

Тема 5. Суб'єктивний фактор соціального конфлікту

1. Характеристика суб'єктів – учасників конфлікту

Суб'єктивний фактор конфлікту містить сукупність стійких елементів і зв'язків, що характеризують його природу і самотність як специфічного процесу: систему учасників конфлікту, їх соціальні ролі й статуси, суб'єктивну мотивацію учасників конфліктів.

Залежно від рівня та сфери протікання конфліктів їх *суб'єктами (учасниками)* виступають індивіди, соціальні групи, верстви, класи, національно-етнічні спільноти, громадські організації та політичні партії, народи і держави, міжнародні співтовариства тощо.

Сторони конфлікту – це головні суб'єкти конфлікту, що відстоюють позиції, тобто сукупність тих учасників, які здійснюють активні дії (протидії) один проти одного.

Учені ранжують суб'єктів конфлікту за масштабом, масою, рангом і ресурсами, що можна узагальнити в дефініції *«потенціал сторони конфлікту»*.

Типовим суб'єктом соціальних конфліктів є **особистість** – людина, яка з коректною і мирною за умов конфлікту перетворюється на ту, яка емоційно переживає, мислить і діє суперечливо, агресивно тощо.

Зигмунд Фрейд встановив, що кожен індивід перебуває у стані внутрішнього напруження, конфлікту через те, що в його бажаннях і вчинках стикаються між собою заряджені психічною енергією біологічні тяжиння («первинні» сили людини) та численні заборони, суворі «соціальні табу», які пригнічують природні схильності індивідів. В індивідів виявляються ознаки «зіткнення бажань», що за природою є *ієрархічним конфліктом*.

Потенціал особистості в конфлікті: вольові якості (пов'язані з психофізичними особливостями особи, типом її темпераменту та з мотивами, які спонукають до дій і виявлення власних здібностей, з характером впливу на інших людей); *емоційні якості* (відображають нервові збудження, переживання і почуття); *інтелектуальні та духовні якості* (особливості та рівень мислення людини, сукупність її знань та поглядів).

Соціальна група, що має власні ідентифікаційні *ознаки* (масштабні, структурні, інтеграційні, демографічні, професійні та ін.) є одним із суб'єктів (або об'єктом) міжособистісних і міжгрупових конфліктів у соціумі, в організаціях чи установах, які розвиваються за сценаріями: *«індивід ↔ група», «група ↔ група»*.

Конфліктне протистояння індивіда й групи або групи й соціальної верстви, класу здатне дезорганізувати стабільний і звичний процес групової взаємодії у суспільстві.

Суб'єктами соціальних конфліктів виступають **соціальні спільноти** – реально існуючі *сукупності індивідів, які пов'язані між собою спільністю соціальних ознак і загальним інтересом та прямо чи опосередковано взаємодіють*.

Коли дві групи прагнуть однієї мети (і при цьому жодна з них не може її досягнути, поки інша група – контрагент – намагається робити те ж саме), тоді між цими групами розпочинається конфлікт (В. Дуаз). Членами груп (суб'єктів конфлікту) здійснюються відносно протилежної сили тільки ворожі дії та вчинки.

Суб'єктами соціального конфлікту є **інституційні структури** – *інститути суспільства, органи та установи влади*. Конфліктні ситуації зумовлюють соціальні, економічні кризи в соціумі, екстремальні обставини внаслідок стихійного лиха чи катастроф. Це обумовлено тим, що у процесі розвитку соціальних зв'язків неминуче виникають суперечності та конфлікти між різними організаціями, підприємствами та установами на підставі «колізії компетенцій» чи регуляторних зловживань.

Етноси різного рівня – *національно-етнічні групи, народності, нації*, а також їх організаційні утворення – *діаспори нацменшин, етнокультурні організації* тощо. Етноси входять у конфлікт із владою, коли представники владної нації, посідаючи високі посади в державі, обмежують права і свободи інших етносів у політичній, економічній, культурно-духовній галузі (зокрема, стосовно мови і релігії).

