ЧИННИКИ ТА ФАКТОРИ
ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1. Структура та функції конфлікту.
2. Динаміка конфлікту.
3. Об’єктивні чинники виникнення конфлікту.
4. Суб’єктивні чинники виникнення конфлікту.

**1.СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІЇ КОНФЛІКТУ**

Аналізуючи поняття, за допомогою яких дослідники описують конфлікти та ті категорії, які ми застосовуємо для опису конфліктів у побуті, можна дійти певних висновків.

Якщо відкинути ті поняття, які застосовують для загальної описової характеристики конфліктів (методи дослідження конфліктів, особистість у конфлікті і т.ін.), то решту понять можна віднести до структурних чи динамічних характеристик конфлікгу.

Структурні характеристики конфлікту є постійними елементами конфлікту, їх можна виявити у «поперечному зрізі» конфлікту. Це - складові елементи конфлікту. Вони відображають такі компоненти, без яких конфлікт не може існувати. Якщо забрати будь- який із цих компонентів, то конфлікт або зникне, або у ньому відбудуться суттєві зміни.

У сучасній психології традиційно виділяють такі структурні елементи конфлікту:

1. сторони (учасники) конфлікту;
2. умови конфлікту;
3. образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту);
4. можливі дії учасників конфлікту;
5. результат (завершення) конфліктної ситуації.

Сторони (учасники, конкуренти, суперники, противники (якщо конфлікт відбувається у гострій формі), суб’єкти) конфлікту - це учасники конфліктної взаємодії, які можуть бути представлені як окремим індивідом, так і групою чи соціальною структурою. Учасники, які мають власну точку зору, власну думку і можуть логічно та послідовно її висловити, стають опонентами.

Учасників конфлікту зазвичай позначають термінами їхніх рольових позицій, у межах яких здійснюється їхня взаємодія у певній ситуації (керівник - підлеглий, чоловік - дружина, батьки - діти, вчителі - учні).

З погляду виникнення та розвитку конфлікту важливими є інтереси учасників конфлікту,їхні цілі, соціокультурніта індивідуально- психологічні особливості.

Конфліктна взаємодія починається з того, що один із учасників конфлікту виявляє ініціативу на початку боротьби за предмет конфлікту або з метою з’ясувати стосунки. Цього учасника принаймні на початку конфлікту можна розглядати як його ініціатора. Якщо впродовж конфлікту один з учасників частіше виявляє ініціативу, то він є активною стороною, а інший —пасивною.

Для того, щоб конфлікт був успішно розв’язаний, потрібно враховувати інтереси всіх його учасників. А тому важливо пам’ятати, що під час конфлікту можуть зачіпатися інтереси не лише його безпосередніх учасників, а й третіх осіб, які з ними певним чином пов’язані. Власне, люди, інтереси яких можуть зачіпатися у процесі конфлікту чи які можуть певним чином вплинути на результат конфлікту, по суті, є пасивними учасниками конфлікту.

Умови конфлікту. Характер будь-якої неузгодженості значною мірою залежить від середовища. Під умовами явища зазвичай розуміють обставини або фактори, які визначають характеристики цього явища та можливості його виникнення. Умови конфлікту, які належать до його структурних характеристик, Н.В. Гришина поділяє на умови виникнення та умови перебігу.

Найважливішими умовами перебігу конфлікту є:

* просторові (сфера виникнення та вияву конфлікту, умови та чинники його виникнення, конкретні форми вияву та результати конфлікту, засоби та дії, до яких вдаються учасники конфлікту);
* часові (тривалість, частота та повторюваність конфлікту, тривалість участі у конфлікті кожної з його сторін, часові характеристики кожного етапу розвитку конфлікту);

- соціально-психологічні (особливості психологічного клімату у групі, тип та рівень спілкування, міра конфронтації та особливості психологічних станів учасників конфлікту, діапазон та рівень втягнутості у суперечність інтересів різних соціальних груп - сімейних, професійних І Т.Д.).

Образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту) займають проміжне місце між характеристиками учасників конфлікту та умовами його перебігу, з одного боку, та конфліктною поведінкою - з іншого.

Предмет конфлікту - це те, що стає об’єктом суперечливих прагнень сторін. Предметом конфлікту може бути якийсь конкретний об’єкт (наприклад, у бібліотеці є лише один примірник книги, яка необхідна кільком студентам для підготовки до занять), конкретна можливість (наприклад, на навчання за певною спеціальністю ВНЗ набирає обмежену кількість осіб, у той час як абітурієнтів, які хотіли б опановувати цю спеціальність, значно більше) або певне ціннісне судження, яке виключає думку іншої особи, чи дотримання певних правил. Тобто предмет конфлікту - це те, з приводу чого сперечаються, ведуть переговори, що обстоюють його учасники. Зазвичай предмет конфлікту пов’язаний із цілями конфліктних сторін, однак не всі цілі учасників конфлікту можуть бути пов’язані з предметом конфлікту.

Образи конфліктної ситуації іноді називають своєрідними ідеальними картами ситуації. Вони складаються з таких елементів:

* уявлення учасників конфлікту про себе, свої потреби, можливості, цілі, цінності і т.ін.;
* уявлення учасників конфлікту про протилежну сторону (про потреби, можливості, цілі, цінності інших учасників конфлікту);
* уявлення учасників конфлікту про середовище та умови перебігу конфлікту).

На думку Н.І. Пов’якель, психологічний аналіз образів конфліктної ситуації тісно пов’язаний із цілою низкою особливостей учасника конфлікту: з позитивним чи негативним уявленням про себе, Я-концепцією, егоцентризмом, самооцінкою, рівнем домагань, тривожністю, рівнем розвитку пізнавальних процесів, рівнем сформованості рефлексії, навичок спілкування і т.ін.

Аналіз образів конфлікгної ситуації, учасником якої є людина, потрібний тому, що:

* саме образ конфліктної ситуації, а не сама собою реальність конфліктної суперечності, безпосередньо визначає конфліктну поведінку особистості, її реакції та переживання;
* існує реальний та ефективний засіб розв’язання конфліктів через зміну образу конфліктної ситуації, що стає можливим шляхом зовнішнього впливу на учасників конфлікту.

Можливі дії учасників конфлікту. Без цього компонента конфлікт не міг би існувати. Дії учасників конфлікту у сукупності становлять конфліктну взаємодію. Взаємоспрямованісгь та взаємозумовленість дій учасників конфлікту змушує говорити не лише про дії окремих людей у конфлікті, а й про їхню взаємодію. Своєю чергою, конфліктна взаємодія і є основним змістом процесу конфлікту.

Існує класифікація дій учасників у конфлікті, в основі якої лежать:

1. характер дій (наступальні, захисні та нейтральні);
2. міра активності у здійсненні дії (активні - пасивні, ініціювальні - відповіді);
3. спрямованість дій учасників (передбачає спрямованість на учасника, на третіх осіб, на самого себе).

Різноманітні дії учасників конфлікту можна поділити на кілька загальних класів або типових стратегій поведінки у конфлікті. Найчастіше виділяють такі стратегії поведінки у конфлікті (їх ще називають загальними схемами):

* суперництво - нав’язування іншій стороні бажаного для себе рішення;
* кооперативна, або проблемно-розв’язувальна - пошук рішення, яке задовольнило б обидві сторони;
* поступлива - зниження власних домагань, унаслідок чого результат конфлікту стає менш прийнятним, ніж нам того хотілося б;
* униклива - вихід із ситуації конфлікту (фізичний чи психологічний);
* бездіяльність - перебування у ситуації конфлікту без застосування будь-яких дій з метою його вирішення.

Зазвичай у конфлікті застосовують поєднання стратегій, однак іноді домінує одна з них.

