

ТЕМА1

РОЗВИТОК НАУКИ ПРО
КОНФЛІКТИ ЯК НАУКИ І
НАВЧАЛЬНОЇ
ДИСЦИПЛІНИ

Питання

- 1.1. Наука про конфлікт (конфліктологія) в системі наукових знань
- 1.2. Об'єкт, предмет і методи дослідження науки про конфлікт
- 1.3. Історія розвитку науки про конфлікт

1.1. Наука про конфлікт (конфліктологія) в системі наукових знань



Неминучість конфлікту

Історія людства з давніх часів показує, що конфлікти неминучі, вони існували завжди і будуть існувати до тих пір, поки існує взаємодія людей між собою. Конфлікти визначаються природою самої людини і специфічною діяльністю організацій.

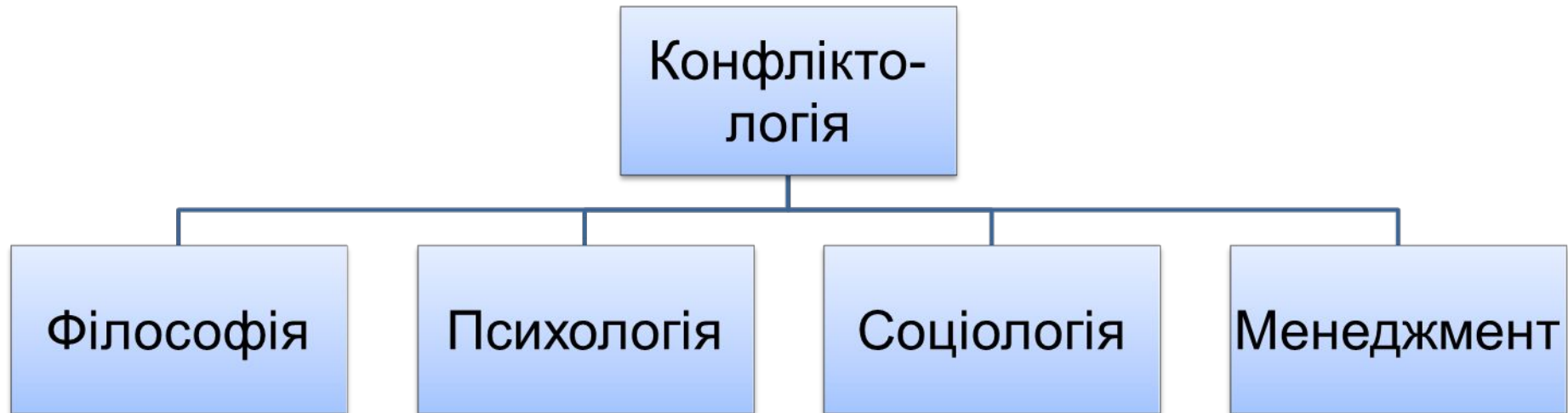
Управління конфліктами

Для попередження і управління конфліктними ситуаціями в організаціях існують функціональні органи управління (рада директорів, правління, дирекція), а також створюються спеціальні комісії з вирішення конфліктних питань.

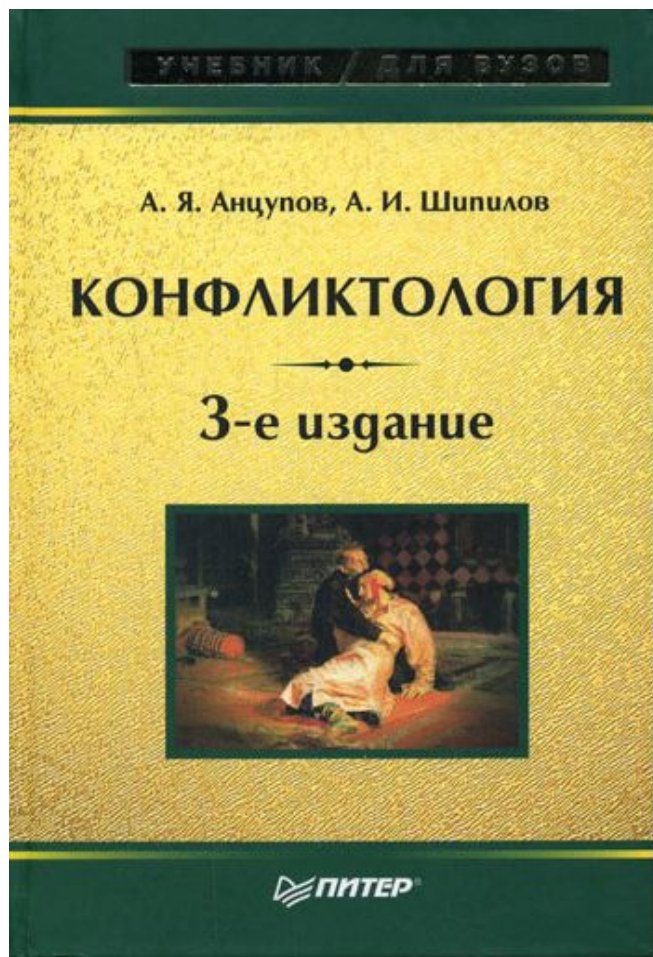
Конфліктологія

Конфліктологія - наука, що вивчає закономірності і механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також принципи і методи управління ними.

