2. Будь-який конфлікт завжди залагодить мудрець, який володіє собою. (Георгій Александров)
3. Погасити конфлікт найважче піною з рота. (Георгій Александров)
4. Якщо є готовність до конфлікту, привід для конфлікту знайдеться завжди. (Ілля Шевельов)
5. Щоб уникнути міжрелігійних конфліктів, священними зробили різні дні: у мусульман – п'ятниця, в іудеїв – субота, у християн – неділя, в алкоголіків – понеділок найважчий день. (Нейах)
6. Ми звикли думати, що, заперечуючи комусь, ми неминуче вступаємо з цією людиною в конфлікт, який обов'язково повинен виявити переможця і переможеного або ущемити чиєсь самолюбство. Але давайте не сприйматимемо все в такому світлі. Давайте завжди шукати між нами щось спільне. Таємниця успіху полягає в тому, щоб із самого початку виявити зацікавленість в точці зору співрозмовника. Я абсолютно упевнений, що це під силу кожному з нас. (Далай Лама)
7. Немає конфлікту, немає і драми. Супротивник може бути на сцені і поза нею, за кулісами, але в драмі він неодмінно присутній. (Джордж Бернард Шоу)

8. Усі конфлікти у світі і в душі людини проходять через її серце і повертаються до нас осмисленими і зрозумілими. А те, що зрозуміле, вже не таке страшне. (Еріх Фромм)
9. Хто в конфлікті переходить на особистість, той ніколи не доведе головного. (Брюн)
10. Конфлікт між законодавчою і виконавчою владою – це головна інтрига будь-якої демократичної держави. (Гарі Каспаров)

Тема 2

Завдання 1. Види, рівні і функціональне призначення конфлікту

Визначте специфіку конфліктів різного виду і рівня

№	Вид і рівень конфлікту	Природа конфлікту	Призначення і спосіб подолання	Примітки Приклади
1	Внутрішньоособистісний			
2	Міжособистісний			
3	Груповий: всередині і між групами			
4	Колективний			
5	Масовий			
6	Межгенераційний			
7	Організаційний			
8	Регіональний			
9	Внутрішньоетнічний			
10	Міжетнічний			
11	Внутрішньодержавний			
12	Міждержавний			
13	Міжнародний			
14	Трудовий конфлікт			
15	Сімейний			
16	Релігійний			
17	Екологічний			
18	Педагогічний			
19	Політичний			
20	Юридичний			

Завдання 2. Причини конфліктів.

- Проаналізуйте причини виникнення Уолл-стріт-руху у США в кінці 2011 року за висновками дослідження Pew Research Center (ресурс:<http://pewresearch.org/pubs/2167/rich-poor-social-conflict-class>)
- Соціальні конфлікт у США за висновками дослідження Pew Research Center Center (ресурс:<http://pewresearch.org/pubs/2167/rich-poor-social-conflict-class>)

Завдання 3. Компоненти конфлікту. Проаналізуйте тексти творів художньої літератури. Визначте складові конфлікту.

- Шарль Перро. "Попелюшка" або "кришталевий черевичок"
- Ольга Кобилянська. Земля
- Панас Мирний. Хіба ревуть воли, як ясла повні

Завдання 4. Визначення ступеня конфліктності. Заповніть тест і оцініть рівень своєї конфліктності.

Тест «Самооцінка конфліктності»

Вашій увазі пропонується тест, що дозволяє оцінити ступінь вашої власної конфліктності. Тест містить шкалу, яка буде використана вами для самооцінки щодо 10 пар тверджень.

Оцініть кожне твердження лівої і правої колонок. При цьому зазначте, наскільки балів у вас виявляється властивість, представлена в лівій колонці. Оцінка проводиться за 7-бальною шкалою. 7 балів означає, що оцінювана властивість виявляється завжди, 1 бал указує на те, що ця властивість не виявляється зовсім.

1. Рветесь у суперечку	7 6 5 4 3 2 1	Ухиляєтеся від суперечки
2. Свої висновки супроводжуєте тоном, що не терпить заперечення	7 6 5 4 3 2 1	Свої висновки супроводжуєте тоном, що вибачається
3. Вважаєте, що доб'єтесь свого, якщо будете завзято заперечувати	7 6 5 4 3 2 1	Вважаєте, що якщо будете заперечувати, то не доб'єтесь свого
4. Не звертаєте уваги на те, що інші не приймають аргументів	7 6 5 4 3 2 1	Жалкуєте, якщо бачите, що інші не приймають аргументів
5. Дискусійні питання обговорюєте у присутності опонента	7 6 5 4 3 2 1	Обговорюєте дискусійні проблеми у відсутність опонента
6. Не губитесь, якщо потрапляєте у напружену обстановку	7 6 5 4 3 2 1	У напруженій обстановці відчуваєте себе ніяково
7. Вважаєте, що у суперечці слід проявляти характер	7 6 5 4 3 2 1	Вважаєте, що в суперечці не слід демонструвати свої емоції
8. Не поступаєтесь у суперечках		Поступаєтесь в суперечках
9. Вважаєте, що люди легко виходять з конфлікту	7 6 5 4 3 2 1	Вважаєте, що люди насилу виходять з конфлікту
10. Якщо вибухаєте то вважаєте, що без цього не можна	7 6 5 4 3 2 1	Якщо вибухаєте, то незабаром відчуваєте провину

Оцінка результатів

У кожному середньому рядку з'єднайте відмітки за балами і побудуйте свій графік. Відхилення від середини (цифра чотири) вліво означає схильність до конфліктності, а відхилення управо указуватиме на схильність до уникнення конфліктів.

Підрахуйте загальну кількість зазначених вами балів. Сума 70 у балів вказує на дуже високий ступінь конфліктності; 60 балів – на високу; 50 балів – на виражену конфліктність. Сума 11-15 вказує на схильність уникати конфліктних ситуацій.

Тема 3. Поведінка у конфлікті.

Завдання 1. Тест «Тактика поведінки у конфлікті»

Заповніть тест і оцініть свою конфліктність. Тест містить дві частини: «Уникнення конфлікту» і що «Дія напролом». Обидві частини тесту містять по 10 тверджень. Кожне з них вимагає відповіді «та» чи ні». Вам необхідно зробити свій вибір. За відповідь «так» нараховується 1 бал, за відповідь «ні» - 0 балів. За допомогою

цього тесту ви можете оцінити себе, а також особу, яка вас цікавить.

«Уникнення конфлікту»

1	Завжди програє у конфлікті	так	ні
2	Вважає, що конфлікту треба уникати	так	ні
3	Висловлює свою думку вибачливим тоном	так	ні
4	Вважає, що програє, якщо виразить свою незгоду	так	ні
5	Дивується, чому інші його не розуміють	так	ні
6	Говорить про конфлікт на стороні опонента	так	ні
7	Сприймає конфлікт вельми емоційно	так	ні
8	Вважає, що в конфлікті не слід демонструвати своїх емоцій	так	ні
9	Відчуває, що треба поступитися, якщо хочеш вирішити конфлікт	так	ні
10	Вважає, що люди завжди складно виходять з конфлікту	так	ні

Оцінка результатів

8-10 балів означають, що у вашій поведінці виражена тенденція до уникнення конфліктності; 4-7 балів – середньо виражена тенденція до уникнення конфліктної поведінки; 1-3 бали – тенденція не виражена.

«Дія напролом»

1	Часто підтасовує факти	так	ні
2	Діє напролом	так	ні
3	Шукає слабке місце у позиції опонента	так	ні
4	Вважає, що відступ веде до «втрати особи»	так	ні
5	Використовує тактику «затикання» рота опоненту	так	ні
6	Вважає себе знавцем	так	ні
7	Нападає на людину, а не на проблему	так	ні
8	Використовує тактику маскуваня (голосом, манерами і ін.)	так	ні
9	Вважає, що виграш в аргументах дуже важливий	так	ні
10	Відмовляється від дискусії, якщо не відповідає його задуму	так	ні

Оцінка результатів

8-10 балів свідчать про явну тенденцію діяти напролом; 4-7 балів – показник того, що має місце середньо виражена тенденція діяти напролом; 1-3 бали означають, що тенденція діяти напролом не виражена.

Завдання 2. Стратегії поведінки у конфлікті.

Заповніть тест і оцініть свій стиль поведінки у конфліктних ситуаціях.

Тест «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті за методикою Дж. Г. Скотт»

Визначте свій «улюблений» стиль поведінки у конфліктних ситуаціях за допомогою таблиці Дж. Скотт. Заповнюючи таблицю, уявіть собі свою звичайну поведінку в конфліктних ситуаціях за останні декілька років.

Проранжуйте стратегії за чотирма вказаними категоріями. Для цього послідовно поставте цифри (від 1 до 5) в кожній з чотирьох колонок. Цифра 1 означає, що стиль займає перше місце (ранг) стосовно категорії, цифра 5 – останнє місце (ранг).

Стиль вирішення конфлікту	Користуюсь найчастіше	Приносить найкращі результати	Володію найкраще	Почуваю себе найбільш комфортно
----------------------------------	-----------------------	-------------------------------	------------------	---------------------------------

Наполегливість (<i>Я активно відстоюю власну позицію</i>)				
Уникнення (<i>Я прагну ухилитися від участі в конфлікті</i>)				
Пристосування (<i>Я намагаюсь у всьому поступатися, йти назустріч партнеру</i>)				
Компроміс (<i>Я шукаю рішення, засноване на взаємних поступках</i>)				
Співпраця (<i>Я прагну знайти рішення, яке максимально задовольняє інтереси обох сторін</i>)				

Наприклад, для категорії «Використовую найчастіше» система рангів може мати наступний вигляд: *Компроміс* - 2; *Відхід* - 3; *Наполегливість* - 4; *Співпраця* - 1; *Пристосування* - 5. Заповнена таблиця дасть вам наочне уявлення про те, який із стилів ви використовуєте найчастіше, який з них найбільш комфортний для вас.

Завдання 3. Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій.

Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона

Інструкція: Уважно прочитайте вислови і прислів'я. Користуючись наведеною нижче шкалою, визначте, наскільки кожне прислів'я відповідає вашим діям під час конфліктів:

- 5 - відповідає в усіх випадках;*
- 4 - відповідає у більшості випадків;*
- 3 - деколи відповідає;*
- 2 - відповідає, але дуже рідко;*
- 1 - ніколи не відповідає.*

1. Від суперечки легше утриматися, аніж потім здихатися її.
2. Якщо ви не можете примусити людину думати так, як ви робите, то примусьте її робити так, як ви думаєте.
3. Теплі слова розтоплюють холодні серця.
4. Послуга за послугу.
5. Давай приходь і подумаємо разом.
6. Під суперечки заслуговує похвали той, хто перший замовкне.
7. чия сила, того й правда.
8. Солодкі слова роблять солодким рух уперед.
9. Краще синиця у жмені, аніж журавель у небі.
10. Істина знаходиться в знаннях.
11. Той, хто б'ється і тікає, доживає до нової битви.
12. Той перемагає блискуче, хто примушує своїх ворогів тікати врозтіч.
13. Убий ворога своєю надмірною добротою.
14. Чесний обмін думками не приведе до суперечки.
15. Ніхто не може претендувати на істину в останній інстанції, але кожен може зробити свій внесок у неї.
16. Триматися подалі від тих, хто незгодний з тобою.
17. Тільки той, хто вірить у перемогу, перемагає на полі битви.
18. Добре слово мало коштує, та дорого цінується.
19. зуб за зуб – це чесна гра.

20. Тільки той, хто готовий відмовитися від власного права на істину в останній інстанції, збагатиться від істин, які знають інші.
21. Уникайте сварливих людей – вони зроблять ваше життя нещасним.
22. Людина, яка не тікає сама, змушує тікати інших.
23. М'які слова слова забезпечують гармонію.
24. Хочеш мати хорошого товариша – зроби йому щось приємне.
25. Відкрито говори про свої конфлікти, і йди їм назустріч
26. Найкращий спосіб залагодження конфліктів – уникати їх.
27. Займаю тверду, рішучу позицію (на тім стою і не можу інакше).
28. Лагідність перемагає гнів.
29. Краще щось, аніж нічого з того, що ти хочеш.
30. Щирість, чесність і довіра гори звернуть.
31. Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися.
32. У світі завжди були й будуть переможці і переможені.
33. Вони не тебе з каменем, а ти до них з прихильністю.
34. Якщо двоє йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.
35. Певди можна добитися воюючи та воюючи.

Підрахунок кількості набраних балів

<i>Втеча</i>	<i>Примус</i>	<i>Згладжування</i>	<i>Компромiс</i>	<i>Конфронтація</i>
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35

Чим більшою є загальна сума балів за певною стратегією розв'язання конфліктів, тим частіше ви схильні застосовувати цю стратегію. Чим менша загальна сума, тим рідше ви користуєтесь нею.

Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики:

1. **Черепиха (втеча)** Черепихи втікають і ховаються у свій панцир, щоб обминати конфлікти. Вони відмовляються від власних цілей та стосунків. Вони тримаються далі від спірних питань, через які виникає конфлікт, так і від людей, до яких він причетний. Вони почувають себе безпомічними.

Вони вважають, що намагатися вирішувати конфлікт - справа повністю безнадійна. Вони переконані, що легше втекти (фізично та психологічно) від конфлікту, аніж зіткнутися з ним.

2. **Акула (примус)** Акули намагаються перемагати опонентів тим, що силоміць примушують їх приймати потрібне їм рішення конфлікту. Для них найважливішими є власні цілі, а стосунки з людиною мають дуже мале значення. Вони будь-якою ціною готові добитися своїх цілей. Потреби інших людей їх не турбують. Їх мало хвилює те, чи вони комусь подобаються, чи конфлікти вирішуються тоді, коли один перемагає другого, який програє. Вони хочуть бути переможцями. Перемога, на їхню думку, дає людям почуття гордості та успіху. Поразка викликає почуття безсилля, неадекватності і невдачі. Вони намагаються здобути перемогу, приголомшуючи

суперників, нападаючи раптово, а також залякуючи або загрожуючи їм з позиції сили.

3. **Плюшевий ведмедик (притосування).** Для ведмедиків стосунки найважливіші, а власні цілі не мають великого значення. Ведмедики хочуть подобатися, хочуть, щоб усі їх любили і цінували. Вони вважають, що краще уникнути конфлікту заради гармонії, і впевнені, що конфлікти не можна обговорювати без шкоди для стосунків. Вони бояться завдати болю, образити, псувати стосунки під час конфлікту. Щоб зберегти стосунки, вони готові пожертвувати особистими цілями. Плюшеві ведмедики немовби кажуть: «Я пожертвую власними цілями, роби все, що ти хочеш, аби тільки я тобі подобався». Плюшеві ведмедики намагаються згадати конфлікт, боячись зіпсувати стосунки.

4. **Лисиця (компроміс)** Лисиці невибагливі як у своїх цілях, так і в стосунках з іншими людьми. Лисиці шукають компромісу. Вони жертвують частиною своїх домагань під час конфлікту і переконують іншу особу поступитися теж якоюсь часткою своїх цілей. Вони шукають такого рішення конфлікту, коли б обидві сторони мали вигоду - «золоту середину», між двома крайніми позиціями. Вони готові пожертвувати заради досягнення згоди для спільного добра частиною своїх домагань, так і стосунків.

5. **Сова (співробітництво)** Сова дуже високо цінують власні цілі та стосунки. Вони розглядають конфлікти як проблему, яку потрібно розв'язувати, і шукають таке рішення, яке б задовольнило як їхні власні цілі, так і цілі супротивної сторони в конфлікті. Вони сприймають конфлікти як засіб поліпшення стосунків шляхом послаблення напруження між двома людьми. Вони намагаються розпочати дискусію, яка розцінила б конфлікт як проблему. Шукаючи рішення, які б задовольнили як їх самих так і іншу особу, сови підтримують стосунки. Сова не заспокоюється доти, доки не знайдене рішення, яке б задовольнило і власні і чужі цілі. Вони також не заспокоюються доти, доки напруга не спаде і негативні емоції не будуть повністю зняті.

Типові «конфліктні звички» учасників конфлікту

Якнайповніше уявлення про стратегії і тактиків поведінки в конфлікті можна одержати, знаючи типові «конфліктні звички» (психологічні реакції поведінки), які властиві всім людям, вступаючим в конфліктні відносини. Розглядаючи одну і ту ж конфліктну ситуацію, можна прослідкувати, як міняються психологічні реакції поведінки учасників конфлікту залежно від вибраної стратегії поведінки.

Ситуація. Ви твердо не погоджуєтесь з тим, що вам говорить людина. Ви готові захищати свою точку зору, але відчуваєте, що Вам його не переконати.

Стратегія поведінки – Ухилення.

«Конфліктні звички»:

- припиняєте розмовляти з цією людиною;
- тамуєте в собі незгоду з ним;
- стаєте в позу скривдженого;
- відчуваєте пригніченість від нерозуміння з його сторони;
- переходите на стриманий тон у спілкуванні з ним і формальні відносини;
- скажете неприємні слова про нього, але не йому;
- маєте намір припинити турботу про нього, підтримку дій, починань;
- у думках викреслюєте його із списку друзів або партнерів.

Стратегія поведінки – Залагоджування.

«Конфліктні звички»:

- вдаєте, ніби нічого не відбулося;
- вважаєте за краще піти на його умови ради світу;
- лаєте себе згодом за те, що не змогли нічого протиставити;
- вживаєте все своя особиста чарівливість, щоб досягти мети;
- нічого не запропонуєте для вирішення проблеми, але подумаєте, як організувати інтригу;
- зробите все, щоб приховати своє роздратування, засмучення і безсилля.

Стратегія поведінки – Конкуренція.

«Конфліктні звички»:

- продовжуєте доводити людині помилковість його точки зору;
- виражаєте йому своє роздратування і демонструєте його, поки людина не прикмет Вашу точку зору;
- пробуєте його перехитрити;
- вважаєте за краще криком вирішити проблему;
- станете шукати союзників надати на супротивника належна дія;
- твердо зажадаєте, щоб ради угоди супротивник поступився;
- можете вдатися до фізичного або морального насилля.

Стратегія поведінки – Компроміс.

«Конфліктні звички»:

- запропонуєте поділити «конфліктний пиріг» порівну;
- Вам, перш за все, потрібні нормальні відносини на майбутнє;
- Ви в дечому поступитеся, але лише для того, щоб одержати більше

Стратегія поведінки – Співпраця.

«Конфліктні звички»:

- визнаєте реально існуючий конфлікт без ілюзій, без недомовок;
- не приховуєте своїх інтересів, претензій і вимагаєте цього від свого партнера;
- відмовляєтеся від своїх наявних переваг, не зловживаєте своїм силовим потенціалом, оскільки припускаєте діяти з партнером на рівних (паритетні соціальні відносини);
- запрошуєте партнера до спільного пошуку рішень конфліктної проблеми;
- чесно приймаєте на себе відповідальність за успіх і невдачу у вирішенні конфлікту;
- у разі невдачі прагнете не стати ворогами, а продовжувати спільні пошуки виходу з конфліктної ситуації.

Завдання 4. Протест як форма вияву конфлікту.

Прочитайте лист-звернення до викладача студентів Гарварду, які оголосили протест насадженню ліберальної пропаганди в економічній науці. Дайте відповіді на запитання.

Відкритий лист Грегорі Менкью

Шановний професор Менкью!

Сьогодні ми йдемо з ваших занять з "Економікс 10", для того, щоб виразити свою незадоволеність упередженістю, властивої цьому ввідному курсу економіки. Ми глибоко стурбовані тим, що ця упередженість впливає на студентів, університет, і на все суспільство. Як студенти Гарварду, ми вибрали курс "Економікс 10" сподіваючись одержати широкі ввідні основи економічної теорії, яка допоможе нам в наших інтелектуальних заняттях і різних дисциплінах, які варіюються від економіки до

управління, наук про навколишнє середовище і публічної політики. Натомість, ми одержали курс, що демонструє специфічний і обмежений погляд на економіку, який, ми вважаємо, увіковічує проблематичну і неефективну систему економічної нерівності в нашому суспільстві сьогодні.

Випускники Гарварду відіграють важливу роль у фінансових установах і у формуванні державної політики по всьому світу. Якщо Гарвард не зможе оснастити своїх студентів широким і критичним розумінням економіки, їх дії можуть завдати збитку світовій фінансовій системі. Економічні потрясіння останніх п'яти років були достатнім доказом цього.

