

ЗМІСТ

Вступ	5
-------------	---

Розділ I

КОНФЛІКТ У СУЧАСНОМУ СУСПІЛЬСТВІ

1.1. Статус та значення конфліктології в сучасному суспільстві	7
1.1.1. Проблема конфлікту в сучасній науці	7
1.1.2. Конфліктологія як автономна наукова галузь	14
1.1.3. Структура та функції конфліктології	17
1.1.4. Методи вивчення конфліктів	22
1.2. Конфлікт як соціальне явище	24
1.2.1. Зміст понять «конфлікт» та «соціальний конфлікт»	24
1.2.2. Форми та рівні прояву конфлікту	28
1.2.3. Функції соціального конфлікту	31
1.3. Механізм виникнення конфлікту	35
1.3.1. Умови виникнення конфлікту	35
1.3.2. Механізм виникнення конфлікту	37
1.3.3. Соціально-психологічні фактори виникнення конфлікту ...	42
1.4. Статична та динамічна характеристика конфлікту	47
1.4.1. Структура конфлікту	47
1.4.2. Динаміка конфлікту	55
1.5. Конфлікт як форма поведінки	62
1.5.1. Характеристика та типологія поведінки в конфлікті	62
1.5.2. Фактори впливу на поведінку людини в конфлікті	69
1.6. Проблема запобігання, регулювання та розв'язання конфліктів	74
1.6.1. Імовірні результати конфлікту та форми його завершення	74
1.6.2. Запобігання конфлікту	76
1.6.3. Регулювання конфлікту	84
1.6.4. Розв'язання конфлікту	89

Розділ II

ТЕОРІЯ ПЕРЕГОВОРІВ

2.1. Переговорний процес та його основні характеристики	96
2.1.1. Теорія переговорів у сучасній науці	96

2.1.2. Сутність та функції переговорів	99
2.1.3. Структура переговорів	105
2.1.4. Етапи переговорів	110
2.1.5. Види переговорів	122
2.2. Стратегія і тактика переговорів	123
2.2.1. Принципи успішного ведення переговорів та їх недоліки ...	123
2.2.2. Стратегії переговорів	126
2.2.3. Тактики переговорів	134
2.3. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі	138
2.3.1. Сутність та основні форми посередництва	138
2.3.2. Технологія медіації, її результативність та фактори впливу на неї	144
2.4. Проблеми формування переговорної культури	148
2.4.1. Переговорна культура та її складові	148
2.4.2. Стиль ведення переговорів	150
2.4.3. Конкретні прояви національних стилів у переговорах	152

Розділ III

ТИПОЛОГІЗАЦІЯ СУЧАСНИХ КОНФЛІКТІВ

3.1. Внутрішньоособистісні та міжособові конфлікти	172
3.1.1. Типологізація конфліктів у сучасній науці	172
3.1.2. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність і проблеми попередження та розв'язання	175
3.1.3. Міжособистісні конфлікти в сучасному суспільстві	185
3.2. Групові та міжгрупові конфлікти	188
3.2.1. Сутність та типологія групових конфліктів	189
3.2.2. Міжгрупові конфлікти	191
3.2.3. Конфлікти в організаціях	194
3.2.4. Сімейні конфлікти	200
3.3. Масові конфлікти в сучасному суспільстві	208
3.3.1. Сутність та типологія масових конфліктів	208
3.3.2. Особливості політичного конфлікту	210
3.4. Міжнародні конфлікти в сучасному суспільстві	221
3.4.1. Поняття та причини міжнародного конфлікту	221
3.4.2. Типологізація міжнародних конфліктів	230
3.4.3. Особливості окремих типів міжнародних конфліктів	231
Рекомендована література	237

ВСТУП

Конфлікти є одним з важливих чинників розвитку сучасного суспільства. Вони були, є і будуть постійними супутниками нашого життя, хочемо ми цього чи ні. Дивує, що ми зрозуміли це, лише зараз, почавши впроваджувати в навчальний процес конфліктологічні курси, а отже, відмовилися від ідеї «безконфликтності», що тривалий час проголошувалася й підтримувалася в нашому суспільстві. Потреба вивчати проблеми конфлікту існує не лише в майбутніх професіоналів-конфліктологів, але й у всіх тих, хто прагне полегшити своє існування завдяки вмінню знаходити вихід із найскладніших конфліктних ситуацій, що постійно виникають в економічному, соціальному чи політичному житті та в міжособистісних стосунках.