Основа науки «конфліктологія»

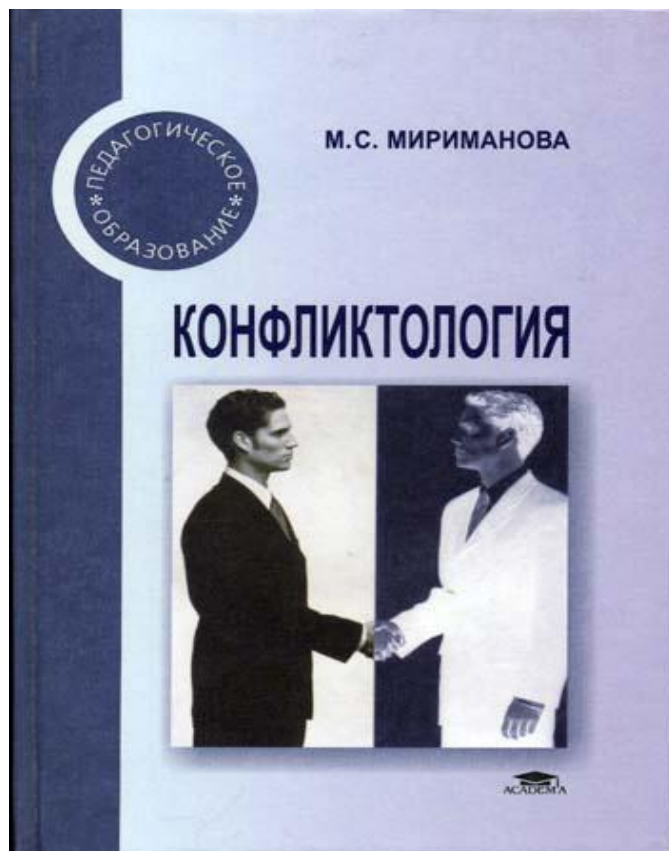


Підручники



- **А. И. Шипилов, А. Я. Анцепов**
- **Издательство: Питер**
- **Год издания: 2007**
- **Количество страниц: 496**

Підручники



- Автор: Мириманова М.С.
- Издательство: [Academia](#)
- Год издания: 2003
- Количество страниц: 320

Підручники



- Автор: Н. В. Гришина
- Издательство: Питер
- Год издания: 2007 г.
- Страниц: 464

Зв'язок науки про конфлікт з іншими науками

- Як важлива галузь суспільствознавства і людинознавства конфліктологія виникла, сформувалася і розвивається в даний час в тісному зв'язку із соціальною філософією, соціологією, психологією, політекономією, історією, правом, етикою, низкою інших соціальних і гуманітарних наук.

Мета науки про конфлікт

формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок в їх вирішенні, вироблення умінь контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Основні завдання вивчення дисципліни «Управління конфліктами»

- виявляти природу конфліктів;
- визначати їх види і динаміку розвитку;
- знайомитися з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів;
- вивчити методи прогнозування, діагностики та попередження конфліктів;
- формувати систему управління конфліктними ситуаціями в організації.