Ми виходимо на вулиці сьогодні, щоб приєднатися до маршу, Бостона протесту, проти акціонування вищої освіти як частини глобального руху Захоплення. Оскільки "Економікс 10" носить упереджений характер, сприяє і символізує економічну нерівність, що росте, в Америці, ми йдемо з ваших занять сьогодні на знак протесту проти недостатньої уваги до базисної економічної теорії і щоб подати підтримку руху, який міняє американський дискурс економічної несправедливості. Професор Менкью, ми просимо Вас віднести серйозно до нашого неспокою і нашого відходу із занять.

З повагою, студенти "Економіки 10" Відкрита електронна газета Forum.msk.ru, 25.11.2011 Джерело: forum-msk.org/material/news/7730342.html

Назвіть форму протесту студентів.

Чи можна було запобігти вияву невдоволення? Як?

Як вирішити даний конфлікт?

Тема 4. Методи дослідження конфлікту

Задання 1. Удвох або групою проаналізуйте обраний конфлікт за вказаною моделлю.

№	Елементи моделі аналізу конфлікту	Позиції сторін	
		Оппонент 1	Оппонент 2
1	Учасники конфлікту, їх роль в конфлікті і соціальний статус		
2	Мотивація конфлікуючих сторін		
3	Загальні, спільні й протилежні інтереси		
4	Цілі сторін в даному конфлікті		
5	Ступінь відповідності цілей інтересам		
6	Система причин і першопричина конфлікту		
7	Привід конфлікту		
8	Установки конфлікуючих сторін		
9	Різновид конфлікту		
10	Можливості нормалізації емоційного фону конфлікту		
11	Фази конфлікту		
12	Знак і формула конфлікту		
13	Функції конфлікту щодо соціальної системи і всіх учасників		
14	Вірогідні наслідки його невирішеності		
15	Весь спектр наслідків його гіпотетичного вирішення		

Задання 2. Проаналізуйте обраний конфлікт за вказаною моделлю, використовуючи коментар:

1. *Конфліктна ситуація* – сукупність протиріч, які складають справжню причину конфлікту.
2. *Загальна характеристика зони конфлікту*: економічне становище, структура соціальної групи, умови і рівень життя, екологічна ситуація та ін.
3. *Територіально-часова локалізація*: де виник конфлікт (місце); час виникнення і продовжуваність протікання (частота, безперервність)
4. *Суб'єкти конфлікту*: група в цілому, або її представники, офіційні і неофіційні представники, організовані спільноти. Справжні і підставні суб'єкти.
5. *Ініціатори конфлікту*: пасивні і активні учасники конфлікту. Організатори і провокатори конфлікту.
6. *Передумови конфлікту* (реальні або міфологізовані події, передумови, відкритість інформації, мотиви, слухи).
7. *Конфліктогени* – безпосередні дії (або бездії), які можуть привести до конфлікту.
8. *Інцидент* – опис співпадіння обставин, які послужили приводом для конфлікту.
9. *Об'єкт і предмет конфлікту*: загальне поле і сфера конфлікту, а також конкретний зміст спірної проблеми.
10. *Контекст конфлікту* (політичні, правові, моральні характеристики).
11. *Цілі конфлікту*: спрямованість на ескалацію конфлікту або співробітництво, видимі і скриті цілі, досягнення одностороннього виграшу або взаємної вигоди, прагнення до компромісу і консенсусу або переважання.
12. *Засоби конфлікту*: види використовуваних матеріальних і символічних засобів, ступінь їх використання, маніпуляція чи реальне застосування.
13. *Механізм виникнення конфлікту*. Визначення формули конфлікту: 1) конфліктна ситуація + інцидент; 2) сума двох або більше конфліктних ситуацій.
14. *Прямі результати конфлікту*: безпосередні результати сутички, зіткнення, компромісу або партнерства.
15. *Наслідки конфлікту*: опосередковані і непрямі наслідки, їх відповідність поставленим цілям.
16. *Способи і форми вирішення конфлікту*: способи дій учасників у всіх фазах розгортання конфлікту, направленість на вирішення чи ескалацію конфлікту і відповідні моделі поведінки.
17. *Способи профілактики конфлікту*: чи можливо було попередження і профілактика конфлікту, визначення необхідних способів і видів.
18. *Органи і служби*, що забезпечують врегулювання і вирішення конфлікту: характеристика формальних і неформальних установ і служб, що мають право (зобов'язаних) брати участь у вирішенні конфліктів як арбітри, третя сторона, консультанти, гаранті і ін.

Задання 3. Проаналізуйте обраний конфлікт за картою конфліктологічної діагностики:

Карта діагностики конфлікту

1. Сторони конфлікту.

- характеристика суб'єктів конфлікту (професійні, особові, лідери в конфлікті і т.д.);
- історія взаємин;
- не було взаємин до конфлікту

- нормальні ділові, без суперництва і ворожості
- відносини суперників, але не ворогів, конкуренція інтересів здійснюється особисто, через посередників (керівників).
- гострі відносини у минулому, що супроводжувалися ворожими відносинами.

2. Суть конфліктної проблеми.

- основні причини і їх взаємозв'язок;
- які аспекти є основними/другорядними;
- «точки зіткнення» - які питання/інтереси об'єднують /можуть об'єднати;
- які позиції займають і відстоюють;
- що робилося і чим закінчилося, чому;
- якої інформації не вистачає, як її одержати;
- як відображається конфлікт на функціонуванні.

3. Взаємовідносини сторін на момент конфліктного протистояння.

- взаємна довіра і пошана;
- недовір'я/підозрілість;
- недовір'я переноситься з ділових готівка і навпаки, Сторони поляризовані;
- члени ворогуючих таборів уникають спілкування один з одним;
- неприхована ворожість. Установка на перемогу за всяку ціну.

4. Ставлення до вирішення конфлікту.

- прагнення припинити конфлікт за всяку ціну;
- знайти взаємоприйнятне рішення;
- намір продовжувати протистояння;
- перемогти опонента за всяку ціну.

5. Позиції (інтереси), варіанти сторін до врегулювання конфлікту.

- позиції сторін відомі /невідомі;
- сторони обговорили ряд рішень: позиції сторін по відношенню до них ясні/неясні;
- відсутній свій варіант, але готові обговорювати інші варіанти;
- жорстке нав'язування свого варіанту, позиції не змінені;
- які можливі мотиви і потреби сторін; лежачі в основі їх позиції;
- що могло б зближувати позиції сторін і підштовхнути їх до взаємного пошуку прийняттого рішення.

6. Вибір управлінської стратегії і форм її здійснення. Ґрунтується на результатах аналізу і оцінки інформації про конфлікт.

- вибір стратегії, тактики, етапів;
- розробка плану, питань, правил, процедур;
- можливі тупикові ситуації і способи їх подолання.

Тема 5. Внутрішньоособистісні конфлікти.

Завдання 1. У своїй “Сповіді” Л. М. Толстой описує внутрішньоособистісний конфлікт, який мучив його довгі роки. Суть його полягає в наступному: “Життя є нісенітниця”, але тоді “навіщо жити?”, виходить, що: “Усе – суєта. Щасливий, хто не народився, – смерть краща від життя; треба його позбавитись”. У зв'язку з цим письменник описує чотири виходи з цього внутрішнього конфлікту.

«Я прийшов до висновку, що для людей мого кола є чотири виходи з того жахливого становища, у якому ми знаходимось. Перший вихід є *вихід нерозуміння*. Він полягає в тому, щоб не знати, не розуміти того, що в житті є зло. Люди цього розряду – передовсім жінки або дуже молоді, або дуже тупі люди – ще не зрозуміли того питання життя, яке належить Шопенгауеру, Соломону, Будді. Вони не бачать ні дракона, який їх чекає, ні мишей, що підточують кущі, за які вони тримаються і лижуть краплі меду. Але вони лижуть ці краплі меду тільки до часу: що-небудь зверне їх увагу на дракона і мишей, і - кінець їх лизанню.

Другий вихід – це *вихід епікурейства*. Він полягає в тому, щоб, знаючи безнадійність життя, користуватися наявними благами, не дивлячись ні на дракона, ні на мишей, а продовжувати з задоволенням лизати мед, особливо якщо його накопичилося багато. Соломон виражає цей вихід так: “І похвалив я веселість, тому що немає кращого для людини під сонцем, як пити і веселитися; це супроводжує її у працях в дні життя його, які дав йому Бог під сонцем”... Все, що може рука твоя під силу робити, роби, тому що в могилі, куди ти підеш, немає ні роботи, ні роздуму, ні знання, ні мудрості”. Так підтримують в собі можливість життя більшість людей нашого кола. Умови, в яких вони знаходяться, показують, що благ у них більше, ніж зол, а етична тупість дає їм можливість забувати, що вигода їх становища випадкова, що всім не можна мати 1000 дружин і палаців, як Соломон, що на кожную людину з 1000 дружин є 1000 людей без дружин, і на кожен палац є 1000 людей, що будують його, і що та випадковість, яка нині зробила мене Соломоном, завтра може зробити мене рабом Соломона. Тупість же уяви цих людей дає їм можливість забувати про те, що не дало спокою Будді, - неминучість хвороби, старості і смерті, яка не нині – завтра зруйнує всі ці задоволення.

Так думає і відчуває більшість людей нашого часу і способу життя. Те, що деякі з цих людей стверджують, що тупість їх думки і уяви є філософія, яку вони називають позитивною, не виділяє на мій погляд цих людей з розряду тих, які, щоб не бачити питання, лижуть крейду. І цим людям я не міг наслідувати: не маючи їх тупості уяви, я не міг її штучно створити в собі. Я не міг, як і не може всяка жива людина, відірвати око від мишей і дракона, коли він раз побачив їх.

Третій вихід є *вихід сили і енергії*. Він полягає в тому, щоб зрозумівши, що життя є зло і нісенітниця, знищити його. Так поступають рідкісні, сильні і послідовні люди. Зрозумівши всю дурість жарту, яка над ними зіграна, і зрозумівши, що блага померлих паче благ живих і що краще всього не бути, вони так і поступають і кінчають відразу цей дурний жарт, благо є засоби: петля на шию, вода, ніж, щоб проткнути ним серце, потяги на залізницях. І людей з нашого кола, які поступають так, стає все більше і більше. І поступають люди так здебільшого у кращий період життя, коли сили душі знаходяться в самому розквіті, а звичок, що принижують людський розум, ще засвоєно мало. Я бачив, що це самий гідний вихід, і хотів поступити так.

Четвертий вихід є *вихід слабкості*. Він полягає в тому, щоб, розуміючи зло і безглуздя життя, продовжувати тягнути його, знаючи надалі, що нічого з нього вийти не може. Люди цього вибору знають, що смерть краща від життя, але, не маючи сил поступити розумно, скоріше скінчити обман і убити себе, чогось неначе чекають. Це є вихід слабкості, бо якщо я знаю краще, і воно в моїй владі, чому не віддатися кращому?.. Я знаходився у цьому розряді. Так люди мого вибору чотирма шляхами рятуються від жахливої суперечності. Скільки я не напружував своєї розумової уваги, окрім цих чотирьох виходів, я не бачив ще іншого. Один вихід: не розуміти того, що

життя є нісенітниця, суєта і зло і що краще не жити. Я не міг не знати цього, і, коли довідався, не міг закрити на це очі. Інший вихід: користуватися життям таким, яке є, не думаючи про майбутнє. І цього я не міг зробити. Я, як Сакіа – Муні, не міг їхати на полювання, коли знав, що є старість, страждання, смерть. Уява у мене була дуже живою. Крім того, я не міг радіти хвилиною випадковістю, що кинула на мить насолоду на мою долю. Третій вихід: зрозумівши, що життя є зло і дурість, припинити її, убити себе. Я зрозумів це, але чомусь вага ще не вбивала себе. Четвертий вихід: жити в положенні Соломона, Шопенгауера – знати, що життя дурне, зігране наді мною жарт, і все-таки жити, умиватися, одягатися, обідати, говорити і навіть книги писати. Це було для мене огидно, болісно, але я залишався в цьому становищі».

Проаналізуйте текст і дайте відповіді на питання:

1. Про який вид внутрішньо особистісного конфлікту йде мова?
2. До яких механізмів психологічного захисту від внутрішньо особистісного конфлікту відносяться виходи, представлені Л.М. Толстим?
3. Дайте оцінку виходам з конфлікту, про які пише автор.
4. Як би ви поступили у разі наявності у вас подібного роду внутрішньо особистісного конфлікту?

Заняття 2. Гра-тренінг «Внутрішньоособистісні конфлікти»

Мета заняття. Показати студентам механізми занурення людини в стан внутрішньоособистісного конфлікту, ознайомити їх із способами запобігання конфлікту і виходу з нього, навчити їх методам стресостійкості.

Учасники гри:

1. Чиновник.
 2. Начальник чиновника.
 3. Представник громадськості.
 4. Прохач.
 5. Представник місцевої мафії.
 6. Дружина чиновника.
 7. Совість чиновника.
 8. Група експертів.
- У грі можуть взяти участь від 7-8 до 30 і більше чоловік.

Ігрова ситуація

1. Муніципальний відділ з оренди й використання землі очолює певний чиновник. Відділ одержав розпорядження відповідних міських властей, що забороняє використання дитячих, спортивних, ігрових і інших майданчиків для дь інших цілей (наприклад, забудови, організації автостоянок і ін.). Проте безпосередній начальник чиновника інтерпретує одержане розпорядження по-своєму і вимагає від чиновника дати відповідні вказівки на ліквідацію дитячого майданчика. Чиновник починає виконувати вказівку начальника.

2. У цей же час до чиновника на прийом приходять відвідувачі: представник громадськості, який вимагає дотримання закону і відновлення дитячого майданчика; прохач, що пропонує хабар за надання йому в оренду ділянки майданчика; представник місцевої мафії, який погрожує чиновнику розправою, якщо шукаказана територія не буде йому передана.

Схема проведення гри-тренінгу

3. Закінчивши робочий день, чиновник йде додому і з ним відбувається наступне: діалог із своєю совістю з приводу того, що відбулося з ним за день; розмова з дружиною, яка незадоволена його постійними затримками на роботі («діти без батька; дружина без чоловіка»). У свою чергу, чиновника дратує те, що його не розуміють навіть удома, в сім'ї.

Порядок проведення гри

1. Розподілити всі перераховані ролі серед студентів (роль чиновника розподіляється тільки за бажанням претендента). Призначити групу експертів.

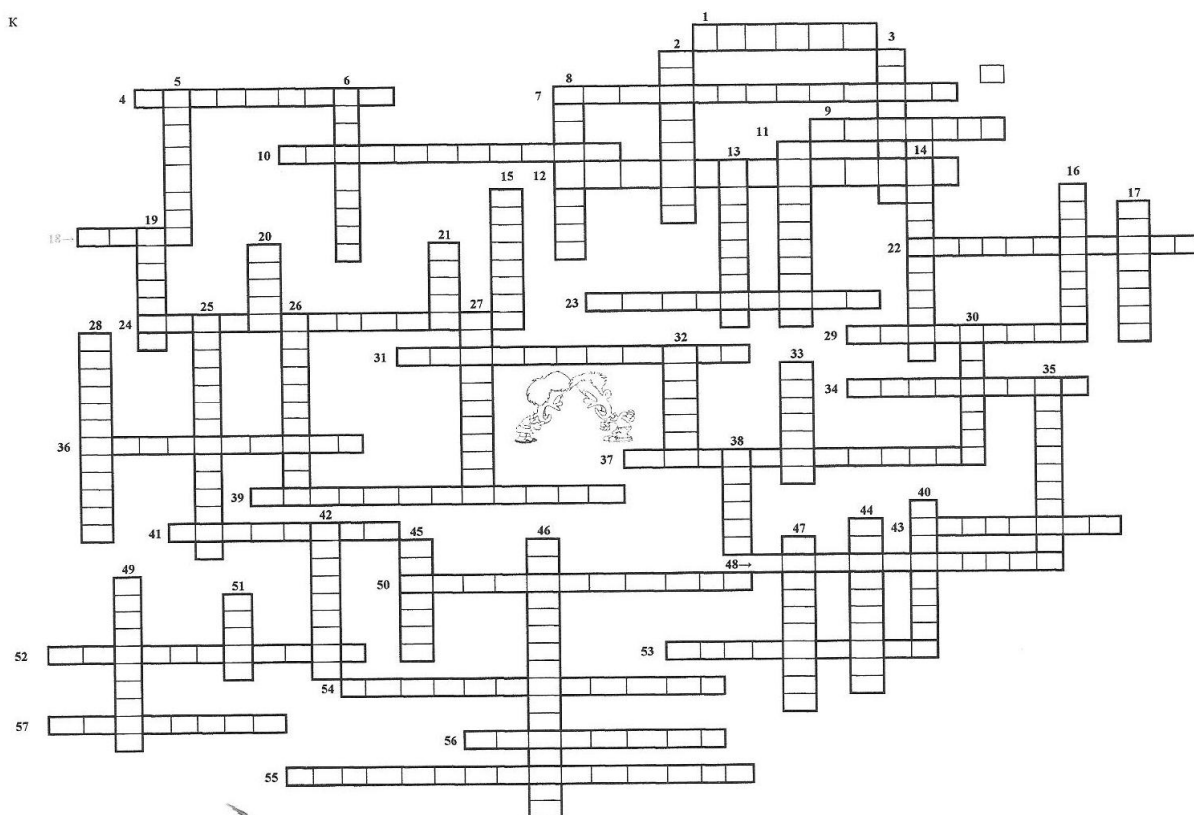
2. Гра починається з розмови начальника з чиновником. Подальший порядок гри описаний в «Ігровій ситуації».

3. В ході гри учасники міняються ролями.

4. Оцінка експертів і підбиття підсумків гри-тренінгу. Застереження (для керівника гри). Гра-тренінг «Внутрішньоособистісний конфлікт» передбачає високу емоційно-психологічну напругу гравців, особливо тих, хто грає роль чиновника. В ході гри необхідно уважно стежити за психологічним станом «чиновника», а при необхідності зупинити гру і міняти ролі. На закінчення гри необхідно провести «реабілітацію» всіх «чиновників»: зробити всесторонній аналіз ситуації і виходів з них; ознайомити всіх учасників гри із способами захисту від фрустрації.

Тема 6. Конфлікти між подружжям.

Завдання 1. Кросворд «Міжособистісні конфлікти»



1. Можна жартувати з людиною, але не можна жартувати з її ... (М.Цветаєва)
2. Стосунки пройняті неприязню, взаємною ненавистю

3. Диференціація, згідно з якою: біологічні розходження між чоловіками і жінками, які наділяються соціальним значенням вживаються як засоби соціальної класифікації
4. Найпоширеніша форма міжособистісного конфлікту, при цьому характеризується найменшою напруженістю
5. Стратегія вирішення конфлікту, коли одна із сторін, або навіть обидві сторони, втратили інтерес до продовження протистояння
6. Порузуміння, досягнуті шляхом взаємних поступок
7. Тип особистості, які характеризуються, як добросовісні працівники, занадто точні, до всього підходять із позиції "завищених вимог".
8. Сумісний пошук взаємовигідних вирішень.
9. Вишукано камуфлюють свою брехню, через що неможливо відрізнити її від правди. (Безневинні ...)
10. Змагання (конкуренція) як прагнення задовольнити свої інтереси на шкоду іншому.
11. Яка група причин конфліктів, насамперед, зв'язана з такими психологічними особливостями сторін, що впливають на вибір ними саме конфліктного способу вирішення спірних питань.
12. Протилежна суперництву стратегія, жертвування власними інтересами заради інтересів іншого.
13. До якої групи причин відносяться міжособистісний конфлікт в якому є обставини соціальної взаємодії людей.
14. Тип людей, поведінка, яких імпульсивна, непродумана, непередбачувана, відсутній самоконтроль.
15. Важкі люди, які не відважуються прийняти будь-яке рішення тому, що бояться помилитися.
16. Тип конфліктних особистостей, які характеризуються відсутністю власних переконань.
17. Фактори (чинники) міжособистісних конфліктів зміст яких полягає в протилежності принципів поведінки (В. Лінкольном)
18. Одна з сфер прояву міжособистісних конфліктів.
19. Тип важкої людини, вони спокійні, не багатомовні та скритні
20. Люди його цінують і відстоюють
21. Тривала смуга ворожості, яка супроводжується невпинними суперечностями.
22. Книга І. А. Коха "Конфлікти та їх ...".
23. Конфлікт в перекладі з латинської мови.
24. Тип людей, які з усім погоджуються, завжди обіцяють підтримку, але здебільшого не дотримують своїх слів.
25. Тип конфліктних особистостей, який завжди потребує бути в центрі уваги.
26. Сфера прояву міжособистісного конфлікту, до якої входять: установи соціальної сфери; державні установи; вулиця; суспільний транспорт.
27. Конфлікти, в яких беруть участь люди, що знаходяться у підпорядкуванні один одного.
28. Чинники, що викликають конфлікт в наслідок, неточних фактів, чуток, тощо.
29. Люди, які тримають все у собі.
30. Учасники конфлікту.

