Тема 3

**Суспільство як соціальна система**

**Лекція 6 Соціологія конфлікту**

*План*

1. Предмет і категорії соціології конфлікту.
2. Структура, суб'єкти та причини соціального конфлікту.
3. Попередження та розв'язання конфліктів.

**1. Предмет і категорії соціології конфлікту**

Конфлікт і пов'язана з ним проблематика є об'єктом багатьох гуманітарних дисциплін, серед яких наприкінці XX ст. поступово сформувалася окрема соціологічна теорія – соціологія конфлікту. Соціологія конфлікту – галузь соціології, яка вивчає сутність, зумовленість, наслідки та управління конфліктом як соціальним явищем. Науково-практичний інтерес соціології конфлікту зосереджений на таких проблемах: сутність конфлікту, з'ясування джерел природи та ступеня конфліктності суспільства; специфіка власне соціологічного підходу до аналізу конфліктів; мотивація конфлікту; взаємозв'язок конфліктів на макро- та мікрорівнях; управління конфліктами. Соціологія конфлікту найчастіше послуговується такими категоріями, як «конфлікт», «соціальний конфлікт», «гострота конфлікту», «тривалість конфлікту», «конфліктанти», «межі конфлікту». Найуживанішою є категорія «конфлікт». Він є складною взаємодією, спрямованою на розвиток і вирішення протиріч, суперечностей, які неможливо вирішити без зміни чинників цієї взаємодії. Найчастіше конфлікт виявляє себе в соціальному середовищі, постаючи як соціальний конфлікт. Соціальний конфлікт – зіткнення інтересів двох чи більшої кількості індивідів, соціальних груп. За своєю природою конфлікт є соціальним явищем, породженим особливостями суспільного життя, соціальних систем, зіткненням, протиборством суб'єктів соціуму. Стан конфлікту – далеко нерідкісне явище. Тією чи іншою мірою, в той чи інший час він властивий кожному соціальному суб'єкту на певних фазах його розвитку. З огляду на це, конфлікт часто розглядають як привід для розв'язання суперечностей. Це стимулювало увагу науковців до проблеми прогнозування та управління конфліктом, наслідки яких здебільшого відчутно залежать від гостроти зіткнення учасників конфліктної взаємодії. Гострота конфлікту – ступінь зіткнення інтересів, глибина суперечностей учасників конфліктної взаємодії. Як правило, цю гостроту засвідчує рівень інтенсивності конфліктних дій, що ставить у пряму залежність можливість вирішення конфлікту. Гострота конфлікту дає підстави спрогнозувати час, який потрібно буде затратити на подолання конфліктної ситуації, тобто спрогнозувати тривалість конфлікту. Тривалість конфлікту – часові виміри існування конфлікту. Відповідно конфлікт може бути коротко-, середньо- та довготривалим, що залежить від цілей протиборствуючих сторін, гостроти проблеми, соціальної культури, ресурсів управління конфліктом. Особливості конфліктної ситуації, можливості розв'язання її багато в чому залежать від інтересів та соціальних характеристик її учасників (конфліктантів). Ними можуть бути окремі індивіди, групи, спільноти і навіть держави. Сукупність чинників, які зумовлюють конфлікт, розгортання його в просторі та часі визначають його межі. Межі конфлікту – зовнішні структурно-динамічні кордони конфлікту: суб'єктні (кількість учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт), часові (тривалість конфлікту).

