

## ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ЗАСАДИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

Тетяна Бондаревська  
(Кіровоград, Україна)

*У статті характеризуються особливості процесу спілкування, розкривається сутність поняття конфліктної взаємодії, причини її виникнення та ефективні шляхи вирішення.*

**Ключові слова:** *конфлікт, конфліктування, деструктивна поведінка, конструктивна взаємодія, психолого-педагогічна та соціальна взаємодія, амбіція, конструктивний вибір.*

*В статті характеризуються особливості процесу об'єктивної взаємодії, розкривається сутність поняття конфліктного взаємодія, причини його виникнення і ефективних шляхів рішення.*

**Ключевые слова:** *конфликт, конфликтовать, деструктивное поведение, конструктивное взаимодействие, психолого-педагогическое и социальное взаимодействие, амбиция, конструктивный выбор.*

*In this article the author shows us the features of interaction, describes the essence of the notion of conflict co-operation, explains the reasons of its origin and effective ways of solution.*

**Key words:** *conflict, to conflict, destructive behavior, constructive interaction, reasons of its becoming and effective ways of its solution.*

**Постановка проблеми.** Спілкування є дуже важливим у житті людини, проте неможливо уявити собі взаємодію без виникнення певних суперечок, відмінностей позицій, що іноді може призвести до конфлікту. Причинами виникнення суперечливих ситуацій можуть бути певні слова та дії, що провокують співрозмовника на конфліктну реакцію. Отже, ми вирішили проаналізувати, які саме слова та дії є конфліктогенами, а також яким чином можна уникнути ескалації конфліктогенів та конструктивно вирішити конфліктну ситуацію.

**Актуальність дослідження.** Вирішення проблеми конфліктного спілкування стає особливо важливим при сучасних умовах існування нашого суспільства. Прискорений ритм життя та наявність матеріальних проблем є основними причинами порушення міжособистісної комунікації, оскільки людина не приділяє належної уваги процесу взаємодії, обміну інформації та створенню єдиного комунікативного простору. В результаті – виникають суперечності при сприйнятті один одного, тлумаченні інформації, що призводить до виникнення конфліктів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемою конфліктного спілкування та конструктивних способів поведінки займалися Х.Корнеліус, Ш.Фейр, Д.Дена, які виділяють стратегії поведінки на основі виграшу або програшу сторін взаємодії, також дослідники Дж.Г.Скотт, Р.Фішер, У.Юрі,

Дж.Р.Паркінсон, К.Томас, Р.Х.Кілмен, А.Я.Анцупов виділяють п'ять основних стратегій поведінки, що виявляються в суперництві, компромісі, пристосування, уникнення та співробітництві, яке вважається найбільш конструктивним способом взаємодії. Також способами вирішення конфліктних ситуацій займався В.Шейнов, який наголошував на значенні конфліктогенів при взаємодії і на необхідності їх заміни на більш прийнятні слова та способи поведінки.

**Мета статті** – проаналізувати особливості протікання процесу міжособистісного спілкування, визначити ефективні шляхи налагодження взаємодії.

**Вклад основного матеріалу.** Спілкування – процес взаємодії між людьми, багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між ними. Одним із структурних компонентів спілкування виступає перцептивна сторона, яка включає в себе процес формування образу іншої людини за її фізичними характеристиками, психологічними властивостями та поведінкою. Термін “соціальна перцепція” був запропонований Дж. Брунером. У загальному вигляді він означає формування у свідомості людини образу іншого – фізичних властивостей об’єкта, а також його внутрішніх характеристик: намірів, думок, здібностей, емоцій, установок, цінностей тощо. Передбачає інтерпретацію та оцінку на цій підставі вчинків іншої людини, розуміння її як особистості. Акт оцінки входить у структуру пізнавальних процесів, результатом яких є образ-уявлення про іншу людину. Образ-уявлення усвідомлюється як певне враження, вербалізується в поняття, на основі яких виникає судження як психологічна інтерпретація, в оцінці відображеного ставлення суб’єкта до іншої людини.

Як слушно зазначає О.О.Бодальов, від того, як люди відображають та інтерпретують зовнішність і поведінку, оцінюють можливості один одного, багато в чому залежить характер і результати їхньої взаємодії, тобто інтеракції. Це свідчить про те, що соціальна перцепція виконує функцію регулятора спілкування. Вибір людиною тієї чи іншої лінії поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприймання та оцінку головних її елементів: партнера, самого себе і ситуації контексту загалом. Таке діагностування наявної ситуації через оцінку стану її головних елементів утворює найсуттєвіший результат соціальної перцепції. Цей результат нерозривно пов’язан сприйняттям людиною міжособистісної, і навіть конфліктної взаємодії.