Стратегії поведінки реалізуються через різні тактики. Стратегії та тактики відрізняються за мірою узагальненості. Стратегія - це не лише загальна схема дій, а й набір базових та допоміжних цілей дій. Тактика - це засіб досягнення цілі. Однак у психологічній та конфліктологічній літературі стратегії та стилі поведінки часто ототожнюють.

Основними тактиками поведінки у конфлікті називають такі:

* раціональне переконання - використання фактів та логіки для підтвердження власної позиції і переконання протилежної сторони у конфлікті;
* тиск - вимога, наказ, погрози;
* апеляція до влади, санкції — використання покарань та винагород;
* дружнє звертання - створення у протилежної сторони уявлення про наявність у неї привабливих якостей, про те, що її позиція, погляди, пропозиції заслуговують поваги і є цікавими;
* коаліційна - прохання про підтримку, союз;
* укладання угод — взаємний обмін благами, обіцянками;
* маніпулятивна — застосування прийомів введення учасників у стан хвилювання, заплутаності, створення ефекту несподіваності і т.ін.;
* невідмінювані зобов’язання — одна із сторін виконує дію до того часу, поки її умови не будуть прийняті;
* загроза — деструктивна та недоброзичлива тактика, яка може бути використана у разі неготовності чи нездатності однієї із сторін поступатися далі від зазначеної межі.

Зазначені тактики можна поділити на раціональні (1) та ірраціональні (2). Також розрізняють тактики м’які (1,4) та жорсткі (2). М’яка тактика - це така, наслідки якої для протилежної сторони є приємними аоо принаймні нейтральними. Жорсткою зазвичай називають тактику, яка викликає чи може викликати негативні психологічні наслідки для іншої сторони.

Виділення стратегій конфліктної поведінки, їхніх особливостей та ефективного застосування у ситуації виходу з конфлікту тісно пов язане з індивідуальним вибором особистості, з тим, якій саме стратегії вона надає перевагу. Також важливо те, наскільки стратегія, яку застосовує людина, відповідає її особистісним особливостям і звичному для неї стилю поведінки у спілкуванні.

Важливого значення у виборі стратегії чи стилю поведінки у конфлікті, визначенні їхньої ефективності набуває завершення конфлікту.

Будь-яка конфліктна взаємодія може завершитися одним із чотирьох основних варіантів;

1. повне або часткове підкорення іншої сторони конфлікту;
2. компроміс;
3. переривання конфліктних дій;
4. інтеграція та розв’язання конфлікту.

Той чи інший варіант завершення конфліктних дій залежить від адекватності та ефективності застосованої стратегії і тактики поведінки у конфлікті, а також від особливостей динаміки конфлікту і його розв’язання. Конфлікти можуть виконувати як позитивні, так і негативні функції-

До позитивних функцій конфлікту належать:

1. регулятивно-розвивальна — конфлікт не дає застигнути, зупинитися, спонукає до змін, до розвитку, відкриває дорогу новому, яке може вдосконалити і стабілізувати внутрішній світ, відносини, систему;
2. інформаційно-об’єднувальна - під час конфлікту люди краще пізнають себе та один одного, конфлікт стимулює рефлексію та розуміння;
3. згуртування та струкіурування — конфлікт сприяє структуру- ванню соціальних груп, створенню організацій, згуртуванню груп та колективів;
4. стимулювання активності - конфлікт підвищує активність людей, знімає «синдром покори»;
5. стимулювання особистісного зростання - конфлікт стимулює розвиток особистості, підвищення почуття відповідальності, усвідомлення власної значущості, може сприяти самопізнанню та самореалізації;
6. психотерапевтична та полегшувальна — конфлікт (за умови його відкритого та конструктивного врегулювання) знімає внутрішню напруженість, дискомфорт та хронічні непорозуміння, дає їм вихід;
7. діагностична та з’ясувальна — іноді буває корисним навіть спровокувати конфлікт, щоб з’ясувати обстановку і зрозуміти стан справ; у критичних ситуаціях, які виникають у процесі конфлікту, виявляються непомітні раніше переваги та недоліки людей, створюються умови для розвитку особистості та формування лідерів.