1.2. Об'єкт, предмет і методи дослідження науки про конфлікт



Об'єкт управління конфліктами

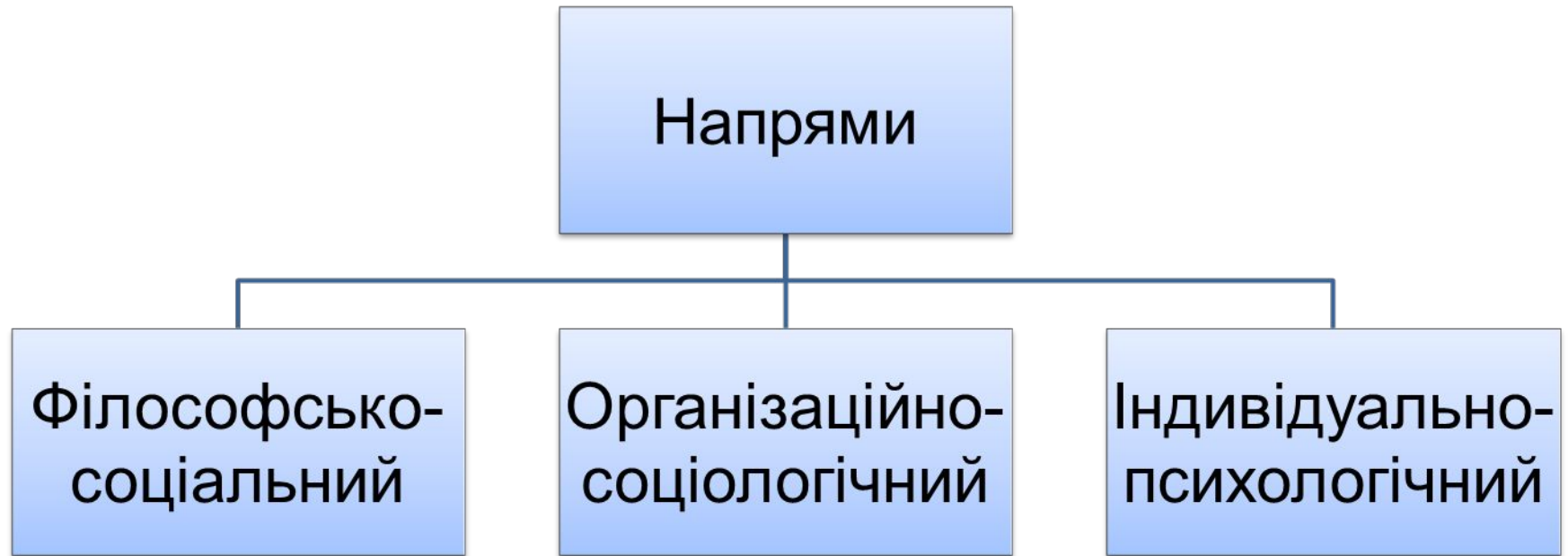
Об'єктом вивчення
науки про конфлікт є
всі види конфліктів.



Предмет управління конфліктами

Предметом управління конфліктами є поведінка особи або групи, яка призводить до конфліктів, а також стосунків між людьми в процесі вирішення конфлікту та методі впливу на нього.

Напрями дослідження науки про конфлікт



Філософсько-соціальний напрям

охоплює загальні тенденції розвитку
конфлікту, його природи та сутності як
глобального явища



Організаційно-соціологічний напрямок

вивчає причини і динаміку конфліктів
організацій, груп і колективів



Індивідуально психологічний напрям

вивчає психофізичні особливості і
характеристики окремих осіб, їх поведінку
в конфлікті



Особливість управління конфліктами

Специфіка управління конфліктами полягає в тому, що вона основну увагу приділяє причин формування та розвитку протиріч в системі відносин індивідумів і груп, їх переростання в конфлікти, вивчає шляхи попередження і методи управління конфліктами, які виникли.

Методи науки про конфлікти

Загальні методи	Конкретні методи
Методи дослідження та оцінки особистості	Спостереження. Опитування. Аналіз документів. Тестування
Методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групі	Спостереження. Опитування. Соціометричний метод. Аналіз документів
Методи діагностики та аналізу конфліктів	Спостереження. Опитування. Аналіз документів Методи традиційної логіки (аналіз, синтез). Факторний аналіз. Експертний аналіз. Кореляційний аналіз.
Методи управління конфліктами	Структурні методи. Міжособистісні методи. Внутріособистісні методи. Переговори.

Загальнонаукові методи

- 1) **аналіз** - розгляд певного явища через його окремі властивості чи відношення;
- 2) **синтез** - поєднання різних елементів, сторін, властивостей об'єкта в єдине ціле;
- 3) **індукція** (від лат. inductio - проведення, представлення) - логічний умовивід від часткового до загального, від окремих фактів до узагальнень;
- 4) **дедукція** (від лат. deductio - відведення) - логічний умовивід від загального до часткового, від загальних суджень до часткових висновків;
- 5) **моделювання** - заміна реального об'єкта вивчення об'єктом-замінником (моделлю), який містить у собі риси, зв'язки, відношення досліджуваного об'єкта;
- 6) **гіпотетичний метод** - висування на основі дедукції наукового припущення для пояснення певного явища;
- 7) **системний метод** - пов'язаний із побудовою системи взаємозв'язків елементів, складових об'єкта.

Конкретнонаукові методи Аналіз продуктів діяльності (документів)

Аналіз продуктів діяльності — метод збирання фактів під час вивчення матеріалізованих результатів психічної діяльності людини — архівних матеріалів, щоденників, креслень, малюнків, виготовлених предметів тощо.