Слід зазначити, що значною мірою на процес взаємодії впливають особливості протікання комунікативного процесу. Комунікація являє собою складний процес, у ході якого відбувається не лише обмін інформацією, а те, яким чином вона формується, відправляється, отримується, уточнюється, перероблюється, обговорюється, розвивається, тобто що людина думає перед тим, як повідомити інформацію, яким чином вона виражає свою думку словами, як доносить цю думку до співрозмовника, як отримує від нього інформацію про те, чи думка була правильно інтерпретована, як співрозмовник на неї реагує, яким чином відбувається процес обговорення.

Комунікація передбачає наявність єдиного комунікативного простору, у процесі комунікації відбувається взаєморозуміння, яке досягається наявністю зворотного зв’язку, а також значущістю інформації за умови, коли інформація не просто прийнята, але й осмислена. У учасників комунікації має бути ідентичне розуміння ситуації спілкування, оскільки у ході обміну інформацією

можуть виникнути комунікативні бар’єри, що іноді призводять до конфліктної взаємодії.

Існує багато визначень та тлумачень конфлікту. Класики теоретичної конфліктології не давали чіткого визначення поняттю “конфлікт”. Проте, аналізуючи психолого-педагогічну літературу, можна зробити загальний висновок, що конфлікт – це, по-перше, наше внутрішньо сконструйоване бачення суперечливої ситуації [6], а по-друге – загострення суперечностей між окремими особами або групами людей, яке знаходить вихід у погіршенні стосунків і в сутичках у тій чи іншій формі [2].

Віктор Шейнов наголошує, що 80% конфліктів виникають без бажання їх учасників. Роль у виникненні конфліктів відіграють конфліктогени – слова, дії, які можуть призвести до конфлікту. Проте це відбувається не завжди, а тільки коли людина, сприймаючи подібні слова, відчуває загрозу по відношенню до своєї гідності. Але існує ще така закономірність як ескалація конфліктогенів: бажання відповісти на конфліктоген у нашу адресу сильнішим, що відбувається внаслідок того, що потерпілий бажає компенсувати свій програш, адже важко втриматись від спокуси провчити образника, щоб більше не дозволяв собі подібного. В результаті сила конфліктогенів зростає [7].

Більшість конфліктогенів можна віднести до одного з трьох типів:

1. Прагнення до переваги: наказ, загроза, зауваження або будь-яка інша негативна оцінка, критика, звинувачення, насмішка, знущання, сарказм, категоричність, безапеляційність.

2. Прояви агресивності: агресія може виявлятися як межа особистості й ситуативно, як реакція на обставини, що склалися, або як вроджена, коли людина з підвищеною агресивністю “ходячим конфліктогеном”, оскільки викидає роздратування, що накопичилося, на тих, що оточують.

3. Прояви егоїзму: відношення до іншої людини як до об’єкту й засобу досягнення самокорисливих цілей.

Ф.Бородкін наголошує, що першою й необхідною умовою виникнення конфлікту є об’єкт, тобто те, на що претендують обидва учасники. Наявність домагань двох або більше суб’єктів на те саме (право вчиняти, володіти, розуміти, оцінювати), тобто існування об’єкту створює конфліктну ситуацію, яка свідчить про наявність протиріч, проте вони не обов’язково переходять в активний конфлікт, ту чи іншу форму сутички. Конфліктні ситуації можуть існувати роками й десятиріччями. Для того, щоб виник конфлікт потрібно мати мотив, тобто внутрішню психологічну причину, якою може бути почуття образи, бажання відстояти свою гідність. Мотиву може довгий час і не бути, але раптом він з’являється як результат накопичення негативних емоцій до якоїсь крайньої межі. В цій ситуації для виникнення конфлікту потрібен тільки інцидент, тобто певний привід.

Сам процес конфлікту, тобто активна його частина, має типову динаміку розгортання. А.Т.Ішмуратов наголошує, що вона має чотири фази: *латентну*, коли опоненти усвідомлюють наявність протиріч і стосунки між ними погіршуються; *демонстративну*, де ситуація загострюється й опоненти вишукують приводи для вираження незгоди; агресивну, коли стосунки стають *ворожими* й опоненти прагнуть погіршити Я-концепцію один одного; і *батальна*, коли відбувається відкрите протистояння, навмисне загострення конфлікту і його демонстрування іншим. Проте необхідно зазначити, що коли

сторони конфлікту зацікавлені у розв'язанні проблем розумно, з урахуванням інтересів опонентів, знімають ці протиріччя, активної частини конфлікту може й не відбутися.

Особливості умов протікання конфлікту визначають поведінку сторін. Проте зазначений визначальний вплив ніколи не здійснюється безпосередньо. Ланкою, що опосередковує, виступають ідеальні картини, образи конфліктної ситуації, що є у кожного з учасників конфлікту. Ці внутрішні картини ситуації включають уявлення учасників про самих себе (свої мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.), уявлення про протидіючі сторони (їх мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.) й уявлення про середовище, в якому складаються конфліктні відносини. Саме ці образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність є безпосередніми детермінантами конфліктної поведінки учасників.