31. Це важкі люди, які зачіпають, підпалюють інших і роздратовуються, якщо їх не слухають.
32. Зазвичай нетривала ворожа взаємодія.
33. Тип конфліктної особистості підозрілий, володіє завищеною самооцінкою, вони прямолінійні і негнучкі.
34. Український психолог родом з Черкащини, що досліджувала психологію міжособистісних взаємодій.
35. Найвища стадія розвитку конфлікту.
36. Роблять добро, але в глибині душі жалкують про зроблене - це помилкові ...
37. Ощадливі люди, завжди готові до конфлікту.
38. "У суперечці народжується ..." (Платон).
39. Підхід, що домінує у вивченні міжособистісних конфліктів.
40. Нарікають на все, нічого не роблячи для розв'язання проблеми.
41. Конкретна подія, що виявляє приховані суперечності.
42. Винесення проблеми до обговорення на вищий рівень, нарощування напруженості.
43. Один з етапів розвитку конфлікту, коли відбувається залучення прихильників.
44. Синонім до слова "надпоступливі".
45. Розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи в формі співпереживання.
46. Сукупність своєрідних психічних особливостей і певних властивостей людини, які характеризують її неповторність.
47. Особлива форма похвали.
48. Це суперництво між суб'єктами ринкової економіки.
49. Спілкування опонентів.
50. Чинники, які проявляються у прагненні до переваги (прояві агресивності; егоїзму; порушення обіцянок; мимовільне порушення комфортних відносин).
51. Розпад, занепад, загострення (політичних, економічних, соціальних) протиріч.
52. Сфера прояву конфлікту, в якій мають місце конфлікти між співробітниками.
53. Завжди й у всьому бачать проблеми.
54. Завжди прагнуть найвищих результатів.
- 55-56. Це результат ситуації в якій потреби, цілі, уявлення однієї людини вступають у сутичку з потребами інших. (2 слова: 55-56)
57. "Справжня ... та, коли ніхто не відчуває себе переможеним". (Будда)

Завдання 2. Стан подружніх відносин у сім'ї.

Тест «Самооцінка конструктивної взаємодії в подружніх відносинах»

Проаналізуйте і оцініть за п'ятибальною шкалою свою поведінку у взаємодії з чоловіком (дружиною) за 15 позиціями, представленими в наступній матриці:

№п/п	Позиція	Оцінка
1	Я поважаю себе і тим більше свого чоловіка (дружину)	5 4 3 2 1
2	Я завжди пам'ятаю, що він (вона) найбільш близька для мене людина, батько (мати) моїх дітей	5 4 3 2 1
3	Я намагаюсь не накопичувати помилки і образи, а зразу реагую на них	5 4 3 2 1

4	Я ніколи не роблю сексуальних зауважень	5 4 3 2 1
5	Я ніколи не роблю зауважень чоловікові (дружині) у присутності інших людей, у тому числі в присутності дітей	5 4 3 2 1
6	Я ніколи не перебільшую власні здібності і чесноти	5 4 3 2 1
7	Я не вважаю себе завжди і у всьому правим	5 4 3 2 1
8	Я ніколи не ревную і завжди довіряю чоловікові (дружині)	5 4 3 2 1
9	Я завжди уважний, умію слухати і чути чоловіка (дружину)	5 4 3 2 1
10	Я постійно працюю над своїми недоліками, турбуюсь про свою фізичну п	5 4 3 2 1
И	Я ніколи не говорю про недоліки чоловіка (дружини), а веду мову лише про конкретну поведіку в конкретній ситуації	5 4 3 2 1
12	Я завжди ставлюсь до захоплень чоловіка (дружини) з цікавістю і повагою	5 4 3 2 1
13	Я не намагаюсь не дивлячись ні на що, встановити істину в семейних відносинах, якщо є можливість цього не роботи	5 4 3 2 1
14	Я намагаюсь знаходитись час для того, щоб іноді відпочити один від одного, і надаю таку можливість чоловікові (дружині)	5 4 3 2 1
15	У конфлікті я ніколи не роблю ставку на перемогу і завжди готовий поступитись	5 4 3 2 1

Оцінка результатів

1. Підсумуйте одержані бали за всіма 15 позиціями і знайдіть середнє арифметичне від цієї суми.

2. Якщо отриманий результат складає від 4,5 до 5 балів, то ваша готовність до конструктивної взаємодії у подружніх відносинах висока і виключає конфлікт.

3. Якщо отриманий результат складає від 4 до 4,5 балів, то рівень вашої готовності до конструктивної взаємодії вищий за середнє. Щоб виключити конфліктність у відносинах з чоловіком (дружиною), вам необхідно переглянути окремі позиції вашої поведінки.

4. Якщо отриманий результат складає від 3 до 4 балів, то рівень вашої готовності до конструктивної взаємодії середній і, отже, вірогідність конфліктів з чоловіком (дружиною) достатньо висока. Вам необхідно серйозно переглянути деякі позиції вашої поведінки. 5. Якщо результат менший від 3 балів, то рівень вашої готовності до конструктивної взаємодії низький, а вірогідність конфлікту з чоловіком (дружиною) дуже висока. Вам необхідно дуже серйозно переглянути більшість позицій вашої поведінки, вказаних в тесті, і активно працювати над собою.

Завдання 3. Взаємини між батьками і дітьми.

Прочитайте **притчу про цвяхи**. Знайдіть у ній ознаки конфлікту та його наслідки.

Жив-був один дуже запальний і нестриманий молодий чоловік. І ось одного разу його батько дав йому мішечок з цвяхами і порадив кожного разу, коли він не стримає свого гніву, вбити один цвях в стовп огорожі.

У перший день в стовпі було декілька десятків цвяхів. На іншому тижні він навчився стримувати свій гнів, і з кожним днем число забитих у стовп цвяхів стало

зменшуватися. Хлопець зрозумів, що легше контролювати свій темперамент, ніж забивати цвяхи.

Нарешті прийшов день, коли він жодного разу не втратив самовладання. Він розповів про це своєму батькові і той сказав, що на цей раз щодня, коли синові вдасться стриматися, він може витягнути із стовпа по одному цвяхові.

Йшов час, і прийшов день, коли він зміг повідомити батька про те, що в стовпі не залишилося жодного цвяха. Тоді батько узяв сина за руку і підвів до огорожі:

Ти непогано справився, але ти бачиш, скільки в стовпі дірок? Він вже ніколи не буде таким, як раніше. Коли говориш людині що-небудь зле, у нього залишається такий самий шрам, як і ці дірки. І неважливо, скільки разів після цього ти вибачишся – шрам залишиться.

Завдання 4. Тест «Самооцінка конструктивної поведінки у взаєминах з дітьми»

Проаналізуйте і оцініть за п'ятибальною шкалою свою поведінку в процесі виховання дитини за 11 позиціями, представленими в наступній матриці:

№ п/п	Позиція	Оцінка
1	Я завжди пам'ятаю про індивідуальність дитини	5 4 3 2 1
2	Я завжди знаю і враховую те, що кожна нова ситуація вимагає нового рішення	5 4 3 2 1
3	Я завжди прагну зрозуміти потреби і інтереси маленької дитини	5 4 3 2 1
4	Суперечності я сприймаю як чинник нормального розвитку	5 4 3 2 1
5	Я завжди стабільний у відносинах з дитиною	5 4 3 2 1
6	Я прагну до зменшення кількості «неможна» і збільшенню кількості «можна»	5 4 3 2 1
7	Для мене покарання є крайнім засобом виховання	5 4 3 2 1
8	Я прагну дати дитині можливість відчувати неминучість негативних наслідків його вчинків	5 4 3 2 1
9	При необхідності я використовую метод логічного роз'яснення можливості негативних наслідків	5 4 3 2 1
10	Я прагну до розширення діапазону моральних, а не матеріальних стимулів	5 4 3 2 1
11	Я прагну використовувати позитивний приклад інших дітей і батьків При цьому дотримую міру і такт	5 4 3 2 1

Оцінка результатів

1. Підсумуйте одержані бали за всіма 11 позиціями і знайдіть середнє арифметичне від цієї суми.

2. Якщо отриманий результат складе величину від 4,5 до 5 балів, то ваша готовність до виховання дітей і взаємовідносин з ними висока. Ви володієте високою психолого-педагогічною культурою, що дозволяє вам уникнути серйозних конфліктів з дітьми.

3. При результаті від 3 до 4,5 балів ваша готовність до виховання дітей середня. У взаємодії з дітьми у вас можуть виникати конфлікти. Вам необхідно переглянути деякі позиції вашого підходу до виховання дітей.

4. Якщо результат менший від 3 балів, то ваша готовність до виховання дітей низька. Ви не володієте достатньою психолого-педагогічною культурою. Щоб

уникнути серйозних конфліктів з дітьми, вам необхідно терміново зайнятися самоосвітою, підвищенням психолого-педагогічної культури.

Прочитайте цитати, проаналізуйте їх і спробуйте назвати час і авторів, яким вони належать:

1. «Наша молодь любить розкіш, вона погано вихована, вона глузує з начальства і аніскільки не поважає людей похилого віку. Наші нинішні діти стали тиранами; вони не встають, коли в кімнату входить літня людина, сперечаються зі своїми батьками. Просто кажучи, вони дуже погані»
2. «Я втратив всякі надії відносно майбутнього нашої країни, якщо сьогоднішня молодь завтра візьме в свої руки кермо влади, бо ця молодь нестерпна, невитримана, просто жахлива»
3. «Наш світ досяг критичної точки. Діти більше не слухаються своїх батьків. Мабуть, кінець світу вже не далеко».
4. Ця молодь розбещена до глибини душі. Молоді люди злі і недбайливі. Ніколи вони не будуть схожі на молодь минулих часів. Молоде покоління сьогоднішнього дня не зуміє зберегти нашу культуру».

(Перша цитата запозичена у Сократа (470-399 гг до н. э.); друга у Гесіода (ок. 720 р. до н. э.); третій вислів належить одному єгипетському жерцю, що жив за 2000 років до н.е. ; четверта виявлена зовсім недавно на глиняному горщику, знайденому серед розвалин Вавилона. Вік цього горщика - понад 3000 років).

Завдання 5. Конфлікт між подружжям у сім'ї.

Ділова гра «Подружній конфлікт»*

Мета гри. Ознайомити студентів з одним з варіантів подружніх конфліктів, визначити їх види і спробувати знайти можливі варіанти вирішення подружніх конфліктів подібного типу.

Учасники гри:

1. Чоловік – працівник бюджетної сфери, змушений постійно шукати додатковий заробіток, оскільки основної зарплати для утримання сім'ї не вистачає.
2. Дружина – також робітниця бюджетної сфери, змушена постійно відпрошуватися з роботи, оскільки в основному їй одній доводиться вести все домашнє господарство: прати, готувати, ходити за покупками, відводити і приводити двох дітей у дитсадок і ін.

Ігрова ситуація.

Чоловік приходять додому набагато пізніше від звичайного. Сьогодні він закінчив чергову «ліву» роботу і одержав за неї гроші. Він у хорошому настрої і дещо веселий. Дружина втомилася і ображена на чоловіка. Виникає конфлікт. Дружина звинувачує чоловіка в тому, що він абсолютно не думає про сім'ю, що у нього своє особисте життя, а вона за своїми сімейними турботами нічого хорошого в цьому житті і не бачить. Чоловік виправдовує свої часті затримки на роботі тим, що прагне більше заробляти грошей саме для сім'ї. Взаємні звинувачення набувають явно емоційного забарвлення.

Порядок проведення гри

1. Розподілити студентів по парах з відповідними ролями: «чоловік» - «дружина» (бажано, щоб в кожену пару входили дівчина і хлопець).
2. На першому етапі гри кожний з «подружжя» грає відповідно роль чоловіка і дружини, виправдовуючи свої дії, що передували конфлікту.

3. На другому етапі кожний з «подружжя» письмово висловлює свої варіанти вирішення конфліктної ситуації.

4. На завершальному етапі обидва «чоловіки» знаходять єдине взаємоприйнятне рішення конфлікту і детально його описують.

5. Необхідно також визначити тип подружнього конфлікту, причини його виникнення і інші можливі варіанти вирішення даного конфлікту.

Тема 7. Організаційні та трудові конфлікти.

Завдання 1. Аналіз конфліктних ситуацій в організації.

Після того, як студенти будуть розділені на ігрові групи по 3-4 людини, кожній групі видають (письмово) однакові завдання, що передбачають аналіз конкретних ситуацій. На аналіз конкретної ситуації і ухвалення рішення відводиться, залежно від завдання, 5-10 хвилин. Потім викладач організує обговорення версій аналізу. Після обговорення викладач підводить підсумки.

Ситуація 1

Ви начальник відділу. Одержали завдання і їдете у відрядження. В аеропорту випадково зустрічаєте свою підлеглу – молоду співробітницю, яка вже два тижні не працює. Вам сказали, що вона хворіє, а ви бачите її не тільки здоровою, але і помолоділу. Вона з великим нетерпінням зустрічає когось в аеропорту. У ввіреному вам відділі повний завал, не вистачає співробітників, зриваються терміни виконання робіт.

Що ви скажете своїй співробітниці? З чого почнете розмову? Чим повинен завершитися цей інцидент?

Ситуація 2

Ви – досвідчений, давно працюючий, авторитетний начальник відділу. Напередодні свята ви від свого відділу представили прізвища декількох кращих співробітників для заохочення. Серед тих, кому повинні бути вручені грамота і грошова премія, Яцюк, якого ви особисто попередили про необхідність з'явитися на урочисті збори, де йому будуть вручені грамота і премія. Яцюк разом із своєю сім'єю з'явився на урочисті збори, але грамоту і премію, з невідомих для Вас причин, йому не вручили. Наступного дня, не встигнувши розібратися в причині непорозуміння, ви випадково стикаєтеся з Яцюком у коридорі.

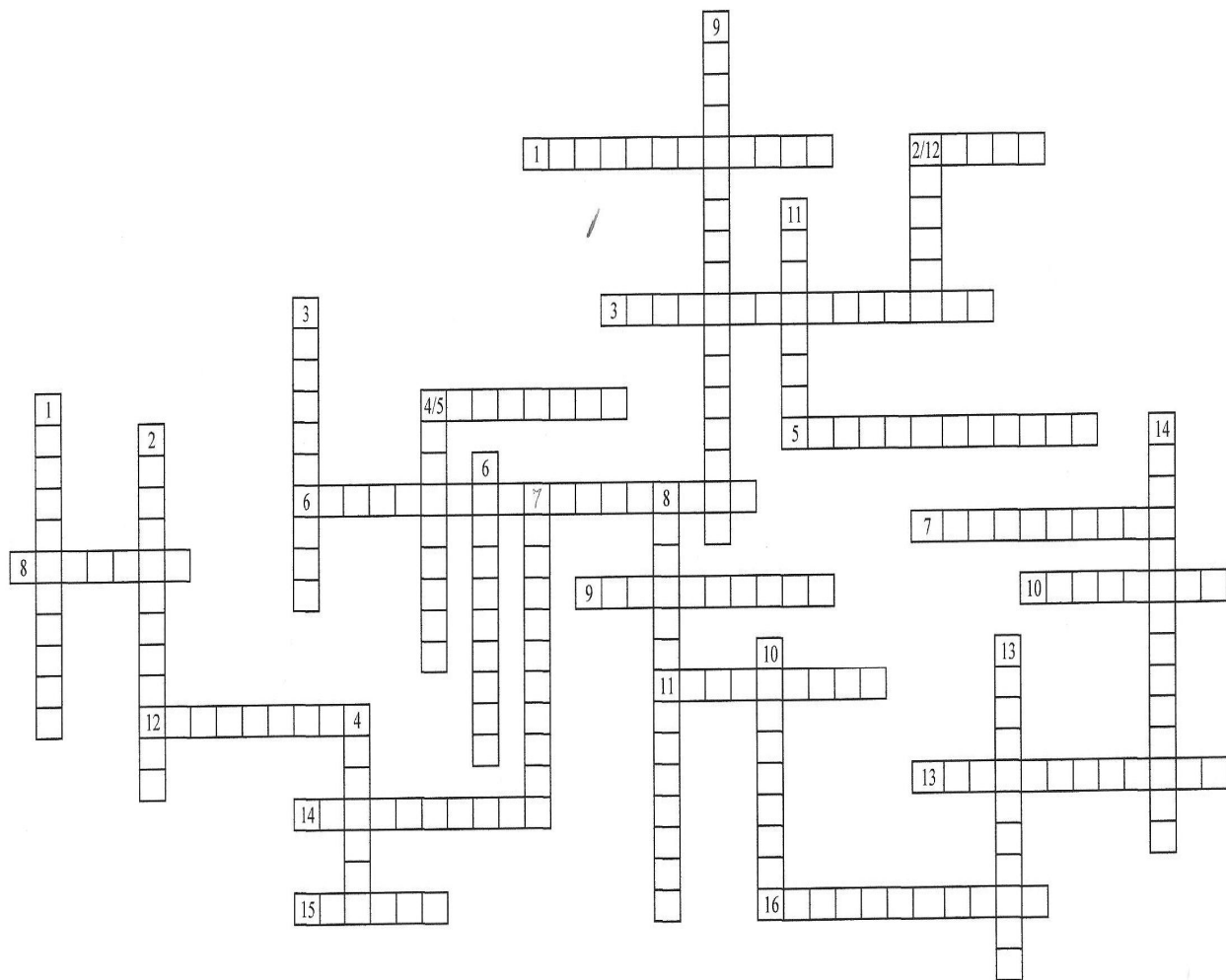
Які можливі варіанти розвитку виниклої ситуації? Як би ви повелися в кожному з них?

Ситуація 3

Робітники одного з цехів підприємства неодноразово заявляли про незадовільні умови праці, висловлювали побоювання за своє здоров'я (у цеху не приділялося належної уваги забезпеченню безпеки праці). Їм вже більше трьох місяців не виплачували заробітну платню. Два дні тому з одним з робочих на виробництві відбувся нещасний випадок. Це переповнило чашу терпіння робочих. Вони відмовилися від роботи і запросили на збори керівництво підприємства...

Як би ви повелися в цій ситуації як керівник підприємства?

Завдання 2. Кросворд «Організаційні конфлікти»



За вертикаллю:

1. Один з можливих суб'єктів організаційного конфлікту.
2. Конструктивний спосіб вирішення конфлікту в організації.
3. Наслідок вирішення організаційного конфлікту, при якому відбувається зняття внутрішньої напруги, виявляються приховані недоліки.
4. Приватні чи офіційні особи, окремі співробітники чи групи співробітників у конфлікті.
5. Середовище, в якому людина безпосередньо контактує з іншими людьми
6. Один з видів конфлікту в організації, який може бути міжіндивідуальним, внутрішньогруповим або між груповим.
7. Суспільний механізм, створення якого переслідує колективні цілі і діяльність якого певним чином управляється.
8. Конфлікт, суть якого полягає у зіткненні протилежно направлених дій учасників конфлікту в організації, викликаний розбіжністю їх інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтацій.
9. Організаційний конфлікт, який викликає розбіжність між особистими цінностями, цілями та індивідуальними відмінностями співробітників.
10. Роль непрямих учасників конфлікту, які впливають на його розвиток надаючи суб'єктам поради, матеріальну допомогу тощо.
11. Важлива передумова, складова безконфліктної взаємодії керівника з підлеглими.
12. Одна з форм прояву конфліктної ситуації, яка полягає у масових зібраннях людей

13. Важлива стадія управління конфліктом в організації.
14. Тип конфлікту, джерелом якого є стан афекту, гніву, паніки.