Види аналізу продуктів діяльності:

- 1) *Неформалізований (якісний, традиційний).* Виконання дослідником всієї повноти розумових операцій, що спрямовані на інтерпретацію даних, які містяться в документах
- 2) *Формалізований (кількісно-якісний, контент-аналіз).* Переведення якісної інформації в кількісні показники з подальшою її статистичною обробкою, на основі алгоритмізованого виділення певних змістовних елементів

Конкретнонаукові методи Опитування

Опитування – метод збору інформації за допомогою звернення з питаннями до людини або певної групи людей

Види опитування:

1) *Анкетування* – метод опитування, в якому в якості засобу для збору відомостей від респондента використовується спеціально оформлений список питань – **анкета**

2) *Інтерв'ю* – спосіб одержання соціально-психологічної інформації за допомогою усного опитування (бесіди).



Конкретнонаукові методи Спостереження

Спостереження – це метод збору інформації шляхом цілеспрямованого, певним чином фіксованого сприйняття досліджуваного об'єкта.

В психології, **Спостереження** – цілеспрямоване збирання психологічних фактів поведінки і діяльності особистості з метою їх подальшого аналізу і тлумачення.

Види спостереження:

- 1) *Організоване та випадкове;*
- 2) *Включене (коли спостерігач є учасником досліджуваної групи) та невключене (спостереження відбувається ззовні)*
- 3) *Польове (спостереження в реальних умовах) та лабораторне (спостереження в контрольованих умовах, інакше експеримент)*
- 4) *Зовнішнє та інтроспективне (самоспостереження)*



Конкретнонаукові методи

Експеримент

Експеримент – метод збору інформації шляхом спостереження у спеціально створених та контролюємих умовах, які забезпечують активний прояв необхідних психічних явищ.

Види експерименту:

- 1) *Констатуючий* (вивчаються наявні психічні факти без зовнішнього втручання) і *формуючий* (психічні якості особистості досліджують у процесі навчання і виховання)
- 2) *Лабораторний* і *природний*



Конкретнонаукові методи Тестування

Тестування – це метод збору інформації, за допомогою якого можна отримати точну кількісну та якісну характеристику явища, що вивчається. Полягає у використанні системи випробувань й оцінювання окремих психічних рис і властивостей людини.

Види тестування:

- 1) *Тести досягнень* (визначення рівня оволодіння людиною конкретними знаннями, вміннями, навичками);
- 2) *Тести здібностей* (визначення спрямованості та здібностей людини);
- 3) *Особистісні тести* (визначення певних психологічних особливостей)

Конкретнонаукові методи

Соціометричний метод

Соціометрія (лат. *societas* – суспільство; гр. *metron* – міра) – метод кількісного визначення взаємозв'язків, які утворюються між членами групи в процесі міжособистісного спілкування і взаємодії. На основі простої процедури взаємного вибору між членами групи за ознакою “симпатія – антипатія” розкривають структуру міжособистісних стосунків, визначають соціометричних зірок і аутсайдерів (ізольованих).

Основним інструментом проведення соціометричного опитування є **соціометрична картка (соціокарта)** – різновид анкети, в якій є питання про ставлення опитуваного до членів групи за різними критеріями (наприклад, про спільну роботи, виконання громадських доручень тощо)

Конкретнонаукові методи

Соціометричний метод

Соціокарта (приклад)

Хто обирає		Кого обирають					Кількість виборів		
		1	2	3	4	5	+	-	Всього
1		*	+	—	0	+	2	1	3
2		+	*	—	+	0	2	1	3
3		—	—	*	+	0	1	2	3
4		+	—	+	*	+	3	1	4
5		+	0	+	+	*	3	0	3
Кількість виборів	+	3	1	2	3	2			
	—	1	2	2	0	0			
	Всього	4	3	4	3	2			

1.3. Історія розвитку науки про конфлікт

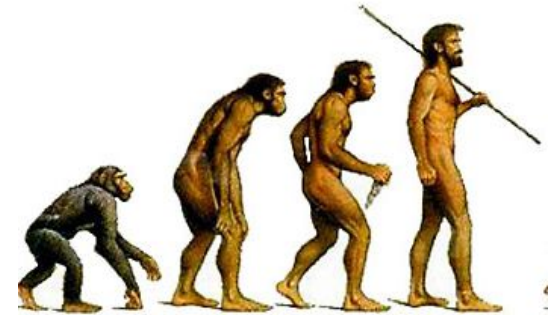
Поява науки «Конфліктологія»

- Конфліктологія є однією з наймолодших галузей наукового знання. Вона виділилася як самостійна наука в кінці 50-х років XX ст. і спочатку називалася "Соціологія конфлікту". Ця подія пов'язана з працями Ральфа Дарендорфа (Німеччина) - "Соціальні класові конфлікти в індустріальному суспільстві" (1957) і Льюїса Козера (США) - "Функції соціальних конфліктів" (1956).



