



Лекція № 3

Структура та динаміка конфліктів



Підготувала: викладач
Верховська О.А.

План

1. Психологічні складові структури конфлікту.
2. Динаміка конфліктів.

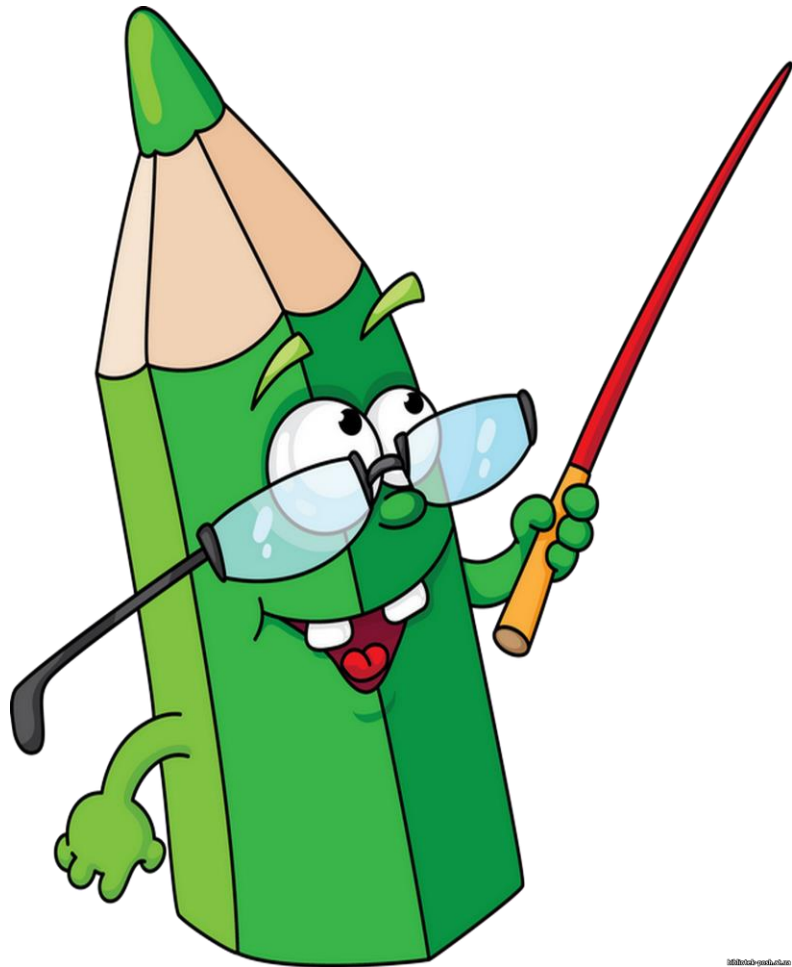


Література

- 1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.110-122.
- 2. Дуткевич Г.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Г.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с.49-73. 3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.41- 72.
- 4. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: Навч. посіб./Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко. – К.: КНЕУ, 2003. – с.7-23.
- 5. Калаур С.М. Соціальна психологія: Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360с.



Домашнє завдання:



- опрацювати лекцію № 3;

- опрацювати Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 110-122;

https://pidru4niki.com/18940106/psihologiya/problema_vivchennya_konfliktiv_suchasnomu_etapi_rozvitku_psihologii

- підготуватися до практичного заняття (див. Інструкція № 1 до семінарського заняття «Структура та динаміка конфліктів»);

- виконати контрольне практичне завдання до розділу I:

1. «Що для мене є конфлікт?» - зробіть проєктивне зображення конфлікту у вигляді малюнку або предметного витвору. Опишіть свою роботу.

2. Опишіть позитивні та негативні функції конфліктів у вигляді зображень, відеоролику, презентації.

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте основні об'єктивні та суб'єктивні структурні елементи конфлікту.
2. Дати характеристику середовищу конфлікту.
3. Дати характеристику установкам особистості.
4. Проаналізувати неадекватні оцінки і сприйняття.
5. Охарактеризуйте основні етапи розвитку конфлікту.
6. Опишіть який-небудь приклад конфлікту з означенням всіх його основних елементів і етапів.



