



# Конфліктологія

## Лекція 1

# Література

- Калагур С.М. Соціальна конфліктологія : навч. посібник / С.М. Калагур, З.З. Фалинська. – Тернопіль : Астон, 2010. – 360 с.
- Ковальчук Лариса. Основи педагогічної майстерності: навчальний посібник. – Львів, Видавничий Цент ЛНУ імені Івана Франка, 2007. – 608 с.
- Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навчальний посібник. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 416 с.
- Нагаєв В.М. Конфліктологія : курс лекцій (модульний варіант): навчальний посібник. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
- Орлянський В.С. Конфліктологія: навчальний посібник. – К. : Центр навчальної літератури, 2007. – 160 с.
- Джагалі В.С. Психологія вирішення конфліктів : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Харків – Київ, 2006. – 320 с.

# КОНФЛІКТОЛОГІЯ: НАУКА І МИСТЕЦТВО

- *наука*, що вивчає закономірності та механізми виникнення і розвитку конфліктів
- *мистецтво* практичного управління ними

*Предмет* вивчення конфліктології як науки є конфлікт як соціальне явище.

*Об'єкт* конфліктології – основні види міжособистісних та внутрішньоособистісних конфліктів.

# Поняттєвий апарат конфліктології

*конфлікт, конфліктна поведінка,  
конфліктна ситуація, ескалація конфлікту,  
реверсія конфлікту, конфліктогени,  
сторони конфлікту*

# Конфлікт

(лат. *conflictus* – зіткнення, сутичка) – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв’язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв’язання.

Наявність учасників і проблеми

# Конфлікт

- поняття, яке стосується людини, її поведінки і взаємодії людей
- зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на ґрунті суперництва
- відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями

*(Волков Б.С., Волкова Н.В.)*

# Конфлікт

- зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів двох або декількох людей. В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що містить або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, протилежні цілі, або засоби їх досягнення, або невідповідність інтересів, бажань, схильностей опонентів тощо.

*Урбанович А.А.*

# Отже, конфлікти:

- виникають через протилежність інтересів і соціальних установок людей
- потребують обов'язкового розв'язання, оскільки без цього неможливе нормальне функціонування соціальної групи, колективу



# Конфлікт: благо чи зло?

- допомагає виявити проблему й різні точки зору на неї, знайти різні підходи до усунення проблем
- сприяє підвищенню ефективності діяльності
- може згуртувати колектив проти зовнішнього тиску
- веде до погіршення соціально-психологічного клімату в колективі
- підвищує нервовість людей, призводить до стресів;
- відволікає увагу від виконання безпосередніх службових обов'язків

# Конструктивні і деструктивні функції конфліктів

- руйнівний характер
- негативне сприйняття людьми
- запобігають застою, стагнації
- фактор динамічної стабільності організації



# Методи дослідження у конфліктології

I. Загальнонаукові + II. Психологічні  
(класифікація методів соц. психології (В.Е. Кузьмін і В.Е. Семьонов,  
монографія «Методи соціальної психології»))

## 1. Методи емпіричного дослідження:

- спостереження;
- вивчення документації;
- опитування (інтерв'ювання, анкетування);
- спеціалізовані соц.-псих. методи (соціометрія; експертна або  
групова оцінка);
- тести;
- експеримент.

**2. Методи моделювання** (створення різноманітних моделей досліджуваних процесів та явищ: теоретичних, концептуальних, описових тощо) + В.А. Отрут: методи опису та класифікації, типологізації, статистичний аналіз, системний аналіз, генетичний та історичний аналіз.

# Діагностика особливостей поведінки особистості у конфлікті

1. *"Методика визначення акцентуацій характеру" К. Леонгарда*
2. *"Методика вивчення фрустраційних реакцій" С. Розенцвейга*
3. *"Методика діагностики міжособистісних та міжгрупових стосунків («соціометрія»)" Дж. Морено*
4. *"Практична психодіагностика": Методики та тести: Навчальний посібник. – Самара, 1998. (рос. мовою)*

# Передумови виникнення конфлікту

- Наявність ситуації, що сприймається учасниками як неприйнятна для них, тобто, конфліктна.
- Неподільність об'єкта конфлікту, через що вирішення своїх проблем однією стороною стає можливим лише за рахунок іншої сторони.

