Конфліктологія - відносно молода наука, у завершеному вигляді вона з'явилася лише в середині XX століття. Однак конфлікти існували завжди, тому перші спроби їх осмислення ми можемо побачити вже в античну епоху, тому що з'явилася необхідність виявити причини соціальної диференціації та розподілу суспільства на прошарки.

У міркуваннях Геракліта Ефеського про універсальність світу ми побачимо Його суперечливу сутність, що, окрім протиріччя і ворожнечі, у світі присутні гармонія та згода.

У працях Платона й Аристотеля стверджувалося, що держава, право і справедливість - це різні сторони державних відносин, які закладені в людині природою. Поділ людей на тих, хто володарює, та підлеглих — є природним, тому і боротьба проти подібного розподілу розглядалася ними як супротивне природі. У той же час, визнаючи соціальну сутність людини, автори підкреслювали її здатність до співробітництва для створення стабільних умов існування самого суспільства.

У праці "Політика" Аристотель виділив дві головні причини соціальних суперечок і джерел конфлікту. По-перше, це майнова нерівність; по-друге, нерівність одержання пошани, що сприяє зростанню корисливості і переродженню суспільства. Крім основних причин, називалися і такі, які могли за певних обставин породити соціальні конфлікти, серед них - нахабність, страх, презирство, принижування, несхожість характерів, неуважне ставлення та ін.

Епоха Середньовіччя характеризувалася повним пануванням у всій Європі християнської релігії, заснованої на ідеях людинолюбства, рівності всіх перед Богом, однак спокою і миру не було.

Фома Аквінський (1225-1274 рр.) у своїх міркуваннях говорив про війну, як про цілком припустиме явище в суспільному житті, тобто, конфлікт - об'єктивна реальність.

Повне панування однієї релігії не припинило зіткнень, вони продовжувалися не тільки між віруючими і невіруючими, але і між самими одновірцями. З цього приводу Еразм Роттердамський (1469-1536 рр.) відзначав абсурдність самої ситуації, що Хрис-тос був присутнім в обох таборах, начебто він сам із собою вів боротьбу. Міркуючи з проблем існуючих війн, автор відзначає власну логіку конфліктів: конфлікти після свого початку можуть втягти у свою орбіту нові сили, що його не починали.

Загальне в поясненні корінних причин існування у світі різних колізій філософи, як дохристиянські, так і початкового християнського періоду, вбачали в універсальності явища конфліктності те, що подібна властивість притаманна буттю, природі.

У період Нового часу можна спостерігати формування двох підходів до розуміння природи соціального конфлікту: песимістичного й оптимістичного.

Як приклад песимістичного підходу можна розглядати вчення англійського філософа Томаса Гоббса (1588-1679 рр.). У своїй книзі "Левіафан" (1651 р.) він негативно оцінив людську природу. Людина за своєю природою егоїстична та заздрісна, тому стан людського суспільства він оцінив як "війну всіх проти всіх". Коли стан відносин для людей стає нестерпним, вони укладають договір про державотворення, яке, спираючись на власну силу, здатне позбавити людей безмежної ворожості.

На політичні помилки в управлінні державою і психологічні фактори соціальних проблем як причини соціальних конфліктів вказував і інший англійський філософ Ф. Бекон (1561-1626 рр.). Однак, розглядаючи причини конфліктів, автор звернув увагу на можливість заходів щодо попередження конфліктів, найважливішим з них він вважав мистецтво політичного маневрування.

Г. Гегель (1770-1831 рр.) вбачав причини конфліктів у соціальній поляризації суспільства, яку він вважав цілком природною.

Ч. Дарвін (1809-1902 рр.) та Л. Гумплович (1838-1909 рр.) з різних позицій виділяли головну причину конфліктів у суспільстві - природне прагнення людей боротися за виживання.

Прикладом оптимістичного підходу можна вважати погляди французького філософа Ж-Ж Руссо (1712-1778 рр.), який вважав людину доброю за своєю природою, а джерелами конфліктів у суспільстві вважав недоліки в його організації. Інструментом відновлення природного для людей миру і згоди повинна стати демократична держава, що спирається на ненасильницькі заходи.

І. Кант (1724-1804 рр.) так само вважав, що мирне проживання людей є природним станом, а проблемність і конфліктність є природним для системи геополітичних процесів.

XIX століття характерне розробками досить детальної концепції соціального конфлікту, що запропонував німецький економіст і соціолог К. Маркс (1818-1887 рр.). Марксизм визнає конфлікти у всіх сферах соціального життя, а історіяіснування суспільства була історією соціальної боротьби. Причиною такої постійної боротьби в суспільстві філософи-марксисти вважали панування приватної власності на засоби виробництва. Помилковість марксистів полягала в тому, що вони вважали за можливе в майбутньому, після знищення приватної власності на засоби виробництва, утворення безконфліктного суспільства.