До негативних функцій конфлікту належать:

1. становлення стереотипів та руйнівних форм самореалізації особистості шляхом манігіулятивного самоствердження і досягнення бажаного «обхідним шляхом»;
2. погіршення психологічного клімату в колективах і руйнування міжособистісних стосунків;
3. зниження привабливості праці, що призводить до зниження її продуктивності;
4. неадекватність, насамперед у сприйманні проблеми та учасників конфлікту;
5. виникнення неадекватних психологічних захистів;
6. зниження співробітництва та зменшення можливості партнерства між сторонами у процесі конфлікту та після нього;
7. наростання конфронтації, яка затягує людей у боротьбу і примушує їх прагнути більше до перемоги, ніж до розв’язання проблем та пошуку альтернативи;
8. збільшення матеріальних та емоційних затрат на розв’язання конфлікту.
9. ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ

Існує багато поглядів стосовно структурних компонентів, за допомогою яких можна описати конфлікт у динаміці.

Динамічні характеристики конфлікту пов’язані з тим, які саме події відбуваються у конфлікті. До динамічних характеристик конфлікту належать стадії конфлікту та різні процеси, які виникають на цих стадіях.

У працях із конфліктології значне місце відводиться саме динамічним характеристикам конфлікту. Н.В. Гришина зазначає, що саме те, що відбувається у конфлікті, має вирішальний вилив на деструктивний чи конструктивний хід конфлікту, на розв’язання конфлікту та на його наслідки.

Розділення подумки конфлікту у процесі психологічного аналізу на етапи дає змогу розглядати його як явище, яке має складну структуру. При цьому треба пам’ятати про те, що окремі стратегії та тактики на різних стадіях перебігу конфлікту можуть різнитися за змістом.

Кожен етап конфлікту має характерні ознаки, за якими ми можемо визначати позиції протилежних сторін, тип відносин між ними.

Перехід від одного етапу до іншого може бути і коротким, і більш тривалим. Це залежатиме від індивідуально-психологічних особливостей учасників взаємодії, від значущості цілей особистості у цій ситуації.

Отже, під динамікою конфлікту розуміють раптову чи поступову зміну стосунків між учасниками взаємодії, яка залежить від специфіки їхніх міжособистісних стосунків, характерологічних особливостей, значущості визначених ними цілей з урахуванням факторів дійсності, які на них впливають.

Динаміка конфлікту загалом передбачає такі фази (стадії):

1. виникнення конфліктної ситуації;
2. усвідомлення об’єктивної конфліктної ситуації;
3. інцидент, привід;
4. настання конфлікту;
5. розв’язання конфлікту.

Жоден конфлікт не виникає раптово. Йому передують відкриті чи приховані соціально-психологічні процеси між особистостями або у свідомості окремої особистості чи якоїсь групи. Тобто йому передує конфліктна ситуація.

Конфліктна ситуація - це суперечності, що накопичилися, пов’язані з діяльністю суб’єктів соціальної взаємодії, які створюють підґрунтя для реального протиборства між ними.

У період, який передує конфлікту, вияви психічного світу особистості можуть бути досить різноманітними. Емоційні переживання характеризуються тривожністю, страхом, ворожими почуттями, бажанням чинити опір, упередженістю, агресивністю, підйомом, упадком, впевненістю чи невпевненістю і т.д. Внутрішні стани та переживання призводять до розбалансованості системи «особистість - навколишнє середовище». Ця система, впливаючи на особистість, своєю чергою, викликає неузгодженість її внутрішнього та зовнішнього станів, негативно впливає на те, як особистість сприймає своє оточення.

У конкретній ситуації неврівноваженість внутрішньої психологічної структури особистості може виражатися у підвищеній дратівливості, негативній реакції на людей, слова, предмети, явища і т.ін. Дисбаланс у психологічній структурі особистості приводить її до такого критичного стану, для якого іноді достатньо незначного впливу, щоб виник конфлікт. Тому важливо своєчасно вжити заходів для попередження чи нейтралізації конфліктного стану. Конфлікт можна й потрібно попереджувати саме на цій, передконфлік- тній стадії, коли суперечності тільки-но зароджуються. Головне - з’ясувати причину і ліквідувати її.