Вступ

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділяти його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень, які можна вважати необхідною умовою виникнення конфлікту, тобто наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними. Будь-який конфлікт можна розглядати у статиці (як систему взаємозалежних структурних елементів) і в динаміці (як процес).



1. Психологічні складові структури конфлікту

Структура конфлікту – це сукупність елементів та установлених зв'язків між ними, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічна взаємозалежна цілісна система та процес.



Об'єктивні елементи (позаособистісні)

1. Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту.
2. Об'єкт конфлікту.
3. Образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту).
4. Умови протікання конфлікту.
5. Можливі дії учасників конфлікту.
6. Результат конфліктної ситуації.



Суб'єктивні елементи (особистісні)

- Психофізіологічні, психологічні, етичні, поведінкові властивості окремих особистостей, які впливають на виникнення і розвиток конфліктної ситуації:
1. Ціннісні орієнтації, цілі, мотиви, інтереси, потреби.
 2. Риси характеру і типи особистостей.
 3. Установки особистості.
 4. Неадекватні оцінки і сприйняття.
 5. Етичні цінності.
 6. Манера поведінки.

Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту

Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту - це окремі особи, групи, підрозділи, організації, що безпосередньо залучаються у всі фази суперечки, конфлікту, переговорів.

1



Основні учасники:

- **опонент** – учасник конфлікту, що вважає свої проблеми невирішеними;
- **супротивник** – опонент, що намагається реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого;
- **агресор** – супротивник, що виявляє агресивність;
- **ворог** – супротивник, інтерес якого полягає в знищенні протилежної сторони;
- **ініціатор конфлікту** – учасник, що ініціював конфліктні дії.

2



Інші учасники:

- **підбурювач** – учасник, що підштовхує до початку конфліктних дій;
- **організатор** - учасник, який планує, організовує конкретні дії та контролює перебіг конфлікту;
- **медіатор (посередник, суддя)** вирішує завдання припинення конфлікту.

3



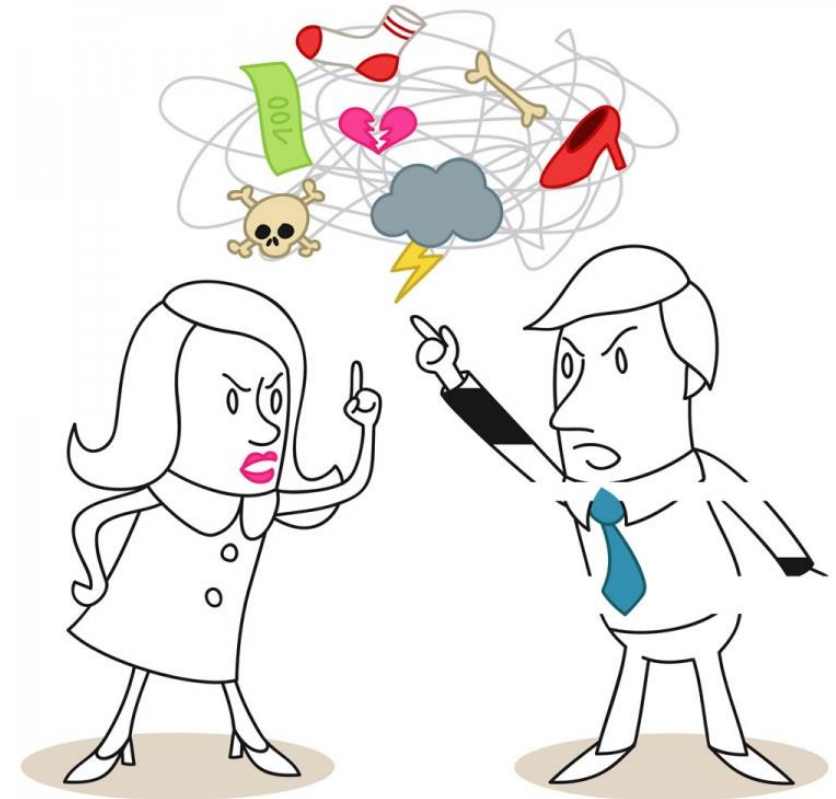
Групи підтримки представлено силами, які стоять за опонентами і активними діями чи морально підтримкою можуть впливати на розвиток конфлікту.

