5 СПОСОБІВ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ | Школа розвитку SPE

[*https://www.youtube.com/watch?v=-Ev3grNNHKo*](https://www.youtube.com/watch?v=-Ev3grNNHKo)

# Як вирішувати конфлікти? 10 порад від психолога

[*https://www.youtube.com/watch?v=ysvm1mrIcPs*](https://www.youtube.com/watch?v=ysvm1mrIcPs)

*1 Завдання: ознайомтеся з теоретичним матеріалом, законспектуйте основне*

*2 Завдання*

*Випишіть у два стовпчики: негативні та позивні функції конфлікту, зробіть висновок про значення конфліктів у суспільстві.*

*Фото виконаного завдання або у форматі Word надішліть на перевірку.*

*Соціальний конфлікт: поняття, функції, види та типи*

Історія людської цивілізації насичена різними конфліктами. Одні конфлікти охоплювали цілі континенти, десятки країн і народів, інші — великі і малі соціальні спільноти, треті відбувались між окремими людьми. З найдавніших часів люди намагались вирішувати протиріччя і мріяли про безконфліктне суспільство. Виникнення держави також можна розглядати як прагнення створити універсальний механізм для попередження і вирішення конфліктів. В найдавніших законах хетського царя Хаммурапі містяться десятки способів вирішення конфліктних ситуацій. За легендою, цар Соломон прославився своєю мудрістю та вмінням уникати й вирішувати конфлікти.

Протягом століть найкращі науковці, мислителі створювали теоретичні моделі безконфліктного суспільства, а інколи намагалися втілити їх в життя. Однак, всі ці спроби закінчувались невдало і породжували ще більш жорстокі конфлікти.

Сьогодні конфлікти — повсякденна реальність. Вони охоплюють всі сфери життєдіяльності людей, всю сукупність соціальних відносин, соціальних взаємин.

*Соціальний конфлікт (від лат. conflictus — зіткнення) — крайній випадок загострення соціальних протиріч, який виражається в зіткненні різних соціальних спільнот, обумовленому протилежністю чи суттєвою відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку.*

Як соціальне явище конфлікт був вперше розглянутий А. Смітом, який вважав його основою поділу суспільства на класи та економічної боротьби між ними. Фундаторами власне соціологічної теорії конфлікту вважають К. Маркса, М. Вебера та Г. Зіммеля.

Сам термін "соціальний конфлікт" вперше ввів до наукового обігу німецький соціолог Г. Зіммель, який вважав конфлікт універсальним явищем, а безконфліктне суспільство недієздатним. Тобто він говорив, що конфлікт може стати засобом розвитку суспільства.

Увагу конфлікту приділяли і представники структурного функціоналізму. Зокрема, Т. Парсонс трактував конфлікт як соціальну аномалію, фактор, що дезорганізовує та дестабілізує життя. На його думку, головне завдання суспільства полягає в попередженні конфліктів.

Американський соціолог Л. Козер у праці "Функції соціального конфлікту" обґрунтував ідею позитивної функції соціального конфлікту. Він вважав його своєрідним клапаном, з допомогою якого суспільство пристосовується до нових умов життя. Всі соціальні конфлікти він поділив на позитивні, тобто ті, які ведуть до розвитку соціальної системи, та негативні, що загрожують існуванню соціальної системи. Л. Козеру також належить найпоширеніше у світовій соціології трактування конфлікту як боротьби за цінності й претензії на певний статус, владу й ресурси.

Німецький соціолог Р. Дарендорф розглядав конфлікт всюдисущим, оскільки кожне суспільство спирається на примушування одних його елементів іншими. Конфлікти спричиняють нерівність соціальних позицій та відмінність інтересів людей.

Американський соціолог К.-Е. Боулдінг у своїй праці "Конфлікт та захист: загальна теорія" стверджував, що конфлікт є невід'ємним елементом суспільного життя, певним різновидом соціальної взаємодії, а сучасні суспільства здатні вивчати і регулювати його.

Можна виділити наступні атрибути конфлікту:

* 1 – сутичка (боротьба, несумісність, розбіжність) — момент протистояння несумісних, суперечливих позицій, інтересів, тенденцій;
* 2 – наявність полярних начал (ліве і праве, добро і зло), що означає одночасно і взаємопов'язаність, і взаємопротилежність;
* 3 – наявність суб'єктів як носіїв полярних позицій у сутичці;
* 4 – активність суб'єктів спрямована на подолання суперечності;
* 5 – суб'єкти не допомагають одне одному, а стоять на перешкоді або блокують реалізацію інтересів одне одного.