# Головні ознаки конфлікту

- Усвідомлення сторонами протилежної спрямованості інтересів, мотивів і суджень сторін
- Відкрите або приховане протиборство сторін, нанесення ними взаємних збитків
- Психологічна напруженість, наявність негативних емоцій стосовно іншої сторони
- Втягування учасників у конфліктну взаємодію, що ускладнює її припинення

# Конфлікти у вищих навчальних закладах

## Соціальні

Міжособистісні  
(студенти, викладачі)

Між мікрогрупами в  
середині академічної  
студентської групи

Між особою і  
групою (на кафедрі,  
у студентській групі)

Між групами  
„підтримки” при  
обранні на керівні  
посади

Між соціальними групами за  
політичними, національними,  
етнічними та іншими ознаками

## Внутрішньоособистісні

Між „можу” і „не  
можу”

Між „треба” і „треба”

Між „треба” і „не  
можу”

Між „хочу” і „хочу”

Між „хочу” і „не можу”

Між „хочу” і „треба”

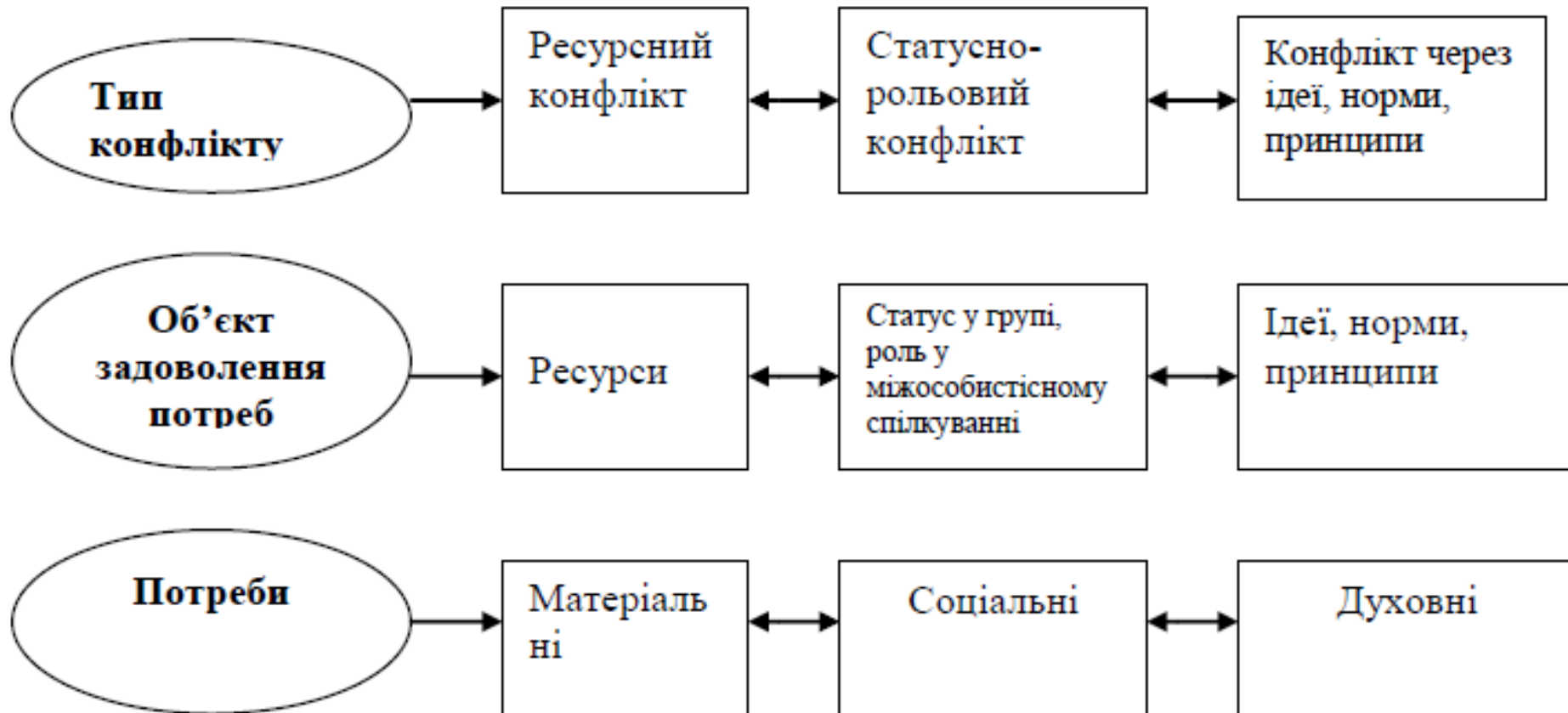
# Особливість конфлікту

за характером потреби людини (ієрархія потреб за А. Маслоу)





# Класифікація конфліктів



# Класифікація конфліктів

- За тривалістю
- За кількістю сторін (*Роберт Алан Даль, 1978, та ін.*)
- За типом суперечності (як результат антагоністичного / неантагоністичного протиріччя)
- За ступенем розробленості нормативних способів вирішення конфлікту

# Інтенсивність конфлікту

- Конфлікти низької, середньої та високої інтенсивності  
(від суперечки – до фізичного знищення)