Курси з конфліктології, яка вже давно вивчається у навчальних закладах різних країн, нещодавно з'явилися в українських вузах. Сьогодні цю дисципліну вивчають у бізнес-школах, на курсах підвищення кваліфікації, викладають студентам різних спеціальностей – юристам, психологам, педагогам, економістам, міжнародникам. Існує думка, що потреба в конфліктологічних знаннях зумовлює необхідність вивчення конфліктології і в середніх навчальних закладах, зокрема в ліцєях, гімназіях тощо. Вважаємо, з цим можна погодитися, оскільки вміння поводити себе в конфліктних ситуаціях, обирати оптимальну поведінку в них, нейтралізувати наслідки конфліктів – усе це й багато з того, що вивчає конфліктологія, потрібно кожній людині, ким би вона не була за фахом і якою справою б не займалася.

Студенти старших курсів, яким, як правило, адресована ця навчальна дисципліна, знайомилися з проблематикою конфліктів, вивчаючи курси соціології, філософії, політології, економічної теорії, історичних дисциплін. Проте цього недостатньо. Основою для оволодіння практичними, прикладними прийомами діагностики, попередження та розв'язання конфліктів має стати спеціальний курс з конфліктології, який забезпечить знання теорії та практики конфліктів.

Навчальний курс «Конфліктологія та теорія переговорів» має на меті сформувати в студентів, майбутніх спеціалістів, уміння

діагностувати різноманітні конфлікти, запобігати їм, регулювати та розв'язувати їх у найбільш ефективні способи. Він передбачає аналіз низки проблем, пов'язаних із вивченням сутності конфліктів, механізмів їх виникнення та розвитку, технологій переговорів.

Завдання даного підручника полягають у тому, щоб поєднати теоретичні та практично-прикладні аспекти конфліктології і сформулювати в майбутніх фахівців уміння:

- розуміти природу виникнення та розвитку різноманітних конфліктів;
- передбачати шляхи їх запобігання та розв'язання;
- використовувати різні технології розв'язання конфліктів;
- організовувати та проводити з цією метою переговори.

Підручник містить три розділи. У першому аналізується сучасна теорія конфлікту, механізм виникнення конфліктів, технології їх регулювання та розв'язання. Другий розділ зорієнтований на вивчення переговорного процесу та його основних характеристик, стратегії та тактики переговорів, переговорної культури, сутності та форм посередництва. Третій розділ присвячений аналізу особливостей різних типів конфліктів, які виникають у різних сферах життя і обумовлюють специфіку конфліктної взаємодії.

Підручник адресований перш за все студентам і аспірантам, що навчаються за спеціальністю «Конфліктологія», а також тим, хто за родом своєї діяльності прагне поповнити та систематизувати знання про суспільні відносини й властиві їм конфлікти. Він покликаний допомогти зрозуміти та осмислити конфліктні ситуації, навчити орієнтуватися та діяти в них (проте не є збіркою рекомендацій, порад і вказівок для тих, хто опинився в конфліктних ситуаціях).

Конфлікт у сучасному суспільстві

1.1. Статус та значення конфліктології в сучасному суспільстві

1.1.1. Проблема конфлікту в сучасній науці

Конфлікти існують стільки, скільки існує людське суспільство. Багато з чим люди навчилися справлятися – природними силами, силами атома, але вони не навчилися жити без конфліктів. «На порозі ХХІ ст. адаптивність людей стала майже безмежною. Одне, з чим людина і людство не можуть справитися, – це з самими собою, зі своєю могутністю, яка далеко не завжди використовується раціонально, а нерідко, вільно або невільно, нею зловживають, повертаючи проти себе. Наслідок – конфлікти різного масштабу, значущості і властивостей. Конфлікт – це стимул і гальмо прогресу, розвиток і деградація, добро і зло. Ейнштейн писав, що природа складна, але не зловмисна. «Природа конфлікту інша: сторони, що конфліктують, можуть бути зловмисними, доброзичливими чи нейтральними, інколи самі того не підозрюючи і тим більше не знаючи істинних тенденцій іншої сторони» [15, с. 3].