Аналізуючи окремі конфліктні явища, вчені дійшли висновку, що динаміка розвитку та перебігу конфлікту характеризується такими параметрами:

* порогом, тобто крайньою мірою напруження, за межами якої особистість чи колектив схильні до конфлікту:
* часом настання конфлікту від моменту виникнення конфліктної ситуації та часом перебування особистості у конфлікті.

Усвідомлення об’єктивної конфліктної ситуації. Коли суперечності стають усвідомленими і протилежна сторона відповідає реальною дією чи поведінкою, конфлікт стає реальністю. Адже лише сприймання ситуації як конфліктної спричинює відповідну поведінку. Це також означає, що суперечність може бути не лише об’єктивною, тобто реальною, але й суб’єктивною, надуманою, тобто такою, яка так лише сприймається. Для того, щоб конфлікт був усвідомленим, потрібний інцидент, тобто така ситуація, за якої одна із сторін починає діяти, нехтуючи інтересами іншої сторони чи навіть шкодячи їм.

Інцидент — це дії чи сукупність дій учасників конфліктної ситуації, які провокують різке загострення суперечності та початок боротьби між ними. Це збіг обставин, які є приводом для конфлікту.

Однак існують варіанти відповідності між суб’єктивним та об’єктивним у конфліктній ситуації.

* адекватно зрозумілий конфлікт: є об’єктивна конфліктна ситуація, і сторони відповідно її розуміють.
* неадекватно зрозумілий конфлікт. Об’єктивна конфліктна ситуація також наявна, і сторони сприймають її як конфліктну, але з тими чи іншими відхиленнями від реального стану речей.
* незрозумілий конфлікт. Об’єктивна конфліктна ситуація існує, але не сприймається як така потенційними опонентами.
* несправжній конфлікт. Об’єктивної конфліктної ситуації немає, але сторони сприймають свої стосунки як конфліктні.

Після того, як конфлікт було усвідомлено, сторони переходять до конфліктної поведінки. Конфліктна поведінка спрямована на те, щоб перешкодити протилежній стороні досягти бажаної мети, прагнень, намірів.

Важливим є те, що сторони мають усвідомлювати свою поведінку як конфліктну. Іноді дії однієї людини щодо іншої стають засобом, який дає змогу зняти внутрішнє напруження. У такому разі особистісний конфлікт переходить у міжособистісний.

Інцидент, привід. Конфлікт може виникнути через різні чинники. Зазвичай поштовхом для вступу особистості в конфлікт є внутрішнє чи зовнішнє спонукання, яке викликає певну реакцію на основі сформованого ставлення особистості до навколишнього середовища, зневажливий жест, міміка, брутальне, різке слово, образливий тон, фізична чи моральна шкода, недоброзичливий погляд, приниження, упереджене ставлення до особистості,

необ’єктивна оцінка результату діяльності особистості чи групи, байдужість, формалізм, бюрократизм і т.ін.

Зазначимо, що слово та інтонація, з якою його вимовляють, є найактивнішим подразником, який спонукає людину до конфліктного протистояння. Слово виконує стимулювальну функцію за умови наявності певного ставлення до партнера. Негативна реакція на слова свідчить про напруженість стосунків між людьми. Це може виражатися у міміці, жестах, «злому погляді», настороженості, підкреслено зневажливій чи нетактовній поведінці, байдужості, неповазі і т. ін.

Настання конфлікту. Зазвичай супроводжується зіткненням сторін у формі демонстративної поведінки, висловлювань, а іноді й фізичних дій. Це зіткнення має гострий емоційний характер і відзначається високою мірою внутрішньої напруженості сторін конфлікту.