Послідовник К. Маркса в Росії В.І. Ленін (1870-1924 рр.) вважав за можливе зникнення гострих соціальних протиріч уже при соціалізмі, тому що зникає для цього соціальна база. Головним методом розв'язання соціальних конфліктів вважалося революційне насильство, а реформи і компроміси - лише його побічним продуктом.

Американський соціальний дарвініст В. Самнер (1842-1910 рр.) бачив у соціальних конфліктах "конфлікт інтересів", а боротьбу за існування вважав фактором прогресу.

Німецький соціолог Г. Зіммель (1858-1918 рр.) першим ввів в науковий обіг поняття "соціологія конфлікту", вивчав стійкі форми соціальних відносин, конфлікт вважав не тільки нормою, але й важливою формою суспільного життя. Перехрещення групових інтересів, незважаючи на їх егоїстичність, саме і повинне пом'якшувати конфліктність і бути основою для стійкості демократичного суспільства.

На думку німецького вченого М. Вебера (1864-1920 рр.) суспільство являє собою сукупність груп, які розрізняються за своїм статусом. Подібна відмінність формує протилежність інтересів, що і є причиною більшості соціальних конфліктів. Усілякі надії на можливість усунення конфліктів з життя суспільства є ілюзорними.

Необхідно визнати неминучість існування вічної боротьби одних людей проти інших.

Усередині XX ст. теорія конфлікту стала самостійною областю соціології. її розробниками можна вважати німецького соціолога Р. Дорендорфа та американського соціолога Л. Козера.

Дорендорф розглядає конфлікт як головну категорію соціології. Для нього наявність конфліктів - природний стан суспільства. Знаходячись на позиціях неомарксизму в розгляданні ролі протиріч у якості фактора суспільного прогресу, Дорендорф вважав джерелом конфліктів до XX століття класове протистояння. Для постіндустріального суспільства джерело конфліктів він бачив вже в політичних протиріччях між соціальними групами, тому що об'єктивно зростає кількість ліній диференціювання інтересів, а значить і ліній їх поділу. На зміну різкого, поляризованого поділу суспільства приходить плюралістичне суспільство, інтереси в якому можуть перетинатися. Конфлікти на економічному Грунті в такому суспільстві позбавлені вибухової сили і тому можуть бути вирішені без застосування революційних методів, характерних для попереднього періоду.

Розвиваючи ідеї Вебера і Зіммеля про загальність І універсальність конфлікту, американський соціолог Л. Козер у своїх працях детально дослідив функціональну користь соціального конфлікту. На Його погляд, конфлікт є засобом зняття напруги і його результатом є більш чітке виявлення інтересів груп, а також прискорення структуризації та інституціалізації соціальних і суспільних утворень.

Козер запропонував цілу низку законів, що стали теоретичним фундаментом сучасної науки про конфлікт. Так, постійним джерелом соціальних конфліктів є непереборний дефіцит ресурсів, влади, цінностей, престижу, що існує в будь-якому суспільстві. Тому поки в суспільстві будуть люди, які прагнутимуть до цих дефіцитних ресурсів, буде існувати й напруженість, що переростатиме, час від часу, у конфлікти. Гостроту конфліктів зумовлює "реалістичність або нереалістичність" інтересів сторін, що беруть участь. Розкол у суспільстві на ворожі, засновані на ідеології табори, завжди несе в собі революційно - насильницькі дії. У "відкритих", демократично облаштованих суспільствах, незважаючи на численність різноманітних протиріч, розв'язання конфліктів відбувається на основі конструктивних дій.

Важливість праць Р. Дорендорфа і Л. Козера варто розглядати і з позиції того, що вони стали, по своїй суті, протилежністю крайнім вченням марксистської спрямованості, а з іншого боку, різноманітним концепціям соціальної згоди і миру, які отримали значне поширення в країнах не соціалістичного табору.

Подібні концепції досить повно були представлені в працях американських соціологів Т. Парсонса (1902-1979 рр.) і Е. Мейо (1880-1949 рр.).