За горизонталлю:

1. Сигнал можливості виникнення конфлікту в організації
2. Один з непрямих учасників конфлікту, покликаний вирішити або зупинити конфлікт, вердикт якого повинен бути виконаний сторонами конфлікту.
3. Реально неіснуючі конфлікти.
4. Основа суперечності між об'єктом та суб'єктом конфлікту.
5. Стиль управління в організації, який реалізується шляхом застосування владних повноважень і авторитету.
6. . Організаційний конфлікт, який виникає між групами співробітників всередині підрозділу або між підрозділами підприємства.
7. Усвідомлення очевидних порушень принципу соціальної справедливості стосовно прояву конфлікту.
8. Безпосередні учасники конфлікту, протидіючі сторони з несумісними інтересами та діями.
9. Наслідок конфлікту, в результаті чого організація наближається до кризи та розпаду, коли знижується мотивація праці.
10. Відкрита форма протидії інтересів.
11. Конфлікт керівників та власників підприємств із конкурентами, клієнтами, постачальниками і профспілками.
12. Часткове задоволення домагань обох сторін і взаємних поступок, що призводить до взаємного виграшу.
13. Тип конфлікту, який враховує співвідношення можливих переваг і витрат, шансів на перемогу і поразку.
14. Процес впливу керівника на конфліктну ситуацію, здатність осмислити її та здійснити попереджувальні дії щодо її виникнення
15. Головною передумовою виникнення конфлікту у процесі спілкування є ... норми.
16. Організація (тип).

Тема 8. Етнонаціональні конфлікти та їх специфіка.

Завдання 1. Прочитайте витяг з твору Ентоні Сміта. Нації та націоналізм у глобальну епоху. — К.: Ніка-Центр, 2006. — С.121-161.

Дайте відповіді на питання:

1. Які «за» і «проти» націоналізму називає Ентоні Сміт ?
2. Назвіть проблеми громадянського й етнічного націоналізмів.
3. Що таке почуття національної ідентичності за Е.Смітом ?
4. Що Е.Сміт розуміє під модерним націоналізмом ?
5. Охарактеризуйте етнічну і громадянську моделі нації.
6. В чому полягає природа громадянського націоналізму за Смітом ?

Завдання 2. Проаналізуйте етноконфліктогенні ситуації в Україні:

1. Сутність етноконфліктогенної ситуації в Криму.
2. Русинська проблема в Україні.

Завдання 3. Українське видання «Оглядач» 04.07.12 надрукувало аналітичне есе «Футурологічний трилер: Білорусія зникне, Україна буде роздроблена». Прочитайте витяг з тексту і дайте відповіді на запитання.

«Європейський континент при всій економічній і цивілізаційній могутності, що здається, останні десятиліття зазнає ще більше змін, ніж решта частин світу, пише українське видання «Оглядач». «Ломка» відбувається економічна (світовий центр економіки зміщується до південно-східної Азії), демографічна (Європа стрімко старіє), етнічна (мультикультуралізм став практично некерованим явищем) і ментальна (мінються ціннісні орієнтири). На це вказують роботи Тоффлера, Бжезінського, Хантінгтона, про це ж можна прочитати у відкритих джерелах ЦРУ, ГРУ і низки дослідницьких інститутів. Сьогодні Європа має всі ознаки того, що її межі у близькому майбутньому зазнають кардинальних змін.

Проаналізувавши серію відкритих джерел і виконавши колосальну роботу, журналісти українського видання склали вірогідну карту Європи зразка 2035 року. Зрозуміло, що ступінь змін, що допускаються, в різних випадках залежить від безлічі чинників, які з 100% точністю прорахувати неможливо. Проте вірогідність територіальних змін в кожному приведеному прикладі має місце бути, ґрунтуючись на прецеденті, а також на зіставленні припущень з двох і більш незалежних джерел. Таким чином, була складена карта, яка навряд чи «збудеться» на 100%, проте самі зміни в даному напрямі швидше за все відбудуться до вже відносно недалекого 2035 року.

Ще сумніші події (безумовно, при несприятливих політико-кон'юнктурних розкладах) можуть чекати Польщу. Країна може втратити етнічні німецькі землі - Померанію і Сілезію, а за умови домовленостей між Москвою і Берліном – також і свої північно-східні регіони (Росія в цьому випадку може також поступитися німцям Калінінградською областю). Таким чином, Німеччина може повернутися до меж періоду між двома світовими війнами, з тією лише різницею, що тоді Ельзас і Лотарингія були у Франції).

До Західної України від Польщі може відійти частина території сучасних Підкарпатського і Люблінського воєводств. Таким чином, буде підірвана ідейна єдність між Львовом (який до 2035 року може стати столицею Галичини) і Варшавою.

З інших західних регіонів сучасної України незалежність можуть знайти русини, тоді як Чернівецька область як компроміс одержує вірогідність опинитися у складі Румунії...

Істотні зміни можуть відбутися також і з Україною. При подальшому політичному розколі країни, від Києва можуть відпасти Донбас, південна Україна і Крим. Більш того, половинчаста позиція в центральній Україні може привести до того, що сучасної політична єдність між Львовом і Києвом може бути зруйнована, і країна повернеться до орієнтовних меж середини XVII століття. За втрату Трансільванії Румунія може одержати не тільки Молдавію (без Придністров'я, яке відійде РФ), але і територію південної частини Одеської області».

© 2012 NR2.Ru, «Новий Регіон», 2.0

Запитання:

1. *Як ви оцінюєте приведений в уривкові прогноз ?*
2. *За яких умов можливі приведені у ньому територіальні зміни ?*
3. *Які соціальні конфлікти сприяють такому розвитку подій ?*
4. *Чи можливий інший варіант розвитку українського етносу? Запропонуйте його.*

Завдання 4. На думку Л.М. Гумільова "татаро-монгольського ярма" на Русі взагалі не існувало, був військово-політичний альянс між Руссю і ханом Батием для захисту незалежності Русі від агресії Заходу. Татаро-монголи врятували Русь від колонізації її

Європою. «Велика Русь... добровільно об'єдналася з Ордою завдяки зусиллям Олександра Невського, Батия, що став прийомним сином». На думку Л. М. Гумільова, яке може бути взагалі "ярмо", якщо, на основі цього добровільного об'єднання виник етнічний симбіоз Русі з народами Великого степу – від Волги до Тихого океану і з цього симбіозу якраз і народився етнос великороса: «суміш слов'ян, угро-фіннів, аланів і тюрків злилася в національність, великороса»?

Інформація, що панувала у вітчизняній історії, про існування "татаро-монгольського ярма" Л. М. Гумільов назвав "провокацією західних істориків і політиків", а також "чорною легендою" (Див. Л. Н. Гумилёв. Этногенез и биосфера Земли. М.: Айрис-пресс, 2004).

1. *Якщо приведена теорія Л.М. Гумільова відповідає дійсності, які причини прийняття офіційною історією факту «монголо-татарського іга»?*
2. *Які можливі наслідки визнання теорії Л.М. Гумільова у минулому і сьогодні?*

ТЕМА 10. Соціокультурні конфлікти.

Завдання 1. Прочитайте знамениту книгу відомого американського політолога Семюеля Хантінгтона "Зіткнення цивілізацій і перетворення світового порядку" (Хантінгтон С. Столкновение цивилизаций / С. Хантінгтон; Под общ. ред. К. Королева; Пер. с англ. Т. Велимеева, Ю. Новикова. - М. : Изд-во АСТ, 2003. – 603 с.)

Дайте відповіді на запитання:

1. *В чому полягатиме: нова ера світової політики, баланс цивілізацій, культурна перебудова структури глобальної політики?*
2. *Яку природу матимуть світові конфлікти?*
3. *Вогнища та динаміка війн по лініях розлому.*

Завдання 2. Леві-Строс у 1978 році писав, що жодна цивілізація не може претендувати на те, що в найбільшій мірі виражає, втілює ідею світової цивілізації як такої: «світова цивілізація не може бути у світовому масштабі нічим іншим, як коаліцією культур, кожна з яких зберігає свою самобутність».

Дайте відповіді на запитання:

1. *Що Леві-Строс мав на увазі, говорячи про коаліцію культур?*
2. *Поясніть поняття самобутності культури.*

Тема 11. Політичні конфлікти.

Завдання 1. 13 грудня 2012 року Європарламент прийняв поправку до узгодженого тексту резолюції щодо ситуації в Україні, в якій йде мова про те, що Європарламент стурбований зростанням націоналістичних настроїв в Україні, вираженому в підтримці партії Свобода. "Нагадуємо, що расистські, антисемітські і ксенофобські погляди суперечать фундаментальним цінностям і принципам ЄС. Закликаємо продемократичні партії у Верховній Раді не взаємодіяти, не підтримувати і не формувати коаліцій з цією партією", - мовиться в поправці.

Дайте відповіді на запитання:

- Які події сприяли формуванню у депутатів Європарламенту такої позиції?*
Якою повинна бути взаємодія між фракціями у Верховній Раді, щоб рекомендації Європарламенту були виконані?
Як забезпечити виваженість, спокій та твору атмосферу в парламенті України?

Тема 11. Конфлікти у сфері управління.

Завдання 1. Відгадайте анаграми з області соціальної конфліктології.. Дайте визначення термінів і понять:

Нофлоктоклігія; цімабія; тучки; понтоне; тотритаве; галоїд; аяцін; сонет; розмінів; бофіякнексо; цілізнамона; язінаграціо; гнальниса; мовну ріпац.

Завдання 2. «Управлінська орієнтація керівника» Проективна методика визначення стилю орієнтації поведінки керівника (за Єршовим А. А.)

Методика складається з 12 конфліктних ситуацій, у кожній з яких є чотири варіанти вирішення залежно від орієнтації керівника на справу (С), на колектив (К), на себе (Я) і офіційну субординацію (Оф). (Психология личности и малых групп, Л.: Изд-во ЛГУ, 1977. С. 127.)

Респондентам пропонується прочитати ситуації і вибрати найбільш прийнятні. на його думку, варіанти вирішення. Вибір того чи іншого способу розв'язання кожної з пропонованих ситуацій, а їх чотири варіанти — А, Б, В, Г, залежить від того, як зрозуміла людина запропоновану ситуацію, як зорієнтувалася на власний соціальний досвід, якими домінуючими інтересами й мотивами керується при відповіді. Тест вимірює чотири типи нахилів або орієнтацій педагога на виявлення власної позиції у взаєминах з людьми; це:

С — орієнтація на інтереси справи;

К — орієнтація на психологічний клімат і взаємини в колективі;

Я — орієнтація на себе самого;

Оф — орієнтація на офіційну субординацію.

Орієнтація на інтереси справи (С) відображає мотиви, пов'язані з діяльністю: захоплення процесом роботи, прагнення до пізнання, оволодіння новими навичками й вміннями, зацікавленість у кінцевому результаті, висока продуктивність діяльності.

Орієнтація на психологічний клімат і взаємини в колективі (К) визначається потребою особистості в спілкуванні, у прагненні підтримувати доброзичливі взаємини з колегами й підлеглими. Такий працівник виявляє інтерес до спільної діяльності, хоча не завжди сприяє її успішному завершенню.

Орієнтація на себе самого (Я) характеризується перебільшенням мотивів власного благополуччя. Переважно це прагнення до особистої переваги, власного престижу. Як правило, така людина частіше буває зайнята собою, своїми емоціями, почуттями і рідко реагує на запити, потреби оточуючих її людей. Часто такий працівник байдужий до своїх колег, до емоцій підлеглих.

Орієнтація на офіційну субординацію (Оф) визначається прагненням людини сумлінно виконувати вимоги керівника. Як правило, такий педагог орієнтується на думку адміністрації, рідко висловлює власні пропозиції, не враховує думок колег та підлеглих.

Визначення таких орієнтацій дозволяє ефективно розміщувати кадри в межах конкретної організації. Зрозуміло, що, добираючи кандидатури на посади начальників середнього рівня, керівникові важливо враховувати такі типи, як орієнтація на інтереси справи (С), психологічний клімат і взаємини в колективі (К).

Підраховавши кількість відповідей, можна скласти уявлення про працівника та характер його діяльності.

На аркуші паперу необхідно записати номери ситуацій і букви обраних варіантів рішення. Вибір приблизно однакової кількості випадків (3 – 4) з всіх чотирьох орієнтацій означає гнучкість керівництва. Орієнтація відсутня або

незначна при 0-2 випадках вибору. Понад чотири випадки вибору варіантів вирішення повної орієнтації виявляє яскраво виражену тенденцію. Домінуюча орієнтація приймається при виборі шести і більше варіантів однієї орієнтації. *Виконавчий стиль* керівництва характеризується домінуючою орієнтацією на колектив і офіційну субординацію. *Творчий стиль керівництва* – при орієнтації на себе і справу. Домінуюча орієнтація на себе виражає внутрішньо орієнтований стиль, на справу – зовні орієнтований.

Ситуація 1. Керівник, оминаючи вас, дає термінове завдання вашому підлеглому, який в даний час вже виконує Ваше доручення. Ви і завуч вважаєте свої доручення невідкладними. Оберіть оптимальний для вас варіант виходу з проблеми.

А. Не піддаючи сумніву завдання начальника, буду суворо дотримувати посадової субординації, запропоную вихованцеві відкласти виконання поточної роботи, дорученої мною напередодні.

Б. Все залежить від того, наскільки авторитетним є для мене керівник.

В. Висловлю підлеглому свою незгоду із завданням керівника, попереджу його, що в майбутньому у подібних випадках буду відмінити завдання, що доручаються без погодження зі мною.

Г. Запропоную підлеглому виконати доручення в інтересах справи.

Ситуація 2. Припустимо, що Ви одержали одночасно два термінові завдання: від Вашого безпосереднього і вищестоящого начальника. Часу і умов для узгодження у Вас немає. Що Ви швидше за все зробите в такій ситуації:

А. В першу чергу виконуватиму завдання того, кого більше поважаю.

Б. Буду виконувати завдання, найбільш важливе на мій погляд.

В. Буду виконувати завдання вищестоящого начальника.

Г. Буду виконувати завдання безпосереднього начальника.

Ситуація 3. Між двома співробітниками або Вашими підлеглими виникла взаємна нетерпимість, антипатія, яка заважає їм успішно працювати. Кожен з них окремо звертався до Вас, щоб Ви прийняли його сторону. Ваша звичайна позиція в такій ситуації:

А. Моя справа – не допускати, щоб їх взаємини заважали роботі, а вирішити конфлікт – це їхня справа.

Б. Найкраще – доручити розібрати випадок на активі або на зборах.

В. Перш за все, розібратися самому і спробувати їх примирити.

Г. Спочатку з'ясувати, хто для кожного з конфліктантів служить авторитетом в колективі, і впливати через них.

Ситуація 4. У колективі допущений недостойний вчинок або порушення дисципліни. Начальникові невідомий винуватець або їх група. Що Ви зробили б на його місці?

А. Застосувати всіх заходів для з'ясування конкретних винуватців, щоб покарати їх і добитися виправлення помилок.

Б. Підозрюваних у порушенні дисципліни, допущених помилках викликати до себе або поговорити, зібравши колектив.

В. Повідомити про те, що трапилось, колективові і обговорити стан справ без з'ясування конкретних винуватців.

Г. Для підвищення дисципліни і продуктивності праці колективу, не втрачаючи часу на розмови і пошуки винуватців, провести низку організаційних і дисциплінарних заходів для того, щоб подібні факти не повторювалися.

Ситуація 5. Припустимо, що має відбутися вибір Вашого заступника. Кожен з претендентів відрізняється наступними якостями у взаєминах з підлеглими:

А. Перший вважає за краще уникати конфліктів з людьми і прагне, перш за все, до того, щоб налагодити теплі товариські відносини, створити атмосферу взаємної довіри і дружньої прихильності, чим добивається узгодженої і успішної роботи підлеглих.

Б. Другий вважає за краще заради справи йти на конфлікти з людьми, не боїться «зіпсувати» відносини в ім'я досягнення поставленої мети

В. Третій ретельно дотримується своїх прав і обов'язків і вимагає того ж від своїх підлеглих, добиваючись чіткого виконання роботи

Г. Четвертий завжди зосереджений на досягненні своєї мети у ділових і організаційних питаннях, добиваючись свого, не надаючи великого значення непорозумінням, конфліктам у взаєминах з підлеглими.

Ситуація 6. Попередня ситуація. Кандидати відрізняються один від одного наступними особливостями у взаєминах з вищим керівництвом:

А. Перший швидко погоджується з думками, вказівками начальника, беззастережно і пунктуально виконує будь-яке завдання, незалежно від свого ставлення до начальника.

Б. Другий швидко погоджується з думками, вказівками начальника, беззастережно і пунктуально виконує будь-яке завдання, якщо начальник користується його авторитетом.

В. Третій має складний характер, схильний до суперечок, замкнутий, до нього важко знайти підхід, зате він дуже здібний фахівець, умілий організатор, творчо виконує роботу і добивається оптимальних результатів.

Г. Четвертий володіє багатим досвідом, здібностями в області майбутньої роботи, прагне завжди зосередитися на своїй справі, уникати зайвих контактів з начальником, щоб йому не заважали; має високе відчуття відповідальності.

Ситуація 7. Коли Вам невесело у святковій компанії, до чого Ви більш схильні?

А. Вести розмови на теми, близькі Вам, особливо за професією.

Б. Вияснити відносини з принципових питань, щоб відстояти свою точку зору.

В. Приєднатись до загальної теми розмови, розділяючи лише загальний веселий настрій.

Г. Добиватися згоди суперників, бути їх посередником або суддею.

Ситуація 8. Ваш підлеглий вчасно не виконав завдання через неорганізованість або невміння працювати, хоча обіцяв, дав слово зробити свою роботу до зазначеного терміну. Ваша реакція:

А. Спочатку добиватися виконання завдання, потім вже поговорити наодинці, виховувати, якщо треба – покарати.

Б. Спочатку поговорити з ним наодинці, з'ясувавши причину або, а потім добиватися виконання роботи або покарати.

В. Спочатку поговорити з тими, хто більше знає винуватця і порадитися з ними про те, які заходи дії застосувати до нього.

Г. Передовсім подумати про те, як допомогти підлеглому, дати випробувальний термін і вести ретельний контроль за його роботою, вчасно виправляти помилки і робити зауваження, покаравши за невиконання роботи у встановлений термін.

Ситуація 9. Ваш підлеглий ігнорує Ваші вказівки, і робить все по-своєму; не виправляє помилок, які Ви наказали усунути. Ваша поведінка:

А. Достатньо застосувати звичайні адміністративні заходи покарання, не втрачаючи часу на розмови.

Б. Викликати його на відверту розмову і намагатись переконати, налаштувавши для сприятливого ділового контакту надалі.

В. Передовсім спробувати впливати на підлеглого через громадську думку, актив, авторитетних для нього співробітників.

Г. Спочатку подумати про те, що залежить від моєї поведінки, чи не роблю помилок сам, а вже потім з'ясувати, в чому правий і не правий підлеглий.

Ситуація 10. У колектив, що вже склався, з своїми традиціями, конфліктами між угрупованнями поступає новий керівник. Яким чином, на вашу думку, повинен вирішувати новий начальник конфлікти, що виникають в колективі?

А. Не обертаючи уваги на опір супротивників, вести роботу, не залучаючись до суперечок, конфліктів, впливаючи на супротивників силою прикладу.

Б. В першу чергу спробувати переконати, привернути на свій бік тих, хто виступає або не погоджується з нововведеннями, хоче працювати по-старому.

В. У роботі з колективом, перш за все, слід спиратися на актив, громадські і адміністративні організації, доручаючи їм вирішувати виникаючі суперечки, розбіжності, конфлікти.

Г. Вникаючи в суть конфліктів, намагатися примирити співробітників старого і нового стилю роботи, підтримуючи краще в традиціях колективу і відкидаючи негативне, відстале, шкідливе.

Ситуація 11. Один з членів Вашого колективу раптово захворів. Кожен співробітник дуже зайнятий терміною роботою. Робота відсутнього також повинна бути виконана в строк. Як Ви зазвичай поведетеся в такій ситуації?

А. Розпоряджається: «Ви візьмете цю роботу, Ви займете іншою справою, а Ви допоможете товаришеві, коли виконаєте всю роботу» і ін.

Б. Пропонуєте: «Ми подумаємо разом, хто візьме на себе цю роботу. Вона повинна бути зроблена. Кожен скаже, що він виконає в цей період, а потім вирішимо разом».

