

Т.В. ПЕТРОВСЬКА, О.М. КУРДИБАХА

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Київ - 2024

УДК 796.03:316.48

ББК 51я73

П 30

Рекомендовано до видання на засіданні вченої ради факультету здоров'я,
фізичного виховання та туризму Національного університету фізичного
виховання і спорту України
(протокол № 7 від 27.01.2023 р.)

Рецензенти:

Позднишев Є.В – доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології Державного торговельно-економічного університету.

Павлик Н.В – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник відділу психології праці ІПОД імені Івана Зазюна НАПН України.

Пророк Н.В. – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, старший науковий співробітник лабораторії психодіагностики та науково-психологічної інформації Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України.

П 30 Конфліктологія: навчальний посібник / [Т.В. Петровська,
О.М. Курдибаха]; за заг. ред. Т.В. Петровської. – К.: Видавець
Позднишев, 2024. – 193 с.

ISBN 978-966-8830-82-2

Пропонований навчальний посібник підготовлений для вивчення теоретичного курсу навчальної дисципліни «Конфліктологія». Містить теоретичний матеріал, практикум з вправами та методиками, кейси педагогічних задач, питання для самоконтролю та список рекомендованої літератури. Теоретичний та практичний матеріал навчального посібника спрямовано на засвоєння базових знань з актуальних питань конфліктології, розуміння природи і закономірностей виникнення, динаміки та вирішення конфліктів. Розв'язання практичних задач та опанування техніки картографії сприятиме побудові продуктивних людських взаємовідносин, набуттю умінь та навичок вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах.

Навчальний посібник розрахований на студентів, магістрів, аспірантів, спортивних педагогів та психологів, спортивних менеджерів.

УДК 796.03:316.48

ББК 51я73

ISBN 978-966-8830-82-2

© Т.В.Петровська, О.М.Курдибаха, 2024.

© Видавець Позднишев, 2024.

ЗМІСТ

	стор.
Вступ	4
Розділ 1 Теоретико-методологічні проблеми сучасної конфліктології	
Поняття про конфлікт та науку конфліктологію	6
Методологія вивчення конфліктів	11
Розділ 2 Загальна теорія конфлікту	
Суть конфлікту, його функції та причини	15
Методи конфліктології	22
Класифікація конфліктів	25
Причини конфліктів та їх психологічний аналіз	30
Структура конфлікту	40
Картографія конфлікту	46
Динаміка конфлікту	49
Розділ 3 Конфлікти та особистість	
Міжособистісні конфлікти	53
Внутрішньо особистісні конфлікти	60
Діагностика міжособистісних відносин та конфліктної взаємодії	63
Розвиток міжособистісних відносин у конфлікті	78
Психологічні механізми виникнення конфліктів	83
Трансакційний аналіз конфліктів	87
Розділ 4 Управління конфліктом	
Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом	92
Технології управління конфліктами	99
Стилі поведінки в конфлікті	107
Розділ 5 Соціологія конфлікту	
Суспільні конфлікти	111
Сімейні конфлікти	119
Завдання для індивідуальної роботи студентів	126
Практикум	142
Рекомендована література	190

УДК 796.03:316.48

ББК 51я73

П 30

Рекомендовано до видання на засіданні вченої ради факультету здоров'я,
фізичного виховання та туризму Національного університету фізичного
виховання і спорту України
(протокол № 7 від 27.01.2023 р.)

Рецензенти:

Позднишев Є.В – доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології Державного торговельно-економічного університету.

Павлик Н.В – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник відділу психології праці ІПООД імені Івана Зазюна НАПН України.

Пророк Н.В. – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, старший науковий співробітник лабораторії психодіагностики та науково-психологічної інформації Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України.

П 30 Конфліктологія: навчальний посібник / [Т.В. Петровська,
О.М. Курдибаха]; за заг. ред. Т.В. Петровської. – К.: Видавець
Позднишев, 2024. – 193 с.

ISBN 978-966-8830-82-2

Пропонований навчальний посібник підготовлений для вивчення теоретичного курсу навчальної дисципліни «Конфліктологія». Містить теоретичний матеріал, практикум з вправами та методиками, кейси педагогічних задач, питання для самоконтролю та список рекомендованої літератури. Теоретичний та практичний матеріал навчального посібника спрямовано на засвоєння базових знань з актуальних питань конфліктології, розуміння природи і закономірностей виникнення, динаміки та вирішення конфліктів. Розв'язання практичних задач та опанування техніки картографії сприятиме побудові продуктивних людських взаємовідносин, набуттю умінь та навичок вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах.

Навчальний посібник розрахований на студентів, магістрів, аспірантів, спортивних педагогів та психологів, спортивних менеджерів.

УДК 796.03:316.48

ББК 51я73

ISBN 978-966-8830-82-2

© Т.В.Петровська, О.М.Курдибаха, 2024.

© Видавець Позднишев, 2024.

**ПЕТРОВСЬКА Тетяна Валентинівна
КУРДИБАХА Оксана Миколаївна**

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Навчальний посібник

В авторській редакції
Коректура, комп'ютерний набір – Курдибаха О.М.
Художник обкладинки – Хижняк В.А.

Підписано до друку 15.03.2024 р. Формат 60X84 1/32.
Папір офсетний №1. Гарнітура тип Times. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 11,2. Обл. вид. арк. 12,76. Наклад 300 пр. Зам. № 24-01.

Видавець Позднишев Є.В. (04119, м. Київ-119, а/с 8)
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої
справи
серія ДК № 1929 від 07.09.2004 р.
E-mail: bezpekab@ukr.net, тел. 096-642-00-86

Віддруковано з оригінал-макету Поліграфічним центром
ФОП Красновид С.О., E-mail: sega555@ua.fm, тел. 067-597-92-62

УДК 796.03:316.48

ББК 51я73

П 30

Рекомендовано до видання на засіданні вченої ради факультету здоров'я,
фізичного виховання та туризму Національного університету фізичного
виховання і спорту України
(протокол № 7 від 27.01.2023 р.)

Рецензенти:

Позднишев Є.В – доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології Державного торговельно-економічного університету.

Павлик Н.В – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, провідний науковий співробітник відділу психології праці ІПООД імені Івана Зазюна НАПН України.

Пророк Н.В. – доктор психологічних наук, старший науковий співробітник, старший науковий співробітник лабораторії психодіагностики та науково-психологічної інформації Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України.

П 30 Конфліктологія: навчальний посібник / [Т.В. Петровська,
О.М. Курдибаха]; за заг. ред. Т.В. Петровської. – К.: Видавець
Позднишев, 2024. – 193 с.

ISBN 978-966-8830-82-2

Пропонований навчальний посібник підготовлений для вивчення теоретичного курсу навчальної дисципліни «Конфліктологія». Містить теоретичний матеріал, практикум з вправами та методиками, кейси педагогічних задач, питання для самоконтролю та список рекомендованої літератури. Теоретичний та практичний матеріал навчального посібника спрямовано на засвоєння базових знань з актуальних питань конфліктології, розуміння природи і закономірностей виникнення, динаміки та вирішення конфліктів. Розв'язання практичних задач та опанування техніки картографії сприятиме побудові продуктивних людських взаємовідносин, набуттю умінь та навичок вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах.

Навчальний посібник розрахований на студентів, магістрів, аспірантів, спортивних педагогів та психологів, спортивних менеджерів.

УДК 796.03:316.48

ББК 51я73

ISBN 978-966-8830-82-2

© Т.В.Петровська, О.М.Курдибаха, 2024.

© Видавець Позднишев, 2024.

**ПЕТРОВСЬКА Тетяна Валентинівна
КУРДИБАХА Оксана Миколаївна**

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Навчальний посібник

В авторській редакції
Коректура, комп'ютерний набір – Курдибаха О.М.
Художник обкладинки – Хижняк В.А.

Підписано до друку 15.03.2024 р. Формат 60X84 1/32.
Папір офсетний №1. Гарнітура тип Times. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 11,2. Обл. вид. арк. 12,76. Наклад 300 пр. Зам. № 24-01.

Видавець Позднишев Є.В. (04119, м. Київ-119, а/с 8)
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої
справи
серія ДК № 1929 від 07.09.2004 р.
E-mail: bezpekab@ukr.net, тел. 096-642-00-86

Віддруковано з оригінал-макету Поліграфічним центром
ФОП Красновид С.О., E-mail: sega555@ua.fm, тел. 067-597-92-62

ВСТУП

Мета навчальної дисципліни «Конфліктологія» – опанувати базові знання з актуальних питань конфліктології та побудови продуктивних людських взаємовідносин, сформувані вміння та навички вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах, у практиці спортивно-педагогічної взаємодії, приватному житті.

Знання та практичні навички продуктивного вирішення конфліктів та подолання конфліктних ситуацій необхідні керівникам, менеджерам, викладачам, тренерам та спортсменам, вони сприятимуть розумінню та запобіганню конфліктів, допоможуть змінитися кожному та сформувати у колег, підлеглих та близьких мислення, орієнтоване не на конфронтацію та боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та спільне вирішення проблем.

Навчальна дисципліна «Конфліктологія» охоплює не лише основні питання курсу, а й сучасні питання проблемного характеру щодо прогнозування і вирішення конфліктів практичними психологами, соціальними працівниками, спортивними менеджерами, керівниками колективів та пересічними громадянами.

Завдання: опанувати студентами базові знання з актуальних питань конфліктології та побудови продуктивних людських взаємовідносин, а також набути умінь та навичок вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах (організаціях) і приватному житті в практиці спортивно-педагогічної діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати: теоретико-методологічні проблеми сучасної конфліктології; класифікацію та типологію конфліктів та причини їх виникнення; структуру та динаміку конфліктів; розвиток міжособистісних відносин у конфлікті; стратегії та стилі поведінки у конфлікті; технології управління конфліктом;

уміти: діагностувати конфлікти, вчасно виявляти приховану конфліктну ситуацію, визначати типи конфлікту, що склався, його причину; скласти картографію конфлікту, визначати опонентів, головну проблему та мету конфліктної поведінки сторін; інтерпретувати психічні стани та індивідуальні особливості учасників конфлікту, володіти навичками гармонізації відносин; організовувати та проводити переговори з урегулювання конфліктів, виступати посередником у

вирішенні конфліктів; творчо використовувати стилі поведінки в конфлікті.

У межах курсу «Конфліктологія» передбачено як практичні заняття, так і виконання дослідницьких проєктів, проведення тренінгів тощо. Пропонований навчальний посібник сприятиме успішному засвоєнню курсу навчальної дисципліни «Конфліктологія», оволодінню студентами системою теоретичних і методологічних знань, умінню використовувати техніки врегулювання конфліктних ситуацій, володіти навичками гармонізації відносин.

Посібник підготовлений для студентів закладів вищої освіти та для усіх, хто цікавиться проблематикою врегулювання конфліктних ситуацій. Сподіваємося, що він стане корисним студентам закладів вищої освіти, магістрам, аспірантам, спортивним педагогам та тренерам, спортивним менеджерам.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОЇ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

ПОНЯТТЯ ПРО КОНФЛІКТ ТА НАУКУ КОНФЛІКТОЛОГІЮ

- Соціально-історичні передумови виникнення конфліктології
- Предмет та завдання сучасної конфліктології
- Погляди на природу конфлікту представників «соціології конфлікту»
- Погляди на конфлікт представників «психології конфлікту» та «конфліктологічної практики»

Соціально-історичні передумови виникнення конфліктології

Конфліктологія – це система знань про закономірності і механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також принципи і технології управління ними. Іноді конфліктологію називають психологією конфліктних відносин.

Історично склалося так, що початок вивчення конфліктів у науці пов'язана із соціальними конфліктами. Так, Р. Дарендорф у 1962 р. висунув теорію соціального конфлікту, що отримала назву «конфліктна модель суспільства». Він стверджував, що наявність конфліктів в соціальних процесах є природньою і не обов'язково загрожує системі. Конфлікт притаманний усім рівням і сферам життя соціальних систем і не може розглядатися ні як девіантна поведінка, ні як патологія, він не є альтернативою порядку. У зв'язку з цим було запропоновано виділити три рівні аналізу соціальних конфліктів:

а) філософсько-соціальний, який передбачає вивчення соціального конфлікту як певного етапу розвитку соціального протиріччя. Цей рівень являє собою загальну методологічну основу, що визначає спрямованість досліджень соціального конфлікту на всіх інших рівнях;

б) соціологічний передбачає вивчення причин і динаміки конфліктів великих спільнот, прошарків, груп;

в) індивідуально-психологічний (особистісний) передбачає вивчення психофізіологічних особливостей і характеристик окремої особистості, їх вплив на виникнення конфлікту і динаміку поведінки особистості в конфлікті.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цінностей, інтересів, поглядів, потреб опонентів чи суб'єктів взаємодії, сприймана

несумісність дій або цілей. Суб'єктом може виступати будь-яка фізична чи юридична особа: організація, фірма, держава.

Предмет та завдання сучасної конфліктології

Конфліктологія являє собою галузь соціальної психології, націленої на доскональне дослідження психологічних особливостей різних конфліктів і виявлення найбільш ефективних шляхів їх вирішення.

Загальне уявлення про предмет конфліктології дає етимологія слова конфліктологія – «наука про конфлікти».

Предметом конфліктології є не самі по собі конфлікти, а конфліктна взаємодія учасників, а також причини і способи вирішення різних конфліктів.

Основними завданнями конфліктології як науки є:

1. Вивчення основних прикладних аспектів конфліктів різного роду, що становлять предмет спеціальної конфліктології.
2. Вивчення та інтеграція інформації, що належить до різних областей наук, що займаються проблемою конфліктів, з широким залученням математичних моделей і комп'ютерної техніки.
3. Розробка систем контролю і діагностики розвитку конфліктів і варіантів їх вирішення.
4. Визначення предмета та змісту самого поняття конфлікту.
5. Аналіз причин, джерел і умов виникнення конфліктів, їх впливу на рівень організації взаємообумовлених відносин.

Погляди на природу конфлікту представників «соціології конфлікту»

У науковий обіг термін «соціологія конфлікту» першим ввів німецький соціолог Георг Зіммель (1858-1918 рр.). Він вважав, що конфлікт у суспільстві неминучий і однією з його основних форм є конфлікт між індивідом і суспільством. Серед таких стійких форм соціальної взаємодії та спілкування, як авторитет, договір, підпорядкованість, співробітництво особливе місце займає конфлікт – не лише норма, а й винятково важлива форма життя. Конфлікт призводить до соціальної інтеграції та, забезпечуючи вихід ворожості, посилює соціальну солідарність, визначає і зміцнює характер конкретних соціальних утворень, принципи і норми їх організації [4]. Прибічники проблеми «соціології конфлікту» Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Боулдінг,

Р. Парк, Е. Берджесс, А. Смолл та ін. розглядали соціальні процеси у суспільстві в аспекті чотирьох основних взаємопов'язаних типів взаємодії: конкуренції, конфлікту, пристосування й асиміляції. У сучасних теоріях конфлікту збережено дихотомію в поглядах на проблему конфліктності людської взаємодії. Т. Парсонс, Е. Дюркгейм, Е. Мейо наголошують на стійкості й стабільності суспільства, вважаючи конфлікт тільки певним відхиленням, «хворобою» людських стосунків. Натомість К. Маркс, М. Вебер, В. Парето, Р. Дарендорф розглядають його як необхідний чинник у поясненні соціальних процесів і змін. Унаслідок такого поділу концепцій суспільного розвитку виникають два самостійні різновиди теорії конфлікту: функціоналізм і соціологія конфлікту [9].

Погляди на конфлікт представників «психології конфлікту» та «конфліктологічної практики»

Конфлікт як одне із значущих явищ психологічного життя людини безпосередньо пов'язаний із проблемою психічного благополуччя — фундаментальною проблемою всієї психологічної науки. Проблемою конфліктності займалися З. Фрейд, К. Юнг, Е. Берн, Е. Еріксон, К. Хорні та ін.

Засновник школи психоаналізу австрійський психолог Зигмунд Фрейд створив першу концепцію людської конфліктності, заклавши основи психодинамічного підходу до вивчення конфлікту. Він охарактеризував психіку як поле бою між непримиренними силами інстинкту, розуму та свідомості. За З. Фрейдом, людина знаходиться у стані постійного внутрішнього і зовнішнього конфлікту з оточуючими та світом загалом. З усіх потенційно можливих конфліктів, які може переживати людина, для психоаналізу первинним постає внутрішній, або так званий «психічний конфлікт», який є постійним елементом душевного життя людини, що характеризується безперервним зіткненням потягів, бажань, психічних систем і сфер особистості. Конфлікти — це частина внутрішнього життя індивіда, їх виникнення природно супроводжує його розвиток. Керуючись принципом задоволення, людина, з огляду на зовнішні обмеження (моральні і соціальні норми), змушена часто відмовлятися від задоволення (зокрема, миттєвих) власних бажань. Це й призводить до виникнення психічного конфлікту, який, з точки зору психоаналізу, може знаходити нормальне вирішення: існують способи досягнути задоволення морально

прийнятними шляхами. Типовими прикладами сублімації є художня чи наукова творчість [13].

Швейцарський психолог Карл-Густав Юнг розробив положення про існування колективного несвідомого, запропонував типологію характерів особистості, яка здебільшого пояснювала поведінку особистості в конфлікті. Він виділив кілька рівнів несвідомого – від найменшого до найбільшого: індивідуальне, сімейне, групове, національне, расове та колективне, що включає універсальні для всіх часів і культур архетипи. Вчений вважав, що існує певна спадкова структура психіки, яка розвивалася довгий час, що змушує нас переживати та реалізовувати наш життєвий досвід цілком визначеним чином. Ця визначеність проявляється в архетипах, які впливають на наші думки, почуття та вчинки. Він припускав, що частина людських комплексів виникає в результаті психотравматичних ситуацій, які за своєю суттю є моральним конфліктом.

Творцем теорії транзактного аналізу став американський психотерапевт Ерік Берн. Учений виділяє у структурі людської особистості три компоненти-стани: 1) «дитина» – зосередження життєвої енергії, життєрадісності, яскравої емоційності, спонтанності творчих здібностей, спонукань і переживань. Одночасно для неї характерні недостатність самоконтролю, уникнення відповідальності, немічність, вразливість; 2) «батько» – володіє набором життєвих правил, оцінок, стереотипів, бажанням і здатністю допомагати, опікати, навчати, судити, карати та заохочувати. Він передбачуваний, ригідний, владний; 3) «дорослий» – зорієнтований на реальність, раціональний, адаптивний, керується поняттям доцільності та корисності.

У кожної людини в процесі спілкування актуалізується то одна, то інша з цих «компонентів» його особистості залежно від ситуації та її учасників. У транзактній моделі людських відносин виникнення конфлікту пов'язується з тим, що в процесі спілкування вступають у взаємодію невідповідні одна одній «компоненти» їх особистостей. Якщо реалізується транзакція, яка не пересікається, то вона забезпечує безконфліктні відносини, а якщо виникає транзакція, яка пересікається, то процес спілкування порушується і може виникнути конфлікт. Він найчастіше базується на підключенні стану «дитини», оскільки гнів, заздрість, страх, образа, любов та інші емоційні реакції є властивою їй прерогативою. Саме «дитина» найчастіше стає об'єктом маніпуляцій.

Концепція Е. Еріксона протиставляє ідею, що кожна особиста й соціальна криза являє собою свого роду виклик, який приводить індивідуума до особистісного зростання та подолання життєвих перепон, а знання того, як людина справляється зі значущими життєвими проблемами, становить єдиний ключ до розуміння його життя [12].

Дослідниця К. Хорні розмежувала поняття нормального та невротичного конфлікту. Нормальний конфлікт зумовлює вибір між різними можливостями, позиціями, переконаннями тощо, здійснюючи який, людина тим самим вирішує конфлікт. Невротичний конфлікт завжди несвідомий: внутрішні протиріччя поглинають людину, не залишають їй вибору, роблять її безпомічною та призводять до неврозу [11].

На рубежі 1960-1970-х років починає формуватися самостійний напрям із вивчення переговорного процесу як частини конфліктної взаємодії. На сьогодні теорія та практика переговорного процесу розглядаються як один з перспективних напрям прикладної психології. Дослідження зосереджені на вирішенні двох проблем: виявленні сукупності умов, що сприяють прийняттю конфліктуючими сторонами рішення приступити до переговорів, і вивченні процесу переговорів, коли конфліктуючі сторони вже прийняли рішення йти на пошук взаємних угод.

Контрольні запитання та завдання

1. У чому полягає суть конфліктології як наукової і навчальної дисципліни?
2. Визначте предмет науки конфліктології.
3. Назвіть основні завдання конфліктології.
4. У чому полягає відмінність поглядів на природу конфліктів представників шкіл «психології конфлікту», «соціології конфлікту» та представників «конфліктологічної практики»?
5. Як пов'язані між собою фрустрованість особистості та її конфліктність?

Рекомендована література

- 1, 3, 6, 8, 9, 10, 16, 20, 27, 30, 39, 40, 43, 49.

МЕТОДОЛОГІЯ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТІВ

- Погляди на природу конфлікту філософів у стародавні часи
- Погляди на природу конфлікту мислителів епохи

Відродження

- Теоретично-методологічні основи конфліктології:
 - а) теорія позитивного функціоналізму Т. Парсонса;
 - б) погляди К. Маркса на природу суспільних конфліктів;
 - в) соціологічний підхід М. Вебера як основа аналізу конфлікту;
 - г) функції соціального конфлікту Л. Козера;
 - д) теорія інституціоналізації суспільства Р. Дарендорфа

Погляди на природу конфлікту філософів у стародавні часи

Перші дослідження з даної проблеми, що дійшли до нас, датуються VII-VI ст. до н. е. Саме китайські мислителі того часу вважали, що джерело розвитку всього існуючого знаходиться у взаємостосунках матерій позитивних (янь) і негативних (інь), що знаходяться у постійному протиборстві і призводять до конфронтації їх носіїв.

У Стародавній Греції виникає філософське вчення про протилежності та їх роль у виникненні речей. Анаксимандр стверджував, що речі виникають з постійного руху «апейрона» – єдиного матеріального початку, що веде до виділення з нього протилежностей.

Геракліт зробив спробу розкрити причину руху, представити рух речей та явищ як необхідний закономірний процес, породжуваний боротьбою протилежностей. Йому належить одна з перших спроб раціонально обґрунтувати позитивну роль боротьби у процесі суспільного розвитку. Він вважав, що все у світі народжується через ворожнечу і розбрат, а війна й конфлікт – основа всіх речей. За Гераклітом, «війна – батько всього і цар всього».

Платон розглядав війну як найбільше зло. На його думку, колись існувало «золоте століття», коли «люди любили і ставилися один до одного доброзичливо». Проте в «ідеальній державі» Платона є воїни, готові виступити в похід у будь-який час. Він сформував образ ідеальної держави, виступав за аристократичну форму рабовласництва, спроможного подавляти конфлікти силою.

Філософ-матеріаліст Епікур також вважав, що негативні наслідки зіткнень примусять колись людей жити у стані миру.

Мислителі минулого, усвідомлюючи неминучість конфронтації у суспільному житті, намагалися визначити критерії «справедливого» і «несправедливого» насильства. Зокрема Цицерон висунув тезу про «справедливу і благочестиву війну», яка ведеться для помсти за заподіяне зло, для вигнання з країни ворога, що вторгся.

Погляди на природу конфлікту мислителів епохи Відродження

Суттєвою особливістю поглядів мислителів епохи Відродження на проблему конфлікту є те, що вони сформували філософію величі людського розуму і його ролі у пізнанні навколишнього світу. Звільняючи сприйняття людських проблем від влади релігійної свідомості, філософи цієї епохи надавали цим проблемам земний зміст. Микола Коперник у найголовнішій праці, базованій на узагальненні власних тривалих спостережень і підрахунків, «Про обертання небесних сфер» постулював зовсім нове розуміння місця Землі і, разом з тим, людини у Всесвіті, виступивши творцем геліоцентричної теорії світу [7]. Джордано Бруно, будучи католицьким священиком, розвивав неоплатонізм у вигляді ренесансного натуралізму. В астрономії він підтримував погляди М. Коперника і став пропагувати ідею про нескінченність Всесвіту. У своїх поглядах поєднував різні філософські доктрини, астрономію. Ніколо Макіавеллі, хоча й був обмежений гуманістичною вірою в циклічність історії, розгорнув складніший економічний та соціальний аналіз проблеми конфлікту в своїй праці пізнього періоду «Istorie Fiorentine». Поряд із цим аналізом і природним детермінізмом Н. Макіавеллі стоїть теорія держави як органічної системи, що керується власними законами розвитку і задовольняється самовиправданням з огляду на свій розквіт [2].

Теоретично-методологічні основи конфліктології: теорія позитивного функціоналізму Т. Парсонса, погляди К. Маркса на природу суспільних конфліктів, соціологічний підхід М. Вебера як основа аналізу конфлікту, функції соціального конфлікту Л. Козера, теорія інституціоналізації суспільства Р. Дарендорфа.

Американський соціолог Толкотт Парсонс в роботі «Структура соціальної дії» обґрунтував структурно-функціональну модель організації. Він вважав, що нормативний компонент соціальної дії розгортається на чотирьох рівнях: організм, особистість, соціальна система, культура. Можливість конфлікту закладена в самому процесі

соціалізації, в ході якого людина виявляється залученою не тільки до способів функціонування соціальної системи, а й до норм і цінностей відповідної культури. У конфлікт може перерости невідповідність, певна напруженість, що складається при соціалізації між внутрішніми фізіологічними потребами організму і потребами людини в соціальних відносинах. Конфлікт представлявся йому соціальною аномалією, свого роду хворобою, яку необхідно долати. Концепція Т. Парсонса обґрунтовано піддавалася критиці за її «нежиттєздатність», і в 1950-ті роки в західній соціології відбулося повернення до конфліктної моделі суспільства.

Першою за часом появи слід назвати концепцію позитивно-функціонального конфлікту американського соціолога Льюїса Козера, основи якої він виклав у роботі «Функції соціального конфлікту», опублікованій у 1956 р. Суть цієї концепції полягає в тому, що конфлікти не є щось чужорідне, аномальне для суспільства; вони продукт, елемент внутрішнього стану соціальної системи, існуючого в ньому порядку речей і самих відносин між окремими особистостями і соціальними групами.

Розвиваючи ідею революційних змін у суспільстві, К. Маркс вводить постулат про неминучість класової боротьби, що виникає в суспільстві внаслідок його поділу на ворожі класи (експлуататорів та експлуатованих) і є рушійною силою історії [6]. Його ідеї вплинули на розвиток сучасної теорії конфлікту й набули загалом форми такого припущення: конфлікт – неминуча й безповоротно діюча в соціальних системах сила, що активізується за певних специфічних умов.

Німецький соціолог Макс Вебер у центр своєї соціологічної концепції поставив не суспільство, а індивіда, особистість. У його соціології особистість стала основою соціологічного знання. Причиною розвитку суспільства він вважав культурні цінності, а рушійною силою розвитку носіїв культурних цінностей – насамперед інтелігенцію. Саме світ цінностей, усвідомлених і осмислених особистістю, обумовлює зміст і спрямованість її поведінки і діяльності. Таке розуміння М. Вебером проблеми цінностей і діяльності індивідів допомогло йому розвинути теорію соціальної дії. Він визначив чотири типи соціальних дій:

- Цілераціональний тип соціальної дії передбачає, що людина усвідомлює і розуміє мету своїх дій і засоби її досягнення, а також враховує можливу реакцію інших людей на свої дії. Критерієм раціональності тут є успіх.

- Ціннісно-раціональний тип соціальної дії відбувається через свідому віру в етичну, естетичну, релігійну цінність певної поведінки.
- Афективний тип соціальної дії проходить через афекти — несвідомі психологічні імпульси і почуття.
- Традиційний тип соціальної дії здійснюється через звичку.

Конфлікти, на думку Л. Козера, виконують важливі функції, вони необхідні як спосіб, яким суспільство час від часу розряджає напружену обстановку, вирішує колізії і суперечності між окремими людьми і соціальними групами. У будь-якому конфліктному протиборстві закладений позитивний потенціал. Це пов'язано з тим, що конфлікт сприяє соціалізації індивідів і утворення соціальних груп, встановленню і підтримці стабільної структури внутрішньогрупових і міжгрупових відносин, створення та збереження балансу сил, сигналізації про ті чи інші соціальні проблеми і недоліки. Таким чином, Л. Козер, залишаючись на позиціях функціоналізму, зробив акцент на співпраці.

Німецький соціолог Ральф Дарендорф запропонував концепцію конфліктної моделі суспільства («Класи і класовий конфлікт в індустріальному суспільстві»). Конфлікти, вважає Р. Дарендорф, в принципі непереборні в суспільному житті, вони всюдишні як неминучий наслідок будь-якої ієрархічно організованої системи. Однак люди мають можливість для врегулювання конфліктів, запобігання «соціальних потрясінь». Для цього важливі принаймні три умови: по-перше, наявність ціннісних установок, визнання відмінностей і протистояння конфліктуючих; по-друге, рівень організації сторін: чим вищий ступінь організованості, тим легше досягти згоди і виконання домовленостей; по-третє, взаємоприйнятних певних правил, дотримання яких дозволяє зберігати, або підтримувати відносини між сторонами, що у конфлікті.

Контрольні запитання та завдання

1. Охарактеризуйте теорію соціальної дії.
2. Опишіть погляди на природу конфлікту мислителів епохи Відродження.
3. У чому полягали погляди філософів на природу конфлікту в стародавні часи?

Рекомендована література

4, 7, 9, 11, 13, 19, 21, 33, 38, 41, 44, 50.

РОЗДІЛ 2. ЗАГАЛЬНА ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ

СУТЬ КОНФЛІКТУ, ЙОГО ФУНКЦІЇ ТА ПРИЧИНИ

- **Причини та умови виникнення конфліктів**
- **Конструктивні та деструктивні конфлікти**
- **Позитивні та негативні функції конфліктів**
- **Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза**

Причини та умови виникнення конфліктів

Причинами виникнення конфліктів стає відкрите або приховане протистояння сторін унаслідок відстоювання ними взаємовиключних інтересів, цілей, позицій, суджень чи поглядів. При цьому кожна з конфліктних сторін вважає себе правою і рішуче вступає в боротьбу за ці інтереси. Отже, будь-який конфлікт передбачає наявність учасників та проблеми, через яку він відбувається.

Передумовами виникнення конфлікту є: наявність ситуації, що сприймається учасниками як неприйнятна для них, тобто, конфліктна; неподільність об'єкта конфлікту, через що вирішення своїх проблем однією стороною стає можливим лише за рахунок іншої сторони.

Зовнішні та внутрішні умови виникнення конфлікту

Зовнішні:

- перешкоди для задоволення життєво важливих потреб.

Внутрішні:

- конфліктність як властивість особистості;
- акцентуації характеру;
- негативні стереотипи поведінки;
- емоційні стани.

Головними ознаками конфлікту є:

1. Усвідомлення сторонами протилежної спрямованості інтересів, мотивів і суджень сторін.
2. Відкрите або приховане протиборство сторін, нанесення ними взаємних збитків.
3. Психологічна напруженість, наявність негативних емоцій відносно іншої сторони.
4. Втягування учасників у конфліктну взаємодію, що ускладнює її припинення.

Конструктивні та деструктивні конфлікти

Суть конфлікту важко пояснити одним науковим визначенням. Конфлікти виникають через протилежність інтересів і соціальних установок людей, вони потребують обов'язкового вирішення, оскільки без цього неможливе нормальне функціонування соціальної групи, колективу. Значення конфліктів у суспільстві полягає, за результатами конфліктологічних досліджень, у тому, що вони, попри їхній руйнівний характер і негативне сприйняття людьми, забезпечують розвиток суспільства чи підприємства і запобігають застою, стагнації. З цих позицій конфлікт розглядається конфліктологами як фактор динамічної стабільності організації.

Кожен конфлікт свідчить про наявну проблему, яку потрібно вирішити, а не заплітати на неї очі. Ігнорування проблеми призводить до ескалації конфлікту та негативних наслідків. Конструктивно вирішений конфлікт дає змогу покращити та далі розвивати стосунки та взаємодію. Натомість, деструктивно вирішений конфлікт призводить до його ескалації, не дає можливості подальшої взаємодії і навіть перериває стосунки. Насправді для конструктивного вирішення будь-якого конфлікту або суперечностей достатньо дотримуватись сторонам простих правил загальної культури.

Деструктивний конфлікт – це коли сторони не хочуть враховувати інтересів одна одної і наполягають на виконанні тільки своїх умов, або коли опоненти використовують неетичні методи боротьби, утискають інтереси або принижують гідність іншої сторони.

Конструктивний конфлікт – це той, в якому сторони не виходять за межі етичних норм і переконливих аргументів, коли вони контролюють емоційні сплески вольовими зусиллями та логікою, коли хоча б одна з них може враховувати інтереси іншої на рівні із своїми, і готова шукати вихід із ситуації. Коли в результаті вирішення конфлікту відносини між його учасниками зберігаються, розвиваються, а причина конфлікту переростає у творче новоутворення, сторони отримують повне або часткове задоволення інтересів.

Позитивні та негативні функції конфліктів

Дослідження в галузі функціональних можливостей конфліктів вперше були проведені Л. Козером і Р. Дарендорфом. Вони узагальнили позитивні і негативні функції конфліктів.

Позитивні функції конфлікту.

1. Встановлення і дотримання нормативних і фізичних параметрів груп. Унаслідок конфлікту визначаються вузькі місця і невирішені питання в загальному управлінні організацією, у формуванні структурних підрозділів, недоліках кваліфікації окремих спеціалістів, у існуючому розподілі праці між групами.

2. Розрядка напруженої обстановки. Внаслідок конфлікту у групі в організації відбувається конфліктна взаємодія, що супроводжується бурхливими реакціями, які знімають в учасників емоційне напруження, приводять до зниження інтенсивності негативних емоцій.

3. Встановлення і підтримання відносно стабільної структури внутрішньогрупових і міжособистісних відносин. Конфлікти підтримують соціальну активність людей, сприяють запобігання застою, слугують джерелом нововведень та інновацій.

4. Згуртування групи, організації перед зовнішніми труднощами і загрозою існуванню та розвитку. Конфлікти допомагають визначити можливі осередки зовнішньої загрози (конкуренти, інші організації, природні явища тощо) та вчасно дати їм спільний опір.

5. Створення і підтримання балансу сил, а також влади та соціального контролю. При здійсненні конфліктуючих дій останні стають об'єктом споглядання інших, що часто призводить до виявлення об'єктивних причин конфлікту і прозорості громадської думки.

6. Створення нових інформаційних інститутів. Після конфлікту можливе створення в громадських організаціях, комітетах, інформаційних центрах нових відділів та інших структурних підрозділів, які удосконалюватимуть систему управління.

7. Діагностика можливостей опонентів. Конфлікт допомагає виявити вірогідність відповідних дій іншої сторони в можливих зіткненнях у майбутньому.

8. Виявлення порушень функціонування організації. Саме конфлікт дає змогу визначити, що в організації не все гаразд і які потрібні зміни для удосконалення.

Деструктивні функції конфлікту

Негативні (деструктивні) функції конфлікту полягають у загальній напруженості міжособистісних стосунків, погіршенні психологічного мікроклімату між конфліктуючими сторонами, що часто призводять до безладу, нестабільності, насильства, значних витрат часових і емоційних ресурсів, уповільнення та ускладнення прийняття управлінських рішень.

Вони проявляються таким чином:

1. Зниження зацікавленості працівників у виконанні службових обов'язків.
2. Підвищення емоційного напруження в міжособистісному спілкуванні.
3. Конфлікт може призвести сторони протиборства (суспільство, соціальну групу, індивіда) до стану дестабілізації та дезорганізації.
4. Конфлікт може призвести до уповільнення темпів соціального, економічного, політичного та духовного розвитку суспільства. Понад те, він може викликати й кризу суспільного розвитку, виникнення диктаторських і тоталітарних режимів.
5. Конфлікт може супроводжуватися наростанням настроїв песимізму в суспільстві.
6. Конфлікт може спричинити нові, більш деструктивні конфлікти.
7. Конфлікт в організаціях часто призводить до зниження дисципліни й ефективності діяльності.

Таким чином, залежно від причин конфлікту, сфер та груп, де він розгортається, шляхів та способів вирішення вони можуть виконувати як позитивну так і негативну функцію.

Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза

У житті важко буває запобігти і уникнути проблемних ситуацій. При спробі їх опанувати людина переживає фізичне і психічне перевантаження. Можна виділити чотири поняття, які характеризують складні життєві ситуації: стрес, фрустрація, конфлікт, криза. Крім того, в окремі моменти життя психічні стани відбуваються в пізнавальній діяльності (зацікавленість, сумнів тощо), у вольовій сфері (активність, пасивність, рішучість, нерішучість та ін.), в емоційній сфері (афект, пристрасть, настрій). Кожен із наведених станів має свої особливості.

Стрес – це природна реакція на будь-яку значущу подію в житті. Такий стан може виникнути в умовах дефіциту часу, ризику, безвиході, горя. Поведінка в стресових ситуаціях залежить від індивідуальних психічних якостей особистості: розвитку вольових якостей (рішучості, самовладання, витримки, зібраності); особливостей складу мислення (уміння швидко орієнтуватися в обстановці); наявності досвіду поведінки в аналогічній ситуації. Стресові ситуації поділяються на ситуативні кризи; кризи перехідного періоду; стреси, викликані катастрофами, нещасними випадками і хворобами.

Фрустрація – психічний стан, викликаний наявною мотивацією досягнення поставленої мети і неможливістю задовольнити бажання через нездоланну перешкоду на шляху до поставленої мети. Перешкодами можуть бути такі фактори: фізичні (слабкий фізичний розвиток усього організму або окремих органів); біологічні (задатки, хвороби, вік); соціальні (заборони, звичаї, правила, норми); психологічні (страх, вольові якості, розумові можливості). Наслідком стає зниження рівня вольового самоконтролю і мотивації досягнення (втрати віри в свої сили, в успіх справи).

Конфлікт – це особливий стан суб'єктів взаємовідносин у різних сферах життєдіяльності, в основі яких лежить зіткнення інтересів, супроводжуване напруженням у стосунках між ними і необхідністю вирішити з метою гармонізації. Конфлікти бувають: конструктивні і деструктивні. Конструктивні позитивно впливають на життя людей і суспільства, слугують джерелом саморозвитку особистості, здружують членів групи, стимулюють ефективний вихід з проблемної ситуації. Деструктивний конфлікт призводить до воєн, насильства, розриву стосунків, до самотності, смерті.

Критична ситуація – ситуація, яка в своїй основі має об'єктивні і суб'єктивні компоненти. Сприйняття ситуації як критичної – це суб'єктивний компонент, а об'єктивний компонент представлений впливом зовнішніх, предметних і соціальних факторів. У соціально-психологічній літературі розрізняють два види критичних ситуацій: обумовлені особливостями діяльності суб'єкта, визначені особливостями соціальних взаємин людини, умов її існування, а також їх інтерпретацію як таких, що несуть загрозу, – соціальні критичні ситуації.

Соціальна критична ситуація визначається як «ситуація неможливості» реалізувати цінності свого життя та веде до порушення соціально-психологічної адаптації суб'єкта. Така ситуація проявляється наявністю стресу, фрустрації, конфлікту, кризи. Соціальна критична ситуація може проявлятися через ситуації емоційного напруження – афектогенні життєві ситуації, які ведуть до виникнення психологічних травм, що призводить до порушення цінностей особистості, психологічного захисту, створює невизначеність у тих ситуаціях, в яких діє стереотип.

Внутрішні переживання і особистісні реакції також створюють соціальну критичну ситуацію. Ситуативні реакції проявляються такими типами: емоційний дисбаланс, песимізм, негативний баланс, реакція

демобілізації, реакція опозиції, реакція дезорганізації. Необхідною умовою має бути емоційне навантаження, блокування важливих потреб і цінностей особистості й особистісна реакція. Критична ситуація завжди пов'язана з посттравматичним синдромом. Травма може бути фізичною, нервовою, емоційною. Незалежно від її характеру вона супроводжується загрозою прав і життя, особистісного благополуччя.

Криза – стан людини, який виникає через складні життєві ситуації, коли не можна уникнути проблеми або вирішити її в короткий термін. Розглядають шокową кризу і затяжну. Шокова криза виникає в результаті раптового катаклізму в соціальному житті. Оскільки людина не підготовлена до страшного удару, вона може впасти в емоційний шок. Затяжна, хронічна криза характерна тим, що людина спочатку справляється з стресами, але в кінці кінців спротив зникає, що спричиняє соціальну дезадаптацію, суїцид, нервово-психічні або соматичні страждання.

Кризова ситуація – це стан, при якому людина зіштовхується з перешкодами в реалізації важливих життєвих цілей і не може вийти з цієї ситуації за допомогою звичних для неї засобів. Вона відображає реальну боротьбу індивіда з поточною стресовою ситуацією. Виділяють два типи кризових ситуацій: обумовлені змінами в життєвому циклі людини; ті, які виникають у наслідок травмуючих факторів життя. Кризових ситуацій у житті людини досить багато, однак у соціально-педагогічній діяльності не можна залишати без уваги такі: кризи розвитку і становлення особистості; кризи значущих стосунків; кризи стану душі; кризи втрат; кризи сенсу життя; кризи самореалізації; кризи життєвих помилок.

