**Лекція № 3:**

**Конфлікт як соціальне явище.**

1. Поняття, причини, ознаки конфлікту.

2. Структурна модель конфлікту.

3. Функції конфлікту та його особливості.

**Література**

1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. – 408 с.
2. Примуш М. В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. –288 с.
3. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. – 240 с.

***1. Поняття, причини, ознаки конфлікту.***

***Конфліктна ситуація*** – накопичені протиріччя, пов’язані з діяльністю суб’єктів соціальної взаємодії і такі, що об’єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними.

Переростання даного протиріччя у конфліктну ситуацію може відбутися за наступних умов:

* значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
* перешкоди з боку одного з опонентів у досягненні мети;
* можливість і бажання подолати цю перешкоду.

***Інцидент*** (привід) –характеризує активізацію діяльності однієї з сторін, яка ущемляє інтереси іншої сторони. В якості інциденту можуть виступати дії третьої сторони

Інцидент може виникнути незалежно від бажання учасників, внаслідок об’єктивних причин (випуск бракованої продукції, зниження продуктивності праці) або як результат неврахування психологічних особливостей іншої сторони.

***Суб’єктами конфлікту*** виступають – частина учасників конфліктної взаємодії, інтереси яких зачеплені. *Наприклад:* окремі особи (керівники, співробітники), групи, підрозділи, організації. Вони захищають свої особисті інтереси.

***Об’єкт конфлікту*** – це те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін і що викликає їх протидію. *Наприклад:* ресурси, право власності, право приймати рішення, нова посада. Слід відмітити, що для виникнення конфліктної ситуації необов’язкова наявність об’єкта конфлікту, він може початися і без нього. *Наприклад,* поганий настрій, ворожість до колеги по роботі можуть сприяти конфлікту.

Види об'єктів:

- матеріальний

- духовний (погляди, переконання)

- соціальний (влада).

Типи об'єктів:

- поділений об'єкт

- неподільний об'єкт

- можна використовувати спільно

Конфлікт – відносини між суб’єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень. Кожна сторона робить все, щоб була прийнята її точка зору чи ціль, і заважає іншій стороні робити те ж саме.

Ознаками конфлікту є наступні:

1. наявність конфліктної ситуації;
2. неподільність об’єкта конфлікту;
3. бажання учасників продовжувати конфліктне протистояння.

***Предмет конфлікту*** - об’єктивно існуюча проблема, яка є причиною розбрату між сторонами (проблема влади, взаємовідносин, психологічної сумісності). Це саме те протиріччя, через яке виникає конфлікт, *наприклад*: розподіл ресурсів (пільг, спадщини, квартири тощо). Якщо розроблені правила цього розподілу і з ними погоджуються всі учасники, тоді не виникає ні самої проблеми ні конфлікту.

Таким чином можна навести наступну загальну формулу конфлікту:

К = КС + І ,

де К – конфлікт , КС – конфліктна ситуація, І - інцидент

Як виняток, в деяких випадках конфлікти можуть виникати без передуючої йому конфліктної ситуації. Такий конфлікт іноді випадковий, наприклад: конфлікт у чергах, у транспорті між випадковими попутниками.

***2. Структурна модель конфлікту.***

Процес конфлікту складається з багатьох структурних елементів, які взаємопов’язані і відіграють визначені ролі. Сторони конфлікту (суб’єкти) повинні ввійти в образ конфліктної ситуації через мотиви, об’єкт та предмет конфлікту. Визначальними у цьому процесі є позиції конфліктуючих сторін, які у підсумку формують напрямки і методи діяльності опонентів.

Важливо зрозуміти, що конфлікт є відкритою соціальною системою, на яку прямо чи побічно можуть впливати інші суб’єкти. Кожна зі сторін перш ніж сформувати особисту конфліктну позицію приймає певний обсяг інформації із зовнішніх джерел (думки співробітників, погляди керівництва) і просіює її крізь призму власного розуму та особистої психологічної структури (темперамент, характер, ціннісні установки та ін.).