Об'єкт конфлікту

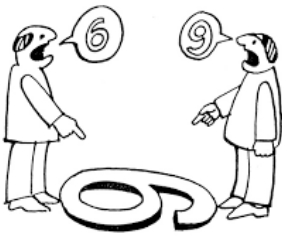
Об'єкт конфлікту – це елемент матеріальної чи духовної сфери, який знаходиться на перетині інтересів конфліктуючих сторін.

Елементи

Матеріальні об'єкти:	Ідеальні об'єкти:
територія, цінності, фінансові рахунки та ін.	бажання мати більш високий соціальний статус, правила і норми діяльності.



Образ конфліктної ситуації



Образ конфліктної ситуації - це ті уявлення, які складає кожен з учасників конфлікту. Іншими словами – це **суб'єктивна картинка конфліктної ситуації**, що існує в психіці кожного учасника. Ці уявлення не збігаються, конфліктанти бачать ситуацію по-різному і це, власне, створює підґрунтя для їх зіткнення.

Елементи

Уявлення учасників конфлікту про себе (свої потреби, можливості, цілі, цінності);	Уявлення учасників конфлікту про протилежну сторону (потреби, можливості, цілі, цінності);	Уявлення учасників конфлікту про ситуацію і умови перебігу конфлікту.
---	--	--

Актуальність аналізу образів конфліктної ситуації

1. Саме образ конфліктної ситуації, а не сама по собі дійсність конфліктного протиріччя безпосередньо визначає конфліктну поведінку особистості, її реакції і переживання.
2. Існує реальний і ефективний спосіб вирішення конфлікту за рахунок зміни образу конфліктної ситуації, яка здійснюється за допомогою зовнішньої дії на учасників конфлікту.

Умови протікання конфлікту

Характер будь-якої розбіжності визначається умовами протікання конфлікту, тобто просторово-часовими характеристиками і зовнішнім середовищем.

Просторово-часові характеристики

Простір конфлікту – це не тільки фізична чи географічна характеристика конфліктної взаємодії, а також і соціальний простір («своя територія» - зона впливу на людей, «зона національних інтересів» у певному регіоні земної кулі).

За часом протікання виділяють гострі й хронічні, швидкоплинні й довготривалі. Обмеженість у часі, як правило, обмежує пошук оптимальної стратегії вирішення конфлікту. Наприклад, затягування з вирішенням конфлікту між владою і терористами стосовно звільнення заручників призводить до погіршення ситуації.

Умови мікросередовища – це сукупність умов взаємодії людей, які безпосередньо впливають на конфлікт.

Умови макросередовища – це сукупність умов, які впливають на розвиток конфліктів між великими соціальними групами і державами.

Фізичне середовище конфлікту – це сукупність фізичних, географічних і екологічних умов і факторів, у яких протікає конфлікт. Такі фактори, як чистота повітря, рівень освітлення, шум на робочому місці негативно впливають на розвиток особистісних і міжгрупових конфліктів. На макрорівні фізичне середовище представлене географічними, кліматичними та екологічними факторами.

Суспільно-психологічне середовище конфлікту – це сукупність того настрою, думок, почуттів, турбот і переживань, у яких розвивається конфлікт. На мікрорівні - це соціально-психологічний клімат даного колективу. На макрорівні – визначається панівними у суспільстві настроями та емоціями.

Соціальне середовище конфлікту - це сукупність суспільних умов, при яких виникає і розвивається протипага сторін. Зокрема, це тип цивілізації, суспільно-економічні умови життя і соціально-політичний устрій суспільства.

Можливі дії учасників конфлікту та результати конфліктної ситуації

Можливі дії учасників у конфлікті визначаються:

- характером дій (активний наступ, оборонна й нейтральна дія);
- ступенем активності в здійсненні дій (активні й пасивні дії);
- спрямованістю дій учасників у конфлікті (на учасника, на третіх осіб, на самого себе).