Таким чином, критичні ситуації, якщо піти від порівняно легких до найскладніших їхніх форм (від стресу через фрустрацію і конфлікт до кризи) вимагають від людини різної внутрішньої роботи. Різного роду стресові реакції часто виявляються у вигляді граничної активізації внутрішніх ресурсів особистості, що відстоює свої колишні можливості в реалізації життєвих планів. Складніші життєві ситуації можуть вимагати від людини перегляду рівня своїх життєвих цілей, перегляду потреб і домагань і одночасної реконструкції свого «Я». Конфлікт як вид критичних ситуацій є і одним з типових його, і одночасно, тісно пов'язаний з кожною з них. Конфлікти завжди пов'язані із стресом, вони виступають одночасно і як причини, і як предмет, і, нарешті, як наслідок

(як у позитивному, так і в негативному плані) різних критичних ситуацій в житті людини.

Контрольні запитання та завдання

1. Опишіть ознаки деструктивного та конструктивного конфліктів у практиці спортивної діяльності.
2. Назвіть і опишіть види критичних ситуацій.
3. Назвіть ознаки та причини конфліктів.
4. Які існують зовнішні та внутрішні умови виникнення конфлікту?
5. Як пов'язані між собою незадоволеність основних потреб та конфліктність?
6. Наведіть приклади конфліктних та критичних ситуацій у спортивній діяльності.
7. Наведіть приклади фрустрації у спортивній діяльності.
8. Ознайомтесь з методикою «Особистісна агресивність та конфліктність» та пройдіть її.
9. Охарактеризуйте якості людини, що мають високий рівень особистісної конфліктності.

Рекомендована література

2, 5, 7, 13, 15, 18, 22, 25, 33, 44, 47, 48.

МЕТОДИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ

- **Методи дослідження конфліктів:**
 - а) методи вивчення та оцінки особистості;
 - б) методи дослідження та оцінки соціально-психологічних явищ у групах;
 - в) методи діагностики та аналізу конфлікту
- **Методи управління конфліктами:** структурний метод, метод картографії конфлікту

Методи дослідження конфліктів: методи вивчення та оцінки особистості; методи дослідження та оцінки соціально-психологічних явищ у групах; методи діагностики та аналізу конфлікту у загальному плані.

М. Вебер та Л. Козер зазначали, що для дослідження конфлікту характерним є використання таких специфічних методів, як анкетування, статистичний аналіз масових даних, інтерв'ювання тощо.

Методологічний арсенал конфліктології складається з такої системи: методологічні принципи; загальнонаукові дослідницькі підходи; спеціальні (особливі) методи. Методологічні принципи дослідження конфліктів сформовані як на загальнонауковому, так і на конкретно-науковому рівні. Це принципи діалектичного розвитку, загального взаємозв'язку явищ і процесів, принципи історизму, об'єктивності, системності, діалектичної єдності теорії, експерименту і практики, врахування дії суб'єктивних чинників. Глибина конфліктологічних досліджень обумовлена також застосуванням принципів міждисциплінарного поєднання суміжних проблем, наступності, еволюційності та особистісного (соціопсихологічного) підходу.

Загальнонаукові підходи, що використовує конфліктологія: філософські підходи (зокрема, критична діалектика, діалектичний матеріалізм, неопозитивізм, структуралізм, постмодернізм тощо); загально-логічні методи; загально-соціологічні (комплексний і системний аналіз); історичний (зокрема, метод компаративного аналізу, конкретно-історичної оцінки, метод аналогії); політологічний і формально-юридичний підходи; соціопсихологічний підхід.

Методи діагностики і дослідження конфліктів є ключовою проблемою, вирішення якої забезпечує успішний результат їх дослідження. Так, крім загальних психологічних і соціологічних, часто

використовуються лабораторні експерименти, ретроспективні та бланкові методики, тестування. Лише на прикладі досліджень міжособистісного конфлікту всю літературу з психології конфлікту можна умовно поділити на чотири напрями: організаційний, діяльнісний, мотиваційний та когнітивний. Міжособистісні конфлікти в групі зазвичай вивчаються за допомогою таких методів: спостереження; соціометрія; модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів; ретроспективний аналіз конфліктів; вивчення документів (контент-аналіз); різні опитування; експеримент; проєктивні методики тощо.

Для вирішення певних завдань конфліктологія використовує різноманітні методи, які умовно можна розділити на чотири групи:

1) Методи вивчення та оцінки особистості: спостереження; опитування; тестування.

2) Методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ в групах: спостереження; опитування; соціометричний метод;

3) Методи діагностики та аналізу конфлікту: спостереження; опитування; аналіз результатів; метод експертного інтерв'ю; кореляційний аналіз;

4) Методи управління конфліктами: структурний метод; метод картографії.

За допомогою цих груп методів можна одержати об'єктивні відомості, що сприяють побудові наукових теорій і, що не менш важливе, виробленню практичних рекомендацій щодо вирішення конфліктів та їх попередженню.

Методи управління конфліктами: структурний метод, метод картографії конфлікту

До структурних методів відносять роз'яснення вимог до роботи, використання координаційних механізмів, розробка чи уточнення загально-організаційних цілей, створення обґрунтованих систем винагороди. Структурні методи впливають, переважно, на учасників організаційних конфліктів, що виникають через неправильний розподіл функцій, прав і відповідальності, погану організацію праці, несправедливість системи мотивації і стимулювання працівників тощо.

Метод картографії – це метод аналізу конфлікту, суть якого полягає у послідовному заповненні «карти» конфлікту, розділеної на декілька секторів (в залежності від кількості учасників конфлікту). У

центр її заноситься основна проблема, а в розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету в ньому.

Заповнення карти може відбуватися як самостійно, так і з участю конфліктуючих сторін. Це дозволяє з'ясовувати думки і погляди конфліктуючих, їх спірні питання, цілі, прагнення, передбачувані дії опонентів, що сприяє моделюванню шляхів виходу з конфлікту і вирішення проблеми з найбільшою вигодою і як найменшими втратами для всіх її учасників.

Контрольні запитання та завдання

1. Дайте загальну характеристику групам методів конфліктології.
2. Вкажіть, до яких груп належать ті чи інші конкретні методи, що їх використовує конфліктологія.
3. Розкрийте загальний зміст спостереження як методу конфліктології.
4. Розкрийте загальний зміст опитування, тестування, соціометрії як методів конфліктології.
5. Розкрийте загальний зміст тестування як методу конфліктології.
6. Розкрийте загальний зміст структурного методу конфліктології.

Рекомендована література

1, 5, 13, 16, 18, 19, 20, 26, 28, 33, 37, 47, 54.

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

- **Конфліктність і спортивно педагогічна діяльність**
- **Класифікація конфліктів**
- **Види конфліктів за кількістю учасників: міжгруповий, особистісно-груповий, міжособистісний, внутрішньоособистісний**

Конфліктність і спортивно педагогічна діяльність

Будь-яка діяльність, у тому числі спортивна та педагогічна, характеризується тим, що час від часу виникають суперечності між суб'єктами цієї діяльності. Найбільш типовими в цій сфері діяльності є конфлікти та непорозуміння в системах: «тренер-спортсмен», «тренер-команда», «спортсмен-спортсмен», «тренер-батьки учні».

Спортивна діяльність відрізняється тим, що змагання є однією з умов цієї діяльності, а конфліктність однією з її характеристик. У такий спосіб усі категорії теорії конфлікту можна застосувати до характеристики спортивної діяльності.

Спортсмен постійно знаходиться у варіативних і конфліктних ситуаціях, тому що повинен враховувати не тільки об'єктивні, тобто відомі йому обставини конфлікту (змагання), але і можливі рішення, які приймає супротивник, і які йому самому вірогідно не відомі.

Розглядати будь-яку діяльність, у тому числі, спортивну, можна виходячи з різних аспектів цієї діяльності. За методологічну основу нами був прийнятий суб'єктно-діяльнісний підхід, що дозволяє конкретні види діяльності розрізняти між собою за формою, за способами здійснення, за емоційною напруженістю, за їх часовими і просторовими характеристиками. Такий підхід дає підставу розглядати спортивну діяльність з позиції її конфліктності і варіативності, а суб'єкт цієї діяльності розглядати з погляду його поведінки і взаємодії. Це дозволило конкретизувати поняття конфлікт і конфліктну ситуацію стосовно до спорту.

Конфлікт у спорті можна розглядати з позиції різного ряду перешкод, що виникають у процесі досягнення і задоволення потреб особистості. Конфліктна ситуація виникає при усвідомленні перешкоди і сприймається як стан дискомфорту. Такий стан переживає спортсмен перед змаганням; де перешкодою до досягнення мети може бути супротивник, а також внутрішня перешкода в самому спортсмені, таке як почуття невпевненості, неготовності, фрустрації. У цьому випадку

конфлікт носить внутрішньо особистісний характер. Стан фрустрації часто спортсмен переживає і після невдалого виступу на змаганнях.

Джерела конфліктів в спортивно педагогічній діяльності – це протиріччя, а вони виникають там, де є неузгодженість в: знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях; функціях управління; емоційних, психічних і інших станах; технологічних, економічних та інших процесах; цілях, засобах, методах діяльності; мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях; поглядах, переконаннях; розумінні, інтерпретації інформації; очікуваннях, позиціях; оцінках і самооцінках.

Класифікація конфліктів

В залежності від галузі суперечностей можна визначити такі види конфліктів: економічні, ідеологічні, соціально-побутові, соціально-психологічні, емоційно-неврогенні, педагогічні, спортивні та спортивно педагогічні. За кількістю учасників конфлікти розділяють на особистісні, міжособистісні, між особистістю і групою, міжгрупові. За тривалістю протікання – короткочасні, затяжні (табл. 1).

Виділяють також три групи конфліктних ситуацій у педагогічній сфері: конфлікти діяльності, конфлікти поведінки, конфлікти стосунків. Конфлікт діяльності розвивається внаслідок невиконання учнем або спортсменом вимог тренера, вчителя, батьків. Конфлікти поведінки розвиваються у результаті порушення встановлених правил, дисципліни, етичних норм в процесі спортивної та педагогічної діяльності. Конфлікти стосунків виникають на ґрунті постійних діючих діяльнісних і поведінкових конфліктів та негативної емоційної реакції на них учасників. Створюється упереджене сприйняття педагогом і вихованцем один одного, простежується конфліктна готовність.

Розмаїтість конфліктів багато в чому визначається закладеними в них причинно-мотиваційними зв'язками. З огляду на це можна виділити конфлікти, що виникають як реакція на перешкоду у досягненні первинних, тобто основних, цілей педагогічної діяльності або навчання; вторинних цілей, що мають особистісний характер; цілей спільної навчально-виховної діяльності; існує поведінка, яка не відповідає прийнятим нормам відносин, і поведінка людей у навчально-виховному процесі, що не відповідає їхнім очікуванням; особисті конфлікти, що виникають у силу особистісних особливостей суб'єктів навчально-виховного процесу тощо. Основні види міжособистісних та внутрішньоособистісних конфліктів становлять об'єкт конфліктології.

Міжособистісні конфлікти являють собою зіткнення інтересів двох людей чи груп.

Важливою характеристикою конфлікту є гострота протидії сторін, що беруть у ньому участь. У західній конфліктології ця характеристика називається інтенсивністю конфлікту. Таким чином, розрізняють конфлікти низької, середньої та високої інтенсивності. Конфлікт низької інтенсивності відбувається у формі суперечки між опонентами. Конфлікт найвищої інтенсивності завершується фізичним знищенням однієї зі сторін. Тому у разі виникнення конфлікту важливим для подальшого перебігу конфлікту, його наслідків, є вибір методу керування конфліктом (способу поведінки в конфлікті).

Види конфліктів за кількістю учасників: міжгруповий, особистісно-груповий, міжособистісний, внутрішньоособистісний

За кількістю учасників виникнення конфліктів, розрізняють: особистісні конфлікти (внутрішньоособистісні, внутрішні, інтрасуб'єктивні, інтраперсональні, психологічні). *Особистісні* конфлікти виникають при зіткненні протилежних мотивів, потреб, інтересів людини. *Міжособистісні* конфлікти – це різновид конфліктів виникає за наявності проблемної ситуації, в якій учасники переслідують несумісні цілі; дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаємостосунках один з одним; одночасно в гострій конкурентній боротьбі прагнуть до досягнення однієї й тієї ж мети. *Особистісно-груповий* – виникає тоді, коли відбувається невідповідність норм поведінки, цінностей, цілей окремої особистості та групи. *Міжгрупові* конфлікти – це конфлікти, в яких у якості конфліктуючих сторін виступають соціальні групи, що переслідують несумісні цілі. Нерідко цей вид конфліктів є результатом міжособистісного конфлікту, коли опонентів підтримують їх однодумці.

Окремого розгляду вимагає проблема особистісних конфліктів, оскільки вони найчастіше провокують як міжособистісні, так і міжгрупові конфлікти.

Для людей, схильних до таких конфліктів, характерні бурхливі внутрішні переживання, імпульсивність, завищений рівень домагань, підвищена критичність до вчинків оточуючих людей, низька самокритичність. Поведінкові реакції за наявності особистісного конфлікту бувають трьох видів: самозвинувачення; звинувачення оточуючих у всіх лихах; посилення на зовнішні обставини, незалежні від

волі людей. Перші два види поведінкових реакцій найчастіше спостерігаються у так званих конфліктних особистостей, тобто людей із завищеною самооцінкою, які виражають постійну тривогу, незадоволеність, претензії до керівників і до оточуючих.

Таблиця 1.

Класифікація конфліктів

Ознаки для класифікації	Типи конфліктів
За сферами життя суспільства та діяльності людей	Економічні, політичні, ідеологічні, фінансові, педагогічні, спортивні, творчі, сімейні, торгівельні тощо
Ступінь виразності	Відкриті, приховані
Кількість учасників	Особистісні, міжособистісні, міжгрупові, особистісно групові
Предметом конфлікту	Об'єктивні, суб'єктивні, реалістичні, нереалістичні
За причиною виникнення	Ресурсні, позиційні, когнітивні, мотиваційні, поведінкові, рольові, моральні, ідейні, конфлікти інтересів, цінностей, ідентифікації тощо
За суб'єктністю	Міжнародні, міждержавні, міжконфесійні, расові, міжетнічні, міжособистісні
За ступенем напруження та тривалістю	Короткочасні або тривалі; гострі або слабковиражені
За соціальними наслідками	Успішні, безуспішні, конструктивні, нищівні, деструктивні
За масштабністю	Локальні, регіональні, міждержавні, глобальні, мікро, макро, мегаконфлікти
За формами протистояння	Мирні, агресивні
Характер взаємодії в системі управління	Вертикальні, горизонтальні
За особливостями умов походження	Ендогенні, екзогенні
За сприйняттям суб'єктами	Штучний, випадковий (умовний), зміщений, справжній, прямий, не визнаний (не зрозумілий)
За використаною тактикою	«Боротьба», «гра», «дебати»

Головна небезпека особистісних конфліктів полягає в тому, що внутрішнє напруження, боротьба протиріч вимагають розрядки. Знімають психоемоційну напругу конфліктні особистості найчастіше на оточенні. Це втягує в орбіту конфлікту інших людей. Особистісний конфлікт розбухає і перетворюється на міжособистісний.

Контрольні запитання та завдання

1. Дайте загальну характеристику класифікації конфліктів.
2. Дайте характеристику конфліктів за кількістю учасників.
3. Наведіть приклади конфліктів в спортивно педагогічній діяльності.
4. Розкрийте сутність та причини особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів у спортивній діяльності.
5. Ознайомтесь з методикою та пройдіть її: «Методика рівня невротизації».

Рекомендована література

1, 3, 6, 10, 13, 16, 24, 26, 37, 42, 47.

ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ ТА ЇХ ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ

- **Об'єктивні й суб'єктивні причини виникнення конфлікту**
- **Різні підходи до вивчення конфліктів: мотиваційний та когнітивний**
- **Комунікативний контроль в конфліктній ситуації**
- **Суб'єктивність сприйняття та образ конфлікту**

Об'єктивні й суб'єктивні причини виникнення конфлікту

В цілому причинність виникнення конфліктів у соціальному середовищі характеризується величезною складністю і заплутаністю. Практично кожна соціальна дія тягне за собою цілий ланцюг різних, часом суперечливих за своїм значенням, дій. Дуже часто сам конфлікт може бути викликаний безвинними для стороннього спостерігача діями індивіда або групи, що можуть знаходитися, часом, у дуже віддаленому зв'язку з конфліктуючими сторонами. Якщо ми хочемо розібратися з причинами конфлікту, запобігти йому, або якщо він уже виник і розвивається, то, щоб мінімізувати його наслідки, нам необхідно проаналізувати весь ланцюг різноманітних дій людей і подій.

До *об'єктивних причин* конфліктів можна віднести ті обставини, які своєю появою або існуванням сприяли появі причин, що викликали зіткнення інтересів людей. Об'єктивні причини є сукупністю виникнення обставин, які не залежать від людини, що, у свою чергу, є об'єктивним компонентом конфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини конфліктів, насамперед, пов'язані з такими психологічними особливостями сторін, що впливають на вибір ними саме конфліктного способу вирішення спірних питань. Практично в будь-якій конфліктній ситуації існує можливість вибору способу її вирішення. Саме причини, за якими одна або обидві сторони протистояння вибирають саме конфліктний спосіб вирішення протиріччя, і носять суб'єктивний характер.

Розглядаючи характер взаємозв'язків між об'єктивними і суб'єктивними причинами конфлікту, необхідно враховувати такі обставини: по-перше, не можна жорстко розділяти суб'єктивні й об'єктивні причини конфліктів, а так само і протиставляти. Будь-яка об'єктивна причина відіграє свою роль у виникненні конкретної конфліктної ситуації, зокрема з причини дії суб'єктивних чинників. По-друге, немає таких конфліктів, що не були б викликані тільки суб'єктивними або об'єктивними причинами. Якщо людина особисто не

приймає рішення про початок конфліктної протидії, навіть в умовах міжособистісних протиріч, конфлікту не буде. Практично будь-який конфлікт несе в собі цілий комплекс об'єктивно-суб'єктивних причин. Тобто більшість об'єктивних причин певною мірою є суб'єктивними, а більшість суб'єктивних причин конфліктів врешті-решт об'єктивно детерміновані.

Розглянемо групи об'єктивних причин конфліктів. Природне зіткнення матеріальних і духовних інтересів у процесі життєдіяльності. Постійно спілкуючись у процесі своєї життєдіяльності, людина зіштовхується з численними проблемами, які їй необхідно вирішити, і ці численні зіткнення є необхідними. Участь або не участь у більшості цих зіткнень не залежить від волі або бажання людини, саме це і створює об'єктивну основу можливих конфліктних ситуацій.

Групу об'єктивних причин складають причини організаційно-управлінського характеру. Недостатня розробка правових і нормативних процедур вирішення соціальних протиріч, що виникають у процесі взаємодії людей. Так, найменш розроблені у нас механізми захисту підлеглих від свавілля начальників. Судове спростування дій керівників малоефективне, тому в більшості конфліктних ситуацій підлеглі або відступають, або йдуть на конфлікт.

Недостатність духовних і матеріальних благ для життєдіяльності тих або інших соціальних груп населення. Товарно-грошові відносини і ринкові принципи організації суспільства створюють величезну кількість об'єктивних передумов для появи конфліктних ситуацій, а самі процеси можна розглядати як конфліктні.

Стійкі стереотипи міжособистісних і міжгрупових відносин. Більшість стереотипів мають великий історичний стаж, є й такі, які сформувалися досить недавно. Важка спадщина перейшла до нас з колишнього радянського минулого. До цих стереотипів необхідно віднести нерозуміння деяких демократичних принципів організації взаємин, змагальності на ринку праці, матеріальної нерівності як результату цієї змагальності. Практично безперервна боротьба не тільки із зовнішніми ворогами, а й з різними внутрішніми не могла не позначитися на характері міжособистісних стосунків людей в цілому. Серйозною проблемою виступає недостатня терпимість до інтересів інших. Приниженість і ображеність стали серйозною передумовою до здійснення різних протидій. Групу об'єктивних причин, що можуть впливати на конфліктність людей, також можуть складати недостатньо

досліджені сьогодні наукою екологічні нормативи, явища електромагнітних полів, активність сонця, техногенність середовища тощо.

Структурно-організаційні причини конфліктів породжуються невідповідністю структури організацій тій діяльності, якою вони займаються. Причинами можуть бути, по-перше, помилки, допущені при створенні організації. По-друге, часті зміни завдань і діяльності організації породжують численні невідповідності. Чим менш гнучко керівництво організації пристосовує її структуру до вимог діяльності, тим більше в організації може виникати конфліктів.

Функціонально-організаційні причини конфлікту виникають через дисфункціоналізацію зв'язків організацій з навколишнім середовищем, між структурними елементами організації, між окремими працівниками. Ефективна робота організації неможлива без функціональних зв'язків із зовнішнім середовищем, структурними елементами організації. Треба чітко розуміти, що зараз будь-яка організація є елементом системи більш високого порядку. Без чіткої організації функціонального зв'язку існування в сучасних умовах будь-якого об'єднання людей неможливе. Порушення їх веде до конфлікту. Функціональні зв'язки між структурними підрозділами повинні відповідати вимогам роботи й об'єктивним законам функціонування самої організації. Цим вимогам повинні відповідати функціональні зв'язки між окремими працівниками організації.

Особистісно-функціональні причини конфліктів виникають за умови невідповідності рівня працівника щодо вимог тієї посади, яку він обіймає. Істотні вимоги до особистих якостей працівника висувають діяльність і необхідність взаємодії з оточуючими. Якщо людина не відповідає цим вимогам, то можливість конфліктів стає дуже реальною і по горизонталі, і по вертикалі.

Ситуаційно-управлінські причини конфліктів виникають при виникненні помилок, що були допущені в процесі прийняття управлінських рішень. Прийняття хибного управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами рішення та його виконавцями. Невиконання підлеглими такого завдання додатково також можуть створювати передумови для виникнення конфліктів з цього приводу.

Третя група причин конфліктів представлена *соціально-психологічними причинами*. Чітких меж між групами, як ми уже

відзначали, не існує, тому ми можемо говорити про виділення декількох типових причин, що мають соціально-психологічний характер.

Недостатня інформація, втрата чи відсутність її взагалі, а також перекручення інформації в процесі міжособистісних і міжгрупових комунікацій. Людина в процесі спілкування з різних причин не в змозі передати всю інформацію в задуманому обсязі і подробицях. Причини можуть носити як суб'єктивний, так і об'єктивний характер. Результат – можливо правильне розуміння або тлумачення отриманої інформації, що може послужити причиною для виникнення конфліктної ситуації або ускладнити вже існуючі протиріччя. Відсутність важливої інформації (приховування, замовчування, нерозголошення) доволі часто породжує чутки, що приводить до виникнення конфліктних ситуацій [21].

Незбалансованість ролевих відносин між людьми – інша типова причина. Дуже часто в ситуації міжособистісного спілкування людина або обидва партнери можуть грати не ті ролі, на які очікує партнер по взаємодії. Найбільш небезпечними в плані виникнення конфлікту є роль старшого за психологічним статусом партнера по взаємодії, роль рівного партнера та роль молодшого.

Нерозуміння того, що розбіжність позицій викликана не реальними розбіжностями, а неправильністю підходів до проблеми. Причина розбіжностей буде в тому, що кожна із сторін буде мати оцінку тільки частини загальної правди.

Серйозною типовою причиною конфліктів стає розходження способів оцінки різними сторонами результатів діяльності один одного. Оцінюючи дії інших, люди звичайно за основу оцінки беруть те, що не вдалося зробити порівняно з первісним ідеалом, з поставленими раніше завданнями, діяльністю інших людей, що уже виконували цю роботу. Свою роботу, найчастіше, порівнюють з діяльністю іншої людини, яка цю роботу виконала гірше. Тому одну і ту ж роботу можна оцінити неоднаково. Така ситуація створює широкі можливості для зародження конфліктів.

Крім зазначених типових причин, можна вказати на цілу низку інших соціально-психологічних причин, які можуть носити приватний або ситуаційний характер. До них можна віднести: внутрішньогруповий фаворитизм, конкурентний характер у взаєминах, обмежені здібності (можливості) змінювати свої позиції в ході взаємин з іншими людьми, прагнення до влади, психологічна несумісність та ін.

Особистісні причини конфліктів найчастіше пов'язані з індивідуальними і психологічними особливостями учасників протистояння, психологічним кліматом, в якому він протікає, а також навколишньому середовищі.

Обов'язково необхідно враховувати, що ще одним елементом, який направляє людину, соціальну групу в конфлікті є позиція – система відносин до елементів конфліктної ситуації.

Концепція депривації характеризує розбіжність між очікуваннями людей і можливостями їхнього задоволення. Згодом депривація може підсилюватися, зменшуватися або залишатися незмінною. Зростання депривації можна спостерігати при скороченні способів задоволення запитів, що могли сформуватися в яких-небудь кризових ситуаціях, або коли очікування ростуть швидше можливості їхньої реалізації.

Збереження стабільного рівня депривації можливе при зниженні рівня запитів, або прискореному зростанні задоволення перед ростом сподівань. Подібні процеси можуть формувати психологічні умови для стабілізації морально-психологічної атмосфери, ослаблення напруги. У разі посилення депривації йде наростання настрою агресивності, спрямованості на фрустрацію (блокування поведінки іншого).

Різні підходи до вивчення конфліктів: мотиваційний та когнітивний

Засновниками мотиваційного підходу вважаються М. Дойч, Г. Зіммель та інші. Вважають, що *мотиваційний підхід* в конфлікті це особлива форма конфронтації або антагоністичних взаємозв'язків, тобто протиборство несумісних індивідуальних намірів, мотивів, інтересів, потреб, бажань, особистісних особливостей, які спрямовують поведінку конфліктуючих сторін. Сутність антагонізму, або конфронтації, розглядається в двох аспектах: як емоційна ворожість; як конкурентна боротьба за досягнення цілей, протягом якої конфліктуючі сторони завдають одна одній збитки або шкоду. Прихильники мотиваційного підходу вважають головним джерелом конфлікту у міжособистісних стосунках несумісність мети, інтересів, потреб протиборчих сторін. Вони виділяють чотири головні соціальні мотиви, що рухають суперниками у конфліктних ситуаціях: мотив максимізації загального виграшу (кооперація), мотив максимізації індивідуального виграшу (індивідуалізм), мотив максимізації виграшу іншого (альтруїзм), мотив максимізації відносного виграшу (суперництво). При мотиваційному

підході до вивчення міжособистісних конфліктів широко застосовують поняття «конкуренція», що розуміється як характеристика ситуацій взаємодії, зовні заданий тип взаємозв'язку сторін, що припускає негативну взаємозалежність цілей: один виграє тільки в тому випадку, якщо програє інший. Конкуренція сприяє виникненню конфлікту, але не обов'язково призводить до нього. Принципова теоретична основа прихильників мотиваційної концепції полягає в тому, що міжособистісний конфлікт розглядається як невід'ємна частина буття групи та особистості і може виконувати такі дві функції: позитивну (конструктивну) і негативну (деструктивну). До того ж продуктивним визнається конфлікт, учасники якого вважають, що цілком або частково досягли ухвалених цілей. Завершення конфлікту в мотиваційній концепції передбачає два шляхи: взаємний виграш, який досягається шляхом переговорів; односторонній виграш, наслідком якого є, звичайно, відкрита конфронтація сторін [1, с.98] У цілому мотиваційний підхід у вивченні міжособистісних конфліктів є перспективним і плідним і тому його використання в аналізі конфліктних ситуацій виправдано.

Когнітивний підхід отримав свій розвиток як протиположний мотиваційному підходу. Таке положення спростовувало наявні суто ситуативні пояснення конфліктів. Відповідно таких пояснень індивіду чи групі індивідів достатньо потрапити у відповідну ситуацію, щоб у них виникла кооперативна чи конкурентна поведінка. В. Агеєв вважає, що когнітивісти вперше звернули увагу на те, що взаємодії суб'єктів, які ми можемо безпосередньо спостерігати, у соціальній ситуації можна зрозуміти та проінтерпретувати з погляду їхнього суб'єктивного відображення, тобто з погляду їхнього сприймання, усвідомлення, рефлексії, оцінки суб'єктом, який взаємодіє.

З початком становлення когнітивних підходів у психології почав зростати інтерес до ролі когнітивних процесів у регуляції взаємодії людей, до тих суб'єктивних образів навколишньої дійсності, які складаються в індивіда та організуються у зв'язні та по можливості несуперечливі інтерпретації картини світу.

У різних людей зміст уявлень про те, що слід вважати конфліктом, може бути різним. Також може різнитися й індивідуальний досвід учасників конфлікту, і їхня схильність до застосування тих чи інших когнітивних схем.

Спираючись на розуміння конфлікту як когнітивної схеми, вони запропонували низку прикладів із загального розуміння природи та

механізмів когнітивних схем. Усі структури знання формуються унаслідок двофазового процесу, у ході якого генеруються та перевіряються гіпотези. Полегшити або ускладнити формулювання гіпотез можуть когнітивні або мотиваційні фактори. До когнітивних належать наявність ідей в особистісному концептуальному репертуарі та їхня доступність в цей момент. До мотиваційних належать потреба у когнітивній структурі, тобто у тому, щоб мати чітке уявлення про проблему, побоювання невалідності та потреба в остаточних висновках, прийняття яких залежить від того, наскільки вони відповідають індивідуальним прагненням.

Ідеї, близькі до когнітивістських, вперше були висловлені В. Мерліним. Він вважав, що обов'язковою умовою виникнення конфлікту є суб'єктивна неможливість вирішення ситуації, яка виникає через інтерпретування її індивідом.

У будь-якому разі, сама собою зовнішня ситуація, навіть така, яка містить об'єктивні суперечності, не перетворюється на конфлікт. Умовою виникнення конфлікту є сприймання та інтерпретація зовнішньої ситуації чи власних почуттів і переживань як конфлікту.

Комунікативний контроль в конфліктній ситуації

Важливим чинником успішного управлінського спілкування керівника є рівень комунікативного контролю. Уміння правильно зорієнтуватися в управлінському складному завданні значною мірою залежить від уміння усвідомлювати, контролювати свої комунікативну поведінку і емоційний стан.

Використовуючи аналіз психолого-педагогічних досліджень ми розглядаємо комунікативний контроль як здатність керівника контролювати себе у процесі спілкування, усвідомлювати власну комунікативну поведінку і її результати, долати небажані, недоречні в конкретній комунікативній ситуації емоції, готовність до рівноправного спілкування з усіма учасниками освітнього процесу, відповідальної і водночас гнучкої комунікативної взаємодії з ними, це міра, в якій керівник контролює (рефлексує, усвідомлює) свою комунікативну поведінку і адаптує її до вимог ситуації. При цьому процес самоконтролю в управлінському спілкуванні розглядається нами як цілісна та відкрита інформаційна система, функціонування якої забезпечується технологічною послідовністю механізмів комунікативного контролю, специфічних для професійного спілкування

керівника. Керівники з високим рівнем самоконтролю переживають певну невпевненість, підвищену чутливість до середовищних впливів, залежність своєї позиції від них. Підвищений самоконтроль допомагає їм приховати свою вразливість і розглядається як єдина гарантія самоствердження і відстоювання своїх позицій. Занепокоєння, викликане емоційною нестійкістю, часто порушує продуктивну концентрацію уваги, тому респонденти цієї групи не завжди можуть знайти конструктивний вихід зі стресової ситуації. Одночасно з цим у них утруднена спонтанність самовиявлення, вони не люблять непередбачуваних ситуацій. Керівники з високим комунікативним контролем, який вважається оптимальним, постійно за собою слідкують, добре знають, де і як себе поводити, керують виявленням своїх емоцій, відрізняються високою емоційною стабільністю і стійкістю, вони адекватно оцінюють навколишню дійсність, у спілкуванні створюють атмосферу доброзичливості і співробітництва, знаходять конструктивні способи виходу зі стресових ситуацій, здатні самостійно вирішувати свої проблеми і розпоряджатися власною долею. Управлінці з низьким комунікативним контролем більше безпосередні і відкриті, вони мають стійкіше «Я», мало схильні до змін у різноманітних ситуаціях, але часто переживають заклопотаність і дратівливу нестриманість, нетерпимість, занепокоєння і пригніченість. Вони не мають теплих міжособистісних відносин і тому переживають розчарування. Емоційна нестійкість не дає змоги їм відстоювати свою позицію, і вони не здатні знаходити конструктивні виходи зі стресових ситуацій, що призводить до вразливості, до психосоматичних захворювань через утрату життєстійкості.

Суб'єктивність сприйняття та образ конфлікту

Конфлікт суттєво залежить від зовнішнього контексту, в якому він виникає і розвивається. Важливою складовою є соціально-психологічне середовище, що представлене різними соціальними групами з їх специфічною структурою, динамікою, нормами, цінностями тощо.

Середовище конфлікту здійснює великий вплив на причини його виникнення та динаміку. З погляду рівнів соціальної системи розрізняють макро- і мікросередовище. Макросередовище – це сукупність умов, що впливають на великі соціальні групи та держави. Мікросередовище впливає на малі групи, внутрішнє самопочуття людей і міжособистісні взаємовідносини. За природою його складових можна

виділити фізичне (геологічні, кліматичні, екологічні умови) та соціальне (соціальні умови, в яких розвивається конфлікт, включаючи його непрямих учасників) середовище. Тому можна говорити про те, що кожен конфлікт має такі характеристики:

- просторові: географічні межі, сфери виникнення та прояву конфлікту, умови і привід виникнення, конкретні форми прояву, засоби та дії, якими користуються суб'єкти, результат конфлікту;
- часові: тривалість, частота, повторюваність, тривалість участі кожного суб'єкта, часові характеристики кожного з етапів;
- соціально-просторові: кількість та інтереси людей, втягнутих у конфлікт.

Характер конфлікту залежить не тільки від об'єктивних умов у певній країні, великій чи малій групі, а й від його суб'єктивного сприйняття, або *образу конфлікту*, який створюється у окремих осіб або груп у даній конфліктній ситуації. Цей образ, або сприйняття, необов'язково відповідає дійсному стану справ і може бути трьох видів: уявлення про самих себе; сприйняття інших учасників конфлікту; сприйняття зовнішнього середовища (мікро і макро), в якому розгортається конфлікт. Саме ці образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не об'єктивна реальність, є безпосередньою основою поведінки конфліктуючих сторін [17].

Звичайно, в цілому ці образи й картини породжуються об'єктивною реальністю. Проте наше пізнання відображає не тільки об'єктивну природу, а й включає як свою невід'ємну складову і нашу власну людську природу. Тому відносини між нашими образами, уявленнями і реальністю дуже складні й не лише ніколи повністю не співпадають, а й можуть мати з нею серйозні розбіжності, що є ще одним джерелом конфліктів.

При цьому слід мати на увазі, що хоч якими були б наші образи, сприйняття, уявлення про конфліктну ситуацію, конфлікт все ж таки не розпочнеться, поки вони не реалізуються у відповідних двосторонніх діях. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфлікту, а також склад учасників визначають і набір можливих способів дії та поведінки сторін. Оскільки кожна дія одного з учасників конфлікту викликає відповідну протидію, вони впливають один на одного, тобто взаємодіють.

Визначення часових, просторових і системних меж конфлікту є важливою передумовою його успішного урегулювання, запобігання його деструктивним результатам.

Визрівання причин конфлікту, формування складу учасників, їх взаємодія та той чи інший результат вирішуються протягом певного часу. Тому всякий реальний конфлікт не є одноразовим актом, а процесом, нерідко досить тривалим. У зв'язку з цим аналіз конфлікту вимагає розгляду його структури не лише в статиці, а й дослідження його динаміки, стадій та етапів розвитку.

Контрольні запитання та завдання

1. Об'єктивні причини конфлікту.
2. Суб'єктивні причини конфлікту.
3. Чи впливає особистісна конфліктність на частоту виникнення конфліктів.
4. Розгляньте таблицю 1 «Типологія конфліктів» та підберіть до кожного із вказаних у схемі типів конфліктів приклади з практики спортивної діяльності, історії, літератури чи сучасної дійсності.
5. Підготувати доповідь про мотиваційний підхід до вивчення конфліктів.
6. Описати когнітивний підхід до вивчення конфліктів.

Рекомендована література

2, 3, 7, 9, 11, 14, 22, 24, 28, 35, 44, 43, 54.

СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ

- Структурні елементи конфлікту
- Учасники конфлікту
- Предмет і об'єкт конфлікту
- Конфліктна ситуація та інцидент

Структурні елементи конфлікту

Під структурою завжди розуміють сукупність частин, елементів і зв'язків певного об'єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність. Вирішення конфлікту починається з аналізу його структурних елементів або складових (рис. 1).

Причина (об'єкт) + конфліктна ситуація + сторони (суб'єкти, учасники, опоненти, супротивники) + інцидент = конфлікт.

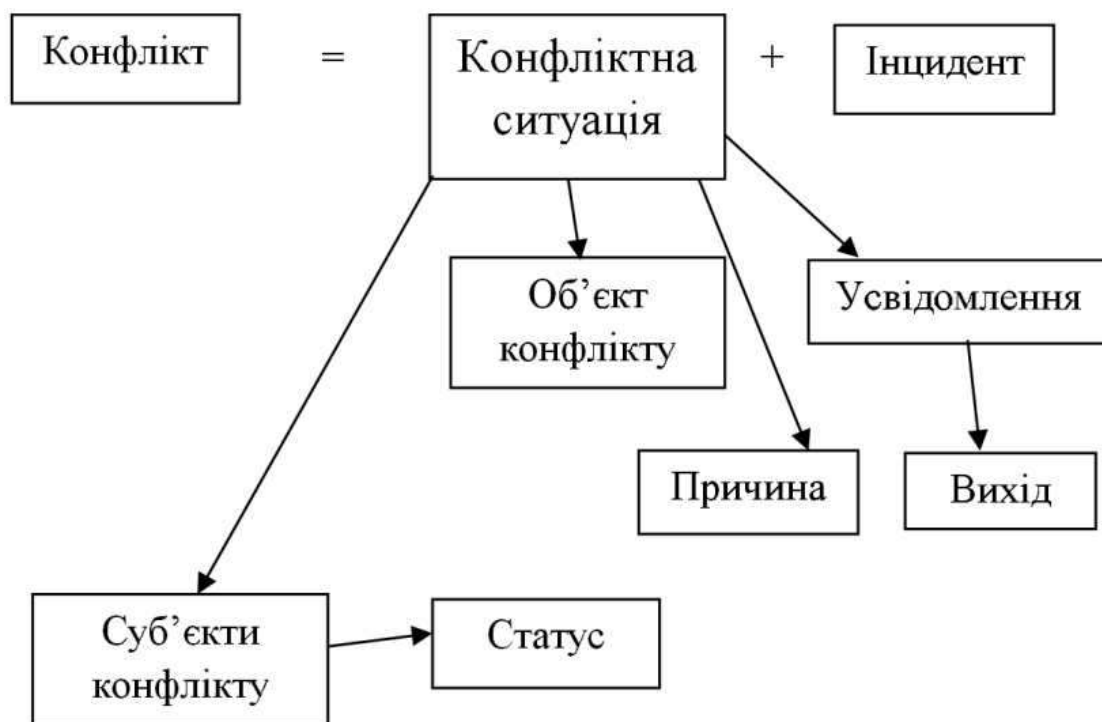


Рисунок 1. Структура конфліктної ситуації

Учасники конфлікту

Для вирішення конфлікту важливим є врахування позиції, ролі, статусу та потенціалу його учасників. У будь-якому конфлікті є, як мінімум, дві конфліктуючі сторони, до яких належать окремі індивіди та групи. Конфлікти бувають і багатосторонніми, коли у взаємодії беруть участь більше двох сторін. Учасниками конфлікту можуть бути окремі індивіди, соціальні групи, організації, держави, коаліції держав.

Головними учасниками конфлікту є протидіючі сторони, або супротивники. Вони утворюють стрижень конфлікту. Учасники конфлікту поділяються на прямих і непрямих. Між прямими учасниками виділяють ініціатора конфлікту.

Труднощі з визначенням учасників і суб'єктів конфліктної взаємодії пов'язані з динамічністю цього процесу: на початковому етапі громадянин або група можуть виступати ініціаторами конфлікту, а по його закінченні переміститися в категорію жертв. Окрім головних сторін конфлікту є й інші його учасники, які грають у ньому другорядні ролі. Непрямі учасники конфлікту характеризуються ролевою поведінкою, тобто вони можуть провокувати конфлікт з метою досягнення власних інтересів (підбурювач, провокатор); сприяти зменшенню гостроти або повному припиненню конфлікту (посередник, медіатор, суддя); підтримувати ту чи іншу сторону або обидві сторони одночасно (союзник або група підтримки); планувати і керувати протіканням конфлікту (організатор). Ролі учасників конфлікту розрізняються як із соціологічної, так і з психологічної точок зору.

Із соціологічної точки зору вони можуть істотно розрізнятися за своєю соціальною значущістю, силою, впливом, що особливо яскраво проявляється під час конфлікту окремої особи з державою. Звичайно в конфлікті такого роду сили учасників далеко не рівні. Як свідчить історія, роль окремих осіб не лише в житті окремих організацій і груп, а й у долях цілих народів і держав може бути дуже велика.

Неоднакова роль окремих учасників конфлікту і з психологічної точки зору. У цьому відношенні вона може бути шляхетною, навіть героїчною, а може бути і непривабливою. Кожен учасник під час розвитку протистояння може керуватися своїми мотивами, цілями, інтересами, цінностями й установками.