Т. Парсонс у своїх працях розглядав конфлікт як соціальну аномалію, свого роду соціальну хворобу, яку необхідно лікувати. Нормою він вважав стан безконфліктності, якоїсь гармонії, якої можна було досягти через зняття соціальної напруженості. Цього можна досягти, якщо суб'єкт соціальних дій у своїх бажаннях і цілях буде враховувати реакцію інших суб'єктів. Дисбаланс подібного стану, що реально виникає в ході реалізації соціальних змін, стає головним джерелом соціальної напруги і потенційного конфлікту. Власне, соціальні зміни Парсонс розглядав у двох варіантах. По-перше, постійно відбуваються внугрішньосистемні зміни, тому що вона, сама система, не є постійною. По-друге, відбувається зміна самої системи в цілому під впливом внутрішніх та зовнішніх факторів і подій. Як результат дисбалансу відносин між структурними елементами соціальної системи автором виділяється певна категорія - "напруженість". У разі сильної напруженості контрольні механізми соціальної системи можуть не справитися із завданням підтримки балансу відносин, що може призвести до руйнування системи взагалі.

Засновник теорії "людських відносин" Е. Мейо також стверджував, що головною проблемою сьогодення повинне стати подолання небезпечної соціальної хвороби - конфліктності. На Його думку, соціальне здоров'я - це "соціальна рівновага", "стан співробітництва". До такого стану в суспільстві можна було прагнути не тільки застосовуючи економічні методи, але і використовуючи психологічні методи для формування сприятливого психологічного клімату в колективах, почуття задоволеності власною працею, розширюючи демократичний стиль керування і т.ін.

Завершення формування конфліктології в якості самостійної наукової дисципліни пов'язане з американським соціологом К. Боулдінгом.

Вихідним посиланням його концепції було те, що конфліктне поводження людей є природною для них формою поведінки. Критичним подібний стан він не вважав, тому що людський розум і моральні норми здатні удосконалювати людину і пом'якшувати форми конфліктних взаємин. Для цього необхідно виявити загальні елементи і тенденції розвитку, властиві для всіх конфліктів.

Специфіку суспільних конфліктів Боулдінг пов'язував зі складним характером мотивів, що їх викликають, наявністю в них не лише явних, але й прихованих моментів. Ключ до природи будь-якої ситуації вчений бачив у самосвідомості сторін. У той же час ним було виявлене і єдине, універсальне джерело конфліктів, - несумісність потреб сторін при обмежених можливостях їх задоволення.

Для гармонізації ситуації, пошуку раціонального моменту Боулдінгом було запропоновано використовувати теорію ігор, моделювання конфліктних ситуацій, точного розрахунку в поводженні конфліктуючих сторін, розробку плану конфліктних дій, "стратегії конфлікту" і т.ін.

Дослідження Боулдінга привернули увагу широкого кола соціологів, результатом чого стало формування наукового інтересу з даної проблематики, проведення різних наукових семінарів і конференцій, створення періодичних видань і наукових центрів. Нагромадження наукових знань, а також підвищення суспільної потреби привело до появи фахівців, здатних надавати послуги, у тому числі і в якості посередників, з питань врегулювання різного роду конфліктів.

Практика досудового улагоджування конфліктів виявила потребу їх врегулювання не тільки соціологічного, але і психологічного підходу. Все більш очевидною стала друга можлива сторона соціального конфлікту, його внутрішні установки, цінності, погляди і почуття, потреби Й Інтереси, тобто психологічна складова.

Австрійський психолог 3. Фрейд (1856-1939 рр.) бачив головне джерело всіх соціальних конфліктів у дисгармонії людської душі, споконвічно притаманний людській психіці конфлікт між свідомим і безсвідомим, інстинктивним потягом і вимогою моралі та правових норм.

Один із послідовників Фрейда К. Юнг (1875-1961 рр.) запропонував класифікацію характерів людей, в основі якої лежав критерій, що розрізняв способи розв'язання внутрішніх конфліктів. Юнг запропонував два психотипи: інтровертів - людей, звернених на внутрішні фактори іекстравертів - людей, звернених на оточення.

Американський психолог Е. Берн (1902-1970 рр.) розробив концепцію трансактивного аналізу. Відповідно до його теорії, усі люди розділяються за трьома основними станами, які домінують у їх психіці: "дитина", "батьки", "дорослі". Конфліктні ситуації саме і виникають, коли виникають відносини між людьми з однотипною психікою.

У Радянському Союзі конфліктологія як науковий напрямок не розвивалася, що було пов'язано з пануванням у той період ідеологічної доктрини про безконфліктне соціалістичне суспільство.

У середині 50-х років XX ст., коли теорія конфлікту стала всебічно розглядатися в західній соціології, у радянській літературі стали з'являтися наукові праці з проблем соціального конфлікту, але стосувалися вони переважно міжнародних відносин, відносин у родині І на виробництві. У цілому теорія конфлікту розглядалася як "буржуазна" і не прийнятна для соціалістичного ладу.

