**Лекція № 4:**

**Види конфліктів та причини їх виникнення**

1. Класифікація конфліктів.

2. Межі конфлікту.

3. Причини виникнення конфліктів.

**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. Класифікація конфліктів.***

*Вид конфлікту* – це варіант конфліктної взаємодії, який виділяється за певною ознакою.

***В залежності від кількості учасників*** конфлікти поділяють на внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові, конфлікти між особистістю і групою.

Внутрішньоособистісні конфлікти *являють собою зіткнення всередині особистості рівносильних, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів.* Особливістю даного виду конфлікту є *вибір* між бажаннями і можливостями, між необхідністю виконувати ідотриманням необхідних вимог. Прикладами є конфлікти *“плюс-плюс”, “плюс-мінус”, “мінус-мінус”.*

Конфлікти “плюс-плюс” передбачають вибір одного з двох сприятливих варіантів, наприклад: куди поїхати відпочивати або що придбати (автомобіль якої марки)? Слід відмітити, що хоча вибір здійснюється з бажаних альтернатив, даний конфлікт може супроводжуватися стресовими ситуаціями, оскільки сам вибір часто буває складним і болісним.

Конфлікти “плюс-мінус” – це конфлікти при яких приймається рішення, коли кожний з варіантів містить і позитивні і негативні наслідки, а вибрати потрібно один з урахуванням вирішення загального завдання. *Наприклад*, звільнення підлеглого є альтернативою для керівника:

а) позитивний аспект – звільнення неугодного працівника і

б) негативний аспект – необхідність пошуку нового співробітника. У даному випадку приходиться прораховувати ряд варіантів, необхідні емоційні і матеріальні витрати для реалізації поставленого завдання.

Конфлікти “мінус-мінус” – це конфлікти, при яких у однієї особистості виникає необхідність приймати рішення, всі варіанти якого мають негативні наслідки. *Наприклад*, на вакантну посаду претендують дві кандидатури, які не повністю відповідають кваліфікаційним вимогам. Керівнику слід зробити вибір, оскільки в даній організації є обмеження у часі.

Різновидом внутрішньоособистісних конфліктів є *рольові конфлікти,* коли до однієї людини висуваються суперечливі вимоги щодотого, яким має бути результат її роботи. При цьому виникаєнеобхідність одночасного виконання декількох особистих ролей

Складність вирішення внутрішньоособистісних конфліктів полягає в тому, що іноді стикаються три складових, необхідних для досягнення поставленої мети:

1) бажання (хочу),

2) можливості (можу),

3) необхідність (треба).

*Наприклад:* треба, але не хочу; хочу, але не можу; не хочу, але повинен

Міжособистісні конфлікти *представляють собою зіткнення індивідуумів між собою на основі протилежно направлених мотивів.*

Ці конфлікти є найбільш розповсюдженими, адже вони охоплюють практично усі сфери людських відносин. Будь який конфлікт у кінцевому рахунку зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах трапляються зіткнення між лідерами або представниками держав.

У міжгруповому конфлікті *протиборчими сторонами виступають групи (малі, середні або мікрогрупи)*. В основі такого протиборства лежить зіткнення протилежно спрямованих групових мотивів(інтересів, цінностей, цілей). В цьому полягає одна з особливостей цихконфліктів.

Конфлікт між особистістю і групою. Між окремою особистістю і групою може виникнути конфлікт, якщо ця особистість займе позицію, що відрізняється від позиції групи. *Наприклад*, якщо очікування окремої особи знаходяться у протиріччі з очікуваннями групи, може виникнути саме такий тип конфлікту. Скажімо робітник хоче заробити більше, перевиконуючи норми, а група розглядає таку “надмірну” старанність як негативну поведінку.

Причини конфліктів, які виникають між особистістю і групою завжди пов’язані:

1. з порушенням рольових очікувань;
2. з неадекватністю внутрішньої установки статусу особистості;
3. з порушенням групових норм.