Як соціальна значущість учасників, так і їхні цілі, установки проявляються особливо чітко лише тоді, коли конфлікт досягає високого рівня розвитку. Саме в цей час з'ясовується, хто є хто серед його учасників. Розглядаючи конфлікт слід також виділяти мотиви конфліктуючих сторін, тобто внутрішні сили, які підштовхують суб'єктів до конфлікту. Інтереси конфліктуючих сторін – емоційно зафарбований стан їхньої діяльності. Позиції конфліктуючих сторін – ті претензії, що висувують одна одній сторони конфлікту.

Окрім виконання певних ролей, учасники конфлікту характеризуються:

1. *Позицією*, яку займає одна з сторін по відношенню до протидіючої сторони, в якій: окремий індивід виступає від свого власного імені і переслідує власні інтереси; окремі індивіди переслідують інтереси групи, що безпосередньо взаємодіють одна з одною для досягнення спільних інтересів; державні структури, що виступають від імені закону.

2. *Соціальним статусом* – загальним положенням особи або соціальної групи в суспільстві, що спираються на певну сукупність прав або обов'язків.

3. *Потенціалом* (силою) – сукупністю потенційних і активних засобів та ресурсів сторін конфлікту, їх здатністю реалізувати свої цілі всупереч протидії опонента.

Статус сторін у конфлікті. Учасників конфлікту поділяють на основних і неосновних. Основні (прямі) учасники безпосередньо чинять активні (наступальні або оборонні) дії один проти іншого. Вони є головними діючими особами конфлікту й протиріччя саме їхніх інтересів лежать в основі протиборства. Тому основних учасників називають суб'єктами конфлікту або опонентами (від лат. *opponents* – що заперечує). У зв'язку з тим потенціалом або силою, якими володіють сторони, що беруть участь у конфлікті, виділяють ранг учасника. Чим більше у суб'єкта конфлікту є можливостей впливати на хід протиборства, тим вищий його ранг. При цьому ранжування можна робити на різних підставах: фізичній силі, політичній або економічній міцності, ресурсному, адміністративному або інформаційному потенціалу тощо. Ранг учасників конфлікту безпосередньо пов'язаний з їхнім соціальним статусом – положенням, яке вони займають у суспільстві відповідно до професії, віку, родинного стану, соціальної ролі. У різних конфліктних ситуаціях буває затребуваний і різний потенціал учасників (наприклад, якщо має місце фізична боротьба, ранг опонентів буде визначатися їхньою мускульною силою, в економічних протиборствах він буде залежати від економічного потенціалу). Між основними учасниками можна виділити ініціатора (або заколотника) конфлікту.

До неосновних (непрямих) учасників конфлікту належать категорії, що впливають на перебіг подій. Вони виконують другорядну роль у виникненні й розвитку конфлікту. Іноді непрямих учасників

конфлікту називають ще третьою стороною. Неосновні учасники конфлікту можуть спровокувати конфлікт для досягнення власних інтересів: підбурювач, провокатор; планувати й керувати протіканням конфлікту: організатор; сприяти зменшенню гостроти або повному припиненню конфлікту: активними діями або морально підтримувати ту чи іншу сторону, що впливає на розвиток конфлікту: співучасник, союзник або група підтримки; не підтримувати жодну із сторін: пасивні свідки, очевидці; одержати моральну або матеріальну травму в результаті конфлікту: жертва. У реальній динаміці конфлікту грань між основними й неосновними учасниками часто виявляється рухливою й відносною.

У процесі розвитку конфлікту сторони можуть мінятися місцями. Роль неосновних учасників конфлікту може бути як конструктивною (позитивною), так і деструктивною (негативною) – вони можуть сприяти не тільки вирішенню або запобіганню конфлікту, а й його загостренню й подальшому розвитку. Загалом, треба мати на увазі, що конфліктність особистості визначається комплексною дією психологічних (темперамент, рівень агресивності, комунікабельність) і соціальних (умови життя, рівень культури тощо) факторів.

Предмет і об'єкт конфлікту

Предмет конфлікту. Будь-який конфлікт має свою причину, виникає з приводу необхідності задоволення певних потреб. Ті цінності, що здатні задовольнити ці потреби та за оволодіння якими виникає протистояння, є предметом конфлікту. Як предмет конфлікту можуть виступати певні матеріальні, соціальні та духовні цінності.

Об'єкт конфлікту – це матеріальна (ресурс), духовна (ідея, норма, принцип тощо) або соціальна (влада) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

Характеристики об'єкта конфлікту:

- об'єкт конфлікту виникає за наявності інтересів до нього з боку протидіючих сторін (бажання ним володіти, його використовувати, контролювати, привласнити тощо);
- конкретно-історичний характер об'єктів конфлікту (бажання заволодіти певним об'єктом, землею, корисними копалинами тощо);
- суб'єктивність оцінки значущості об'єкта для різних суб'єктів.

Типи об'єктів конфлікту:

- об'єкти, які не можуть бути розділені на частини, володіння якими спільно з ким-небудь неможливе;
- об'єкти, які можуть бути поділені на частини і володіння якими можливе в різних пропорціях;
- об'єкти, якими учасники конфлікту можуть володіти спільно в рівних частках (це ситуація уявного конфлікту).

Відмінності між об'єктом і предметом конфлікту.

1. Об'єкт конфлікту – це той бік реальності, включений у процес взаємодії з суб'єктами конфлікту, а предмет конфлікту – це відмінності, розбіжності, що виникають між протидіючими сторонами, які вони намагаються вирішити.

2. Об'єкт конфлікту може бути істинним або помилковим, потенційним або ілюзорним, а предмет конфлікту завжди реальний.

3. Об'єкт конфлікту може бути хибним, тоді як предмет завжди яскраво виражений.

Конфліктна ситуація та інцидент

Конфліктна ситуація – це об'єктивна основа конфлікту, що фіксує виникнення реальної суперечності в інтересах і потребах сторін. По суті, це ще не сам конфлікт, оскільки існуюча об'єктивна суперечність може певний час не усвідомлюватися учасниками взаємодії [20]. Конфліктна ситуація обов'язково передбачає суперечливі позиції сторін із будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань тощо. Конфліктні ситуації, що існують у значній кількості, переходять у конфлікт лише у разі порушення балансу інтересів учасників взаємодії та за певних умов. Конфліктна ситуація – це умова виникнення конфлікту. Для переростання такої ситуації в конфлікт необхідними є зовнішній вплив, поштовх чи інцидент. Окрім об'єктивних характеристик сторін конфлікту дуже важливим є відображення предмета конфлікту в свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії: конфліктна ситуація об'єктивно існує, але не усвідомлюється учасниками конфлікту; конфліктна ситуація об'єктивно існує, але по-різному усвідомлюється учасниками конфлікту; конфліктна ситуація об'єктивно не існує, але усвідомлюється учасниками як конфліктна (хибний конфлікт); конфліктна ситуація існує об'єктивно і при цьому адекватно усвідомлюється її учасниками.

Інцидент – це ситуація взаємодії, що дозволяє його учасникам усвідомити наявність об'єктивної суперечності в інтересах і цілях [30]. Він характеризує активізацію дії однієї зі сторін, що зачіпає, нехай навіть ненавмисно, інтереси іншої сторони. Як інцидент можуть виступати і дії третьої сторони. Наприклад, висловлювання колеги, коли у вас відбулася складна розмова з керівництвом. Розрізняють прихований та відкритий інцидент. Прихований інцидент розгортається на рівні усвідомлення учасниками суперечності, але може ніяк не виявлятися в їх реальних відносинах та реакціях. Відкритий інцидент відбувається як серія конфліктних дій учасників один щодо одного [30]. У виникненні конфліктів мають значення наявність конфліктної ситуації, привід чи інцидент, конфліктогени. Ці компоненти становлять механізм виникнення конфліктів.

Контрольні запитання та завдання

1. Наведіть приклади предмету і об'єкту конфліктів у спортивній діяльності.
2. Хто є учасником конфлікту та які їхні характеристики, ролі та статуси?
3. Наведіть приклади конфліктів у спортивній діяльності та визначте їх учасників.
4. Яких дій, слів та поведінки слід уникати учасникам конфлікту, щоб запобігти його деструктивного сценарію?
5. Зовнішньою умовою виникнення конфліктів у спортивно-педагогічній взаємодії є незадоволення потреб. Проаналізуйте, які основні потреби прагне задовольнити спортсмен у процесі спортивної діяльності.

Рекомендована література

1, 4, 5, 10, 16, 20, 24, 26, 31, 38, 40, 44, 47.

КАРТОГРАФІЯ КОНФЛІКТУ

- Метод картографії
- Етапи процесу картографії
- Правила для медіатора (посередника) в процесі картографії

Метод картографії

Метод картографії – це метод аналізу конфлікту, суть якого полягає у послідовному заповненні «карти» конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників). У центр ставлять основну проблему, а в розділи – інформацію про учасників конфлікту та їхню мету в ньому. Методику було розроблено австралійськими вченими Х. Корнеліусом і Ш. Фейром у 1992 р.

Процес картографування полягає у відповіді на три запитання:

1. В чому проблема? (Проблема має бути сформульована однією фразою).

2. Хто є головними учасниками конфлікту?

3. В чому полягають інтереси та побоювання кожного учасника?

Карту можна заповнювати індивідуально чи колективно. Такі карти особливо корисні під час підготовки до ділових переговорів; переговорів, що зайшли в кут; у розподілі майна; при проблемах у колективі, пов'язаних із міжособистісними та виробничими відносинами; майбутніх нововведеннях; сімейних ускладненнях.

УЧАСНИК 1

Хто: _____
Інтереси _____
Побоювання _____

УЧАСНИК 2

Хто: _____
Інтереси _____
Побоювання _____

ПРОБЛЕМА

УЧАСНИК 4

Хто: _____
Інтереси _____
Побоювання _____

Рисунок 2. Карта конфлікту для чотирьох учасників

Згідно з методикою можна графічно відобразити складові конфлікту, послідовно проаналізувати поведінку його учасників, сформулювати основні проблеми, інтереси й побоювання учасників, способи усунення причин, що призвели до конфлікту. Ця робота складається з декількох етапів (рис.2).

Етапи процесу картографії

На першому етапі описується проблема взагалі, визначається предмет конфлікту. Якщо, наприклад, мова йде про непогодженість у роботі, про те, що хтось не «не виконує свої обов'язки» разом з усіма, то проблему можна відобразити як розподіл навантаження. Якщо конфлікт виник через відсутність довіри між особою та групою, то проблему можна виразити як погані взаємини. На даному етапі важливо визначити саму природу конфлікту і поки що неважливо, що це не цілком відображають суть проблеми. Не слід визначати проблему як питання вибору між протилежностями («так чи ні»), доцільно залишити можливість прийняття нових і оригінальних рішень.

На другому етапі виявляються головні учасники (суб'єкти) конфлікту. До їх переліку можна включити окремих осіб чи цілі команди, відділи, групи, організації. У тій мірі, у якій залучені в конфлікт, люди мають загальні потреби стосовно даного конфлікту, їх можна об'єднати разом. Допускається також об'єднання групових і особистих категорій. Наприклад, якщо складається карта конфлікту між двома співробітниками в організації, то в карту можна включити цих працівників, а фахівців, що залишилися, об'єднати в одну групу або виділити окремо ще й начальника даного підрозділу.

Третій етап передбачає перелік основних інтересів і побоювань, пов'язаних із цими інтересами, а також усіх основних учасників конфліктної взаємодії. Необхідно з'ясувати мотиви поведінки, що стоять за позиціями учасників у даному питанні. Вчинки людей визначаються їхніми бажаннями, потребами, мотивами, які необхідно визначити.

Графічне відображення інтересів і побоювань розширює можливості та створює умови для більшої кількості рішень, можливих після закінчення всього процесу картографії.

Переваги методики картографії полягають у тому, що:

- складання карти дозволяє переборювати зайві емоції;
- визначаються найбільш важкі ділянки, що вимагають невідкладної уваги;

- карта сприяє створенню нових напрямів у виборі рішень;
- під час групового процесу складання карти люди, які вважають, що їх не зрозуміли, мають можливість висловитися, що сприяє створенню атмосфери довіри.

Слід зазначити, що застосування перерахованих методів та ступінь їх ефективності залежать від багатьох факторів, а саме від типу, виду та характеру конфлікту, можливих наслідків, наявних ресурсів, мети та завдань, які ставить перед собою менеджер під час аналізу конфліктних ситуацій.

Правила для медіатора (посередника) в процесі картографії

Посередник при картографії конфлікту повинен дотримуватись певних правил:

- ознайомити учасників з роллю посередника та прийти до згоди;
 - вислухати учасників;
 - по черзі вислухати почуття, потреби та побоювання учасників.
- Опоненти повторюють, що було сказано попереднім учасником для усвідомлення почуттів і потреб іншого та уникнення не розуміння;
- медіатор показує та допомагає усвідомити, що може зробити кожна із сторін для зняття напруження;
 - складає угоду, де, за можливості ретельно фіксуються дії кожного для зняття напруження. Угода скріплюється підписами.

Результат: зміна образів конфлікту, зміна уявлень про іншу сторону конфлікту, розуміння почуттів, побоювань та потреб іншого.

Контрольні запитання та завдання

1. Опишіть послідовність здійснення картографії конфлікту.
2. У чому полягає роль та послідовність дій медіатора під час процедури картографії конфлікту?
3. Як процедура картографії змінює образ конфлікту для його учасників?
4. Наведіть приклад кількох конфліктних ситуацій, зробіть картографію конфлікту.
5. Підготуйтеся до ролі медіатора конфлікту.
6. Оберіть конфліктну ситуацію та проведіть ділову гру з картографії конфлікту.

Рекомендована література

5, 8, 12, 14, 17, 19, 23, 25, 27, 28, 30, 39, 42, 43, 46.

ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ

- Фази розвитку конфлікту
- Види завершення конфлікту
- Запобігання та вирішення конфліктів

Фази розвитку конфлікту

Динаміка конфлікту – це перебіг конфлікту від однієї стадії до іншої. Під динамікою конфлікту розуміють раптову чи поступову зміну стосунків між учасниками взаємодії, яка залежить від специфіки їхніх міжособистісних стосунків, характерологічних особливостей, значущості визначених ними цілей з урахуванням факторів дійсності, які на них впливають.

Для вирішення конфліктних ситуацій та прийняття рішення щодо поведінки у конфлікті необхідно враховувати, на якій стадії свого розвитку він знаходиться. Динаміка конфлікту становить хід розвитку, його зміну під впливом внутрішніх механізмів конфлікту, а також зовнішніх факторів і умов.

У динаміці конфлікту, тобто в його протіканні виділяють чотири основні фази. У ній можна виділити ряд періодів та етапів:

1. *Передконфлікт* (латентний період): виникнення об'єктивної проблемної ситуації. Суть цього етапу полягає в появі протиріччя, яке ще не усвідомлене, і конфліктних дій немає. Якщо не враховувати випадків, коли виникає хибний конфлікт, то зазвичай він породжується об'єктивною проблемною ситуацією.

2. *Усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації*. Реальність сприймається як проблемна, виникає потреба вжити заходів для вирішення суперечності:

- спроби сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію неконфліктними способами. Вони полягають у різного роду інформуванні протилежної сторони – переконанні, роз'ясненні, проханні. У будь-якому випадку на цьому етапі сторони аргументують свої інтереси і фіксують позиції;

- ситуація сприймається як наявність безпосередньої загрози безпеці однієї зі сторін взаємодії або суспільно важливим інтересам;

- інцидент – перше зіткнення сторін, прояв емоцій, пов'язаних із напруження та спробою вирішити проблему на свою користь. Інцидентом закінчується латентна фаза конфлікту.

3. *Власне конфлікт (відкритий період) та перехід до конфліктної поведінки*, який включає такі етапи:

- ескалація – різка інтенсифікація боротьби опонентів; та частина конфлікту, яка починається з інциденту та закінчується ослабленням боротьби, переходом до завершення конфлікту.

- збалансована протидія. Тут виявляється, що використання силових методів не дає результату, інтенсивність боротьби знижується, але дії щодо досягнення згоди ще не починаються.

4. *Завершення конфлікту* – перехід від конфліктної протидії до пошуку вирішення проблеми і припинення конфлікту з будь-яких причин.

Післяконфліктна ситуація (латентний період) включає такі етапи:

- часткова нормалізація відносин: негативні емоції не зникли, відбувається осмислення своєї позиції, корекція самооцінок, рівнів домагання, ставлення до партнера;

- повна нормалізація відносин. Даний етап настає при усвідомленні сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії. У конфлікті можна виділити часовий відрізок, який характеризується диференціацією сторін. Тут конфлікт розвивається по висхідній, розбіжності між сторонами підсилюються. Конфронтація продовжується до того часу, поки подальша ескалація не втрачає зміст. З цього моменту починається процес інтеграції [18].

Види завершення конфлікту

Будь-яка модель завершення конфлікту має великі можливості його подальшого розвитку. Про це говорив Л. Козер, коли підкреслював, що «завершення конфлікту містить у собі ряд проблем, які не властиві кінцевим процесам». Він визначав завершення як «досягнення згоди з питання про те, що слід вважати істинним вирішенням проблеми». Ці домовленості зазвичай пов'язані з предметною та процедурною сторонами конфлікту і не зачіпають емоційну сторону, яка найчастіше буде продовжена. Необхідно пам'ятати про те, що, коли конфліктуючі сторони знають норми, правила ведення і завершення конфлікту, а також вважають їх законними, визнають і приймають, тільки тоді й емоційні наслідки не будуть основою для нового конфлікту.

Завершення конфлікту вирізняється тим, що ліквідуються основні види напруженості, відносини між сторонами нормалізуються і на цій основі стає можливим повне або часткове вирішення конфлікту.

Часткове розв'язання конфлікту відбувається у випадках, коли припиняється зовнішня конфліктна поведінка сторін, але ще не перетворюється внутрішня (когнітивна, інтелектуальна, емоційна) сфера, що призвела до конфліктної поведінки (наприклад, застосовуються адміністративні санкції до обох сторін конфлікту, а об'єктивна його причина не усувається).

Повне вирішення конфлікту досягається лише тоді, коли змінюються обидва компоненти конфліктної ситуації – і на зовнішньому, і на внутрішньому рівнях (наприклад, при задоволенні всіх справедливих вимог конфліктуючих сторін шляхом пошуку додаткових ресурсів). Слід також зазначити, що не завжди конфлікт проходить усі зазначені стадії: передконфліктну, відкриту й післяконфліктну. Наприклад, об'єктивно сформована конфліктна ситуація може бути не помічена і не усвідомлена тими, чиї інтереси вона зачепила. Тоді, звичайно, конфлікт не почнеться. Він не почнеться й у тому випадку, якщо слідом за виникненням його об'єктивних причин вони негайно ж усуваються. Однак варто мати на увазі, що не завжди завершення конфлікту приведе до миру й згоди. Трапляється й так, що закінчення одного (первинного) конфлікту може дати поштовх іншим конфліктам.

Запобігання та вирішення конфліктів

Профілактика конфлікту – такий вид управлінської діяльності, який полягає в завчасному розпізнаванні, усуненні або ослабленні їх передумов. Успіх цієї діяльності визначається комплексом передумов: знанням загальних принципів управління соціальними колективами й умінням використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій; рівнем загальнотеоретичних знань про суть конфлікту, його причини, види й етапи розвитку, що вироблені конфліктологією; глибиною аналізу на цій загальній теоретичній основі конкретної передконфліктної ситуації; ступенем відповідності обраних методів запобігання небезпечної ситуації її конкретному змісту.

Слід пам'ятати, що діяльність із запобігання конфліктів є непростю справою. Тому можливості профілактичної діяльності не варто переоцінювати через те, що існує ряд чинників, які знижують можливість запобігання конфліктів і спрямування розвитку подій у конструктивне русло.

1. *Психологічні*. Вони базуються на непереборному прагненні людини до свободи та незалежності, й усілякі спроби втручання в їхні

взаємини оцінюються ними зазвичай негативно, як прагнення обмежити їхню незалежність і свободу.

2. *Етичні*. Люди вважають свою поведінку суто особистою справою, а втручання третьої особи розглядають як порушення загальноприйнятих норм моралі.

3. *Правові*. У країнах з розвиненими демократичними традиціями правові норми охороняють основні права та свободи особи, а їх порушення в тій чи іншій формі може бути кваліфіковано як протиправні дії.

Щоб вирішити конфлікт, слід реалістично оцінити й проаналізувати конфліктну ситуацію: відрізнити безпосередній мотив конфліктного зіткнення від його причини, яка нерідко приховується учасниками конфліктної ситуації; зрозуміти суб'єктивні мотиви вступу людей до конфліктної ситуації. Засоби, що використовуються ними, відображають мотиви участі людини в конфліктній ситуації; визначити об'єктивну зону конфліктної ситуації.

Для того щоб отримати об'єктивну всебічну оцінку ситуації, бажано: вислухати всіх учасників конфліктної ситуації, не робити при цьому передчасних висновків; зосередити увагу на предметі конфліктної ситуації та на її ініціаторах; звести учасників конфліктної ситуації та «програти» конфліктний процес, при цьому втручатись чи не втручатись в нього залежно від результатів [3].

Найбільш прийнятним способом нейтралізації негативних дій з боку конфліктних осіб є формування стійкого морально-психологічного клімату, здатного надійно протистояти будь-яким негативним тенденціям. Найважливішою ознакою морально-психологічної зрілості колективу є формування в ньому певного стилю взаємин. Залежно від їх характеру колективи поділяються на зрілі, з високим рівнем розвитку позитивних взаємин, і незрілі, з відносинами низького рівня.

Контрольні запитання та завдання

1. У чому полягає суть динаміки конфлікту?
2. Охарактеризуйте етапи розвитку конфлікту.
3. Які особливості конфліктогенної поведінки, можна визначити?
4. Охарактеризуйте способи вирішення конфліктних ситуацій.

Рекомендована література

- 1, 2, 6, 8, 10, 13, 18, 20, 24, 25, 28, 31, 33, 43, 44, 53.

РОЗДІЛ 3. КОНФЛІКТИ І ОСОБИСТІСТЬ

МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ

- **Міжособистісні конфлікти, їх причини**
- **Типологія конфліктних особистостей**

Міжособистісні конфлікти, їх причини

Міжособистісний конфлікт – це найбільш поширений тип конфлікту, де в ролі учасників виступають дві або більше осіб, між якими відбувається зіткнення протилежно спрямованих мотивів, цінностей, інтересів чи думок. До таких конфліктів можна віднести: конфлікти: особистість – особистість, особистість – група, група – група.

Сфери, в яких відбуваються міжособистісні конфлікти можна в узагальненому вигляді поділити на такі: організація, сім'я, соціальна сфера. Строгого визначення міжособистісного конфлікту не існує. Проте, можна назвати відмінні риси міжособистісного конфлікту. До них належать: наявність як мінімум двох конфліктуючих сторін; наявність зони розбіжностей між конфліктуючими, різних мотивів, предмета спору; дії конфліктуючих сторін спрямовані одна проти іншої; конфлікт перебігає, зазвичай, у відкритій формі; протиборство людей відбувається безпосередньо, на основі зіткнення особистісних мотивів (суперники зіштовхуються віч-на-віч); сторони конфлікту по-різному бачать способи виходу із конфлікту; міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним полігоном перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі й інших індивідуально-психологічних особливостей; міжособистісні конфлікти відзначаються високою емоційністю й охопленням практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами.

Основні фактори, які можуть привести до міжособистісного конфлікту.

Ресурсно-матеріальні – (матеріальні нестатки в сім'ї, територіальні претензії).

Інформаційні фактори пов'язані з неприйнятністю інформації для однієї з сторін. До них відносять: неповні та неточні факти; плітки, дезінформація; передчасна інформація та інформація, яка подана з запізненням; ненадійність джерел інформації, свідків, експертів; небажана інформація, яка може образити цінності та почуття однієї зі

сторін конфлікту; багатозначність спеціальних термінів, їх різне тлумачення.

Поведінкові фактори – це характеристики поведінки, які не приймаються однією стороною. Найбільш значущі з них – прагнення до переваги, прояв агресивності та егоїзму, невиконання обов’язків тощо.

Фактори відносин – це група факторів, в основі яких лежить незадоволеність конфліктуючих взаємовідносинами. До них відносять: несумісність цінностей, моделей поведінки, мети сторін конфлікту; відмінність за рівнем освіти, соціальним статусом; негативні спогади про останні конфлікти. На міжособистісні відносини можуть впливати соціальні ролі, які виконує людина в певній групі (різні очікування від командира у підлеглих, товаришів і вищих начальників).

Серед згаданих факторів особливу увагу необхідно звернути на фактори особистісних особливостей людей, що можуть призвести до конфлікту.

Ціннісні фактори – це принципи яких дотримуються у повсякденному житті сторони конфлікту. Зазвичай виділяють такі підсистеми цінностей: особисті думки про власну поведінку; групові традиції, цінності, норми; способи та методи дії; релігійні, політичні, культурні цінності.

Структурні фактори – це об’єктивні обставини, які не можна змінити. До них відносять такі: влада, система управління; соціальні норми; соціальні статуси; соціальні ролі.

Особистісні особливості людей – це темперамент, характер, інтереси, потреби, відмінність в очікуваннях, у відчуттях впевненості та безпеки, задоволеності потреби у повазі та любові (відносини між чоловіком і дружиною, батьками і дитиною). Як причини конфлікту можуть бути гендерні та вікові відмінності. Міжособистісний конфлікт може виникнути із-за помилки завищення або заниження оцінки одним суб’єктом іншого (завищена оцінка себе і партнера; завищена себе, занижена – партнера; занижена себе, завищена – партнера; занижена оцінка себе і партнера).

Типологія конфліктних особистостей

Характерологічні передумови конфліктності особистості – це індивідуальні стійкі властивості людини, що проявляються в особливостях темпераменту, рисах характеру, самооцінці, у способах реагування на слова і вчинки людей тощо, які викликають негативне

ставлення до людини, формуються під впливом оточуючого середовища і є наслідком негативного виховання. Характер особистості формується у процесі взаємодії темпераменту людини з оточуючим середовищем, при цьому деякі якості, що задані від природи, беруться під контроль свідомості, пом'якшуються, а деякі – посилюються, загострюються. Г. Айзенк, спираючись на типологію І. Павлова і схему особистості К. Юнга, створив типологію індивідуальних властивостей людини у вигляді ортогональної схеми: інтроверсія – екстраверсія, нестійкість – стабільність [1].

Залежно від домінування тієї або іншої характеристики виділяють наступні типи особистостей. Екстраверти – особистості, які потребують постійної стимуляції, «підживлення» від зовнішнього середовища. Вони активні, безтурботні, оптимістичні, товариські, відчують потребу в контактах, вільно проявляють свої емоції, схильні до ризику, прагнуть до нових вражень, мають тенденцію до агресії. Інтроверти – особистості, які живуть переважно своїм внутрішнім світом, а стимули для життєвої активності черпають зсередини. Вони сором'язливі, стримані, спокійні, добре планують свої вчинки, контролюють емоції, цінують моральні норми, проявляють вибірковість у контактах. Емоційно нестійкі особистості характеризуються постійним емоційним напруженням, підвищеною чутливістю до невдач і помилок, невпевненістю в собі, егоїстичністю, егоцентричністю, конфліктністю. Емоційно стабільним притаманні емоційна врівноваженість, відсутність різких коливань настрою, стресостійкість, комунікабельність.

Крайні прояви названих якостей дуже рідкісні. Кожна особистість звичайно займає позицію в діапазоні ближче до того або іншого полюса. Але залежно від того, у якому ступені ці якості присутні в людині, визначено чотири класичні типи. Холерик поєднує риси екстраверта та емоційної нестабільності. Це людина уразлива, неспокійна, збудлива, імпульсивна, різка, активна, нестримана. Сангвінік більшою мірою поєднує властивості екстраверта та емоційної стабільності. Йому властиві товарищівість, відкритість, доступність, балакучість, ініціативність, активність, оптимістичність. Їх контакти дещо поверхові. Флегматик поєднує властивості інтроверта й емоційної стабільності. Він має такі риси: схильність до роздумів, стриманість, миролюбство, врівноваженість. У спілкуванні флегматики надійні друзі, які не схильні до зміни свого оточення, можуть протистояти впливу сильних і тривалих подразників. Меланхолік поєднав у собі риси інтроверта й емоційної

нестійкості. До його основних характеристик належать: замкнутість, песимізм, невірноваженість, похмурість, тривожність. У спілкуванні й взаємодії з іншими людьми меланхоліка насторожує нова обстановка й нові люди, тому він часто усамітнюється. Іноді в індивіда зустрічається надмірна виразність окремих рис характеру. Для позначення цього К. Леонгард увів термін «акцентуація». Особистості, що мають акцентуацію характеру, зазнають додаткових труднощів при взаємодії з іншими. А окремі надмірно виражені риси характеру мають конфліктну спрямованість.

Узагальнюючи дослідження психологів, слід зазначити, що до якостей особистості, котрі призводять до виникнення конфліктів можуть бути віднесені: неадекватна самооцінка своїх можливостей і спроможностей, що може бути як завищеною, так і заниженою (і в тому, і іншому випадку вона може суперечити адекватній оцінці оточуючих); прагнення домінувати там, де це можливо і неможливо; консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання перебороти застарілі традиції (що утруднює взаємодію з представниками старшого покоління); надмірна принциповість і прямолінійність у висловах і судженнях, прагнення будь-що сказати правду в очі; визначений набір емоційних якостей особистості, серед яких провідними є тривожність, агресивність, упертість, дратівливість. Манери поведінки також відіграють важливу роль у розвитку конфлікту. Люди, які вступають у спілкування, мають різні звички, рівні культури, правила поведінки. Ці розбіжності можуть бути обумовлені рисами характеру, певним життєвим досвідом, факторами, пов'язаними із процесом соціалізації особистості (її соціальною роллю).

Розрізняють певні типи конфліктної поведінки у залежності від соціальних ролей. У роботі «Спілкування з важкими людьми» Р. Бремсон виділив ряд типів важких у спілкуванні людей: «агресивісти» постійно чіпляються до оточуючих, кажуть їм неприємні слова і дратуються, якщо їх не слухають; «скаржники» завжди знайдуть причину щоб поскаржитися, при цьому вони мало що роблять для вирішення проблеми й не беруть на себе відповідальність; «мовчуни» спокійні й небагатослівні, ніхто не знає, що в дійсності вони думають про оточуючих або що хочуть; «занадто поступливі» погодяться з вами з будь-якого приводу й пообіцяють підтримку, однак слова у них часто не співпадають з діями, вони не виконують своїх обіцянок і не виправдують покладених на них надій; «вічні песимісти» завжди пророкують невдачу

в справі й намагаються сказати «ні», налаштовують на поразку; *«всезнайки»* цінують тільки себе і вважають, що тільки вони знають істину в останній інстанції, при цьому хочуть, щоб про ці «переваги» знали й інші. Вони можуть діяти як «бульдозер», що розштовхує всіх на своєму шляху зі своїми «знаннями».

Американський конфліктолог Д. Скотт додає до цього переліку важких у спілкуванні людей ще ряд типів: *«максималісти»* хочуть чогось «прямо тут і зараз», навіть якщо в цьому немає необхідності; *«потайливі»* тримають усе в собі, не говорять про свої образи, а потім раптово накидаються на вас, коли ви вважаєте, що все йде прекрасно; *«безневинні брехуни»* заметають сліди неправдою або серією обманів, так що ви перестаете розуміти, у що вірити, а у що – ні; *«помилкові альтруїсти»* нібито роблять вам добро, але в глибині душі шкодують про це. Ви можете відчувати це в інших обставинах або це може зненацька виявитися у вигляді саботажу, спробі вернути подароване або вимоги компенсації. Кожна людина може виявляти свій рівень поведінкової активності, крайні його значення можуть збуджувати оточуючих і негативно впливати на соціально психологічний клімат колективу.

До типових спотворень сприйняття можна віднести ряд прикладів: *«ілюзії власної шляхетності»*. У конфліктній ситуації людина часто вважає, що є жертвою нападів злісного супротивника, моральні принципи якого дуже сумнівні. У більшості конфліктів кожний з опонентів упевнений у своїй правоті і прагненні до справедливого вирішення конфлікту, переконаний, що тільки супротивник цього не хоче. У результаті підозрілість часто природним способом виникає з існуючої упередженості. Кожен із супротивників бачить вади і помилки інших, але не усвідомлює власних. Зазвичай, кожна з конфліктуючих сторін схильна не зважати на зміст власних дій щодо опонента, але з обуренням реагує на його дії по відношенню до себе «подвійної етики». Навіть тоді, коли учасники усвідомлять, що однаково діють один відносно одного, власні дії сприймаються кожним з них як припустимі й законні, а дії опонента – як нечесні й недозволені «все зрозуміло...». Дуже часто кожен з партнерів надмірно спрощує ситуацію конфлікту, причому так, щоб це підтверджувало уявлення про гідність і правильність його позиції і, навпаки, про неадекватність дій партнера. Крім цього, до різноманітних непорозумінь, протиріч і конфліктів призводить необ'єктивне сприйняття (заниження або завищення) якостей інших людей або своїх власних. Наприклад, якщо людина вважає, що має

високий авторитет і є неформальним лідером у групі, а насправді, в очах колег він – пересічний член організації. Ця розбіжність в оцінках може призвести до конфлікту.

Виділимо типові помилки, які часто призводять до необ'єктивних оцінок. *Ефект ореолу* – помилка, що виникає при спробі зробити висновки про внутрішні характеристики іншої людини за її зовнішніми ознаками. Суть її полягає в тому, що в умовах дефіциту інформації, поширюється загальне оціночне враження про людину на сприйняття його вчинків і особистісних якостей. Наприклад, якщо перше загальне враження про людину сприятливе, то й надалі його вчинки й риси будуть переоцінюватися в позитивний бік, а негативні моменти не будуть помічатися. І навпаки, якщо первісне загальне враження негативне, то навіть позитивні вчинки людини надалі або недооцінюються або зовсім не беруться до уваги.

Ефект бумеранга виникає, зазвичай, якщо підірвано довіру до джерела інформації, якщо суб'єкт, що надавав тривалий час неправдиву інформацію, почав викликати ворожість до себе в тих, хто її сприймав. У цих умовах, якщо джерело інформації буде навіть говорити правду, можна чекати, що йому не повірять. *Ефект новизни* – при сприйнятті й оцінці людьми один одного стосовно незнайомої людини більше значущою є перша інформація, а стосовно знайомого – остання, тобто нова інформація. *Ефект поблажливості* – тенденція оцінювати себе й інших більш високо за шкалою позитивних характеристик і більш низько за шкалою негативних якостей. *Логічна помилка* – близька до ефекту ореолу. Суть її полягає у часто повторюваному взаємозв'язку якостей особистості, про які вже відомо. Наприклад, якщо людина високо оцінюється за шкалою агресивності, то їй приписується висока оцінка і за шкалою енергійності. У цьому випадку якості особистості оцінюють, виходячи з певних логічних побудов. Висока або низька оцінка дається, виходячи з того, що вона начебто логічно пов'язана з іншими. *Помилка соціального стереотипу*. Соціальний стереотип — це відносно стійкий і спрощений образ соціального об'єкта: групи, індивіда, явища. Його наявність відіграє істотну роль в оцінюванні людиною інших людей і подій. Але виникаючи в умовах обмеження інформації про об'єкт, він може бути й помилковим, формувати помилкове уявлення про людей, ускладнюючи взаємодію між ними і сприяючи розвитку конфлікту. *Помилка центральної тенденції* – виникає тоді, коли оцінювач усім дає усереднені оцінки. У результаті, наприклад, всі працівники в очах

керівника виявляються позбавленими індивідуальності, а конкретний внесок у спільну справу знеособлюється. *Помилка привабливості й взаємної симпатії* – полягає в тому, що через симпатію до близької людини їй дається завищена оцінка, і навпаки. Із цією помилкою пов'язана й інша – люди, які нас хвалять і люблять, часто користуються взаємною любов'ю й нагороджуються завищеними оцінками. *Помилка близькості* – проявляється, коли оцінюваний рівняється з іншими людьми цього самого статусу й соціальної ролі.

Навички візуальної діагностики особливостей поведінки людей дозволяють адекватно оцінювати конфліктність особистості й відрізнити конфліктні типи поведінки. Аналіз цих даних і знання можливих помилок суб'єктивного сприйняття конфлікту дає змогу прогнозувати конфлікти у різних ситуаціях і знаходити шляхи їх оптимального вирішення.

Контрольні запитання та завдання

1. Охарактеризуйте типологію конфліктних особистостей.
2. У чому причини міжособистісних конфліктів?
3. Пригадайте, із якими типовими причинами конфліктів вам частіше доводилось стикатись: а) в шкільний період; б) з однолітками; в) в громадському транспорті; г) в закладі вищої освіти; д) у спортивній діяльності.
4. Які існують сфери міжособистісних конфліктів?
5. Яких дій, слів та поведінки слід уникати учасникам конфлікту щоб запобігти його деструктивного сценарію?
6. Згадайте і опишіть конфліктну ситуацію, в якій ви особисто брали участь, що було причиною, чим вона закінчилася, як було вирішено. Наскільки ефективними виявилися комунікації з іншою стороною вашого спілкування?

Рекомендована література

1, 2, 3, 5, 9, 10, 11, 15, 20, 27, 30, 39, 40, 43, 49.

ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ

- Психологічна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту
- Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левіним
- Причини внутрішньоособистісних конфліктів

Психологічна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту

Внутрішньоособистісний конфлікт – це конфлікт всередині психологічного світу особистості, який являє собою зіткнення її протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цінностей, цілей, ідеалів). Це гостре негативне переживання, викликане затягнутою боротьбою структур внутрішнього світу особистості, що відображає суперечливі зв'язки з соціальним середовищем і затримує ухвалення рішення.

Психологічні особливості внутрішньоособистісного конфлікту: опонентами є різні компоненти структури особистості, які є несумісними, відбувається у формі переживання, характеризується станом дезінтеграції особистості, затягнутою боротьбою мотивів, інтересів, супроводжується підвищеною тривожністю, страхом, депресією, переживанням подвійності почуттів, властива латентність.

Ознаки наявності внутрішньоособистісного конфлікту: психоемоційне напруження; значні негативні переживання (пригнічення, смуток, переживання); зниження якості та інтенсивності діяльності, спілкування; проблема вибору, труднощі у прийнятті рішень; сумніви в істинності цінностей, мотивів, якими людина раніше керувалася; негативний емоційний фон спілкування; зниження самооцінки; суперечливість образу «Я»; порушення нормального механізму адаптації; посилення психологічного стресу.

Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів (за К. Левіним)

К. Левін розглядав конфлікт як одночасний вплив на індивіда протилежно спрямованих сил рівної величини, розрізняючи при цьому три основних варіанти цих конфліктів.

Еквівалентний. Конфлікт наближення – наближення (необхідність вибору двох альтернатив, однаково привабливих). Людина

опиняється перед необхідністю вибору між різною мірою привабливими, але взаємовиключними альтернативами. Неодмінною умовою виникнення конфлікту є те, що мотиви несумісних дій актуалізуються одночасно і мають рівну силу, у противному випадку конфлікту б не було, тому що ми просто вибирали б більш значуще для нас чи реалізували б свої бажання послідовно. Класичною ілюстрацією такого типу конфлікту вважається випадок «буриданового віслюка», що зрештою помер від голоду, тому, так і не зміг вибрати між двома рівними за величиною оберемками сіна. Ця ситуація, коли «хочеться і того, й іншого», може, однак, набувати досить драматичного характеру, якщо мова йде про вибір між чимось чи кимсь рівною мірою необхідним для людини. Наприклад, у подібному положенні виявляється молодий чоловік, мати і дружина якого через не сформовані між ними відносини ставлять дорогу для них людину перед неможливим для нього вибором.

Амбівалентний. *Конфлікт наближення – уникнення* (необхідність вибору однієї з двох альтернатив, рівною мірою привабливих та непривабливих). За К. Левінім, це коли одна і та сама ціль (можливість, вибір) рівною мірою і приваблива, і неприваблива, має «і плюси, і мінуси». Внутрішня боротьба в цьому випадку пов'язана зі зважуванням за і проти – чи погоджуватися на більш грошову, але нецікаву роботу, чи зважуватися на потрібну, але занадто дорогу покупку тощо. Ці ситуації можуть перетворюватися й у болісний життєво важливий вибір, наприклад, продовжувати існувати в улаштованому світі сформованих відносин, стабільної роботи і при цьому «жити не своїм життям».

Вітальний. *Конфлікт уникнення – уникнення* (необхідність вибору однієї з двох альтернатив, однаково непривабливих). Як і в першому описаному типі конфлікту, вибір утруднений рівною інтенсивністю мотивів запобігання. Невдале сімейне життя змушує чоловіка болісно вирішувати, чи підтримувати несформовані важкі сімейні відносини, чи розлучитись і рідко бачитися із дитиною.

Причини внутрішньособистісних конфліктів

Усі причини, які сприяють виникненню конфлікту всередині особистості, можна поділити на три види: внутрішні, спричинені самою особистістю; зовнішні, прямо обумовлені положенням особистості в соціальній групі; зовнішні, зумовлені положенням особистості в суспільстві. Серед основних *внутрішніх протиріч* можна виділити такі: між потребою і соціальною нормою; мотивів, інтересів і потреб (і на

дискотеку хочеться і до семінарів треба підготуватися); соціальних ролей; соціальних цінностей і норм (як поєднати християнську заповідь «не вбий» із потребою захищати батьківщину). *Зовнішні причини* внутрішньоособистісного конфлікту, прямо зумовлені положенням особистості в групі можуть бути різними. Існує чотири види ситуацій, які викликають конфлікт:

1) фізичні перешкоди, які не дають можливості задовольнити наші основні потреби (в'язень, якому камера не дає свободи руху, недостатність грошей, яка не дає змогу придбати те, що хочеться);

2) відсутність об'єкта, який необхідний для задоволення потреби (необхідно хліб, проте магазини закриті, а вдома немає й крихти);

3) біологічні обмеження (розумових і фізичних можливостей);

4) соціальні умови.