Пострадянський період показав усю небезпеку, яку несе в собі політика замовчування конфліктних проблем у суспільстві. Реальність виявилася, щонайменше, загрозливою, тому що не існувало такої сфери суспільного життя на пострадянському просторі, яка не була б охоплена кризовими явищами, корені яких ішли в далекий радянський період.

В Україні конфліктологія тільки почала формуватися, зовсім недавно її почали викладати в навчальних закладах. Становлення проблематики конфліктності проходить по різних напрямках виходячи з визнання її багатоаспектності. Становлення і розвиток конфліктології як науки можна розглядати через призму проведення ряду наукових конференцій, організація спеціальних підвідділів в інститутах HAH України, створення незалежних аналітичних центрів.

Вихід цілого ряду навчальних посібників для викладання навчальних курсів з конфліктології не може заповнити відсутність загальних концептуальних підходів, що могли б дати можливість осмислення, насамперед, політичних і соціальних конфліктів у сучасній Україні. Проблема полягає у тому, що сучасна конфлікто-логічна наука, насамперед, європейських країн, довгий час розвивалася в умовах стабільних і правових суспільств, що для України, як і для більшості пострадянських країн, не прийнятні. Конфлікти в українському суспільстві необхідно розглядати, виходячи із специфіки його розвитку і, насамперед, історичного. Нові вимоги ще більше підкреслюють необхідність залучення різних наукових дисциплін для створення технологій розв'язання проблем сучасного суспільства.

Вивчення конфліктології стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства, тому що дає практичні навички попередження конфліктів або їх розв'язання, якщо вони все-таки виникли. Стрімке ускладнення різних відносин у сучасному суспільстві поставило перед людством складну парадигму - зберегти людину і природу в гармонійній єдності.

У психології поняття "конфлікт" застосовують досить широко. Воно стосується найрізноманітніших явищ, тобто одним і тим самим поняттям "конфлікт" позначають широкий спектр явищ. Сьогодні психологи не дійшли спільної думки щодо визначення поняття "конфлікт" та розуміння його сутності. "Психологічний словник" за редакцією В.В. Давидова, О.В. Запорожця, Б.Ф. Ломова та ін. (1983) визначає конфлікт як суперечність, яку важко розв'язати і яка пов'язана з гострими емоційними переживаннями, а як форми конфлікту називає внутрішньоособистісні, міжособистісні та міжгрупові конфлікти. Якщо звернутися до психологічного словника за редакцією A.B. Петровського та М.Г. Ярошевського (1990), то у ньому конфлікт розглянуто як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії. Якщо звернутися до "Психологічного словника" за редакцією В.П. Зінченка та Б.Г. Мещерякова, то у ньому це поняття відсутнє.

Впродовж останніх років проблематика конфліктів викликає значний інтерес у психологів, однак відсутність єдиного розуміння змісту поняття "конфлікт" спонукає їх до пошуку власного розуміння досліджуваного феномену.

Так, Н.В. Гришина розглядає конфлікт як біполярне явище - протистояння двох начал, яке виявляє себе в активності сторін, спрямованій на подолання суперечності, до того ж сторони конфлікту представлені активним суб'єктом (суб'єктами) (2000).

Відомий російський дослідник Б.І. Хасан визначає конфлікт як таку специфічну організованість діяльності, у якій суперечність утримується в процесі його (конфлікту) вирішення (2003).

С.М. Ємельянов визначає конфлікт як відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їхнім протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів чи суджень (2005).

А.Я. Анцупов та А.І. Шипілов визначають конфлікт як найбільш деструктивний спосіб розвитку та завершення значущих суперечностей, які виникають у процесі соціальної взаємодії, а також боротьбу підструктур особистості.

Якщо проаналізувати зарубіжні підходи до визначення конфлікту, то, зокрема, словник Уебстера (Webster, N.(1983). New Twentieth Century Dictionary (2nd ed.). New York: Simon & Schuster.) характеризує як "бійку, битву, боротьбу" - тобто як фізичне протистояння між сторонами. Пізніше його значення розширилося, увібравши в себе "різке розходження або протиставлення інтересів, ідей і т.п.". Тобто, під цим терміном розуміють уже не лише фізичне протистояння, а і його психологічний бік. Аналізуючи такий підхід, американські дослідники Д. Рубін, Д. Прут та Сунг Хе Ким зазначають, що термін "конфлікт" застосовують тепер занадто широко, що може призвести до втрати ним статусу однозначного поняття. Вони дотримуються думки, що в основі конфлікту лежить сприймання розбіжностей інтересів або переконання сторін у тому, що їхні прагнення не можна задовольнити одночасно.