Країни – їх держави і народи (політичні нації) та **коаліції держав**. Війни, світові кризи тощо виникають через глибинні обставини, коли загострюються історичні протиріччя та стикаються інтереси, мета й активні дії цілих держав (територіальні претензії, економічна чи фінансова блокада (ембарго), військові провокації, терористичні акти, локальні «гарячі конфлікти»). Початок конфліктів такого роду є дуже небезпечним через фатальну тенденцію до масштабної ескалації чи «генералізації» подій, що призводить до укрупнення суб'єктів конфліктної взаємодії, розгортання світових війн.

2. Суб'єктивно-психологічні особливості і «типи» учасників конфліктів

Суб'єктивна складова конфлікту представлена великою кількістю психологічних елементів, які позначаються характером та поведінкою індивідів. Це – аналітичні дії людей, процес прийняття рішень, їх емоції та пам'ять, стереотипи, ціннісні механізми та ін.

Поведінку особистості в конфлікті визначають основні характеристики психологічної структури.

Психологічна структура особистості – це система визначених якостей індивіда, які відрізняють його від інших. Психологічна структура поділяється на п'ять основних підструктур особистості:

- 1) спрямованість;
- 2) можливості;
- 3) характер;
- 4) природні властивості особистості (темперамент);
- 5) внутрішня уява особистості про себе, її «Я-образ».

1. Спрямованість – це система потреб, мотивів, інтересів особистості. Це різноманітні властивості індивіда (переконання, ідеали, ідейні установки, світогляд тощо).

Спрямованість пояснює причини поведінки особистості у конфлікті, допомагає зрозуміти мотиви рішень, що приймаються.

Потреби – це усвідомлена необхідність у будь-чому, яка спонукає до дії. Потреби поділяються на первинні (потреби в їжі, воді, сні тощо) і вторинні (потреби, які виникають в процесі пізнання світу, набуття життєвого досвіду: потреби успіху, поваги, влади тощо). Найбільш відомими вченими, які вивчали потреби й розробили теорії їх застосування є А.Маслоу, Д.МакКлелланд, Ф.Герцберг.

Згідно з теорією А.Маслоу, потреби можна розташувати у вигляді ієрархічної структури.

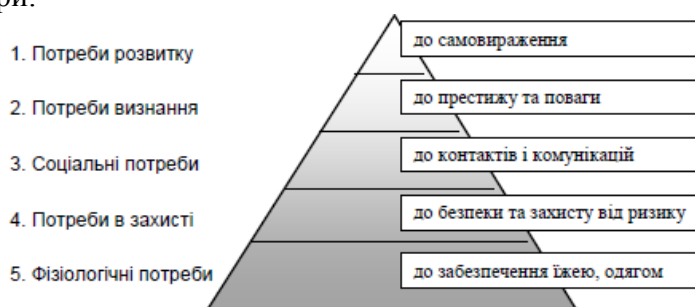


Рис.5.1– Ієрархія потреб за А. Маслоу

У конкретний момент часу людина буде прагнути задоволення тієї потреби, яка є для неї важливішою і сильнішою.

Спонування – це бажання задоволення потреб, яке ґрунтується на відчутті браку чогонебудь. Психологи визначили, що саме потреби та спонування – основний мотив до дії.

Мотиваційна поведінка ґрунтується на потребах і спонуванні людини. *Наприклад*, потреба у складній цікавій роботі спонукає спробувати досягти мети, що забезпечить задоволення цієї потреби. Така діяльність в рамках досягнення мети і буде мотиваційною поведінкою.

Мотив – внутрішнє спонукання до діяльності, пов'язане із задоволенням визначених потреб; сукупність внутрішніх і зовнішніх умов, які викликають активність особистості. Мотив є основою вчинку індивіда.

Значущим для успішного вирішення конфліктних ситуацій є поняття «інтерес». *Інтерес* – форма прояву пізнавальної потреби особистості, яка спрямована на той чи інший предмет, відношення до предмета як до чогось для неї цінного.

2. Можливості – це здібності людини, які визначають успіх у її діяльності (знання, навички, вміння, досвід творчої діяльності).

3. Характер – це сукупність індивідуальних, психічних особливостей та властивостей (рис) індивіда.

4. Природні властивості особистості – це те, що закладено в ній від народження і, як правило, характеризується такими динамічними характеристиками, як активність і емоційність.