Зовнішні причини внутрішньоособистісного конфлікту, що обумовлені положенням особистості в суспільстві пов'язані із макросистемою і коріняться в характері суспільного устрою, соціальної структури суспільства, його політичного, економічного життя: протиріччя між стимулюванням наших потреб і фактичними перепонами на шляху до їх задоволення (рекламування досить дорогих товарів чи послуг, проте реальне здійснення цих потреб жорстко обмежене для більшості); протиріччя між проголошеною свободою людини і всіма її фактичними обмеженнями. Для більшості людей досягти запланованого просто нереально. Жартівливий вислів про те, що батьків не вибирають, можна поширити на життя в цілому – на вибір роботи, відпочинку. В результаті людина вагається між уявною безмежною можливістю вибору власної долі і відчуттям повної безпомічності.

Контрольні запитання та завдання

1. Охарактеризуйте класифікацію внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левіним.

2. У чому причини внутрішньоособистісних конфліктів?

3. Назвіть основні концепції внутрішньоособистісних конфліктів.

4. Назвіть способи подолання внутрішньоособистісних конфліктів.

5. Як можна охарактеризувати комплекс неповноцінності та способи його подолання.

Рекомендована література

6, 8, 9, 15, 16, 24, 26, 29, 30, 40, 45, 47.

ДІАГНОСТИКА МІЖСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН ТА КОФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

- Міжособистісна взаємодія та її вплив
- Види психологічного впливу
- Форми деструктивної поведінки в міжособистісній взаємодії
- Діагностика міжособистісних відносин

Міжособистісна взаємодія та її вплив

Вплив однієї особи на іншу в процесі міжособистісної взаємодії є невід'ємним елементом будь-яких форм спілкування. Кожна людина стає об'єктом впливу багатьох людей, впливаючи і на них. При цьому кожен намагається протистояти чужому впливу. Процес міжособистісного впливу залежить від індивідуальних психологічних можливостей тих, хто впливає, і тих, хто стає об'єктом впливу.

Міжособистісний вплив – це процес і результат зміни одним індивідом поведінки, установок, намірів, уявлень, оцінок іншого. Вплив може бути спрямованим (суб'єкт ставить перед собою завдання досягти певного результату від об'єкта впливу, що проявляється у переконанні і навіюванні) і неспрямованим (вплив не має конкретної мети, ефект його виникає у результаті дії наслідування). У спілкуванні виявляються прямий (суб'єкт відкрито висуває об'єкту впливу свої претензії і вимоги) та опосередкований, непрямий (вплив спрямований не на об'єкт, а на навколишнє середовище) впливи. Розрізняють також навмисний (наявність мети) і ненавмисний (наявність причини) впливи. Процес міжособистісного психологічного впливу охоплює стратегію, тактику, засоби, форми, систему аргументації і критерії його ефективності.

Соціальна психологія зосереджується на таких стратегіях впливу: імперативна – відповідає «об'єктній» парадигмі в психології, згідно з якою психіка і людина загалом розглядаються як пасивний об'єкт впливу зовнішніх умов, їх продукт; *маніпулятивна* – відповідає «суб'єктній» парадигмі, заснованій на твердженні про активність й індивідуальну вибірковість психічного відображення зовнішніх впливів, де суб'єкт здійснює перетворювальний вплив на психологічну інформацію, що надходить ззовні; *розвивальна* – заснована на «суб'єкт-суб'єктній», «діалогічній» парадигмі, згідно з якою психіка розглядається як відкрита, наділена зовнішніми і внутрішніми контурами регулювання система.

Ці стратегії враховують усю гаму взаємин, що виявляються у процесі міжособистісної взаємодії. Тактики впливу реалізуються у

контексті передбачення й управління поведінкою людей, котрі перебувають у ситуації міжособистісної взаємодії. Їх вибір залежить від індивідуальних особливостей індивідів. Наприклад, ефективність більшості тактик впливу на підлеглих відрізняється від їх ефективності впливу на керівників. Серед засобів впливу виокремлюють вербальні і невербальні; серед форм впливу – мовні (письмові й усні) та наочні.

Система аргументації передбачає як абстрактні докази, так і конкретні знання, (наприклад цифрова, фактологічна інформація, яка легше сприймається, запам'ятовується і зіставляється). Критерії ефективності впливу поділяють на стратегічні (перспективні) й тактичні (проміжні).

Види міжособистісного впливу

Міжособистісний вплив виявляється як психологічний, особистий, функціонально-рольовий, індивідуально-специфічний, комунікативний тощо.

Психологічний вплив – це застосування у міжособистісній взаємодії винятково психологічних засобів з метою впливу на стан, думки, почуття, дії іншої людини. Здійснюється він на усвідомленому і неусвідомленому рівнях психіки. За змістом психологічний вплив буває педагогічним, управлінським, ідеологічним тощо. Суб'єктом його є індивід в ролі організатора, виконавця (комунікатора) або дослідника процесу свого впливу. Він вивчає об'єкт і ситуацію впливу, обирає стратегію, тактику і засоби, враховує сигнали про успішність – неуспішність впливу, що надходять від об'єкта, організовує протидію об'єкту тощо. Об'єкт, будучи активним елементом системи впливу, осмислює інформацію, що надходить до нього, може не погоджуватися із суб'єктом, здійснювати контрвплив на комунікатора.

Різновидом психологічного впливу є психологічно конструктивний вплив, який має бути психологічно коректним, задовольняти потреби обох сторін, зберігати цілісними особистості, взаємини індивідів, котрі беруть у ньому участь. Таким критеріям має відповідати і психологічно-конструктивне протистояння.

Особистий вплив – це властивість, особистісна якість, суттєва сила людини, які виявляються у здатності впливати на іншу особу спонукальним, стримуючим, заспокійливим або іншим розвивальним способом, змінюючи не тільки її поведінку, а й погляди, мотиви, свідомість, характер. Найвищою його метою і головним результатом є

зміни у свідомості й душі іншої людини, а не вигідні для суб'єкта впливу зміни в діях.

Розвивальний аспект впливу відмежовує особистий вплив від тиску, маніпуляції. Особливість особистого впливу більше пов'язана із внутрішньою суттю людини, а не з соціальною роллю. Він виявляється тоді, коли йдеться про вищі чи духовні потреби (потреба в самоактуалізації і мотивація росту, в служінні іншим людям і мотивація допомоги тощо). Особистий вплив як акт творчості здійснюється лише тоді, коли обидва суб'єкти взаємодії хочуть спілкуватися, коли одна людина передає іншій відкрито, ненасильницьки щось своє, особисте (знання, життєвий досвід), а інша щиро прагне це перейняти, а не здобути силою чи хитрістю. Взаємодія між людьми на такому рівні не може відбуватися в атмосфері агресивності, суєти, коли свідомість зайнята тільки особистісними потребами. Вимагає у взаєминах хоча б мінімальної довіри, саморозкриття, поблажливості до позиції партнера.

Функціонально-рольовий вплив – це вид міжособистісного впливу, характер, спрямованість та інтенсивність якого зумовлюються не особистісними властивостями партнерів, а їх рольовими позиціями. Яскраво вираженою формою такого впливу є авторитет влади, не підкріплений справжнім особистісним авторитетом її носія.

Індивідуально-специфічний вплив – це трансляція індивідом іншим людям своїх особистісних рис у формі взірців особистісної активності. Особистість стає об'єктом наслідування, навмисно чи ненавмисно пропонуючи іншим взірці своєї активності та індивідуальності. У такий спосіб індивідуально-специфічний вплив немовби продовжує цю особистість в інших людях. Систематичний індивідуально-специфічний вплив поступово змінює поведінку і мотиваційну сферу інших людей, що простежується у зміні їхньої діяльності на момент актуалізації в їх свідомості суб'єкта впливу.

Комунікативний вплив – це внутрішня комунікативна установка комунікатора стосовно себе і реципієнта, вербальні і невербальні особливості повідомлення, характеристики комунікативного простору спілкування, складові соціально-психологічного середовища. Безпосередній процес взаємодії, під час якого відбувається обмін інформацією, пов'язують із комунікативним впливом.

Психологічна установка комунікатора має суттєві відмінності за авторитарної та діалогічної комунікації, визнаючи стиль його комунікативного впливу: за авторитарного впливу – установка «зверху

вниз». Вона передбачає сприймання комунікатором реципієнта як пасивного об'єкта впливу, підкорення його, вплив на нього без зміни автора повідомлення, захист від зворотного зв'язку, намагання зробити вплив одностороннім. Та взаємовплив неминучий, а те, що комунікатор його не відстежує, може мати непередбачувані наслідки для нього. За авторитарної комунікації текст, який зумовлює позицію реципієнта, знеособлений, загальний, однобічний, не враховує особливостей слухача, супроводжується невиразною мімікою та жестами, приховує почуття комунікатора. Це означає, що не текст повідомлення орієнтується на реципієнта, а реципієнт стає залежним від його змісту та форми подання. Щодо організації комунікативного простору, то авторитарний вплив вибудовується за принципом монофонії (одна думка – один голос), характеризується позицією «над реципієнтом», «над аудиторією» (всі учасники комунікативного процесу бачать тільки комунікатора); за діалогічного впливу – рівноправна установка. У такому разі слухач сприймається активним учасником комунікативного процесу, наділеним правом на власну думку при обговоренні проблеми. Комунікатор, усвідомлюючи, що вплив завжди є взаємним, внутрішньо відкритий до змін. Діалогічний вплив передбачає поліфонію (один просторовий рівень), організацію простору за принципом: усі учасники комунікації бачать і автора інформації і один одного.

Обидва комунікативні процеси мають свої можливості і обмеження. Так, авторитарний вплив, будучи наділеним швидким і сильним, але нетривалим ефектом, може бути незамінним в екстремальних умовах, а також у ситуаціях, що передбачають зовнішнє підкорення думці комунікатора. Монологічна комунікація більш ефективна для трансляції готових знань, аксіоматичних повідомлень (норми, правила, загальні вимоги, певні рекомендації тощо). Його ефективність полягає в умінні чітко визначити мету повідомлення і відповідно організувати текст, власну поведінку. Якщо монолог є мистецтвом подання свого наміру, то діалог мистецтвом саморозкриття.

Діалогічний вплив, ефект якого триваліший і психологічно глибший, рідше використовується в оперативних, тактичних цілях. Оскільки він вимагає багато часу, то застосовується переважно у виховній роботі, у процесі формування громадської думки. Загалом діалогічна форма впливу придатніша для трансляції складної за змістом інформації. Для неї потрібна цілісна ситуація взаємодії. Сила діалогічного впливу закладена у принципах діалогу, якими є відкритість,

готовність партнерів до розкриття своїх почуттів, гнучкість, демонстрація своєї компетентності, вміння переконливо викладати думки, здатність приймати зустрічний вплив тощо.

Види психологічного впливу

До видів психологічного впливу передусім належать переконання, зараження, навіювання, наслідування.

Переконання. Як спосіб психологічного впливу, переконання спрямоване на зняття своєрідних фільтрів на шляху інформації до свідомості і почуттів людини. Його використовують для перетворення інформації, котра повідомляється, на систему установок і принципів індивіда — це метод свідомого та організованого впливу на психіку індивіда через звернення до його критичного судження.

Реалізуючись у процесі комунікативної взаємодії, переконання забезпечує сприйняття і включення нових відомостей у систему поглядів людини. Ґрунтується воно на свідомому ставленні індивіда до інформації, на її аналізі й оцінці. Ефективність переконання залежить від багатьох чинників, особливо від майстерності його суб'єкта. Одна з передумов її — свідоме ставлення реципієнта до процесу формування переконань. У цьому процесі задіяні водночас і елементи неусвідомленого. Найсприятливішими умовами для переконання є дискусія, групова полеміка, суперечка, оскільки сформована під час їх перебігу думка набагато глибша, ніж та, що виникла за пасивного сприймання інформації. Отже, переконання, впливаючи на розум і почуття людини, є способом психологічного впливу однієї людини на іншу або групу людей, що діє на раціональне та емоційне начало, формуючи при цьому нові погляди, взаємини.

З огляду на ставлення реципієнта до інформації, що використовується з метою психологічного впливу, розрізняють прямий і непрямий (опосередкований) спосіб переконання. Передумовою прямого способу переконання є зацікавленість реципієнта в інформації, зосередженість його уваги на логічних, правдивих, очевидних аргументах. За непрямого способу переконання реципієнт стає підвладним випадковим чинникам, наприклад привабливості комунікатора. Більш аналітичний, стійкий і менш поверховий прямий спосіб переконання. Ефективнішим є його вплив на установки і поведінку індивіда. Сила і глибина його залежать і від переконуючої комунікації — сукупності заходів, спрямованих на підвищення

ефективності мовного впливу. На її основі здійснюють прикладні дослідження особливостей комунікативного впливу, розробляють експериментальну риторичку, аналізують основні та допоміжні елементи переконання, складові переконуючого комунікативного впливу. На думку американського журналіста Г. Ласуела, модель комунікативного процесу охоплює п'ять елементів: 1) хто передає повідомлення (комунікатор); 2) що передається (повідомлення, текст); 3) як здійснюється передавання (канал); 4) кому спрямоване повідомлення; 5) з яким результатом здійснено повідомлення (ефективність впливу).

Компетентному, надійному, привабливому, здатному переконливо доводити свою правоту комунікатору довіряють і як ефективному експерту. Значущими для комунікативного впливу є такі його якості, як комунікабельність (міра прагнення особистості до спілкування), контактність (оволодіння способами спілкування) тощо. У процесі взаємодії комунікатор, зазвичай, займає відкриту, закриту або відсторонену позиції. У відкритій позиції він відверто викладає свою точку зору, оцінює факти, що її підтверджують. Закрита позиція зобов'язує його приховувати свої думки, навіть використовувати для цього певні прийоми. Підкреслено нейтральна поведінка, безпристрасне зіставлення протилежних поглядів свідчать про відсторонену позицію комунікатора.

Важливим чинником впливу на сприймання інформації є взаємодія інформації та установок аудиторії.

Як специфічний вид психологічного впливу, переконуючий вплив вирізняється ситуацією, що детермінує його необхідність, психологічним станом партнерів у процесі комунікації. Йдеться про усвідомленість ними акту впливу, можливість критичного оцінювання епізодів спілкування, комунікативну автономність під час вибору реципієнтом остаточного рішення, про моральний аспект змісту і цілей впливу. Переконуючий вплив одночасно є психологічним феноменом (з огляду на структуру, функції) і комунікативним процесом (динаміка, умови, чинники, закономірності, механізми його вияву). Як психологічний феномен, переконуючий вплив – це системне утворення, що має власну структуру. Завдання його полягає в регуляції поведінки реципієнта з подальшою саморегуляцією його діяльності. Переконуючий вплив як комунікативний процес реалізується у вигляді взаємовпливу партнерів у діалогічній комунікації. Оскільки кожен із них переслідує свої цілі у переконуючому впливі, то, з огляду на мету взаємодії, партнери

перебувають в асиметричному становищі, але за участю в комунікації - вони рівні.

Ефективність переконуючого комунікативного впливу залежить від зацікавленості партнерів один одним: реципієнт повинен бути готовим до сприймання і прийняття інформації, а комунікатор – зацікавленим у тому, на кого спрямований вплив. Крім того, зміст і форма переконання повинні відповідати віковим, а переконуюча комунікація – індивідуальним особливостям людини. Переконання має бути логічним, послідовним, доказовим, аргументованим. Переконуючи інших, комунікатору слід вірити в те, що він говорить, використовувати як загально-теоретичні відомості, так і конкретні факти, приклади.

Якщо людина не готова до того, щоб її переконували, то не допоможуть ні логіка, ні привабливість комунікатора, ні його аргументи. Ефект впливу неможливий за зверхнього або поблажливого ставлення комунікатора до аудиторії.

Навіювання. Найдавніший спосіб інтеграції групової діяльності виникає за значного скупчення людей – на стадіонах, у концертних залах, на карнавалах, мітингах тощо. Однією з його ознак є стихійність. Це психологічний вплив на особистість у процесі спілкування і взаємодії, який передає певні настрої, спонуки не через свідомість та інтелект, а через емоційну сферу.

Під час психічного навіювання передається емоційний стан від однієї особи до іншої на несвідомому рівні. Сфера свідомості за таких умов різко звужується, майже зникає критичність до подій, інформації, що надходить з різних джерел. Психологія тлумачить зараження як неусвідомлювану, мимовільну схильність людини до певних психічних станів. Соціальна психологія розглядає його як процес передавання емоційного стану одного індивіда іншому на рівні психічного контакту. Відбувається навіювання через передавання психічного настрою, наділеного великим емоційним зарядом індивіду чи групі, а також здатністю людини до сприймання, співпереживання цього стану, співучасті.

Дієвість сили психічного впливу залежить від глибини і яскравості спрямованих від комунікатора емоційних проявів. Значущою є і психологічна готовність реципієнта до емоційного реагування на нього. Сильним каталізатором емоційного збудження стають вибухи емоцій, викликані позитивним чи негативним станом людей (плач, заразливий сміх та ін.). Головним каталізатором цього явища є комунікативний

контакт індивідів — суб'єктів взаємодії. Механізм соціально-психологічного навіювання полягає у багаторазовому взаємному підсиленні емоційних впливів від багатьох індивідів. Ланцюгова реакція спостерігається у великих аудиторіях, неорганізованій спільноті, натовпі. Ступінь прояву цих станів у людей, груп залежить від загального рівня розвитку, психічного стану, віку, емоційного настрою, самосвідомості. Конструктивна дія цього феномену виявляється у ще більшій груповій згуртованості, використовується також як засіб компенсації недостатньої її організації.

Навіювання може бути одним із небезпечних інструментів маніпуляції поведінкою людини, оскільки діє на її свідомість і підсвідомість. Навіювання, або сугестія — це процес впливу на психічну сферу людини, пов'язаний з істотним зниженням її критичності до інформації, що надходить, відсутністю прагнення перевірити її достовірність, необмеженою довірою до її джерел. Основою ефективності навіювання є довіра. Джерелом навіювання можуть бути знайомі і незнайомі люди, засоби масової інформації, реклама тощо. Воно спрямоване не до логіки індивіда, його здатності мислити, аналізувати, оцінювати, а до готовності сприйняти розпорядження, наказ, пораду і відповідно до них діяти. При цьому велике значення мають індивідуальні особливості людини, на котру спрямований вплив: здатність критично мислити, самостійно приймати рішення, твердість переконань, стать, вік, емоційний стан тощо. Неабияким чинником, що зумовлює ефективність навіювання, є авторитет, уміння і навички, статус, вольові якості сугестора (джерела впливу), його впевнені манери, категоричний тон, виразна інтонація. Ефективність залежить і від стосунків між сугестором і сугерендом (об'єкт навіювання). Йдеться про довіру, авторитетність, залежність тощо. Показником ефекту навіювання є і спосіб конструювання повідомлення (рівень аргументованості, поєднання логічних та емоційних компонентів).

Соціальна психологія розглядає навіювання як стихійний компонент повсякденного спілкування і як спеціально організований різновид комунікативного впливу, що використовується в засобах масової комунікації, моді, рекламі тощо. Сугестію вона пов'язує з довірою до інформації комунікатора, з покорою людини зовнішнім обставинам, її залежністю від примусової сили колективних дій та уявлень, збереженням звичаїв тощо. Контрсугестія ґрунтується на недовірі до інформації, непокорі до існуючого стану речей, на прагненні

особистості до незалежності. Вона є знаряддям здійснення змін у суспільстві. Єдність дії механізмів сугестії і контрсугестії дослідники вважають необхідним у розвитку людини.

За змістом і результатом впливу виокремлюють позитивне (етичне) і негативне (неетичне) навіювання. Навіювання як позитивний, етичний чинник застосовується у багатьох сферах соціальних відносин. Воно є одним із методів активізації групової діяльності – виробничої, навчальної тощо. Широко застосовують його в медицині (гіпноз, психотерапія). Водночас навіювання може мати і негативний вплив, ставши інструментом безвідповідальної маніпуляції свідомістю індивіда, групи.

Здійснюється навіювання у формі гетеросугестії (вплив з боку) і аутосугестії (самонавіювання). Самонавіювання належить до свідомого саморегулювання, навіювання собі певних уявлень, почуттів, емоцій. Для цього людина створює модель стану або дій і вводить їх у свою психіку шляхом виявлення недоліків, яких хоче позбутися, розробляє та використовує формули і методики самонавіювання.

З огляду на механізм реалізації розрізняють пряме і непряме, навмисне і ненавмисне навіювання. Пряме навіювання полягає в заклику до певної дії, який сугестор передає як наказ, вказівку, розпорядження, заборону. За непрямого навіювання комунікатор приховує справжній зміст інформації. Розраховане воно на некритичне сприймання повідомлення, для чого використовують не наказові, а оповідні форми. Навмисне навіювання є цілеспрямованим свідомо організованим психологічним впливом (сугестор знає мету, об'єкт впливу, відповідно добираючи його прийоми). Ненавмисне навіювання не переслідує спеціальної мети і відповідної організації. Сугеренд під час навіювання може перебувати в активному стані, у стані природного сну, гіпнозу, постгіпнотичному стані (навіювання реалізується після виходу із гіпнозу).

Наслідування. Одна з наймасовіших форм поведінки людини у спілкуванні, процес орієнтації на певний приклад, взірець, повторення і відтворення однією людиною дій, вчинків, жестів, манер, інтонацій іншої людини, копіювання рис її характеру та стилю життя. Воно є емоційно і раціонально спрямованим актом, буває як свідомим, так і несвідомим. Свідоме наслідування – це цілеспрямований вияв активності, ініціативи, бажання індивіда. Людина намагається повторити все, що здається їй правильним і корисним (навички майстерності, ефективні способи

спілкування і діяльності, раціональні прийоми виконання трудових операцій). За несвідомого наслідування вона виявляє активність внаслідок впливу інших людей, які розраховують на таку реакцію, стимулюючи її різними засобами.

Наслідування – це один із важливих механізмів соціалізації особистості, способів її навчання і виховання. Особливе значення воно має у розвитку дитини. Тому більшість науково-прикладних досліджень з цієї проблематики здійснюється у дитячій, віковій і педагогічній психології. У дорослої людини наслідування є побічним способом засвоєння навколишнього світу, її психологічні механізми значно складніші, ніж у дитини та підлітка, оскільки спрацьовує критичність особистості. Наслідування в дорослому віці є елементом навчання в певних видах професійної діяльності (спорт, мистецтво). Проте його не можна розглядати як односпрямований рух інформації, зразків поведінки від індуктора (комунікатора) до реципієнта. Завжди існує (іноді мінімальний) зворотний процес – від реципієнта до індуктора.

Форми деструктивної поведінки в міжособистісній взаємодії

Серед різноманітних поведінкових форм у міжособистісній взаємодії найбільшу увагу соціальних психологів привертають деструктивні форми взаємодії, конфліктна взаємодія, взаємодія на основі дружби і любові, альтруїстична поведінка у взаємодії.

Деструктивні форми взаємодії. Такі контакти ускладнюють або руйнують взаємини, згубно позначаються на партнерах.

Такими формами є: маніпулятивне спілкування, агресивна взаємодія, авторитарний стиль спілкування. Навіть мовчання може бути деструктивним, особливо якщо воно приховує важливу інформацію чи використовується як засіб покарання партнера. Деструктивну взаємодію можуть спричинити особистісні риси людини (хитрість, схильність до наклепів, упередженість, стереотип мислення, мстивість, цинізм тощо). Така людина не обов'язково переслідує якісь особисті вигоди, а діє, піддаючись неусвідомлюваним мотивам самоствердження, суперництва тощо. До феноменів, які підсилюють деструктивну взаємодію, належать агресія, упередження, обман, егоїзм. Агресія завдає фізичної, матеріальної чи моральної шкоди іншому, що супроводжується сильними емоційними переживаннями (гнів, досада, злорадство), експресивним оформленням (жести погрози, ворожість, нехтування, зневага). Це індивідуальна чи групова форма деструктивних дій чи

поведінки особистості, яка спрямована на використання сили, нанесення фізичної або психологічної шкоди людям і суперечить нормам існування у соціумі. Готовність суб'єкта до агресивної поведінки розглядається як відносно стійка риса особистості – агресивність, неконтрольований вияв якої деструктивно впливає на взаємодію.

Агресивність може реалізовуватись у різноманітних формах: мстивість, ворожість, хамство, заздрощі, образи, сварки, погрози, нищівна критика. Все це збентежує, посилює напруженість співрозмовника, активізує у нього різні способи психологічного захисту. Навмисна агресія спричиняє шкоду партнеру. Зазвичай, суб'єкт її заздалегідь усвідомлює наслідки свого вчинку, отримуючи потім задоволення від досягнення мети. Завдаючи болю, створюючи проблеми іншій особі, агресивна людина намагається підтримати свою високу самооцінку. Агресивна поведінка має ефект зараження. Якщо, наприклад, на зупинці транспорту у натовпі з'являється роздратована, обурена особа, у решти людей також підвищується тон розмови, з'являються погрозові нотки.

Поняття «агресія» використовується в різних значеннях. Теорія інстинктів і потягів (У. Мак-Дугалл, З. Фрейд) тлумачить її як природну внутрішню властивість людини, форму поведінки, що визначається вродженими інстинктами і потягами. Згідно з цією теорією агресивна енергія періодично накопичується в індивіда, потребує вивільнення або трансформації. З. Фрейд у межах психоаналітичного підходу доводив, що поряд з інстинктом життя (Ерос) існує інстинкт смерті (Танатос). Тому, щоб уникнути саморуйнації, людина повинна позбутися пов'язаної з ним деструктивної енергії. На його думку, агресивна поведінка спрямовує у певне русло деструктивну енергію, знижуючи напруження. Нині теорію агресії як інстинкту не вважають актуальною.

Фрустраційні теорії агресії (Д. Доллард, Л. Берковіч та ін.) розглядають агресію як наслідок фрустрації (лат. *frustratio* – обман) – перешкоди цілеспрямованій дії людини. Теоретичне ядро цієї теорії вибудовується на таких положеннях: агресія є суттєвою, але не єдиною відповіддю індивіда на фрустрацію; регулюють агресивну поведінку культура, звичаї, виховання; агресивна енергія не виробляється автоматично як внутрішній процес, вона є наслідком події, що відбувалася в навколишньому середовищі, поразки в досягненні мети; агресія пов'язана з покаранням: в одних випадках воно може посилити, а в інших – послабити чи взагалі не вплинути на її прояв.

Досліджуючи причини цього феномену, Л. Берковіц обґрунтував поняття «відповідні умови середовища (сигнали), що викликають агресію», яке є проміжним між поняттями «фрустрація» та «агресія». Фрустрація, на його думку, не завжди і не відразу спричиняє агресію, вона пробуджує у людини стан емоційної активації (гнів), який готує агресивну поведінку. Ця поведінка проявляється лише в наповненій агресивними сигнальними стимулами ситуації. Отже, джерелами акту агресії є гнів індивіда та зовнішні сигнали.

Згідно з теорією соціального наuczіння (А. Бандура та ін.) агресії, як і інших форм поведінки, набувають у результаті індивідуального досвіду взаємодії. Людина вдається до агресії не тільки тому, що це може бути корисним, вона переймає її як модель поведінки, спостерігаючи за іншими людьми. Зрозуміти і дослідити агресію можна, підійшовши до неї не з точки зору фрустраційних умов і покарань, а з погляду заохочувальних її наслідків. Агресивної поведінки можна навчитися шляхом моделювання, перебуваючи під впливом середовища. Це положення А. Бандура підтвердив таким експериментом: проглядаючи фільм, діти спостерігали агресивну і неагресивну поведінку дорослого відносно певних іграшок. Кожна модель поведінки мала два варіанти наслідків: покарання і винагородження. Різні групи дітей спостерігали одну з чотирьох моделей поведінки дорослого: агресію, що винагороджувалася; агресію, що каралася; неагресивну поведінку, яка винагороджувалася; неагресивну поведінку, що каралася.

На підставі аналізу результатів експерименту було зроблено такі висновки: діти, котрі спостерігали агресивну модель, були у своїх вчинках агресивніші, ніж їх однолітки, які спостерігали за протилежною моделлю поведінки дорослого; діти, котрі спостерігали агресію, що винагороджувалася, проявляли її частіше, ніж діти, які спостерігали агресію, що каралася; агресія дорослого, що каралася, відтворювалася дітьми в іграх з подібними іграшками.

Ці дослідження дали змогу з'ясувати причини соціальної агресії, що стало передумовою науково вивіреної профілактики цього явища, формування неагресивної моделі поведінки.

У міжособистісній взаємодії важливо врахувати чинники, що провокують соціальну агресію. Польові і лабораторні експерименти засвідчили зв'язок між переглядом телепередач, які демонструють агресивні дії і сцени насилля, з агресивною поведінкою. Зокрема, тестування індивідів віком 8, а потім 18 років виявило, що відносно

висока агресивність вісімнадцятирічних індивідів співвідносилася з частим переглядом фільмів зі сценами насилля у восьмирічному віці. Серед інших чинників, які провокують агресивну поведінку, виокремлюють такі: норма відплати (вендети, кровні війни тощо) – в деяких культурах агресія, ворожість щодо іншого є нормою; ефект зброї, коли у людини є зброя, вона шукатиме можливості її використати, тобто наявність зброї підвищує схильність до агресивної дії; страх покарання, коли небезпека бути покараним знижує агресивність, проте на рецидивістів загроза покарання менше впливає; самоствердження, коли вдаючись до агресивних вчинків, приниження іншого, людина стверджується сама.

Дослідники вважають, що мовчки стримувати агресію так само неефективно, як і зривати гнів на інших. Потрібно заохочувати і розвивати в собі кооперативність і неагресивну поведінку. Особистість стає менш агресивною, частіше вдається до неагресивних дій, якщо її агресивну поведінку ігнорувати.

Зазвичай людина не усвідомлює чи не хоче усвідомлювати свого упередженого ставлення до партнера і розглядає його як наслідок об'єктивної оцінки конкретних фактів або вчинків. Упередження – установка, що перешкоджає адекватному сприйманню повідомлення чи дії. Нерідко воно використовується індивідом для виправдання своїх дій відносно іншого індивіда. Упереджена людина може свідомо засуджувати іншу чи негативно до неї ставитися. Упередження і дискримінація взаємопов'язані: дискримінація підтримує упереджене ставлення, а упередження схвалює дискримінацію. Соціальним джерелом упереджень є міжособистісна взаємодія. Наприклад, основою упереджень в управлінській взаємодії є думки керівників, що їхні колеги, підлеглі безвідповідальніші й лінивіші, ніж ті є насправді. Упереджена установка сильніша в осіб з невисоким соціальним статусом або чие становище різко погіршилося. Боротися з упередженнями важко, вони не піддаються простим засобам профілактики. З метою протидії їм психологи радять орієнтуватися на ситуації співробітництва, зрівняння статусу; пропагувати соціокультурні моделі міжстатевої і міжрасової гармонії тощо. Обман, неправда, егоїзм є особистісними рисами людини, що породжують деструктивну взаємодію, і формами такої взаємодії. Вони зумовлюють поведінку індивіда, спрямовану на отримання особистісної вигоди за рахунок інтересів інших осіб.

Обман взаємодії проявляється як намагання приховати правду, переслідуючи корисні наміри. Це свідоме намагання людини створити у партнера хибне, неправдиве, удаване уявлення про предмет обговорення. Як і неправда, обман може бути еквівалентом омани, допускати і не допускати безпосередні перекручення істини. Психологи вважають, що обман, неправду не варто ототожнювати з брехнею з таких причин (В. Знаков): брехня є комунікативним явищем, використовуваним для встановлення добрих взаємин із партнером; вона є не стільки засобом навмисне перекрученого відображення дійсності, викривлення істини, скільки способом встановлення контакту з людиною; у брехні немає наміру обманути слухача, тобто вигадуючи, індивід не розраховує на те, що йому повірять; брехня не має на меті отримати вигоду, принизити співрозмовника, тобто вона відносно безкорисна, оскільки приносить задоволення і насолоду від процесу придумування й інтерпретації вигадок; може виконувати захисну функцію, позбавляючи людину тривоги і дискомфорту, а також функцію самозвеличення.

Психологічна природа брехні, тобто необхідність, можливість і намагання особи збрехати полягає не лише в соціальних причинах, що спонукають індивіда удаватися до маніпуляції, а й у його особистісних особливостях.

Суттєвий раціональний сенс містить афоризм, що напівправда є небезпечнішою за обман, бо його легше розпізнати, ніж напівправду. У міжособистісній взаємодії люди часто вдаються до ошукування з метою маніпулятивного впливу, намагаючись бути в центрі уваги. Обман та неправда образливі, рано чи пізно вони спричиняють руйнацію взаємин.

Егоїзм часто є основою деструктивного спілкування. У міжособистісних взаєминах егоїстична людина висуває на передній план свої інтереси, мету взаємодії на шкоду інтересам співрозмовника. Це ціннісна орієнтація суб'єкта, яка зумовлює домінування в його взаємодії з іншими особистих інтересів і потреб безвідносно до інтересів партнера по спілкуванню. Егоїзм не є нейтрально індиферентною особистісною властивістю, він має наступальний, агресивний, мстивий і винахідливий характер. Егоїстичні люди не здатні до конструктивної взаємодії, оскільки наділені особистісними рисами, котрі перетворюють міжособистісні контакти на деструктивні відносини. Руйнацію стосунків спричиняють такі характерологічні особливості егоїстів: нехтування обов'язком, нормами моралі і закону; виправдання обману, агресивних форм поведінки (помста, вбивство); приписування оточенню заздрості,

егоїзму, цинізму, зрадливості, що робить неможливим використання у взаємодії з егоїстом тактики і стратегії співробітництва. Реалізується це як намагання мати кращий вигляд на фоні співрозмовника.

Діагностика міжособистісної взаємодії

Під час дослідження міжособистісних відносин виділяють два чинники: домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність. Саме ці фактори визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття. Вони названі М. Аргайлом в числі головних компонентів під час аналізу стилю міжособистісної поведінки і за змістом можуть бути співвіднесені з двома з трьох головних осей семантичного диференціала Ч. Осгуда: оцінка і сила. У багаторічному дослідженні, проведеному американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома змінними, аналіз яких здійснюється у тривимірному просторі, утвореному трьома осями: домінування – підпорядкування, дружелюбність – агресивність, емоційність – аналітичність.

Для представлення основних соціальних орієнтацій Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: домінування – підпорядкування, дружелюбність – ворожість. Ці сектори розділені на вісім – відповідно більш приватним відносинам. Для ще детальнішого опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані відносно двох головних осей.

Контрольні запитання та завдання

1. Опишіть види деструктивної поведінки в міжособистісній взаємодії.
2. Що таке міжособистісна взаємодія та які форми її впливу?
3. Що таке агресія та форми її прояву?
4. Складіть схему, як розвивається вид деструктивної взаємодії з агресивною поведінкою. Занесіть їх в конспект.
5. Ознайомтесь з основними методами впливу, яким притаманний маніпулятивний вплив.
6. Охарактеризуйте якості людини, що мають високий розвиток ефективної міжособистісної взаємодії.

Рекомендована література

2, 3, 5, 9, 14, 17, 18, 27, 30, 39, 40, 46, 51.

РОЗВИТОК МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У КОНФЛІКТІ

- Комунікативні, прагматичні, легітимні та активні порушення відносин у конфлікті
- Реверсія конфлікту

Комунікативні, прагматичні, легітимні та активні порушення відносин в конфлікті

Будь-який конфлікт – це процес, що розгортається в часі. Необхідною умовою виникнення й розвитку конфлікту є безпосереднє спілкування його учасників. Виділяють такі аспекти нормального спілкування:

- комунікативний (вітання й налагодження взаєморозуміння);
- прагматичний (взаємне уточнення інтересів);
- легітимний (намічається загальний план дій, приймаються рішення);
- активний (фаза реалізації планів) [28].

За умов конфліктної взаємодії деформації спілкування можуть бути пов'язані з кожним із зазначених аспектів.

Комунікативними порушеннями вважають порушення форм вітання (наприклад, опонент не подав руки), а також ошуканство, наклеп, несправедлива критика, комунікативна ізоляція (бойкот одного з членів колективу). *Прагматичні порушення* пов'язані з усвідомленням несумісності інтересів, з ускладненням взаєморозуміння між учасниками конфлікту. *Легітимні порушення* зумовлені виникненням сумнівів щодо справедливості норм спілкування чи впевненістю, що гра ведеться не за правилами. *Активні порушення* передбачають ведення активних дій учасниками конфлікту.

Динаміку розвитку конфлікту можна вивчати з урахуванням основних аспектів деформації спілкування. Якщо нормальне спілкування характеризується взаєморозумінням, взаємодопомогою, усвідомленням справедливості спілкування, то в конфліктній взаємодії ці характеристики різко відрізняються від норми. На кожній з фаз конфлікту аспекти деформації спілкування чітко простежуються [28].

Комунікативний аспект у латентній фазі характеризується нерозумінням і подивом, у демонстративній – розбіжностями, критикою, демонстративною поведінкою, в агресивній – наклепом, обмовами, у батальній – оголошенням війни (табл. 2).

Таблиця 2.

Динаміка конфлікту з урахуванням аспектів деформації спілкування

Аспект деформації спілкування	Нормальне спілкування	Фаза			
		Латентна	Демонстративна	Агресивна	Батальна
Комунікативний	Взаєморозуміння	Непорозуміння, подив	Розбіжності, взаємна критика, демонстративна поведінка	Наклеп, обмови	Оголошення війни
Прагматичний	Взаємодопомога	Сумніву взаємодопомози, надійності партнера	Бажання довести серйозність своїх прагнень	Підозри в агресивних намірах	Фанатична віра у злі наміри
Легітимний	Усвідомлення справедливого спілкування	Виникнення сумніву відносно справедливості спілкування	Висловлення свого розуміння справедливості	Сформована думка щодо несправедливості опонента	Фанатична віра в підступність супротивника

Прагматичний аспект деформації спілкування в латентній фазі виявляється як виникнення сумнівів у надійності партнера (опонента), у демонстративній фазі – як бажання довести важливість своїх прагнень, в агресивній фазі – як підозра в агресивних намірах протилежної сторони, у батальній фазі – як фанатична віра в злі наміри супротивника.

Легітимний аспект деформації спілкування в латентній фазі відображається у вигляді сумнівів щодо справедливості норм, правил і форм спілкування. У демонстративній фазі ці деформації спілкування спостерігаються як демонстрація учасниками конфлікту власного розуміння справедливості. В агресивній фазі формується думка про

несправедливість супротивника. У батальній відзначається фанатична віра в підступність ворога.

Активні порушення на різних етапах розвитку конфлікту можуть мати різноманітні прояви, які у спеціальній літературі ще недостатньо досліджено.

Розвиток конфлікту не обов'язково передбачає проходження всіх його фаз. Якщо люди уточнили свої інтереси, погодили форми спільної діяльності, відкоригували вади свого спілкування, то конфлікт завершується в латентній фазі. Як результат нормалізації стосунків другим варіантом фіналу конфлікту на цьому етапі може бути повний розрив стосунків, коли люди розходяться не ворогами, а просто стають непотрібними один одному [28].

Завершення конфлікту в демонстративній фазі являє собою повний розрив стосунків після багатьох сварок і спроб переконати один одного. Люди можуть змінити місце роботи чи місце проживання, а під час зустрічі найчастіше роблять вигляд, що не впізнають один одного.

Повний розрив стосунків характерний також для закінчення конфлікту в агресивній фазі. При цьому, якщо агресивні плани більше не виношуються, можна говорити про реальний фінал конфлікту. Виношування агресивних планів свідчить про те, що це ще не завершення конфлікту, а тільки перемир'я.

Закінчення конфлікту в батальній фазі, коли складаються плани помсти та знищення супротивника, практично не може допомогти відновленню нормальних стосунків чи хоча б появі почуття байдужості до супротивника. Найчастіше реальне завершення конфлікту не відбувається, а просто характеризується умовним перемир'ям. Навіть у випадку повного розриву стосунків, зміни місця проживання чи роботи довгий час зберігається бажання реваншу й почуття помсти.

Реверсія конфлікту

Реверсія – це повернення конфлікту на попередню стадію розвитку. Розвиток конфліктних відносин може відбуватися й у зворотному напрямі. Так, після вирішення непорозумінь у латентній фазі відновлюється нормальне спілкування. Перехід із демонстративної в латентну фазу характеризується готовністю до співробітництва після коригування учасниками конфлікту своїх позицій. Під час реверсії відносин з агресивної в демонстративну фазу руйнується образ ворога, нейтралізується бажання заподіювати зло один одному. Припинення

ворожнечі і прихід до перемир'я є ознакою повернення конфлікту з батальної в агресивну фазу [28].

Таблиця 3.