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

І.В. Ващенко та С.П. Пренко розуміють конфлікт як вияв неузгодженості інтересів, незгоду між двома або більшою кількістю сторін (особистостями чи групами), коли кожна сторона намагається зробити так, щоб була прийнята саме її позиція або цілі, спробу завадити зробити те саме іншій стороні, хворобу спілкування (нечесна, несправедлива, незрозуміла гра); серйозне розходження, гостру суперечку.

Як бачимо, сьогодні справді не сформовано єдиного визначення поняття "конфлікт". Однак нам видається най прийнятнішими погляди Г.В. Ложкіна та Н.І. Пов'якель.

Види та типи конфліктів

Для правильного розуміння й тлумачення конфліктів, їхньої сутності, особливостей, функцій і наслідків важливе значення має типологізація, тобто вичленовування основних типів конфліктів на основі виявлення подібності та розходження, надійних способів ідентифікації конфліктів за спільністю істотних ознак і відмінностей.

Для вибору адекватного методу впливу й управління відповідним конфліктом доцільно проводити класифікацію залежно від основних ознак: способу розв’язання; сфери прояву; спрямованості впливу; ступеня виразності; кількості учасників; порушених потреб (табл. 1.1).

На основі класифікації визначають види й різновиди конфліктів [16].

Вид конфлікту — варіант конфліктної взаємодії, виокремлений за певною ознакою.

1. Спосіб розв’язання конфліктів припускає їх розподіл на антагоністичні (насильницькі) конфлікти та компромісні (ненасильницькі).

Насильницькі (антагоністичні) конфлікти являють собою способи розв’язання суперечностей шляхом руйнування структур усіх сторін-конфліктерів чи відмови всіх сторін, крім однієї, від участі в конфлікті. Ця сторона і виграє. Наприклад: повна поразка супротивника в суперечці, вибори органів влади і т. д. [16, c. 38]

Компромісні конфлікти допускають декілька варіантів їх вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, термінів, умов взаємодії.

Наприклад: постачальник не надсилає виробникові замовлену сировину в зазначений термін. Виробник має право вимагати виконання графіка постачань, але терміни поставок вантажу змінилися з причин відсутності засобів транспортування через неплатежі. За взаємної зацікавленості досягти компромісу можливо шля­хом проведення переговорів, зміни графіка постачань. [16, c. 38]

Таблиця 1.1

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

|  |  |
| --- | --- |
| Ознака класифікації | Види конфліктів |
| 1. Спосіб розв’язання: | — насильницькі; — ненасильницькі |
| 2. Сфера прояву: | — політичні; — соціальні; — економічні; — організаційні |
| 3. Спрямованість впливу: | — вертикальні; — горизонтальні |
| 4. Ступінь виразності: | — відкриті; — приховані |
| 5. Кількість учасників: | — внутріособистісні; — міжособистісні; — міжгрупові |
| 6. Потреби: | — когнітивні; — конфлікти інтересів |

2. Сфери прояву конфліктів украй різноманітні: політика, економіка, соціальні відносини, погляди й переконання людей. Виділяють політичні, соціальні, економічні, організаційні конфлікти.

Політичні конфлікти — зіткнення з приводу розподілу влад­них повноважень, форми боротьби за владу.

Соціальний конфлікт являє собою суперечності в системі стосунків людей (груп), що характеризується посиленням протилежних інтересів, тенденцій соціальних спільнот та індивідів. Різ­новидом соціальних конфліктів вважаються конфлікти трудові чи соціально-трудові, тобто у сфері трудової діяльності. Це велика група конфліктів, що останнім часом виникають у нашій країні дуже часто у вигляді страйків, пікетів, виступів великих груп працівників. [16, c. 39]

Економічні конфлікти являють собою широкий спектр кон­фліктів, в основі яких лежать суперечності між економічними інтересами окремих особистостей, груп. Це боротьба за певні ресурси, пільги, сфери економічного впливу, розподіл власності тощо. Зазначені види конфліктів поширені на різних рівнях управління [16, c. 40].

Організаційні конфлікти є наслідком ієрархічних відносин, регламентування діяльності особи, застосування розподільчих відносин в організації: використання посадових інструкцій, функ­ціонального закріплення за працівником прав та обов’язків; упровадження формальних структур управління; наявності положень з оплати й оцінювання праці, преміювання співробітників. [10, 11, 63]

3. За спрямованістю впливу виділяють вертикальні й горизон­тальні конфлікти. Характерною рисою їх є розподіл обсягу влади, який знаходиться в опонентів на момент початку конфліктних взаємодій.