Еволюція наукових поглядів на конфлікт

- Найдавніші часи
- Середні століття
- Епоха Відродження
- Новий час і епоха освіти
- Перша половина XIX століття
- Друга половина XIX століття - початок XX століття
- Сучасний розвиток конфліктології

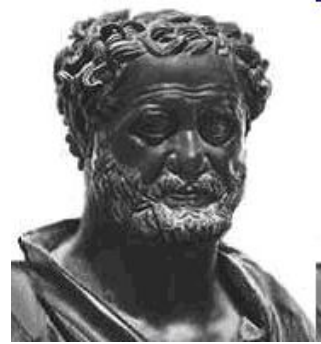


Найдавніші часи



У цей період заслуговують на увагу ідеї китайських мислителів. Особливе місце серед них належить Конфуцію (551-479 рр. До н. Е.). Він розвиває різноманітні погляди на проблему конфлікту в багатьох моральних заповідях. Ось одна з них: "Не роби іншим того, чого не бажаєш собі, і тоді в державі і в сім'ї до тебе не будуть відчувати ворожість". Джерело конфлікту філософ розглядав у неосвіченості і невихованості, яка призводить до порушення норм людських відносин і справедливості.

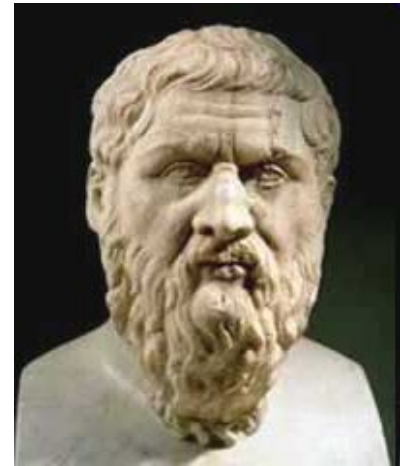
Найдавніші часи



- Древнегреческий философ Гераклит (520-460 гг. до н. э.) пытался связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу Вселенной. Он считал, что в мире все порождается через вражду и раздор, что единственный закон космоса - это война: "Война - отец всего и царь всего ". "Одним она определила быть богами, а другим - людьми, одних она сделала рабами, а других - свободными".

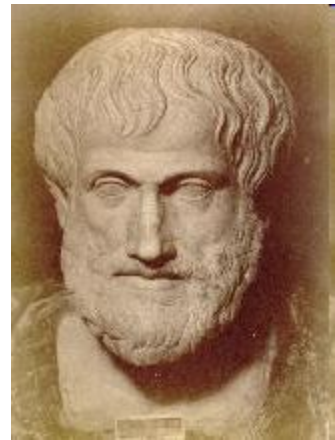
Найдавніші часи

- В отличие от Гераклита, который в сущности оправдывал войну, Платон (427-347 гг. до н. э.) осуждал ее и считал наибольшим злом.
- Но не только война как социальный конфликт попадает в поле зрения античных мыслителей.



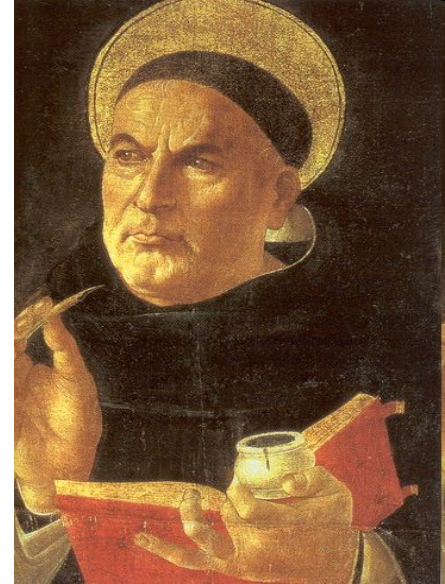
Найдавніші часи

- Интересные конфликтологические идеи, связанные с государственным строем, можно найти у Аристотеля (384-322 гг. до н. э.), который утверждал: "Государство является инструментом примирения людей". "Человек вне государства агрессивен и опасен".



Середньовіччя

Найважливішою особливістю конфліктологічних ідей, які набули розвитку в поглядах середньовічних мислителів, була їх релігійна спрямованість. Фома Аквінський (1225-1274) розвинув думку про царство філософського пізнання і богослов'я, духовної влади, про людське буття і бога. На його думку "... історія являє собою вічну битву двох царств - божого і земного".