Порушення відносин у конфлікті

	Безконфліктне спілкування	Динаміка міжособистісних відносин в конфлікті			
	Задоволеність потреб	Латентна фаза	Демонстративна фаза	Агресивна фаза	Батальна фаза
Прагматичні	Я БАЖАЮ Я-КОНЦЕПЦІЯ Взаємодопомога Впевненість Самооцінки Інтереси	Сумнів Здивування	Бажання переконати, довести важливість своїх бажань	Підозра в агресивних намірах	Відкрита агресія проти Я-КОНЦЕПЦІЇ
Комунікативні	Я-ОБРАЗ Ситуація Позиція Ресурси Взаєморозуміння Консенсус	Нерозуміння	Суперечки: різноманітні інтерпретації ситуації, критика позицій, ситуації	Формування образу ворога: наклеп, наговори, припинення прямого спілкування	Відкрита агресія: Я-ОБРАЗ = ОБРАЗ ВОРОГА
Легітимні	Я-СТАТУС Норми Легітимність Правила гри Ролі Заборони Очікування	Усвідомлення	Відстоювання свого розуміння справедливості	Формування образу: він несправедливий	Агресія проти Я-СТАТУСУ

Зниженню масштабів конфронтації та здійсненню реверсії конфліктних відносин багато в чому сприяє орієнтація на поліпшення комунікацій між учасниками конфлікту. Розрив спілкування між ними призводить до тривалого збереження негативних установок унаслідок неможливості спільного пошуку рішень і обмеження надходження

позитивної інформації про опонента. Що свідчить про порушення відносин у конфлікті розглянемо в (табл. 3).

Створення ефективної комунікації підвищує ймовірність якнайшвидшого завершення конфліктних стосунків чи хоча б їх реверсії в попередню фазу, тобто сприяє зниженню ступеня напруженості в колективі.

У тому випадку, якщо конфлікт розглядається як загальна проблема, а сторони налаштовані на її вирішення, відбувається координація зусиль учасників конфліктної взаємодії, що забезпечує можливість урегулювання чи поліпшення стосунків між ними.

Контрольні запитання та завдання

1. Що таке легітимні та прагматичні порушення відносин у спілкуванні?
2. Що таке комунікативні порушення відносин в конфлікті?
3. Що таке реверсія конфлікту?
4. Знайдіть та наведіть конкретні приклади прагматичних порушень відносин із різних сфер суспільного життя та практики спортивно педагогічної діяльності.
5. Знайдіть та наведіть конкретні приклади легітимних, комунікативних порушень відносин із різних сфер суспільного життя та практики спортивно педагогічної діяльності.
6. Знайдіть та наведіть конкретні приклади комунікативних порушень відносин із різних сфер суспільного життя та практики спортивно педагогічної діяльності.

Рекомендована література

1, 3, 6, 8, 14, 19, 25, 29, 31, 37, 41, 43, 46.

ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

- **Психологічні механізми виникнення конфліктів**
- **Управління конфліктом в організаціях**
- **Етапи управління. Переговорний процес з урегулювання конфліктів**

Психологічні механізми виникнення конфліктів

Для виникнення міжособистісного конфлікту необхідна наявність протиріч, які можуть бути як об'єктивними, так і надуманими. Як і для всіх інших конфліктів, для виникнення міжособистісного конфлікту необхідні привід. До суб'єктів цього виду конфліктів відносять тих учасників, які відстоюють свої особисті інтереси, прагнуть досягти поставленої мети. У процесі спілкування та спільної діяльності конфлікт проявляється у взаємодії між двома і більше особами. В конфліктах кожна сторона прагне відстояти свою думку, довести свою правоту, люди використовують взаємні звинувачення, нападки один на одного, словесні образи, приниження. Така поведінка викликає у суб'єктів конфлікту гострі негативні емоційні переживання, які загострюють взаємодію учасників і провокують їх на екстремальні поступки, навіть після вирішення конфлікту, учасники відчують негативні емоції

Психологічні механізми у конфліктних ситуаціях мають свої особливості: протистояння між людьми проходить безпосередньо тут і зараз на основі зіткнення їхніх особистих мотивів, міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є перевіркою характерів, темпераментів, здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних особливостей, міжособистісним конфліктам характерна висока емоційність, вони охоплюють всі сторони відносин між конфліктуючими суб'єктами, міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих сторін, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані.

Управління конфліктом в організаціях

Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою у конфліктній взаємодії. Цей аспект має психологічний характер. Зовнішній аспект управління конфліктами відображає організаційно-технологічні сторони цього складного процесу,

в якому суб'єктом управління може виступати керівник, лідер або посередник.

Поняття «управління» має дуже широку сферу застосування – технічну, біологічну, соціальну тощо. Щодо соціальних систем управління передбачає процес цілеспрямованого впливу на об'єкт з метою оптимізації параметрів соціальної системи відповідно до об'єктивних законів. Що ж до поняття «управління конфліктами», то можна дати йому таке визначення.

Управління конфліктом – це здатність керівника побачити конфліктну ситуацію, осмислити її та здійснити запобіжні дії щодо її вирішення. Управління конфліктом як сфера діяльності керівника має такі стадії: сприйняття конфлікту та первинна оцінка ситуації; дослідження конфлікту та визначення його причин; пошук шляхів вирішення конфлікту; здійснення організаційних заходів, спрямованих на подолання конфлікту. Конфлікт в організації практично завжди помітний, оскільки має певні зовнішні прояви: високий рівень напруженості в колективі; зниження працездатності; погіршення виробничих і фінансових показників; зміна на гірше взаємин із постачальниками та покупцями тощо.

Етапи управління. Переговорний процес з урегулювання конфліктів

Слід враховувати, що об'єктивний рівень конфлікту і його сприйняття мають бути адекватними стану справ, інакше можуть виникати псевдоконфлікти (реально неіснуючі конфлікти); переоцінка або недооцінка значущості конфлікту; несприйняття, ігнорування існуючого конфлікту.

Дослідження конфлікту і пошук його причин – це наступна важлива стадія управління конфліктом в організації. Будь-яким практичним діям передує аналіз конфліктної ситуації, який припускає: виявлення суті суперечностей, визначення не тільки приводу, а й причин, які нерідко маскуються учасниками конфлікту; розв'язання вузлів конфліктної ситуації та проведення своєї роботи щодо можливих шляхів її усунення; з'ясування інтересів і цілей учасників конфлікту, їхніх позицій (цілі можуть бути несуперечливими, але тлумачитися по-різному); визначити, чи конфлікт пов'язаний із рисами особистого характеру, чи з вирішенням колективних завдань або виконанням обов'язків; здійснити оцінку можливих результатів і наслідків протидії

та пошук альтернативних варіантів досягнення мети; віднайти місця перетину спільних цілей і інтересів конфліктуючих сторін.

Пошук шляхів вирішення конфлікту. На цьому етапі необхідно повністю припинити конфронтацію та досягти взаємного примирення сторін; знайти компроміс – часткове задоволення домагань обох сторін і взаємних поступок, що приведе до взаємного виграшу; визначити шляхи вирішення конфлікту на діловій принциповій основі через задоволення об'єктивних вимог і претензій сторін або шляхом розкриття необ'єктивності претензій, що висуваються; покарати винуватців (ініціаторів) конфлікту; організаційно припинити конфлікт (адміністративна заборона продовження конфлікту, розформування одного з підрозділів, звільнення ініціаторів конфлікту з посади тощо, але при вирішенні конфлікту важливо не допускати виникнення екстремальних ситуацій).

Сучасна конфліктологія виділяє два основні типи вирішення конфлікту в організаціях:

1. Авторитарний тип, коли вирішення конфлікту здійснюється шляхом застосування владних повноважень. Він використовується тоді, коли керівник бачить, чує тільки себе і вважає, що співробітники зобов'язані підкорятися, а сумніви у правильності його рішень неприпустимі; керівник вважає, що повинен досягти перемоги у конфлікті за будь-яку ціну; конфлікт розглядається ним як прояв слабкості характеру людей; вирішення конфліктної ситуації може бути тільки на користь керованої ним організації, в іншому випадку – звільнення.

При цьому типі вирішення конфлікту використовуються такі методи:

а) переконання і навіювання, що практично невід'ємні, а керівник намагається використовувати свої права, посадове положення, авторитет і через диктат впливати на конфліктуючі сторони силою логіки, фактів, особистого прикладу;

б) силове погодження непримиримих інтересів, спрямованих на зближення конфліктуючих сторін, що дозволяє домогтися зняття напруженості у взаєминах;

в) перетягування на свій бік певних структур - авторитетних співробітників, профспілок тощо.

Основна перевага авторитарного типу вирішення конфлікту полягає в тому, що при його використанні економиться час, а його головний недолік зводиться до того, що конфлікт при цьому не вирішується повністю, причини його не усуваються і можливе його повернення.

2. Партнерський тип вирішення конфлікту, при якому застосовуються конструктивні способи. Використовується тоді, коли: є конструктивна взаємодія керівника з конфліктуючими сторонами, присутня довіра, дотримання етики та коректності у спілкуванні; сприймаються аргументи обох сторін; існує готовність до компромісу, здійснюється взаємний пошук рішень і вироблення взаємоприйнятних альтернатив; спостерігається прагнення поєднати особисті інтереси з інтересами організації; співпраця керівника зі сторонами конфлікту сприймається як нормальний чинник діяльності. Партнерський тип конфлікту має свої переваги. Він ближче до реального вирішення проблем, дозволяє знайти об'єднувальні чинники, тобто задовольнити (можливо, не завжди повністю) інтереси сторін.

Отже, в кожній організації дуже важливо прагнути до швидкого та повного вирішення конфліктів, інакше вони можуть стати перманентними (постійними). Важливе значення при цьому має створення сприятливої атмосфери співпраці, доброзичливих міжособистісних відносин членів колективу в процесі трудової діяльності, вміння відрізняти причини від приводів, обирати найбільш результативні способи вирішення конфліктів. Ефективно керувати – це вміння створювати таку атмосферу, в якій реалізуються поставлені перед організацією завдання.

Контрольні запитання та завдання

1. Охарактеризуйте методи управління конфліктами.
2. Які існують етапи управління конфліктами?
3. Назвіть основні механізми виникнення конфліктів.
4. Які умови є необхідними і достатніми для виникнення конфлікту?
5. За яких умов можна визначити, що конфлікт розпочався?
6. Що відносять до об'єктивних складових конфліктної взаємодії?

Рекомендована література

2, 4, 6, 8, 9, 11, 17, 21, 28, 30, 39, 41, 43, 52.

ТРАНСАКЦІЙНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТІВ

- Структурний аналіз особистості за Е. Берном
- Поведінкові характеристики основних транзакцій
- Практика транзакційного аналізу конфліктної взаємодії

Структурний аналіз особистості за Е. Берном

Відомий, перш за все, як розробник транзакційного аналізу Е. Берн, американський психолог і психіатр зосередив увагу на «транзакціях» (від англ. Trans – приставки, що позначає рух від чогось до чогось, і англ. Action – «дія»), що лежать в основі міжособистісних відносин. Деякі види транзакцій, які мають в собі приховану мету, він називає іграми. Берн розглядає три его-стани («Я»-стани): дорослий, батько і дитина. Вступаючи в контакт з оточуючими людьми, людина, на думку вченого, завжди знаходиться в одному з цих станів.

Згідно з Е. Берном, всі ці три стани особистості формуються в процесі спілкування і людина набуває їх незалежно від свого бажання. Найпростіший процес спілкування – це обмін однією транзакцією, він відбувається за схемою: «стимул» першого співрозмовника викликає «реакцію» другого, який, у свою чергу, спрямовує «стимул» першого співрозмовника, тобто майже завжди «стимул» одного стає поштовхом для «реакції» другого. Подальший розвиток розмови залежить від поточного стану особистості, використовуваного в транзакціях, а також їх комбінаціях. Таким чином, транзакційний аналіз являє собою психологічну модель, що служить для характеристики та аналізу поведінки людини, як індивідуально, так і в складі груп. Дана модель включає методи, що дозволяють людям зрозуміти самих себе і особливості своєї взаємодії з оточуючими.

Его-стан «батько» – стан, подібний до образу батьків, якому притаманні такі якості: навчання, виховання, повчання, турбота, впевненість у своїй правоті, «роби як я», «це добре», «це погано». Завдяки цій «схемі поведінки»: 1) людина може ефективно грати роль батька (матері); 2) виходячи із принципу «так прийнято робити», багато наших реакцій стали автоматичними, що допомагає зберігати час і енергію.

Стан «дорослий» – характеризується отриманням, переробкою, аналізом інформації і, на основі цього, прийняттям рішень з метою ефективної взаємодії з навколишнім світом.

Его-стан «дитина» – подібний образу дитини, для якої є притаманними: інтуїція, творчість, спонтанність, відкритість, безпосередність, щирість, емоційність, довіра, любов. Але, з іншого боку, це: 1) стан «бунту», неслухняності, вередливості, капризності; 2) стан «пристосування», здатність до маніпулювання.

Кожен з цих станів по-своєму є дуже важливим для людини, робить її життя повноцінним і плідним. Правда, це відбувається за умови:

1) відсутності абсолютизації того чи іншого стану (схеми поведінки);

2) використання їх у відповідних тому чи іншому стану умовах.

Трансакційний аналіз визначається як аналіз спілкування. На основі «станів свідомості», станів «Я», «схем поведінки» відбувається процес спілкування між людьми. Одиниця спілкування називається трансакцією. Метою простого трансакційного аналізу є визначення того, яка саме позиція «Я» відповідає за трансакційний стимул і яка позиція людини привела до трансакційної реакції.

Поведінкові характеристики основних трансакцій

Его-стан батька містить установки і поводження, перейняті ззовні, першочергово – від батьків. Зовні вони часто виражаються в критичному і турботливому поводженні відносно інших. Як і всі інші его-стани, стан Я-батько має сильні і слабкі сторони. Сильні сторони: впевненість у своїй правоті, віра в силу моральних вимог, прагнення до заступництва і захисту слабких. Слабкі сторони: догматизм, безапеляційність, усвідомлення своєї переваги і права «карати».

Его-стан дорослого не залежить від віку особистості, яка орієнтована на сприйняття поточної реальності і на одержання об'єктивної інформації. Він є організованим, добре пристосованим, спритним і діє, вивчаючи реальність, оцінюючи свої можливості і спокійно їх розраховуючи. Сильні сторони: розрахунок дій, контроль над ними, конструктивність оцінки ситуації, розуміння певної відносності. Слабкі сторони: брак спонтанності або бідність фантазії, недооцінка емоційної сторони життя.

Его-стан дитини містить спонукання, які виникають у нього природним чином. Він також містить характер ранніх дитячих переживань, реакцій і позицій щодо себе та інших. Его-стан дитини відповідає також за творчі прояви особистості. Сильні сторони:

розкутість, творчі пориви, імпульсивна життєрадісність, фантазія, цікавість. Слабкі сторони: лякливість, невпевненість, безпорадність, довірливість, нестриманість.

Коли людина діє і відчуває подібно до того, як це робили його батьки, – вона знаходиться в его-стані батька. Коли маємо справу з поточною реальністю і її об'єктивною оцінкою – вона знаходиться в его-стані дорослого. Коли людина відчуває і веде себе подібно до того, як робила це в дитинстві, – вона знаходиться в его-стані дитини. У кожен момент часу кожен з нас знаходиться в одному з цих трьох его-станів. Основні характеристики позицій батька, дорослого і дитини представлено у таблиці 4.

Таблиця 4.

Его-стани

Основні характеристики	Батько	Дорослий	Дитина
Характерні слова і вирази	«Всі знають, що ти не повинен ніколи...»; «Я не розумію, як це допускають...»	«Як?»; «Що?»; «Коли?»; «Де?»; «Чому?»; «Можливо...»	«Я сердитий на тебе»; «Ось чудово!»; «Дуже добре!»; «Огидно!»
Інтонації	Звинувачують Поблажливі Критичні Припиняють	Пов'язані з реальністю	Дуже емоційні
Стан	Гордовитий Надправильний Пристойне	Уважність пошук інформації	Незграбний Грайливий Пригнічений Пригнічений
Вираз особи	Похмурий або задоволений, стурбований	Розплющені очі, максимум уваги	Пригніченість Подив
Пози	Руки в боки. Вказуючі Руки складені на грудях	Нахилений вперед до співрозмовника, голова повертається слідом за ним	Спонтанна, рухливість (стискають кулаки, ходять, смикають гудзик)

При цьому слід мати на увазі, що всі ці его-стани є нормальними психологічними феноменами людської особистості.

Додаткові трансакції першого типу характеризують прості відносини, коли спілкування проходить між подібними «Я-станами» («Батько» - «Батько», «Дорослий» - «Дорослий», «Дитина» - «Дитина»).

Додаткові трансакції другого типу – це прості відносини, коли спілкування проходить між різними «Я-станами» («Батько» – «Дитина», «Дитина» – «Батько», «Дорослий» – «Дитина»).

Перехресні трансакції характеризують складні відносини, коли спілкування проходить перехресно, між різними «Я-станами» (стимул: «Дорослий» – «Дорослий»; реакція: «Батько» – «Дитина»). Перехресні трансакції часто є джерелом конфліктів.

Практика трансакційного аналізу конфліктної взаємодії

У кожної людини в процесі спілкування актуалізується то одна, то друга із зазначених частин. У трансактній моделі людських відносин виникнення конфлікту пов'язане із тим, що в процесі взаємодії у людей, що вступають у взаємодію, невідповідні один одному частини їхніх особистостей. Наприклад, якщо один учасник спілкування звертається від позиції «дорослого до позиції дорослого свого співрозмовника», а він відповідає від позиції «батька до дитини» то виникає конфлікт. Можливі найрізноманітніші варіанти невідповідностей, які ведуть до загострення відносин і взаємного нерозуміння. Для успішного спілкування, запобігання і розвитку конфлікту важливо вміти визначити адресанта. Для переговорів доцільно спілкуватися на рівні «дорослий – дорослий». Проте, коли одна людина залишається весь час на рівні «дорослого», а його партнер звертається до нього з інших рівнів, то перший співрозмовник не зможе підлаштуватися до нього і можлива провокація конфлікту. Конфлікт найчастіше можливий при підключенні одним із партнерів трансакції «дитини», оскільки гнів, заздрість, страх, образи та інші емоційні реакції є основними в поведінці дитини.

Для вирішення конфлікту шляхом трансактного аналізу розроблено алгоритм:

1. Скласти матрицю.
2. Виділити суб'єкти (S_i – ініціатор конфлікту, S_m – мішень конфлікту).
3. Вияснити, з яких позицій виступає кожен із суб'єктів.
4. Вияснити спрямованість позиції кожного суб'єкту і позначити стрілками на матриці.

5. Якщо розходжень немає – відсутність конфлікту, якщо існують розходження – конфлікт.

Приклад для кращого розуміння можливого розвитку конфлікту: співробітник говорить керівнику: «Мені не вдалося домовитися стосовно перенесення зустрічі з нашими постачальниками». Керівник у відповідь: «Так я і знав, що на вас не можна покластися. Все необхідно робити самому». Ініціатором виступає співробітник, він розпочав взаємне спілкування, і говорив з позиції Дорослого. Причому він звертався до трансакції «дорослого» у своєму начальникові. Відповідь керівника виходила з позиції «батька» і була розрахована на позицію «дитини» у свого співрозмовника.

Контрольні запитання та завдання

1. Що таке домінуючий его-стан і чи можна його тренувати та управляти ним?
2. Що таке трансакції, за Е. Берном?
3. Охарактеризуйте структурний аналіз особистості за Е. Берном.
4. Опишіть основні вправи на гармонізацію відносин за допомогою трансакційного аналізу.
5. Складіть та опишіть трансакційний аналіз конкретної конфліктної ситуації.
6. Опишіть, як его-стани впливають на спілкування з друзями, оточуючими.

Рекомендована література

1, 5, 6, 11, 13, 14, 16, 20, 27, 37, 43, 46, 48.

РОЗДІЛ 4. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

РАЦІОНАЛЬНО-ІНТУЇТИВНА ТЕХНІКА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ

- **Раціонально-інтуїтивний метод вирішення конфлікту**
- **Подолання конфлікту методом покращення спілкування**
- **Вибір взаємовигідних рішень у конфлікті**

Раціонально-інтуїтивний метод вирішення конфлікту

Конструктивне, раціональне вирішення конфліктів залежить від таких чинників: адекватне сприйняття конфлікту, наявність об'єктивного розуміння його суті; відкритість й ефективність спілкування між конфліктуючими; створення атмосфери взаємної довіри та співробітництва; визначення суті конфлікту; наявність необхідних ресурсів для його вирішення; створення нормативно-правового підґрунтя, регулюючого його вирішення.

Раціонально-інтуїтивний метод вирішення конфліктів, розроблений американським вченим Д. Скотт, підключає до роботи свідомість і інтуїцію під час здійснення вибору уяви дії в конфліктній ситуації. Цей підхід ґрунтується на оцінюванні обставин, характерів, інтересів і потреб, втягнутих у конфлікт людей, а так само власних цілей, інтересів, потреб.

У серйозних конфліктах завжди мають місце емоції учасників. Таким чином, одним із перших кроків до вирішення конфлікту є подолання негативних емоцій, як власних, так і інших людей.

Після подолання емоцій з'являється можливість використовувати відповідно розум або інтуїцію для того, щоб сформулювати можливі рішення, прийнятні для всіх зацікавлених сторін.

Отже, основний засіб застосування раціонально-інтуїтивного підходу до управління конфліктом полягає в тому, щоб розглядати будь-яку конфліктну ситуацію як проблему або потенційну проблему, що чекає свого вирішення. Потім підбирається належний метод вирішення проблем, користуючись арсеналом можливих стратегічних підходів контролю конфліктних ситуацій. Вибрана стратегія буде залежати від того, на якій стадії знаходиться конфлікт (потенційний конфлікт, конфлікт, що розвивається, відкритий конфлікт), від важливості конкретного вирішення, від оцінки потреб і бажань інших людей, а

також від характеру емоцій, що виявляються в конфлікті. Після вибору належного методу визначається найкращий засіб його застосування.

Дж. Скотт у книзі «Конфлікти. Шляхи їх подолання» наводить основні стратегії, які можна застосувати для вирішення конфліктної ситуації, а також численні приклади вирішення конфліктних ситуацій, конкретні пропозиції щодо вдосконалення контролю за емоційною сферою та вибору оптимальної поведінки у конфліктній ситуації [37].

Подолання конфлікту методом покращення спілкування

Будь-яке порушення спілкування може призвести до конфлікту. Іноді людина виражається недостатньо чітко та однозначно, і тоді слова можуть бути зрозумілі неправильно. Іноді хтось слухає не уважно. І коли людина бачить, що його не слухають, у неї можуть виникнути почуття ворожості або засудження. Часто виникає нерозуміння відносно того, що мається на увазі. Перешкодою можуть стати приховані припущення. А іноді внаслідок нерозуміння, ворожості або образ спілкування взагалі припиняється. Одним із методів покращення спілкування є формування умінь конструктивно висловлювати свої думки та емоції. Уміння передбачає здійснення трьох кроків, які супроводжуються ключовою фразою, яку потрібно вимовити на адресу колеги, учня, коли їхні дії викликали у вас негативні почуття: гнів, роздратування, розчарування, невдоволення.

Крок 1. Виразіть свої почуття. Ключова фраза: «Я... (Я засмучений)».

Крок 2. Визначте, яка конкретно подія викликала у вас це почуття. Ключова фраза: «Я..., тому що...». Будьте конкретними. Використайте ситуацію, щоб спробувати змінити конкретний вчинок, а не особистість (Я розчарований, тому що ти не виконав моє прохання).

Крок 3. Поясніть, чому та чи інша подія викликала у вас це почуття. Ключова фраза: «Коли ти..., то я відчув...» (коли ти не попередив, що затримаєшся у друзів, я відчув, що для тебе не існують наші сімейні правила).

Якщо ви використовуєте в конфліктній ситуації ключові елементи спілкування, то зробіть крок до подолання конфліктів. Отже:

- приділяйте увагу невербальним сигналам того, що слова того, хто говорить, розходяться з його думками і почуттями. Не замовчуйте цю суперечність, а намагайтесь обговорити;

- стежте за тим, щоб у вас або у іншої людини не було прихованих помилкових припущень або установок. Обговорюйте їх відкрито, так, щоб помилки можна було виправити;

- намагайтесь робити спілкування відкритим. Говоріть про те, що думаєте або відчуваєте;

- спитайте самого себе: чи відповідає те, що ви промовили, вашим справжнім бажанням, потребам або почуттям. Якщо не відповідає, то ваші інтереси можуть залишитися незадоволеними;

- не залишайте незрозумілих речей. Розтлумачуйте те, що ви маєте на увазі. Якщо ви не впевнені, що ваше повідомлення зрозуміле, попросіть конфліктуючу сторону повторити те, що ви сказали, щоб пересвідчитися в точності сприйняття. Якщо ж ви не можете щось зрозуміти з першого разу, не заперечуйте цього. Визнаючи, що ви чогось не зрозуміли, ви бережете гідність і доводите самому собі свою чесність і бажання все робити правильно з самого початку;

- навчіться слухати іншого. Для цього дотримуйтесь наступного: слухати зі співчуттям; зосередитися на предметі розмови; ставитися до того, хто говорить, шанобливо; слухати уважно, не роблячи оцінок; висловлювати думку про почуте, щоб показати людині, що її дійсно слухають; відмітьте те, що ви не зрозуміли або в чому не впевнені; використовуйте для підтримання розмови немовні засоби (усміхайтесь, кивайте головою, дивіться в очі).

Створення клімату взаємної довіри і співпраці. Цьому може сприяти вияв довіри до партнера шляхом готовності відкрити перед ним таку свою незахищену позицію, яка є прагненням до згоди і взаєморозуміння, небажання використати слабкі і вразливі місця опонента.

Конфлікт вирішується успішніше, якщо обидві сторони зацікавлені в досягненні деякого загального результату, що спонукає їх до співпраці. Досвід спільної діяльності в ім'я досягнення загальної мети зближує партнерів, дозволяє відкривати нові, додаткові способи подолання труднощів і прикросців, пов'язаних з вирішенням конфлікту. Успішне вирішення спільних завдань підвищує також міру взаємної довіри, що полегшує ризик відвертості в спілкуванні. Це момент надзвичайної важливості, оскільки люди часто навіть не уявляють собі, що можна співпрацювати з людиною, з якою знаходишся в конфліктних стосунках.

Визначення змісту конфлікту. Чим точніше визначені істотні елементи конфлікту, тим легше знайти способи для ефективної

поведінки. Бажано, щоб партнери зуміли погодити свої уявлення про те, як визначити ситуацію конфлікту. Послідовна поведінка, спрямована на подолання конфлікту загалом, передбачає кілька етапів:

а) *Визначення основної проблеми.* Дуже важливо усвідомити точки зіткнення конфліктуючих сторін і відмінності між ними, в більшості випадків відмінності по-справжньому не усвідомлюються, а схожість виявляється невідомою. Тому бажано з'ясувати:

- як я розумію проблему? Які мої дії і які вчинки партнера призвели до виникнення і закріплення конфлікту?
- як мій партнер бачить проблему? Які, на його думку, мої і його власні дії лежать в основі конфлікту?
- чи відповідає поведінка кожного з нас ситуації, що склалася?
- як можна найбільш лаконічно і повно викласти нашу загальну проблему?
- в яких питаннях ми з партнером розходимося?
- в яких питаннях ми солідарні і розуміємо один одного?

б) *Визначення причини конфлікту.* Конфлікти часто породжуються прихованими потребами і бажаннями, які не задовольняються, такими, наприклад, як бажання безпеки, незалежності або причетності. Конфлікти також виникають з побоювань втратити що-небудь значуще. При поверхневому розгляді конфлікту може здатися, що конфліктна ситуація не пов'язана з цими потребами і бажаннями. Однак поки ці основні причини не розкриті, конфлікт може продовжуватися доти, доки ситуація, що обумовила конфлікт, змінюється за іншими причинами (наприклад, людина, з якою ви конфліктуєте, виїжджає).

На жаль, позицію, що займає в конфлікті людина або манеру поведінки і дії не завжди легко встановити, які бажання або побоювання нею керують. Люди часто приховують свої почуття. Буває також, що люди не розуміють своїх істинних намірів: вони просто хочуть чогось, а чому вони цього хочуть, не знають.

У книзі Роджер Фішер і Вільям Юрі «Переговори без поразки» [55], зазначають, що багато конфліктів відбуваються тому, що люди займають певні позиції, а потім фокусують всі зусилля на їх захисті, замість того, щоб визначити приховані потреби й інтереси, які змусили їх ці позиції зайняти. Таким чином, їх помилкова орієнтація стає перешкодою для пошуку рішення, яке б враховувало приховані інтереси сторін, що беруть участь в конфлікті. Автори зазначають «Застосування інтересів, а не позицій ефективніше з двох міркуваннях. Для будь-якого

інтересу може існувати декілька можливих позицій, які його задовольняють. Частіше за все люди займають найбільш очевидну позицію. Але якщо ви за протилежними позиціями шукаєте мотивуючі інтереси, ви можете виявити деяку альтернативу, яка задовольнить інтереси обох сторін».

Автори книги вважають, що примирення інтересів може дати кращі результати, порівняно з примиренням позицій, тому що за протилежними позиціями знаходяться як протилежні, так і інтереси, які збігаються. Отже, рішення можна знайти, відшукавши спільні інтереси, що перекриваються.

Нарешті, ключ до вирішення конфлікту, який буде ефективний для всіх, – це розпізнавання прихованих бажань або страхів (іншої людини або ваших власних). Таке знання дозволяє знайти рішення, які задовольнять ці бажання або розсіють страхи й усунуть проблему, що виникла.

в) Оцінка ефективності зусиль, зроблених для вирішення конфлікту. Якщо проблему вирішити не вдалося, треба повторити всі попередні кроки, намагаючись при цьому усвідомлювати переживання, що виникають як у разі успішного вирішення проблеми, так і у випадку, якщо знову не вдалося досягти бажаних результатів.

Описані етапи вирішення конфлікту містять лише деякі вказівки, реалізація яких вимагає з вашої сторони залучення особистості. Всі описані етапи виходу з конфлікту повинні бути в кожному конкретному випадку зроблені обома сторонами. Основою для спільних пошуків може стати обмін думками, пропозиціями, міркуваннями з приводу кожного певного етапу.

Вибір взаємовигідних рішень у конфлікті

Якщо ви вирішили, що проблема варта того, щоб попрацювати над її вирішенням, не ухиляючись від конфлікту, поступаючись у чомусь один одному і наполягаючи на власному варіанті рішення, то вам потрібно діяти шляхом переговорів. Для пошуку взаємовигідного рішення вам потрібно знайти загальний ґрунт. Два шляхи таких переговорів проходять через компроміс або співпрацю. Наведені нижче пункти допоможуть розрізнити ситуації, в яких переважний компроміс, і ситуації, в яких самою ефективною буде співпраця. Вибирайте компроміс, коли: проблема відносно проста і зрозуміла; для вирішення конфлікту у вас не так багато часу або ви хочете вирішити його

якнайшвидше; краще було б досягнути тимчасової угоди, а потім повернутися до цієї проблеми і знову проаналізувати її приховані причини; проблема і її вирішення не дуже важливі для обох сторін; вам не вдалося досягти рішення з використанням співпраці або з використанням власної влади.

Вибирайте співробітництво, коли: предмет суперечки явно складний і вимагає детального обговорення і вироблення компромісного рішення; обидві сторони готові витратити час на вибір прихованих потреб і інтересів; для обох сторін їх інтереси дуже важливі і компроміс для них неприйнятний; сторони доброзичливо ставляться один до одного, готові вислухати і з повагою поставитися до протилежної точки зору; обидві сторони хочуть досягти довгострокової угоди, а не тимчасової і не хочуть відкладати її.

Таким чином, загальна модель, що пропонується, може бути легко пристосована до ведення переговорів. Ви починаєте з роботи над своїми емоціями і контролюєте їх. Потім уважно вислуховуєте іншу сторону, її інтереси, потреби і бажання і даєте при цьому зрозуміти, що слова іншої людини почуті вами.

При цьому ви викладаєте власні бажання й інтереси, описуючи їх конкретніше. Нарешті, ви переходите до стадії збору інтуїтивно знайдених рішень, кількість яких не треба обмежувати. Після цього розглядаєте можливі варіанти, вибираючи оптимальний, який задовольняє обидві сторони. Ваш конфлікт буде вирішений, і кожен з учасників буде у виграші [24].

Для вирішення конфлікту важливо мати в своєму розпорядженні різні підходи, уміти гнучко користуватися ними, виходити за межі звичних схем і чутливо реагувати на можливості, діяти і мислити по-новому. У той самий час використати конфлікт як джерело життєвого досвіду, самовиховання і самонавчання.

Конфлікти можуть бути перетворені в прекрасний повчальний досвід, якщо в подальшому знайдете час на те, щоб пригадати, що привело до конфлікту і що відбувалося в конфліктній ситуації. Тоді можна буде дізнатися більше про себе, про залучених у конфлікт людей або про навколишні обставини, тих, що сприяли виникненню конфлікту. Це знання допоможе ухвалити правильне рішення в майбутньому й уникнути конфлікту.

Контрольні запитання та завдання

1. Які особливості спілкування з «важкими людьми» ви можете відмітити?
2. Які існують методи покращення, налагодження спілкування?
3. Визначте особливості застосування раціонально-інтуїтивного методу вирішення конфлікту.
4. Самостійно опрацюйте матеріал та напишіть конспект з питання: техніка покращення спілкування.
5. Самостійно опрацюйте матеріал та напишіть конспект з питання: метод мозкового штурму під час вирішення конфліктної ситуації.
6. Самостійно опрацюйте матеріал з теми: метод творчої візуалізації під час вирішення конфліктів.
7. Замініть речення «Ви-твердження» на «Я-твердження» за наведеними прикладами:

«Ви-твердження»	«Я-твердження»
Ти безвідповідальний учень, оскільки не підготувався до контрольної роботи	Я дуже засмучений. Я засмучений тим, що ти отримав незадовільну оцінку за контрольну роботу. Коли ти отримав незадовільну оцінку, то я зрозумів, що ти не підготувався заздалегідь, адже ти дуже здібний учень.
Чому ви завжди перебиваєте мене?	
Ви не поважаєте мене. Ви ніколи не згадуєте про мій день народження.	
Ви набридаєте мені вашими запитаннями	
Ви ніколи не робите те, що я хочу. Ви завжди вчиняєте на свій розсуд	

Рекомендована література

1, 2, 5, 9, 11, 16, 21, 26, 30, 39, 40, 43, 49.

ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

- **Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів**
- **Види маніпуляцій у переговорах**
- **Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм**

Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів

Медіація є методом позасудового вирішення спорів за допомогою третьої нейтральної сторони – медіатора (посередника), який супроводжує процес переговорів, застосовуючи певну техніку ведення переговорів, при цьому сторони конфлікту самостійно знаходять вирішення, яке їх задовольняє, у прийнятті якого медіатор не бере участі. Медіація спрямована на те, щоб у строго конфіденційній та позасудовій процедурі допомогти сторонам конфлікту у пошуку рішення, яке буде відповідати їхнім інтересам. Сторони під керівництвом медіатора є активними учасниками процесу та відповідально працюють над вирішенням конфлікту.

Основні принципи медіації: добровільність, конфіденційність, нейтральність медіатора, відповідальність сторін, взаємоповага і рівноправність сторін, відкритість результату. Крім того, всі учасники процесу добровільно беруть участь у процесі медіації і на будь-якому етапі можуть прийняти рішення про вихід з процесу. Таке право має і сам медіатор. Важливою складовою процесу є те, що медіатор є нейтральною стороною, яка не має власної компетенції приймати рішення або генерувати варіанти різних рішень, медіатор, як посередник, не висловлює своїх уподобань, не є арбітром та суддею, а тому під час процесу він не виказує будь-яких оцінювальних суджень щодо жодної зі сторін та їх позицій, його завдання – рухатись між сторонами, бути перекладачем, передавачем та каталізатором, що сприяє ефективному пошуку найкращих рішень, враховуючи та виявляючи справжні інтереси кожної зі сторін, а також це сприяє виправленню уявлення учасників відповідно «глухого кута» та безальтернативності спору.

Етап I. Підготовка до медіації. На цьому етапі медіатор: вивчає історію проблеми, основну інформацію про сторони конфлікту, їхні вимоги; переглядає відповідну літературу, нормативні документи, за потреби консультується з іншими фахівцями; налагоджує контакт зі сторонами та проводить індивідуальні зустрічі з кожною з них; організовує місце для проведення медіації.

Етап II. Початок. Включає підписання договору з медіатором; вступне слово медіатора; збір даних та оголошення порядку і правил; з'ясування позицій сторін; визначення тем для обговорення.

Етап III. Переговори. На цьому етапі відбувається виявлення інтересів кожного учасника конфлікту та з'ясування потреб, що приховані за виявленими інтересами.

Етап IV. Пошук можливостей та ідей для рішення. На цьому етапі з'ясовуються позиції та інтереси кожної зі сторін, досить часто спростовуються хибні уявлення, думки, погляди, що дає змогу кожній зі сторін стати на місце іншої та зрозуміти вимоги опонента.

Етап V. Укладання та підписання угоди. Медіатор перевіряє напрацьовані варіанти рішень на реалістичність та можливість їх виконання; уточнюються деталі, узгоджуються пункти угоди, формується остаточне рішення, яке задовольняє всіх учасників; учасники ознайомлюються з текстом угоди, яка, за загальним правилом, укладається у двох примірниках, та підписують її. Угода повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з вказаними часовими рамками та розподілом відповідальності між учасниками конфлікту.

Медіатор, який відповідає за ведення та керує процесом медіаційних переговорів, за допомогою вправного використання відомих йому фахових інструментів та знань створює для сторін максимально продуктивний простір порозуміння для прийняття ними самостійно ефективних власних рішень, спрямованих на задоволення їхніх глибинних потреб та інтересів. Усі рішення, які приймають партнери по конфлікту в процесі переговорів, є їх власними та перевіряються медіатором лише за критерієм реальності їх виконання та екологічності [3].

Види маніпуляцій у переговорах

Маніпуляція – це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого порушення намірів іншої людини і які не збігаються з її актуально існуючими бажаннями [2]. Маніпулювання може переслідувати такі цілі та завдання: зробити іншу людину знаряддям виконання своїх намірів; перекласти на когось частину своєї роботи; уникнути особистої відповідальності, зокрема, переклавши її на інших; самоствердитися (доволі часто за рахунок іншого); вирішити власні психологічні проблеми (внутрішньоособистісні конфлікти на зразок нереалізованих амбіцій); надати взаємовідносинам бажаний

вигляд (наприклад, встановити дистанцію); отримати виграш від комфортності свого становища тощо.

Існує безліч способів і видів маніпуляцій в управлінському середовищі, однак, виходячи з того, на яких наших почуттях зіграє маніпулятор, їх можна розподілити на кілька основних типів.

1. Використання людських страхів – один з найулюбленіших прийомів маніпуляторів всіх часів і народів. Гадаю, фрази на зразок: «дивись, якщо ти цього не зробиш вчасно, то...», «не треба мені ваших пояснень, за дверима черга з бажаючих на вашу посаду...» – знайомі кожному. Якось працівник однієї державної установи розповів мені, що керівник їхнього відділу постійно залякує співробітників. Причому робить він це віртуозно, уникаючи прямих погроз, вживаючи натяки типу: «Я навіть уявити боюся, що буде, якщо ми раптом не виконаємо в цьому місяці вимоги вищого керівництва...». Суміш зі страху та уяви є неабиякою вибуховою речовиною: дофантазовані усім колективом наслідки змушують кожного працювати з утричі збільшеною потужністю.

2. Апеляція до марнославства за допомогою лестощів: «та ти ж класний професіонал», «у нас ніхто краще за тебе цього не зробить», «просто захоплююсь твоєю майстерністю». У цьому випадку маніпулятори приховують справжні наміри за так званою завісою цінності, коли постійно звертається увага на заслуги працівника, робиться наголос на його незамінності, на тому, що саме він є втіленням ідеалу на цій посаді тощо. Переконати когось у тому, що він найкращий, не так вже й важко. Невдовзі «жертва» відчуватиме необхідність відповідати нав'язаному образу. Коли в співробітника так вірять, невже він відмовиться взяти на себе трохи більше обов'язків або попрацювати у вихідні?

3. Зловживання жалістю та співчуттям – також сприятливе підґрунтя для маніпуляції. Намагання викликати у колег жалість до себе через те, що у вас постійно трапляється щось погане, з невідомих причин болить практично все тіло і, звичайно ж, ви завжди катастрофічно втомлюєтеся, – цілком придатний варіант для втілення в життя однієї з маніпулятивних тактик, спрямованої на те, щоб змусити оточуючих робити те, що вам потрібно. Цей прийом нагадує дещо дитячий підхід: «Мамо, у мене зуб болить, можна я не піду сьогодні до школи?». Проте, існують дуже підступні і тонкі маніпулятори почуттям жалю, які весь час скаржаться на життя і водночас збирають дивіденди – підбадьорення і

допомогу. Ці «жертви» можуть нескінченно довго обговорювати з вами їх складну життєву ситуацію, але ніколи не зроблять нічого, щоб щось змінити. Адже вони – щасливі жертви.

4. Звернення до почуття провини – на випадок, якщо раптом у когось є імунітет до зазначених вище емоцій, у пригоді стануть докори сумління або відчуття боргу перед кимось. Наприклад, якщо працівник зібрався у відпустку саме тоді, коли в ньому є найбільша потреба, можна частіше зітхати: «Стільки роботи, звіти горять, всі працюють вдень і вночі. І як можна кинути колектив напризволяще у такий важкий час?».