В. Іноді поступаєте так: «Я дуже переобтяжений роботою! Розподіліть самі між собою цю роботу. Виручіть один одного і весь колектив».

Г. Передовсім, спробуєте самі зробити все, щоб виконати роботу відсутнього, або допомогти тим, хто візьметься її виконати.

Ситуація 12. У Вас виникли напружені відносини з колегою. Допустимо, що причини Вам не зовсім ясні. Що Ви зробите, в першу чергу, для того, щоб усунути напруженість у взаєминах?

А. Передовсім викличу на відверту розмову цього колегу, щоб з'ясувати причини натягнутих відносин.

Б. Передовсім, розберусь у своїй поведінці по відношенню до колеги.

В. У першу чергу, розберусь в ділових питаннях, які втрачають від цих взаємин.

Г. В першу чергу, звернусь до інших колег, які добре його знають.

№	А	Б	В	Г	№	А	Б	В	Г
1					7				
2					8				
3					9				
4					10				
5					11				
6					12				

У бланку для відповідей відповідно до обраної відповіді А, Б, В, Г - треба поставити хрестик. Після заповнення бланка слід звірити його з ключем, в якому

представлені позначення орієнтації. Потім підрахувати суму всіх чотирьох орієнтацій і визначити пріоритетні: С=, К=, Я=, Оф=

КЛЮЧ

№	Ситуації					№	Ситуації				
	А	Б	В	Г	Д		А	Б	В	Г	Д
1	Оф	К	я	с		7	С	Я	Оф	К	
2	К	С	ОФ	я		8	С	Я	к	Оф	
3	С	ОФ	я	к		9	Оф	С	к	я	
4	С	Я	к	Оф		10	Я	к	Оф	с	
5	К	С	Оф	я		11	С	к	Оф	я	
6	Оф	К	с	я		12	Оф	я	с	к	

ОРІЄНТАЦІЯ КЕРІВНИКА

На справу (С) = На колектив (К) = На себе (Я) = На офіційну субординацію (Оф) =

Завдання 2. Стиль управління.

Тест «Визначення стилю управління трудовим колективом»

Інструкція. Опитувальник містить 16 груп тверджень, що характеризують ділові якості керівників. Кожна група складається з трьох тверджень, позначених буквами «а», «б» і «в». Вам слід уважно прочитати всі три твердження у складі кожної групи і вибрати те, яке найбільшою мірою відповідає вашій думці про керівника. Зазначте вибране твердження на опитному листі знаком «+» під відповідною буквою.

Текст опитувальника

№	а	б	в
1	Центральне керівництво вимагає, щоб про всі справи доповідали саме йому	Намагається все вирішувати разом з підлеглими, одноосібно вирішує лише термінові і оперативні питання	Окремі важливі справи розв'язуються фактично без участі керівника, його функції виконують інші
2	Завжди що-небудь наказує, розпоряджається, але ніколи не просить	Наказує так, що хочеться виконувати	Наказувати не уміє
3	Намагається, щоб його заступники були кваліфікованими фахівцями	Йому байдуже хто працює у нього заступником, помічником	Добивається від заступників і помічників безвідмовного виконання і підпорядкування
4	Його цікавить тільки виконання плану, а не відношення людей один до одного	У роботі не зацікавлений, підходить до справи формально	Вирішуючи виробничі задачі, прагне створити хороші відносини між людьми в колективі
5	Напевно, він консервативний, оскільки боїться нового	Ініціатива підлеглих керівником не приймається	Сприяє тому, щоб підлегли працювали самостійно
6	На критику керівник	Не любить, коли його	Критику вислуховує,

	звичайно не ображається, прислухається до неї	критикують і не прагне приховати це	навіть збирається вжити заходи, але нічого не робить
7	Складається враження, що керівник боїться відповідати за свої дії, бажає зменшити свою відповідальність	Відповідальність розподіляє між собою і підлеглими	Керівник єдинолічно ухвалює рішення або відмінює їх
8	Регулярно радиться з підлеглими, особливо з досвідченими працівниками	Підлеглі не тільки радять, але можуть давати вказівки своєму керівнику	Не допускає, щоб підлеглі йому радили, а тим більше заперечували
9	Звичайно радиться із заступниками і нижчими керівниками, але не з рядовими підлеглими	Регулярно спілкується з підлеглими, обговорює положення справ в колективі, труднощі, які слід подолати	Для виконання певної роботи йому часто доводиться умовляти своїх підлеглих
10	Завжди звертається до підлеглих ввічливо, доброзичливо	У спілкуванні з підлеглими часто проявляє байдужість	По відношенню до підлеглих буває нетактовним і навіть грубим
11	У критичних ситуаціях погано справляється з своїми обов'язками	У критичних ситуаціях, як правило, переходить на жорсткіші методи керівництва	Критичні ситуації не змінюють способу його керівництва
12	Сам вирішує навіть ті питання, з якими не зовсім добре знайомий	Якщо щось не знає, то не боїться цього показати і звертається по допомогу до інших	Він не може діяти сам, а чекає «підштовхування» із сторони
13	Мабуть, він не дуже вимоглива людина	Він вимогливий, але одночасно і справедливий	Про нього можна сказати, що він буває дуже строгим і навіть прискіпливим
14	Контролюючи результати, завжди помічає позитивну сторону, хвалить підлеглих	Завжди дуже строго контролює роботу підлеглих і колективу в цілому	Контролює роботу від випадку до випадку
15	Уміє підтримувати дисципліну і порядок	Часто робить підлеглим зауваження, догани	Не може впливати на дисципліну
16	У його присутності підлеглим весь час доводиться працювати в напрузі	З ним працювати цікаво	Підлеглі віддані самі собі

Інтерпретація

Директивний компонент - Д. Орієнтація на власну думку і оцінки. Прагнення до влади, упевненість в собі, схильність до жорсткої формальної дисципліни, велика дистанція по відношенню до підлеглих, небажання визнавати свої помилки. Ігнорування ініціативи, творчої активності людей. Одноосібне ухвалення рішень. Контроль за діями підлеглих.

Компонент (пасивного невтручання), потурання - П. Поблажливість до працівників. Відсутність вимогливості, строгої дисципліни, контролю, ліберальність, панібратство з підлеглими. Схильність перекладати на підлеглих відповідальність в

ухваленні рішень.

Колегіальний компонент - К. Вимогливість і контроль поєднуються з ініціативним і творчим підходом до виконуваної роботи і свідомим дотриманням дисципліни. Прагнення делегувати повноваження і розділити відповідальність. Демократичність в ухваленні рішень.

Ключ до тесту

№ п/п	а	б	в	№ п/п	а	б	в
1	Д	К	П	9	Д	к	п
2	Д	К	п	10	К	п	д
3	К	п	Д	11	П	д	к
4	д	п	К	12	д	к	п
5	п	Д	к	13	п	к	д
6	к	д	п	14	к	д	п
7	п	к	д	15	к	д	п
8	к	п	д	16	д	к	п

Тема 15. Конфлікти у правоохоронній діяльності.

Завдання 1. У завданнях приводяться типові помилки керівників ОВС, які включають короткий опис ситуації, діючу установку. Необхідно розробити напрям корекції осмислення і можливі способи корекції поведінки начальника.

Ситуація 1. «Щоб служба медом не здавалась».

Цей відомий вислів часто використовується у службовій і дисциплінарній практиці, передбачаючи часто нераціональну активізацію зусиль особового складу щодо виконання службових завдань: позачергові збори та шикування особового складу, позачергові наряди на службу та господарські роботи для окремих підрозділів і працівників та інше. Переконання:

1. Мої підлеглі щось надто добре почуваються: розслабились, нічним не переймаються. Слід нагадати їм, де вони знаходяться, загострити їхню відповідальність.

2. Чим суворіший підхід, тим старанніші підлеглі.

3. Контроль і ще раз контроль.

4. Я в їхні роки...

Ситуація 2. «Поділивсь з підлеглим поганим настроєм».

Зустрічається досить часто, коли з різних причин у керівника поганий настрій і він передає його підлеглим. Переконання:

1. Заради чого я повинен сам страждати? Нехай і інші це відчують.

2. Нехай знають, що керівником бути нелегко.

3. Нехай відчують, що у них вимогливий начальник.

4. Переконання немає. Є неосмислене відчуття невдоволення всім і всіма.

Ситуація 3. «Що можна одному – не дозволено всім».

Досить часто трапляються випадки неоднакового ставлення до працівників. За одні і ті ж вчинки одних карають, інших – ні. Переконання:

1. Навіщо мені неприємності з його близькими, рідними і знайомими!

2. Він з хорошої родини. Якщо його покарати, то як забезпечити успіх у майбутньому ?
3. Можливо, це його останній проступок.
4. Якщо я його покараю, то чи зрозуміє мене керівництво ?
5. Йому все одно: одним покаранням більше, одним – менше.
6. Когось треба карати, я ж начальник.
7. Покарання – найкращий стимул, щоб заставити працювати.

Ситуація 4. «Підвищив голос ? Нічого страшного».

Часто доводиться спостерігати, як під час спілкування керівники зриваються на крик. Переконання:

1. Така напруга, що тримати себе в руках просто неможливо. Вони доводять до білої гарячки.
2. З ними не можна по-іншому розмовляти. Іншої мови вони просто не розуміють.
3. Тут від усіх справ і турбот голова йде кругом. Зірвався. Буває. Нічого страшного.

Ситуація 5. «Шах і мат».

«Виродок», «Телепень», «Бовдур», інші прозвища і нецензурні вислови іноді можна почути з уст окремих керівників по відношенню до підлеглих. Переконання:

1. Керівник – теж людина, і має право на виявлення емоцій. Попрацюєш з ними – швидко забудеш педагогіку і психологію.
2. Я щирий у своїх почуттях.
3. Виходить, що підлеглий буде робити, що захоче, а ми будемо терпіти і дивитись на них.

Тема 16. Педагогічні конфлікти.

Завдання 1. Проблеми педагогічної взаємодії як передумова виникнення конфліктної ситуації. Приведені приклади внутрішніх перешкод, що виникають в спілкуванні педагога з вихованцями.

Приклад 1.

1. В учня високий рівень домагань, але оцінки його успіхів невисокі. Він вважає ці оцінки несправедливими. Під впливом цієї розбіжності у школяра виникла негативна емоційна реакція на вчителів, і він перестав виконувати їхні вимоги.
2. Учень непогано підготувався до уроку, але сама думка – помилитися, коли запитають, - лякає його. В результаті він відповідає на уроці не кращим чином.
3. Молодий педагог у перші ж свої заняття почав з програмних вимог. Але через низку обставин рівень знань і умінь учнів був невисоким, вони почали скаржитися на те, що новий вчитель дуже вимогливий. Внаслідок цього між вчителем і учнями виникло взаємне нерозуміння і неприйняття.

Як у психології називаються подібні перешкоди в розумінні учасниками взаємодії однієї і тієї ж ситуації? Вкажіть можливі шляхи і способи попередження подібних розбіжностей.

Приклад 2.

В умовах недостатньої інформації про учня у вчителя іноді формуються помилкові уявлення, які часто ведуть до порушення взаємодії.

- Педагог переоцінює досягнення встигаючих учнів ("у них, як завжди, все добре") і навпаки – недооцінює учнів, які слабо встигають, погано пристосовані до шкільного життя ("у них, я впевнений, все погано").

- Під час анкетування на запитання: "Що перешкоджає вам реалізувати свої можливості у навчальному процесі?", - учень відповів: "У багатьох вчителів, найчастіше на підставі першої відповіді, складається думка про учня. Потім вже, хоч розбийся, вище від тієї оцінки, яку поставили вперше, не поставлять".

Проаналізуйте дані уявлення. Як називаються в психології подібні уявлення?

Приклад 3.

Прочитайте приведений уривок.

«Я дуже любила займатись у спортивній секції і завжди з повагою ставилась до викладача. Одного разу викладач почала кричати на мою подругу, що вона не може, ні на що не здатна. Я зауважила, що не слід так розмовляти з учнями, на що мій вчитель прореагував у край негативно. Відбулась неприємна сутичка, після чого у мене з'явилося величезне бажання кинути секцію, що я і зробила. (З анкет студентів.)

1. *Визначте, які помилки викладача в організації педагогічного спілкування привели до конфлікту.*
2. *Визначте, коли виникла конфліктна ситуація? Що послужило інцидентом?*
3. *Що Ви порадите вчителеві, щоб висловити несхвалення по відношенню до дій учня не ображаючи його, а спонукаючи до самовдосконалення.*

Завдання 2. Професіоналізм особистості педагога.

Оберіть 10 із 30-ти індивідуальних і особистісних якостей, які ускладнюють формування педагогічно доцільних відносин з вихованцями.

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1. Запальність. | 16. Прискіпливість. |
| 2. Прямолинійність. | 17. Нетактовність. |
| 3. Квапливість. | 18. Брехливість. |
| 4. Різкість. | 19. Безпринципність. |
| 5. Самолюбство. | 20. Лукавство. |
| 6. Упертість. | 21. Нецирість. |
| 7. Образливість. | 22. Дратівливість. |
| 8. Мстивість. | 23. Добросердя. |
| 9. Сухість. | 24. Амбітність. |
| 10. Педантичність. | 25. Злісність. |
| 11. Повільність. | 26. Агресивність. |
| 12. Необов'язковість. | 27. Підозрілість. |
| 13. Забудькуватість. | 28. Злопам'ятство. |
| 14. Нерішучість. | 29. Притворство. |
| 15. Упередженість. | 30. Байдужість. |

Відберіть 10 з 30 особистісних якостей викладача, які мають вирішальне значення у подоланні педагогічних конфліктів.

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1. Справедливість. | 16. Артистизм. |
| 2. Терпимість. | 17. Емпатійність. |
| 3. Тактовність. | 18. Цілеспрямованість. |
| 4. Відповідальність. | 19. Любов до дітей. |
| 5. Оптимізм. | 20. Акуратність |
| 6. Принциповість. | 21. Доброзичливість. |
| 7. Вимогливість до себе. | 22. Емоційність. |
| 8. Вимогливість до дитини. | 23. Самовладання. |
| 9. Самоповага. | 24. Врівноваженість. |

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 10. Пошана дитини. | 25. Упевненість в собі. |
| 11. Ініціативність. | 26. Енергійність. |
| 12. Імпровізаційність. | 27. Діловитість. |
| 13. Рішучість. | 28. Альтруїзм. |
| 14. Доброта. | 29. Демократичність. |
| 15. Терплячість. | 30. Великодушність. |

Завдання 3. Розгляньте педагогічні ситуації. Дайте відповіді на запитання.

Приклад 1.

"Серед причин, які викликають у старшокласників нервово-стресові переживання, нетактовність з боку вчителів займає одне з перших місць...Діапазон нетактовності вельми широкий: від словесних до інтонаційних, від багатозначних епітетів на адресу старшокласників до оцінок особистості, від реплік і заборон свободи до публічних коментарів сімейних справ школярів, їх мовлення, зразку, зовнішнього вигляду, знань, звичок і ін."(Журавльов В.І. Основи педагогической конфліктології: Учебник. - М., 1995. - С. 19 - 20.)

1. Приведіть приклади конфліктних ситуацій, підтверджуючі справедливість даного вислову.
2. Які ще вчительські помилки стають джерелами конфліктів в школі? Підтвердіть їх прикладами.

Приклад 2.

Викладач задав додому п'ять тем і на наступному занятті провів залік. Вивчити матеріал без підручника було неможливо. Пояснюючи матеріал, він завжди говорив швидко, не виділяючи головне. Студенти не встигали записувати, в результаті за залік завжди одержували двійки, які не було можливості виправити через відсутність підручників. (З анкет студентів.)

1. Визначте комплекс суб'єктивно-об'єктивних причин даної конфліктної ситуації.
2. Запропонуйте варіанти конструктивного вирішення даної ситуації.

Завдання 4. Конфліктна компетентність педагога. Проведіть самооцінку своєї конфліктності за допомогою методик:

- Методика вимірювання імпульсивності.
- Методика вимірювання ригідності.
- Тест Томаса «Конфлікт».
- Тест "Самооцінка рівня конфліктності".
- Один з тестів: "Конфліктогенність вчителя", "Конфліктна компетентність вчителя", "Терпимість вчителя" (на вибір).
- Тест чи "Ви не дуже агресивні?".
- Однієї з методик діагностики емпатії.

Узагальніть отримані дані і розробіть шляхи оптимізації конфліктогенності.

Завдання 4. Ділова гра "Управління педагогічними конфліктами"

Мета – удосконалити вміння вирішувати імовірнісні професійно-конфліктологічні завдання щодо попередження, стимулювання і вирішення конфліктів.

Методичні рекомендації з організації ділової гри

1. Студентам напередодні пропонується наступна інформація до роздуму: "Одна з проблем виховання полягає в тому, що педагог аж надто багато вимагає і карає.

«Якщо вихованець чує від педагога тільки накази, це зв'язує його духовні сили».(Сухомлинский В.А. Розговор с молодим директором школи. - М., 1982. - С. 130.)

Завдання: підібрати прислів'я, приказки, вислови відомих людей, які дозволяють педагогові висловити несхвалення поведінки учня (студента) і уникнути прямого наказу, вимоги в наступних ситуаціях:

- а) учні розмовляють на уроці;
- б) учень обдурює;
- в) учень проявив жорстокість;
- г) учні не підкоряються вимогам вчителя.

2. Тренінг "Зауваження".

Студенти діляться на дві групи: "вчителі" і "учні". "Учні" розігрують типову ситуацію із шкільного життя, що викликає зауваження вчителів. Представник "вчителів" робить зауваження, прагнучи уникнути прямого наказу, використовуючи при цьому підібрані наперед прислів'я, афоризми і ін. Програється декілька ситуацій, потім групи міняються ролями. У завершальній частині тренінгу студенти аналізують доцільність, ефективність і коректність зауважень, що прозвучали.

На другому етапі гри студенти діляться на декілька творчих груп, кожна одержує своє завдання (див. нижче), результат виконання якого представляється у вигляді сценки(завдання можуть бути одержані і підготовлені наперед). Після виступу кожної групи організовується обговорення, в ході якого оцінюється педагогічна доцільність вибраного групою рішення, пропонуються поправки, доповнення, можливо, інші варіанти вирішення.

Завдання для творчих груп

1. У нашому класі декілька учнів (досить здібних, але дещо ледачих, які постійно відмовлялися відповідати біля дошки, а щоб захистити себе від "двійки" говорили вчителям, що не зрозуміли тему. Якщо ж вчитель все-таки ставив "два" починали голосно обурюватися, доводити, що це несправедливо. (З анкет студентів.)

Розробіть лінію поведінки вчителя в даній ситуації, узявши за основу методичку конструктивної суперечки.

Теми 17-18. Попередження та вирішення конфліктів.

Завдання № 1. Тактики, використовувані при співпраці, переговорах і боротьбі

Проаналізуйте обраний вами конкретний випадок конфлікту (або партнерства) і характер поведінки сторін, використовуючи приведені нижче тактики.