*Історія становлення соціології конфлікту*

Першим звернув свій погляд на соціальний конфлікт Арістотель. Певні думки щодо природи та розв'язання конфлікту присутні у філософських системах Т. Гоббса, Ж.-Ж. Руссо. Як соціальне явище конфлікт був уперше розглянутий А. Смітом, який вважав його основою поділу суспільства на класи та економічної боротьби між ними. Г.-В.-Ф. Гегель вбачав причину соціального конфлікту в соціальній поляризації суспільства. На окремих аспектах соціальних конфліктів та засобах їх вирішення зосереджувалися фрейдистські, неофрейдистські концепції, теорії соціал-дарвінізму та соціобіології. Фундаторами власне соціологічної теорії конфлікту вважають К. Маркса, М. Вебера, Г. Зіммеля. К. Маркс застосовував конфліктологічну парадигму до всього історичного розвитку, розглядаючи його як боротьбу класів. Міжкласовий конфлікт він вважав передусім антагоністичним зіткненням інтересів правлячого та пригнобленого класів, стверджуючи, що чим виразнішою буде їх поляризація, тим більше насильницьких форм набуде розв'язання конфлікту. Підхід до вивчення конфліктів у теорії К. Маркса був однобічним та обмеженим. Об'єктивно і глибоко проаналізувавши реальне розгортання конфлікту, він бачив лише один варіант його розв'язання – соціальний вибух і революцію. Ширший і багатогранніший розгляд суспільства у світлі конфліктологічної парадигми зробив М. Вебер. Головний конфлікт сучасного йому суспільства він вбачав у боротьбі між політичними партіями, які репрезентують інтереси громадськості, та бюрократією. Формулювання засадничих принципів теорії конфлікту, впровадження в науковий обіг терміна «соціологія конфлікту» відбулося завдяки німецькому соціологу Г. Зіммелю, який вважав конфлікт універсальним явищем, а безконфліктне суспільство недієздатним. На його думку, чим гостріший конфлікт, тим згуртованішими є групи, що конфліктують; чим менша гострота конфлікту, тим імовірніше, що він виконує інтегруючу функцію у суспільстві; чим частіші конфлікти й менша їх гострота, тим імовірніше, що учасники конфліктуючих груп можуть позбутися ворожнечі й підтримати систему, виробивши норми врегулювання конфлікту. Отже, на відміну від К. Маркса, Г. Зіммель вважав, що конфлікт не тільки може бути врегульований мирними засобами, а й стати засобом розвитку суспільства. Т. Парсонс трактував конфлікт як соціальну аномалію, фактор, що дезорганізовує та дестабілізує життя. На його думку, головне завдання суспільства полягає в попередженні конфліктів і підтриманні безконфліктних відносин між його елементами. На рівні соціальної системи таку функцію виконують правові інститути, релігія та звичаї. З розвитком суспільства все менше стає причин для виникнення конфліктів. Із сучасних вчених найчастіше вдаються до проблеми соціології конфлікту Л. Козер, Р. Дарендорф, К.-Е. Боулдінг. Американський соціолог Л. Козер у праці «Функції соціального конфлікту» обґрунтував ідею позитивної функції соціального конфлікту, який є своєрідним запобіжним клапаном системи, з допомогою якого суспільство пристосовується до нових умов. Всі різновиди конфлікту він типізував на внутрішні та зовнішні, виокремлюючи у кожному з них соціально-позитивні, які ведуть до розвитку системи, та деструктивні конфлікти, що загрожують її існуванню. Л. Козеру належить найпоширеніше у світовій соціології трактування конфлікту як боротьби за цінності й претензії на певний статус, владу й ресурси; боротьби, в якій цілями є нейтралізація, заподіяння шкоди або знищення суперника. Демократичні, гнучкі суспільства небезуспішно намагаються використати конфлікти собі на користь, оскільки толерантне ставлення до них дає змогу соціальній системі перетворити їх на засіб самооптимізації. Німецький соціолог Р. Дарендорф у своїй теорій «конфліктної моделі суспільства» розглядав конфлікт всюдисущим, оскільки кожне суспільство спирається на примушування одних його елементів іншими. Нерівність соціальних позицій, відмінність інтересів людей якраз і спричиняють конфлікти. А особливості суспільств він вбачав у різному ставленні до конфліктів з боку влади. У демократичному суспільстві теж є конфлікти, проте раціональні методи регулювання роблять їх невибухонебезпечними.

Сам конфлікт у своєму розвитку долає, на думку Дарендорфа, три стадії розвитку.

1. Формування квазігруп з власними інтересами та готовністю до самозахисту.

2. Організація квазігруп в угруповання, усвідомлення ними власних глибинних інтересів.

3. Безпосереднє зіткнення соціальних груп (класів, націй, політичних партій тощо).

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. Конфлікт є ситуацією, за якої сторони розуміють несумісність власних позицій та намагаються випередити одна одну в своїх діях.

У колишньому Радянському Союзі конфліктологічна традиція була практично відсутня. У наукових працях в основному йшлося про матеріальноекономічну та класову природу конфліктів. Згідно з доктриною про відсутність у соціалістичному суспільстві антагоністичних класів було зроблено висновок про неможливість конфліктів. Існування їх припускалося лише в царині міжособистісних стосунків, якими займалася соціальна психологія. До конфліктологічної тематики інколи зверталася так звана «критика буржуазної соціології», яка тенденційно розглядала реалії переважно західних суспільств. Ситуація змінилася після того, як колишнє «безконфліктне» суспільство вибухнуло безліччю конфліктів – національних, політичних, конфесійних, економічних, регіональних, локальних тощо, а наукова думка виявилася повністю обеззброєною перед ними. Під натиском невідкладних потреб соціальної реальності за кілька років було загалом сформовано українське конфліктознавство, центром якого став Інститут соціології НАН України. Однак відчутною залишається недорозвиненість загальних концептуальних засад вивчення конфлікту.

**2. Структура, суб'єкти та причини соціального конфлікту.**

Конфлікт є складним за структурою соціальним явищем, його елементи тісно взаємодіють між собою. До найважливіших із них належать: 1. Сторони, що конфліктують. У соціальному конфлікті беруть участь щонайменше дві сторони (конфліктами). Крім них, у конфлікті можуть бути задіяні й провокатори, співчуваючі, консультанти, посередники тощо. Соціолог повинен з'ясувати соціальні характеристики сторін (належність до певної страти, соціальна роль, службове становище, вік, стать, освіта – якщо йдеться про індивідів).

Зона конфліктної взаємодії. Конфлікт виникає лише за наявності предмета суперечки, який зумовлює зону взаємодії його учасників. Часто його важко розпізнати, конфліктанти іноді й самі нечітко його уявляють. У зв'язку з цим зона конфлікту є дуже рухомою, може розширюватися та звужуватися. Уявлення про ситуацію. Кожний з конфліктантів має власне уявлення про всі обставини, що спровокували та супроводжують конфлікт. А це створює додаткові підстави для непорозумінь.