5. Невпевненість у собі чи низька самооцінка взагалі. Маніпуляція – це завжди питання влади, а в даному випадку воно постає найбільш гостро. Проблема людини-маніпулятора (чи то керівник, колега чи відвідувач) полягає в тому, що вона не має реального авторитету, не є тією владою, якою так хоче бути. З нею, безумовно, можна почати грати в «піддавки», але існує великий ризик того, що ця тактика швидко себе вичерпає. Вона буде ненадовго заспокоюватися, а потім знову з хворобливим ентузіазмом шукати докази своєї «повноцінності» за рахунок чужих проблем. Однак варто пам'ятати, що тиснути на когось вона зможе лише в тому випадку, якщо люди самі переймаються з приводу своєї вади.

Таким чином, якщо щось вимагають, на щось натякають і при цьому після спілкування постійно чи періодично є відчуття страху, провини, жалості чи виник підвищений інтерес, без реальних фактів на це, то це може свідчити про маніпулятивні дії. До найбільш характерних відносять:

- активізація особистої уваги до вашої персони. Підвищення інтересу до фактів вашої біографії, сімейного стану, захоплень, та прояв цієї обізнаності не завжди є ознакою дружнього ставлення;

- щільний контакт – це може бути легке торкання, порушення соціальної дистанції спілкування, намагання утримувати постійний зоровий контакт;

- нечіткість формулювань – відсутність в обіцянках конкретних цифр, фактів, дат, схильність до приблизності та ймовірнісних форм спілкування («скоріш за все», «з великою долею ймовірності»);

- акцентуація швидко приймати рішення – вам не дають можливості замислитися, зважити, партнер підганяє вас, концентруючи увагу на браку часу для зайвого обміркування;

- зниження пильності — відволікання на інші теми, тиск за допомогою емоцій (наприклад, проговорити про війну, а потім про роботу);

- драматизація ситуації — яскравий опис можливих жахливих наслідків;

- використання прийому віддзеркалювання: ви посміхнулись — вам посміхнулись, ви взяли до рук нотатник — у відповідь побачили той самий жест.

Також маніпулятори люблять насичувати свою мову різноманітними семантичними прийомами, використовуючи літературні фрази, цитати. Цей процес може супроводжуватись і зміною голосових характеристик. В психології ефект, який досягається за допомогою цих прийомів: людина ніби перебуває під дією чар, легкого навіювання, через що схильна втрачати пильність та не замислюватися над змістовою складовою повідомлення.

Маніпуляція з опорою на відчуття провини — останній і наймогутніший засіб, а також — найбезсоромніша і найшкідливіша для нашої психіки. Тому що, навіть захищаючись від неї, ми змушені ламати себе.

Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм

Умілий маніпулятор непомітно для свого партнера спонукає його до рішень і дій, які не відповідають намірам і інтересам, але є бажаними для самого маніпулятора [2]. Але на відміну від прямого, відкритого тиску, маніпуляція виступає у прихованій формі. Наведемо маніпулятивні прийоми, які найбільш часто зустрічаються: посилення авторитету; висмикування окремих фраз з контексту, що спотворює сенс; відхід від теми розмови, гострих проблем; натяки; лестощі; жарти-висміювання; пророкування жахливих наслідків. Це так звані прості прийоми. Але є і більш складні, засновані на порушеннях логічних законів і правил. До них можна віднести такі прийоми, як: імітація вирішення проблеми; альтернативні формулювання питань, які потребують відповіді «так» або «ні»; сократівські запитання (це коли готуються кілька простих запитань, на які опонент без роздумів відповідає «так», а потім ставиться основне питання, на яке опонент ніби за інерцією теж дає відповідь «так»); відтягування рішення та ін.

Таблиця 5

**Маніпуляції, засновані на «правилах пристойності» і
«справедливості»**

Спосіб веління	Очікувана реакція	Спосіб протидії
Патетичне прохання «увійти в положення»	Викликати прихильність і великодушність	Не брати на себе зобов'язань
Створення видимості того, що позиція опонента надто складна і незрозуміла	Змусити партнера розкрити більше інформації, ніж їй потрібно	Запитати про те, що саме незрозуміло
Зображення з себе «ділового» партнера, подання існуючих проблем як несуттєвих, побічних питань	Показати, що ви - навчена досвідом людина, якій не варто ускладнювати життя іншим	Твердо вказати на те, що є багато перешкод для вирішення проблеми
Поза «розсудливості» і "серйозності", авторитетні заяви, засновані на «очевидних» і «конструктивних» ідеях	Страх видатися дурним, несерйозним і неконструктивним	Заявити, що деякі дуже важливі аспекти ще не були прийняті до уваги

Особливу практичну цінність у протистоянні маніпулятивним впливам являють так звані типові маніпуляції в переговорах і способи протидії їм. В таблицях відображено різного роду маніпуляції (табл. 5, 6).

Маніпуляції, спрямовані на приниження опонента

Спосіб поведінки	Очікувана реакція	Спосіб протидії
Вказівка на можливу критику дій опонента з боку його клієнтів або громадськості	Пробудження почуття небезпеки і невпевненості	Висловити обурення тим, що друга сторона опускається до таких методів
Постійна демонстрація впертості, самовпевненості	Змусити опонента бути прохачем, показавши йому, що його методи не успішні	Ставитися до другої сторони скептично, не втрачати впевненості в собі
Постійне підкреслення того, що аргументи опонента не витримують жодної критики	Пробудити почуття безсилля, установку, що інші аргументи будуть нездійсненні	Ввічливо сказати, що друга сторона не зовсім правильно вас зрозуміла
Постійно ставляться риторичні запитання щодо поведінки або аргументації опонента	Породити тенденцію опонента відповідати в запитання, ненав'язливо очікуваному ключі, або взагалі не відповідати внаслідок почуття безсилля	Не відповідати на запитання, ненав'язливо відмітити, що друга сторона формулює проблему не зовсім конкретно
Прояв себе як «милого і підлого», тобто демонстрація дружності і разом з тим постійне обурення	Продовжити невпевненість, дезорієнтувати і налякати опонента	З прохолодою ставитися як до дружелюбності, так і до обурення з боку опонента
Прагнення показати, що залежність опонента набагато більше, ніж це є насправді	Завойовувати авторитет і змусити опонента засумніватися в собі настільки, щоб він не був здатний зберегти зайняту позицію	Продовжувати задавати критичні запитання, реагувати демонстративно холоднокровно

Розгляньте схему (рис.3) та доповніть перелік задач, які вирішуються у процесі підготовки до переговорів.

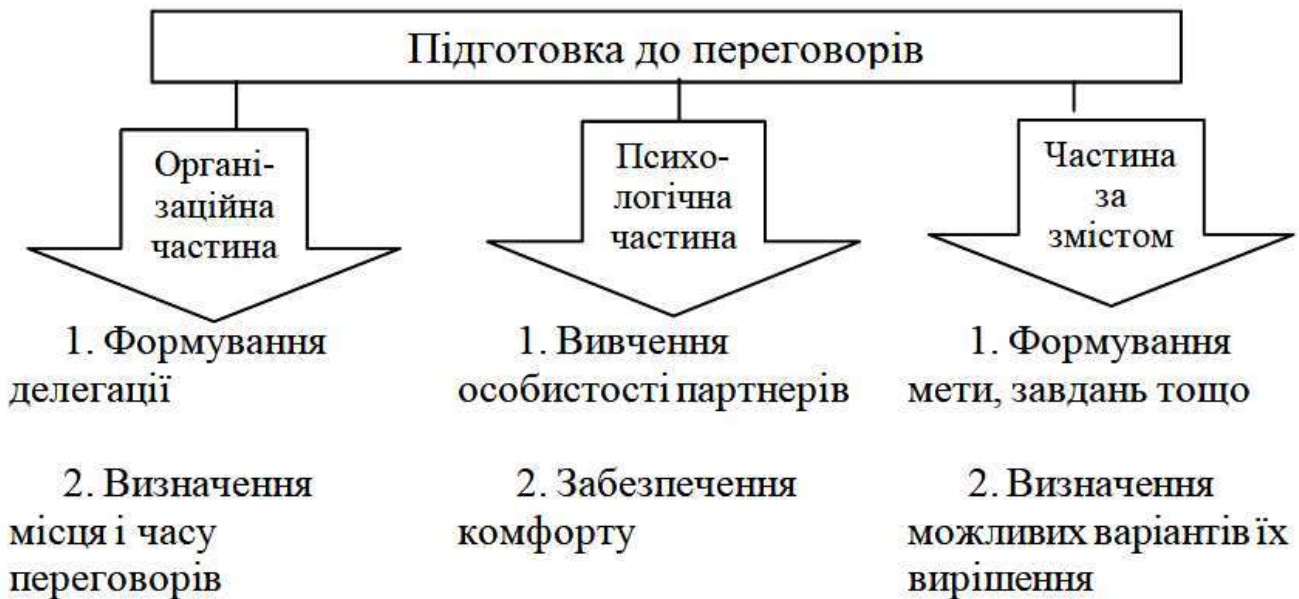


Рисунок 3. Процес підготовки переговорів

Маніпуляція може мати на меті зробити іншу людину своїм засобом під час виконання роботи, уникнути відповідальності чи самоствердитися.

Контрольні запитання та завдання

1. Охарактеризуйте основні технології вирішення конфліктів.
2. Які характерологічні якості необхідні для врегулювання конфліктної ситуації?
3. Причини маніпуляції та способи протидії.
4. Прості та складні маніпуляції.
5. Прийоми та техніки психологічних маніпуляцій в міжособистісній взаємодії.
6. Способи нейтралізації міжособистісних маніпуляцій в переговорах.

Рекомендована література

3, 7, 9, 10, 16, 20, 27, 30, 33, 37, 42, 53.

СТИЛІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

- **Стратегії поведінки особистості в конфлікті за К. Томасом**
- **Компроміс як стиль конфліктної поведінки**
- **Ухиляння як стиль конфліктної поведінки**
- **Пристосування як стиль конфліктної поведінки**
- **Співробітництво як стиль конфліктної поведінки**
- **Суперництво як стиль конфліктної поведінки**

Стратегії поведінки особистості в конфлікті за К. Томасом

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях (точніше, в конфлікті інтересів) К. Томас вважає застосовувану двомірну модель регулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах.

Виділяють п'ять способів регулювання конфліктів, позначені у відповідності з двома основними вимірами (кооперація і напористість):

1. Компроміс – угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає виникле протиріччя.
2. Уникнення (ухиляння) – відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
3. Пристосування (поступливість) - принесення в жертву власних інтересів заради іншого.
4. Співробітництво – учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.
5. Суперництво (конкуренція) – прагнення досягти своїх інтересів в шкоду іншому.

Компроміс як стиль конфліктної поведінки

Компроміс (порозуміння) – пошуки балансу взаємних поступок і надбань. Прагнучи порозумітися, сторони погоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб зберегти стосунки й отримати хоча б щось. При цьому має місце підкреслення спільності інтересів. Іноді компроміс є останньою можливістю прийняти певне рішення.

Ухиляння як стиль конфліктної поведінки

Ухиляння – пасивна поведінка у конфліктній ситуації, що полягає в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання до «кращих

часів». Це прагнення уникати гострих ситуацій і не обговорювати питання, які є предметом суперечок. Тактика присутності без ознак активного втручання, зберігаючи нейтралітет і не розкриваючи своїх поглядів та ставлення до проблеми. Сторонам надається можливість самим зробити вибір і нести відповідальність за свій вибір.

Пристосування як стиль конфліктної поведінки

Поступливість (пристосування) – жертвування інтересами справи для підтримання й поліпшення стосунків з іншою людиною. Поступливий намагається виглядати в очах оточення приємним, добрим, співчутливим, готовим допомогти. Він відчуває страх перед несхваленням, перед можливістю бути знехтуваним. Виявляючи до інших знаки поваги та схвалення, «поступливий» очікує такого самого ставлення й до себе. Зазвичай, він робить усе, щоб усунути саму можливість критики, запобігти загостренню конфліктів, відчуває страх перед несхваленням, перед можливістю бути знехтуваним.

Співробітництво як стиль конфліктної поведінки

Співробітництво – орієнтація на найкраще задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації. Інтереси іншої сторони визнаються частиною проблеми. Суперечності відверто обговорюються, спільно з іншою стороною наполегливо шукають вирішення спірної проблеми. Виявляються приховані інтереси, шукають резерви та ресурси для їх задоволення.

Суперництво як стиль конфліктної поведінки

Суперництво – людина максимально орієнтована на перемогу в конфлікті і мінімально зважає на потреби інших. Сторона конфлікту, що застосовує стиль суперництва, намагається нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань. Власна перемога бачиться як поразка супротивника. На переговорах застосовується тактика тиску й погроз, робляться спроби поставити під сумнів компетентність опонентів, шукають слабе місце в їхній аргументації, зазвичай, спостерігається схильність до безапеляційних заяв, негативного ставлення до тих, хто має іншу думку [24].

Переговорні стилі в конфліктній ситуації. Виділяють чотири основні стилі ведення переговорів в конфліктній ситуації.

Жорсткий стиль. Відповідає стратегії суперництва. Ведучи переговори в цьому стилі, непохитно наполягаєте на своїх вимогах, не йдете на поступки, домагаєтеся перемоги, чинячи тиск на опонента і не проявляючи жодної турботи про задоволення його інтересів. Результат, на який ви розраховуєте, виражається формулою «виграш-програш» (тобто ваш виграш і його програш). Головна небезпека такого стилю переговорів у тому, що якщо опонент буде дотримуватися його, то результат, швидше за все, буде виражатися іншою формулою: «програш-програш» (тобто і ви, і ваш опонент опинитеся в програві: взаємоприйнятний вихід з конфлікту не буде знайдений).

М'який стиль. Відповідає стратегії пристосування. Цей стиль ведення переговорів припускає, що налагодження добрих відносин з опонентом для вас важливіше, ніж відстоювання зайнятої вами в конфлікті позиції. Ви проявляєте поступливість, йдете назустріч бажанням опонента. Результат переговорів у цьому стилі може бути представлений формулою «програш-виграш». Але якщо ваш опонент, теж вибере цей стиль переговорів, то він на ваші поступки відповість своїми, і в результаті може вийти «виграш-виграш».

Торговий стиль. Цей стиль відповідає стратегії компромісу. Ви прагнете в переговорах домогтися вигідного для вас результату, зробивши при цьому мінімум поступок опонентові, необхідних для того, щоб він погодився задовольнити ваші головні вимоги. При переговорах в торговому стилі ви повинні йти назустріч інтересам партнера, «виторговуючи» у нього натомість поступки на вашу користь. Результат таких переговорів може бути різним: «виграш-програш», якщо ви зумієте наполягти на своєму і змусити опонента погодитися на не дуже вигідні для нього умови; «програш-виграш», якщо це зуміє зробити він; «виграш-виграш», якщо угода виявиться обопільно вигідною, і, нарешті, «програш-програш», якщо після укладення угоди виявиться, що вона принесла збиток і вам, і вашому опонентові.

Співробітницький стиль. Цей стиль переговорів, як неважко зрозуміти, відповідає стратегії співробітництва. Під час ведення переговорів у такому стилі ви ставите своєю метою максимально задовольнити як свої власні інтереси, так і інтереси опонента. Оскільки ви проявляєте турботу про його інтереси можна сподіватися, що він підтримає ваші зусилля знайти взаємовигідне вирішення спору. Результат, на який ви розраховуєте, – «виграш-виграш». Якщо ви проявите достатнє мистецтво ведення переговорів, добре володіння

методикою переговорного процесу в даному стилі і необхідну винахідливість, то ймовірність досягнення такого результату вельми висока.

Контрольні запитання та завдання

1. Охарактеризуйте основні стилі поведінки в конфлікті, за К. Томасом.
2. Опишіть тактики конфліктної поведінки.
3. Як визначати оптимальну стратегію поведінки в конфлікті?
4. Самостійно опрацюйте матеріал та напишіть конспект: особливості вибору стилю поведінки в конфлікті.
5. В яких випадках не можна використовувати стиль суперництва, компромісу, співробітництва?
6. Що таке коаліційна тактика?

Рекомендована література

7, 8, 9, 13, 16, 17, 22, 24, 41, 45, 51.

РОЗДІЛ 5. СОЦІОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

СУСПІЛЬНІ КОНФЛІКТИ

- **Суспільні та економічні конфлікти**
- **Конфлікти в духовній сфері суспільства**
- **Політичні конфлікти**

Суспільні та економічні конфлікти

Конфлікти в соціальній сфері завжди є наслідком яких-небудь суспільних відносин, що з різних причин не збігаються. Ми маємо в соціальній системі зовсім різні і різноспрямовані відносини, тому можемо говорити, що конфліктні ситуації є швидше нормою, ніж ознакою нездоров'я. Переважно конфлікти виконують конструктивну функцію.

Суспільство, як і весь навколишній світ, розвивається через різні протиріччя. У цьому величезному різноманітті конфліктів можна виділити дві групи протиріч. Протиріччя, що сформувалися через соціально-економічний, матеріально-побутовий стан людей. Протиріччя, що виникли через неприйняття політикою сил, що знаходяться при владі. Конфлікти, зазвичай, усвідомлюються на суб'єктивному рівні окремої особистості, соціальної групи, організації, партії. У цьому ми можемо побачити базову відмінність їх від протиріч, саме в їх суб'єктивному усвідомленні.

Самі собою протиріччя не завжди призводять до конфлікту. Для переростання протиріч у конфлікт необхідне розуміння протилежності інтересів і відповідних мотивацій. Передумовою будь-якого соціального катаклізму завжди було різке зменшення базових інстинктів більшості населення, мінімізація задоволення його потреб. Серед них можна назвати потребу в їжі, інстинкт самозбереження, потребу колективного самозбереження, потребу в житлі, одязі, потребу в мінімальній волі. Максимальне обмеження цих та інших базових інстинктів породжує соціальне напруження, соціальний вибух і конфлікт.

Серед реальних причин соціального конфлікту необхідно виділити і нормативно-ціннісний, котрий характеризується розбіжністю цілей і інтересів людей і певних соціальних груп.

Аналізуючи різні типи соціальних конфліктів, варто враховувати, що:

конфлікт робить соціальні відносини мобільними, звичні норми поведінки, що тривалий час задовольняли більшість людей, рішуче відкидаються;

незважаючи на різноманітність конфліктних ситуацій, поведінка в соціальних конфліктах характеризується підвищеною емоційністю, що не завжди може стримати і регіональний аспект.

Раціональна поведінка людей у конфліктних ситуаціях досить специфічна. Людина діє вибірково і завжди шукає соціальну опору для наступних зіткнень, поділяє усіх на супротивників і прихильників, шукає союзників, що, у свою чергу, стимулює протилежну сторону шукати способи ухилення від зіткнень і конфліктів.

Під економічним конфліктом розуміються протиборство суб'єктів соціально-економічних відносин з приводу дефіциту економічних ресурсів, для подолання якого необхідно використовувати економічні, соціальні або політичні способи. Слід постійно мати на увазі, що практично в будь-якому соціальному конфлікті можуть бути присутні економічні складові.

Особливістю великомасштабних економічних конфліктів є залучення до них широких верств населення. Наприклад, страйк авіадиспетчерів зачіпляє інтереси не тільки авіаційних компаній, а й тисяч пасажирів. Страйк лікарів зачіпає інтереси тисяч хворих. Тому інституціоналізація трудових конфліктів, у тому числі заборона деяких видів страйків, є важливим засобом стабілізації суспільного життя. Аналізуючи структуру економічного конфлікту, особливу увагу слід приділити його предмету та об'єкту.

В економічному конфлікті, як і в будь-якому іншому, предмет – це об'єктивно існуюча або представлена проблема, заради якої конфліктуючі сторони вступають у боротьбу. В реальному житті це може бути проблема співвідношення державної «присутності» в економічній сфері та вільній конкуренції; проблема обмеженості економічних ресурсів, їх нестачі для всіх учасників економічних відносин; проблема недосконалості ринкового механізму в його самоорганізації тощо.

Об'єктом економічного конфлікту можуть стати ринки збуту, споживачі, фінанси, заробітна платня, тобто все, що має відношення до ринку.

Таблиця 7.

Структура масових трудових конфліктів в Україні в період трансформації суспільства

	Детермінанти	Типи
1.	Перерозподіл ресурсів: державної, народної та приватної власності	Конфлікти поділу всенародного досягнення. Конфлікти перепрофілювання. Конфлікти повернення награваного
2.	Приватизація державної власності: підприємств промисловості; сфери обслуговування (послуги торгівлі, харчування тощо); землі; житла	Конфлікти приватизації
3.	Скорочення зайнятості робочої сили у зв'язку із структурними змінами в економіці	Конфлікти безробіття
4.	Змагання трудових колективів, державних, акціонерних, спільних і власних підприємств на ринку	Конфлікти економічної конкуренції
5.	Подальше зубожіння широких верств населення, включаючи зайнятих робітників	Конфлікти «бідні – багаті»
6.	Зміна «радянського стилю життя» та планової економіки, в якому чільне місце займали цінності трудової культури на нові економічні відносини	Конфлікт духовних і соціальних цінностей. Економічна дезадаптація. Конфлікт зміни стилю життя та трудових відносин
7.	Недосконалість законодавства та порушення прав і свобод громадян органами влади	Конфлікт «соціальний захист трудящих», організований робітничим рухом, профспілковими об'єднаннями тощо

Взагалі ринок постає як мінімум у двох іпостасях: з одного боку, він породжує конфлікти, з іншого — є важливим механізмом їх вирішення, причому не тільки економічних, а й будь-яких соціальних конфліктів взагалі, бо в соціальному житті саме економічний аспект найважливіший. Цю особливість свого часу помітив ще А. Сміт. Він відкрив та описав механізм суспільної координації, яка діяла незалежно, як він вважав, від підтримки уряду. Причому механізм настільки могутній, що урядові заходи, які не збігалися з ним, зводилися нанівець. Економічна теорія стверджує, що, діючи у своїх власних інтересах, люди створюють можливості вибору для інших, і що суспільна координація є процесом безперервного пристосування до змін, які виникають внаслідок їх взаємодії. В економічній діяльності людина переважно діє досить раціонально. Вона намагається співвіднести свої потреби з планами, цілями і засобами їх досягнення. Отже, виникають можливості для успішного врегулювання соціальних конфліктів (табл. 7).

Конфлікти в духовній сфері суспільства

Конфлікти у духовній сфері суспільства (духовні конфлікти) виникають на основі протиріч, які створюються у процесі виробництва, розподілу та споживання духовних цінностей. Такі конфлікти охоплюють сферу громадської свідомості, науку, релігію, літературу, мистецтво, а також соціальні інститути, які керують цими явищами. Суб'єктами духовних конфліктів можуть бути як окремі держави, міжнародні спільноти, соціальні групи, партії, так і окремі особистості. Однією із суттєвих особливостей таких конфліктів є те, що вони зачіпають культуру народів, їх традиції і звичаї. Конфлікти духовної сфери — це протиборство суб'єктів соціальної взаємодії на основі протилежно спрямованих інтересів, цінностей і поглядів у процесі виробництва, розподілу і споживання духовних цінностей. Духовні конфлікти дуже різноманітні. Найбільш розповсюдженими і гострими серед них є конфлікти релігійні, у сфері мистецтва, а також ідеологічні. Основними формами прояву таких конфліктів є дискусія, критика, переслідування інакомислячих. Найбільш поширеними та гострою формою духовних конфліктів є ідеологічна боротьба.

Управління конфліктами у сфері духовних відносин передбачає всі види діяльності, які пов'язані з прогнозуванням, запобіганням, регулюванням та вирішенням конфліктних ситуацій. В управлінській діяльності слід враховувати той факт, що духовні конфлікти найчастіше

зачіпають культуру народів, їх традиції і звички, що додає їм особливої гостроти і затяжний характер. Тому вирішити такі конфлікти можна лише на взаємній повазі до національних культурних цінностей, визнанні права кожного народу на свою культуру та духовну спадщину [3].

Політичні конфлікти

Політичний конфлікт, як і інші суспільні конфлікти, є особливим видом соціальних відносин, що реалізуються щодо політичної влади і її функціонування.

Поняття політичного конфлікту визначає боротьбу за вплив у системі політичних відносин за доступ до прийняття загальнозначущих рішень, за монополію своїх інтересів і визнання їх суспільно необхідними, тобто за все те, що становить зміст влади і політичного панування.

Об'єктом політичного конфлікту є державна влада, предметом – боротьба за оволодіння владою.

Домінуючою думкою сьогодення є те, що політичні конфлікти відіграють позитивну роль у суспільному житті, тому що вони сигналізують суспільству і владі про існування протиріч різних думок громадян і стимулюють конкретні дії, здатні нормалізувати ситуацію в суспільстві. Дестабілізація влади і дезінтеграція суспільства виникають не конфлікти, а через невміння врегулювати політичні протиріччя, або елементарно ігнорувати колізії, що виникають.

Типологія політичних конфліктів.

1. З точки зору зон і галузей їх виявлення – це зовнішньо- і внутрішньо-політичні конфлікти.

Зовнішньополітичні конфлікти виявляють себе так:

- а) «балансування на грані війни», що відображає висунення однією державою вимог до іншої з таємною надією, що супротивник швидше відійде від боротьби, ніж вестиме її;
- б) «виправдання ворожнечі», що характеризує провокаційну діяльність держав проти потенційного супротивника для того, щоб використати складну ситуацію для висунення йому неможливих вимог.

Внутрішньополітичні конфлікти поділяються на кризи, протистояння і зіткнення, які розкривають взаємодію різних об'єктів влади.

2. За ступенем радикалізації виділяють обмежені і радикальні конфлікти.

- а) Обмежені конфлікти – це ті, які передбачають часткові зміни у політиці владних структур та їх діях. У них беруть участь лише деякі владні структури і політична еліта, зацікавлені у вирішенні (чи не вирішенні) конкретних проблем. До подібних конфліктів можна віднести зіткнення між окремими гілками влади, між окремими суб'єктами політичної боротьби (політичними партіями, об'єднаннями);
- б) радикальні конфлікти, що зазвичай випливають із протиріччя між корінними політичними інтересами, потребами і цінностями великих соціальних верств. Вони, зазвичай, у процесі своєї ескалації розділяють суспільство на два великі ворогуючі табори.

3. Політичні конфлікти можна розділити за ознакою політичного поля, на якому вони виникають і розгортаються: на вищому рівні організації влади і управління; на регіональному; місцевому; у центрі політичної системи або на периферії.

4. За часовими характеристиками їх можна розділити на тривалі і короткочасні.

5. За ознакою об'єктивності подій виділяють конфлікти:

- а) дійсні, тобто такі, що спричинені об'єктивними суперечностями;
- б) випадкові, умовні, тобто ті, що існують до того часу, доки його учасники не усвідомлять незначного змісту суперечності;
- в) змішані, причини яких лише побічно пов'язані з об'єктивними причинами;
- г) неправильно уявлені конфлікти, тобто конфліктуючі сторони зовсім не ті, що перебувають у стані протиборства;
- г) помилкові конфлікти, які не мають реальних причин.

Змістом політичних конфліктів є політична боротьба, тобто протидія політичних суб'єктів, у ході якої кожна сторона має своєю метою протидіяти цілям іншої [3].

Для політичної боротьби характерні закономірності, які мають загальний характер: політична боротьба – це завжди боротьба за корінні інтереси і цілі певних великих соціальних груп. Кожен суб'єкт політичного конфлікту намагається представити свої цілі як загальні для соціальних угруповань, знайти підтримку з їх боку, перетворити свою

боротьбу на суспільно-масову; в основі політичного конфлікту будь-якого рівня лежить прагнення суб'єктів конфлікту обґрунтувати свою легітимність і нелегітимність конфронтуючого суб'єкта; до політичного конфлікту приєднуються великі маси людей. Слід зазначити, що маси тут виступають не як скупчення у вигляді натовпу, а певна спільнота, об'єднана в політичній боротьбі єдиною настановою.

До основних принципів політичної боротьби належать:

- 1) адекватне розуміння конкретних політичних протиріч, що становлять основу і джерело конкретного конфлікту;
- 2) взаємозв'язок політичного конфлікту з економічною і соціальною ситуацією;
- 3) врахування об'єктивних і суб'єктивних результатів політичної боротьби.

У політичній боротьбі використовують різні методи і прийоми - від чесних і до так званих «брудних», від мирних до насильницьких. Звичайно, політична боротьба не завжди є аморальною, антигуманною, однак не можна вважати, що в політиці немає справедливості і чесності. Дійсна політика, боротьба за загальні інтереси народу, за прогрес – моральна і гуманна, хоча і не буває простою.

Досить умовно всю розмаїтість методів політичної боротьби можна поділити на дві великі групи: мирні і насильницькі. У більш детальному вигляді їх можна класифікувати як легітимні і нелегітимні.

Розмаїтість методів і прийомів боротьби в конфлікті, поєднання мирних і збройних, законних і незаконних методів і форм є однією із закономірностей політичного протиборства.

У сучасній конфліктології і політичній науці велика увага приділяється пошуку способів контролю за процесами протікання конфліктів і виробленню ефективних технологій управління ними. Варто пам'ятати, що контролювати конфліктну ситуацію бажає не тільки та сторона, що захищається або прагне до її вирішення, але і той, хто зацікавлений у її загостренні або консервації.

Специфікою політичного конфлікту можна вважати те, що врегулювання конфлікту може тільки зменшити гостроту протиборства сторін. У той же час, досягнутий між сторонами компроміс може не усунути причини конфлікту, і тому він здатний виникнути знову. Вирішення політичного конфлікту дуже часто розв'язує предмет суперечки, а не створює обстановку для ліквідації можливого рецидиву.

Конфліктні відносини виникають тоді, коли з'являється конкретний предмет суперечки і конкуренція, розбіжності позицій політичних суб'єктів. На цьому етапі можна передбачити розвиток протиріччя в загальних контурах. Складність контролювання розвитку конфлікту полягає в тому, що сторони намагаються замаскувати дійсні причини протиріччя. Влада може вибрати одну з трьох моделей поведінки: ігнорувати виникнення конфлікту, даючи йому можливість розвиватися і перетікати в інші сфери; запобігати публічній оцінці його природи і пристосовуватися до думки різноманітних прошарків населення; активно брати участь у регулюванні або розв'язанні конфлікту [3].

Закінчення політичного конфлікту, звичайно, має два варіанти – досягнення примирення або непримирення, тобто створення безвихідної ситуації. Досягти примирення можна через згоду, компроміс, підпорядкування, поступки і відмовлення від минулого.

Контрольні запитання та завдання

1. Опишіть причини політичних конфліктів.
2. Опишіть зміст соціальних та економічних конфліктів.
3. Причини та способи подолання конфліктів в духовній сфері.

Рекомендована література

1, 5, 6, 8, 10, 16, 20, 27, 31, 33, 40, 44, 47.

СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ

- **Сімейні конфлікти, причини конфліктів у сімейних відносинах. Конструктивний та деструктивний тип сім'ї**
- **Кризові періоди розвитку сімейних стосунків**
- **Запобігання та вирішення сімейних конфліктів**
- **Спортивні конфлікти**

Сімейні конфлікти, причини конфліктів у сімейних відносинах. Конструктивний та деструктивний тип сім'ї

У суспільному житті найпоширенішими конфліктами є сімейні. За оцінками спеціалістів, у 80-85 % сімей відбуваються конфлікти, а в 15-20 % виникають сварки з різних причин. Унікальність сімейних стосунків зумовлює не тільки специфіку виникнення і проходження сімейних конфліктів, й позначається на соціальному та психічному здоров'ї усіх її членів. Сімейні конфлікти – це протиборство між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів, поглядів та інтересів. Розглянемо особливості сімейних конфліктів, які потрібно враховувати для їх запобігання і вирішення.

По-перше. Сімейні конфлікти зумовлені унікальністю сімейних стосунків. Найважливішою особливістю є те, що їх основний зміст визначають як міжособистісні відносини (любов, родинні стосунки), так і правові й моральні обов'язки, пов'язані з реалізацією функцій сім'ї: репродуктивної, виховної, господарсько-економічної, рекреативної (взаємодопомога, підтримка здоров'я, організація дозвілля і відпочинку), комунікативної і регулятивної.

По-друге. Сімейні конфлікти відрізняються і за причинами. Найважливіші з них:

- обмеження свободи активності, діяльності, самовираження членів сім'ї;
- відхилення в поведінці одного із членів сім'ї (алкоголізм, наркоманія);
- наявність протилежних інтересів;
- авторитарний тип взаємовідносин;
- наявність складних матеріальних проблем;
- авторитарне втручання родичів у сімейні стосунки;
- сексуальна дисгармонія.

Під час аналізу причин сімейних конфліктів важливо враховувати соціальні фактори мікро- і макросередовища. До факторів мікросередовища слід віднести: погіршення матеріального становища сім'ї; надмірну зайнятість однієї або двох осіб на роботі; неможливість бажаного працевлаштування; тривала відсутність пристойного житла. Фактори макросередовища визначаються насамперед економічною ситуацією в державі, можливість її підтримувати і допомагати розвитку сім'ї, а також соціально-психологічними умовами міжособистісних стосунків у суспільстві.

По-третє. Особливості сімейних конфліктів виявляються у їх динаміці, а також у формах протікання. У цілому динаміка сімейних конфліктів характеризується класичними етапами (виникнення суперечки, усвідомлення суперечки конфліктною, відкрите протиборство, вирішення конфлікту та його емоційне переживання). Але такі конфлікти відзначаються підвищеною емоційністю, швидкістю проходження кожного з етапів, формами протиборства (докори, образи, сварки, сімейні скандали, порушення обіцянок тощо), а також способами їх вирішення (примирення, досягнення злагоди, взаємні поступки, розлучення).

По-четверте. Суттєвою особливістю сімейних конфліктів є й те, що вони можуть мати тяжкі соціальні наслідки, які часто призводять до різноманітних захворювань, а іноді закінчуються трагічно. Особливо тяжко сімейні конфлікти позначаються на дітях [3].

Конструктивна сім'я базується на взаємній приязні, стабільності стосунків, міцних зв'язках між її членами, психологічному комфорту кожного, взаємній інформованості. Це не означає, що в такій родині не буває конфліктів, непорозумінь цих неминучих супутників тісної міжособистісної взаємодії. Проте вони досить легко вирішуються, не залишаючи пекучих ран чи неприємних тріщин у сімейному житті, навіть сприяють подальшій стабілізації стосунків і зближенню.

Для *деструктивної сім'ї* характерним є постійне напруження у стосунках. Конфлікти, що виникають (навіть через дрібниці), провокують неадекватні реакції, поглиблюють взаємну відчуженість.

Ознаки конструктивного типу сім'ї.

Вплив. Ви розумієте, що відвертим примусом не вдається змінити стосунки на краще, тому шукаєте різні підходи, гнучко варіюєте засоби впливу. Зазнавши невдачі, ви не втрачаєте оптимізму і знову

повертаєтесь до пошуку нових можливостей поліпшити стосунки, змінити ситуацію.

Фрустрація (безвихідність). Вам пощастило уникнути такого стану, коли втрачається ясність оцінки ситуації і блокується активність у пошуках виходу. У важкі моменти ви не піддаєтесь спокусі пожаліти себе, а приступаєте до активних, рішучих дій.

Відчуження. Хоч би які між вами були непорозуміння і конфлікти, ви не втрачаєте інтересу до особистості, зберігається головне – внутрішня єдність, спорідненість, співпереживання, співпричетність кожного до долі іншого, відповідальність за нього. Усе це є надійною основою ваших стосунків, гарантією позитивних змін у майбутньому.

Інформація. Ваші рішення ґрунтуються на чітких уявленнях про причини вчинків і поведінки того чи іншого члена родини. Тому ви частіше досягаєте поставленої мети, бо точно спрямовуєте свій вплив.

Ознаки деструктивного типу сім'ї.

Вплив. Схильність до максималізму і впевнені, що тільки крайні заходи можуть змінити чи врятувати становище. Тому пошук таких заходів ви ведете лише по вертикалі: посилити вплив, примусити. А коли не досягаєте бажаного ефекту, то пояснюєте свої невдачі вадами, недоліками іншого. Але твердий, суворий, прямолінійний підхід, без пошуку, аналізу, розмірковування не сприяє вирішенню конфліктної ситуації. Спробуйте змінити напрямок вашої взаємодії з дитиною: від недовіри – до повного довір'я, від заборон – до врахування запитів. Пам'ятайте, що лише досить чітка, послідовна стратегія може принести позитивні наслідки. І якщо з перших кроків вас спіткає невдача, не впадайте у відчай. Врешті-решт попередня стратегія вже завела вас у глухий кут, тож втрачати нічого, потрібно шукати вихід.

Фрустрація. Вам дуже важко. Ваші взаємини із «супротивником» зайшли так далеко, що ви думаєте не про нього, а про свою гірку долю. Ваша енергія в основному звернена середину, до постійного переліку власних жертв і зусиль, які виявились марними. Це усвідомлення вичерпаності ваших можливостей, неподоланності бар'єрів, що вас роз'єднують, передує вашим учинкам, заздалегідь блокує їх.

Відчуження. Зверніть увагу: оптимальна «планка» цього показника значно вища від інших, тобто це найчутливіший індикатор сімейних стосунків. Високий бал – найперший показник сімейних негараздів. І якщо ви набрали високий бал, то вам слід замислитися: що ж трапилось? Може, ваше рішення відсторонитися, скинути з себе тягар

відповідальності викликане втомою, недавніми кривдами, а тому передчасне? Дуже важливо визначити, наскільки далеко зайшов процес відчуження, і зупинити його.

Інформація. По суті ви дієте в умовах повної невизначеності, наосліп, сподіваючись на випадковий успіх. Не дивно, що ваші дії часто не дають бажаного результату. Щоб змінити всю ситуацію, вам у край необхідно збільшити рівень своєї обізнаності. Однак не впадайте і в іншу крайність, починаючи «витягувати» відомості з вашого опонента, стежити за ним чи збирати про нього компрометуючу інформацію. Цим ви лише посилите протистояння, переведете неприязнь у відверту ворожнечу. Зверніться до психологічної літератури, вона дасть вам знання про закономірності розвитку, основні причини, які викликають ті чи інші конфлікти, напруженість у стосунках людей різного віку. До речі, саме через цей компонент можна оптимізувати й інші аспекти стосунків, оскільки він гнучкіший та емоційно нейтральний (а, отже, менше схиляє до побудови психологічного захисту). Звільніться від звички діяти імпульсивно, залежно від настрою, від упевненості у власній непогрішності й безпомилковості, від невіри в силу знань, зокрема психологічних. І тоді безвихідь у взаєминах цілком може виявитись лише тимчасовою перешкодою, яку можна подолати.

Кризові періоди в розвитку сімейних стосунків

Під час аналізу сімейних конфліктів важливо враховувати кризові періоди в розвитку сім'ї. Перший кризовий період розвитку сім'ї спостерігається в перший рік подружнього життя. У цей час відбувається адаптація чоловіка і дружини один до одного. Вірогідність розлучень становить 30 % загальної чисельності шлюбів. Другий кризовий період пов'язаний з появою дітей. Народження дитини для багатьох сімей є серйозним випробуванням. У чоловіків з'являються нові складні обов'язки, пов'язані з доглядом за дитиною та її вихованням. У зв'язку з цим у них суттєво обмежуються можливості для професійного зростання, реалізації своїх інтересів. Можливі зіткнення поглядів молодят та їхніх батьків з питань виховання дитини. У цей період стомленість дружини, пов'язана з доглядом за дитиною, може призвести до тимчасової дисгармонії сексуальних відносин. Третій період кризи сім'ї збігається із середнім подружнім віком (10-15 років спільного життя), який характеризується насиченістю один одним, появою дефіциту почуттів. Четвертий період кризи в сім'ї настає після 18-24

років подружнього життя. Основна причина сімейної кризи в цей період пов'язана з посиленою емоційною залежністю дружини, її хвилюваннями з приводу можливих зрад чоловіка.

Запобігання та вирішення сімейних конфліктів

Ці питання слід розглядати і як основні види вирішення сімейних проблем. Запобігання сімейних конфліктів залежить від усіх членів сім'ї і насамперед від подружжя. Часто під час вирішення сімейних конфліктів користуються послугами посередників – друзів, знайомих, родичів. При цьому слід мати на увазі, що деякі дрібні сімейні сварки можуть мати позитивну спрямованість, вони допомагають дійти згоди зі спірних питань і запобігти ще більшому конфлікту. Але в більшості випадків сімейних конфліктів не слід допускати. Основні шляхи запобігання сімейним конфліктам залежать від потенційних суб'єктів конфліктної взаємодії – подружжя, дітей, родичів. З кожного конкретного випадку в спеціальній літературі можна знайти специфічні корисні поради. Наведемо лише найбільш загальні шляхи запобігання конфліктів цього типу, які впливають із соціально-психологічних закономірностей розвитку сім'ї: формування психолого-педагогічної культури, знань основ сімейних відносин (це стосується насамперед подружжя); виховання дітей з урахуванням їх індивідуально-психологічних і вікових особливостей, а також емоційного стану; організація сім'ї на принципах рівності, формування сімейних традицій, розвиток взаємодопомоги, взаємовідповідальності, довіри і поваги; формування культури спілкування.

Вирішення сімейних конфліктів може бути забезпечене досягненням згоди із спірних питань. Це найбільш сприятливий варіант будь-яких сімейних конфліктів. Але є й інші форми, хоча вони не такі конструктивні. Прикладом цього може бути втеча дітей із сім'ї, позбавлення батьківських прав тощо. Таке вирішення важкою ношею лягає на плечі батьків або дітей, призводить їх до важких емоційно-психологічних хвилювань. Особливою формою вирішення подружніх конфліктів є розлучення. Багатьом воно приносить звільнення від накопичених проблем, але часто розлучення задовольняє інтереси лише однієї із сторін і спричинює важкі нервово-психічні хвилювання в іншій. Особливо негативні наслідки має розлучення для дітей. Крім того, треба мати на увазі, що внаслідок розлучення суспільство отримує

неповноцінну сім'ю, а це, в свою чергу, призводить до злочинності, наркоманії та інших форм негативної поведінки серед підлітків [3].

