

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ



Матвійчук Тетяна Фартівна
кандидат педагогічних наук, доцент

Навчальна дисципліна «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

Лекція 4.

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

Рівень вищої освіти	– Другий (магістерський) освітній рівень
Ступінь вищої освіти	– Магістр
Галузь знань	- 01 «Освіта»
Спеціальність	017 «Фізична культура і спорт»
Освітня програма	017 «Фізична культура і спорт»

Лекція 4.

Класифікація конфліктів

План:

1. Класифікація конфліктів.
2. Внутрішньоособисті конфлікти.
3. Міжособисті конфлікти.
4. Міжгрупові конфлікти.

1. Класифікація конфліктів

У практичній роботі постійно виникає необхідність у виборі методів впливу на конфліктні ситуації або для управління ними. Ефективність вибору залежатиме від виду конфлікту, а для цього необхідно правильно визначити, до якого з них він відноситься.

Різноманітність класифікацій конфліктів різних авторів визначається критеріями, які вони вибирають. Найбільш традиційним способом розподілу конфліктів на види можна вважати виділення предмету конфлікту. Наявність різноманітних причин конфліктів в суспільному житті пояснює таку кількість класифікацій. Перспективною можна вважати методіку соціолога А. Здравомислова, який класифікує конфлікти виходячи з того, хто є конфліктуючими сторонами:

- міжіндивідуальні конфлікти,
- міжгрупові конфлікти, які він поділяє на:
 - а) групи інтересів;
 - б) етнонаціонального характеру;
 - в) групи соціального формування, конфлікти між асоціаціями, партіями, внутрішньо- і міжінституціональні конфлікти, конфлікти між секторами суспільного поділу праці, конфлікти між державними закладами, конфлікти між культурами і типами культур.

Діючими методами можна вважати і такі класифікації, як: класифікація – щодо способу його вирішення - насильницький та ненасильницький;

- щодо природи виникнення - політичні, соціальні, економічні;
- щодо рівня його прояву - відкритий та закритий;
- щодо напрямку діяльності - горизонтальний та вертикальний;
- залежно від можливих функцій конфлікту - функціональний та дисфункціональний;
- залежно від потреб, через які він виник, - інтереси, погляди.

Більш серйозного дослідження потребує така класифікація конфлікту, де за критерій береться кількість осіб задіяних в конфлікті. Виходячи з цього критерію можна виділити такі види конфлікту:

- внутрішньоособисті конфлікти;
- міжособисті конфлікти;
- міжгрупові конфлікти, які також можна поділити на внутрішньогрупові конфлікти та конфлікти між особистістю і групою.

Отже, розглянемо детальніше викладений вище спосіб класифікації видів конфлікту.

2. Внутрішньоособисті конфлікти

Внутрішньоособистий конфлікт представляє собою стан структури особистості, коли в ній одночасно присутні суперечливі та взаємовиключаючі мотиви, потреби та інтереси, ціннісні орієнтири, з якими вона в даний момент не в змозі самотійно справитися, виділити для себе пріоритет поведінки. Порівняння вибору визначається балансом бажань та можливостями, необхідністю та потребою.

Не менш цікавим можна вважати визначення, яке було зроблене німецьким психологом Куртом Левінім, який визначив такий конфлікт, як ситуацію, в якій на індивіда одночасно діють протилежно направлені сили рівної величини.

Виділимо такі характеристики внутрішньоособистого конфлікту:

- внутрішньоособистий конфлікт з'являється в результаті взаємодії елементів внутрішньої структури особистості;

- сторонами внутрішньоособистого конфлікту виступають існуючі в структурі особистості різнопланові і суперечливі інтереси, цілі, мотиви і бажання;
- діючі на особистість сили є рівновеликими. В подібній ситуації людина з двох зол просто вибирає менше, з двох благ - більше, а покаранню надає перевагу нагороді;
- практично будь-який внутрішньоособистий конфлікт супроводжується негативними емоціями;
- основу будь-якого внутрішньоособистого конфлікту складає ситуація, що характеризується суперечністю сторін і протилежністю мотивів, цілей і інтересів; протилежністю, а часом і взаємовиключенням засобів досягнення мети. Серйозною проблемою може стати для особистості неможливість усунути перешкоду в досягненні необхідної потреби.