Причини, мотиви. Кількість їх може бути необмеженою. Іноді вони є відкритими, іноді прихованими, усвідомленими або навпаки. Самі вони спонукають до вступу в конфлікт, постаючи як сукупність об'єктивних та суб'єктивних умов, що стимулюють конфліктну активність суб'єктів. Мотиви конфліктів конкретизуються у цілях, переслідуваних їх учасниками. Умови, за яких відбувається конфлікт. З'ясування їх дає змогу розглядати конфлікт не як ізольовану систему, а як реальну соціальну ситуацію. Як правило, вони бувають політичними, економічними, культурними, психологічними тощо.

Дії. За конфліктної ситуації дії кожної зі сторін заважають іншій досягти мети й оцінюються як ворожі. Здебільшого вони проявляються в: створенні прямих або побічних перешкод для реалізації планів та намірів однієї зі сторін; невиконанні іншою стороною своїх обов'язків та зобов'язань; загарбанні або утриманні того, що, на думку цієї сторони, належить саме їй; нанесенні прямої чи побічної шкоди майну чи репутації; фізичному насильстві; погрозах та інших діях, що змушують протилежну сторону діяти всупереч своїй волі та обов'язкам; діях, що принижують гідність людини, соціальної спільноти. Конфліктна поведінка має певні принципи, стратегії, тактики. Серед головних принципів визначають концентрацію, координацію сил, нанесення удару по найвразливіших зонах суперника, економію сил та часу тощо. Тактика поведінки у конфліктній ситуації може бути жорсткою, нейтральною, м'якою. У практичній реалізації вона передбачає: фізичне насильство, що має своїм наслідком винищення матеріальних цінностей, блокування чужої діяльності, наругу над особистістю, а інколи і вбивство; психологічне насильство (образи, зневагу, дискримінаційні заходи, негативну оцінку особистості, приниження, брутальність тощо); захоплення та утримання об'єкта конфлікту; найчастіше це відбувається тоді, коли сторони борються за матеріальний об'єкт; тиск (накази, погрози, шантаж, компромат, ультиматуми); демонстраційні дії (публічні висловлювання, скарги, суїцидальні спроби, голодування, пікетування); санкціонування – постає як вплив на опонента через збільшення робочого навантаження, зниження зарплати, накладання заборон, невиконання розпоряджень тощо; тактика коаліцій – виявляє себе у створенні союзів, розширенні можливостей протидії; фіксація власних позицій – передбачає використання фактів, логічних прийомів для підтвердження позиції, містить критику, прохання, переконання, висування пропозицій; дружелюбність (коректне спілкування, демонстрацію готовності вирішувати проблему, надання необхідної інформації, допомоги, вибачення, заохочення); угоди – передбачає обмін благами, обіцянками, вибаченнями, поступками.

Наслідки. **Можуть бути як позитивні, так і негативні**, що залежить не лише від правомірності домагань, але й від перипетій боротьби. Отже, для існування конфлікту необхідні конфліктна ситуація, що складається об'єктивно; суб'єкти конфлікту; привід для його розгортання. Механізм соціального конфлікту (процес його розвитку) містить декілька стадій: ередконфліктна ситуація. Нерідко вона може бути благополучною, і тоді конфлікт розпочинається несподівано, під впливом зовнішніх чинників. Але найчастіше на цій стадії формуються передумови для конфлікту. Інцидент. Він є першою сутичкою конфліктантів, зав'язуванням конфлікту. Інколи конфлікт може закінчитися на цій стадії (конфліктанти вирішують свої непорозуміння). Ескалація. Виявляє себе в тому, що конфлікт реалізується в окремих актах – діях та протидіях конфліктуючих сторін. Може бути безперервною (ступінь напруги у відносинах постійно зростає) та хвилеподібною (періоди напруги змінюються тимчасовим затишшям). Кульмінація. Вона є крайньою точкою ескалації, коли напруга виражається у вибуховому акті. Завершення конфлікту. Конфліктанти можуть вийти з конфлікту за допомогою одного зі способів – насильства, примирення, роз'єднання (розриву). Післяконфліктна ситуація. Йдеться про ситуацію, яка виникає після розв'язання конфлікту. Вона може бути як конструктивною, так і деструктивною, та найчастіше містить елементи обох характеристик одночасно. Функції конфліктів За своєю природою конфлікт може бути носієм як конструктивних, так і деструктивних тенденцій, що зумовлює його позитивні та негативні функції. До позитивних відносять: сигналізування про осередки соціальної напруги – конфлікт дає змогу не тільки з'ясувати невирішені проблеми, а й сприяє відкритому вираженню позицій та інтересів; інноваційна – сприяє розвиткові суспільства завдяки трансформації сталих форм, руйнуванню нежиттєздатних структур; консолідуюча (інтегративна) – полягає в об'єднанні людей, що захищають власні інтереси, у виникненні інтересу до співпраці; активізація соціальних зв'язків – конфлікт інтенсифікує, динамізує взаємодію людей, що позитивно позначається на темпах розвитку суспільства; комунікативна – їй передує усвідомлення учасниками конфлікту власних та чужих інтересів; реалізується вона через пошук компромісу, взаємопристосування учасників конфліктної ситуації; зняття психологічної напруги – часто саме конфлікт є найефективнішим засобом нейтралізації психологічної напруги між його учасниками, стимулом до пошуку компромісів. Попри те, будь-який конфлікт таїть у собі загрозу стабільності соціальної системи, нормальному функціонуванню суспільства, нерідко призводить і до деградації його учасників. Все це дає підстави для висновків і про негативні функції конфлікту як соціального явища, найсуттєвішими з яких є:

дестабілізуюча – проявляється в порушенні соціального клімату, єдності, стабільності суспільства, окремих його сфер, спільнот, колективів;

дезінтегруюча – спричиняє послаблення соціальних зв'язків у суспільстві, роз'єднаність, віддаленість його сфер, а також ускладнення пошуку компромісів; аксіологічна – втілюється у загостреному сприйнятті, оцінці цінностей, щодо яких спалахнула конфліктна ситуація, намаганні змінити систему пріоритетів тощо.

