

Види та причини конфліктів

У залежності від причин протиріч конфлікти можна поділити на наступні види.

Економічні конфлікти, в основі яких зіткнення економічних протиріч, коли задоволення потреб однієї сторони задовольняється (або може задовольнятися) за рахунок іншої. Чим глибші ці протиріччя, тим сильніше їх зіткнення, чим вони стійкіші, тим складніше (а іноді неможливо) їх вирішувати. Саме економічні конфлікти спричиняють глобальні протиріччя між державами, групами людей, між окремими людьми.

Ідеологічні конфлікти, в основі яких лежать протиріччя у поглядах, в установах людей з найрізноманітніших питань життя суспільства, колективу, розбіжності в життєвих позиціях. Вони можуть виникати як на рівні макросередовища, так і в найменших об'єднаннях, між окремими особами. Ці конфлікти не менш розповсюджені, ніж економічні, можуть бути настільки ж глибокими, гострими, складними для розв'язання. Вони з'являються внаслідок розбіжностей у поглядах на політику держави, а також на міжнаціональні відносини як у побуті, так і в офіційній обстановці.

Соціально-побутові конфлікти пов'язані з протиріччями груп або окремих людей з питань житла, користування побутовими послугами, розподілу обов'язків, встановленні черги для надання соціально-побутових послуг та ін.

Соціально-психологічні конфлікти виявляються у стосунках між окремими людьми, групами. Причина конфліктів у стосунках – психологічна несумісність, тобто несвідоме, нічим зовні невмотивоване неприйняття людини людиною, що викликає у однієї сторони або одночасно у кожної з них негативні емоційні стани.

Емоційно-неврогенні конфлікти, в основі яких не зіткнення будь-яких інтересів, а емоційні стани, що викликають напружену обстановку і в кінцевому рахунку переростають в дійсні конфлікти найрізноманітнішого характеру: від економічних, ідеологічних до сімейно-побутових. Причини такого роду конфліктів лежать у сфері стану здоров'я і особливо нервової системи людини. Це можуть бути неврози, нав'язливі стани, відхилення у сфері інтимних стосунків, патологічні потяги (алкоголь, наркотики).

Педагогічні конфлікти. В їх основі – протиріччя, що виникають у навчально-виховальному процесі при зіткненні вимог інтересів педагогів та тих, хто навчається. Для вирішення цих конфліктів важливо добиватися гармонізації стосунків між суб'єктами взаємодії.

Причини конфліктів, що виникають, класифікуються за різними принципами. За джерелом виникнення конфлікти можна поділити на об'єктивно та суб'єктивно зумовлені.

Об'єктивним вважається конфлікт, що виникає у складній, суперечливій ситуації, в якій знаходяться люди. Погані умови праці, нечіткий розділ функцій і відповідальності – такого роду проблемні ситуації відносяться до числа потенційно конфліктних, тобто об'єктивно стають тим підґрунтям, на якому напевно створюється напружене середовище. Якщо люди поставлені в неприйнятні для них умови, то незалежно від їх настрою, характерів, стосунків, що склалися у колективі, закликів до взаєморозуміння та стриманості вірогідність виникнення конфліктів доволі велика. Видалити конфлікти, що викликані такими причинами можливо тільки змінивши об'єктивну ситуацію. В цих випадках конфлікт виконує свого роду сигнальну функцію, вказуючи на неблагополуччя в життєдіяльності колективу.

Суб'єктивні конфлікти пов'язані з особистісними особливостями людей, з ситуаціями, що створюють перешкоди на шляху до задоволення тих чи інших прагнень, бажань, інтересів. Прийняте рішення здається помилковим, оцінка праці – неправильною, поведінка колег – неприйнятною.

В залежності від того, чи входять у протиріччя позитивні чи негативні, з нашої точки зору, цінності та інтереси, конфлікти можна розділити на три види: конфлікт “плюс-плюс” (вибір з двох сприятливих альтернатив); конфлікт “мінус-мінус” (обидва варіанти небажані); конфлікт “плюс-мінус” (стикаються поганий на гарний варіанти).

За обсягом конфлікти розділяють на внутрішньоособистісні, міжособистісні, між особистістю та групою та міжгрупові.

Внутрішньоособистісні конфлікти виникають у результаті того, що виробничі потреби не узгоджуються з особистими потребами та цінностями працівників, а також у відповідь на робоче недовантаження та перевантаження, суперечні вимоги.

Міжособистісні конфлікти у сфері виробництва пов'язані з посяганням на обмежені ресурси, капітал, робочу силу, використання

устаткування, вакантну посаду, а також обумовлені несумісністю характерів.

Конфлікт між особистістю та групою виявляється як протиріччя між очікуваннями та вимогами окремої особистості та нормами поведінки і праці, що склалися у групі. Подібні конфлікти виникають у зв'язку з неадекватністю стилю керівництва рівню зрілості колективу, невідповідністю компетентності керівника і компетентності спеціалістів колективу, в силу неприйняття групою моральних установок та характеру керівника.

Міжгрупові конфлікти – це конфлікти всередині формальних груп колективу, всередині неформальних груп, а також між формальними та неформальними групами.

За триванням протікання конфлікти можна розділити на короткочасні та довготривалі. Короткочасні конфлікти частіше за все є наслідком взаємного непорозуміння та помилок, які швидко усвідомлюються.

Довготривалі конфлікти пов'язані з глибокими морально-психологічними травмами або з суб'єктивними труднощами. Тривалість конфлікту залежить як від предмету протиріч, так і від рис характеру людей, що зіткнулись. Тривалі конфлікти дуже небезпечні, оскільки в них конфліктуючі особистості закріплюють свій негативний стан. Частота конфліктів може викликати глибоку та тривалу напруженість стосунків.