Окремо слід зазначити таку особливість у подібних конфліктах, як ту, що вони можуть бути не тільки усвідомленими, але і неусвідомленими, що не робить їх менш значимими і менш проблемними.

Багатогранність людської особистості позначилася і на проблемі класифікації внутрішньоособистих конфліктів.

Так, автори, що спираються на психологічний аспект внутрішньоособистих конфліктів, виділяють три їх види.

Конфлікт потреб. Його суть полягає в тому, що наші потреби можуть протистояти одна одній і спонукати нас до різних дій. Конфлікт тут знаходиться між наявністю одних бажань і необхідністю поводитися по іншому.

Конфлікт між потребою і соціальними нормами. Дуже сильна потреба може зіткнутися усередині нас із примусовим імперативом, і, незалежно від його результату, ситуація набуде конфліктного характеру.

Конфлікт соціальних норм. Сутність цього конфлікту полягає в тому, що людина випробує рівнозначний тиск двох протилежних соціальних норм.

Більш повною можна вважати класифікацію внутрішньоособистих конфліктів, яку пропонують у своїх роботах соціологи, беручи за основу ціннісно-мотиваційну сферу особистості.

Мотиваційний конфлікт. Це конфлікт, викликаний мотиваційними спрямуваннями - несвідомим прагненням, прагненням володіти, вибором між двома позитивними тенденціями.

Моральний конфлікт. Це конфлікт, який породжений в результаті розбіжностей між бажанням і обов'язком, моральними принципами й особистою прихильністю і т.ін.

Конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності. Конфлікт подібного виду виникає з появою розриву між бажаннями особистості і дійсністю, що може блокувати їхню реалізацію.

Рольовий конфлікт. Подібний конфлікт породжується при неможливості для особистості реалізуватися в декількох ролях (міжрольовий внутрішньоособистий конфлікт), а також при різному розумінні вимог до даної ролі (внутрішньо-рольовий конфлікт).

Адаптаційний конфлікт. У широкому понятті даний конфлікт розуміється як порушення рівноваги між суб'єктом і навколишнім середовищем. У вузькому понятті - як порушення процесу соціальної або професійної адаптації.

Конфлікт неадекватної самооцінки можна розглядати і як самостійний вид конфлікту, що може виникнути через особисту переоцінку своїх претензій і недооцінки своїх можливостей.

Невротичний конфлікт. Подібний вид конфлікту може бути викликаний тривалим періодом перебування особистості в стані внутрішньо особистого конфлікту, високим ступенем напруженості, роздвоєністю і непевністю в собі.

Розглянуті типи конфліктів не вичерпують повністю їх класифікації. Залежно від інших критеріїв можна формувати й інші типології.

Відносини людини до світу, до інших людей і до самої себе завжди носять суперечливий характер, що обумовлений, насамперед, суперечливістю внутрішньої структури самої особистості. Людина як частина суспільства не може існувати поза цінностями системи суперечних суспільних відносин, що детермінують її свідомість, психіку, весь її внутрішній світ. Виходячи з цього, всі причини внутрішньоособистого конфлікту можна поділити на три види:

- внутрішні причини, що мають коріння в суперечностях самої особистості;
- зовнішні причини, обумовлені положенням особистості в конкретній соціальній групі;
- зовнішні причини, обумовлені положенням особистості в суспільстві.

Розглядаючи причини конфліктів, треба мати на увазі, що їх необхідно розглядати взаємозалежно, а подібна диференціація є досить умовною. Власне кажучи, мова йде про одиничні, особливі і загальні причини, що, як і подібні категорії, знаходяться в діалектичному взаємозв'язку.