Будь-який конфлікт таїть загрозу певним цінностям, інтересам суспільства, соціальних спільнот, груп, індивідів, що породжує намагання відстояти, захистити їх різними, інколи й некоректними методами, а це спричиняє новий виток конфліктної ситуації. Тому при їх розв'язанні необхідно враховувати не лише особливості конфлікту, характеристики та інтереси конфліктуючих сторін, а передусім причини, що його спровокували.

Причини конфліктів. Конфлікт як соціальне явище є породженням певних соціальнопсихологічних чинників, втілених в інтересах конкретних соціальних суб'єктів – учасників конфліктної ситуації. Він є сукупністю об'єктивних і суб'єктивних передумов, наслідком взаємодії різноспрямованих прагнень, що постають у найрізноманітніших комбінаціях.

До найголовніших причин належать:

1. Протилежні орієнтації сторін – суб'єктів взаємодії. У соціальній практиці різноспрямованість інтересів не менш поширена, ніж їх консолідація. Нерідко егоїстичні інтереси стосуються однієї і тієї ж цілі, яку неможливо реалізувати одночасно, без посягання на інтереси інших суб'єктів соціуму, що, безумовно, породжує конфліктні ситуації.

2. Різноспрямованість ідеологічних засад. Виникнувши на основі різних поглядів, конфлікти часто переростають у безкомпромісну боротьбу за певне спрямування політичного, соціально-економічного розвитку держави, стосуючись таких суто прагматичних аспектів, як власність тощо. Часто вони стосуються релігійних, соціокультурних питань.

3. Різновекторність соціально-економічних орієнтацій. Передусім вони пов'язані з соціально-економічною нерівністю, нерівноправним розподілом матеріальних і духовних благ. Нерідко вони проявляються на етапі трансформації суспільно-економічних систем, що зумовлено певними змінами у сфері власності і привласнення, які, у свою чергу, породжують відповідні стратифікаційні зміни.

4. Суперечності між елементами соціальної структури. Обумовлені вони неузгодженістю цілей та завдань різних рівнів організації суспільства (центр— периферія).

5. Соціально-психологічні та морально-етичні. Вони постають у формі незадоволення окремих індивідів їх статусом у певному середовищі, що породжує різноманітні спроби змінити його.

Чинники конфліктів класифікують за різними критеріями. Найчастіше ними є інформація, структура, цінності, відносини, поведінка.

1. Інформаційні чинники. Йдеться про неповноцінне інформування учасників взаємодії або свідоме використання викривленої інформації, недооцінку фактів та їх значення, дезінформацію, послуговування ненадійною інформацією. Часто такими чинниками є суперечливість законодавства, стереотипи, чутки тощо.

2. Структурні чинники. Вони стосуються формальної чи неформальної організації соціальної групи: влади і керівництва, пріорітетів щодо них з огляду на стать, вік, системи безпеки, ролі традицій, релігійних поглядів, інформування, наявності референтних груп, власності та розподілу тощо.

3. Ціннісні чинники. Вони виявляються у зв'язку з порушенням ціннісних принципів та відчуття стабільності. Стосуються передусім ідеології, уявлення про справедливе та необхідне, етичних аспектів, традиційної системи поведінки, професійних цінностей, вірувань, внутріколективної поведінки тощо.

4. Чинники, пов'язані із задоволенням (незадоволенням) взаємодією (її відсутністю) сторін. У цьому сенсі принциповими є сутність, основа, мета, важливість, тривалість та цінність відносин, рівновага сил, рівень довіри, історія взаємодії тощо.

5. Поведінкові чинники. Ця група чинників стосується передусім аспектів поведінки, які посягають на цінності однієї зі сторін конфлікту, загрожують безпеці, викликають стрес або дискомфорт, експлуатують відносини, не виправдовують очікувань, порушують обіцянки тощо.

Знання та використання цих факторів дає змогу погасити конфлікт на стадії його зародження. В реальній ситуації чинники можуть бути тісно переплетеними та взаємопов'язаними, витворювати нові комбінації проблем.