Критерієм групування конфліктів можна вважати і ступінь їх впливу на життя колективу. В цьому випадку кажуть про конфлікти, що *лихоманять* організацію, і суперечностях *руйнівних* для колективу. Якщо лихоманні конфлікти характеризуються дрібними сутичками, пов'язаними головним чином з психологічною несумісністю особистостей, то руйнівні викликані глибокими розбіжностями думок членів колективу.

Якщо зважати на вплив конфлікту на подальше життя і розвиток колективу, то виокремлюють конфлікти, що дають ускладнення – так звані *післяконфлікти* – і конфлікти, що не мають будь-яких негативних наслідків.

Післяконфлікт виявляється в негативній поведінці і почутті незадовільності після того, як конфлікт вважається завершеним. Це означає, що конфлікт не було вирішено чи було вирішено несправедливо, чи використовувались методи, що порушують особисту гідність партнера.

Виникненню післяконфлікту може сприяти передчасне чи непо-

вне врегулювання конфлікту, незадовільність інтересів, несанкціоновані дії або непередбачені обставини, які можна було б передбачити, обіцянки виконати будь-що без взяття на себе зобов'язань та ін. Дуже суттєві такі психологічні і поведінкові фактори: прагнення знайти винуватого і зняти вину з себе, розрахунок на односторонню вигоду, недостатні можливості “зберегти обличчя”, відчуття тиску і примусу, зміна балансу сил між учасниками конфлікту.

Структурні фактори виникнення конфліктів здебільшого пов'язані з існуванням формальної і неформальної організації соціальної групи. Сюди можна віднести питання, пов'язані з власністю, соціальним статусом, владними повноваженнями і звітністю, різними соціальними нормами і стандартами, традиціями, системою безпеки, заохоченнями та покараннями, географічним положенням (добровільна чи вимушена ізоляція чи відкритість, інтенсивність контактів), розподілом ресурсів, товарів, послуг, доходів.

Ціннісні фактори – принципи, які ми проголошуємо чи спростовуємо. Це суспільні, групові або особистісні системи поглядів, вірувань, поведінки (переваги, прагнення, забобони, побоювання), ідеологічні, культурні, релігійні, етичні, політичні, професійні цінності та потреби.

Фактори стосунків пов'язані з почуттям задоволення від взаємодії чи від її відсутності. Важливо враховувати основу стосунків (добровільні, примусові), їх сутність (незалежні, залежні, взаємозалежні), баланс сил, значимість для себе та інших, взаємоочікування, тривалість стосунків, сумісність сторін в розумінні цінностей, поведінки, особистих і професійних цілей і особистої сумісності, вклад сторін у стосунки (надії, гроші, час, емоції, енергія, репутація), різниця в освітньому рівні, життєвому і професійному досвіді.

Поведінкові фактори неминуче ведуть до конфліктів, якщо пригноблюються інтереси, підривається самооцінка, виникає загроза безпеці (фізичній, фінансовій, емоційній або соціальній), якщо складаються умови, що викликають негативні емоційні стани, якщо в поведінці людей проявляються егоїзм, безвідповідальність, несправедливість.

Розуміння причин конфліктів полегшує проведення необхідного аналізу стану речей, що створився. Але слід пам'ятати, що реальне життя, яке значно багатше будь якої схеми, породжує безліч інших причин виникнення суперечностей, і виникає ситуація, коли в тому чи іншому конфлікті можна виявити тісні переплетіння різних факторів.

Стадії розвитку конфлікту

Конфлікт, в якій би формі він не виступав, завжди проходить певні стадії розвитку, що відрізняються між собою якісними характеристиками і можливостями для локалізації, вирішення.

Перша стадія – *передуюча*. Вона пов'язана з виникненням передумов, за яких може виникнути зіткнення інтересів.

Друга стадія – *зародження конфлікту*. Для цієї стадії характерний такий розвиток передумов, за якого можливе зіткнення різних груп чи окремих людей.

Третя стадія – *назрівання конфлікту*. Якщо на попередній стадії зіткнення лише накреслюється, то на цій стадії воно стає неминучим. У конфліктуючих сторін починає формуватись конфліктогенна установка на дії в тому чи іншому напрямку чи відмова від них.

Четверта стадія – *усвідомлення конфлікту*. Якщо на попередній стадії суб'єкти конфліктних стосунків знаходились на рівні інтуїтивних очікувань, передчуття конфліктної ситуації, то на стадії усвідомлення вони починають аналізувати причини конфлікту, виробляти можливу лінію поведінки.

П'ята стадія – *“сутьчкка”*, або *“вибух”*. Безсумнівний сам факт зіткнення інтересів в тій чи іншій формі: вербальній, дієвій, відкритій, прихованій і т.д. Але частіш за все конфлікт проявляється у різних формах одночасно.

Шоста стадія – *пригасання конфлікту*. Для неї характерні спад емоційно-психологічного і психофізіологічного напруження, оцінка наслідків конфлікту і вибір подальшої лінії поведінки.

Сьома стадія – *вирішення конфлікту*. На цій стадії проходить практична ліквідація суперечностей. Однак далеко не кожний конфлікт може знайти своє вирішення. Все залежить від ступеня зняття суперечностей і створення умов, що виключають їх нове зародження.

(Основы педагогических технологий: Краткий толковый словарь / Отв. ред. А.С. Белкин. – Екатеринбург, 1995. – С. 12-14)