Необ’єктивне або неповне вирішення конфлікту може призвести до повторного конфлікту. При цьому треба враховувати, іцо іноді, навіть якщо конфлікт розв’язаний об’єктивно, достатньо зневажливої пози, жесту, погляду, висловлювання для виникнення нового конфлікту. Це пояснюється тим, що сформовані раніше негативні установки у стосунках сторін конфлікту продовжують діяти протягом певного часу. Тому людина мимовільно може упереджено ставитись до колишнього «супротивника», зберігати про нього упереджену думку і навіть діяти йому на шкоду.

Негативний вплив на колектив мають як сильні, так і слабкі конфлікти, які часто повторюються. Потрібно прагнути до уникнення повторних конфліктів з одного й того самого питання, оскільки конфліктні стосунки мають тенденцію закріплюватися у стереотипах поведінки. Тому цей факт треба враховувати у керівництві колективами. Для того, щоб уникнути безконтрольних реакцій, потрібно пам’ятати, що кожна особистість, яка потрапила у конфлікт, має певний поріг подразливості, переступивши через який, вона може стати тимчасово не керованою.

Зазвичай конфлікт відбувається у певній послідовності:

* поступове посилення позицій учасників конфлікту за рахунок введення все більш активних сил, а також унаслідок накопичення досвіду протистояння;
* збільшення кількості проблемних ситуацій та поглиблення первинної проблемної ситуації;
* підвищення конфліктної активності учасників, зміни у характері конфлікту в бік його посилення, втягнення у конфлікт нових людей;
* наростання емоційної напруженості, яка супроводжує конфліктну взаємодію іцо може вплинути як мобілізаційно, так де- зорганізаційно на поведінку учасників;
* зміна ставлення до проблемної ситуації та конфлікту загалом.

При переході від потенційного до актуального конфлікт може розвиватися як конструктивний або деструктивний.

Конструктивним вважають такий конфлікт, при якому опоненти не виходять за межі ділових аргументів, стосунків і не торкаються особистісних якостей протилежної сторони.

Деструктивним вважають такий конфлікт, коли один з опонентів застосовує методи боротьби, які суспільство не схвалює, прагне перемогги партнера, дискредитуючи та принижуючи його в очах оточення. Зазвичай це викликає опір з боку іншої сторони, діалог супроводжується взаємними образами, розв’язання проблеми стає неможливим, руйнуються міжособистісні стосунки.

Відхилення конфлікту у бік ескалації чи уникання часто свідчить про наявність деструктивних процесів. Своєчасне виявлення цих процесів відіграє важливу роль в успішному розв’язанні конфлікту.

Симптоми уникання:

* зниження включеності групи у розв’язання проблеми;
* швидке прийняття навіюваних рішень;
* відмова учасників від аналізу суперечливих аспектів проблеми;
* «випадання» учасників взаємодії;
* перебування загалом більш «загрозливої» теми у центрі уваги безпечних аспектів;
* незначний обмін інформацією;
* замовкання раніше активних учасників;
* відсутність пропозицій щодо варіантів реалізації обраного рішення.

Уникання є результатом втоми учасників від конфлікту, небажання продовжувати обговорення проблеми. Це може викликати різні психологічні наслідки. Наприклад, у результаті уникання можуть прийматися неефективні та недосконалі рішення.

Симптоми ескалації:

* триваліше, ніж передбачалося, обговорення проблеми;
* повторення одних і тих самих аргументів на підтримку власної позиції;
* надмірне підкреслення наслідків недосягнення згоди;
* застосування погроз для захисту своєї позиції;
* зростання напруженості та ворожості у групі;
* відсутність ефективних рішень, хоча група видається активною,
* застосування аргументів проти особистості;
* створення коаліцій.

Процеси ескалації створюють труднощі для вироблення взаємоприйнятного рішення, сприяють затягуванню конфлікту і вимагають більше зусиль для його розв’язання.

Виникнення та продовження конфлікту, динаміка його інтенсивності супроводжуються змінами у психології його учасників, які заважають досягненню згоди. З’являється прагнення покарати, зашкодити іншому учаснику. Це виникає через переживання гніву та інших негативних емоцій щодо іншої сторони конфлікту.