*Типологія конфліктів*

Конфлікт є складним багатомірним явищем. Як соціальний феномен, він зберігає тенденцію до ускладнення, оновлення структури, чинників, що його породжують. Різні типи конфліктів, взаємодіючи, доповнюють один одного, набуваючи нових рис. Це зумовлено динамізацією та ускладненням системи соціальних відносин. Конфлікти розрізняються масштабом, типом, причинами, наслідками, складом учасників, тривалістю, засобами урегулювання тощо. За формами прояву визначають соціально-економічні, етнічні, міжнаціональні, політичні, ідеологічні, релігійні, сімейні, військові, юридичні, побутові та інші типи конфліктів. Щодо функцій розрізняють позитивні (конструктивні) та негативні (деструктивні). За принципом доцільностінедоцільності – закономірні (неминучі), необхідні, вимушені, функціонально невиправдані. Розгляд конфліктів у динаміці дає змогу визначити такі їх різновиди: на етапі виникнення: стихійні, заплановані, спровоковані, ініціативні; на етапі розвитку: короткочасні, тривалі, затяжні; на етапі усунення: керовані, обмежено керовані, некеровані; засобів, на етапі затухання: ті, що спонтанно припиняються; припиняються під дією віднайдених протилежностями вирішуються за втручання зовнішніх сил.

За складом конфліктуючих сторін конфлікти бувають: сторонами; 1.Міжособистісні. Вони є суто психологічними, обмежуються рівнем індивідуальної свідомості. Здебільшого – це гостре негативне переживання, викликане боротьбою структур внутрішнього світу особистості, яке відображає її суперечливі зв'язки із соціальним середовищем. Супроводжується такий конфлікт психоемоційною напругою, психологічним стресом, послабленням ділової, творчої активності, негативним емоційним фоном спілкування, заниженням самооцінки. У цьому контексті визначають мотиваційний (між «хочу» та «хочу»), моральний (між «хочу» та «треба»), нереалізованого бажання (між «хочу» та «можу»), рольовий (між «треба» та «треба»), адаптаційний (між «треба» та «можу»), неадекватної самооцінки (між «можу» та «можу») види конфліктів. Як правило, внутріособистісні конфлікти є сферою наукового інтересу психології.

2. Міжособистісні та групові. У будь-якому міжособистісному конфлікті задіяні щонайменше дві сторони. За своїм змістовим наповненням такі конфлікти бувають ресурсними або ціннісними. Ресурсні конфлікти пов'язані з розподілом матеріальних благ, території, часу тощо (щодо розподілу премій); ціннісні розгортаються в площині взаємовиключних культурних традицій, стереотипів, вірувань (між батьками та дітьми). Причини їх різноманітні, всю їх сукупність соціологи звели до кількох груп: обмеженість ресурсів; різні аспекти взаємозалежності; відмінність цілей; відмінність уявлень та цінностей; відмінність у життєвому досвіді та поведінці; незадоволення комунікацією; особистісні риси конфліктантів. Міжособистісні конфлікти класифікують за сферами їх розгортання (ділові, сімейні, побутові, майнові тощо), за наслідками (конструктивні та деструктивні). За критерієм реальності їх поділяють на справжні (конфлікт існує об'єктивно та сприймається адекватно), умовні (конфлікт залежить від зовнішніх обставин, які легко змінюються), зміщені (за явним приховується інший конфлікт), латентні (існує конфліктна ситуація, але конфлікт не відбувається), хибні (не існує об'єктивних підстав для конфлікту, відбувається лише у зв'язку з помилками сприйняття та розуміння).

3. Конфлікти в організаціях. За складом учасників поділяють на такі категорії: особистість—особистість (міжособистісні), група—група (міжгрупові), особистість—група. За джерелом конфліктної енергії (причинами) поділяються на структурні (їх спричиняють суперечності щодо завдань, які вирішують сторони (наприклад, між бухгалтерією та іншими підрозділами); інноваційні (будь-яка інновація порушує усталений ритм, традиції, звички, певною мірою торкається інтересів багатьох співробітників, що може спричинити конфлікт); позиційні (стосуються визначення першості, значущості, лідерства, аутсайдерства, локалізовані у сфері символічного визнання (хто є важливішим?); справедливості (виникають на підставі розходжень щодо оцінок трудового внеску, розподілу матеріальних, моральних винагород тощо); суперництво з приводу ресурсів (традиційним для організацій; у конфлікт переростає тоді, коли виконавці, між якими розподіляється певний ресурс, ставлять у залежність від його отримання виконання власних службових обов'язків); динамічні (мають соціально психологічну природу, часто виникають у нових колективах, де не існує чіткої неформальної структури, не визначився лідер). Організаційні конфлікти, як правило, спричинюють недоліки в організації трудової діяльності, управлінські помилки, несприятливий соціальнопсихологічний клімат у колективі.