Особливо загострюються конфлікти в перехідні періоди суспільного розвитку, подібні до тих, що переживає нині наше суспільство. Саме тому, як би не хотілося спокійного, безконфліктного життя, нам не вдасться позбавитися конфліктів та конфліктних ситуацій. А тому – ворога, кажуть, треба знати в обличчя. Перед спеціалістами різного профілю постає завдання – навчитися дивитися на конфлікти професійно і втручатися в них професійно, тобто вивчати їх і розв'язувати так само, як розв'язується будь-яке інше професійне завдання.

Вивченням конфліктів займаються представники різних наук – історики, філософи, соціологи, психологи. Кожний з них

розробляє свої підходи до проблеми конфліктів, оперує своїми поняттями та термінами, зосереджуючись на певних сторонах життя людини або суспільства.

Накопичена науковцями теоретична та емпірична інформація стала основою для виникнення у ХХ столітті окремої наукової галузі, безпосередньо пов'язаної з дослідженням конфліктів. «Конфлікти були і будуть, вони супроводжують наше життя, як хвороби, – пише український конфліктолог А.Г. Ішмуратов. – Здається навіть дивним, що конфліктологія як практична наука, на відміну від медицини, з'явилася нещодавно, у другій половині нашого століття, а серйозне ставлення до неї з боку громадських і державних кіл виникло лише після Карибської кризи – глобального конфлікту, що поставив людство на межу третьої світової війни» [22, 4].

Конфліктологія, виникнувши як самостійна наукова галузь спочатку в США і Західній Європі, поступово поширилася на всі регіони світу, стала повноправним членом наукового співтовариства. Майже відразу після отримання наукового статусу вона набула і статус навчальної дисципліни. І це не випадково, оскільки потребу у вивченні конфліктології мають не лише майбутні професійні конфліктологи, але й усі ті, хто хоче полегшити своє існування завдяки вмінню знаходити вихід із найскладніших конфліктних ситуацій, що постійно виникають в економічному, соціальному чи політичному житті, міжособистісних відносинах людей.

Навчальні курси з конфліктології вивчаються в навчальних закладах різних країн. Нещодавно вони з'явилися у вищих закладах освіти України. Сьогодні вони знайшли своє місце в бізнес-школах, на курсах підвищення кваліфікації, викладаються студентам окремих спеціальностей – юристам, психологам, економістам, майбутнім спеціалістам з міжнародних відносин. Проте все частіше можна почути думку, що потреба в знаннях розв'язання конфліктів уже диктує необхідність введення конфліктології і в середніх навчальних закладах, зокрема в ліцείях, гімназіях тощо. На наш погляд, з цим можна погодитися, оскільки вміння поводити себе в конфліктних ситуаціях, обирати оптимальну поведінку в них, нейтралізувати наслідки конфліктів – усе це й багато з того, що вивчає конфліктологія, потрібно кожній людині, ким би вона не була і чим би не займалася.

Навчальний курс «Конфліктологія та теорія переговорів» має на меті вироблення в студентів, майбутніх спеціалістів, уміння діагностувати різноманітні конфлікти, запобігати конфліктам та

розв'язувати їх найефективнішим шляхом. Він охоплює низку проблем, пов'язаних із вивченням сутності конфліктів, механізмами їх виникнення та розвитку, а також із з'ясуванням технології переговорів як одного з основних засобів розв'язання конфліктів.

Студенти старших курсів, на яких, як правило, вивчається конфліктологія, знайомилися з проблематикою конфліктів, вивчаючи курси соціології, філософії, політології, економічної теорії, історичних дисциплін. Проте матеріал, що був предметом вивчення в названих курсах, не дає необхідних знань та вмій для вирішення конкретних конфліктних ситуацій. Основою для оволодіння практично-прикладними прийомами діагностики, попередження та розв'язання конфліктів має стати спеціальний курс з конфліктології.