Співпраця	Переговори	Боротьба
Конфлікт розглядається сторонами як загальна проблема	Конфлікт - зіткнення різних, але взаємозалежних інтересів	Конфлікт - питання «перемоги або поразки», «на щиті або під щитом», «ми або вони»
Партнери формулюють свої цілі достатньо чітко	Партнери надмірно перебільшують значущість своїх інтересів, але не виключають можливість угоди	Партнери підкреслюють перевагу власних інтересів
Слабкі місця і особисті проблеми обговорюються відкрито	Особисті проблеми маскуються або представлені обачно	На особисті проблеми взагалі не звертають уваги

Вся інформація, що надається, - правдива	Надана інформація не фальсифікована, хоча і одностороння. Факти, корисні для однієї сторони, прикрашаються	Охоче розповсюджується помилкова інформація, якщо з її допомогою можна підпорядкувати собі опонента
Питання для обговорення представляються в термінах реальних проблем	Питання для обговорення формулюються в термінах альтернативних рішень	Питання незгоди формулюються в термінах власного рішення
Розглядаються всі можливі рішення, не дивлячись на їх практичні наслідки	Іноді при розгляді того або іншого рішення одна із сторін йде на принцип з тим, щоб чинити тиск на партнера	Вирішення однієї із сторін розглядається нею не тільки єдино можливе, але і чітко прив'язане до високих принципів
Пропозиція власного рішення відкладається настільки, наскільки це взагалі можливо	Перевага віддається власному рішення, але межі дозволеного і можливість поступок сприймаються як належне	Абсолютна і безумовна перевага віддається власному рішення, яке виражається і нав'язується всіма можливими методами
Погрози, внесення плутанини, використання помилок партнера розглядаються як шкідливі явища	Помірне використання ретельно прорахованих погроз, плутанини, прийомів	Погрози, плутанина, шоківі ефекти і так далі Можуть бути використані у будь-який час з метою підпорядкування опонента
У обговоренні беруть активну участь всі зацікавлені особи	Контакти сторін обмежені тільки декількома їх представниками	Інтереси виражаються опосередковано через «заяви»
І будь-яка можливість приховати свій силовий потенціал і не удаватися до його допомоги	Іноді використовується сила для того, щоб вплинути на розстановку сил з метою отримання переваги	Обидві сторони постійно використовують силу в боротьбі, збільшуючи взаємозалежність, віддаляючи і ізолюючи опонента
Люди намагаються увійти у становище опонента, поставити себе на його місце	Зацікавленість в проблемах опонента використовується як тактичний прийом	Нікому немає ніякої справи до інтересів і проблем іншої сторони
Роздратування використовується для того, щоб розрядити атмосферу напруженості, яка може негативно вплинути на майбутню співпрацю	Роздратування зазвичай пригнічується або виражається приховано, наприклад, за допомогою гумору	Роздратування використовується для нагнітання ворожої напруженості атмосфери, для придушення іншої сторони
Обидві сторони легко йдуть на те, щоб запросити зовнішніх консультантів для ухвалення рішень	Вдаються до допомоги третьої сторони лише у разі абсолютної безвиході	Консультанти запрошуються у випадку, якщо вони подають так звану «сліпу» підтримку

Завдання № 2. Яка модель співпраці (партнерства) може бути вибрана, якщо громадяни організуються для захисту своїх інтересів, наприклад, з приводу: якості товарів споживання, екологічного забруднення, затримки заробітної плати або солідарності в захист прав меншин?

Тема 19. Динаміка переговорного процесу.

Завдання 1. Тест «Ви умієте ви вести ділові переговори?»

Інструкція. Вам пропонується 16 питань, на кожне з яких ви повинні відповісти «так» або «ні». Даний тест покликаний допомогти Вам розібратися, чи обдаровані ви здатністю вести переговори чи вам слід докласти зусиль, щоб оволодіти хоча б мінімумом дипломатичних навичок.

1. Буває, що вас дивують реакції людей, з якими ви стикаєтесь вперше?
2. У вас є звичка договорювати фрази, початі вашим співрозмовником, оскільки вам здається, що ви вгадали його думку, а говорить він дуже поволі?
3. Ви часто скаржитесь, що вам не дають всього необхідного для того, щоб успішно закінчити доручену вам роботу?
4. Коли критикують думку, яку розділяєте ви або колектив, в якому ви працюєте, ви заперечуєте (або хоч би виникає у вас таке бажання)?
5. Ви здатні передбачити, чим займатиметесь в найближчі 6 місяців?
6. Якщо ви потрапляєте на нараду, де є незнайомі вам люди, чи стараєтесь ви приховати вашу власну думку з обговорюваних питань?
7. Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?
8. Про Вас говорять, що ви наполегливі і твердолобі?
9. На Вашу думку, на переговорах завжди слід вимагати удвічі більше від того, що ви хочете одержати в кінцевому результаті ?
10. Вам важко приховати свій поганий настрій, наприклад, коли ви граєте з приятелями в карти (шахи, шашки) і програєте?
11. Чи вважаєте за необхідне заперечити по всіх пунктах тому, хто на нараді висловив думку, протилежну вашій ?
12. Вам неприємна часта зміна видів діяльності?
13. Чи посіли ви ту посаду і чи одержали ту зарплату, яку намітили для себе кілька років тому?
14. Ви вважаєте допустимим користуватися слабостями інших заради досягнення своєї мети?
15. Ви упевнені, що можете легко знайти аргументи, здатні переконати інших у вашій правоті?
16. Чи готуетесь старанно до зустрічей і нарад, в яких вам належить взяти участь?

Оцінка результатів.

За кожну відповідь, яка співпадає з контрольною, зарахуйте собі по 1 балу. Оцініть свої результати. Сума балів від 0 до 5 означає, що ви не готові для ведення переговорів і Вам слід трохи попрацювати над собою.

Контрольні відповіді

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ні	ні	ні	ні	ні	ні	ні	так	ні	так	так	так	так	ні	ні	ні

Сума балів від 1 до 11 означає, що в цілому ви підготовлені до ведення переговорів, але є небезпека, що в переговорному процесі в самий невідповідний момент можуть виявитися владні риси вашої вдачі. Вам слід продовжувати роботу над собою. Головне - навчитися жорстко тримати себе в руках.

Сума балів від 12 до 16 означає, що ви володієте високою підготовленістю до ведення переговорів і можете вести їх легко і невимушено. Але вам слід мати на увазі, що партнери по переговорах можуть подумати, що за цією легкістю і невимушеністю ховається нечесність і нещирість.

Тест «Моя тактика ведення переговорів»

Інструкція. Вам пропонується 10 позицій, за кожною з яких ви повинні вибрати варіант відповіді «а» або «б».

- | | |
|--|---|
| 1. а. Зазвичай я наполегливо добиваюся свого. | б. Частіше я прагну знайти точки зіткнення. |
| 2. а. Я намагаюся уникнути неприємностей. | б. Коли я доводжу свою правоту, на дискомфорт партнерів не звертаю уваги. |
| 3. а. Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору, | б. Я завжди прагну увійти в положення іншого. |
| 4. а. Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми | б. Розбіжності завжди хвилюють мене. |
| 5. а. Я прагну заспокоїти партнера і зберегти з ним нормальні відносини. | б. Завжди слід доводити свою точку зору. |
| 6. а. Завжди слід шукати спільні точки зору. | б. Слід прагнути до здійснення своїх задумів. |
| 7. а. Я повідомляю партнеру свою точку зору і прошу його висловити свою думку. | б. Краще продемонструвати перевагу своєї логіки міркування. |
| 8. а. Я зазвичай намагаюся переконати інших. | б. Частіше я намагаюся зрозуміти точку зору інших людей. |
| 9. а. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми | б. Розмовляючи, я стежу за розвитком думки співбесідника. |
| 10. а. Я відстоюю свою позицію до кінця. | б. Я схильний зрадити позицію, якщо мене переконують. |

Оцінка результатів.

Визначте збіг ваших виборів з приведеною нижче таблицею.

Тактика ведення переговорів	Варіанти відповідей
Протиборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а
Співробітництво	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

Якщо у вашому виборі переважають відповіді верхнього ряду таблиці, то в переговорах ви орієнтовані на прагнення за усяку ціну добитися перемоги, довести своє. Така тактика малоефективна. Вам слід зайнятися самоаналізом, відповівши на питання: «Що мені заважає вибрати курс на співпрацю у переговорах?»

II. Тренінгові вправи.

Вправа 1. «Конструктивна поведінка у переговорах» (за рекомендаціями Х. Корнеліус і Ш. Фейр). Проаналізуйте свої дії за 16 позиціями у переговорних процесах з вашою участю і оцініть їх виходячи з п'ятибальної шкали за наступною матрицею.

№	Позиція	Оцінка
---	---------	--------

п/п		
1	Намагаюсь використовувати фрази, які сприяють виникненню симпатії	12345
2	Намагаюсь бути терплячим	12345
3	Використовую свою наполегливість у розумних межах	12345
4	Унікаю аргументів в ущерб іншій стороні	12345
5	Завжди замислююсь над тим, щоб правильно ставити запитання з метою кращого розуміння мотивів партнера	12345
6	Намагаюсь не дратувати партнера	12345
7	Вислуховуючи протилежну точку зору, я не обов'язково погоджуюсь з нею, однак я її визнаю	12345
8	Завжди прагну до розвитку ідей, у яких намітилась тенденція до згоди	12345
9	Завжди відхиляю нереалістичні очікування	12345
10	Намагаюсь бути «гнучким», відхиляюсь від «маршруту», але не від мети	12345
11	Унікаю критики і некоректності по відношенню до партнера	12345
12	Завжди записую висловлені думки і пропозиції, щоб уникнути їх неправильного тлумачення	12345
13	Я ніколи не відповідаю на ворожі і критичні зауваження партнерів	12345
14	Я завжди висловлююсь спокійно і впевнено	12345
15	Адекватно використовую гумор	12345
16	За необхідності завжди прошу обґрунтувати (довести) справедливість висунутих рішень	12345

Оцінка результатів.

Відхилення вправо від показника «3» за середнім арифметичним за всіма позиціями свідчить про те, що ви володієте достатніми навиками конструктивної поведінки в переговорному процесі. Але за окремими позиціями вам слід попрацювати над собою.

Відхилення ліворуч від вказаного показника свідчить про те, що ви недостатньо володієте навиками конструктивної поведінки в переговорному процесі. В цьому випадку вам необхідно проаналізувати причини недостатньо розвинених навиків конструктивної поведінки в переговорах і серйозно зайнятися роботою над собою.

Тема 20. Медіація: принципи, види, технології.

Завдання 1. Ознайомтесь з працею **Бесемер, Христоф Медіація. Посередництво в конфліктах./Пер. С нем. Н.В.Маловой.-«Духовное Познание», Калуга, 2004. - 176с.** Дайте відповіді на запитання:

1. Що таке конфліктоздатність ?
2. Які основні прийоми медіації ?
3. У яких випадках медіація доцільна ?
4. При яких умовах медіацію застосовують у політиці ?
5. Назвіть 8 принципів вирішення конфлікту за Х.Бесемером.
6. Основні положення методу медіації.
7. Роль незалежних третіх осіб у вирішенні конфлікту ?
8. Вкажіть області застосування медіації.
9. У чому полягає техніка і практика медіації ?

Завдання 2. У відомій притчі про царя Соломона легендарному цареві вдалося вирішити конфлікт між двома жінками, які претендували бути матір'ю однієї і тієї ж дитини. Як завершився конфлікт жінок ?

Завдання 3. Прочитайте притчу і дайте відповіді на запитання.

«Жив собі пастух, і були у нього три сини. Не бажаючи, щоб сини сперечалися через спадок, він склав заповіт, по якому старший син повинен одержати половину всіх овець, середній – одну третину, а молодший – одну шосту. Біда в тому, що коли пастух помер, в його стаді було 19 овець. Намагаючись поділити спадок, сини пересварилися, оскільки дев'ятнадцять не ділиться порівну ні на два, ні на три, ні на шість. Тоді вони вирішили звернутися за допомогою до однієї мудрої старої. Послухала вона, як сперечаються між собою брати, а вихід знайти так і не можуть, і сказала: «Я знаю, як вирішити вашу проблему, але за пораду ви повинні віддати мені одну вівцю». Брати подумали і погодилися. В результаті у них залишилося 18 овець, яких можна було чудово поділити».

Яка модель посередництва мала місце у вирішенні конфлікту? До якого типу можна віднести це рішення?

Завдання 4.

Перегляньте навчальний відеофільм «Медіація». Дайте відповіді на запитання і виконайте завдання:

1. *Які функції виконав медіатор, виконуючи обов'язки посередника.*
2. *Визначте складові конфлікту, у якому взяв участь психолог-медіатор.*
3. *Охарактеризуйте діяльність медіатора.*
4. *Назвіть конструктивні сторони продемонстрованого конфлікту і його наслідків.*

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

Питання № 1. Яка з перерахованих релігійних груп не володіє значним конфліктним потенціалом?

1. Релігійна група, в якій більшість становлять особи віком 20-40 років
2. Релігійна група, в якій більша частина віруючих активно проповідує і усвідомлює свою глибоку відмінність від невіруючих на рівні і свідомості, поведінки
3. Релігійна група, в якій більшість становлять особи віком 40- 60 років
4. Релігійна група, яка є сектою, культом або ідеологічною опозицією усередині пануючої конфесії

Питання № 2. Стилі поведінки сторін у конфлікті, за виключенням:

1. Співпраця
2. Криміналізація
3. Компроміс
4. Пристосування
5. Конфронтація
6. Уникнення

Питання № 3. Типи ненасильницьких етнонаціональних конфліктів, крім:

1. акти громадської непокори
2. збройні сутички
3. мітинги
4. демонстрації
5. голодування

Питання № 4. Вставте пропущене слово: «Однією з форм націоналізму є _____ - зверхнє ставлення однієї, "великої" нації по відношенню до іншої - "малої"»

Питання № 5. Вставте пропущене слово: «Розрізняють демократичний і _____ стилі управління»

Питання № 6. Головні передумови виникнення конфлікту в організації, крім:

1. Порушення етичних норм взаємин між членами організації
2. Організація процесу виробництва
3. Порушення правил внутрішнього розпорядку

Питання № 7. Форми етнонаціоналізму, крім:

1. націоналізм
2. шовінізм
3. расизм

Питання № 8. Вставте пропущене слово: Змістовну спробу системного аналізу конфліктів зробив Ніколо Макіавеллі у трактаті "._____".

Питання № 9. Чи пов'язаний міждержавний конфлікт з внутрішньо-політичними конфліктами?

1- так 2-ні

Питання № 10. Вставте пропущене слово: «Жорстка форма участі третьої сторони у врегулюванні організаційно-управлінського конфлікту - _____»

Питання № 11. Що не може бути предметом конфлікту?

1. Ресурс
2. Статус
3. Духовні цінності

4. Емоції

Питання № 12. Базові категорії конфліктології:

1. Соціальна напруженість
2. Конфлікт
3. Протилежні суспільні інтереси, цілі, цінності
4. Структура конфлікту
5. Об'єкт (предмет) конфлікту
6. Динаміка конфлікту
7. Соціальна суперечність
8. Суб'єкти конфлікту
9. Усі названі

Питання № 13. Рівні теорії потреб А.Маслоу, крім:

1. Потреба в пошані
2. Фізіологічні
3. Соціальні
4. Комунікативні
5. Безпека і захищеність
6. Потреби самореалізації

Питання № 14. Вставте пропущене слово: *«Конфлікт – це _____ протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок і поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії».*

Питання № 15. Предмет релігійного конфлікту:

1. релігійна мораль
2. релігійні норми
3. віра
4. церковні ресурси

Питання № 16. Що є правовою основою попередження і вирішення етнічнонаціональних конфліктів в Україні?

1. Статут ООН
2. Конституція України
3. Резолюції Євросоюзу
4. Конституція США
5. Загальна декларація прав людини.

Питання № 17. Типи соціальних конфліктів, крім:

1. Внутрішньоособистісні
2. Міжособистісні
3. Міждержавні
4. Міжгрупові
5. Між особою і групою

Питання № 18. Що є передумовою, показником конфлікту в організації?

1. Суперечка
2. Соціальна напруженість
3. Міжособистісні відносини
4. Загальні збори трудового колективу

Питання № 19. Склад учасників конфлікту в організації, за виключенням:

1. Групи підтримки
2. Основні учасники
3. Інші учасники

Питання № 42. Типи етнонаціональних конфліктів за особливостями протилежних сторін, окрім:

1. конфлікти між етнічними групами
2. конфлікти між етносом і нацією
3. конфлікти між етнічною групою і державою

Питання № 43. Що розуміють під конфліктністю особистості?

1. Інтегральну властивість особистості, що відображає частоту вступу індивіда в міжособистісні конфлікти
2. Агресивність та імпульсивність індивіда
3. Схильність до неадекватної поведінки

Питання № 44. Види соціальної дезадаптації:

1. Фізіологічна.
2. Біологічна.
3. Соціально-психологічна.
4. Психофізіологічна.
5. Об'єктивна.

Питання № 45. Динамічні показники конфлікту:

1. Конфліктна ситуація.
2. Конфліктна взаємодія.
3. Ескалація конфлікту.
4. Завершення конфлікту.
5. Післяконфліктна взаємодія.

Питання № 46. Елементи виникнення конфлікту, крім:

1. Проблема.
2. Конфліктна ситуація.
3. Учасники.
4. Інцидент.
5. Дії

Питання № 47. Структурні складові соціального конфлікту, крім:

1. Суб'єкти конфлікту.
2. Взаємини між суб'єктами конфлікту.
3. Предмет конфлікту.
4. Стан навколишнього середовища, в якому конфлікт виникає і розвивається.
5. Характеристика другорядних учасників.

Питання № 48. З чим пов'язані суб'єктивні причини конфлікту?

1. З психологією людини.
2. З духовними основами особистості.
3. З економічними потребами.

Питання № 49. З чим пов'язані об'єктивні причини конфлікту?

1. З браком ресурсів.
2. З відсутністю влади.
3. З духовним зубожінням.
4. З крахом ідеології.
5. З силою влади.

Питання № 50. Вставте пропущене слово: « _____ група – це соціальна спільність, з якою індивід співвідносить себе як з еталоном і на норми, думки, цінності якої він орієнтується в своїй поведінці і самооцінці».

ВІДПОВІДІ

Тема 6. Конфлікти між подружжям. Завдання 1. Кросворд «Міжособистісні конфлікти». іменем; ворожість; гендерна; суперечка; ухилення; компроміс; скрупульозний; співпраця; брехуни; суперництво; суб'єктивна; пристосування; об'єктивна; некерований; нерішучі; безвольні; ціннісні; сім'я; мовчуни; право; чвари; регулювання; зіткнення; надпоступливі; демонстративні; суспільство; вертикальні; інформаційні; приховані; опоненти; агресивісти; сутичка; ригідні; Долинська; кульмінація; альтруїсти; раціоналісти; істина; мотиваційний; скаржники; інцидент; ескалація; коаліція; покладисті; емпатія; індивідуальність; комплімент; конкуренція; переговори; поведінкові; криза; організація; песимісти; максималісти; міжособистісний; конфлікт; перемога.

Тема 7. Організаційні та трудові конфлікти. Завдання 2. Кросворд «Організаційні конфлікти». За горизонталлю: напруженість; суддя; псевдоконфлікти; сутність; авторитарний; внутрішньогруповий; передумова; основні; негативний; конфлікт; зовнішній; компроміс; раціональний; управління; етичні; асоціативна. За вертикаллю: особистість; партнерський; позитивний; сторони; соціальне; внутрішній; організація; організаційний; міжіндивідуальний; підтримка; недовіра; страйк; дослідження; ірраціональний.

Тема 11. Конфлікти сфері управління. Завдання 1. конфліктологія; амбіція; чутки; опонент; авторитет; діалог; нація; етнос; шовінізм; ксенофобія; націоналізм; організація; сигнальна; умови праці.

ГЛОСАРІЙ

АГРЕСИВНІСТЬ (лат. *aggredi* - нападати) – особливості поведінки особи відносно оточуючих, що характеризується вираженою спрямованістю на спричинення їм неприємностей або нанесення збитку (як фізичного, так і морального, психологічного).

АДАПТАЦІЙНИЙ КОНФЛІКТ (лат. *adapto* - пристосовую, *conflictus* - зіткнення) – конфлікт, що виникає унаслідок порушення оптимального для організму людини процесу психофізіологічної, психічної, психологічної або соціальної адаптації при дії певних умов навколишнього середовища.

АКТИВНІСТЬ – поняття, яке вказує на здатність живих істот спонтанно діяти і змінюватися під впливом зовнішніх або внутрішніх стимулів-подразників. Соціальний сенс активності визначається її спрямованістю і мотивами. По цьому активність буває позитивною і негативною.

АНАЛІЗ КОНФЛІКТУ (гр. *analysis* – розкладання, розчленовування; лат. *conflictus* – зіткнення) – процес розчленовування конфлікту на частини з метою докладного і досконалого його розгляду і вивчення.

АНТАГОНІСТ – особа, яка жорстко, непримиренно і навіть вороже відстоює свої інтереси в конфлікті, не налаштована ні на які поступки, дотримується крайніх поглядів, сприймає опонента як особистого «ворога», «супротивника»; у конфлікті дотримується стилю конфронтації (або суперництва).

АНТИПАТІЯ – стійке негативне емоційне ставлення індивіда до іншої людини (групи людей), що виявляється в неприязні, непривітності, недобррозичливості.

АРБІТР – особа, наділена повноваженнями «третього судді» в конфлікті; має переважаючий вплив на конфліктну взаємодію у порівнянні з посередником.