Активність індивіда виражається у прагненні до різноманітної діяльності, прояву себе, сили і швидкості протікання психічних процесів, рухливої реакції, тобто виступає як властивість діяльності індивіда. Проявом активності є енергійність, швидкість мовлення, стрімкість жестикуляції та ін. Активність може бути позитивною і негативною.

Емоційність є ступенем нервової збудливості індивіда, динамікою його емоцій і почуттів, що характеризують відношення до навколишнього середовища.

На початку 20-х років ХХ століття психолог *К.Г. Юнг* запропонував називати психологічні особливості індивіда, які витікають із його інтересу до навколишнього світу, як «екстраверсія – інтроверсія».

Екстраверсія – характеристика психологічних властивостей особистості, за якої індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі, зовнішніх об'єктах за рахунок своїх власних інтересів через приниження особистої значущості. Екстравертам властиві імпульсивність поведінки, активність у жестах, товариськість, прояв ініціативи, соціальна адаптованість, відкритість їх внутрішнього світу.

Інтроверсія – характеризується фіксацією уваги особистості на своїх інтересах, своєму внутрішньому світі. Інтроверти вважають свої інтереси найважливішими, для них характерна замкнутість, соціальна пасивність, схильність до самоаналізу, досить складна соціальна адаптація.

Поєднання інтроверсії – екстраверсії з емоційними характеристиками визначає *темперамент* особистості.

Для аналізу суб'єктивної взаємодії в конфлікті важливо розуміти взаємозалежність між *конфліктністю* і *темпераментом*.

Темперамент – сукупність індивідуальних, уроджених психологічних рис особистості, які залишаються відносно постійними при різноманітних мотивах і цілях діяльності людини і проявляються через її реакцію на життєві ситуації. Темперамент характеризує динамічну й емоційну сторону діяльності та поведінки людини.

Темперамент є стійкою властивістю особистості. Ще з часів Гіппократа людей за цією ознакою поділяють на сангвініків, холериків, флегматиків і меланхоліків. Суть збуджувальності та гальмувань у психіці людини, її поривчастість або в'ялість у реакціях досить певно відбивається у процесі спілкування і, зрозуміло, в конфліктній взаємодії.

Характеристики індивіда:

– **сангвінік** зазвичай є високоактивним, швидким, життєрадісним і працьовитим, легко зближується і взаємодіє з людьми, але – дуже наполегливий, не терпить одноманітності в роботі й житті; часто ініціює різні новації та впровадження, що розхитують стабільність.

– **флегматик** – значно стриманіший у поведінці, малоактивний, повільний у діях та емоціях, толерантний, володіє собою, але, як правило, не виявляє помітної чуйності, рухливості чи готовності до ризику новаторських перебудов.

– **холерик** демонструє надмірну енергію, вибухоподібну емоційність і нав'язливість, прагне своєю активністю збудити усіх навколо, досить працездатний за критичних умов, але непродуктивний, інколи драматично переживає тимчасові спади особистої енергетики.

– **меланхолік** – вразливо емоційний та чуйний, болісно відчуває невдачі, погано адаптується до нових умов, нерідко виявляє нерішучість, комплекси і страхи, схильний занадто драматизувати будь-які труднощі та легко поринає у песимістичні настрої.

Не кожна людина відповідає цим типам, в її темпераменті можуть поєднуватись комбінації певних рис та додаються особливості емоційної структури.

Міжособистісні конфлікти виникають при спілкуванні з такими людьми:

– «**важкі люди**» – категорія людей, які начебто заряджені негативною енергією;
– «**демонстративні особи**» – прагнуть бути в центрі уваги, мати визнання й успіх, хоча і не завжди заслужений. До таких належать грубі, безцеремонні люди, яка вважають, що всі навколо мають їм підкорятися;

– «**агресивна особа**» – безпричинно нападає на інших, брутально говорить і дратується, якщо його не слухають;

– «**скаржник**» – завжди шукає, на що поскаржитися;

– «**розгнівана дитина**» – людина, що, як дитина з поганим настроєм, вибухає з будь-якого приводу;

– «**мовчун-тихоня**» є потайливим з невідомих причин, через що спілкування з ним дратує і розчаровує;

– «**понадпоступлива особа**» – занадто лагідна людина, що лестить і здається приємною у всіх відношеннях, але нерідко в неї слова розходяться з ділом, вона може підвести партнера у відповідальний момент.