Усю різноманітність дій можна об'єднати в декілька загальних типових стратегій (стилів) поведінки й тактик.

Стратегія - загальна схема дій, набір базових і допоміжних цілей дій: **Концепція Томаса-Кілмена - 5 стратегій (стилів) поведінки:**

1. Конкуренція.
2. Співробітництво.
3. Ухилення.
4. Пристосування.
5. Компроміс.

Тактика – сукупність способів і прийомів учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

1. Раціональне переконання
2. Тиск-вимога, наказ, загрози
3. Апеляція до влади, санкції, використання стягнень і винагород
4. Доброзичливий обіг, підлабузництво
5. Маніпулятивна

Результати конфліктної ситуації:

1. Повне або часткове підкорення іншої сторони або учасника конфлікту.
2. Компроміс.
3. Переривання конфліктних дій.
4. Інтеграція й вирішення конфлікту.

Той або інший результат конфліктних дій залежить від адекватності й ефективності стратегії, що використовується, і тактик поведінки в конфлікті, а також від особливостей динаміки конфлікту і його усунення.



Суб'єктивні (особистісні) елементи конфлікту (С.М.Калаур, З.З.Фалинська)

- 1. Ціннісні орієнтації** – виражаються в тих моральних, ідеологічних, політичних принципах, на основі яких базується поведінка особи в конфлікті.
- 2. Ціль** – це усвідомлений образ бажаного результату для даної сторони у конфлікті, на досягнення якої спрямовані всі дії сторони. Ставлячи перед собою ціль, люди формують своє уявлення щодо кінцевого результату конфлікту.
- 3. Мотив** – це безпосереднє спонукання вступу в боротьбу, яке пов'язане із задоволенням її потреб, це те внутрішнє, що підштовхує людей до активності в конфліктній ситуації. Потреби у безпеці, матеріальному добробуті, успіху, кар'єрі, виходять у конфліктних діях на перший план.
- 4. Інтереси учасників конфлікту** – це усвідомлення ними об'єкта конфлікту як своєї потреби. Власне протиріччя інтересів і породжує конфлікт.
- 5. Потреби** – це такий стан, який виражається в тому, що об'єкт конфлікту виступає як гостра потреба, необхідна для подальшого існування. Потреби є регуляторами поведінки.
- 6. Риси характеру особистості. Типи особистості:** екстраверти, інтроверти, емоційно нестабільні люди, емоційно стабільні люди.
- 7. Установки особистості.**



6 типів людей



- **теоретична людина** – має чітку теоретичну установку і в свою практичну поведінку завжди вносить чітку систему і логіку. Вона досить складна натура.
- **економічна людина** – сутність свого життя підпорядковує корисності, тому чітко вираховує «коефіцієнт корисної дії».
- **естетична людина** – живе у світі фантазій, володіє здатністю до передбачення, а також інтуїцією. Вони дуже цінують духовну красу. Для життя у суспільстві вони практично не пристосовані, як результат – спілкування з реальним світом для них дуже важке.
- **соціальна людина** – повністю присвячує себе для інших людей. Такі люди мають потребу в самозреченні задля інших, керуються почуттям любові до ближніх. Вони часто займаються **волонтерською діяльністю**.
- **політична людина** – керується життєвими установками, які спрямовані на володіння владою. Вони самоутверджуються через владу, а тому прагнуть до здобуття владних повноважень та досягнення вагомого статусу у політичній боротьбі.
- **релігійна людина** – спрямована на досягнення вищого блага через духовне життя в релігії.

8. Неадекватні оцінки і сприйняття як інших людей так і самого себе

Занижені чи завищені якості інших людей чи свої власні можуть породжувати різноманітні непорозуміння, що приводять до конфлікту. У зв'язку із цим можна виділити **типові помилки**:

- ефект ореолу;
- ефект бумерангу;
- ефект новизни;
- ефект «байдужості»;
- логічна помилка;
- помилка соціального стереотипу;
- помилка центральної тенденції;
- помилка привабливості і взаємної симпатії;
- помилка близькості.



