

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

УКЛАДАЧ В.І. ДОКАШ

КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА МЕДІАЦІЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

2-ге видання: допрацьоване і перероблене

Видавництво «Новий Світ – 2000»

Львів

Чернівці

2021

УДК [316.48+316.485.6](075.8)

*Рекомендовано до друку вченою радою Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича,
(протокол № 14 від 26.12.2017 року)*

Рецензенти:

*Чорноморець Ю.П., доктор філософських наук, професор;
Арістова А.В., доктор філософських наук, професор*

Д63 Докаш В.І. Конфліктологія та медіація : навчальний
посібник / В.І. Докаш. – Чернівці, Львів: Видавництво
«Новий Світ – 2000», 2021. – 249 с.

ISBN 978-617-7519-83-5

У навчальному посібнику подано курс лекцій із 8-ми тем, в яких розглядається призначення конфліктології як науки про соціальні конфлікти. Визначається конфлікт як соціальний феномен, його детермінанти та динаміка протікання. Пропонуються основні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях. Детально аналізуються види соціальних конфліктів, форми та методи управління конфліктними ситуаціями. Окремо розглядається медіація як виконання посередницьких функцій у конфліктах найвищої міри загострення. Зазначаються принципи, на підставі яких застосовуються інструменти проведення медіації як посередництва у конфліктних ситуаціях. До кожної теми посібника передбачені семінарські заняття, на яких напрацьовуються вміння та навички поведінки в конфліктних ситуаціях. Надається тематика рефератів, ІНДЗ, есе, самостійної роботи та контрольні питання. До кожної теми пропонується основна та додаткова література. У формі додатка запропоновано короткий термінологічний словник. Посібник апробовано в Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича у 2016 – 2020 н.р.

Посібник розрахований на викладачів, аспірантів та студентів-соціологів.

ISBN 978-617-7519-98-9

© Чернівецький національний університет, 2021

© Докаш В.І., 2021

© «Новий Світ-2000», ФОП Піча С.В., 2021

ЗМІСТ

| | |
|--|------------|
| ПЕРЕДМОВА..... | 4 |
| Змістовий модуль 1 | |
| <i>Теоретичні проблеми конфліктології</i> | |
| Тема 1. Конфліктологія як наука | 11 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Функції конфліктології..... | 29 |
| Тема 2. Конфлікт як соціальний феномен | 33 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Соціальні функції конфліктів | 50 |
| Тема 3. Детермінанти соціальних конфліктів | 52 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Джерела та причини конфліктів | 66 |
| Тема 4. Динаміка розвитку конфлікту та основні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях | 68 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Основні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях | 84 |
| Тема 5. Види соціальних конфліктів | 87 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Соціальні конфлікти: типологія, специфіка прояву | 117 |
| Змістовий модуль 2 | |
| <i>Прикладний характер залагодження конфліктних ситуацій</i> | |
| Тема 6. Форми та методи управління конфліктами .. | 120 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Методи та принципи управління конфліктами | 145 |
| Тема 7. Медіація як посередництво у конфліктах | 148 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Медіація як процедура..... | 180 |
| Тема 8. Основні принципи проведення медіації..... | 183 |
| <i>Семінарське заняття.</i> | |
| Медіабельність та умови її проведення | 194 |
| ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК | 197 |

Передмова

Проблеми конфліктної взаємодії в суспільстві залишаються актуальними протягом всього існування цивілізації. Вони загострюються у зламні моменти історії – періоди війн, революцій і криз, заколотів і смут, під час боротьби за владу чи власність, унаслідок тоталітарного терору, через нестримне прагнення одних панувати над іншими, через кримінальне та інші форми насильства тощо. Тож ХХІ століття поставило перед людством безальтернативну дилему: або оволодіти наукою й мистецтвом залагодження й попередження конфліктів, або втратити перспективи виживання людства на Землі через їх фатальні наслідки.

Конфлікти виникають в усіх галузях суспільних відносин: у політиці та економіці, державному управлінні й соціальній сфері, у релігійному, духовному та етнокультурному житті. Це цілком природний процес, який супроводжує соціальну еволюцію, реформи, модернізаційні зміни, а особливо – транзитивні перетворення, що тягнуть за собою не лише болісне руйнування старих соціальних норм та інститутів, а й глибинні прогресивні наслідки для всіх суб'єктів соціальної дії.

Як об'єкт конфліктологічного аналізу перед наукою постають різноманітні соціальні конфлікти з усіма їх базовими ознаками, структурними елементами й особливостями розвитку в тій конкретній сфері життя соціуму (чи буття людини), котра зацікавила дослідників. Будь-яка система час від часу відчуває деструктивні впливи і тенденції, що є результатом її внутрішньої суперечливості: між частиною і цілим, структурою та функціями, через процеси дезорганізації та дезінтеграції, оновлення й рутинізації тощо.