4. Міжгрупові конфлікти. Можуть відбуватися між різними за розмірами, складом групами. Найчастіше їх породжують незадоволена потреба, соціальна нерівність, різний ступінь участі у владі, невідповідність інтересів та цілей. Соціологію передусім цікавлять соціальні конфлікти, до яких вона відносить конфлікти між суспільством та природою, економічні, трудові, соціального планування, внутріполітичні, військові, міжкультурні, міжнаціональні, етнічні, міждержавні тощо. До міжгрупових конфліктів здебільшого призводять: міжгрупова ворожість. З. Фрейд стверджував, що вона існує за будьякої взаємодії груп. Головною функцією її є згуртування групи; об'єктивний конфлікт інтересів, неминучість якого зумовлена природними інтересами його суб'єктів; груповий фаворитизм, сутність якого полягає у намаганні сприяти учасникам власної групи наперекір інтересам тих, хто належить до інших груп. Одним з найпоширеніших видів міжгрупового конфлікту є трудовий, в основі якого є умови праці, система розподілу ресурсів, прийняті домовленості. Його спричинюють переважно бездієвість та забюрократизованість адміністрації, ігнорування чи незнання роботодавцем норм трудового законодавства та дії. З цим пов'язані низькі соціальні гарантії працівникам, низька зарплата, її несвоєчасне сплачування та ін. Найскладнішими та важкорегульованими є міжетнічні конфлікти, які, як правило, мають багатолітню передісторію, породжуються комплексом соціальноекономічних, політичних, культурних, етнопсихологічних проблем. Політичні конфлікти поділяють на міждержавні та внутріполітичні, їх особливістю є боротьба за політичний вплив у суспільстві, на міжнародній арені. Серед внутріполітичних конфліктів визначають класові, між політичними партіями та рухами, між гілками влади, боротьбу за лідерство у державі, партії, русі. Міждержавні конфлікти породжує комплекс причин, їх основу становить зіткнення національно-державних інтересів, суб'єктами виступають держави чи коаліції. Такі конфлікти є продовженням зовнішньої, а інколи й внутрішньої політики держав-учасниць, вони несуть загрозу масової загибелі, локально та глобально впливають на міжнародні відносини. їх поділяють на конфлікти ідеологій; конфлікти, метою яких є політичне панування, захист економічних інтересів; територіальної цілісності тощо. Головна особливість таких конфліктів полягає в тому, що часто вони реалізуються у формі війни. Беручи до уваги особливості перебігу, реалізації конфліктів, соціологія визначає прості та складні їх форми. До простих конфліктів відносять: ойкот – повна або часткова відмова від дій, що можуть бути корисними для іншої сторони; здебільшого він стосується економічних, політичних, організаційних аспектів взаємовідносин; саботаж – одна з форм боротьби, найчастіше прихованої, в якій використовують дезінформацію, підрив авторитету суперника, знищення його матеріальних засобів; переслідування – має на меті послаблення, компрометацію противника; вербальна та фізична агресія – проявляються через звинувачення, дискредитацію, поширення чуток, фізичне насильство, теракти, вбивства. До складних форм соціальних конфліктів належать: суспільний протест – постає як публічна дія з метою вираження незадоволення кимось або чимось; бунт – його формами є заколот, повстання, заворушення; як правило, вони короткочасні, вкрай агресивні, стихійні; соціальна революція – постає як процес різких радикальних якісних змін, суттєвих суспільно-політичних перетворень; війна – тотальна боротьба між великими суспільними групами, яка здійснюється шляхом збройного насильства.

**3. Попередження та розв'язання конфліктів.**

Прогнозування та попередження конфліктів належать до головних завдань управлінської діяльності щодо регулювання соціальних протиріч. Прогнозування конфліктів – доказове припущення можливості їх виникнення та розвитку. Здійснюється на наукових засадах з урахуванням практичного досвіду. Попередження конфліктів – організація життєдіяльності суспільства, соціальної спільноти, яка мінімізує вірогідність протиріч між його суб'єктами. Зрозуміло, що набагато легше попередити конфлікт, ніж його розв'язати, тому профілактика конфлікту є не менш важливою, ніж уміння його конструктивно вирішувати. Діяльність із профілактики конфлікту охоплює такі головні напрями: створення необхідних умов для мінімізації їх кількості та розв'язання неконфліктними засобами; оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій; ліквідація соціально-психологічних причин конфліктів; блокування особистісних чинників виникнення конфліктів. Однак часто попереджувальні заходи бувають запізнілими або недостатньо ефективними, а інколи можуть навіть посилити дію чинників, що спричинили конфліктну ситуацію. За таких умов необхідно зробити все для його швидкого розв'язання, маючи на увазі, що це можливо за спільних зусиль його учасників, спрямованих на припинення протидій та вирішення проблеми, що призвела до зіткнення.

Найпоширенішими засобами вирішення конфлікту є: усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфліктуючих сторін; зміна вимог однієї зі сторін, коли опонент іде на певні поступки. Інколи обидві сторони погоджуються на компроміс у зв'язку з виснаженням ресурсів, втручанням третьої сторони; боротьба, яка передбачає перемогу однієї зі сторін; консенсус, який є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

Консенсус може бути основним (відображує ступінь єдності цілей та цінностей), процедурним (встановлює правила дій), на рівні відношення до політики, влади, керівництва. Часто конфліктуючі сторони різко обмежують можливості вирішення конфлікту шляхом консенсусу. Вирішення конфлікту є однією з форм подолання конфліктної ситуації. Зпоміж інших часто використовуються: урегулювання конфлікту – відрізняється від вирішення тим, що в усуненні протиріч між конфліктантами бере участь третя сторона; затухання конфлікту – тимчасове припинення протидії при збереженні напруги та протиріччя, за якого конфлікт набуває прихованої форми; відбувається внаслідок втрати мотиву до боротьби, зниження значущості цілі, переорієнтації мотивації конфліктантів, виснаження ресурсів; переростання в інший конфлікт – настає, коли у відносинах сторін виникає нове, більш значуще протиріччя; усунення конфлікту – полягає у ліквідації його структурних елементів за допомогою припинення на тривалий час взаємодії опонентів, усунення об'єкта конфлікту, подолання дефіциту об'єкта конфлікту, вилучення з конфліктної ситуації одного з конфліктантів. На практиці все це виявляється як перемога однієї зі сторін, відмова їх від посягань на об'єкт, що спричинив конфлікт чи згода на спільне його використання. Інколи вдаються до компенсації опоненту за оволодіння об'єктом. Успішність розв'язання конфлікту залежить від пошуку спільних цілей та інтересів, зниження негативних емоцій опонента, об'єктивного обговорення проблеми, вибору оптимальної стратегії розв'язання конфлікту, а також організаційних, історичних, правових, психологічних, культурних чинників. Безпосереднє розв'язання конфлікту передбачає аналіз і оцінку ситуації, вибір засобу, формування плану дій, його реалізацію та оцінку ефективності.