Конфлікти провокують також люди, що є зайве скрупульозними, піддають усіх гострій критиці за будь-яку неточність у судженнях чи оцінках; їх характеризують як «**занудливих**», адже така завищена вимогливість до інших часто викликає професійні та інші конфлікти.

5. «Я – образ» («Я-концепція») – характеристика, яка визначає поведінку особистості в конфлікті; внутрішня уява індивіда про себе. Суть концепції полягає в усвідомленні кожною людиною своєї індивідуальності, неповторності, свого «Я», того, яким індивід бачить себе в минулому, теперішньому і майбутньому.



Рис. 5.2. – Складові «Я – образу»

У людській свідомості закладені психологічні механізми захисту свого «Я-образу», вони необхідні для підтримання психологічної рівноваги і психологічного комфорту особистості. Разом з тим ці ж механізми можуть ускладнити сприйняття критичних зауважень, оскільки порушують єдність створеного уявлення про себе. Неадекватне уявлення про себе створює багато психологічних бар'єрів (спілкування, ігнорування інформації, чужої думки) і конфліктність поведінки.

3. Соціальні «ролі» учасників конфлікту

Г. Мід запропонував теорію соціальної взаємодії, відповідно до якої визнається здатність суб'єкта приймати роль іншої людини, уявляти, як її сприймають партнери у спілкуванні і відповідно конструювати власні дії. Ця теорія отримала назву теорії «**соціальних ролей**». Суть теорії полягає у розгляданні поведінки суб'єкта в конкретній ситуації як поведінки актора згідно з роллю.

Роль є *моделлю поведінки* людини, заданою соціальною позицією суб'єкта в системі суспільних або особистих відносин.

Суб'єкта грає соціальні ролі, виходячи з функцій, які йому доводиться виконувати: «батька», «чоловіка», «підлеглого», «начальника», «покупця» тощо. Кожна з цих ролей складається із завдань, які повинен вирішувати «актор», і з поведінки в цій ролі відповідно очікуванням навколишніх.

Якщо поведінка суб'єкта не відповідає очікуванням навколишніх про дану роль, то оточення може відштовхнути від себе суб'єкта, вимагаючи зміни поведінки, інакше виникне конфлікт.

Залежно від характеру міжособистісних відносин виділяють наступні ролі:

- міжособистісні,
- внутрішньогрупові,
- індивідуальні.

Міжособистісні ролі являють собою форму поведінки індивіда, яку очікує від неї інша людина через відносини, що склалися між ними (у сім'ї, між родичами, між друзями).

Внутрішньогрупові ролі – це форма поведінки, якої очікують від особистості члени групи в яку вона входить.

Індивідуальні ролі – це ролі, які зафіксувалися в поведінці людини відповідно до сформованого у неї «Я-образу», повторюваності форм поведінки у різних за змістом умовах і з різними людьми.

Відповідно до ролей виділяють *конфліктні типи* особистості, поведінка яких ускладнює спілкування: «задерикувата людина», «всезнайка», «базіка».

Види ролей:

офіційні ролі – пов'язані з вимогами організації, в якій працює особистість відповідно до функціонального розподілу праці;

стихійні ролі – визначаються стихійно під час соціальної взаємодії у групі. Іноді люди самі визначають ролі для себе і розподіляють для інших (рольові відносини у родині).

Виділяють соціально-рольові позиції учасників конфлікту, які займають суб'єкти протидії, а також соціальні ролі членів третіх сил.

Суб'єкт, що ініціює конфлікт, виконує роль *ініціатора*. Така роль не є лише негативною. Позитивність у діях ініціаторів конфлікту мпростежується в інноваційних, конструктивних і функціональних конфліктах.

Роль *підбурювача* – особа, організація або установа підштовхує конкретних суб'єктів до конфлікту (така позиція сумісна з позицією *провокатора*).

Роль *помічника* – сприяє розвитку конфліктної ситуації, переростанню її в конфлікт і підтримує одну із сторін у процесі подальшого протистояння. Це може відбуватися через посередництво або консультації.

Роль *організатора* – особа, група або інституція, що планує конфлікт, його розвиток, враховує ресурси, формує сили протистояння, розглядає різні шляхи досягнення висунутих цілей.