Отже, соціальний конфлікт включає ряд основних складових: учасників (суб'єктів) конфлікту, причини конфлікту, об'єкт і предмет, певну конфліктну ситуацію.

Суб'єктами конфлікту можуть бути окремі індивіди, різні соціальні групи, класи, нації, держави.

Об'єктом конфлікту завжди є дефіцитний ресурс. Це, наприклад, одне директорське крісло, на яке претендують декілька кандидатів.

Предметом конфлікту є об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка виступає причиною суперечки між суб'єктами. Власне кажучи, це і є протиріччя, заради вирішення якого і починається боротьба.

Причини конфлікту можуть бути як об'єктивними і суб'єктивними: наявність соціальної нерівності, різноспрямованість ідеологічних засад, соціально-психологічні та морально-етичні причини.

Значимість конфлікту для суспільства найкраще розкривається через функції, які він виконує у суспільстві. Серед основних можна назвати сигнальну, інформаційну, диференціюючу і динамічну функції. Як бачимо, із самої назви, сигнальна функція "сигналізує" про певний стан суспільства. Якщо є конфлікт, значить є певна проблема, яка потребує негайного вирішення.

Близькою за своєю суттю до сигнальної є інформаційна функція. Інформаційна функція значно ширша за просту констатацію неблагополуччя. Конфлікт завжди викликаний певними об'єктивними причинами. Вивчення цих причин допомагає краще пізнати суть соціальних процесів у суспільстві. Оскільки конфлікт завжди є крайнім загостренням соціальних протиріч, його детальне вивчення допомагає більш чітко вияснити потреби, інтереси, прагнення, причини невдоволення супротивних сторін.

Основне завдання диференціюючої функції - у структуризації суспільства чи соціальних груп. Кожен конфлікт сприяє чіткому розмежуванню ворогуючих сторін. Соціальна спільнота розпадається на дві чітко окреслені групи, які втягують у свою орбіту і тих, хто волів би залишитись осторонь.

Динамічна функція соціального конфлікту вперше була детально розроблена в марксизмі. Конфлікт — рушій суспільного прогресу.

Процес розвитку соціального конфлікту містить декілька стадій: 1 - передконфліктна ситуація. На цій стадії формуються передумови для конфлікту. Це є зростання напруги між потенційними суб'єктами конфлікту, що викликана певними суперечностями. Однак протиріччя не завжди переростають у конфлікт.

Лише ті протиріччя, які усвідомлюються потенційними суб'єктами конфлікту як несумісні, ведуть до загострення соціальної напруги. Причини виникнення соціальної напруги можуть бути різними (реальне придушення інтересів, потреб і цінностей людей; невірна або викривлена інформація про певні факти, події). Передконфліктну стадію можна умовно розділити натри фази розвитку, для яких є характерними наступні особливості у взаємодії сторін:

* • виникнення протиріч з приводу певного спірного об'єкту; зростання недовіри та соціальної напруги, пред'явлення претензій, зменшення контактів і накопичення образ;
* • прагнення показати правомірність своїх вимог та звинувачень противника в небажанні вирішити спірні питання "справедливими" методами;
* • руйнування структур взаємодії; перехід від взаємних звинувачень до погроз, зростання агресивності.

Таким чином конфліктна ситуація поступово трансформується у відкритий конфлікт. Але сама по собі вона може існувати довго і не переростати в конфлікт. Для того, щоб конфлікт став реальним, необхідний інцидент.

* 2 - інцидент - формальний привід для початку конфлікту. Наприклад, вбивство в м. Сараєво наступника австро-угорського престолу Франца Фердінанда групою боснійських терористів 28 серпня 1914 р. стало формальною причиною для початку Першої Світової війни. Інцидент може відбутись випадково, а може бути спровокований суб'єктами конфлікту. Інколи конфлікт може закінчуватись саме на цій стадії. Це буває тоді, коли конфліктанти вирішують свої непорозуміння.
* 3 - ескалація. Виявляє себе в тому, що конфлікт реалізується в окремих актах — діях та протидіях конфліктуючих сторін.
* 4 - кульмінація. Це крайня точка ескалації, коли напруга виражається у вибуховому акті.
* 5 - завершення конфлікту відбувається за допомогою насильства, примирення, розриву. Способи завершення конфлікту направлені в основному на зміну самої конфліктної ситуації, або шляхом впливу на учасників, або шляхом зміни характеристики об'єкту конфлікту, або іншими способами. Це, зокрема, можуть бути такі: усунення об'єкту конфлікту; заміна одного об'єкту іншим; усунення однієї сторони учасників конфлікту; зміна позицій однієї зі сторін; недопущення безпосередньої або опосередкованої взаємодії учасників. 6 - післяконфліктна ситуація.