Спортивні конфлікти

Головна змістова сторона спортивної діяльності полягає у прагненні спортсмена або команди до переваги над суперником. Найчастіше таке протиборство характеризується порушенням моральних норм поведінки, спортивної етики, утиском однією з істотних потреб особистості, пов'язаних з її соціальним статусом, домаганнями, престижем і може привести до конфлікту.

Конфлікт – це зіткнення протилежно-спрямованих цілей, інтересів, позицій. У конфлікті виділяють: конфліктну ситуацію, інцидент, конфліктну взаємодію.

Види конфлікту: за рівнем (в системі «спортсмен-спортсмен» і «тренер-спортсмен»), за охопленням (міжособистісний і міжгруповий), за особливостями інциденту (відкритий і прихований), за впливом на діяльність (конструктивний і деструктивний). Конфлікт може виконувати як позитивні, так і негативні функції; конструктивні конфлікти спрямовані на вирішення завдань і досягнення мети, іноді дозволяють виявити «больові» точки взаємовідносин членів групи і зробити позитивний вплив. Деструктивний конфлікт не сприяє досягненню бажаного результату, ділить команду на підгрупи або навіть призводить до розриву відносин, знижуючи ефективність спільної діяльності.

Причини виникнення конфлікту: об'єктивні (умови проживання спортсменів, харчування, дозвілля, спортивний інвентар, якість суддівства змагань, взаємини з обслуговуючим персоналом), суб'єктивні (особистісні якості спортсменів і тренера: прагнення до лідерства, домінування, агресивність, низька емоційна стійкість).

Розглядаючи конфлікт як динамічне явище, необхідно виділити в ньому такі етапи: запобігання конфлікту, розвиток, дозвіл і вихід з конфлікту. Є комплекс заходів, які спрямовані на запобігання виникнення конфліктів: постійно тримати в полі зору характер взаємовідносин спортсменів в групі, фіксувати його зміни; піклуватися про встановлення довірливих відносин зі спортсменами, щоб отримувати всю необхідну інформацію від них самих, не вдаючись до допомоги посередників; перекладати конфліктні ситуації між спортсменами в русло спортивного суперництва, де вони могли б виявляти відносини в рамках правил; сприяти формуванню сприятливого соціально-

психологічного клімату в команді шляхом затвердження справедливих норм взаємовідносин.

Контрольні запитання та завдання

1. Опишіть причини та способи вирішення сімейних конфліктів.
2. Які існують причини та способи запобігання конфліктів у спортивній діяльності?
3. Які відмінності між життєвими кризами та кризовими періодами у сімейних стосунках?
4. Складіть схему розвитку конфлікту в сімейних відносинах.
5. Напишіть конспект: класифікація сімейних конфліктів.
6. Опишіть причини та способи подолання конфліктів з дітьми різного віку.

Рекомендована література

1, 3, 6, 8, 12, 13, 18, 22, 25, 28, 33, 34, 36, 41, 48.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Індивідуальна робота № 1. Методологія вивчення конфліктів

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспекти з питань:*

1. Соціально-історичні передумови виникнення конфліктології.
2. Погляди на природу конфлікту філософів у стародавні часи та епоху Відродження.

II. *Теоретично-методологічні основи конфліктології:*

1. Теорія позитивного функціоналізму Т. Парсонса.
2. Погляди К. Маркса на природу суспільних конфліктів.
3. Соціологічний підхід М. Вебера як основа аналізу конфлікту.
4. Функції соціального конфлікту Л.Козера.
5. Теорія інституалізації суспільства Р. Дарендорфа.

III. *Опрацювати тему у вигляді рефератів або доповідей на семінарі (за вибором).*

1. Розвиток конфліктологічних ідей у філософській думці Стародавнього Сходу.
2. Еволюція конфліктологічних думок в античній філософії.
3. Проблема конфлікту в середньовічній філософії та філософії епохи Відродження.
4. Проблема конфлікту в класичній німецькій філософії.

Рекомендована література

3, 6, 7, 9, 18, 24, 30, 43, 47, 53.

Індивідуальна робота № 2. Методи конфліктології

I. *Ознайомитись з методами конфліктології.*

II. *Ознайомитись з методиками та зробити аналіз причин власної конфліктності за методикою діагностики конфліктності:*

1. Діагностика ступеня задоволеності основних потреб; Методика на визначення особистісної агресивності та конфліктності.
2. Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості.
3. Діагностика рівня самоефективності.

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Незадоволеність основних потреб, як зовнішня причина конфлікту	Діагностика ступіня задоволеності основних потреб		
Особистісна конфліктність та агресивність	Методика на визначення особистісної агресивності та конфліктності		
Стан фрустрованості	Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості		
Відчуття власної неефективності	Діагностика рівня самоефективності		

Рекомендована література

1, 2, 17, 27, 29, 33, 39, 41, 51.

Індивідуальна робота № 3. Причини конфліктів та їх психологічний аналіз

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

2. Позиційний конфлікт, ресурсний конфлікт.

II. *Ознайомитись з методиками та зробити аналіз причин власної конфліктності за методиками.*

1. Рівень невротизації.

2. Діагностика форм агресивних реакцій особистості за методикою Баса-Дарки.

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Рівень невротизації	Діагностика рівня особистісної невротизації		
Особистісна агресивність	Діагностика агресивності за методикою Баса-Дарки		

Рекомендована література

13, 26, 27, 39, 43, 47, 50.

Індивідуальна робота № 4. Види конфліктів та особливості їх типологізації

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Мотиваційний підхід до вивчення конфліктів.

2. Когнітивний підхід до вивчення конфліктів.

II. *Виконати практичне завдання: навести приклад конфліктної ситуації та, користуючись таблицею 1, визначити, до якого типу його можна віднести.*

До якого типу конфліктів можна віднести таку ситуацію – *конфлікт Роналду і Руні*. Все сталося під час матчу 1/4 чемпіонату світу-2006 між командами Англії та Португалії. У боротьбі за м'яч Вейн Руні вдарив ногою в пах португальця Рікарду Карвалью, і Роналду активно наполягав на видаленні свого одноклубника по «МЮ». Англієць, роздратований поведінкою Кріштіану, відштовхнув його і був вилучений з поля. А його збірна програла. Після повернення Роналду до Англії фанати освистували його на всіх аренах. І хоч потім партнери помирилися, мудрий Алекс Фергюсон заборонив Гарі Невілла віддавати комусь із цієї парочки свою капітанську пов'язку: «Сказав, що якщо я її віддам Руні, то Роналду збожеволіє. Якщо ж її отримає Кріштіану, то дах поїде у Вейна».

III. *Ознайомитись з методиками та зробити аналіз причин власної конфліктності за методикою діагностики конфліктності.*

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Особистісна конфліктність	Діагностика рівня особистісної конфліктності		

Рекомендована література

1, 2, 3, 23, 28, 37, 40, 45, 53.

Індивідуальна робота № 5. Аналіз структурних елементів конфлікту

I. *Навести приклад кількох конфліктних ситуацій і спортивної діяльності:*

1. Проаналізувати структурні елементи конфлікту в конкретних конфліктних ситуаціях за формулою: Причина (об'єкт) + конфліктна ситуація + сторони (суб'єкти, учасники, опоненти, супротивники) + інцидент = конфлікт.

2. Визначити статус та потенціал сторін у конфлікті (опонент, ворог, спостерігач та ін.). Визначити пріоритетність сторін у конфлікті.

II. *Зробити картографію конфлікту у спортивній діяльності.*

КЕЙС ПРОБЛЕМНИХ СИТУАЦІЙ ДЛЯ АНАЛІЗУ ТА КАРТОГРАФІЇ

1. Дві співробітниці виконували одні й ті самі функції, але отримували різну зарплату. Коли про це стало відомо, та робітниця, що отримувала менше, незлюбила колегу і розпочала «холодну війну». У жінки почали зникати важливі документи у невідповідний момент. Керівник не міг зрозуміти, що сталося, доки не звернувся до охоронців та не переглянув записи з камер відеоспостереження.

2. Головний керівник незлюбив співробітника за те, що він дуже швидко просувався кар'єрними сходами. Буквально за кілька місяців фахівець виріс із стажера до керівника відділу. Перспективний співробітник вирішив піти, адже сперечатися з керівництвом безглуздо, а працювати в компанії йому було некомфортно та складно.

3. До директора школи звернулася мама дев'ятикласника з проханням допомогти врегулювати конфлікт між класним керівником (вона ж учитель іноземної мови) та її сином. Мама розповіла, що педагог завжди чіплялася до дитини, тому що син поглиблено вивчає з семи років англійську мову, а в школі навчання іноземної мови відбувається за звичайною програмою. Нещодавно вчитель оголосила, що після уроків відбуватиметься бесіда з інспектором центру зайнятості, але у хлопчика в цей час були призначені змагання з футболу. Він озвучив, що йому треба піти, на що педагог відповіла: «нічого, пропустиш!» Дев'ятикласник підвівся і покинув клас зі словами: «А я все одно піду!»

Наступного дня вчитель не пустила хлопчика на урок, сказавши: «ти вчора показав своє ставлення до мене, тепер я покажу».

4. Тренери поїхали працювати за кордон. Один з помічників головного тренера наговорив керівництву клубу, що головний тренер не компетентний, не справляється зі своїми обов'язками, через що звільняють головного тренера. Згодом (майже одразу) звільняють і того тренера, який пліткував про колегу.

5. Молодий спеціаліст після закінчення ЗВО почав роботу тренером з хокею в ДЮСШ. Він має невеликий досвід та стаж тренерської діяльності але має досвід як спортсмен. Враховуючи невеликий досвід молодого тренера, батьки юних спортсменів почали втручатись у тренувальний процес та ставити перед тренером завдання. Стали виникати непорозуміння із батьками юних спортсменів. Для врегулювання ситуації молодий тренер звернувся за порадою до директора ДЮСШ.

6. Перед відповідальними змаганнями, де мав відбутися відбір на чемпіонат України з гімнастики спортивної, спортсмен 13 років зламав руку. В лікарні наклали гіпс, заборонили навантаження на руку та призначили через три тижні зняти гіпс. Але через два тижні тренер самостійно зняв гіпс та наказав спортсмену готуватись до змагань. Як ви прокоментуєте дії тренера?

7. Спортсменка посіла друге місце на змаганнях. Після закінчення змагань тато спортсменки був незадоволений, що його дочка посіла друге місце, вважав, що суддівство було некомпетентним і вирішив піти «розбиратися» до головної судді змагань. Батько прийшов у зал на емоціях і почав сваритися з головною суддею змагань, доводячи їй неправоту і переходити на особи. Тим самим зганьбивши дитину і клуб, у якому спортсменка займається. Зрештою батька вивели зі змагального залу, а тренеру гімнастики довелося вибачатися за ситуацію, намагатися згладити конфлікт перед головною суддею та всіма суддями за не нормативну лексику батька. Як наслідок місце залишилося другим, батько залишився при своїй думці, не вибачившись перед тренером спортсменки та суддями.

Рекомендована література

6, 7, 9, 11, 18, 20, 26, 38, 43, 52.

Індивідуальна робота № 6. Динаміка конфлікту.

I. Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:

1. Фази розвитку конфлікту та їх характеристика.
2. Роль перцептивних та емпатійних здібностей у запобіганні та вирішенні конфліктів.

II. Вирішення ситуаційних завдань. Визначити фази розвитку конфлікту у проблемних ситуаціях (виникнення ситуації, її усвідомлення, перехід до конфліктної поведінки, вирішення).

КЕЙС ПРОБЛЕМНИХ СИТУАЦІЙ

1. Вас недавно призначили менеджером з кадрів. Ви ще недостатньо знаєте співробітників фірми, вони ще не знають Вас в обличчя. Ви йдете на засідання до генерального директора. Проходячи повз вбиральню, бачите двох співробітників, які палять і дуже активно щось обговорюють. Повертаючись від директора через годину, Ви знову бачите тих самих працівників, які продовжують свою бесіду.

2. Ви керівник відділу. У вашому відділі напружений період – не виконуються вчасно заплановані роботи, не вистачає працівників. Від'їжджаючи у відрядження, Ви випадково зустрічаєте свою підлеглу – молоду жінку, яка вже два тижні на лікарняному. Будучи здоровою, вона когось із нетерпінням чекає в аеропорту.

3. Одна співробітниця висуває іншій претензії з приводу чисельних і часто повторюваних помилок у роботі. Інша співробітниця ці претензії сприймає як образу. Між ними виник конфлікт.

4. Директор прийняв на роботу спеціаліста, який повинен працювати під керівництвом його заступника. Прийом на роботу не був узгоджений із заступником. З часом виявилось, що працівник не виконує своїх обов'язків. Заступник службовою запискою повідомляє про це керівника.

5. У відповідь на критику з боку підлеглого, яка прозвучала на службовому засіданні, керівник почав «придиратися» до нього через будь-які дрібниці і підсилив контроль за його службовою діяльністю.

III. Робота в парах. Вам необхідно пригадати одну з конфліктних ситуацій та розповісти про неї своєму партнеру. Намагайтеся описати свій стан у той момент якомога детальніше, щоб ваш співрозмовник зміг відчувати та глибше проникнути цим станом. Після цього слід помінятися ролями. Далі йде групове обговорення. Проаналізуйте вплив емоцій на вирішення конфлікту.

Рекомендована література

10, 16, 19, 22, 24, 30, 37, 41, 43, 47.

Індивідуальна робота № 7. Міжособистісні конфлікти

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Причини міжособистісних конфліктів у спортивній діяльності;
2. Описати типові причини конфліктів у таких сферах: *організація* (спортивний клуб, спортивна команда), *сім'я*, *суспільство*.
3. Типологія конфліктних особистостей.

II. *Ознайомитись з методиками та зробити аналіз причин власної конфліктності за методиками:*

1. Діагностика рівня комунікативного контролю.
2. Діагностика соціальної емпатії.
3. Діагностика особистісної настанови «альтруїзм-егоїзм».

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Відсутність або недостатній рівень емпатії	Діагностика рівня емпатії у спілкуванні		
Відсутність або недостатній рівень комунікативного контролю у спілкуванні	Діагностика рівня комунікативного контролю у спілкуванні		
Превалювання егоїстичних тенденцій	Діагностика особистісної настанови “альтруїзм-егоїзм” у спілкуванні.		

Рекомендована література

3, 16, 27, 34, 39, 43, 46, 48.

Індивідуальна робота № 8. Внутрішньоособистісні конфлікти

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Психологічна концепція внутрішньоособистісного конфлікту З. Фрейда.
2. Індивідуальна психологія А. Адлера та природа внутрішньоособистісного конфлікту.
3. Концепція екзистенціальної дихотомії Е.Фрома та внутрішньоособистісний конфлікт.
4. Теорія соціокультурних розбіжностей і невротичної тривожності К.Хорні та внутрішньоособистісний конфлікт.

II. *Ознайомитись з методикою та зробити аналіз власної реакції в конфліктній ситуації:*

Карта конфліктності студента

№8	Стратегії психологічного захисту	Діагностика стратегій психологічного захисту		
----	--	---	--	--

Рекомендована література

1, 2, 22, 23, 37, 39, 44, 45, 51.

Індивідуальна робота № 9. Діагностика міжособистісних відносин та конфліктної взаємодії

I. Засвоїти методiku діагностики міжособистісних відносин Т.Лірі. виявити конфліктні та дезадаптивні варіанти власної поведінки

II. Ознайомитись з методикою Т. Лірі та зробити аналіз власної поведінки:

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Дезадаптивні та конфліктні компоненти поведінки: Авторитарний Егоїстичний Агресивний Підозрілий Той, що підпорядковується Залежний Доброзичливий Альтруїстичний	Діагностика міжособистісних відносин Т.Лірі		

среда, 13 мар

Рекомендована література

2, 3, 11, 13, 16, 23, 24, 27, 34, 38, 39.

Індивідуальна робота № 10. Розвиток міжособистісних відносин у конфлікті

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Комунікативні, прагматичні, легітимні порушення відносин у конфлікті.

2. Навести конкретні приклади комунікативних, прагматичних, легітимних прагматичних порушень відносин із практики спортивно-педагогічної діяльності.

II. *Ознайомитись з методикою діагностики перешкод у встановленні емоційних контактів та зробити аналіз*

Карта конфліктності студента

Конфлітоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
1. Невміння управляти емоціями, дозувати їх	Методика діагностики перешкод у встановленні емоційних контактів		
2. Неадекватний прояв емоцій			
3. Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій			
4. Домінування негативних емоцій			

5. Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі			
--	--	--	--

Рекомендована література

2, 4, 5, 7, 16, 17, 29, 33, 38, 41.

Індивідуальна робота № 11. Трансакційний аналіз конфліктів

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Структурний аналіз особистості, за Е. Берном.

2. Опишіть як его-стани впливають на спілкування з друзями, оточуючими.

II. *Самостійно опрацювати матеріал та виконати практичне завдання:*

1. Скласти трансакційний аналіз конкретної конфліктної ситуації.

III. *Визначити за методикою свій его стан*

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Его-стан, який не відповідає ситуації	Діагностика его-стану у спілкуванні		

Рекомендована література

1, 2, 3, 6, 7, 9, 13, 27, 38.

Індивідуальна робота № 12. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом

I. *Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:*

1. Метод творчої візуалізації під час вирішення конфліктів.

II. *Самостійно опрацювати матеріал та виконати практичне завдання:*

Замінити речення «Ви-твердження» на «Я-твердження» за наведеними прикладами:

«Ви-твердження»	«Я-твердження»
Ти безвідповідальний учень, оскільки не підготувався до контрольної роботи	Я дуже засмучений. Я засмучений тим, що ти отримав незадовільну оцінку за контрольну роботу. Коли ти отримав незадовільну оцінку, то я зрозумів, що ти не підготувався заздалегідь, адже ти дуже здібний учень.
Чому ви завжди перебиваєте мене?	
Ви не поважаєте мене. Ви ніколи не згадуєте про мій день народження.	
Ви набридаєте мені вашими запитаннями	
Ви ніколи не робите те, що я хочу. Ви завжди вчиняєте на свій розсуд	

III. Ознайомитись з методикою та зробити аналіз власної реакції в конфліктній ситуації:

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Некомпетентність у вирішенні конфліктів	Методика рівня компетентності у вирішенні конфліктів		
Неврівноваженість	Оцінка врівноваженості у конфліктах		
Не гнучкість та недостатня контактність у спілкуванні	Визначення рівня контактності		

Рекомендована література

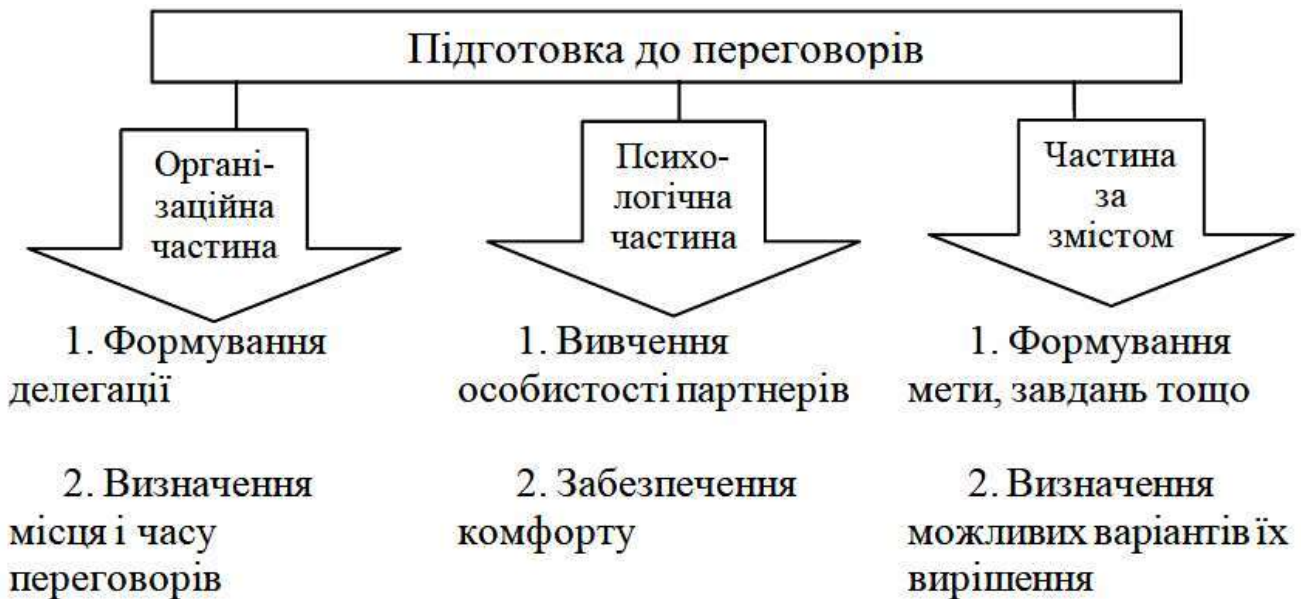
2, 13, 16, 18, 24, 26, 37, 50.

Індивідуальна робота № 13. Технології управління конфліктами

I. Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:

1. Основні види завершення конфліктів, їх позитивні та негативні наслідки.
2. Маніпулятивні технології в переговорному процесі.
3. Прості та складні маніпуляції в переговорах та протидія їм.
4. Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів.

II. Практичне завдання. Розглянути схему та продовжити перелік завдань, які вирішуються у процесі підготовки до переговорів.



Рекомендована література

1, 2, 6, 7, 9, 33, 40, 46.

Індивідуальна робота № 14. Стилi поведінки в конфлікті

I. Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:

1. Характеристика основних стилів поведінки в конфлікті: конкуренція, співробітництво, пристосування, уникнення, компроміс.

II. Творче завдання. Проаналізувати відомі приказки та визначити, який тип поведінки (конкуренції, уникання, співробітництва, пристосування, компромісу) вони демонструють:

Хто раніше встає, тому Бог дає;

Не буди лиха, поки воно тихе;

Одна голова добре, а дві краще;

Ласкаве телятко, дві корівки ссе;

Краще синиця в руках, ніж журавель у небі.

III. Визначити власну стратегію поведінки в конфлікті за методикою К.Томаса.

Карта конфліктності студента

Конфліктоген, що визначається	Методика визначення	Ступінь прояву (результати методики)	Оцінка впливу на конфліктність, поведінку, міжособистісні відносини в різних сферах та шляхи корекції
Невідповідність стилю конфліктній ситуації	Стилі поведінки в конфлікті, за К.Томасом		
Поведінка, що погіршує ситуацію	Визначення стилю раціональної поведінки у конфлікті		

Рекомендована література

7, 8, 12, 14, 17, 22, 25, 29, 31, 41, 42, 47.

Індивідуальна робота № 15. Суспільні конфлікти

I. Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:

1. Типові причини суспільних конфліктів.
2. Методи та способи вирішення суспільних конфліктів.

Рекомендована література

1, 3, 6, 8, 9, 10, 16, 20, 27, 30, 39, 40, 43, 49.

Індивідуальна робота № 16. Сімейні конфлікти

I. Самостійно опрацювати матеріал та мати конспект з питань:

1. Типові причини сімейних конфліктів: «батьки-батьки», «батьки-діти».
2. Типові причини конфліктів з дітьми різного віку

Рекомендована література

1, 2, 13, 15, 20, 22, 25, 27, 39, 41, 44, 54.

ПРАКТИКУМ

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРОВАНOSTІ

Мета: оцінка ступеня незадоволеності/задоволеності соціальними досягненнями в різних сферах життєдіяльності.

Інструкція: записати один варіант відповіді, який найбільш точно характеризує Ваш ступінь незадоволеності/задоволеності своїми досягненнями. Кожному варіанту відповіді присвоюються бали: повністю задоволений – 0, скоріше задоволений – 1, важко відповісти – 2, скоріше не задоволений – 3, повністю не задоволений – 4. Чи задоволені Ви:

1. Своєю освітою.
2. Взаємовідносинами з товаришами по навчанню.
3. Взаємовідносинами з викладачами, адміністрацією.
4. Взаємовідносинами з одногрупниками.
5. Змістом свого навчання загалом.
6. Умовами навчальної діяльності.
7. Своїм положенням у суспільстві.
8. Матеріальним станом.
9. Житлово-побутовими умовами.
10. Взаєминами у сім'ї.
11. Взаєминами з членами своєї родини.
12. Взаєминами з батьками.
13. Обстановкою в суспільстві (державі).
14. Взаєминами з друзями, найближчими знайомими.
15. Сферою послуг і побутового обслуговування.
16. Сферою медичного обслуговування.
17. Проведенням дозвілля.
18. Можливістю проводити канікули, відпустку.
19. Можливістю вибору місця роботи.
20. Своїм способом життя в цілому.

Інтерпретація результатів: підсумковий середній індекс рівня соціальної фрустрованості. Для цього потрібно скласти показники фрустрованості за всіма пунктами і поділити суму на число пунктів (20). У масових обстеженнях вельми показовим є відсоток осіб, які вибрали той або інший варіант відповіді на конкретний пункт. *Інтерпретація*

результатів. Висновки про рівень соціальної фрустрованості роблять з урахуванням величини бала (середнього бала) за кожним пунктом. Чим більший бал, тим вищий рівень соціальної фрустрованості: 3,5-4 бали – дуже високий рівень; 3,0-3,4 бала – підвищений рівень; 2,5-2,9 бала – помірний; 2,0-2,4 бала – невизначений; 1,5-1,9 бала – знижений; 0,6-1,4 бала – дуже низький; 0-0,5 бала – відсутність (майже відсутність) фрустрованості.

ШКАЛА САМОЕФЕКТИВНОСТІ

№ з/п	Твердження	Абсолютно невірно	Швидше за все не вірно	Швидше за все вірно	Абсолютно вірно
1.	Якщо я добре постараюся, то я завжди знайду рішення навіть зі складними проблемами				
2.	Якщо мені щось заважає, я все одно знаходжу вихід з ситуації для досягнення своєї цілі				
3.	Мені достатньо легко досягати наміченої цілі				
4.	В неочікуваних ситуаціях, я завжди знаю, як повинен (а) себе поводити				
5.	При неочікуваних труднощах я вірю, що зможу з ними впоратись				
6.	Якщо прикладаю достатньо зусиль, то зможу впоратись з більшістю проблем				
7.	Я готовий (а) до любых труднощів, оскільки покладаюсь на свої особисті якості				

8.	Якщо переді мною з'являється проблема, то я зазвичай знаходжу варіанти вирішення				
9.	Я можу побачити варіанти виходу, навіть на перший погляд в безвихідних ситуаціях				
10.	Я зазвичай здатен (а) тримати ситуацію під контролем				

Інтерпретація: за відповідь «абсолютно невірно» – 1 бал, «швидше за все невірно» – 2 бали, «швидше за все вірно» – 3 бали, «абсолютно вірно» – 4 бали. Менше 19 балів – низька самоефективність; 20-24 – нижче середньої; 25-29 – середня; 30-35 – вище середньої; 36-40 – висока самоефективність.

МЕТОДИКА «ОСОБИСТІСНА АГРЕСИВНІСТЬ І КОНФЛІКТНІСТЬ»

Мета: виявлення особистісних характеристик суб'єкта: схильність до конфліктності й агресивності.

Інструкція: якщо згодні з твердженням, напишіть «так», якщо не згодні – «ні».

1. Я легко дратуюся, але швидко заспокоююсь.
2. У суперечках я завжди намагаюся захопити ініціативу.
3. Мені частіше за все не віддають належне за мої справи.
4. Якщо мене не попросять по-хорошому, я не поступлюся.
5. Я намагаюся робити все, щоб уникнути напруженості у відносинах.
6. Якщо по відношенню до мене чинять несправедливо, то я про себе бажаю кривдникові всілякі нещастя.
7. Я часто злюся, коли мені заперечують.
8. Я думаю, що за моєю спиною про мене говорять погано.
9. Я набагато більш дратівливий, ніж здається.
10. Думка, що напад є кращим захистом, правильна.
11. Обставини майже завжди складаються сприятливішими для інших, ніж для мене.

12. Якщо мені не подобається встановлене правило, я намагаюся його не виконувати.

13. Я намагаюся знайти таке рішення спірного питання, яке задовольнило б усіх.

14. Я вважаю, що добро ефективніше помсти.

15. Кожна людина має право на свою думку.

16. Я вірю в чесність намірів більшості людей.

17. Мене охоплює лютість, коли з мене насміхаються.

18. У суперечці я часто перебиваю співрозмовника, нав'язуючи свою точку зору.

19. Я часто ображаюся на зауваження інших, навіть якщо і розумію, що вони справедливі.

20. Якщо хтось «показує» з себе важливу персону, я завжди роблю наперекір.

21. Я зазвичай пропоную, як правило компроміс.

22. Я вважаю, що гасло з мультфільму: «Зуб за зуб, хвіст за хвіст» – справедливе.

23. Якщо я все обдумав, то я не потребую поради інших.

24. З людьми, які зі мною привітніше, ніж я міг очікувати, я тримаюся насторожено.

25. Якщо хтось виводить мене з себе, я не звертаю на це уваги.

26. Я вважаю нетактовним не давати висловитися в суперечці іншій стороні.

27. Мене ображає відсутність уваги з боку оточуючих.

28. Я не люблю піддаватися в грі навіть з дітьми.

29. У суперечці я намагаюся знайти те, що влаштує обидві сторони.

30. Я поважаю людей, які не пам'ятають зла.

31. Твердження «Одна голова – добре, а дві – краще» справедливе.

32. Твердження «Не обдуриш - не проживеш» теж справедливе.

33. У мене ніколи не буває спалахів гніву.

34. Я можу уважно і до кінця вислухати аргументи того, хто зі мною сперечається.

35. Я завжди ображаюся, якщо серед нагороджених за справу, в якій я брав участь, немає мене.

36. Якщо в черзі хтось намагається довести, що він стоїть попереду мене, я не поступаюся.

37. Я намагаюся уникати загострення відносин.

38. Часто я уявляю ті покарання, яких могли б зазнати мої кривдники.

39. Я не вважаю, що дурніший за інших, тому чужа думка мені не указ.

40. Я засуджую недовірливих людей.

41. Я завжди спокійно реагую на критику, навіть якщо вона здається мені несправедливою.

42. Я завжди переконано відстоюю свою правоту.

43. Я не ображаюся на жарти друзів, навіть якщо вони злі.

44. Іноді я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення важливого для всіх питання.

45. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

46. Я вірю, що за зло можна відплатити добром, і дію відповідно з цим.

47. Я часто звертаюся до колег, щоб дізнатися їхню думку.

48. Якщо мене хвалять, це означає, цим людям від мене щось потрібно.

49. У конфліктній ситуації я добре володію собою.

50. Мої близькі часто ображаються на мене за те, що в розмові з ними я «рота не даю відкрити».

51. Мене не зачіпає, якщо під час похвали за загальну роботу не згадується моє ім'я.

52. Ведучи переговори зі старшим за посадою, я намагаюся не заперечувати.

53. У вирішенні будь-якої проблеми я віддаю перевагу «золотій середині».

54. У мене негативне ставлення до мстивих людей.

55. Я не думаю, що керівник повинен рахуватися з думкою підлеглих, адже відповідати за все йому.

56. Я часто боюся каверз з боку інших людей.

57. Мене не обурює, коли люди штовхають мене на вулиці або в транспорті.

58. Коли я розмовляю з кимось, то хочу швидше викласти свою думку.

59. Іноді я відчуваю, що життя чинить зі мною несправедливо.

60. Я завжди намагаюся вийти з вагона раніше за інших.

61. Навряд чи можна знайти таке рішення, яке б усіх задовольнило.

62. Жодна образа не повинна залишатися без покарання.

63. Я не люблю, коли інші «лізуть» до мене з порадами.
64. Я підозрюю, що багато підтримують зі мною знайомство з користі.
65. Я не вмію стримуватися, коли мені незаслужено дорікають.
66. Я більше люблю атакувати, ніж захищатися.
67. У мене викликають жаль надмірно образливі люди.
68. Для мене не має великого значення, чия точка зору в суперечці виявиться правильною.
69. Компроміс не завжди є кращим вирішенням спору.
70. Я не заспокоююся до того часу, поки не помщуся кривднику.
71. Я вважаю, що краще порадитися з іншими, ніж приймати рішення одному.
72. Я сумніваюся у щирості слів більшості людей.
73. Зазвичай мене важко вивести з себе.
74. Якщо я бачу недоліки в інших, я не соромлюся їх критикувати.
75. Я не бачу нічого образливого в тому, що мені говорять про мої недоліки.
76. Якби я працював на базарі продавцем, я не став би поступатися в ціні за свій товар.
77. Піти на компроміс – означає показати свою слабкість.
78. Чи справедлива думка, якщо тебе вдарили по одній щоці, то треба підставити й іншу?
79. Я не відчуваю себе ураженим, якщо думка іншого виявляється більш правильною.
80. Я ніколи не підозрюю людей у нечесності.

Інтерпретація результатів: відповіді на запитання визначаються вісьмома шкалами: 1) запальність; 2) наступальність; 3) образливість; 4) непоступливість; 5) компромісність; 6) мстивість; 7) нетерпимість до думки інших; 8) підозрілість.

За кожну відповідь «так» чи «ні» відповідно до ключа до кожної шкали нараховується 1 бал. По кожній шкалі випробовувані можуть набрати від 0 до 10 балів.

Відповіді «так» по позиціях 1, 9, 17, 65 і відповіді «ні» по позиціях 25, 33, 41, 49, 57, 73 – *схильність суб'єкта до запальності*.

Відповіді «так» по позиціях 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 і відповіді «ні» по позиціях 26, 34 свідчать про *схильність до наступальності, напористості*.

Відповіді «так» по позиціях 3, 11, 19, 27, 35, 59 і відповіді «ні» по позиціях 43, 51, 67, 75 – *схильність до образливості*.

Відповіді «так» по позиціях 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 і відповіді «ні» по позиціях 44, 52, 68 – *схильність до непоступливості*.

Відповіді «так» по позиціях 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53 і відповіді «ні» по позиціях 61, 69, 77 – *схильність до безкомпромісності*.

Відповіді «так» по позиціях 6, 22, 38, 62, 70 і відповіді «ні» по позиціях 14, 30, 46, 54, 78 – *схильність до мстивості*.

Відповіді «так» по позиціях 7, 23, 39, 55, 63 і відповіді «ні» по позиціях 15, 31, 47, 71, 79 – *схильність бути нетерпимим до думки інших*.

Відповіді «так» по позиціях 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 і відповіді «ні» по позиціях 16, 40, 80 – *схильність до підозрілості*.

Сума балів за шкалами наступальності (напористості), непоступливості дає сумарний показник позитивної агресивності суб'єкта. Сума балів, набрана за шкалами нетерпимості до думки інших, мстивості, – показник негативної агресивності суб'єкта. Сума балів за шкалами безкомпромісності, запальності, уразливості, підозрілості – узагальнений показник конфліктності.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ СТУПЕНЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ОСНОВНИХ ПОТРЕБ

Мета: визначення ступеня задоволеності потреб (матеріальних, соціальних, у безпеці, визнанні, самовираженні).

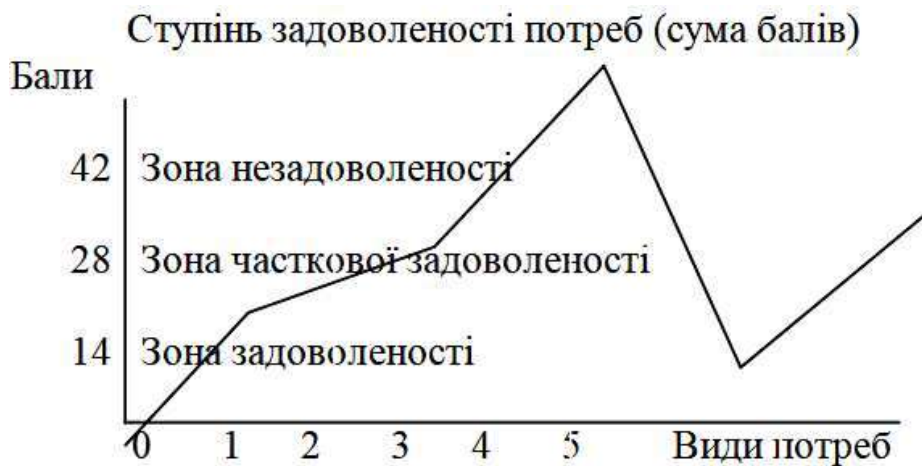
Інструкція. Перед вами 15 тверджень, які ви повинні оцінити, попарно порівнюючи їх між собою. Спочатку порівняйте перше твердження з другим, третім, результат впишіть в першу колонку. Так, якщо під час порівняння першого твердження з другим кращим для себе ви визнаєте друге, то в початкову клітинку впишіть цифру 2. Якщо ж переважним виявиться перше твердження, то впишіть цифру 1. Потім те саме виконайте з другим твердженням: порівняйте його спочатку з третім, потім з четвертим, вписуйте результат у другу колонку. Подібним чином працюйте з рештою тверджень. Під час роботи корисно до кожного твердженням вголос проговорити фразу «Я хочу ...».

1. Додатися визнання і поваги.
2. Мати теплі стосунки з людьми.
3. Забезпечити собі майбутнє.
4. Заробляти на життя.

-
- A 15x15 grid with a staircase pattern of black cells. The black cells are located at the following (row, column) coordinates (starting from (0,0) at the top-left):
- | Row | Column |
|-----|--------|
| 0 | 14 |
| 1 | 13 |
| 2 | 12 |
| 3 | 11 |
| 4 | 10 |
| 5 | 9 |
| 6 | 8 |
| 7 | 7 |
| 8 | 6 |
| 9 | 5 |
| 10 | 4 |
| 11 | 3 |
| 12 | 2 |
| 13 | 1 |
| 14 | 0 |

1. Підрахуйте кількість балів (виборів), що випали на кожне твердження. Виберіть п'ять тверджень, які отримали найбільшу кількість балів і розташуйте їх по ієрархії. Це ваші основні потреби.

149



МЕТОДИКА РІВНЯ НЕВРОТИЗАЦІЇ

Інструкція. Ознайомтесь з наведеними судженнями і ситуаціями, виберіть відповідь «так» або «ні». Наведені питання для визначення рівня невротизації мають орієнтовний характер.

1. В різних частинах свого тіла я часто відчуваю жар, поколювання, відчуття «мурашок», оніміння.
2. Я рідко задихаюсь, і у мене не буває сильного серцебиття.
3. Раз на тиждень або й частіше я буваю дуже збудженим чи схвилюваним.
4. Голова у мене болить часто.
5. Два-три рази на тиждень вночі мене непокоять кошмари.
6. Останнім часом я почуваюся гірше, ніж будь-коли.
7. Майже кожен день трапляється що-небудь таке, що мене тривожить.
8. У мене бували періоди, коли я через хвилювання втрачав сон.
9. Здебільшого, робота дається мені ціною великих зусиль.
10. Інколи я буваю таким збудженим, що це заважає мені заснути.
11. Велику частину часу я відчуваю невдоволення життям.
12. Мене постійно що-небудь тривожить.
13. Я намагаюсь рідше зустрічатися зі своїми знайомими і друзями.
14. Життя для мене майже завжди пов'язане з напруженням.
15. Мені важко зосередитись на якомусь завданні чи роботі.
16. Я дуже втомлююся за день.
17. Я не вірю в майбутнє.
18. Я часто переймаюсь сумними думками.
19. Часом мені здається, що моя голова працює повільніше, ніж звичайно.

20. Найважча для мене боротьба – це боротьба з самим собою.
21. Я майже завжди про щось або про когось тривожусь.
22. У мене мало впевненості в собі.
23. Я часто почуваю невпевненість в собі.
24. Кілька разів на тиждень мене турбують неприємні відчуття у верхній частині живота (під «ложечкою»).
25. Інколи у мене виникає таке відчуття, ніби переді мною з'явилося стільки труднощів, що здолати їх просто неможливо.
26. Раз на тиждень або й частіше я без вагомої причини раптово відчуваю жар у всьому тілі.
27. Часом я виснажую себе тим, що забагато на себе беру.
28. Я дуже уважний до того, як я одягаюсь.
29. Мій зір погіршився останнім часом.
30. У стосунках між людьми найчастіше переважає несправедливість.
31. У мене бувають періоди такого сильного хвилювання, що мені важко всидіти на місці.
32. Я з задоволенням танцюю, коли є можливість.
33. За можливості я намагаюсь уникати великого скупчення людей.
34. Мій шлунок дуже мене непокоїть.
35. Мушу визнати, що часом я хвилююсь через дурниці.
36. Часом сам жалкую, що я такий дратівливий і невдоволений.
37. Кілька разів на тиждень у мене з'являється відчуття того, що мусить статися щось страшне.
38. Мені здається, що мої близькі погано мене розуміють.
39. Я часто відчуваю біль у серці або в грудях.
40. У гостях я здебільшого, сиджу де-небудь збоку чи розмовляю з кимсь одним.

Інтерпретація результатів: високий рівень невротизації свідчить про виражену емоційну збудливість, у результаті чого з'являються негативні переживання (тривожність, напруженість, неспокій, розгубленість, дратівливість); про безініціативність, яка формує переживання, пов'язані з незадоволеністю бажань; про езопову особистісну спрямованість, що призводить до іпохондричної фіксації на соматичних відчуттях і особистісних недоліках; про труднощі у спілкуванні; про соціальну боязкість і залежність.