Об'єктом конфліктології є конфлікт: конфлікт у трудовому колективі, сім'ї, між етнічними групами та державами, між окремими людьми та групами людей. Кожний окремий вид конфлікту вивчає окрема наука. Політичні конфлікти вивчає політологія, трудові – соціологія праці та теорія менеджменту, міжнародні – теорія міжнародних відносин. Кожна з них має свою власну концепцію конфлікту. «Математик, логік, дослідник операцій і полководець будуть дивитися на об'єктивну картину конфлікту своїми очима. Вони, зрозуміло, будуть виділяти в ньому ті сторони, які їх цікавлять і які піддаються «здобуванню» за допомогою тих специфічних методів дослідження, якими вони володіють. При цьому кожний фахівець користується тією сукупністю уявлень про об'єкт (у нашому випадку – про конфлікт), які склалися в тій чи іншій галузі знання» [31, с. 16–17].

Розрізняють два основні підходи до аналізу конфліктів. Перший можна умовно назвати природничо-науковим, другий – гуманітарним.

Природничо-науковий підхід до вивчення конфлікту пов'язаний з дослідженнями в галузі математики, логіки, біології. Вважають, що цілий потік математичних досліджень конфлікту відкрила книга Неймана і Моргенштерна «Теорія ігор та економічна поведінка» (1944), в якій були сформульовані принципи наукового аналізу дій у конфліктних ситуаціях на основі теорії ігор. Математична концепція конфлікту розглядає його як засіб взаємодії складних систем. Представники цього напрямку вивчення конфлікту формують математичні структури й функціональний простір опису конфліктів, що враховує багатомірність і нелінійність конфліктних процесів. Вони розробляють математичні моделі конфлікту, досліджують їх властивості. Науковці не лише пропонують своє

бачення сутності конфлікту, використовуючи категорії математики, фізики, системного аналізу, але й дають класифікацію конфліктів.

Математичні методи в конфліктології є найважливішим елементом у системі підготовки конфліктологів. Вони дозволяють внести чіткість у постановку завдання, його розв'язання, інтерпретацію одержуваних результатів. З допомогою математичних підходів розглядається критеріальна, функціональна й інформаційна класифікація конфліктів, які дозволяють цілеспрямовано орієнтувати й спрощувати математичну модель щодо конкретних ситуацій. У категоріях математики аналізується поняття ризику, визначається сфера застосування ймовірного, ситуаційного й оперативного ризиків, досліджується вплив на хід та результат конфліктів синхронізації, адаптації і зовнішнього впливу, доводиться, що конфлікти можуть стимулювати як самоорганізацію, цілеспрямованість і розвиток систем, об'єднання конфліктуєчих систем у єдину надсистему, так і невизначеність, дезорганізацію, деградацію й руйнування єдності, поділ системи на кілька самостійних систем із суперечливими цілями. Математичні моделі дозволяють оцінити взаємний контроль конфліктуєчих сторін, формалізувати процедуру формування угод у конфліктних ситуаціях, визначати цілеспрямованість систем, їхні справжні критерії ефективності, оптимізувати поведінку відповідно до цих критеріїв.

Дослідження конфлікту в біології пов'язані з теорією біологічної еволюції, у розвиток якої значний внесок зробив Ч. Дарвін. Його ідея про те, що розвиток живої природи здійснюється в умовах постійної боротьби за виживання, вплинула не лише на біологічне трактування конфлікту, але й стала основою так званого дарвінізму, який пояснюється еволюцією суспільного життя біологічними законами природного підбору та боротьби за існування.

Незважаючи на велике значення природничо-наукових моделей конфлікту, вони не дають можливості виявити природу конфлікту в людському суспільстві. Вони не здатні знайти приховані механізми людської поведінки в конфліктній ситуації. «Класична трагедія і серйозний роман, – зазначають учені, – залишаються кращим джерелом наших знань про конфлікт» [31, с. 3].