Визначення основних структурних елементів конфлікту:

*сторони конфлікту* – це суб’єкти соціальної взаємодії, які знаходяться у стані конфлікту або ж явно підтримують конфліктуючих;

*предмет конфлікту* – це те, через що виникає конфлікт;

*образ конфліктної ситуації* – це відображення предмету конфлікту у свідомості суб’єкта конфліктної взаємодії;

*мотиви конфлікту* – це внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб’єктів соціальної взаємодії до конфлікту (вони виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань);

*позиції конфліктуючих сторін –* це те, про що вони заявляють один одному у ході конфлікту, або їх дії, виражені у конкретних формах протистояння.

***3. Функції конфлікту та його особливості.***

Автори школи «людських відносин» вважали, що організація може уникнути конфліктів. Вони визнавали можливість появи протиріч між цілями окремої особи і цілями організації в цілому, між лінійним і штабним персоналом, між повноваженнями і можливостями окремих осіб чи груп. На їх думку, гарні взаємовідносини в організації можуть попереджувати виникнення конфлікту.

Сучасна точка зору полягає в тому, що навіть в організаціях з ефективним управлінням деякі конфлікти не лише можливі, але навіть можуть бути бажаними. Так, в багатьох ситуаціях конфлікт допомагає виявити різноманітність точок зору, дає додаткову інформацію, допомагає виявити більше число альтернатив чи проблем. Це робить процес прийняття рішень більш ефективним, так як дає людям можливість висловити свої думки і тим самим задовольнити свої особисті потреби в повазі і владі. Конфлікт також може призвести до більш ефективного виконання планів, стратегій і проектів, оскільки вислуховування різних точок зору щодо цих документів відбувається до їх фактичного виконання.

Проте, можлива й інша, негативна сторона конфлікту. Наприклад, людина на засіданні комітету (ради) сперечається лише тому, що не сперечатись вона не може. При цьому конфлікт заважає досягненню цілей організації в цілому.

Таким чином, конфлікт може бути функціональним і вести до підвищення ефективності організації і може бути дисфункціональним, що призводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації.

Позитивними функціями є наступні.

1. Встановлення і дотримання нормативних і фізичних параметрів груп. В результаті конфлікту визначаються вузькі місця і невирішені питання у загальному управлінні організацією, у формуванні структурних підрозділів, недоліках кваліфікації окремих спеціалістів, у існуючому розподілі праці між групами;

2. Розрядка напруженої обстановки. В результаті конфлікту у групі, в організації відбувається конфліктна взаємодія, що супроводжується бурхливими реакціями, які знімають в учасників емоційну напругу, призводять до наступного зниження інтенсивності негативних емоцій.

3. Встановлення і підтримання відносно стабільної структури внутрішньогрупових і міжособистісних відносин. Конфлікти підтримують соціальну активність людей, сприяють попередженню застою, служать джерелом нововведень та інновацій.

4. Згуртовування групи, організації перед зовнішніми труднощами і загрозою існуванню та розвитку. Конфлікти допомагають визначити можливі осередки зовнішньої загрози (конкуренти, вищестоящі організації, природні явища та ін.) і вчасно дати їм спільний опір.

5. Створення і підтримання балансу сил, а також влади, соціального контролю. При здійсненні конфліктуючих дій останні стають об’єктом споглядання інших, що часто призводить до виявлення об’єктивних причин конфлікту і прозорості громадської думки.

6. Створення нових інформаційних інститутів. Після конфлікту можливе створення в організації громадських організацій, комітетів, інформаційних центрів, нових відділів та інших структурних підрозділів, які повинні удосконалювати систему управління.

7. Діагностика можливостей опонентів. Конфлікт допомагає виявити вірогідність відповідних дій іншої сторони у можливих зіткненнях у майбутньому.