Існують різноманітні класифікації соціальних конфліктів:

* • За формами прояву виділяють соціально-економічні, етнічні, міжнаціональні, політичні, ідеологічні, релігійні, сімейні, військові, юридичні, побутові.
* • За принципом доцільності-недоцільності - неминучі, необхідні, вимушені, функціонально невимушені.
* • За принципом динаміки — стихійні, заплановані, спровоковані, ініціативні, короткочасні, тривалі, затяжні, керовані, некеровані,ті, що спонтанно припиняються; припиняються під дією засобів, віднайдених протиборствуючими сторонами; вирішуються за втручання зовнішніх сил.
* • За складом конфліктуючих сторін — внутріособистісні, міжособистісні та групові, міжгрупові, конфлікти в організаціях.
* • За масштабом виділяють мікро-, макро-, мегаконфлікти.
* • За гостротою вияву — мирні і збройні, явні і скриті.
* • За особливостями протікання — прості (бойкот, саботаж, переслідування, вербальна та фізична агресія) та складні (суспільний протест, бунт, соціальна революція, війна).

При всій різноманітності критеріїв класифікації соціальних конфліктів кожен з них відіграє важливу роль у вивченні причин, значення, наслідків конфліктів для функціонування і розвитку суспільства.

Конфліктологи розглядають такі способи розв'язання конфліктів: компроміс, співробітництво, домінування, пристосування, згода, втеча. При цьому вони пропонують дотримуватись правил безконфліктної поведінки. Суть їх в наступному:

* • прагнути адекватно оцінити власну поведінку у конфліктній ситуації, уникати упередженості в оцінці дій опонентів;
* • спробувати оцінити ситуацію з позицій протилежної сторони, зрозуміти точку зору опонента;
* • уникати звинувачень на адресу опонента, що може спровокувати включення психологічних механізмів захисту і потік звинувачень на вашу адресу;
* • контролювати свої емоції та закликати протилежну сторону діяти аналогічно;
* • спонукати свого опонента до відкритого обговорення спірних питань, спільного розв'язання конфліктної ситуації;
* • перевіряти об'єктивність інформації, пов'язаної з предметом конфлікту, діями опонентів та своїми власними.

Психологи вважають, що уникнути конфлікту можна також і шляхом уникання взаємодії з так званими конфліктними людьми, при цьому виділяють різні їх типи. Ось деякі з них:

* 1) агресивні — зачіпають інших і дратуються самі, якщо їх не слухають;
* 2) ябіди — завжди на щось скаржаться, однак самі ні чого не роблять для вирішення проблеми;
* 3) мовчуни — ніхто не знає про те, що вони думають насправді;
* 4) покірні — зі всіма погоджуються і обіцяють підтримку, але слова не дотримують;
* 5) вічні песимісти — завжди у всьому бачать невдачі, вважають, що нічого не вийде;
* 6) всезнайки - розумніші за всіх;
* 7) нерішучі — затягують з прийняттям рішення, бо бояться помилитись;
* 8) максималісти — хочуть щось прямо зараз, навіть якщо у цьому не має потреби;
* 9) невинні брехуни - вводять інших в оману.

Отже, соціальні конфлікти виникають у всіх сферах суспільного життя, спричиняють значний вплив на їх функціонування і розвиток. Тому закономірно виникає питання: все-таки, конфлікт — це добре чи погано? Яка його соціальна функція — позитивна чи негативна?

Частина соціологів вважає, що позитивна, інша частина — негативна.

Якщо спробувати оцінити соціальний конфлікт об'єктивно і неупереджено, то можна сказати, що він ніколи не буває виключно позитивним, чи виключно негативним. Конфлікт є позитивним моментом соціального розвитку, коли він сприяє суспільному прогресу. Однак кожний конфлікт завжди приводить до матеріальних і моральних витрат.