Епоха Відродження

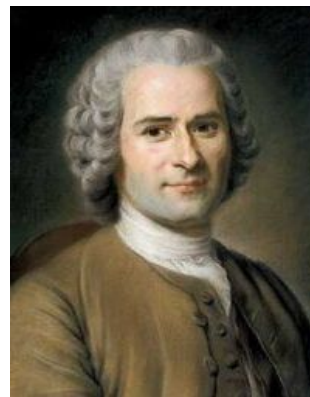
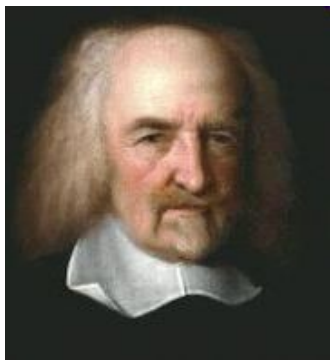


- Суттєвою особливістю поглядів мислителів епохи Відродження на проблему конфлікту є те, що вони сформували філософію величі людського розуму і його ролі в пізнанні навколишнього світу. Аналізуючи погляди Миколи Коперника (1473-1574), Джордано Бруно (1548-1600), Нікколо Макіавеллі (1469-1527) важливо звернути увагу на те, що деякі з них підпадали під репресії церкви і перебували в стані гострого конфлікту з нею. Разом з тим вони вірили в силу людини, його розум і гармонію, здатність долати соціальні конфлікти.



Новий час і епоха просвітництва

У цей період були створені передумови системного підходу в пізнанні явищ навколишнього світу, в тому числі і в вивченні конфліктів. Найбільш характерні погляди на конфлікт містилися в працях Ф. Бекона (1561-1626), Т. Гоббса (1588-1679), Жан-Жака Руссо (1712-1778), А. Сміта (1723-1790). Так, Ф. Бекон одним з перших застосував системний підхід до аналізу причин соціальних конфліктів усередині країни. Він детально розглянув матеріальні, політичні та психологічні умови соціальних заворушень, а також можливі способи їх подолання.



Перша половина XIX століття

На цьому етапі розвитку конфліктології особливо цінними є погляди представників класичної німецької філософії І. Канта (1724-1804), Г. Гегеля (1770-1831), та інших. Вони акцентували увагу на найбільш гостру проблему того часу - проблеми війни і миру. Іммануел Кант ("Про вічний мир") вважав, що "... стан світу між людьми, які живуть по-сусідськи, не є природним станом. Останнім, навпаки, є станом війни".



Перша половина XIX століття

На думку Г. Гегеля "... головна причина конфліктів криється в соціальній поляризації суспільства" ("Про війну як засіб морального очищення народів"). Він вважав, що держава повинна представляти інтереси всього суспільства і регулювати конфлікти.

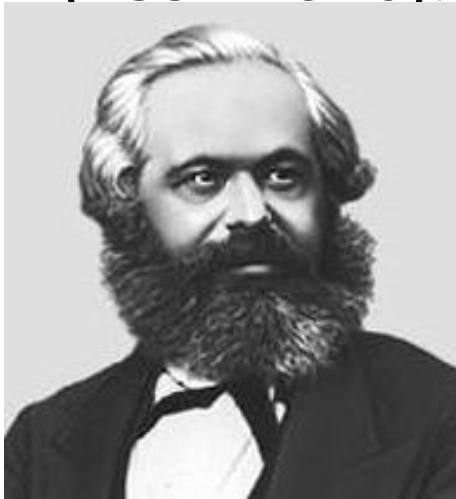


Друга половина XIX століття - початок XX століття

Цей період займає виняткове місце в становленні конфліктології як відносно самостійної теорії, що було зумовлено такими факторами: накопиченням достатнього обсягу інформації про проблеми конфлікту; насиченістю найсильнішими соціальними потрясіннями - війнами, економічними кризами, соціальними революціями.

Друга половина XIX століття - початок XX століття

В цей період виникає ряд нових наук і концепцій - марксистська філософія, основи якої закладені К. Марксом (1818-1883) і Ф. Енгельсом (1820-1895); соціологія, яка бере свій початок в працях Огюста Конта (1798-1857); психологія, біля витоків якої стояв Вільгельм Вундт (1832-1920).



Друга половина XIX століття - початок XX століття

Німецький соціолог Георг
Зіммель (1858-1918)

вважається першим, хто ввів
науковий термін "соціологія
конфлікту" і описав
закономірності соціальних
конфліктів.

Основні положення, які
характеризують теорію Г.
Зіммеля полягають в
наступному:



Друга половина XIX століття - початок XX століття

чим більш гострий конфлікт, тим сильніша
внутрішня згуртованість конфліктуючих груп;
чим сильніша гострота конфлікту, тим більша
ймовірність централізації конфліктних груп;
чим більш часті конфлікти і чим менша їх гострота,
тим краще члени груп можуть позбутися ворожості,
підтримати інтеграцію системи;

Друга половина XIX століття - початок XX століття

чим більш часті конфлікти, тим вірогідніше, що будуть створені норми, які регулюють конфлікт; ніж більш тривалі конфлікти між групами, тим вірогідніше, що вони відрегулюють своє ставлення до влади.