8. Виявлення порушень функціонування організації. Саме конфлікт дає змогу визначити, що в організації не все гаразд і які потрібні зміни для удосконалення.

Негативні функції конфлікту полягають у загальній напруженості міжособистісних стосунків, погіршення психологічного мікроклімату між конфліктуючими сторонами, що часто призводять до безладу, нестабільності, насильства, витрат великих часових і емоційних ресурсів, уповільнення і ускладнення прийняття управлінських рішень.

Серед основних специфічних *особливостей конфлікту* виокремлюють такі.

1) *Конфлікт «створюють» люди*. Вони – його сторони й учасники. Тому конфлікт є соціальне, суспільне явище. Люди діють у ньому як соціальні істоти. Будь-який конфлікт між людьми веде до суспільних, соціальних змін.

2) *У конфлікті важлива не сама проблема, важливіше – хто та як дивиться на неї*. Інколи важко зрозуміти проблему, через яку виник конфлікт. Це тому, що люди по-різному дивляться на одну і ту ж саму ситуацію «через свої окуляри», через призму свого життєвого досвіду або через систему власних уявлень, цінностей. Вважається, що конфлікт – це внутрішньо сконструйоване бачення ситуації. Він утворюється у внутрішній свідомості учасників. На бачення конфліктної ситуації впливають також соціальний статус людей, їхні соціальні ролі, позиції у конкретний момент. Конфлікт виникає й через те, що очікування майже завжди не справджуються. Отже, у конфлікті не слід забувати, що кожний бачить ситуацію зі своєї позиції.

3) *Конфлікт – це є завжди протилежність цілей, позицій, думок, інтересів, що спричиняє відповідні наслідки*. Сварки, суперечки ще не є конфліктами. Конфлікт реально існує, якщо є негативний наслідок розбіжностей у думках, емоційних реакціях. Він виявляється у ворожій, агресивній поведінці однієї особи чи інших, між якими виникло непорозуміння. Наслідок – це є припинення позитивних взаємин, міжособистісної взаємодії, або появи агресії, депресії у людини. Головною ознакою конфлікту є те, що особи вдаються до різноманітних негативних, жорстоких дій з метою відстояти свою позицію. Обурливі почуття доходять до моменту кипіння і людина здатна на неочікувану реакцію. Це – відмова від виконання своїх обов’язків, бойкот, страйки, погрози, написання скарг. Проте бувають випадки, коли тільки одна із сторін визначає ситуацію як конфліктну, має претензії до партнера, який може навіть не здогадуватись, що він залучений до конфлікту та викликає негативні емоції у партнера.

4) *Порушення спілкування – це передумова, ознака, наслідок конфлікту*. Якщо не дотримуватись правил позитивного міжособистісного спілкування, то тоді розвиваються передумови виникнення конфлікту. Особливістю конфлікту є відсутність нормального спілкування між сторонами, коли вони перестають слухати і чути один одного, вдаються до звинувачень і образ.

5) *У конфлікті завжди виявляються реакції, які можуть бути автоматичними і набутими*. У процесі розвитку особистість виробляє реакції на конфліктні ситуації, що згодом стають автоматичними. Автоматична поведінка може бути позитивною та негативною. У конфлікті часто бувають особи, які за природою є конфліктні. Їхній характер є причиною зіткнення з іншими людьми. Загалом людина спонтанно набуває нові реакції, способи поведінки в конфлікті деякою мірою під впливом партнера, споглядаючи дії інших людей у суперечках.

6) *Конфлікт існує між людьми, коли щось спільне поєднує їх*. Конфлікт виникає між людьми, які залежні один від одного. Задовольнити свої інтереси сторони можуть завдяки міжособистісній взаємодії. Конфлікт тому й виникає, що власні інтереси дві сторони окремо одна від одної не спроможні задовольнити, але ці інтереси не збігаються, є суперечливими.