***Природа виникнення конфліктів*** вкрай різноманітна: політика, економіка, соціальні відносини, погляди і переконання людей. Дане положення визначає виокремлення політичних, соціальних, економічних і організаційних конфліктів.

Політичні конфлікти – зіткнення політичних груп, організацій, громадських діячів з приводу розподілу власних повноважень, форми боротьби за владу (території, виборців тощо). *Наприклад:* підготовка до виборів у Верховну Раду.

Соціальні конфлікти являють собою найвищу стадію розвитку протиріч у системі відносин людей, соціальних груп і суспільства в цілому, яка характеризується посиленням протилежних тенденцій та інтересів громади й індивіду. Різновидом соціальних конфліктів є трудові і соціально-трудові конфлікти. Це велика група конфліктів, які виникають останній час дуже часто через складну економічну ситуацію в країнах СНД у формі страйків, пікетів тощо.

Організаційні конфлікти – є наслідком ієрархічних відносин, організаційного регламентування діяльності особистості і використання розподільчих відносин в організації (посадові інструкції, структури управління, положення про оплату праці та ін.).

Економічні конфлікти являють собою широкий спектр конфліктів, основаних на економічних інтересах окремих осіб, груп, організацій. Це боротьба за усілякі ресурси, пільги, сфери економічного впливу, поділ власності тощо. Ці види конфліктів розповсюджені на всіх рівнях управління. Наприклад, у 2002 р. економічні стосунки між Україною і США набули статусу конфліктного протистояння через те, що в нашій країні відсутнє законодавство щодо регулювання випуску компакт-дисків.

***Рівень виразності конфліктного протистояння*** передбачає виділення *закритих* (*прихованих)* і *відкритих* конфліктів.

При відкритому конфлікті зіткнення опонентів є явно вираженим: сварки, спори, військові протистояння. Взаємодія в цьому випадку регулюється нормами, які відповідають ситуації і рівню учасників конфлікту (міжнародними, правовими, соціальними, етичними).

У закритому (прихованому) конфлікті відсутні зовнішні агресивні дії між конфліктуючими сторонами, але при цьому використовуються побічні способи впливу. Це відбувається за умови, що один з учасників конфліктної взаємодії побоюється іншого, або ж у нього немає достатньої влади і сил для відкритої боротьби.

***В залежності від зачеплених потреб*** виділяють *когнікативні конфлікти* та *конфлікти інтересів*.

Конфлікт когнікативний – це конфлікт поглядів, точок зору з визначеної проблеми, тобто когнікативних структур. У такому конфлікті метою кожного суб’єкта є: переконання опонента; доказ своєї точки зору, боротьба згідно з принципами власної або групової політики. *Наприклад:* численні дебати у Верховній Раді з виступами представників різноманітних фракцій; обговорення наукових та виробничих проблем на конференціях, зборах, нарадах.

Конфлікти інтересів – це група конфліктів, де кожний конфлікт розвивається через порушені інтереси. Даний вид конфліктів являє собою противагу когнікативним конфліктам і означає протиборство, засноване на зіткненні інтересів різних опонентів (організацій, груп, індивідуумів).

***В залежності від спрямованості впливу*** виділяють *вертикальні* і *горизонтальні* конфлікти. Характерною рисою цих конфліктів єрозподіл обсягу влади, яким володіють опоненти на початку конфліктної взаємодії.

***Спосіб вирішення*** конфліктів передбачає їх поділ на *насильницькі* (антагоністичні) конфлікти і *ненасильницькі* (компромісні).

Насильницькі (антагоністичні) конфлікти являють спосіб вирішення протиріччя у вигляді руйнування структур всіх конфліктуючих сторін, окрім тієї, яка виграє конфлікт. *Наприклад,* війна до перемоги, повна поразка противника у спорі, спортивні змагання, вибори органів влади.

Ненасильницькі (компромісні) конфлікти допускають декілька варіантів їх вирішення за рахунок взаємної зміни цілей учасників конфлікту, строків, умов взаємодії. *Наприклад,* заводу-виготовлювачу постачальник не поставив замовлені вироби у визначений термін.