Ефект ореолу



виникає тоді, коли перша думка про людину є позитивною, то в подальшому всі його проступки будуть оцінюватися з позитивної точки зору, а негативні проступки просто недооцінюватимуться, і навпаки.

Якщо перше враження негативне, то людину так і сприйматимуть.

Такий ефект ореолу сприяє виникненню конфліктів у школі: якщо «нерозумний двієчник», то отримати позитивну оцінку чи характеристику практично нереально, і навпаки, «відмінник» ніколи не буде запідозрений у негативному вчинку.

Такий ореол може стати причиною особистісного чи міжособистісного конфлікту.

- **Ефект бумерангу** виникає тоді, коли підірвано довір'я до джерела інформації, тобто тоді, коли людина, яка передає інформацію, викликає недовіру і неприязнь у всіх оточуючих тоді їй ніхто не сприймає. І можна очікувати, що їй ніхто не повірить.

- **Помилка соціального стереотипу**, полягає у тому, що соціальний стереотип – це відносно стійкий і спрощений образ соціального об'єкта. Такий стереотип може бути фальшивим і формувати в людей помилкове враження. Наприклад учитель – «зануда», люди кавказької національності – «бандити».

- **Помилка центральної тенденції** виникає тоді, коли той, хто оцінює, уникає давати низькі чи високі оцінки, а користується середніми оцінками. Тоді всі люди є «сірими мишками».



СТЕРЕОТИП



РЕАЛЬНОСТЬ

- **Ефект новизни** при сприйнятті і оцінці людьми незнайомими один одного дуже важливою є перша інформація, а по відношенню до знайомої людини – остання, тобто більш нова.
- **Ефект байдужості** полягає у тому, що люди оцінюють себе і інших більш високо по шкалі позитивних характеристик і більш низько по шкалі негативних якостей.
- **Логічна помилка** полягає в тому, що якщо людину оцінюють високо по шкалі агресивності, то приписують їй інші близькі властивості, виходячи з того, це логічно пов'язано.



- **Помилка привабливості і взаємної симпатії** полягає в тому, що через симпатію до близької людини оцінка суттєво підвищується. Взагалі люди, які для нас є привабливими, отримують підвищену оцінку. Люди, які нас хвалять, користуються любов'ю і нагороджуються високими оцінками.
- **Помилка близькості** проявляється тоді, коли людину, яку оцінюють, порівнюють з іншими людьми такого ж статусу і соціальної ролі, а не автономно.



9. Манери поведінки відіграють важливу роль у конфлікті. Тобто, люди вступають у спілкування з різним рівнем культури, звичок, правил поведінки, але зустрічаються люди, які є просто важкими в спілкуванні, поведінка яких є складною для оточуючих, і вони є джерелом виникнення конфлікту.

Виділяють такі основні типи важких у спілкуванні людей:



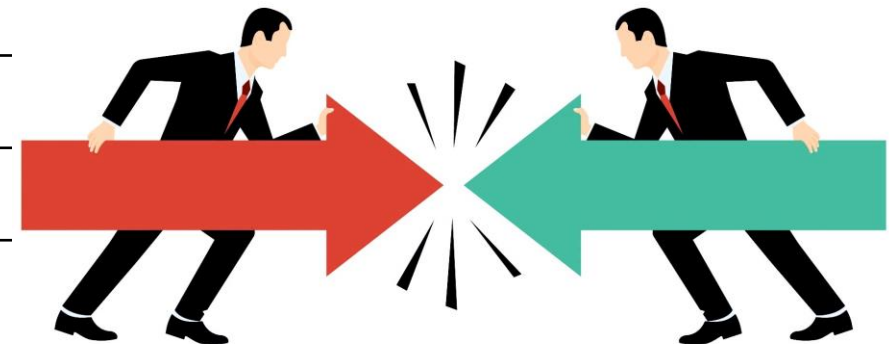
- **агресивісти** – постійно провокують інших, говорять і дратують інших;
- **скаржники** - завжди будуть нарікати, проте вони мало говорять, що роблять для вирішення проблеми, тому що не хочуть брати на себе відповідальність;
- **мовчуни** – спокійні та небагатослівні, ніхто не знає, що вони думають про оточуючих;
- **суперпокладисти** – погодяться з вами із будь-якого приводу і пообіцяють підтримку, проте слова у них часто розходяться із ділом;
- **вічні песимісти** – завжди пророкують невдачу у справі, та стараються сказати «ні», оскільки думають, що з нього нічого не вийде;
- **всезнайки** – вважають себе вищими від інших, думаючи, що знають істину про все на світі, вони можуть діяти, як бульдозери, розштовхуючи всіх на своєму шляху, проте досить часто виявляється, що помилялися.