У вертикальних конфліктах обсяг влади зменшується по вертикалі зверху донизу, що й визначає різні стартові умови для учасників конфлікту: начальник — підлеглий, вища організація — підприємство, засновник — мале підприємство.

У горизонтальних конфліктах відбувається взаємодія рівноцінних за обсягом наявної влади чи ієрархічним рівнем суб’єктів: керівники одного рівня, фахівці — між собою, постачальники — споживачі.

4. Ступінь виразності конфліктного протистояння припускає виділення прихованих і відкритих конфліктів. [16, c. 41]

Відкриті конфлікти характеризуються явно вираженим зіт-  
кненням опонентів: сварки, суперечки, зіткнення. Взаємодія регулюється нормами, що відповідають ситуації й статусу учасників конфлікту.

У разі прихованого конфлікту відсутні зовнішні агресивні дії між сторонами-конфліктерами, але при цьому використовуються непрямі способи впливу. Це відбувається за умови, що один з учасників конфліктної взаємодії побоюється іншого, або ж у нього немає достатньої влади й сил для відкритої боротьби.

5. Кількість учасників конфліктної взаємодії дозволяє поділяти їх на внутріособистісні, міжособистісні, міжгрупові [16, c. 42].

Внутріособистісні конфлікти являють собою зіткнення всередині особистості рівних за силою, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів. Особливістю даного виду конфлік­ту є вибір між бажанням і можливостями, між необхідністю виконувати й дотриманням необхідних норм.

На вибір правильного рішення у разі внутріособистісного конфлікту людина може витратити багато сил і часу, а отже, стрімко зростає емоційна напруженість, може виникнути стрес, а перед ухваленням рішення поведінка особистості може стати неконтрольованою. Прикладами є конфлікти «плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус».

Конфлікти «плюс-плюс» припускають вибір одного з двох сприятливих варіантів. Наприклад, куди поїхати відпочивати чи що купити (машину якої марки). Слід зазначити: вибір відбувається з двох сприятливих варіантів, однак необхідність вибору може бути настільки складною й болісною, що супроводжуватиметься стресовими ситуаціями.

Конфлікти «плюс-мінус» — це конфлікти притягання й відштовхування, ухвалення рішення, коли кожний із варіантів може мати і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати треба один,   
з урахуванням розв’язання загального завдання.

Наприклад: у конфлікті керівника з підлеглим звільнення підлеглого постає для керівника як альтернатива: звільнення невигідного підлеглого (позитивний аспект) і необхідність пошуку нового співробітника, працівника для виконання поставленої задачі (негативний аспект). У даному випадку необхідно прораховувати ряд варіантів, необхідні емоційні та матеріальні витрати на реалізацію поставленої мети. Якщо залишити гарного, але невигідного працівника, змусити його працювати над поставленим завданням, то наслідки такого рішення можуть незабаром негативно позначитися на результатах, тоді конфлікт із внутріособистісного переросте в конфлікт із підлеглим, тобто в міжособистісний. [16, c. 43]

Іншим різновидом внутріособистісного конфлікту є рольовий конфлікт, коли в однієї особистості виникає необхідність одночас­ного виконання різних своїх ролей, які до того ж суперечать одна одній. Постає питання вибору, що виконувати.

Наприклад: майстрові виробничої ділянки надіслано вказівку від начальника цеху нарощувати випуск продукції, а керівник служби якості наполягає на підвищенні якості продукції шляхом уповільнення виробничого процесу. Майстрові давалися супереч­ливі вказівки, причому одночасно [16, c. 43].

Даний конфлікт у результаті може бути зведено до конфлікту «мінус-мінус», оскільки майстра поставлено перед проблемою вибору: що робити, чию вказівку виконувати, за рахунок чого це робити.

Внутріособистісний конфлікт може також виникнути в результаті того, що виробничі вимоги не збігаються з особистими потребами чи цінностями працівника.

Наприклад: жінка-керівник давно планувала в суботу поїхати разом із чоловіком і дітьми відпочити за місто, до того ж велика увага до роботи стала погано позначатися на сімейних відносинах. У п’ятницю ввечері в її безпосереднього начальника виникли проблеми щодо виконання термінового завдання, і він наполіг, щоб вона взялася вирішувати ці проблеми у вихідні дні і навіть вийшла на роботу в суботу. Інакше під загрозою зриву опинився б украй вигідний для фірми контракт, за виконання якого відповідає підрозділ саме цієї жінки [16, c. 44].