3. Міжособисті конфлікти

Під міжособистими конфліктами розуміється відкрите зіткнення людей у процесі їхніх взаємовідносин чи спільної діяльності, що виявляються у вигляді протилежності цілей у якій-небудь конкретній ситуації і є несумісними.

В міжособистому конфлікті повинні бути присутні не обов'язково тільки два учасники, їх може бути і декілька. Подібний вид конфлікту є найпоширенішим і може відбуватися, як між товаришами по службі в рамках організації, так і між найближчими людьми.

В міжособистому конфлікті кожна зі сторін прагне відстояти свою думку, використовуючи при цьому найширший аспект способів і методів, аж до повного знищення опонента. В умовах конфлікту дуже важко керувати

своїми емоціями, тому, навіть при сприятливому завершенні конфлікту дуже довго його учасники можуть відчувати негативне ставлення один до одного.

Міжособистий конфлікт виявляє відсутність згоди при даній системі відносин між людьми. Протилежність інтересів може викликати порушення раніше існуючих відносин і викликати цілеспрямовані дії на шкоду іншої сторони. Ситуація, що склалася, може розв'язатися тільки через конфлікт. Врегулювання конфлікту на користь перемоги однієї зі сторін найчастіше не стабілізує ситуації, а може стати причиною нового конфлікту.

Врегулювання конфлікту повинне привести до відновлення існуючої системи відносин, однак джерелом конфлікту іноді бувають такі причини, що можуть привести і до їх руйнування. У зв'язку з цим виділяють такі функції подібних конфліктів, як конструктивні і деструктивні.

До конструктивних функцій можна віднести ситуації, коли:

- конфлікт виявляє неблагополуччя у взаємних відносинах;
- конфлікт стає джерелом розвитку й удосконалення процесу взаємних відносин;
- конфлікт знімає напруженість, що існувала в міжособистих стосунках;
- конфлікт виступає інструментом, за допомогою якого сторони намагаються вирішити протиріччя.

До деструктивних функцій можна віднести ситуації, коли:

- відбувається руйнування існуючої системи відносин;
- порушується або припиняється спільна діяльність;
- порушується духовний стан учасників.

Більшість конфліктогенів у міжособистих конфліктах можна розподілити на три групи. Розглянемо їх.

Прагнення до верховенства.

Подібне прагнення виявляється в бажанні постійного домінування, як через агресивність, так і через верховенство. До таких якостей можна віднести надмірні розмови про свої успіхи, категоричність і безапеляційність

у відносинах, постійне згадування про неприємні ситуації для іншої сторони, перекладання відповідальності на інших.

Прояв агресивності.

Тут ми можемо говорити про вплив природної нервозності у людини, що може межувати з агресивністю. Подібний стан може викликати прагнення людини свідомо створювати кризові ситуації. Підвищена агресивність може стимулювати пошук можливості рішення своїх проблем за рахунок інших. Занижена агресивність у людини може гальмувати досягнення поставленої мети.

Прояв егоїзму.

Дія егоїста спрямована на досягнення сприятливих для себе результатів, як правило, за будь-яку ціну, незважаючи на етичні оцінки навколишніх.

Дослідники виділяють наступні *стилі поведження в міжособистих конфліктах*: ухилення, протиборство, пристосування, співробітництво й асертивна поведінка.

Ухилення. Дії пов'язані зі спробою уникнути конфлікту через неважливість причини чи небажаності можливого результату. Причина може бути в складності його розв'язання або через неможливість на даний момент їх вирішити. В управлінській діяльності подібна стратегія, хоч і може дати можливість вийти з конфліктної ситуації, однак не дасть можливості розв'язати конфлікт, тому що залишається невирішеним предмет конфлікту.