Зауважимо, що конфлікти є одним із важливих чинників розвитку сучасного суспільства. Вони були, є і будуть постійними супутниками нашого життя, хочемо ми цього чи ні.

Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми.

Двадцять століття остаточно розвіяло наші ілюзії щодо того, що в міру розвитку цивілізації, зростання культури і добробуту людей світ людських відносин буде ставати чимраз більш гармонійним і благополучним, а соціальні потрясіння, війни, етнічні і релігійні зіткнення залишаться в минулому. Навпаки, наш неспокійний світ стає дедалі неспокійнішим і надії на те, що більш розумна побудова суспільства, більш досконалі закони і мудрі правителі допоможуть нам уникнути конфліктів у майбутньому, не виправдовують себе. Розуміння цього привело до більш реалістичного погляду на світ конфліктів: якщо ми не можемо уникнути конфліктів, ми повинні навчитися працювати з ними та управляти ними.

Чи є конфлікти в людських відносинах чимось непередбаченим, схожим на стихійне лихо, яке ми не можемо сьогодні спрогнозувати і тому часто виявляємося слабкими перед ними? Чи існують у розвитку збройних конфліктів, у спалахах насильства, в етнічних зіткненнях, у сімейних суперечках та протиріччях на роботі якісь закономірності, що можуть бути нами виявлені, внаслідок чого ми одержимо можливість якщо не керувати ними цілком, то, принаймні, поводитися в цих ситуаціях більш усвідомлено?

Фундаментальне значення цієї проблеми для людей, її зростаюча актуальність для великого світу соціальних відносин, привабливість нової сфери теоретичних досліджень і практики роботи об'єднала кілька десятиліть тому зусилля філософів, соціологів, психологів,

політологів, які присвятили себе вивченню конфліктів і створенню нової галузі науки – конфліктології.

Конфліктологія – наука про причини, форми, динаміку соціальних конфліктів і шляхи їхнього залагодження та попередження. Дослідження конфліктів і пошук форм роботи з ними стали однією з галузей теоретичного знання і практичної діяльності, які найбільш інтенсивно розвиваються. Сотні і тисячі людей в усьому світі зайняті вивченням, описом, аналізом різноманітних конфліктів у різних сферах людського життя. Вітчизняні фахівці – не виняток. Типове для нашого минулого ігнорування проблем і негативних явищ у суспільстві, звичайно, торкнулося й конфліктів, і тепер нам багато в чому доводиться надолужувати упущене, заповнюючи проміжки в наших уявленнях, брак досвіду практичної роботи з конфліктами, який сьогодні нам надзвичайно необхідний.

Конфлікт – це явище повсякденного життя людей, воно стосується нас усіх, і в цьому розумінні йому забезпечений загальний інтерес.

Конфліктологія як наука, вивчаючи конфлікти та пропонуючи шляхи, методи, засоби їх попередження і управління ними потребує додаткових інструментів, якщо виникає тупикова ситуація. Коли позиції сторін у конфліктній ситуації стають непримиренними, конфліктологія потребує додаткових методів, а саме – медіації, тобто залучення нейтральних експертів-посередників.

Медіацією називають процес переговорів, коли до вирішення спірного питання залучається нейтральна третя сторона – медіатор (посередник), який веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію обох (або кількох) сторін щодо суті суперечки, дає кваліфіковані поради й активно допомагає сторонам самостійно прийняти рішення, що задовольнить учасників переговорів. Тобто медіація – це один із так званих альтернативних

(позасудових) засобів врегулювання спорів, ефективність якого дуже висока.

Під позасудовим вирішенням спорів, опираючись на прийняте в англоамериканському мовному просторі поняття Alternative Dispute Resolution (ADR), розуміють процедури, у яких конфлікти залагоджуються позасудово за участі третьої сторони.

Медіація, таким чином – це можливість сформулювати проблему, обговорити її, зрозуміти, розглянувши різні точки зору, знайти рішення, прийнятне для учасників суперечки і їх гарантів; це технологія погашення конфліктів, у якій нейтральний авторитетний посередник організує процес переговорів сторін і сприяє виробленню добровільної взаємовигідної угоди між конфліктуючими. Медіація заснована на принципі, що люди взагалі схильні домовлятися більше, ніж воювати.

Медіацію варто розуміти, насамперед, як процес, що сприяє залагодженню конфлікту. Медіація як метод вирішення суперечок має на меті врахування кінцевих інтересів сторін, а не їхніх виражених позицій.