Роль *посередників і суддів*. Їх завдання – з'ясувати причини конфлікту і виступити з пропозиціями щодо його вирішення.

4. Моделі поведінки людини в конфлікті

Характер учасників конфлікту визначають за головними *моделями конфліктної поведінки* (комбінація стратегій і тактик дії), відповідно до яких кваліфікують типи суб'єктів конфлікту.

Стратегія поведінки у конфлікті – спосіб орієнтації особистості чи групи у конфлікті, установка на певні норми поведінки у ситуації конфлікту.

Основні види: конкуренція, співробітництво, компроміс, пристосування, уникання.

Тактика поведінки у конфлікті – лінія поведінки суб'єкта у конфлікті.

Основні види тактик: жорстка (захват і утримання об'єкту, тиск, фізичне насильство, психологічне насильство); нейтральна (коаліційна, санкціонування, демонстративних дій) і м'яка (угода або змова, дружелюбність, фіксації позиції).

Основні типи суб'єктів конфлікту:

1. *Деструктивний суб'єкт* – відтворює конфліктну, руйнівну модель поведінки. Він схильний до деструкції відносин, до ініціації конфлікту через застосування агресії та насильства (аж до знищення супротивника). У побуті це егоїст та бешкетник; в установі – кляузник, інтриган; у натовпі – провокатор, забіяка, ватажок безладдя і руйнівних вчинків. Ця модель конфліктної поведінки реалізується у війнах, міжетнічних конфліктах, використовується терористами чи кримінальними злочинцями, які застосовують насильство.

Також деструктивними суб'єктами у конфліктах постають авторитарні політичні діячі диктаторського складу, які, керуючись ідеями власної вищості, схильні жорстко домінувати і володарювати, руйнуючи чужі цінності.

2. *Конформний суб'єкт* – позиція у конфлікті – пасивна, керована, схильна поступитися, ніж продовжувати боротьбу. Ця модель поведінки загрозлива тим, що об'єктивно сприяє чужим агресивним намірам, адже її принцип «не протидіяти злу насильством».

3. *Конструктивний суб'єкт* прагне загасити конфлікт: докладає зусиль з пошуку рішення, прийняттого для обох сторін; робить кроки до примирення або «ангажує» посередника, легко заохочується до переговорного процесу. Наявність такої моделі поведінки сприяє завершенню конфлікту.

Рольові конфлікти – це виникнення суперечностей між різними рольовими позиціями особистості, її можливостями й відповідною рольовою поведінкою. Зазвичай виділяють:

– конфлікт «Я-роль», тобто протиріччя, що виникає між вимогами ролі й можливостями особистості. Наприклад, людина займає посаду керівника, але в неї для виконання обов'язків керівника немає необхідних особистісних ділових якостей. Підлеглі, без удаваної скромності, намагаються час від часу «повідомляти» їй про це;

– міжрольовий конфлікт, тобто конфлікт, що виникає в умовах, коли різні рольові позиції особистості (і відповідна рольова поведінка) виявляються несумісними. Наприклад, керівник повинен вимагати в усіх без винятку дотримання порядку й правил, установлених у даній організації. Але як бути йому з друзями й незмінними приятелями, які є серед цих підлеглих?

З метою прогнозу поведінки людини в широкому діапазоні ситуацій дослідники намагалися виявити коло найбільш універсальних рис особистості й створити на цій основі найкращу модель із погляду компактності та відтворюваності в різних ситуаціях. Із безлічі підходів до розв'язання цього питання більшість авторів виділяє три найбільш популярні теорії: кеттеллівська теорія «16 PF», «П'ятірка Нормана» і система «PEN» Г. Айзенка. Оригінальна модель, названа авторами «Рекапітуляція», була запропонована Е. Ван де Влієртом і М. Ейвема. Вона є спробою виділити ключові особистісні риси, що керують конфліктною поведінкою людини. Позначаючи проблему й узагальнюючи різні підходи, вони аналізують дослідження, у яких дається опис принаймні 44 моделей реакцій на конфлікт і опис 169 тактик поведінки, що без введення належної систематизації ускладнює проведення самих досліджень і взаєморозуміння між дослідниками.