Гуманітарний підхід до вивчення конфліктів пов'язаний із дослідженнями в галузі різних гуманітарних та суспільствознавчих наук – історії, філософії, соціології та ін. Зупинимося на аналізі специфіки вивчення конфлікту цими науками.

Історичний підхід є втіленням конкретно-історичних, порівняльно-історичних та описових методів вивчення конфлікту. Исто-

рики аналізують та описують більш-менш значні конкретні форми конфліктів – війни, повстання, революції, страйки, сутички та суперечки, що мають місце в конкретних країнах у різні періоди їх розвитку. Вони аналізують причини виникнення конкретних конфліктів, особливості їх розвитку та розв’язання. На думку американського конфліктолога Р. Коллінза, «теорія конфлікту значною мірою була розроблена з допомогою чітких принципів теоретизування та систематизування, які періодично використовувалися в емпіричному дослідженні. Класичні варіанти теорії конфлікту є здебільшого макроісторичні. Більшість істориків є певною мірою теоретиками конфлікту з тієї простої причини, що драматичні факти історії, які вони описують, складаються з боротьби, чвар та незгод» [24, с.83].

Філософський підхід – історично перша спроба пізнати та раціонально осмислити природу соціального конфлікту. Він отримав розвиток у роботах філософів Давнього Сходу, Давньої Греції та Риму, які значну увагу приділяли аналізу джерел конфлікту й знайшли його в боротьбі протилежних сторін явищ та процесів. Це філософи першими побачили, що конфлікт – це закономірне, вічне явище, без якого не можуть існувати ні природа, ні суспільство, ні мислення. Залежно від їх світоглядних позицій вони бачили головне джерело цих конфліктів у зіткненні матеріальних сторін буття, духовних протилежностей або у внутрішній суперечливій природі людини. Практично всі ідеї, закладені ще давніми філософами, були розвинуті пізніше в соціології, психології та конфліктології.

Основні ідеї щодо конфлікту, розвинуті філософами, полягають в тому, що:

- конфлікти – атрибут суспільного життя, неодмінна та важлива умова суспільного розвитку;
- їх виникнення зумовлене комплексом матеріальних, політичних та психологічних причин;
- конфлікти мають подвійну природу, це обумовлює їх позитивний та негативний вплив на розвиток суспільства;
- конфлікти не можна повністю усунути із суспільного життя, але їх можна зробити менш гострими та руйнівними;
- запобіганню конфліктів у державі сприяє політичне маневрування.

У психології при вивченні конфлікту як процесу увага зосереджується на характері його протікання, який пов’язується зі станом людини, зумовленим несприйняттям оточуючих, спрямованим на самоствердження. Психологи розглядають конфлікт як прояв свого «Я» через зовнішній протест чи внутрішній бунт емоцій.

Навчальне видання

Євгенія Борисівна Тихомирова
Сергій Русланович Постолювський

Конфліктологія та теорія переговорів

Підручник

Директор видавництва Р.В. Кочубей
Головний редактор В.І. Кочубей
Технічний редактор І.Ф. Артюшенко
Дизайн обкладинки і макет В.Б. Гайдабрус
Комп'ютерна верстка О.І. Молодецька, А.О. Литвиненко

Підписано до друку 26.06.2008.
Формат 60x90^{1/16}. Папір офсетний. Гарнітура Скулбук.
Друк офсетний. Ум. друк. арк. 15,1. Обл.-вид. арк. 14,9.
Тираж 1000 прим. Замовлення № 4114.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 489 від 18.06.2001

ТОВ «ВТД «Університетська книга»
40030, м. Суми, вул. Кірова, 27, 5-й пов.
E-mail: publish@book.sumy.ua
www.book.sumy.ua

Відділ реалізації
Тел./факс: (0542) 78-83-57, 78-66-12
E-mail: info@book.sumy.ua

Надруковано відповідно до якості наданих діапозитивів
у ПП «Принт-Лідер»
Україна, 61070, м. Харків, вул. Рудика, 8