Завод має право вимагати виконання графіка поставок, однак шляхом переговорів графік поставок уточнюється з урахуванням міркувань кожної із сторін. Якщо б виробник продукції жорстко стояв би на своїй позиції, можливо йому б довелося шукати іншого постачальника, що цілком можливо негативно позначилося б на виконані плану робіт.

***2. Межі конфлікту***

У теорії і практиці конфліктології виділяють три аспекти визначення меж конфлікту:

*1) просторовий,*

*2) часовий,*

*3) суб’єктний*.

Просторові межі конфлікту – це визначення територій, на яких відбувається конфлікт. Чітке визначення просторових меж дуже важливе передусім для соціальних і міжнародних конфліктів. Знання меж конфлікту дозволяє вибрати адекватну форму впливу для його урегулювання.

Часові межі фіксують тривалість конфлікту у часі, його початок і кінець. Ці аспекти конфлікту впливають на юридичну оцінку дій його учасників. *Наприклад,* у кодексі законів про працю визначені положення щодо стягнень до порушників трудової дисципліни відповідності з моментом оформлення відповідних матеріалів.

Суб’єктні межі конфлікту визначають кількість його учасників на початку. Розширення цієї межі, залучення до конфлікту нових осіб призводить до ускладнення структури конфлікту і пошуку інших способів його вирішення. Крім того розширення суб’єктних меж конфлікту може взагалі змінити характер його протікання. Наприклад, через затримку виплати заробітної плати організаційний конфлікт може перерости у страйк, вимагаючи зовсім інших підходів до його вирішення.

*Початок конфлікту*, як правило, визначається об’єктивними (зовнішніми) ознаками, спрямованими проти іншого учасника. Якщо той усвідомлює, що ці акти спрямовані проти нього і їм протидіє, то конфлікт починається; Якщо дії не починаються , то має місце лише конфліктна ситуація. Це означає, що для визначення, конфлікту, що вже почався, необхідно три умови:

* перший учасник свідомо і активно діє на шкоду своєму опоненту;
* опонент усвідомлює, що вказані дії спрямовані проти його інтересів;
* всі учасники приймають агресивні дії у відповідь.

*Закінчення конфлікту* – це процес припинення дій всіх протиборчих сторін незалежно від причин через які почався конфлікт.

***3. Причини виникнення конфліктів***

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і, при визначених умовах діяльності суб’єктів соціальної взаємодії викликають його. Серед великої кількості причин конфліктів передусім виділяють *загальні причини*, які так чи інакше проявляються практично в усіх виникаючих конфліктах*.* До них відносяться наступні:

* соціально-політичні і економічні (пов’язані з соціально-політичною ситуацією у країні);
* соціально-демографічні ( відмінності в установках і мотивах людей, обумовлені їх статтю, віком, приналежністю до етнічних груп);
* соціально-психологічні причини (соціально-психологічні явища у групах: взаємовідносини, лідерство, групові мотиви, тощо);
* індивідуально-психологічні (відображають індивідуально-психологічні особливості особистості: здібності, темперамент, характер, потреби тощо).

*Часткові причини* безпосередньо пов’язані з конкретним видом конфлікту (порушення трудового законодавства, службової етики, незадоволеність умовами діяльності та ін.).

Конфлікти споконвічно виникають в результаті порушення балансу інтересів двох і більше сторін. У зв’язку з цим виділяють *об’єктивні і суб’єктивні* причини конфліктів.

***Об’єктивні причини*** конфліктів існують незалежно від волі і бажання учасників взаємодії (обмеженість у ресурсах, погані комунікації тощо). Основними з них є наступні:

* *обмеженість ресурсів, які треба ділити;*
* *взаємозалежність завдань;*
* *розбіжності в цілях;*
* *розбіжності в уявленнях і цінностях;*
* *розбіжності в манері поведінки і життєвому досвіді;*
* *погані комунікації.*

***Суб’єктивні причини*** зумовлені передусім конкретною поведінкою індивіду та психологічною структурою особистості (характер, темперамент, спрямованість, ціннісні орієнтації, потреби тощо).