# Структура конфлікту

- сукупність стійких зв'язків його складових елементів, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, і без яких він не може існувати як цілісна система і як процес



# Об'єктивні та суб'єктивні складові структури конфлікту

- **об'єктивні:** *учасники, предмет, об'єкт, проблема конфлікту та умови його протікання*
- **суб'єктивні (психологічні):** *образ конфлікту, його мотиви, позиції сторін-конфліктерів*

# ***Об'єктивні складові конфлікту***



# Учасники (сторони) конфлікту

- окремі особи, групи людей чи організації, які пов'язані певними відносинами, і кожен з них претендує на одноосібне маніпулювання об'єктом
- приватні / офіційні / юридичні особи

За ступенем участі: основні учасники (опоненти); групи підтримки; інші учасники (підбурювачі, організатори, медіатори)

# Об'єкт конфлікту

(«яблуко розбрату»)

- *матеріальна* (ресурси), *соціальна* (влада) або *духовна* (ідея, норма, принцип) *цінність*, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.





# Конфліктна ситуація

- Наявність об'єкта й учасників конфлікту утворює *конфліктну ситуацію*: ситуацію прихованого або відкритого протиборства сторін-учасників, які мають власні цілі, мотиви, засоби або способи вирішення значущої проблеми.

Однак *конфліктна ситуація* не завжди переростає у конфлікт.

***Інцидент*** – переносить конфлікт з потенційного в реальний.

# Предмет конфлікту

- об'єктивно існуюча або уявна *проблема*, що є основою конфлікту
- *причина*, яка змушує сторони вступати у конфлікт

# Проблема конфлікту

- *суперечність*, що виникає через об'єкт конфлікту та стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо)

# *Приклад*

Ситуація: на 2 санаторно-курортні путівки, що надійшли до організації (об'єкт), претендують 10 співробітників.

Предмет конфлікту: реалізація співробітниками права на оздоровлення

Проблема: 8 з 10 співробітників залишаться без путівки => в принципах розподілу їх серед 10 співробітників, що подали на них заяви

# Умови перебігу конфлікту

- матеріальні, соціальні, особистісні та інші обставини, в яких виник та розвивається конфлікт, і які складають його *макро-* (загальне тло) та *мікро-*середовище (конкретне соціальне оточення).

# ***Суб'єктивні складові конфлікту***



# Образ конфлікту

- відображення предмета та сутності конфлікту у свідомості його учасників: своєрідні ідеальні уявлення учасників конфлікту про себе, про протилежну сторону, про середовище й умови, в яких протікає конфлікт
  - саме образи, а не реальність конфлікту, безпосередньо визначає конфліктну поведінку;
  - зміна цих образів при зовнішньому впливі на учасників дозволяє ефективно вирішувати конфліктні ситуації.

# Мотиви конфлікту

- внутрішні спонуки, що підштовхують суб'єкти соціальної взаємодії до конфлікту, сукупність зовнішніх і внутрішніх умов, що викликали конфліктну активність суб'єктів (виявляються у формі потреб, інтересів, цілей, переконань, позицій, які вони обстоюють у конфлікті)

*справжні // приховані*

Потреби, інтереси, побоювання, цінності, цілі  
*(стратегічні і тактичні, або ж емоційні)*



# Позиції сторін-конфліктерів

- те, про що вони заявляють один одному у ході конфлікту чи в переговорному процесі.

Компоненти: пізнавальні, емоційні, вольові, мотиваційні.

# Самостійна робота:

## Внутрішньоособистісний конфлікт

- Чим відрізняються підходи зарубіжних і вітчизняних психологів до розуміння сутності внутрішньоособистісного конфлікту?
- Які Ви знаєте види внутрішньоособистісних конфліктів?
- За яких умов виникають внутрішньоособистісні конфлікти?
- У чому полягає конструктивна роль внутрішньоособистісних конфліктів?
- Які фактори зумовлюють суїцидальну поведінку людини у конфлікті?
- У чому має полягати допомога рідних і близьких людині, яка скоїла суїцидальну спробу?
- Яким чином можна уникнути внутрішньоособистісного конфлікту?
- Які з психологічних захистів є найбільш ефективними при розв'язанні внутрішньоособистісних конфліктів, на Вашу думку?
- Уявіть, що до Вас по допомогу й пораду звернувся Ваш колега по роботі, що перебуває в ситуації гострого внутрішньоособистісного конфлікту. Чим Ви можете йому допомогти?
- Проранжуйте за значущістю зовнішні й внутрішні умови виникнення внутрішньоособистісних конфліктів.
- Існує думка, що психологічний захист є неконструктивним способом виходу з внутрішньоособистісного конфлікту. А як Ви гадаєте? Обґрунтуйте свою думку.