Уявлення про іншого учасника конфлікту та ставлення до нього набувають негативного забарвлення. Протилежна сторона починає оцінюватися як неповноцінна у моральному аспекті. Відбувається деіндивідуалізація учасника. Його починають розглядати як представника групи, а не як індивідуальність. Часто виникає і такий феномен, як делімітизація в описі протилежної сторони у негативних соціальних категоріях, виключення її зі сфери застосування суспільних норм і правил.

Негативні уявлення мають тенденцію до самовідтворення, са- мопідтримки. Механізмом цього процесу є вибіркове сприймання: після формування негативних уявлень про іншого учасника конфлікту нова інформація про нього викривляється під впливом цих уявлень. З’являється «самоздійсшоване пророцтво» — очікування негативної поведінки від іншого учасника конфлікту. А це викликає ворожі дії щодо нього. Розрив спілкування створює підстави для збереження негативних установок, оскільки обмежується надходження позитивної інформації про опонента. При розв’язанні конфліктів, особливо гострих та жорстких, треба насамперед виявляти та нейтралізувати вплив цих механізмів і лише потім обговорювати власне причини конфлікту.

Оптимальним для зниження конфронтації є домінування серед учасників конфлікту орієнтації на взаємодію, кооперацію. Унаслідок цього ймовірність конструктивного розв’язання зростає. Про наявність такої установки свідчить ефективна комунікація. Зявляється більше ідей, кожен учасник уважний до ідей іншого. Менше труднощів у спілкуванні та взаєморозумінні. Наявні доброзичливість, взаємодопомога, зниження ворожості у стосунках. Виникає координація зусиль та орієнтація на виконання спільної справи, порядок при обговоренні.

Отже, потрібно розглядати конфлікт як спільну проблему, яку можна розв’язати лише спільними зусиллями.

Розв’язання конфлікту - заключний етап. Він можливий унаслідок зміни об’єктивної конфліктної ситуації та шляхом зміни її образів, які склалися в учасників конфлікту.

Розв’язання може бути частковим або повним.

Часто для розв’язання конфлікту звертаються по допомогу до посередників.

1. ОБ'ЄКТИВНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Для успішного розв’язання конфлікту потрібно зрозуміти насамперед його причини. Звичайно у загальному вигляді ми можемо сказати, що конфлікти спричиняються суперечностями, які сприймаються як значуща психологічна проблема.

Життя без конфліктів неможливе, оскільки саме завдяки наявності суперечностей відбувається розвиток, удосконалення як окремої особистості, так і системи міжособистісних взаємин.

Серед чинників виникнення конфліктів виділяють об’єктивні та суб’єктивні чинники.

До об’єктивних чинників виникнення конфлікту належать:

1. несприятливі умови праці;
2. недоліки в її організації;
3. дисбаланс між правами та обов’язками, нечітке їхнє визначення;
4. відсутність або недостатність матеріально-технічної бази для успішного виконання діяльності.

Вплив цих чинників не залежить від учасників конфліктної ситуації.

1. **СУБ'ЄКТИВНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТУ**

До суб’єктивних чинників виникнення конфлікту належать:

1. неправильні дії однієї або обох сторін конфлікту;
2. порушення професійної етики;
3. порушення трудової чи навчальної дисципліни, посадових інструкцій і т. ін.

Сучасні дослідники проблеми конфліктів виділяють низку передумов і чинників, які можуть спричинити виникнення міжосо- бистісних конфліктів під час взаємодії людей будь-якого віку. Передумови виникнення міжособистісних конфліктів треба шукати насамперед в особливостях самої особистості: її потребах, мотивах, установках, звичках, засвоєних моделях поведінки, попередньому досвіді вирішення аналогічних проблем.

В.Г. Ложкін та Н.І. Пов’якель вважають що особистісні передумови виникнення та розвитку конфліктів можуть мати ситуативну або характерологічну основу.