10. Етичні цінності, етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність і неправильність наших поступків.

2. Динаміка конфліктів

Динаміка розвитку конфлікту – це раптова або поступова зміна взаємовідносин між взаємодіючими учасниками, залежна від їх специфіки міжособистісних відносин, психологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей з урахуванням впливаючих на них чинників реальної дійсності.

Етапи розвитку
1. Виникнення конфліктної ситуації
2. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації
3. Інцидент, мотив конфлікту
4. Розростання та ескалація конфлікту
5. Вирішення конфлікту



Виникнення конфліктної ситуації

Під конфліктною ситуацією розуміється відносно стійке на якомусь проміжку часу поєднання намірів людини з умовами їх досягнення.

Психологічна ситуація виявляється тією, що складається з двох основних частин: намірів і умов, зміни в яких ведуть до зміни ситуації.

Емоційні переживання можуть характеризуватися підвищеною тривожністю, страхом, ворожими відчуттями, бажанням чинити опір, упередженістю, агресивністю, підйомом, спадом, упевненістю або невпевненістю і т.п. Ці внутрішні стани і переживання породжують неврівноваженість системи «особистість – навколишнє середовище», яке впливає на особу, що у свою чергу, викликає неузгодженість її внутрішнього й зовнішнього стану, негативно впливає на сприйняття нею її оточення.

Істотним у проблемі виникнення конфліктів є наступні аспекти проблеми:

- значущість і актуальність;
- можливість вирішення (часткового або повного);
- розуміння й взаєморозуміння в баченні проблеми конфліктуючими сторонами;
- взаєностосунки в плані врахування інтересів один одного у вирішенні проблеми;
- узгодженість і підтвердження домовленостей при вирішенні проблеми конфлікту.

2. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації

Коли суперечності стають усвідомленими, і протилежна сторона відповідає реальним діям (поведінкою), конфлікт стає реальністю, бо тільки сприйняття ситуації як конфліктної породжує відповідну поведінку (із нього також витікає, що суперечність може бути не тільки об'єктивною, тобто реально існуючою, але і суб'єктивною, уявною, або тільки сприйнятою такою).

Для того, щоб конфлікт був усвідомлений, необхідний інцидент, тобто ситуація, при якій одна зі сторін починає діяти, обмежуючи інтереси іншої сторони.



3. Інцидент, мотив конфлікту

- Поштовхом для вступу особистості в конфлікт буває, як правило, внутрішнє або зовнішнє спонукання, викликане особистою реакцією на основі відношення, що вже склалося, особистості до оточуючого її середовища.
- Такими можуть бути: зневажливий жест, міміка, грубе, різке слово, образливий тон, недобррозичливий погляд, приниження гідності особи, упереджене відношення до особи, необ'єктивна оцінка результату діяльності особистості або групи, байдужість, формалізм, бюрократизм і т. Д.



4. Розгортання та ескалація конфлікту

Розгортання та ескалація конфлікту супроводжується, як правило, зіткненням протидіючих сторін у формі демонстративної поведінки, висловів, а іноді і фізичних дій. Це зіткнення носить гострий емоційний характер і відрізняється високим ступенем внутрішньої напруженості конфліктуючих.