АУТИЗМ (гр. autos - сам) – крайня форма психологічного відчуження, що виражається у відході індивіда від контактів з навколишньою дійсністю і зануренні у світ власних переживань.

АУТОАГРЕСІЯ (гр. autos – сам, лати. aggressio – нападати) – агресивні дії, спрямовані на самого себе (наприклад, суїцидальна поведінка).

АФЕКТ (лат. anectus – душевне хвилювання, пристрасть) – короткочасний, бурхливо протікаючий стан емоційного збудження, що виникає в результаті фрустрації або сильно діючої на психіку причини, зазвичай пов'язаної з незадоволенням дуже важливих для людини потреб.

ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ – стан незадоволеності індивіда певними обставинами його життя, пов'язаний з наявністю суперечливих інтересів, прагнень, потреб, що породжують афекти і стреси.

ГЕНЕРАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТУ – перехід у конфлікті від поверхових до глибинних суперечностей, збільшення діапазону різних точок зіткнення, що супроводжується розширенням меж конфлікту.

ДЕПРЕСІЯ (лат. depressio – придушення) – стан душевного розладу, пригніченості, що характеризується занепадом сил і зниженням активності.

ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ – перебіг розвитку, зміни конфлікту під впливом діючих на нього чинників і умов.

ДИСПОЗИЦІЯ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТІ – ієрархічно організована система інтересів, ціннісних орієнтації, установок і мотивів, що визначають готовність особистості до тієї або іншої поведінки в конфлікті.

ЗАХИСТ ПСИХОЛОГІЧНИЙ – спеціальна регулятивна система стабілізації особистості, направлена на усунення або зведення до мінімуму відчуття тривоги, пов'язаного з усвідомленням внутрішньо особистісного конфлікту.

ЗБРОЙНИЙ КОНФЛІКТ – зіткнення між різними соціальними групами з використанням озброєння (виключаючи збройні сили).

ЕВОЛЮЦІЯ КОНФЛІКТУ – одна з основних категорій аналізу конфлікту; поступовий, безперервний розвиток конфлікту від простих до складніших форм.

ІМПУЛЬСИВНІСТЬ – характерологічна межа людини, що виявляється в її схильності до скороспілих рішень, непродуманих дій і вчинків.

ІНЦИДЕНТ – збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

КАТАРСИС (гр. katharsis – очищення) – душевне полегшення, що настає в індивіда після сильних емоційних переживань типу афекту або стресу внаслідок конфліктної ситуації та які проявляються протягом конфлікту.

КОМПРОМІС – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується готовністю суб'єкта йти на поступки за умови адекватної позиції і поведінки опонента.

КОНКУРЕНЦІЯ (лат. concurrere – стикатися) – одна з основних форм організації міжособистісної взаємодії, що характеризується досягненням індивідуальної або групової мети, інтересів в умовах протиборства з іншими індивідами або групами, що добиваються аналогічних цілей і інтересів.

КОНФЛІКТ (лат. conflictus – зіткнення) – зіткнення протилежно спрямованих, взаємовиключних цілей, інтересів, потреб, мотивів, думок або поглядів.

КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ – суперечності, що накопичилися і містять дійсну причину конфлікту.

КОНФЛІКТОГЕНИ – слова, дії або бездіяльність, які сприяють виникненню і розвитку конфлікту.

КОНФРОНТАЦІЯ – стиль поведінки у конфлікті, протиборство, суперництво, зіткнення сторін, їх інтересів і цілей.

ЛАТЕНТНИЙ КОНФЛІКТ – 1) один з основних типів конфлікту, психічний стан, викликаний тривалою боротьбою мотивів, цінностей, інтересів, який важко переживається і, відображаючи суперечливі зв'язки з соціальним середовищем, затримує ухвалення рішення; 2) поняття, використовуване для позначення початкової (латентної) фази в розвитку конфлікту, яка характеризується відсутністю зовнішніх (відкритих) дій опонентів один проти одного.

МЕДІАТОР – див. посередник.

МЕДІАТОРСТВО – посередництво у конфлікті (існують спеціально створені для цих цілей фірми з медіації, що набули достатньо широкого поширення у низці західних країн).

МЕЖІ КОНФЛІКТУ – зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту (розрізняють: суб'єктні, просторові і тимчасові межі).

МІЖОСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ – важковирішувана суперечність, що виникає між людьми, викликана несумісністю їх поглядів, інтересів, цілей, потреб.

МОРАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ – конфлікт, що виникає на основі етичної суперечності в соціальній сфері або в свідомості окремого індивіда і яка полягає в зіткненні і протидії сторін, думок, оцінок, ціннісних орієнтації, що мають виражений етичний компонент.

НАПРУЖЕНІСТЬ – стан підвищеного фізичного або психологічного збудження, що супроводжується неприємними внутрішніми відчуттями і вимагає розрядки.

НЕГАТИВІЗМ (лат. negativus - негативний) – демонстративна протидія індивіда середовищу, неприйняття ним розумних порад оточуючих.

НЕЙРОТИЗМ – особливість особистості, що характеризується підвищеною збудливістю, імпульсивністю і тривожністю.

НЕСВІДОМЕ – сукупність психічних процесів, актів і станів суб'єкта, що знаходяться поза сферою його свідомості, впливають на його поведінку, як і свідомість, але з тією істотною різницею, що він не усвідомлює їх впливу (разом з свідомістю, надсвідомістю і підсвідомістю є частиною психіки).

НЕСУМІСНІСТЬ – взаємне неприйняття партнерів у процесі спілкування, діяльності; нездатність людей разом працювати, успішно вирішувати завдання, що вимагають від них узгодженості дій і хорошого взаєморозуміння.

ОБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ – конкретна матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінність, до володіння або користування якою прагнуть опоненти.

ОПОНЕНТ – один із суб'єктів конфлікту, який займає несхожу або протилежну позицію, дотримується іншої думки, переслідує інтереси, що відрізняються від інтересів інших сторін конфлікту.

ПЕРЕГОВОРИ – механізм вирішення (врегулювання) конфлікту; спільна діяльність опонентів щодо пошуку взаємоприйняттого вирішення проблеми (можуть проводитися за участю третьої сторони).

ПОСЕРЕДНИК – третя сторона в конфлікті, що забезпечує конструктивне обговорення проблеми і виконує функцію своєрідного «буфера» між опонентами, проте, дана сторона не впливає на остаточне рішення, яке приймається учасниками самостійно.

ПОСТУПКА – див. «пристосування».

ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ – об'єктивно існуюча або уявна проблема, що служить джерелом розбіжностей між конфліктуючими сторонами.

ПРИСТОСУВАННЯ – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням одного із суб'єктів конфлікту поступитися іншій стороні у виниклій розбіжності з метою збереження партнерських відносин на майбутнє.

ПРОВАЙДЕР – посередник у переговорах, див. фасилітатор.

ПРОТИБОРСТВО – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується нав'язуванням опонентам пріоритетного для себе рішення, винятковою орієнтацією на власні інтереси, відкритою антагоністичною боротьбою за реалізацію своїх цілей.

ПСИХОСОМАТИЧНІ РОЗЛАДИ (гр. psyche - душа і soma - тіло) – порушення функцій внутрішніх органів і систем, виникнення і розвиток яких найбільшою мірою пов'язане з нервово-психічними чинниками, переживанням гострої або хронічної психологічної травми, специфічними особливостями емоційного реагування особистості.

РЕФЕРЕНТНА ОСОБА (лат. referens - що повідомляє) – особливо значуща і цінна для іншого індивіда людина, зразок для наслідування, найбільш компетентна і авторитетна при розгляді і вирішенні певного, особливо спірного, питання, яка може виступати третейським суддею.

СУПЕРНИЦТВО - див. протиборство.

СПІВПРАЦЯ – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням людини до узгодженої, злагодженої роботи з людьми, підкреслює готовність підтримати і надати їм допомогу та полягає в орієнтації на спільний пошук рішення, яке повністю задовольняє інтереси всіх сторін.

СТРЕС (англ. stress – тиск, напруга) – стан душевного (емоційного) і поведінкового розладу, пов'язаний з нездатністю людини доцільно і розумно діяти в ситуації, що склалася.

СУБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ (лат. subjectum - людина) – індивід або група, що є носієм певного ступеня активності в конфліктній ситуації.

СУЇЦИД (лат. sui - себе + caedere - вбивати) – акт самогубства, що здійснюється людиною в стані сильного душевного розладу або під впливом психічного захворювання.

СТРАЙК – різновид соціального конфлікту, що виражається в припиненні або скороченні роботи, випуску продукції, надання послуг з висуненням низки вимог економічного, соціального або політичного характеру.

ТОЛЕРАНТНІСТЬ – показник стійкості реакції людини у процесі дії на нього конфліктогенів, відсутність або їх ослаблення.

ТРИВОЖНІСТЬ – властивість людини приходити в стан підвищеного неспокою, відчувати страх і тривогу в специфічних соціальних ситуаціях.

ТРЕТЕЙСЬКИЙ СУДДЯ – нейтральна або третя сторона в конфлікті; особа, наділена певними повноваженнями, яка має наступні характерні ознаки: обов'язкова референтність для учасників конфлікту, що передбачає авторитарне ухвалення ним рішення, обов'язкового для виконання опонентами.

УНИКНЕННЯ – див. «ухилення».

УХИЛЕННЯ – один із стилів поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням вийти з конфлікту не поступаючись, але і не наполягаючи на своєму.

ФАСИЛІТАТОР – посередник у переговорах, див. провайдер.

ФУНКЦІОНАЛЬНІСТЬ КОНФЛІКТУ – властивість конфлікту як системи здійснювати вагомий вплив на свої підсистеми і навколишнє середовище.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Анцупов А.Я. Леонов Н.И. и др. Хрестоматия по конфликтологии. – Москва: Московский психолого-социальный институт, 2004. – 161 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога. СПб.: Питер, 2007. – 498с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2010. – 565с.
4. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 485с.
6. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология. Харьков, 1997. – 376с.
7. Беззубко Л.В. та ін. Управління трудовими конфліктами. – Київ: МАУП, 2004. – 256 с.
8. Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга: Духовное познание, 2005. – 176 с.
9. Волков Б. С., Волкова Н. В. Конфликтология: учебное пособие для студентов ВУЗов. — Изд. 4-е испр, и до. — М: Академический проект, 2010. – 567с.
10. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академический проект, 2005. – 552с.
11. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження /Андрій Гірник, Андрій Бобро. – К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2003. – 172 с.
12. Дмитриев А. В. Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Гардарики, 2002. – 489с.
13. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник / А.В. Дмитриев. Изд-во 3-е, перераб. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009 – 336с.
14. Дмитриев А.В. Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Гардарики, 2002. – 367с.
15. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб., 2000. – 334с.
16. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология в тестах. – М.: Юридический институт МИИТа, 2005. – 200 с.
17. Зеленков М.Ю. Социальная конфликтология. М.: Юридический институт МИИТа, 2003. – 240с.
18. Иванов В.М., Иванова О.В. Юридична конфліктологія: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. — К.: МАУП, 2004. — 224 с.
19. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник/ Г.И. Козырев. Москва: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010. - 304с.
20. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев 2-е изд; перераб. и доп. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010 – 240с.
21. Козырев Г.И. Политическая конфликтология. М., Форум, 2008. – 280с.
22. Конфликтология / А.Я. Кибанов и др.: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 456с.
23. Конфліктологія / за ред.проф.Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків.: Право, 2002. – 256 с.
24. Конфліктологія: Навчальний посібник / За ред. М. П. Гетьманчука. П. П. Ткачука. – Львів: ЛІСВ, 2007. – 326 с.

25. Конфликты в профессиональной деятельности юриста. – Спб.: СПбГИЭУ, 2003. – 60 с.
26. Морозова А.В. Социальная конфликтология: Учеб. пособие /Под ред.А. В. Морозова. – М.: Академия, 2002. – 332 с.
27. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник.- К.: МАУП, 2003. – 484с.
28. Політологія. Навчальний посібник // Гетьманчук М.П., Гришук В.К., Турчин Я.Б. та ін. / За заг.ред. Гетьманчука М.П.- К. Знання, 2011. – 415с.
29. Прикладная конфликтология: Хрестоматия /Сост. К.В. Сельченко. М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. – 460с.
30. Путилин Б.Г. Международный конфликт (проблемы теории). М., 2002. – 234с.
31. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким С.Х. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. М.: ОЛМА – Пресс, 2001. – 342с.
32. Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления. Киев, 1991. – 110с.
33. Словарь конфликтолога: А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов — М.: Эксмо, 2010 г. – 656 с.
34. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: Е. И. Степанов — М.: ЛКИ, 2008 г. – 176 с.
35. Соколов С.В. Социальная конфликтология. М., ЮНИТИ, 2001.
36. Социальная конфликтология / Под ред. А.В. Морозова. М., 2002.
37. Социальная конфликтология: Учеб.пособие для студ.высш.ueb.заведений/Н.П.Дедов, А.В.Морозов, Е.Г.Сорокина, Т.Ф.Суслова/ Под.ред.А.В.Морозова. – С.: Издательский центр «Академия», 2002. – 336 с.
38. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2008. – 240 с
39. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. – Київ: Кондор, 2009. – 192 с.
40. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов – Минск: Харвест, 2010 – 912с.
41. Юридическая конфликтология / Под ред. В.Н. Кудрявцева. М.: Институт государства и права, РАН, 1995. – 325с.

Додаткова література

1. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М.: Стрингер, 1992. – 177с.
2. Аверьянов Л.Я. Социальная напряженность. // Социология: что она знает и может. М., 1993. – С.32 – 58.
3. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М., 1990. – 96с.
4. Аклаев А.Р.Этнополитическая конфликтология.М.: Дело, 2005. – 268с.
5. Александрова Е.В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. М., 1993. – 134с.
6. Анцупов А. Я., Ковалев В. В. Социально-психологическая оценка персонала. 2-е изд. М.: ЮНИТИ, 2008. – 289с.
7. Анцупов А.Я. Социально-психологические проблемы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров. М.: ГАВС, 1992. – 184с.
8. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие 2-е изд. перераб. – СПб.: Питер, 2009. – 304с.
9. Аристотель. Политика // Сочинения. М.: Мысль, 1993. Т.4. – С. 72 – 94.

10. Аш А. Введение в теорию конфликта. // Мир политики. Суждения и оценки западных политологов. М., 1992. – С. 34 – 99.
11. Бабосов Е. М. Конфликтология. Мн.: Тетра-Системс, 2000. – 470с.
12. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 355с.
13. Банькина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. – С. 373 – 394.
14. Богданов Е. Н., Зызыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. Спб.: Питер, 2004. – 510с.
15. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. Новосибирск, 1989. – 98с.
16. Бранский В.П. Теоретические основания социальной синергетики // Петербургская социология.– 1997.– № 1. – С.37 – 51.
17. В контексте конфликтологии: Диагностика и методология управления конфликтной ситуацией: [Сб.] /Рос.акад.наук.Ин-т социологии; Отв.ред.:Т.М.Дридзе, Л.Н.Цой . – М.,2001. – 175 с.
18. Валевський О.Л. Політичний конфлікт у сучасній Україні: культурні виміри, структура, принципи аналізу / О.Л.Валевський, А.Т.Ішмуратов. – К.: Рада національної безпеки і оборони України; Національний інститут стратегічних досліджень, 1997. – 101 с.
19. Вебер М. Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990. – 176с.
20. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005. – 128с.
21. Вольфсон Э.Н. Конфликтология. Кемерово, 1997. – 290с.
22. Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология. М.: Инфра-М, 2001. – 356с.
23. Гарр Т.Р. Почему люди бунтуют. – СПб.: Питер, 2005. – 461с.
24. Геберт М.Г. Управління конфліктами: Конспект лекцій. Дніпропетровськ, Дніпропетровська державна фінансова академія, 2008. – 230 с.
25. Гіденс Е. Соціологія / Пер. з англ. В.Шовкун, А.Олійник; наук. ред. І.Іващенко. – К.: Основи, 1999. – 726с.
26. Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта: Пер. с нем./Глазл Ф. – Калуга:Духовное познание, 2002. – 516 с.
27. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544с.
28. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л., 1990. – 258с.
29. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. М.: ЭКМОС, 2000. – 336с.
30. Гумилёв Л. Н. Этногенез и биосфера Земли. М.: Айрис-пресс, 2004. – 173с.
31. Давлетчина С.Б. Конфликтология: Учебное пособие по элективному курсу для студентов заочной формы обучения. – Улан-Удэ: Издательство ВСГТУ, 2005. – 174 с.
32. Данакин Н.С. Конфликты и технология их предупреждения. Белгород, 1995. – 118с.
33. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я. Технологии сотрудничества и противоборства. Белгород, 1993. – 236с.
34. Данельян А.А. Корпорация и корпоративные конфликты. – М.:ИД"Камерон", 2007. – 191 с.
35. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. // Иностранная литература, 1993. № 4. – С.41 – 56.
36. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. №5. – с.62 – 77.

37. Десятов Д.Б., Новосельцев В.И. Теория конфликта. – Воронеж: Научная книга, 2008. – 346 с.
38. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1998. – 238с.
39. Дробижева Л.М. Этнополитические конфликты. Причины и типология (конец 80-х – начало 90-х гг.) // Россия сегодня: трудные поиски свободы. Отв. ред. Л.Ф. Шевцова. М.: ИЭА РАН, 1993. – С.38 – 54.
40. Дружинин В.В., Конторов Д.С., Конторов М.Д. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1989. – 267с.
41. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М.: Наука, 1991. – 68с.
42. Егидес А. П. Учебник семейных отношений, или Брак без брака. АСТ-ПРЕСС, 2006, 2008. – 480с.
43. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии, 3-е изд. СПб.: Питер, 2009. – 384с.
44. Европеизация и разрешение конфликтов: [Пер.с англ.] /Б.Коппитерс, М.Эмерсон, М.Хейссен и др. – М. :Весь мир, 2005. – 312 с.
45. Ємельяненко Л.М. та ін. Конфліктологія (В.М. Петюх, Л.В.Торгова, А.М. Гриненко): Навч. посіб. / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. — К.: КНЕУ, 2003. — 315 с.
46. Жакье Бернар Международные отношения. В 2-х т.: Учебное пособие. Н. Новгород: Пресс Университет де Гренобль; Изд-во Нижегородского ун-та, 1997.
47. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии. М.: Рос. педагогическое агентство «Москва», 1995. – 318с.
48. Зызыкин В. Г., Нечаева Н. С. Введение в психологию конфликтов /на примерах конфликтов в коллективах организаций. М. – 1996. – 148с.
49. Зайцев А.К. Социальная напряженность на производстве: действующие силы конфликта. Калуга, 1991. – 246с.
50. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М.: Academia, 2000. – 461 с.
51. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт (политологический анализ). Ростов-на-Дону, 1992. – 167с.
52. Здравомыслов А.Г. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве. М.: Аспект-Пресс, 1997. – 203с.
53. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М: Аспект-Пресс, 1995. – 344 с.
54. Зеленков М.Ю. Межнациональные конфликты: проблемы и пути их решения (правовой аспект). – Воронеж: ВГУ, 2006. – 262 с.
55. Зеленков М.Ю. Социально-психологические проблемы конфликтов/ Конспект лекций. М.: Юридический институт МИИТа, 2003. – 390с.
56. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов-на-Дону, 1998. – 210с.
57. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990. – 218 с.
58. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Пг., 1983. – 88с.
59. Зыбцев В.Г., Попова Е.В. Конфликтология: модульный вариант: Учебное пособие. – Донецк: НОРД – ПРЕСС, 2007.- 488 с.
60. Иванов В.Н., Смолянский В.Г. Конфликты и конфликтология. М., 1995. – 214с.
61. Иванова В.Ф. Социология и психология конфликтов. М., 1997. – 232с.
62. Избранные труды по социальным наукам (комплект из 3 книг): В. Н. Кудрявцев — Москва, Наука, 2002 г. – 1296 с.