Складність вирішення внутріособистісних конфліктів полягає в тому, що іноді відбувається зіткнення трьох складових, необхідних для досягнення поставленої мети: бажання («хочу»), можливості («можу»), необхідності («треба») [16, c. 46].

Міжгрупові конфлікти — конфлікти між різними групами, підрозділами, у яких зачіпаються інтереси людей, об’єднаних на період конфлікту в єдині згуртовані спільноти. Слід зазначити, що ця згуртованість може зникнути відразу після припинення конфлікту, але в момент відстоювання загальних інтересів єдність групи може бути досить значною.

Міжособистісні конфлікти являють собою зіткнення індивідів із групою, між собою, боротьбу за інтереси кожної зі сторін. Це один із найбільш розповсюджених видів конфліктів.

Залежно від порушених потреб виділяють когнітивні конфлік­ти та конфлікти інтересів [16, c. 47].

Конфлікт когнітивний — конфлікт поглядів, точок зору, знань. У такому конфлікті метою кожного суб’єкта є переконати опонента, довести правильність своєї точки зору, своєї позиції.

Конфлікти інтересів можна представити як противагу кон­флікту когнітивному, що означає протиборство, засноване на зіт­кненні інтересів різних опонентів (груп, індивідів, організацій).

У зв’язку з тим, що розподіл конфліктів на види представляється досить умовним, чіткої межі між різними видами не існує,   
і на практиці виникають такі конфлікти: організаційні вертикальні міжособистісні; горизонтальні відкриті міжгрупові і т. д.

Не дивлячись на всю відносність оцінок функцій конфлікту, за сенсом, значенням і роллю їх можна розділити на дві групи:

1) конструктивні (позитивні) функції конфлікту;

2) деструктивні (негативні) функції конфлікту. Конструктивні функції конфлікту виражаються в таких наслідках.

1. Конфлікт є способом виявлення і фіксації суперечності та проблему суспільстві, організації, групі. Таким чином, всякий конфлікт виконує інформаційну функцію, дає додаткові імпульси до усвідомлення своїх і чужих інтересів у протиборстві.

2. Конфлікт є формою вирішення протиріч. Його розвиток сприяє усуненню тих недоліків і прорахунків у соціальній організації, які призвели до конфлікту.

3. Конфлікт сприяє зняттю соціальної напруженості та ліквідації стресової ситуації, допомагає розрядити обстановку і зняти напруження, що накопичилося.

4. Конфлікт може виконувати інтеграційну, об'єднувальну функцію. Перед зовнішньою загрозою група використовує всі свої ресурси для об'єднання. Крім того, саме завдання вирішення проблем, що виникли, об'єднує людей, виробляються взаєморозуміння і відчуття причетності до рішення загального завдання.

б. Вирішення конфлікту веде до стабілізації соціальної системи, адже при цьому ліквідовуються джерела невдоволення. Сторони конфлікту в майбутньому будуть більше налаштовані до співпраці, ніж до конфлікту. Крім цього, вирішення конфлікту може запобігти більш серйозним конфліктам, які могли б мати місце, якби даний конфлікт не трапився.

6. Конфлікт інтенсифікує і стимулює групову творчість, сприяє мобілізації енергії для вирішення завдань, що стоять перед суб'єктами. У процесі пошуку шляхів вирішення конфлікту відбувається активізація аналізу проблемних ситуацій, розробляються нові підходи, ідеї, інноваційні технології тощо.

7. Конфлікт може бути засобом з'ясування співвідношення сил соціальних груп і, тим самим, може застерегти від подальших більш руйнівних конфліктів.

8. Конфлікт може служити засобом для виникнення нових норм спілкування між людьми або допомогти наповнити новим змістом старі норми.

Конструктивні функції конфлікту на особистісному рівні.

1. Конфлікт може виконувати пізнавальну функцію щодо людей, які беруть у ньому участь. Саме у важких, критичних ситуаціях і виявляються справжній характер, цінності та мотиви поведінки людей.

2. Конфлікт може сприяти самопізнанню й адекватній самооцінці особи. Він може допомогти вірно оцінити свої сили та здібності й виявити нові, раніше не відомі риси характеру особистості. Він може також загартувати характер, сприяти появі його нових якостей, таких як відчуття гордості, достоїнства тощо.

3. Конфлікт може допомогти позбавитися від небажаних властивостей характеру, наприклад, відчуття неповноцінності, покірливості тощо.

4. Конфлікт є важливішим чинником соціалізації людини, розвитку її як особи. У конфлікті індивід за порівняно невеликий відрізок часу може отримати стільки життєвого досвіду, скільки він, можливо, не отримає ніколи поза межами конфлікту.