Конфлікт найчастіше проходить у наступній послідовності:

- поступове посилення позицій учасників конфлікту за рахунок введення все більш активних сил, а також за рахунок накопичення досвіду протистояння;
- збільшення кількості проблемних ситуацій і поглиблення первинної проблемної ситуації;
- підвищення конфліктної активності учасників, зміна характеру конфлікту у бік його посилювання, залучення в конфлікт нових осіб;
- наростання емоційної напруженості, супроводжуючої конфліктні взаємодії, яке може надати як мобілізуючий, так і дезорганізуючий вплив на поведінку учасників конфлікту;
- зміна відношення до проблемної ситуації і конфлікту в цілому. Під час переходу конфлікту з потенційного в актуальний, він може розвиватися як прямий, опосередкований, конструктивний, стабілізаційний або непрямий, безпосередній, неконструктивний, дестабілізаційний.

- **Конструктивний вважається конфлікт**, при якому опоненти не виходять за межі ділових аргументів, відносин і не торкаються особистісних сторін протилежної сторони.
- **Неконструктивним («комунальним»)** вважається конфлікт, коли один з опонентів вдається до етично засуджених методів боротьби, прагне подавити партнера, дискредитує і принижуючи його в очах оточуючих. Звичайно, це викликає опір іншої сторони, діалог супроводжується взаємними образами, рішення проблеми стає неможливим, руйнуються міжособистісні взаємовідносини.
- **Конфлікт може розвиватися як у конструктивному, так і в деструктивному напрямі.** Відхилення у бік ескалації або уникнення звичайно, свідчить про наявність деструктивних процесів. Своєчасне виявлення даних процесів має важливе значення для успішного вирішення конфлікту.



Симптомами, що вказують на появу уникнення:



- зниження включення групи в рішення проблеми;
- занадто швидке ухвалення рішень;
- відмова учасників від аналізу суперечливих аспектів проблеми;
- «випадання» учасників взаємодії;
- знаходження в центрі уваги безпечних аспектів у цілому більш «вибухової» теми;
- незначний обмін інформацією;
- замовчування раніше активних учасників;
- не пропонуються плани для реалізації вибраного рішення.

Фаза ескалації настає у тому випадку, коли фіксуються фрустровані базові потреби учасників конфлікту, такі, наприклад, як потреба в безпеці або в ідентичності.

Симптомами ескалації конфліктів:

- більш тривале обговорення проблеми, ніж передбачалося;
- повторення одних і тих же аргументів у підтримку своєї позиції;
- надмірне підкреслення наслідків недосягнення згоди;
- використання загроз для захисту своєї позиції;
- відсутність ефективних рішень, хоча група здається активно працюючою;
- використання аргументів проти особи;
- створення коаліції;
- процес ескалації створюють труднощі для знаходження взаємоприйнятних рішень, сприяють затягуванню конфлікту і вимагають зусиль з його вирішення.



5. Вирішення конфлікту є заключним етапом динаміки конфлікту, тому що суб'єктивне завершення не усуває причину конфлікту, найчастіше підсилює розбіжності, суперечності, розмежовує групу. Останній етап розвитку конфлікту можливий як за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації, так і за рахунок перетворення її образів, які є в учасників конфлікту.

- **повне вирішення конфлікту на об'єктивному рівні** за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту;
- **часткове вирішення на об'єктивному рівні** за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях;
- **повне вирішення на суб'єктивному рівні** за рахунок кардинальної зміни образу конфліктної ситуації;
- **часткове вирішення на суб'єктивному рівні** за рахунок обмеженої, але достатньої (для тимчасового припинення суперечності) зміни образу конфліктної ситуації.

Нерідко для повного вирішення конфліктів **необхідна участь третьої сторони** з метою пошуку рішення, яке задовольнить обидві сторони. Третя сторона (**арбітри, посередники або медіатори, помічники**) – індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту, спеціально підбирають і запрошують для надання професійної допомоги у досягненні згоди й вирішенні конфлікту.



Висновок

Знання структури та динаміки конфліктів дає можливість передбачити етапи виникнення конфліктів та спроектувати необхідні дії для конструктивного впливу на кожному з етапів.