Положення, запропоновані Г. Зіммель являють собою досить струнку теорію, яка пояснює явища соціального життя, показує те позитивне, що може дати конфлікт в соціальній сфері.

Друга половина XIX століття - початок XX століття

Австрійський психолог Зігмунд Фрейд (1856-1939) створив одну з перших концепцій людської конфліктності - "теорію психоаналізу", щодо якої поява і розвиток внутрішньоособистісних конфліктів визначається зіткненням всередині особистості несвідомих психічних сил, головними з яких є лібідо і бажання бути великим. З. Фрейд вказував на необхідність пошуку причин міжособистісних конфліктів у сфері несвідомого.



Друга половина XIX століття - початок XX століття

Послідовник Фрейда
швейцарський психолог Карл-
Густав Юнг (1875-1961) заснував
школу аналітичної психології,
висунув положення про
існування колективного
несвідомого і запропонував
типологію характерів
особистостей щодо їх поведінки
в конфлікті.



Теорія конфлікту

Ці вихідні положення і послужили основою для створення до середини ХХ ст. теорії конфлікту в якості самостійної галузі соціології. Це завдання було вирішене головним чином зусиллями двох видатних вчених - німецького соціолога Ральфа Дарендорфа і американського соціолога Льюїса Козера.

Теорія конфлікту

Дарендорф в своїх відомих роботах «Класи і класові конфлікти в індустріальному суспільстві» (1957), «Сучасний соціальний конфлікт» (1988) до ін. Розглядає конфлікт в якості головної категорії соціології і іменує тому свою соціологічну концепцію теорією конфлікту.



Теорія конфлікту

Для нього наявність конфліктів - природний стан суспільства. Чи не наявність, а відсутність конфліктів є чимось дивним і ненормальним. Привід до підозрілості виникає тоді, коли виявляється суспільство або організація, в яких не видно проявів конфлікту.

Теорія конфлікту

На відміну від К. Маркса, Р. Дарендорф вважає, що головним джерелом конфлікту є не економічні, а політичні протиріччя між соціальними групами, пов'язані з концентрацією влади в одних і її відсутністю у інших.

Сучасне суспільство виробило раціональні методи регулювання конфліктів за участю в цьому процесі владних структур.

Основні положення теорії конфлікту

1. Оскільки
відмінна риса будь-
якого суспільства -
відносини
панування і
підпорядкування,
його атрибутом є
конфлікт

Основні положення теорії конфліктів

2. Основою соціального життя, її конфліктності є владні відносини, панування одних груп над іншими: господарів - над працівниками, офіцерів - над солдатами, викладачів - над студентами, державних чиновників - над усім іншим суспільством.



Основні положення теорії конфлікту

3. Суспільство є системою конфліктуючих груп. Конфлікти неминучі, універсальні. Тому правильніше говорити не про дозвіл конфліктів, а про їх регулюванні, оскільки конфлікти повністю ніколи не



Основні положення теорії конфлікту

4. Спільність інтересів людей, що утворюють одну групу, і відмінності інтересів різних груп у міру їх усвідомлення ведуть до утворення різного роду організаційних структур, профспілок, партій, лобістських об'єднань і т.п.

Основні положення теорії конфлікту

5. саме ці структури сприяють загостренню конфліктів, особливо в умовах надмірної концентрації влади в руках небагатьох і відсутності у інших груп не тільки самої влади, а й можливості її отримати



Функції соціального конфлікту

Класичним твором сучасної конфліктології стала робота Л. Козера «Функції соціального конфлікту» (1956). Розвиваючи ідеї Вебера і Зіммеля про загальності та універсальності конфлікту, американський соціолог дав у своїй роботі глибоке обґрунтування позитивної ролі конфліктної взаємодії в житті суспільства.



Основні положення конфлікту Л.

Козера

1. Постійним джерелом соціальних конфліктів є непереборний дефіцит ресурсів, влади, цінностей, престижу, завжди існуючий в будь-якому суспільстві. Тому поки існує суспільство, буде існувати в ньому і певна напруженість, час від часу переростає в конфлікти.

Особливу роль в постійній боротьбі за ці дефіцитні ресурси має прагнення людей до влади і престижу;



Основні положення конфлікту Л. Козера

2. Хоча конфлікти існують в будь-якому суспільстві, їх роль в недемократичному, «закритому», і демократичному, «відкритому», суспільстві різна. У «закритому», особливо в тоталітарному суспільстві, яке розколоте на два ворожих, протилежні табори, конфлікти носять революційно-насильницький, руйнівний характер. У «відкритому» суспільстві, хоча і виникає безліч конфліктів, вони вирішуються конструктивним шляхом

Основні положення конфлікту Л. Козера

3. Конструктивні і руйнівні результати конфлікту глибоко різняться між собою. Головне завдання конфліктології і складається в розробці рекомендацій щодо обмеження негативних і використання позитивних функцій конфліктів.