Соціологія конфлікту передбачає певні стратегії виходу із конфлікту як головну лінію поведінки опонента на його завершальному етапі. До різновидів стратегії виходу з конфлікту належать: суперництво – у нав'язуванні іншій стороні кращого для себе рішення; виправдане, якщо запропоноване рішення є конструктивним за відсутності часу для переконування опонента, в екстремальних ситуаціях; компроміс – полягає у бажанні конфліктантів завершити конфлікт частковими поступками, відмовою від окремих вимог, що висувалися раніше, готовністю визнати претензії іншої сторони; ефективний, якщо учасники конфлікту усвідомлюють рівність своїх прав та обов'язків, відчувають загрозу позбутися всього в разі поразки; може бути досягнутий за допомогою техніки відкритої розмови; пристосування – є вимушеною або добровільною відмовою від боротьби; до такої стратегії спонукає усвідомлення неправоти, необхідність збереження добрих стосунків з опонентом, сильна залежність від нього, незначущість проблеми, великі збитки та загроза ще більших, тиск третьої сторони; уникнення вирішення проблеми – є спробою вийти з конфлікту за мінімальних втрат. Йдеться не про розв'язання, а про затухання конфлікту; застосовується за відсутності сил та часу для боротьби, небажання вирішувати проблему, прагнення виграти час, труднощів у формуванні лінії власної поведінки; співробітництво – передбачає спрямованість конфліктантів на конструктивне обговорення проблеми, ставлення до іншої сторони не як до противника, а союзника в її вирішенні; найефективнішим буває за сильної взаємозалежності сторін та важливості рішення для них обох; може бути досягнутим за допомогою переговорів. Переговори передбачають використання ненасильницьких засобів та прийомів для вирішення проблеми. Здебільшого вони стосуються нормалізації відносин, перерозподілу, створення нових умов, узгоджень. Можуть виконувати інформаційну (сторони заінтересовані в обміні поглядами, але не готові до спільних дій), комунікативну (створення нових зв'язків та відносин), регулятивну, координуючу, пропагандистську (дають змогу одній із сторін представити себе у вигідному світлі перед громадськістю) функції. Буває, що їх використовують для зволікання з прийняттям рішення, з'ясування аргументів слабких місць суперника. Учасники переговорів найчастіше вдаються до одного з трьох типів поведінки: компромісу (сторони йдуть на поступки), відносного компромісу або асиметричного рішення (поступки однієї сторони значно переважають поступки іншої), нового рішення, знайденого шляхом співпраці.

Переговори є складним процесом, який поділяється на 3 етапи.

1. Підготовка. Здійснюється як за організаційним (формування делегації, визначення місця та часу проведення, узгодження питань тощо), так і змістовим (аналіз проблеми, складання концепції переговорів, визначення можливих варіантів рішення, вироблення пропозицій) напрямами.

2. Проведення переговорів. Уточнюються інтереси, концепції, позиції учасників, обґрунтовуються погляди, пропозиції, узгодження позицій та вироблення домовленостей.

3. Аналіз результатів переговорів та виконання досягнутих домовленостей.

Важливим чинником, що впливає на результативність завершення конфлікту, є участь у його регулюванні третьої сторони. Вона може діяти як сила, що підтримує одну із сторін, і як незалежний посередник. У першому випадку завершення конфлікту здійснюється за допомогою насильства та соціального тиску, у другому – суду, арбітражу, медіації. Медіація – вид діяльності, що полягає в оптимізацїі за допомогою третьої сторони процесу пошуку вирішення проблеми задля припинення конфлікту. Найчастіше для цього влаштовують переговори за допомогою медіатора (третьої сторони). Ефективність медіації забезпечують добровільність, рівноправність сторін, відсутність у них процедурних переваг, незалежність та нейтральність медіатора, конфіденційність переговорів. Медіаторство може бути офіційним (формальним) і неофіційним (неформальним). Офіційними медіаторами виступають міждержавні організації (ООН), окремі держави, державні правові інституції, державні комісії, представники правоохоронних органів, громадські організації тощо. Неофіційними медіаторами бувають відомі особи, представники релігійних організацій, професійні психологи, неформальні лідери, друзі, сусіди та ін. Сторони здебільшого звертаються до медіаторів, безуспішно втративши всі аргументи, сили та засоби для розв'язання конфлікту, коли в позиціях, які вони відстоюють, не вдається знайти спільне, по-різному тлумачать головні для вирішення конфлікту критерії або вважають конче необхідним зовнішній контроль за дотриманням проміжних тимчасових угод. Буває, що сторони дорожать добрими відносинами, але за певних обставин не можуть порозумітися і тоді вдаються до послуг медіатора. Медіатор може і самостійно ініціювати свою участь у розв'язанні конфлікту. Це відбувається за існування загрози застосування насильства сторонами чи реального його застосування, відсутності порозуміння між ними і перспектив на те, що вони його самотужки знайдуть. Залежно від впливу медіатора на рішення конфліктуючих сторін соціологія конфлікту визначає такі його ролі: третейський суддя (авторитарна роль, має найбільші можливості щодо визначення варіантів вирішення проблеми); арбітр (теж має значні повноваження, але сторони можуть не погодитися з його рішенням та опротестувати його); посередник (більш нейтральна роль; маючи певні знання, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми, прийняття рішення залишається за конфліктантами); помічник (не втручається у полеміку щодо змісту проблеми та прийняття рішення, забезпечує організацію переговорів та зустрічей); спостерігач (своєю присутністю утримує сторони від порушень домовленостей, агресії). Третя сторона може забезпечити вольове припинення конфлікту (третейський суддя, арбітр), розведення конфліктуючих сторін (третейський суддя, арбітр), блокування боротьби (третейський суддя, арбітр, спостерігач), застосування санкцій (третейський суддя, арбітр), визначення правомірності претензій (третейський суддя, арбітр), надання допомоги (помічник, посередник), сприяння нормалізації відносин (помічник, посередник), надання допомоги в організації спілкування (помічник, посередник), контроль за виконанням домовленостей (арбітр, спостерігач, посередник).