До суб’єктивних характерологічних передумов виникнення конфліктів належать:

1. конфліктність як сукупність стійких якостей особистості, які визначаються частотою виникнення конфліктів та включення в них людини;
2. негнучкість, ригідність характеру, тобто нездатність змінювати свою поведінку, співвідносячи її з вимогами наявної ситуації;
3. недостатній рівень розвитку емпатії як здатності до співчуття та співпереживання;
4. високий рівень соціальних домагань, бажання завоювати авторитет в оточення, підвищити свій соціальний статус;
5. нездатність своєчасно усвідомити різноманітні соціальні відносини та передбачити шляхи їхнього розвитку;
6. надмірний конформізм або негативізм;
7. неадекватна самооцінка;
8. невпевненість у правильності прийнятого рішення, нездатність своєчасно його прийняти, що може мати особливе значення для організації ефективного управління.

До ситуативних передумов належать:

* незадоволеність актуальної потреби;
* почуття невизначеності, невпевненості;
* дезорієнтація;
* втома;
* нестійкість настрою;
* підвищена збудливість;
* недостатня або перекручена інформованість;
* стан навіюваності.

До характерологічних передумов виникнення конфліктів належать стійкі якості та риси характеру, які можуть за певних умов призвести до зіткнення особистості з тими, хто її оточує, викликати негативне ставлення до неї, антипатію, бажання суперечити, протидіяти. Такі риси не виникають самі собою, вони є наслідком впливу на особистість найближчого соціального середовища, виховання. До них належать:

* нетерпимість до недоліків інших;
* знижена самокритичність;
* імпульсивність;
* нестриманість у почуттях;
* усталені негативні забобони, упередженість до людей;
* схильність до агресивної поведінки;
* схильність гіідкорювати собі інших;
* невихованість;
* відсутність внутрішньої духовної культури;
* неуважність до людей;
* корисливість;
* егоїзм.

А.Я. Анцупов також зазначає, що знання особистісних чинників, які впливають на виникнення міжособистісних конфліктів, відіграє важливу роль у попередженні конфліктів. До особистісних особливостей учасників конфліктів, які визначають виникнення конфліктів, він відносить:

* оцінку поведінки іншої людини як неприпустимої: якщо поведінка партнера по спілкуванню відповідає нашим очікуванням, вписується в нашу систему уявлень про бажану або припустиму поведінку, то взаємодія з ним продовжуватиметься безконфліктно;
* низький рівень соціально-психологічної компетентності: людина може навіть не знати про значну кількість варіантів мирного завершення перед конфліктної ситуації, або, знаючи про такі можливості, не вміти застосовувати їх на практиці;
* недостатня здатність до емпатії - розуміння емоційного стану іншої людини, співпереживання та співчуття до неї;
* завищений або занижений рівень домагань: завищені домагання часто викликають негативні реакції у оточуючих, а занижені домагання пов’язані із підвищеною тривожністю, невпевненості у власних силах, прагненнями уникнути відповідальності;
* тип темпераменту, зокрема, особистість з холеричним темпераментом імовірно, частіше буде вирішувати суперечності міжосо- бистісної взаємодії конфліктним способом;
* наявність акцентуацій характеру.

Загалом суб’єктивні чинники виникнення конфліктів пов’язані із тими процесами, які відбуваються у психіці людини в процесі її взаємодії з оточуючими людьми.

Запитання для повторення

1. Назвіть основні структурні компоненти конфлікту.
2. Які позитивні функції може виконувати конфлікт?
3. Які негативні функції конфлікту?
4. Назвіть основні фази конфлікту та розкрийте їхній зміст.
5. Які об’єктивні чинники впливають на виникнення конфліктів?
6. Які суб’єктивні чинники впливають на виникнення конфліктів?

Література:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ, 1999.-Гл. 4.
2. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб.: Лань, 1999. - Гл. 2.
3. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб, пособ. - К.: МАУП, 2000.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2000.