Протиборство (конкуренція). Дії, що характеризуються активною боротьбою індивіда за свої інтереси, відмовленням від співробітництва при пошуці рішення, націленістю на рішення тільки своїх інтересів усіма можливими способами. Постановка проблемної ситуації ставиться серйозно - як питання перемоги або поразки. Щодо опонента вибираються тверді засоби. При виборі подібного стилю поведження відбувається нав'язування

протилежної точки зору, яка далеко не завжди здатна приводити до вирішення конфліктної ситуації.

Пристосування. Дії однієї зі сторін спрямовані на збереження і поновлення попередніх відносин за рахунок власних інтересів. Мотивація вибору такого підходу може бути різноманітна, це й очевидність програшу, і маловажливність причини конфлікту, і велике бажання збереження попередніх добрих відносин, і очевидність недостатності шансів на перемогу.

Співробітництво. Дії по об'єднанню зусиль обох сторін для розв'язання проблеми, при цьому повинне бути явне взаємне розуміння проблеми. Саме різниця поглядів дає можливість зрозуміти причини розбіжностей і знайти вихід із кризи, прийнятний для конфліктуючих сторін, який би не утискав інтересів кожної з них.

Компроміс. Подібне поведження вимагає поступок з обох сторін до того ступеня, коли за допомогою взаємних поступок з'являється можливість знайти взаємоприйнятне рішення. У ході пошуку компромісу цілком допустиме розроблення проміжних рішень, при яких ніхто не програв би, але і явно не вигравав би. Подібний стиль прийнятний для опонентів, що володіють достатньою мірою влади, мають взаємовиключні інтереси, не мають великого запасу часу, тому для них цілком може бути прийнятним тимчасове проміжне рішення.

Асертивне поведження. Таке поведження припускає здатність людини відстоювати свої інтереси і домагатися своїх цілей, не утискаючи інтересів інших людей. Воно спрямоване на те, щоб реалізація власних інтересів була умовою реалізації інтересів протилежних сторін. Асертивність - це уважне ставлення як до себе, так і до партнера. Подібне поведження перешкоджає виникненню конфліктів, а в конфліктній ситуації допомагає знайти найбільш оптимальний вихід з неї.

Усі названі стилі поведження можуть бути як спонтанними, так і свідомо використовуваними для досягнення бажаних результатів при розв'язанні міжособистих конфліктів.

4. Міжгрупові конфлікти

Міжгруповим конфліктом можна вважати протидію між групами людей, а також між окремими представниками цих груп, якщо в умовах конфліктних дій ці учасники сприймають свої дії в площині міжгрупового вибору, сприймаючи один одного як члени різних груп.

Розглянемо міжгрупові конфлікти з позицій мотиваційного, ситуаційного і когнітивного підходу.

Мотиваційний підхід розглядає поведінку груп у відношенні до інших груп як відображення їхніх внутрішніх проблем. Так аутгрупова ворожість є наслідком внутрішньої напруженості і проблем у самій групі. Власне кажучи, готовність групи до зовнішнього конфлікту визначається їх метою розв'язати свої внутрішні проблеми.

Подібне розуміння міжгрупового конфлікту досить широко поширене і було обґрунтоване у працях З. Фрейда. Він вважав ворожість універсальним характером, тому що аутгрупова ворожість може виступати основним способом підтримки єдності і внутрішньої стабільності групи.

Іншим поширеним варіантом мотиваційного пояснення міжгрупових конфліктів є ідея фрустраціональної детермінації агресії. У рамках цієї концепції було сформульоване поняття відносної депривації, як заниження оцінки стану своєї групи порівняно з іншою, приниження в правах і в соціальному статусі.

Ситуаційний підхід надає перевагу пошуку психологічного детермінанта. Нормальний конфлікт передбачає вибір між різними можливостями, позиціями і переконаннями, за допомогою яких можна розв'язати конфлікт. Невротичний конфлікт завжди несвідомий, тому що внутрішня пригніченість людини не залишає їй вибору. Невротик не просто втрачає здатність розібратися в собі і в своїх бажаннях, він стає просто нездатним їх вирішувати, що і стає джерелом конфліктів.