Практичні прийоми медіатор може застосовувати: почергове вислуховування сторін у межах спільної зустрічі, човникова дипломатія (курсуючи між конфліктантами), тиск, акцентування на слабких моментах у позиціях опонентів. Він повинен володіти знаннями та професійними якостями для переговорів, мати досвід регулювання конфліктів, знання ситуації та особливостей конфлікту, необхідні особистісні якості тощо. Медіацію вважають досить ефективною формою розв'язання конфліктів.

Дослідження конфлікту є неодмінною передумовою його розв'язання, оскільки дає змогу пізнати його глибину, складність, позиції сторін. Ефективність його забезпечує дотримання певних принципів: принцип розвитку – він акцентує на тому, що конфлікт знаходиться у безперервному розвитку, має власну динаміку; принцип загального зв'язку – передбачає дослідження не окремих структурних елементів конфлікту, а максимально можливих його зв'язків з іншими соціальними явищами; принцип єдності теорії, практики та експерименту – передбачає чітку продуманість дій та належну організацію їх виконання; принцип системного підходу – вимагає аналізу конфліктів як складних об'єктів, що складаються з ієрархічно пов'язаних підсистем та є підсистемами системи більш високого рівня; принцип об'єктивності – потребує мінімізації впливу особистих та групових інтересів, інших суб'єктивних чинників; принцип особистісного підходу – передбачає врахування конкретних особливостей індивідів як суб'єктів конфліктів; принцип конкретно-історичного підходу – підкреслює необхідність урахування в процесі вивчення конфлікту всіх конкретних умов, у яких вони діють (місце, час, обставини тощо); принцип еволюції – зосереджує увагу на врахуванні головних закономірностей еволюції конкретних видів конфліктів; діалектичний принцип – стосується внутрішнього джерела розвитку конфлікту (закон єдності та боротьби протилежностей), засобів еволюції та динаміки конфліктів, орієнтують на пошук закономірностей (закон переходу кількості в якість), дає змогу прогнозувати напрям розвитку конфліктів (закон заперечення заперечення).

При дослідженні конфліктів здебільшого використовують такі види аналізу:

1. Системно-структурний. Охоплює визначення просторово-часових та змістових меж конфлікту, з'ясування максимальної кількості підструктур, елементів та зв'язків між ними, встановлення їх ієрархії.

2. Системно-функціональний. Полягає у вивченні особливостей зовнішніх проявів конфліктів у соціумі.

3. Системно-генетичний. Суть його у розкритті обумовленості конфлікту факторами макро- та мікросередовища, визначенні ієрархії причин, що його породжують.

4. Системно-інформаційний. Охоплює вивчення ролі інформації та її функцій у зародженні, розвитку та завершенні конфлікту, дослідження закономірностей інформаційного обміну між його підструктурами.

5. Системно-ситуаційний. Як одиниця аналізу використовується конфліктна ситуація, яка має систему змістових, часових та просторових характеристик. Вона є найменшим цілісним елементом конфлікту, що зберігає всі його риси.

Універсальна понятійна схема опису конфлікту охоплює такі понятійнокатегоріальні групи: сутність, типологія, структура, функції, еволюція, генеза, динаміка, інформація в конфлікті, попередження, завершення, дослідження та діагностика.

Основними етапами практичного вивчення конфліктів є складання програми, визначення конкретного об'єкта вивчення, розробка методики аналізу, пілотажне дослідження, коригування програми і методик, збір первинної інформації, якісна та кількісна обробка даних, аналіз та інтерпретація отриманих результатів, формулювання висновків, прогнозів та рекомендацій. Отже, конфлікт є складним соціальним феноменом, який постійно супроводжує життєдіяльність суспільства та потребує теоретичного і практичного вивчення з метою управління ним на всіх стадіях його функціонування, особливо у періоди кризи суспільства, трансформації його систем.