5. Конфлікт є істотним чинником адаптації людини в групі, оскільки саме в конфлікті люди найбільшою мірою розкриваються, і тоді особа або приймається членами групи, або, навпаки, відкидається ними. В останньому випадку, звичайно, ніякої адаптації не відбувається.

6. Конфлікт може допомогти зняти психічну напругу в групі, зняти стрес з його учасників, якщо вирішується позитивно. В разі негативного вирішення конфлікту напруження може навіть посилитися.

Деструктивні функції конфлікту виявляються на різних рівнях соціальної системи і виражаються в таких наслідках.

1. Конфлікт (воєнний) пов'язаний з насильницькими методами його вирішення, внаслідок можуть бути великі людські жертви та матеріальні втрати. Крім військових тих сторін, що беруть участь у військовому конфлікті, від нього можуть постраждати й мирне населення.

2. Конфлікт може призвести сторони протиборства (суспільство, соціальну групу, індивіда) до стану дестабілізації та дезорганізації.

3. Конфлікт може призвести до уповільнення темпів соціального, економічного, політичного та духовного розвитку суспільства. Понад те, він може викликати й кризу суспільного розвитку, виникнення диктаторських і тоталітарних режимів.

4. Конфлікт може супроводжуватися наростанням настроїв песимізму в суспільстві.

5. Конфлікт може спричинити нові, більш деструктивні конфлікти.

6. Конфлікт в організаціях часто призводить до зниження дисципліни й ефективності діяльності.

Деструктивні функції конфлікту на особистісному рівні проявляються в таких наслідках.

І.Конфлікт може здійснити негативний соціально-психологічний вплив на людей: призвести до стресу, можуть, зокрема, з'явитися такі негативні психічні стани, як відчуття пригніченості, песимізму й тривоги.

2. Конфлікт може викликати відчуття невпевненості в собі, втрату колишньої мотивації та руйнування ціннісних орієнтацій і зразків поведінки. У гіршому разі це може мати більш серйозні наслідки - девіантну (з відхиленням від норми) поведінку і, як крайній випадок, спричинити суїцид (самогубство).

8. Конфлікт може зумовити негативну оцінку людиною своїх партнерів по спільній діяльності, розчарування в своїх колегах і недавніх друзях.

4. Як реакцію на конфлікт людина може "включати" захисні механізми, демонструючи при цьому негативні для спілкування види поведінки, такі як:

- відступ - мовчання, відсутність захоплення, відособлення індивіда в групі;

- інформація, що лякає - критиканство, лайки, демонстрація переваги перед іншими членами групи;

— жорсткий формалізм - формальна ввічливість, встановлення жорстких норм і принципів поведінки в групі, стеження за іншими;

- перетворення справи на жарт;

— розмови на сторонні теми замість ділового обговорення проблем;

- постійний пошук винуватих, самокатування або звинувачення в усіх бідах інших членів колективу.

Це основні дисфункціональні наслідки конфлікту, що (так само, як і функціональні наслідки) взаємопов'язані і мають конкретний і відносний характер. Тут доречно пригадати відоме положення про те, що абстрактної істини немає, істина завжди конкретна.

**КОНФЛІКТ**, у, чол. Зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів; серйозні розбіжності; гостра суперечка.

[*Словник української мови: в 11 томах. — Том 4, 1973. — Стор. 274.*](http://sum.in.ua/p/4/274/1)

Конфликт (от лат. conflictus — столкновение) — столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядовсубъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме.

Краткий психологический словарь. — Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС».Л.А.Карпенко, А.В.Петровский, М. Г. Ярошевский.1998.

конфликт

— столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия (см. конфликт, внутриличностный).

Словарь практического психолога. — М.: АСТ, Харвест.С. Ю. Головин.1998.

КОНФЛИКТ

(англ. *conflict*; от лат. *conflictus —*столкновение) — широкий термин, активно эксплуатирующийся в психологии, социологии, др. науках, а также философии, конфликтологии и обыденном сознании. В психологии под К. чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных *интересов*, целей, позиций, *мнений*, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis*— возражающий) и даже столкновения самих оппонентов.

Большой психологический словарь. — М.: Прайм-ЕВРОЗНАК.Под ред. Б.Г. Мещерякова, акад. В.П. Зинченко.2003.

КОНФЛИКТ *(от лат. conflictus)* в психологии столкновение двух или более сильных *мотивов,* которые не могут быть удовлетворены одновременно. Психологически конфликт связан с тем, что ослабление одного мотивирующего стимула ведет к усилению другого и требуется новая [оценка](http://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_philosophy/891) ситуации.

*Философский энциклопедический словарь. 2010.*