Незважаючи на те що групи складаються з окремих індивідів, ми повинні чітко усвідомити, що при об'єднанні індивідів у групу їх поведінка радикально змінюється. Колективне, фізичне і духовне співіснування відбувається зовсім по-іншому. Любов і ненависть посилюється, судження стають більш категоричними, а дії більш рішучими, причому як зі знаком мінус, так і зі знаком плюс. Необхідно враховувати, що річ не тільки в проявах т.зв. «психології натовпу», яка перетворює людину в примітива, що легко піддається впливу. Масова поведінка людей будується за іншими законами, ніж поодинокі дії індивіда. Подібні закони виявляються навіть в умовах, коли немає безпосереднього фізичного конфлікту, а існує тільки відчуття належності до якої-небудь великої групи.

Поява у людей, які були включені до групи, яких-небудь нових якостей є процесом цілком об'єктивним і відбувається ніби поза волею і свідомістю самого індивіда. Це дає можливість припустити, що міжгрупові конфлікти повинні знаходитися в залежності від цілого ряду додаткових факторів, істотних особливостей, властивих тільки їм. Розглянемо деякі з них.

Об'єктивний характер розгортання. Поява великих соціальних груп є процес об'єктивний і є наслідком еволюції суспільства. Будучи саморегульованою системою, суспільство здійснює пошук і знаходить необхідні й ефективні механізми для свого розвитку. Суспільною свідомістю подібний процес практично не регулюється.

Групова належність індивіда примусово ставить його в позицію учасника якого-небудь конфлікту, бо вийти чи усунутися від нього не можливо.

Інституалізація конфлікту і наявність структурного насильства. Оскільки міжгрупові конфлікти (економічні, політичні, етнічні) постійні, вони неминуче інституалізуються, відбувається вироблення правил, норм і стандартів. Саме через те, що більшість міжгрупових конфліктів відносять до розряду структурних, то і тиск, який вони справляють на суспільство, порівнюється з насильством, що одримало назву структурного насильства.

Поява додаткових джерел конфлікту у вигляді самої належності до тієї або іншої соціальної групи, що погоджується з процесом самоідентифікації індивіда з яким-небудь соціальним утворенням, супроводжується сприйняттям їхньої психології.

Значні витрати на існування і розв'язання конфліктів - звідси велика їх інерція збереження, навіть при їхньому вгасанні.

Перелік цих факторів показує складність, а часом і неможливість використання схеми аналізу міжособистих конфліктів. Занадто багато при груповому конфлікті задіяно додаткових факторів, що перетворюють їх у якісно інші явища соціального життя.

Залучення зусиль соціальної психології дозволило виділити ряд факторів впливу групи на індивіда, що деформують його поведінку. Розглянемо деякі з них.

Соціальна фасилітація - це ефект посилення домінуючих реакцій у присутності інших. Цей феномен неоднозначний. Дослідження говорять про позитивні реакції при вирішенні простих завдань, але коли вони складні навпаки, утруднюються.

Соціальні лінощі - це тенденція у поведінці людей зменшити свої зусилля, якщо вони поєднуються з іншими для досягнення загальної мети.

Деіндивідуалізація - це процес втрати індивідом у групових ситуаціях почуття індивідуальності і стримуючих норм самоконтролю. Чим більша група, тим сильніше деіндивідуалізація і тим ймовірніший прояв актів насильства, вандалізму й інших асоціальних дій.

Групова поляризація - це процес посилення первісного погляду індивіда, схильного прийняти ризиковану думку або, навпаки, обережну думку. Групове обговорення не усереднює погляду індивіда, а, навпаки, зміщує його до одного з полюсів.

Огруплення мислення - це тенденція до однаковості поглядів у групі, що часто заважає реалістично оцінити протилежну точку зору.

Груповий фаворитизм - надання переваги чому-небудь або кому-небудь членами групи тільки за фактом приналежності його до своєї групи.