63. Иванов В.М., Иванова О.В. Юридична конфліктологія: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. — К.: МАУП, 2004. — 224 с.
64. Иконникова Н.К. Механизмы межкультурного восприятия // Социологические исследования. — 1995.— № 11. — С. 26 — 34.
65. Илларионов В.П. Переговоры с преступниками. — М., 1993. — 194с.
66. Ионин Л.Г. Социология культуры.— М.: Логос, 1996. — 248с.
67. Каркошкина Т.А., Калекина А.В. Конфликтология: Конспект лекций. — Омск.: ОмГТУ, 2010. — 52 с.
68. Карпенко А.Д. Медиация: Учебное пособие. СПб: СПбГУ, 2006. — 55 с.
- Касьянов Г.В. Теорії нації та націоналізму: Монографія. — К.: Либідь, 1999. 352 с.
69. Клаузевиц К. О Войне. — М.; СПб., 2002. — С. 35.
70. Коваленко В.И. и др. Конфликтология: Учебник / В. И. Коваленко, К. Н. Лобанов, А. А. Брагин, И. С. Максимов. — Белгород: ООНИ и РИД Белгородского юридического института МВД России, 2009. — 138 с.
71. Ковальчук А.С. Основы делового общения: Учебное пособие для вузов. — 2-е изд. — М.: Дашков и ко, 2010.
72. Ковачек П., Малиева М. Предупреждение и разрешение конфликтов. М., 1994.
73. Козер Л.А. Завершение конфликта // Социальный конфликт: современные исследования. М.: ИНИОН, 1991. — С.72 — 94.
74. Козлов В. А. Неизвестный СССР. Противостояние народа и власти. 1953—1985. М. Олма-пресс. 2006. — 65с.
75. Козлов В.В., Козлова А.А. Конфликт: участвовать или создавать... - М.: изд-во "Эксмо", 2009 г. - 304 с.
76. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. М., 1999. — 234с.
77. Колесин И.Д. Подходы к изучению социокультурных процессов // Социологические исследования.— 1999.— № 1.— С. 132 — 147.
78. Конфликт и социальный порядок: Сб.ст./Под ред.:В.Д. Виноградова, Ю.Н.Пахомова. — СПб.: Изд-во С.-Петербург. Ун-та, 2002. — 211 с.
79. Конфликт интересов / Д.И. Дедов. - М.: Волтерс Клувер, 2004. — 288 с.
80. Конфликтологический словарь./Под ред. Ю.Е. Растова, Барнаул: Изд-во АРЦН СО РАО, 1999. — 490.
81. Конфликтология / А.Я. Кибанов и др.: Учебное пособие. — М.: ИНФРА-М, 2006. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. Практикум: Учебное пособие для вузов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 512с.
82. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб., 1999. — 350с.
83. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие / А.Б. Белинская. - М.: Дашков и К, 2010. — 224 с.
84. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие / Р.И. Мокшанцев. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. — 314 с.
85. Конфликтология в социальной работе: Учебное пособие для студентов вузов / Е.Г. Сорокина. - М.: Академия, 2009. — 208 с.
86. Конфликтология для государственных служащих. СПб., СЗАГС, 2010. — 270с.
87. Конфликтология. Вопросы - ответы. Учебное пособие для вузов: — Санкт-Петербург, Юнити-Дана, 2004 г. — 240 с.
88. Конфликтология. Конспект лекций: Пособие для подготовки к экзаменам / А.Д. Атоян. - М.: А-Приор, 2010. — 64 с.
89. Конфликтология. Учебник. 2-е изд. / Под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 2000. — 425с.

90. Конфликтология. Учебник: В. П. Ратников — Москва, Юнити-Дана, 2007 г. — 511 с.
91. Конфликтология: М. С. Мириманова — Санкт-Петербург, Академия, 2003 г. — 320 с.
92. Конфликтология: Н. И. Леонов — Москва, МОДЭК, МПСИ, 2010 г. — 232 с.
93. Конфликты в обществе. Материалы международной конференции 17-20 апреля 2004 г.: — Санкт-Петербург, 2006 г. — 338 с.
94. Конфликты в семье / А.В. Курпатов. — М.: Олма Мед. Гр., 2007. — 96 с.
95. Конфликты в условиях становящегося гражданского общества. Екатеринбург, 2000. — 314с.
96. Конфликты производителей и потребителей: как избегать, как разрешать / М.А. Кульков, Р.М. Курмаев, Ю.В. Лаврова. — М.: Альп. Бизнес Букс, 2007. — 278 с.
97. Конфликты. Избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни: Д. А. Шевчук — Санкт-Петербург, ГроссМедиа, РОСБУХ, 2009 г. — 440 с.
98. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М., 1992. — 134с.
99. Коростылева Н. Н. Мужчина и женщина. От конфликта к согласию: Исследование гендерного конфликтогенеза. М., 2005. — 298с.
100. Коростылева Н. Н. Основы гендерной конфликтологии. Воронеж, 2003. — 190с.
101. Кох И.А. Конфликтология. Екатеринбург, 1997. — 288с.
102. Крюкова Т.В. Основы теории принятия решений в конфликте: Учебное пособие ДОС
103. Куприянов Р.В. Межличностные конфликты в диаде преподаватель – студент. — Казань: КНИТУ, 2011. — 196 с.
104. Кэмпбелл Д. Реалистическая теория группового конфликта // Психологические механизмы регуляции социального поведения. М., 1979. — 92с.
105. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. — М., 1997. — 272 с.
106. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. — СПб. — 2001. — 408с.
107. Леви-Строс К. Структурная антропология. М.: Наука, 1983. — 86с.
108. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2005. — 320с.
109. Леонов Н. И. Хрестоматия по конфликтологии. Москва.: Московский психолого-социальный институт, 2004. — 548с.
110. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2005. — 240 с
111. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. СПб., 1997. — 236с.
112. Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. М., 2000. — 278с.
113. Лысенко А. С. Искусство интеллектуального боя — Эффективное разрешение конфликтов. Киев, 2010. — 300с.
114. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997. — 246с.
115. Мальський М. З., Мацях М. М. Теорія міжнародних відносин: Підручник. — 3-тє вид., перероб. і доп. — К.: Знання, 2007. — 461 с.
116. Малышева Д.Б. Конфликты в развивающемся мире, России и СНГ: религиозный и этнический аспекты. М., 1997
117. Манойло А.В. Технологии несилового разрешения современных конфликтов: [Моногр.]/[Под ред.А.И.Петренко]. — М.:Горячая линия – Телеком, 2008. — 392 с.

118. Мартин Д. Трудный разговор. Как справляться с затруднительными ситуациями. Мн., 1996. – 255с.
119. Мاستенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации //Пер.с англ.- М.: «Академия», 2003. – 145с.
120. Медиация в нотариальной практике (Альтернативные способы разрешения конфликтов) / П. Фар; Отв. ред. К.Г. фон Шлиффен, Б. Вегманн; Пер. с нем. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – 388 с.
121. Мертон Р.К. Социальная структура и аномия.//Социологические исследования. 1992. №2, №4. – С.24 – 38.
122. Миграция. Конфликт, безопасность, сотрудничество: А. В. Дмитриев, В. И. Жуков, Г. А. Пядухов — Москва, РГСУ, 2009 г. – 354 с.
123. Мнацакян М.О. Этносоциология: нации, национальная психология и межнациональные конфликты. М., 1998. – 252с.
124. Найденов Н.Д. и др. Гончаров С.А., Сморгунова В.Ю (ред). Дискриминация, терроризм и иные виды нетерпимости (современный мир и разнообразие): Учебно-методическое пособие // Колл. авторов. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2010. – 295 с.
125. Никитин В.А. От диалога конфессий к диалогу культур? // Путь к православию. – 2002. – №1.
126. Обозов Н.Н. Психология конфликта. – ЛНПП «Облик», 2001. – 51 с.
127. Олейник А.Н. Основы конфликтологии. М., 1992. – 188с.
128. Организационное поведение: Учебник для вузов / Под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой. – 2-е изд., доп. и перераб. – М., СПб.: Питер, 2010. – 412с.
129. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 160 с.
130. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В. В. М., 1997. – 304с.
131. Парсонс Т. Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения // THESIS. 1993. №2. – С.42 – 54.
132. Петухов А.П. Теория конфликта//Политические исследования, 1991. №3. – С.28 – 36.
133. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. СПб: Речь, 2009. – 544с.
134. Плешиц С.Г. Основы конфликтологии: Учебное пособие / под редакцией д-ра экон. наук, проф. С.Г. Плешица. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 207 с.
135. Подшивалкина В.И. Социальные технологии. Кишинэу, «Центральная типография», 1997. – 288с.
136. Почепцов Г. Революция.com. основы протестной инженерии. – М.:Издательство «Европа», 2005. – 532 с.
137. Права человека и вооруженные конфликты: Учеб./Отв.ред.В.А. Карташкин . – М.: НОРМА, 2001. – 365 с.
138. Пригожин А.И. Дезорганизация: Причины, виды, преодоление.-М.:Альпина Бизнес Букс, 2007. – 401 с.
139. Прикладная конфликтология. Хрестоматия. Минск, 1999. – 436с.
140. Психология конфликта: Н. В. Гришина — Санкт-Петербург, Питер, 2008 г. – 544 с.
141. Растов Ю.Е., Трофимова Р.А. Конфликтология. Барнаул, 1995. – 332с.
142. Резникова Т. Международный конфликт: причины, формы проявления и характер развития. М., 2002. – 298с.

143. Романова Е.С., Гребенников Л.Р. Механизмы психологической защиты. М., 1996. – 268с.
144. Рыбакова ММ. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. - М., 1991. - С. 108
145. Рыжов О. Политические конфликты. М., 1998. – 256с.
146. Самсонова Н.В., Садовская Т.А. Профессиональный конфликт как предмет педагогического исследования // Вестник Российского государственного университета им. И. Канта: науч.-теор. журн.- Калининград: Российский государственный университет им. И. Канта, 2009.- Сер. Педагогические и психологические науки – №5. – С. 7-10.
147. Сафьянов В.И. Этика общения: проблема разрешения конфликтов. М., 1997. – 178с.
148. Светлов В. А. Аналитика конфликта. СПб., «Росток», 2001. – 148с.
149. Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент, СПб., «Питер», 2005. – 223 с.
150. Светлов В. А. Управление конфликтом. СПб., «Росток», 2003. – 134с.
151. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. СПб., Питер, 2011. – 346с.
152. Семенов В. А. Конфликтология: история, теория, методология. СПб., СЗАГС, 2008. – 414с.
153. Семенов В. А. Феномен конфликта. СПб., 2005. – 158с.
154. Сикевич З.В. Социология и психология национальных отношений: Учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 1999. – 204с.
155. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: Навчальний посібник. – Київ.: Центр учбової літератури, 2007. - 384 с.
156. Сміт Е. Нації та націоналізм у глобальну епоху. — К.: Ніка-Центр, 2006. — С.121 – 161.
157. Собчик Л.Н. Диагностика межличностных отношений. М., 1990. – 84с.
158. Современная конфликтология в контексте культуры мира (Материалы I Международного конгресса конфликтологов) / Под. Ред. Е. И. Степанова. М.: Эдиториал УРСС, 2001. – 592 с.
159. Современная конфликтология в контексте культуры мира. Материалы I Международного конгресса конфликтологов: — Санкт-Петербург, Эдиториал УРСС, 2001 г. – 592 с.
160. Солдатова Г.У. Психология межэтнической напряженности. М.: Смысл, 1998. – 186с.
161. Сорокин П. Человек. Цивилизация. Общество. – М.: Политиздат, 1992. – 420с.
- 162.
163. Социально-психологические методы практической работы в коллективе: диагностика и воздействие. М., 1990. – 224с.
164. Социальные и культурные процессы в начале XXI века. Выпуск 2: — М.: МГИМО –Университет, 2005 г. – 238 с.
165. Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологи разрешения. Вып.18: Этническая и региональная конфликтология. – м., 2002. – 468 с.
166. Социальный конфликт: Андрей Зайцев — Москва, Academia, 2001 г. – 464 с.
167. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2001. – 352с.
168. Социология конфликта. М.: Аспект Пресс, 1996. – 196с.

169. Степанов Е.И. Конфликтология переходного периода: методологические, теоретические, технологические проблемы (по результатам исследовательских проектов). М.: «Институт социологии РАН», 1996. – 512с.
170. Стефаненко Т. Этнопсихология. М., 1999. – 328с.
171. Сулимова Т.С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. М., 1996. – 258с.
172. Тернер Дж. Теория конфликта. М., 1985. – 146с.
173. Тимофеева Л.Н. Политическая конфликтология. М., 1996. – 296с.
174. Тихомирова С. Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. – Рівне: Перспектива, 2007. – 389 с.
175. Тишков В.А. Этнические конфликты в контексте обществоведческих теорий // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. М.: ИС и ИЭА РАН, 1992, Вып. 2.4.1. – С.96 – 119.
176. Узисерс Б. Управление конфликтом. – СПб.: Питер, 2004. — 174 с.
177. Уотцер М. О терпимости: Пер. с англ. Нюрнберг. – М., 2000. – 160 с.
178. Управление конфликтами. Теория и практика: В. П. Шейнов — Москва, Харвест, 2010 г. – 912 с.
179. Управление скандалом. Популярная конфликтология в семье и на работе: Т. П. Поленова — Санкт-Петербург, Феникс, 2008 г. – 224 с.
180. Управляем конфликтами. Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни: Д. А. Шевчук — Москва, ГроссМедиа, РОСБУХ, 2010 г. – 440 с.
181. Устюжанин А.П., Устюмов Ю.А. Социально-психологические аспекты управления коллективом. М., 1993. – 160 с.
182. Уткин Э. А. Конфликтология. М.: ЭКСМОС, 2002. – 390 с.
183. Федорищева О.П. Некоторые методы разрешения социально-политических конфликтов. Орел, 1995. – 177с.
184. Фельдман Д.М. Конфликты в мировой политике. М., 1997. – 288с.
185. Фельдман Д.М. Политология конфликта. М., 1998. – 237с.
186. Фельдштейн Д.И. «Психология развивающейся личности». – М., 1996. – 436с.
187. Финдлей Т. Предотвращение, разрешение вооруженных конфликтов и контроль над ними. // Мировая экономика и международные отношения, 1996 № 1. С. 24-68.
188. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. М., 1996. – 189с.
189. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. М., 1990. – 246 с.
190. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы. М., 1993. – 86с.
191. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. М., 1989. – 98с.
192. Фролов С.Ф. Социология: сотрудничество и конфликты. М., 1997. – 252 с.
193. Хантингтон, Самюэль. Столкновение цивилизаций / С. Хантингтон; Под общ. ред. К. Королева; Пер. с англ. Т. Велимеева, Ю. Новикова. – М. : Изд-во АСТ, 2003. – 603 с.
194. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск: РИЦ Красноярского гос. Ун-та, 1996. – 268 с.
195. Хертель А. фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в Вашей жизни / пер. с нем. Н. Бабичевой. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. – 272с.
196. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. СПб., 1997. – 112с.

197. Хромченко М.С., Хасан Б.И. Мир без конфронтации или Да здравствует конфликт. Книга 1, 2. – Москва: Бонфи, 2002. – 122 с.
198. Цой Л. Н. "Практическая конфликтология. М., 2001. – 225 с.
199. Цой Л. Н. Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов и 111 ответов. — М.: Книжный мир, 2007. – 230 с.
200. Цой Л.Н. Взгляд конфликтолога на онтосинтез конфликта // Социологические исследования, 1997. №9. – 55 – 68 с.
201. Цой Л.Н. Конфликт как существенная характеристика социальных инноваций // Экстремальные ситуации, конфликты, согласие. М.: Академия управления МВД России, «Институт социологии РАН», 1998. – С.98 – 126.
202. Цыбульская М.В. Конфликтология: Учебное пособие – М., 2007. – 150 с.
203. Чернышев А.С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. – М., 1999. – С. 267 с.
204. Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М., 1995. – 165с.
205. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М., 1992. – 160с.
206. Шварц Г. Управление конфликтами ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов / пер. с нем. Л.Конторовой. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. – 296 с.
207. Шевцов В.М. Межнациональные конфликты: механизмы их разрешения. М., 1994. – 210 с.
208. Шевчук Д.А. Конфликты избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни / Д.А. Шевчук. – М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2009. – 440 с.
209. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн.: Амалфея, 1996. – 288 с.
210. Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М., ИРИСЭН, 2007. – 320с.
211. Шибутани Т. Социальная психология. М., 1969. – 290 с.
212. Шиняева О.В., Зосименко И.А. и др. Формирование солидарного общества в регионе как фактор предотвращения социальных конфликтов и напряженности. – Ульяновск: УлГТУ, 2011. – 180 с.
213. Эриксон М Стратегии семейной терапии: Терапия Милтона Эриксона в контексте семейной терапии/М.Эриксон, Дж.Хейли.-М.:Ин-т общегуманит. исслед. , 2001 . – 439 с .
214. Этнические и региональные конфликты в Евразии: в 3 кн.: Кн.3 Международный опыт разрешения этнических конфликтов / Общ. ред. Б. Коппитерс, Э. Ремакль, А. Зверев. М.: Издательство "Весь Мир", 1997. – 345 с.
215. Этнополитический конфликт: пути трансформации. Настольная книга Бергхофского центра. М., Наука, 2007. – 633с.
216. Юридический конфликт: сферы и механизмы. М., 1994. – 186с.
217. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.
218. Horowitz D. Ethnic Groups in Conflict. – Berkley, etc., 1985. P.21.
219. Kriesberg L. Constructive Conflicts: From Escalation to Resolution. – Lanham, Boulder, New York, Oxford, 1998. – 238p.
220. Marshall M.G. Systems at Risk: Violence, Diffusion, and Disintegration in the Middle East // Wars in the Midst of Peace: The International Politics of Ethnic Conflict. / Ed. by Carment D., James P. – Pittsburg, PA, 1997. P.82.

221. Lipshutz R.D. Seeking a State of One's Own: an Analytical Framework for Assessing Ethnic and Sectarian Conflicts // The Myth of "Ethnic Conflict": Politics, Economics, and "Cultural" Violence / Ed. by B.Crawford and R. Lipschutz. – Beverly, Cal., 1998. P.44.
222. Felson R. B., Steadman H. J. Situational Factors in Disputes Leading to Criminal Violence//Criminology. 1983 Vol 21 № 1.

Інформаційні ресурси

1. Центр конфліктології Інститута соціології РАН
<http://conflictolog2.isras.ru/index.htm>
2. <http://www.riisnp.ru/>
3. <http://www.nispi.ru/>
4. <http://www.monitoring.ru/>
5. <http://www.cbook.ru/peoples/index/welcome.shtml>
6. <http://www.mhg.ru/etnodiskr>
7. <http://www.antirasizm.ru/publ.php>
8. образование: федеральный портал - Материалы по различным социальным и гуманитарным предметам
9. <http://window.edu.ru/window> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам.
10. <http://conflictologiy.narod.ru/> - Управление конфликтом. Практические приемы и техники
11. <http://www.i-u.ru/> «Библиотека РГИУ: Конфликтология. Учебное пособие».
12. <http://www.dvo.sut.ru/> «Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов»
13. <http://hghltd.yandex.net/> «Рыбакова М.М. Хрестоматия по конфликтологии»
14. <http://www.aquarun.ru/> «Сельченко К.В. Прикладная конфликтология».
15. <http://www.politnauka.org/> «Библиотека – Конфликтология»
16. <http://xeno.sova-center.ru/> «Сова. Национализм и ксенофобия»
17. <http://www.profkariera.ru/> - психологічна допомога при конфлікті
18. <http://www.podrugа.net/> конфлікти
19. <http://www.otsporim.ru/> управління конфліктними ситуаціями
20. <http://gamajun.livejournal.com/> вирішення конфліктів
21. <http://rambler.price.ru> конфліктологія
22. <http://www.ozon.ru/> алгебра конфлікту
23. <http://www.refu.ru/> види конфліктів
24. <http://www.psychelpn.ru/> сутність конфлікту і його характерні риси
25. <http://www.mytests.ru/> конфліктна особистість
26. <http://zacheta.net.ua/> види конфліктів
27. <http://www.psychodic.ru/> види подружніх конфліктів
28. <http://konfliktsience.ru/> механізм вирішення конфлікту
29. <http://www.psymedic.ru/> конфліктологія
30. <http://www.upravbiz.com/conflict/> управління конфліктом
31. <http://mirsovetov.ru/a/psychology/> способи вирішення конфлікту

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Гуменюк Людмила Йосифівна

СОЦІАЛЬНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Навчальний посібник

Типографія "Айс Принт"