На сьогоднішній час медіація є одним із найпопулярніших альтернативних способів врегулювання спорів (конфліктів) у розвинених країнах світу. Він передбачає залучення посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації, проаналізувати конфліктну ситуацію в такий спосіб, щоб сторони самостійно змогли обрати той варіант рішення, який задовольнить інтереси і потреби обох учасників спору. Наразі медіація активно розвивається в країнах Європи, Австралії, США, а також формується на території країн пострадянського простору. Зокрема, в таких країнах, як Білорусія, Росія, Казахстан, уже є профільний закон, яким запроваджено інститут медіації та визначено правові засади надання послуг з медіації, практики

мирного врегулювання спорів позасудовими методами, що забезпечує баланс взаємовідносин між судовою системою та інститутом медіації.

Посібник «**Конфліктологія та медіація**» якраз розрахований на те, що отримані теоретичні знання з конфліктології та медіації і апробовані на практичних заняттях допоможуть студентам-соціологам як успішно виконувати ролі інтерв'юерів, так і в подальшому виступати експертами (медіаторами) при вирішенні конфліктних ситуацій.

Відповідно до вимог освітньої кваліфікаційної характеристики студенти спеціальності «Соціологія» повинні:

– **знати**: соціальну природу, причини, структурні елементи, типи і динаміку розвитку конфлікту: шляхи, методи та засоби їх попередження, управління і врегулювання; особливості стилів конфліктної поведінки індивідів і груп; що собою являє процес медіації, функції та професійні і моральні якості медіатора, форми позасудових вирішень спорів;

– **вміти**: розпізнавати об'єктивну та суб'єктивну природу соціальних конфліктів, їх безпосередні причини і мотиви; орієнтуватися у формах протікання конфліктів та володіти навичками управління ними, засобами та стратегіями їх врегулювання та залагодження; правильно поводитися в конфліктних ситуаціях; бути нейтральним щодо конфлікуючих сторін та знаходити оптимальні, доречні засоби впливу на поведінку конфліктантів; запроваджувати у складних ситуаціях переговорів процеси медіації та позасудовими методами врегульовувати спірні питання.

Мета та завдання вивчення дисципліни: набуття знань та практичних навичок у вирішенні конфліктних ситуацій, а також умінь позитивно сприймати конфлікт і

прагматично його використовувати; при необхідності виступати в ролі експертів та медіаторів;

Зміст дисципліни у посібнику поділено на два модулі. У першому змістовому модулі **«Теоретичні проблеми конфліктології»** розглядаються проблеми конфліктології як науки, конфлікту як соціального феномену, соціальних детермінантів конфліктів, динаміка протікання конфліктів та основні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях, різні типи класифікацій соціальних конфліктів.

Другий змістовий модуль **«Прикладний характер розв'язання конфліктних ситуацій»** містить питання щодо прикладного характеру управління й залагодження соціальних конфліктів, методів та принципів запровадження процесів медіації.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ЄКТС | Оцінка за національною шкалою | |
|--|-------------|--|---|
| | | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100 | A | відмінно | зараховано |
| 82-89 | B | добре | |
| 75-81 | C | | |
| 69-74 | D | задовільно | |
| 60-68 | E | | |
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

СТРУКТУРА ІСПИТОВОГО КРЕДИТУ

| НЕ | Тематика лекційних занять | К-сть год. | Самостійна робота | Тематика семінарських занять | К-сть год. |
|--|---|------------|-------------------|--|------------|
| Змістовий модуль 1. <i>Теоретичні проблеми конфліктології</i> | | | | | |
| 1 | Конфліктологія як наука | 2 | 10 | Функції конфліктології | 1 |
| 2 | Конфлікт як соціальний феномен | 4 | 10 | Соціальні функції конфліктів | 1 |
| 3 | Детермінанти соціальних конфліктів | 2 | 10 | Джерела та причини конфліктів | 1 |
| 4 | Динаміка розвитку конфлікту та основні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях | 4 | 12 | Основні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях | 1 |
| 5 | Види соціальних конфліктів | 6 | 12 | Соціальні конфлікти: типологія, специфіка прояву | 2 |
| Змістовий модуль 2. <i>Прикладний характер вирішення конфліктних ситуацій</i> | | | | | |
| 6 | Форми та методи управління конфліктами | 4 | 12 | Методи та принципи управління конфліктами | 1 |
| 7 | Медіація як посередництво у конфліктах | 4 | 12 | Медіація як процедура | 1 |
| 8 | Основні принципи проведення медіації | 4 | 12 | Медіабельність та умови її проведення | 1 |
| Усього годин | | 30 | 90 | | |