Конформізм групового рішення - це тенденція змінювати свою поведінку або переконання в результаті реального або уявного впливу групи.

Фактори групового впливу на індивідуальну поведінку існують, їх ігнорувати при поясненні соціальних взаємовідносин не можна. Подібна залежність має найбільш безпосереднє відношення до міжгрупових конфліктів, тому що будучи прихованими, вони є неусвідомленими факторами нашої поведінки.

Сформулюємо деякі загальні висновки щодо природи і механізмів міжгрупової ворожості:

- аналіз міжгрупових конфліктів неможливий без дослідження соціально-психологічних елементів життєдіяльності груп: їхнього взаємного сприйняття, комунікації, взаємодії;
- конфліктність міжгрупової взаємодії значною мірою визначається самим об'єднанням людей у групи, що видозмінюють їх поведінку;
- відповідальність лідерів за конфлікт не може бути абсолютною, групова конфліктність знаходиться в кожній людині, оскільки кожна людина належить до декількох соціальних груп;
- слабка керованість міжгрупових конфліктів дуже часто обумовлена непрозорістю і прихованістю механізмів впливу груп на індивіда;
- уникнення міжгрупових конфліктів неможливе, можливе тільки зниження їхніх витрат.

Щодо механізмів виникнення міжгрупових конфліктів можна виділити такі позиції:

- загальною базою міжгрупової конфліктності виступає соціальна диференціація суспільства, поділ праці;
- принципова причина непереборності міжгрупових конфліктів визначається типом історичного прогресу («програє частка - виграє ціле»);

- велика частина міжгрупових конфліктів виступає способом підтримки соціальної рівноваги, балансу групових інтересів;
- головним джерелом виникнення міжгрупових конфліктів є незадоволені потреби соціальних груп;
- об'єктом міжгрупових конфліктів є соціальні ресурси, статуси, цінності;
- тривалість і їх сукупність має тенденцію до ускладнення і наростання різноманіття.

Окремим прикладом ми повинні розглянути ще один варіант конфлікту, який прямо пов'язаний із груповим конфліктом. Між окремим індивідом і групою може виникнути конфлікт, якщо цей індивід займе позицію, що може відрізнитися від позиції групи. Подібний конфлікт може виникнути, наприклад, на основі дисбалансу посадових обов'язків керівника. Конфліктна ситуація може виникнути між бажанням зберегти результативність виробничого процесу організації в цілому й необхідністю дотримуватися корпоративних правил і процедур. Реалізація непопулярних для більшості груп яких-небудь дій може викликати відповідну реакцію, коли більшість груп поєднується проти конкретного індивіда, що раніше входив у групу.

Конфлікти між індивідом і групою можуть протікати в різних формах:

- це керівник - колектив;
- рядовий член колективу - колектив;
- лідер - група.

Причини таких конфліктів, як правило, лежать у таких площинах, як:

- порушення рольових сподівань;
- неадекватність внутрішньої установки статусу індивіда;
- порушення групових норм.

Важливою особливістю подібних конфліктів є те, що конфліктні взаємодії відбуваються на основі зіткнення особистісних і групових мотивів,

а образи конфліктної ситуації представлені індивідом у його індивідуальному поданні й оцінках, а в іншій сторони - в групових.

ЛІТЕРАТУРА

1. Долинська Л. В. Психологія конфлікту: Навчальний посібник./ Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц – К. : Каравела, 2010, - 304 с.
2. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія : навч. метод. посіб. / Т. Ф. Матвійчук. – Львів : Галич-Прес, 2018. – 73 с.
3. Прибутько П. С. Конфліктологія: Навчальний посібник. / П. С. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак, М. М. Роговенко – К. : КНТ, 2010. – 136 с.
4. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учб. л-ри, 2007. – 384 с.
5. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський – Рівне: Перспектива, 2007. – 389 с.
6. Конфліктологія та теорія переговорів: Навчальний посібник. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2012, - 168 с.