Вирішення конфлікту можливе, по-перше, за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації і, по-друге, за умови нейтралізації образів ситуації, що є у сторін. Разом з тим і в тому, і в іншому випадку можливе двояке вирішення конфлікту: часткове, коли виключається тільки конфліктна поведінка, але не виключається внутрішня стримувана спонукана до конфлікту у сторін, і повне, коли конфлікт усувається і на рівні фактичної поведінки, і на внутрішньому рівні.

Також слід зазначити, що вирішення конфліктів можливе за рахунок розуміння сутності впливу використання конфліктогенів на міжособистісне спілкування. Слід зазначити, що будь-який необережний вислів через ескалацію конфліктогенів може спровокувати конфлікт, а тому, перш за все, необхідно проявляти емпатію до співрозмовника. По-друге, необхідно звільнитися від прагнення до переваги, усвідомивши, що це тупиковий шлях, який веде в негативному напрямку від мети – піднятися над іншим. Також необхідно навчитись регулювати внутрішню агресію, оскільки проявившись у вигляді конфліктогена, вона призводить до виникнення конфліктних ситуацій. Шляхи подолання агресивності можуть бути різними. Наприклад, використання певних фізичних вправ, або постійна робота над своїми внутрішніми проблемами та обговорення цих проблем з людиною, яка може вислухати та зрозуміти, можуть допомогти позбавитися від внутрішньої напруги та агресії. По-третє, подолання егоїзму також є дієвим способом подолання конфліктогенів. Якщо егоїст проаналізує свої вчинки й оточення, то побачить, що він у вакуумі, у нього немає друзів, що йому дається все набагато важче, ніж іншим, і в результаті він в програвші.

Доцільним є використання певних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. По-перше – це стиль конкуренції. Людина, що використовує стиль конкуренції, активна і вважає за краще йти до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Вона не дуже зацікавлена в співпраці з іншими людьми, та проте здатна на вольові рішення. Згідно опису динаміки процесу Томасом і Кілменном, така людина прагне в першу чергу задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших, примушуючи інших людей приймати нав'язуване рішення проблеми. Цей стиль може бути ефективним у тому випадку, коли людина володіє певною владою, знає, що її рішення й підхід в даній ситуації правильні, і має можливість наполягати на них.

Стиль *ухиляння* реалізується тоді, коли учасник конфлікту не відстоює свої права, не співробітничав ні з ким для вироблення вирішення проблеми або

просто ухиляється від вирішення конфлікту. Цей стиль використовується, коли проблема, що зачіпає, не така важлива, коли немає бажання витратити сили на її рішення або коли очевидно, що положення безнадійне. Цей стиль рекомендується і в тих випадках, коли є відчуття правоти іншої людини або коли ця людина володіє більшою владою.

Стиль *присотування* означає, що учасники конфлікту діють спільно один з одним, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Можна використовувати цей підхід, коли результат справи надзвичайно важливий для однієї людини і не дуже суттєвий для іншої.

Четвертим є стиль *співпраці*: людина бере активну участь у вирішенні конфлікту й відстоює свої інтереси, але прагне при цьому співробітничати з іншою людиною. Цей стиль вимагає тривалішої роботи в порівнянні з більшістю інших підходів до конфлікту, оскільки спочатку слід “викладати на стіл” потреби, турботи і інтереси обох сторін, а потім обговорювати їх.

Цей стиль особливо ефективний, коли сторони мають різні приховані потреби. У таких випадках буває важко визначити джерела незадоволеності. Спочатку може здатися, що обидва хочуть одного й того ж або мають протилежні цілі на віддалене майбутнє, що є безпосереднім джерелом конфлікту. Проте існує відмінність між зовнішніми деклараціями або позиціями в суперечці й прихованими інтересами або потребами, які служать дійсними причинами конфліктної ситуації. Співпраця серед інших стилів є найважчою, проте він дозволяє виробити рішення, що найбільш задовольняє обидві сторони.

При використанні стилю компромісу характерні поступки в своїх інтересах, щоб задовольнити їх в тому, що залишиться. Учасники конфлікту сходяться на частковому задоволенні бажань обох сторін. Відбувається це в процесі обміну поступками і обговорень для розробки компромісного рішення.

**Висновки.** Життя людини пронизано різноманітними ситуаціями спілкування, проте кожен може погодитись, що в силу існування різноманітних причин міжособистісна взаємодія не завжди є конструктивною. Іноді ми не завжди розуміємо яким чином можна налагодити відносини, а тому вивчення особливостей конфлікту та ефективних шляхів його вирішення є першим кроком на шляху конструктивного спілкування.

**Перспективи подальших розвідок.** Вивчаючи особливості конфліктної взаємодії, в подальшому ми плануємо звернути увагу на використання діалогу в процесі вирішення проблем спілкування.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Гришина Н. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.
2. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. – М.: АО Аспект пресс, 1994.
3. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992.
4. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 1997.
5. Рефлексия // Психология. Словарь / под ред. А.В.Петровского. – М.: Наука, 1990.
6. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1977.
7. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амал-фея, 1996.