Теорія конфлікту

Слід зазначити, що теорія конфлікту, розроблена Р. Дарендорф і Л. Козером, мала і критичну спрямованість. Вона протиставлялася її авторами як марксистської теорії класової боротьби, що панувала в середині ХХ в. в соціалістичних країнах, так і концепціям соціальної злагоди і «людських відносин», які користувалися впливом на Заході.

Концепція соціальної злагоди і «людських відношенні»

- Ці концепції найбільш повно були представлені американськими соціологами Толкотт Парсонс (1902-1979) і Елтоном Мейо (1880 - 1949)



Концепція соціальної злагоди і «людських відношенні»

- Т. Парсонс у своїй роботі «Структура соціальної дії» (1937) трактував конфлікт як соціальну аномалію, свого роду соціальну хворобу, яку треба лікувати. Нормою, з його точки зору, є якраз безконфліктність, гармонія соціальної системи, зняття соціальної напруженості.

Концепція соціальної злагоди і «людських відношенні»

Засновник теорії «людських відносин» Е. Мейо також стверджував, що головна проблема сучасності - встановлення миру в промисловості, подолання небезпечної соціальної хвороби - конфліктності. На його думку, соціальне здоров'я - це «соціальне рівновагу», «стан співпраці».

Концепція соціальної злагоди і «людських відношенні»

До нього і потрібно всіляко прагнути, використовуючи не тільки економічні, але і психологічні методи, зокрема, формування сприятливого психологічного клімату в виробничих колективах, почуття задоволеності працею, демократичного стилю керівництва і т.п.

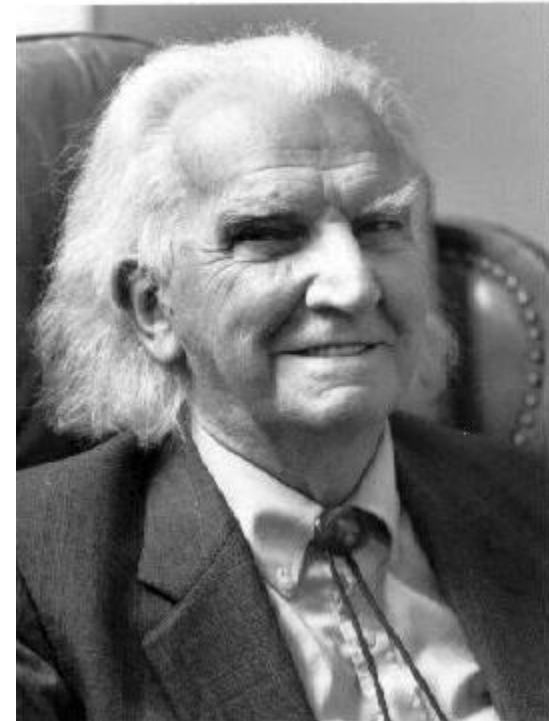
Концепція соціальної злагоди і «людських відношенні»

Його ідеї знайшли певну підтримку у менеджерів-практиків. Однак з часом, приблизно з 50-х років, надії, пов'язані з теорією соціального співробітництва, людських відносин, суспільної злагоди стали слабшати, оскільки на їх основі повністю подолати конфлікти як на виробництві, так і в суспільстві в цілому не вдалося.

Загальна теорія конфліктної взаємодії

Істотний внесок на завершення формування конфліктології як самостійної наукової дисципліни вніс ще один американський соціолог - Кеннет Боулдинг.

У книзі «Конфлікт і захист. Загальна теорія »(1963) він спробував, спираючись на наявні досягнення в дослідженні конфліктів, викласти загальну теорію конфліктної взаємодії.



Загальна теорія конфліктної взаємодії

Вихідною посилкою його концепції було визнання того, що конфліктну поведінку людей, їх постійна ворожнеча з собі подібними представляють собою природну для них форму поведінки. Однак, висловлюючи настільки песимістичну оцінку людської природи, він висловлював надію на те, що, спираючись на людський розум і моральні норми, людини все ж можна вдосконалювати, пом'якшуючи форми конфліктної взаємодії.

Загальна теорія конфліктної взаємодії

Для цього потрібно перш за все усвідомити загальні елементи і загальні зразки розвитку, властиві всім конфліктам. Саме ці загальні знання допоможуть залагодити конфлікт в будь-якому його специфічному прояві. Основою цих загальних уявлень про конфлікти, що відбуваються як в суспільстві, так і в природі, є опис двох їх основних моделей: статичної та динамічної.