Низький рівень невротизації свідчить: про емоційну стійкість, позитивні переживання (спокій, оптимізм), ініціативність, почуття власної гідності, незалежності, соціальної сміливості, про легкість у спілкуванні.

Високий рівень невротизації від 20 і вище.

Середній рівень – від 10 до 19.

Низький рівень – від 1 до 9.

ОЦІНЮВАННЯ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Мета: визначити рівень Вашої особистої конфліктності.

Інструкція. З трьох запропонованих варіантів відповіді, необхідно обрати одну й записати її, наприклад: 1а, 2в, 3б.

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей: а) ні, не властиве; б) інколи; в) так, властиве.

2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять: а) так; б) складно відповісти; в) ні.

3. Хто Ви більшою мірою: а) конформіст; б) принциповий; в) заповзятливий.

4. Як часто Вам доводиться критикувати: а) часто; б) час від часу; в) нечасто.

5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив: а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності; б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами; в) частіше радилися б з людьми.

6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий: а) песимізм; б) поганий настрій; в) образа на самого себе.

7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу: а) так; б) більше так, ніж ні; в) ні.

8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати: а) так; б) швидше за все; в) ні.

9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою: а) дратівливість; б) образливості; в) нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви більшою мірою: а) незалежна людина; б) лідер; в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі: а) екстравагантною; б) оптимістичною; в) наполегливою.

12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися: а) проти несправедливості; б) проти бюрократизму; в) проти егоїзму.

13. Що для Вас найхарактерніше: а) недооцінка власних здібностей; б) об'єктивна оцінка власних здібностей; в) переоцінка власних здібностей.

14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими: а) надмірна ініціатива; б) надмірна критичність; в) надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів: Підрахуйте суму набраних балів, нараховуючи за кожну відповідь: а – 4 бали, б – 2 бали, в – 0 балів.

28-32 бали. Ви тактовні і миролюбні, вправно ухиляєтеся від суперечок та конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й вдома. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи ні на що.

15-28 балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді, конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не розмірковуючи про те, як це позначиться на Вашому службовому становищі та стосунках з приятелями. При цьому Ви не виходите за межі коректності, не опускаєтесь до образ. Все це викликає повагу до Вас.

0-14 балів. Суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете того хто критикує «з'їсти живцем». Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей.

ДІАГНОСТИКА СОЦІАЛЬНОЇ ЕМПАТІЇ

Інструкція. Якщо Ваші переживання, думки, реакції відповідають тим, що запропоновані у твердженнях, то в бланку відповідей напроти відповідного номера, який збігається з номером твердження, підкресліть відповідь «так», а якщо не збігається, то підкресліть відповідь «ні».

1. Я засмучуюся, коли бачу, що незнайома людина відчуває себе серед людей самотньо.

2. Люди перебільшують здатність тварин розуміти та переживати.

3. Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і проявляють свої почуття відкрито.
4. Мене дратує в нещасливих людях те, що вони самі себе жаліють.
5. Коли хтось поряд зі мною нервується, я також починаю нервуватися.
6. Я вважаю, що плакати від щастя безглуздо.
7. Я беру близько до серця проблеми моїх друзів.
8. Інколи пісні про кохання викликають у мене сильні переживання.
9. Я дуже переживаю, коли доводиться повідомляти людям неприємні для них новини.
10. На мій настрій значно впливають оточуючі.
11. Я вважаю, що іноземці холодні та бездушні (нечутливі).
12. Я б хотів отримати професію, яка пов'язана із спілкуванням з людьми.
13. Я не засмучуюся, коли мої друзі роблять необдумані вчинки.
14. Мені дуже подобається спостерігати за тим, як люди отримують подарунки.
15. На мою думку, самотні люди похилого віку недоброзичливі.
16. Коли я бачу людину, яка плаче, то й сам (сама) засмучуюся.
17. Слухаючи деякі пісні, я інколи відчуваю себе щасливою людиною.
18. Читаючи книгу (роман, повість тощо), я так переживаю, ніби все, про що читаю, відбувається насправді.
19. Коли я бачу, що до когось погано ставляться, то завжди серджуся або переживаю, обурююся.
20. Я можу не хвилюватися, навіть коли довкола всі хвилюються.
21. Якщо мій друг або подруга починають обговорювати зі мною мої проблеми, я намагаюся змінити тему розмови.
22. Мені неприємно, якщо люди зітхають та плачуть, коли дивляться кінофільм.
23. Чужий сміх мене заражає.
24. Коли я приймаю рішення, то почуття інших людей на нього, як правило, не впливають.
25. Мені не спокійно на душі, якщо оточуючі чимось пригнічені.
26. Я хвилююся, якщо бачу людей, які легко засмучуються через дрібниці.
27. Я дуже засмучуюся, коли бачу страждання тварин.

28. Безглуздо переживати те, що відбувається в кіно або про що читаєш у книзі.

29. Я дуже засмучуюся, коли бачу безпорадних похилих людей.

30. Чужі сльози викликають у мене роздратування, а не співчуття.

31. Я дуже переживаю, коли дивлюся кінофільми.

32. Я можу залишатися байдужим (байдужою) до будь-якого хвилювання довкола.

33. Маленькі діти плачуть без причини.

Інтерпретація результатів: щоб отримати індекс емпатійності, потрібно підрахувати кількість відповідей, що співпадають з ключем:

«Так»: 1, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31.

«Ні»: 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33.

Таким чином, індекс емпатійності (Ie) є сумою відповідей, що співпали з питаннями-твердженнями, які передбачають відповідь «так», і з питаннями-твердженнями, які передбачають відповідь «ні».

Для визначення рівня емпатійних тенденцій пропонуємо таблицю інтерпретації індексу Ie з врахуванням віку та статі респондента.

Стать	Рівні емпатійних тенденцій		
	Високий	Середній	Низький
Юнаки	33-25	24-17	16-8
Дівчата	33-29	28-22	21-12

Аналіз результатів

Емоційна чутливість до переживань інших, називається в психології емпатією, та відноситься до вищих моральних почуттів. Емпатія у формі співчуття або співпереживання (незалежно від того, радості або печалі) пов'язана з тим, що людина здатна «проникати» у світ почуттів інших людей. У різноманітних життєвих ситуаціях емоційний відгук від адекватності сприйняття переживань людей та емоцій тварин, а також від уявлення про причини, які їх викликали. Така чутливість стає спонукальною силою, яка направлена на надання допомоги.

ОЦІНКА РІВНЯ САМОКОНТРОЛЮ У СПІЛКУВАННІ

Інструкція: уважно прочитайте десять тверджень, якщо твердження здається вам вірним або переважно вірним, поставте поруч з його порядковим номером букву «В», якщо невірним або переважно невірним – букву «Н».

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.
2. Я мабуть, міг би «зваляти дурня», щоб привернути увагу або потішити оточуючих!
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і у спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся абсолютно по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху у справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не можу терпіти.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Інтерпретація результатів: 1 бал нараховується за відповідь «Н» на питання № 1, 5, 7 і за відповідь «В» на всі інші питання.

0-3 бали. У вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка прямолінійна, і ви не вважаєте за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Ви здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають вас «незручним» у спілкуванні через вашу прямолінійність.

4-6 балів. У вас середній комунікативний контроль. Ви нестримані у своїх емоційних проявах, проте в своїй поведінці зважаєте на думку оточуючих людей.

7-10 балів. У вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і навіть у змозі передбачити враження, яке справляєте на оточуючих.

ДІАГНОСТИКА МІЖОСОБИСТІСНОЇ НАСТАНОВИ «АЛЬТРУЇЗМ/ЕГОЇЗМ»

Інструкція. Уважно прочитайте запитання і дайте відповідь на них «так» чи «ні», виходячи з наявної у вас тенденції поведінки в даній ситуації.

1. Вам часто говорять, що ви більше думаєте про інших, ніж про себе?
2. Вам легше просити за інших, ніж за себе?
3. Вам важко відмовити людям, коли вони вас про що-небудь просять?
4. Ви часто намагаєтеся надати людям послугу, якщо у них трапилася біда чи неприємності?
5. Для себе ви робите що-небудь з великим задоволенням, ніж для інших?
6. Ви прагнете зробити якомога більше для інших людей?
7. Ви переконані, що найбільша цінність у житті – жити для інших людей?
8. Вам важко змусити себе зробити щось для інших?
9. Ваша відмітна риса – безкорисливість?
10. Ви переконані, що турбота про інших часто йде на шкоду Вам?
11. Ви засуджуєте людей, які не вміють подбати про себе?
12. Ви часто просите людей зробити що-небудь з корисливих мотивів?
13. Ваша відмітна риса – прагнення допомогти іншим людям?
14. Ви вважаєте, що спершу людина повинна думати про себе, а потім вже про інших?
15. Ви зазвичай багато часу приділяєте своїй особі?
16. Ви переконані, що не потрібно для інших сильно напружуватися?
17. Для себе у Вас зазвичай не вистачає ні сил, ні часу?
18. Вільний час ви використовуєте тільки для своїх захоплень?
19. Ви можете назвати себе егоїстом?
20. Ви здатні докласти максимальних зусиль лише за гарну винагороду?

Інтерпретація: проставляється 1 бал при відповідях «так» на запитання 1, 4, 6, 7, 9, 13, 17 і відповідях, «ні» на запитання 5, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20. Потім підраховується загальна сума балів. Якщо сума балів

більше 10, то більшою мірою у суб'єкта виражений альтруїзм, бажання допомогти людям. І навпаки, чим сума балів менше 10, тим більше у суб'єкта виражена егоїстична тенденція.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ ДОМІНУЮЧОЇ СТРАТЕГІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ У СПІЛКУВАННІ

Інструкція. Відповідаючи на запитання, виберіть відповідь, яка найбільше Вам підходить:

1. Знаючи себе, Ви можете сказати:

- а) я скоріше людина дружелюбна, на мене можна покластись;
- б) я людина гнучка, здатна оминати загострені ситуації, уникати конфліктів;
- в) я скоріше людина, що йде навпростець, безкомпромісна, категорична.

2. Коли Ви подумки з'ясовуєте стосунки з тим, хто Вас образив, то найчастіше:

- а) шукаєте спосіб примирення;
- б) обмірковуєте спосіб не мати з ним справ;
- а) міркуєте про те, як його покарати чи «поставити на місце».

3. У спірній ситуації, коли партнер абсолютно не намагається або не хоче Вас зрозуміти, Ви скоріше за все:

- а) будете спокійно домагатись того, щоб він Вас зрозумів;
- б) будете намагатися завершити спілкування з ним;
- в) будете роздратовуватися, ображатися чи сердитися.

4. Якщо, захищаючи свої інтереси, Ви відчули, що можете посваритися з хорошою людиною, то:

- а) підете на значні поступки, компроміси;
- б) відступите від своїх домагань;
- в) будете відстоювати свої інтереси.

5. У ситуації, де Вас намагаються образити чи принизити, Ви скоріше за все:

- а) будете намагатися набратися терпіння і довести справу до кінця;
- б) дипломатичним шляхом уникнете контактів;
- в) дасте гідну відсіч.

6. У взаємодії з владним і водночас несправедливим керівником Ви:

- а) зможете співпрацювати заради справи;
- б) будете намагатися якнайменше контактувати з ним;

в) будете чинити опір його стилю, активно захищаючи свої інтереси.

7. Якщо вирішення питання залежить тільки від Вас, але партнер зачепив вашу самолюбність, то Ви:

- а) підете назустріч;
- б) уникнете конкретного рішення;
- в) вирішите питання не а користь партнера.

8. Якщо хтось із друзів час від часу дозволятиме собі образливі випадки на вашу адресу:

- а) не станете надавати цьому особливого значення;
- б) будете намагатися обмежити або припинити контакти;
- в) кожного разу даватимете гідну відсіч.

9. Якщо у партнера є претензії до Вас і він при цьому роздратований, то Ви:

- а) спочатку заспокоюєте його, а потім відреагуєте на претензії;
- б) уникнете з'ясування стосунків з партнером в такому стані;
- в) поставите його на місце чи будете переривати його репліки.

10. Якщо хтось із колег почне розповідати про різні негарні чутки-плітки, що кажуть про Вас інші, Ви:

- а) тактовно вислухаєте до кінця;
- б) залишите поза увагою;
- в) обірвете розповідь на півслові.

11. Якщо партнер виявляє занадто активну настирливість і хоче отримати компенсацію за Ваш рахунок, то Ви:

- а) підете на поступки заради миру;
- б) ухилитеся від остаточного рішення, розраховуючи на те, що партнер заспокоїться і тоді Ви повернетесь до питання;
- в) однозначно дасте зрозуміти партнерові, що він не отримає компенсацію за ваш рахунок.

12. Коли Ви маєте справу з партнером, який діє за принципом «забрати якнайбільше»:

- а) терпляче домагаєтесь своїх цілей;
- б) надаєте перевагу обмеженню взаємодії з ним;
- в) рішуче ставите такого партнера на місце.

13. Маючи справу з нахабною особистістю, Ви:

- а) відшукуєте до неї підходи за допомогою терпіння і дипломатії;
- б) зводите взаємодію до мінімуму;
- в) дієте аналогічними методами.

14. Коли той, що сперечається, ставиться до Вас вороже, Ви зазвичай:

- а) спокійно і терпляче сприймаєте його настрій;
- б) уникаєте спілкування;
- в) зупиняєте його чи відповідаєте тим самим.

15. Коли Вам ставлять неприємні, з «подвійним дном» запитання, то найчастіше Ви:

- а) спокійно відповідаєте на них;
- б) уникаєте прямих відповідей;
- в) «заводитесь», втрачаєте самовладання.

16. Коли виникають гострі суперечності між Вами і партнером, то це найчастіше:

- а) спонукає Вас шукати вихід зі становища, знаходити компроміс, йти на поступки;
- б) спонукає згладжувати протиріччя, незважаючи на відмінності в позиціях;
- в) активізує бажання довести свою правоту.

17. Якщо партнер виграє у спорі, Вам звичніше:

- а) привітати його з перемогою;
- б) зробити вигляд, що нічого особливого не відбувається;
- в) «воювати до останнього».

18. У випадках, коли взаємини з партнером набувають конфліктного характеру, Ви взяли собі за правило:

- а) «мир будь-якою ціною» – визнати свою поразку, вибачитись, піти назустріч побажанням партнера;
- б) «пас убік» – обмежити контакти, відійти від спору;
- в) «розставити крапки над «і» – з'ясувати всі протиріччя, неодмінно знайти вихід із ситуації.

19. Коли конфлікт стосується Ваших інтересів, то Вам найчастіше вдається його виграти:

- а) через дипломатію та тямущість;
- б) через витримку та терпіння;
- в) за рахунок темпераменту та емоцій.

20. Якщо хтось із колег спеціально зачепить Ваше самолюбство, Ви:

- а) дотепно і коректно зробите зауваження;
- б) не станете загострювати ситуацію, зробите вигляд, що нічого не трапилось;

в) дасте гідну відсіч.

21. Коли близькі критикують Вас, то Ви:

а) сприймаєте їх зауваження з вдячністю;

б) намагаєтесь не зважати на критику;

в) роздратовуєтесь, чините опір чи сердитесь.

22. Якщо хтось з рідних та близьких каже Вам неправду, то Ви зазвичай:

а) спокійно і тактовно домагаєтесь істини;

б) робите вигляд, що не помічаєте брехні, обминаєте неприємний момент справи;

в) рішуче виводите брехуна на «чисту воду».

23. Коли Ви роздратовані та нервуете, то найчастіше:

а) шукаєте співчуття, розуміння;

б) усамітнюєтесь, щоб не виявляти свого стану на партнерах;

в) на когось відіграєтесь, шукаєте «грушу для биття».

24. Коли хтось із колег, менш гідний і здібний за Вас, отримує заохочення керівництва:

а) радієте за колегу;

б) не надаєте факту певного значення;

в) засмучуєтесь, роздратовуєтесь чи сердитесь.

Обробка та інтерпретація результатів. Для визначення притаманної стратегії психологічного захисту у спілкуванні з партнерами необхідно підрахувати суму відповідей кожного типу: «а» – миролюбство, «б» – уникнення, «в» – агресія. Чим більше відповідей того чи іншого типу, тим чіткіше виражена відповідна стратегія; якщо їх кількість приблизно однакова, то в контакті з партнерами Ви активно вживаєте різні захисти своєї суб'єктивної реальності.

Миролюбство – це психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності особистості, в якій провідну роль відіграють інтелект і характер. Інтелект пригнічує чи нейтралізує енергію емоцій в тих випадках, коли виникає загроза для «Я» особистості. Миролюбство – це партнерство та співробітництво, вміння йти на компроміси, поступатися та бути піддатливим, готовність жертвувати деякими своїми інтересами для збереження гідності. У деяких випадках це означає пристосування, прагнення поступатися наполегливості партнера, не загострювати стосунків і не вступати в конфлікти, щоб не випробовувати своє «Я».

Проте одного інтелекту буває недостатньо, аби миролюбство стало домінуючою стратегією захисту. Важливо ще мати відповідний характер – м'який, врівноважений, комунікабельний. Інтелект в ансамблі з «хорошим» характером створюють психогенне підґрунтя для миролюбства. Звісно, буває й так, що людина з не дуже гарним характером також повинна демонструвати миролюбство. Скоріш за все, її «зламало життя», і вона зробила мудрий висновок: треба жити в мирі та злагоді. В такому разі її стратегія захисту обумовлена досвідом та обставинами, тобто вона є соціогенною. Зрештою, не так вже й важливо, що керує людиною – природа чи досвід, чи те й інше разом. Головним є результат: чи виступає миролюбство провідною стратегією психологічного захисту, чи проявляється лише епізодично поряд з іншими стратегіями.

Не треба вважати, що *дружелюбність* – бездоганна стратегія захисту «Я», що згодиться у всіх випадках. Цілковита дружелюбність – доказ безхребетності, втрати відчуття власної гідності, котре якраз повинне зберігатись у певній стратегії поведінки. Найкраще, коли миролюбство домінує і співвідноситься з іншими стратегіями (м'якими їх формами).

Уникнення – психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності, що базується на економії інтелектуальних або емоційних ресурсів. Індивід звично без бою уникає чи залишає зони конфліктів та напружень, коли його «Я» підпадає під «атаки». При цьому він відкрито не витрачає енергію емоцій і мінімально напружує інтелект. Причини бувають різними. Уникнення має психогенний характер, якщо воно обумовлене природними особливостями. У індивіда може бути слабка вроджена енергія: бідні, ригідні емоції, посередній розум, в'ялий темперамент.

Можливий також інший варіант: людина має від народження потужний інтелект, щоб уникати напруження контактів, не спілкуватися з тими, хто зазіхає на її «Я». Щоправда, спостереження показують, що одного розуму для домінуючої стратегії уникнення недостатньо. Розумні люди часто активно долучаються до захисту своєї суб'єктивної реальності, і це природно: інтелект покликаний стояти па сторожі наших потреб, інтересів, цінностей і завоювань. Очевидно, потрібна ще й воля.

Нарешті, можливий такий варіант, коли людина примушує себе обминати гострі кути в спілкуванні і конфліктні ситуації, вміє своєчасно сказати собі: «Не вилазь зі своїм «Я». Для цього треба мати міцну

нервову систему, волю та життєвий досвід за плечима, котрий у потрібну мить каже: «не тягни на себе ковдру», «не плюй проти вітру», «не сідай не в свій тролейбус», «зроби пас убік».

Стратегія миролюбності (дружелюбності) будується на основі якісного інтелекту і гарного характеру – доволі високі запити до особистості. Уникнення дещо простіше, не потребує особливих розумових та емоційних затрат, але зумовлене підвищеними запитами до нервової системи та волі. Інша річ використовувати агресію, як захист свого «Я» – найпростіше над усе.

Агресія – стратегія психологічного захисту суб'єктивної реальності особистості, яка діє на основі інстинкту. Інстинкт агресії – один з «великої четвірки» інстинктів, притаманних усім тваринам – голод, секс, страх та агресія. Це одразу пояснює той факт, що агресія не виходить за межі репертуару емоційного реагування. Достатньо окинути уявним поглядом типові ситуації спілкування, аби переконатися, що агресія часто зустрічається, легко відтворюється та має жорстку і м'яку форми. Її міцна енергетика захищає «Я» особистості на вулиці, в міському натовпі, в громадському транспорті, в черзі, на підприємстві, вдома, у взаємостосунках зі сторонніми та дуже близькими людьми, з друзями та коханими. Агресивних видно здалеку.

Зі збільшенням загрози для суб'єктивної реальності особистості її агресія зростає. Особистість та інстинкт агресії, як виявляється, є сумісними об'єктами, а інтелект виконує при цьому роль «передавальної ланки» – за його допомогою агресія нагнітається, «розкручується на повну катушку». Інтелект працює в режимі трансформатора, посилюючи агресію за рахунок змісту, що їй надається.

ДІАГНОСТИКА МІЖООСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН ТА ОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Інструкція. Поставте знак «+» проти номерів тих визначень, які відповідають Вашому уявленню про себе, і знак «-» проти номерів тих тверджень, які не відповідають.

Після оцінювання свого реального «Я» знову прочитайте всі судження і відмітьте ті з них, які відповідають Вашому уявленню про те, яким Вам, на Вашу думку, слід було б бути в ідеалі.

1. Інші думають про нього прихильно.
2. Справляє враження на оточуючих.
3. Вміє розпоряджатися, наказувати.

4. Вміє наполягти на своєму.
5. Має почуття власної гідності.
6. Незалежний.
7. Здатний сам подбати про себе.
8. Може проявити байдужість.
9. Здатний бути суворим.
10. Строгий, але справедливий.
11. Може бути щирим.
12. Критичний до інших.
13. Любить поплакатися.
14. Часто сумний.
15. Здатний виявити недовіру.
16. Часто розчаровується.
17. Здатний бути критичним до себе.
18. Здатний визнати свою неправоту.
19. Охоче підпорядковується.
20. Поступливий.
21. Шляхетний.
22. Захоплюється і схильний до наслідування.
23. Поважний.
24. Той, хто шукає схвалення.
25. Здатний до співпраці.
26. Прагне ужитися з іншими.
27. Доброзичливий.
28. Уважний і ласкавий.
29. Делікатний.
30. Схвалює.
31. Чуйний до закликів про допомогу.
32. Безкорисливий.
33. Може викликати захоплення.
34. Користується повагою в інших.
35. Володіє талантом керівника.
36. Любить відповідальність.
37. Упевнений у собі.
38. Самовпевнений і напористий.
39. Діловий і практичний.
40. Любить змагатися.
41. Строгий і вміє проявити себе, де необхідно.

42. Невблаганний, але неупереджений.
43. Дратівливий.
44. Відкритий і прямолінійний.
45. Не терпить, щоб ним командували.
46. Скептичний.
47. На нього важко справити враження.
48. Образливий, делікатний.
49. Легко ніяковіє.
50. Невпевнений у собі.
51. Поступливий.
52. Скромний.
53. Часто вдається по допомогу до інших.
54. Дуже шанує авторитети.
55. Охоче приймає поради.
56. Довірливий і прагне радувати інших.
57. Завжди люб'язний з оточуючими.
58. Дорожить думкою оточуючих.
59. Товариський.
60. Добросердечний.
61. Добрий, вселяє впевненість.
62. Ніжний і м'якосердий.
63. Любить піклуватися про інших.
64. Безкорисливий, щедрий.
65. Любить давати поради.
66. Справляє враження значущості.
67. Начальницький.
68. Владний.
69. Хвалькуватий.
70. Гордовитий і самовдоволений.
71. Думає тільки про себе.
72. Хитрий і розважливий.
73. Нетерпимий до помилок інших.
74. Самокорисливий.
75. Відвертий.
76. Часто недружелюбний.
77. Озлоблений.
78. Скаржник.
79. Ревнивий.

80. Довго пам'ятає образи.
81. Схильний до самобичування.
82. Сором'язливий.
83. Безініціативний.
84. Лагідний.
85. Залежний, несамотійний.
86. Любить підкорятися.
87. Надає можливість іншим приймати рішення.
88. Легко потрапляє в халепу.
89. Легко потрапляє під вплив інших.
90. Готовий довіритися кожному.
91. Прихильний до всіх без розбору.
92. Всім симпатизує.
93. Прощає все.
94. Переповнений надмірним співчуттям.
95. Великодушний і терпеливий до недоліків.
96. Прагне протегувати.
97. Прагне до успіху.
98. Чекає захоплення від кожного.
99. Розпоряджається іншими.
100. Деспотичний.
101. Сноб (судить про людей за рангом і особистими якостями).
102. Марнославний.
103. Егоїстичний.
104. Холодний, черствий.
105. Уїдливий, глузливий.
106. Злісний, жорстокий.
107. Часто гнівливий.
108. Бездушний, байдужий.
109. Злопам'ятний.
110. Проникнуть духом протиріччя.
111. Упертий.
112. Недовірливий і підозрілий.
113. Боязкий.
114. Сором'язливий.
115. Вирізняється надмірною готовністю.
116. М'якотілий.
117. Майже ніколи і нікому не заперечує.

118. Ненав'язливий.
119. Любить, щоб його опікали.
120. Надмірно довірливий.
121. Прагне здобути прихильність кожного.
122. З усіма погоджується.
123. Завжди доброзичливий.
124. Всіх любить.
125. Занадто поблажливий до оточуючих.
126. Намагається втішити кожного.
127. Піклується про інших на шкоду собі.
128. Псує людей надмірною добротою.

Обробка результатів: на першому етапі обробки даних проводиться підрахунок балів за кожною октантою за допомогою ключа до опитувальника. Кожна стверджувальна відповідь оцінюється в 1 бал.

1. Авторитарний: 1 - 4, 33 - 36, 65 - 68, 97 - 100.
2. Егоїстичний: 5 - 8, 37 - 40, 69 - 72, 101 - 104.
3. Агресивний: 9 - 12, 41 - 44, 73 - 76, 105 - 108.
4. Підозрілий: 13 - 16, 45 - 48, 77 - 80, 109 - 112.
5. Підпорядковується: 17 - 20, 49 - 52, 81 - 84, 113 - 116.
6. Залежний: 21 - 24, 53 - 56, 85 - 88, 117 - 120.
7. Доброзичливий: 25 - 28, 57 - 60, 89 - 92, 121 - 124.
8. Альтруїстичний: 29 - 32, 61 - 64, 93 - 96, 125 - 128.

На другому етапі отримані бали переносяться на діаграму, при цьому відстань від центра кола відповідає числу балів по даній октанте (мінімальне значення – 0, максимальне – 16). Кінці таких векторів з'єднуються і утворюють профіль, що відображає уявлення про особистість цієї людини. Окреслений простір заштриховується. Для кожного подання будується окрема діаграма, на якій воно характеризується за вираженістю ознак кожної октанти.

На третьому етапі за допомогою формул визначаються показники за двома основними параметрами «Домінування» і «Дружелюбність»:

$$\text{Домінування} = (I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$$

$$\text{Дружелюбність} = (VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$$

0-4 бали – низька	адаптивна поведінка
5-8 балів – помірна	
9-12 балів – висока	екстремальна поведінка
13-16 балів – екстремальна	ближча до патології поведінка

Таким чином, система балів з 16 міжособистісними змінними перетворюється у два цифрові індекси, які характеризують уявлення суб'єкта за зазначеними параметрами.

У результаті проводиться аналіз особистісного профілю – визначаються типи ставлення до оточуючих.

Інтерпретація результатів. Підрахунок балів ведеться окремо для кожної оцінюваної особистості. Показником порушення стосунків з певною особою є різниця між уявленнями людини про нього і бажаним його образом як партнера по спілкуванню.

Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості стосунків:

Позитивне значення результату, отриманого за формулою «домінування», свідчить про виражене прагнення людини до лідерства у спілкуванні, домінування. Негативне значення вказує на тенденцію до підпорядкування, відмови від відповідальності й позиції лідерства.

Позитивний результат за формулою «дружелюбність» є показником прагнення особистості до встановлення доброзичливих відносин і співпраці з оточуючими. Негативний результат вказує на прояв агресивно-конкурентної позиції, що перешкоджає співпраці та успішній спільній діяльності. Кількісні результати є показниками ступеня вираженості цих характеристик.

Найбільш заштриховані на профілі октанти відповідають переважаючим стилям міжособистісних відносин даного індивіда. Характеристики, що не виходять за межі 8 балів, властиві гармонійним особистостям. Показники, що перевищують 8 балів, свідчать про акцентуації властивостей, що виявляються даними октантом. Бали, що досягають рівня 14-16, свідчать про труднощі соціальної адаптації. Низькі показники за всіма октантами (0-3 бали) можуть бути результатом скритності і невідвертості випробуваного. Якщо в психограмі немає октантів, заштрихованих вище 4-х балів, то дані сумнівні в плані їх достовірності: ситуація діагностики не сприяла до відвертості.

Незадоволеність собою частіше спостерігається у осіб з заниженою самооцінкою (5,6,7 октанти), а також у осіб, що знаходяться в ситуації тривалого конфлікту (4 октант). Переважання одночасно 1 і 5 октантів властиве особам з проблемою хворобливого самолюбства, авторитарності, 4 і 8 – конфлікт між прагненням до визнання групою і ворожістю, тобто проблема пригніченої ворожості, 3 і 7 – боротьба мотивів самоствердження і афіліації, 2 і 6 – проблема незалежності – підпорядкованості, що виникає в складній службовій або іншій ситуації, що змушує коритися всупереч внутрішнього протесту.

Особи, у яких виявляються домінантні, агресивні і незалежні риси поведінки, значно рідше виявляють невдоволення своїм характером і міжособистісними стосунками, проте і у них може виявлятися тенденція до вдосконалення свого стилю міжособистісної взаємодії з оточенням. При цьому зростання показників того чи іншого октанта визначить напрям, за яким самотійно рухається особистість з метою самовдосконалення, ступінь усвідомлення наявних проблем, наявність внутрішньоособистісних ресурсів.

Перші чотири типи міжособистісних відносин (октанти 1-4) характеризуються тенденцією до лідерства і домінування, незалежністю думки, готовністю відстоювати власну точку зору в конфлікті. Інші чотири октанти (5-8) відображають переважання конформних установок, невпевненість у собі, податливість до думки оточуючих, схильність до компромісів.

У цілому інтерпретація даних повинна орієнтуватися на переважання одних показників над іншими і в меншій мірі – на абсолютні величини. В нормі зазвичай не спостерігаються значні розбіжності між «Я» актуальним і ідеальним. Помірна розбіжність може розглядатися як необхідна умова самовдосконалення.

Типи міжособистісних стосунків.

I. Авторитарний.

13-16 – диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особистості, яка лідирує у всіх видах групової діяльності. Всіх наставляє, повчає, у всьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Навколишні відзначають цю владність, але визнають її.

9-12 – домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах, любить давати поради, вимагає до себе

поваги. 0-8 – упевнена в собі людина, але не обов’язково лідер, завзятий і наполегливий.

II. Егоїстичний.

13-16 – прагне бути над усіма, але одночасно з боку від усіх, самозакоханий, розважливий, незалежний, себелюбний. Труднощі перекладає на оточуючих, сам ставитися до них дещо відчужено, хвалькуватий, самовдоволений, зарозумілий.

0-12 – егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

III. Агресивний.

13-16 – жорсткий і ворожий по відношенню до оточуючих, різкий, жорсткий, агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9-12 – вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, глузливий, іронічний, дратівливий.

0 - 8 – впертий, завзятий, наполегливий і енергійний.

IV. Підозріливий.

13-16 – відчужений по відношенню до ворожого і злого світу, підозріливий, образливий, схильний до сумніву в усьому, злопам’ятний, постійно на всіх скаржиться, всім незадоволений (шизоїдний тип характеру).

9-12 – критичний, нетовариський, відчуває труднощі у інтерперсональних контактах через невпевненість в собі, підозрілості і боязні поганого ставлення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, потайний, свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

0-8 – критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючим людям.

V. Підпорядковується.

13-16 – покірний, схильний до самоприниження, слабовільний, схильний поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце і засуджує себе, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в кому-небудь більш сильному.

9-12 – сором’язливий, лагідний, легко ніяковіє, схильний підкорятися сильнішому без урахування ситуації.

0-8 – скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов’язки.

VI. Залежний.

13-16 – різко невпевнений у собі, має нав'язливі страхи, побоювання, тривожиться з будь-якого приводу, тому залежний від інших, від чужої думки.

9-12 – слухняний, боязкий, безпорадний, не вміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди праві.

0-8 – конформний, м'який, очікує допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий.

VII. Доброзичливий.

9-16 – доброзичливий і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх, «бути хорошим» для всіх без урахування ситуації, прагне до цілей мікрогруп, має розвинені механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0-8 – схильний до співробітництва, кооперації, гнучкий і компромісний при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний, слідує умовам, правилам і принципам «хорошого тону» у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст у досягненні цілей групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариський, проявляє теплоту і дружелюбність у відносинах.

VIII. Альтруїстичний.

9-16 – гіпервідповідальний, завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий у своїй допомозі і занадто активний по відношенню до оточуючих, бере на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу).

0-8 – відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне ставлення до людей проявляє у співчутті, симпатії, турботі, ніжності, вміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

Перші чотири типи міжособистісних відносин – 1, 2, 3 і 4 – характеризуються переважанням неконформних тенденцій і схильністю до диз'юнктивних (конфліктних) проявів (3, 4), більшою незалежністю думки, завзятістю у відстоюванні власної точки зору, тенденцією до лідерства і домінування (1, 2).

Інші чотири октанти – 5, 6, 7, 8 – являють протилежну картину: переважання конформних установок, конгруентність у контактах з

оточуючими (7, 8), невпевненість у собі, податливість до думки оточуючих, схильність до компромісів (5, 6).

МЕТОДИКА ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ

Мета дослідження: визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

Інструкція: оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні».

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди справджується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти наслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікт я реаую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його вирішення.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16. У конфліктній ситуації я часто виношу судження, яке в подальшому не виправдовується.

17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.

18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

Інтерпретація результатів. Якщо загальна кількість набраних балів становить від 18 до 48 балів – низький рівень; від 49 до 60 балів – середній, від 61 до 72 балів – високий рівень.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ «ПЕРЕШКОД» У ВСТАНОВЛЕННІ ЕМОЦІЙНИХ КОНТАКТІВ

Інструкція. Ця методика дозволяє встановити емоційні перешкоди па шляху встановлення емоційних контактів, відповідайте па них «Так» чи «Ні».

1. Зазвичай наприкінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.

2. Трапляється так, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливе враження па партнерів (розгублююся, хвилююся, закриваюся, або, навпаки, багато розмовляю, перезбуджуюся, поводжуся неприродно).

3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.

4. Мабуть, для оточуючих я занадто строгий.

5. У принципі, я проти того, щоб зображувати чемність, якщо цього не хочеться.

6. Я зазвичай умію приховувати від партнерів спалахи емоцій.

7. Часто у спілкуванні з колегами я міркую про щось своє.

8. Бувають випадки, коли я хочу виразити партнеру емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), але він цього не відчуває, не сприймає.

9. Найчастіше мої очі або вираз обличчя видають заклопотаність.

10. У діловому спілкуванні намагаюся не виявляти своїх симпатій до партнерів.

11. Всі мої неприємні переживання зазвичай видно на моєму обличчі.

12. Якщо я захоплююся розмовою, то міміка обличчя стає занадто виразною, експресивною.

13. Мабуть, я дещо емоційно скутий, затиснутий.

14. Зазвичай я перебуваю у стані нервового напруження.

15. Зазвичай я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися рукоштовпанням у діловій обстановці.

16. Іноді близькі люди зупиняють мене: «Розслаб м'язи обличчя, не криви губи, не зморщуй лоба».

17. Розмовляючи, я занадто жестикулюю.

18. Зазвичай у новій ситуації мені складно бути розкутим, природним.

19. Мабуть, моє обличчя має сумний чи занепокоєний вигляд, хоча на душі спокійно.

20. Мені дещо важко дивитися в очі, спілкуючись із незнайомою людиною.

21. Якщо я захочу, то мені завжди вдається приховати свою ворожість до неприємної людини.

22. Мені часто буває чомусь весело без будь-якої причини.

23. Мені дуже просто робити за своїм бажанням або на замовлення різну міміку: зобразити радість, сум, радість, переляк, відчай.

24. Мені казали, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає виражати теплоту, симпатію до людини, навіть якщо відчуваю це до неї.

Обробка та інтерпретація результатів:

№ з\п	«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів:	Номери питань і відповіді за «ключем»
1.	Невміння управляти емоціями, дозувати їх	+1, -6, +11, +16, -21
2.	Неадекватний прояв емоцій	-2, +7, +12, +17, +22
3.	Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	+3, +8, +13, +18, -23
4.	Домінування негативних емоцій	+4, +9, +14, +19, +24
5.	Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	+5, +10, +15, +20, +25

Сума набраних балів може коливатися в межах від 0 до 25. Чим більше балів, тим виразнішою є емоційна проблема у повсякденному спілкуванні. Однак не варто заспокоюватися, якщо Ви набрали замало

балів (0-2). Це означає, що Ви могли бути не до кінця щирими або не цілком усвідомили свою поведінку збоку.

Якщо Ви набрали:

- **не більше 5 балів** – емоції зазвичай не заважають Вам спілкуватися з партнером;

- **6-8 балів** – у Вас є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні;

- **9-12 балів** – свідчення того, що Ваші емоції «на кожен день» дещо ускладнюють взаємодію з партнером;

- **13 балів і більше** – емоції заважають Вам встановлювати контакти з людьми, можливо, піддаєтесь деяким дезорганізуючим реакціям чи станам. Також зважте на те, чи немає конкретних «перешкод», які постійно виникають у Вас – це пункти, за якими Ви набрали 3 і більше балів.

МЕТОДИКА ВИВЧЕННЯ ЕГО-СТАНІВ ЛЮДИНИ

Інструкція. Оцініть кожне твердження від 0-10 залежно від того, наскільки твердження характерне для вас.

1. Мені інколи не вистачає витримки.
2. Якщо мої бажання заважають мені, то я вмію їх подавляти.
3. Батьки, як більш мудрі люди, повинні влаштовувати сімейне життя своїх дітей.
4. Я інколи перебільшую свою роль у деяких подіях.
5. Мене важко обманути, перехитрити.
6. Мені подобається бути наставником, вихователем.
7. Буває мені хочеться покепкувати, побешкетувати, як дитині.
8. Думаю, що правильно розумію всі події, що відбуваються.
9. Кожен повинен виконувати свій обов'язок.
10. Нерідко я поведжуся не так, як потрібно, а як хочеться.
11. Приймаючи рішення, я намагаюсь продумати наслідки.
12. Молодше покоління повинне учитись у старших, як потрібно жити.
13. Я, як і багато людей, іноді ображаюсь на інших.
14. Мені вдається бачити в людях більше, ніж вони говорять про себе.
15. Діти обов'язково повинні дотримуватися вказівок батьків.
16. Я легко захоплююсь.
17. Мій основний критерій оцінки людини – об'єктивність.

18. Мої погляди непохитні.

19. Буває так, що я не поступаюся у суперечці лише тому, що не хочу цього робити.

20. Правила виправдані лише до того часу, поки вони корисні.

21. Люди повинні дотримуватись всіх правил незалежно від обставин.

Інтерпретація. I (стан «дитина»: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19); II (стан «дорослий»: 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20); III (стан «батько»: 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21).

Формула II-III-I, означає, що ви маєте почуття відповідальності, в міру імпульсивні і не схильні до повчань.

Якщо у вас вийшла формула III, I, II, то для вас характерна категоричність у судженнях і діях, можливо, зайвий прояв самовпевненості під час взаємодії з людьми, найчастіше кажіть без сумніву те, що думаєте або знаєте, не дбаючи про наслідки ваших слів та дій.

Якщо на першому місці у формулі стан I чи Д-стан («дитина»), ви можете виявляти схильність до наукової роботи, хоча й не завжди вмієте управляти своїми емоціями.

Ознаки актуалізації різних его станів.

1. Его стан дитини – вербальні ознаки: вигуки, слова егоцентричного кола (я хочу, не можу, а мені дають якусь справу); звернення до інших (допоможи мені, ти мене не любиш, ти жалітимешся); самопринижувальні вирази (я дурень, у мене нічого не виходить). Поведінкові (невербальні) ознаки: знизування плечима, тремтіння рук, почервоніння, закочування очей, опущений погляд, погляд знизу вгору; інтонація ниюча, швидкий і гучний голос, сердите і вперте мовчання, дражніння, зловтіха, схвильованість.

2. Его-стан дорослий – вербальні ознаки: у твердженні висловлюється думка, а не безапеляційне судження, використовуються висловлювання (в такий спосіб, мабуть, щодо, порівняно, доцільно, альтернатива, на мою думку, наскільки можливо, давай розглянемо причини тощо). Поведінкові (невербальні) ознаки: поза пряма (але не застигла); особа звернена до співрозмовника, відкрита, зацікавлена: природна жестикуляція у розмові; контакт очей на одному з партнером рівні; голос виразний, чіткий, спокійний, рівний, без надмірних емоцій.

3. Его-стан батько – вербальні ознаки: слова і вирази типу: (повинен, не можна, ніколи, зобов'язаний, тому що я так сказав, не став запитань, що люди подумують); оцінні судження (ти упертий, дурний, нікчемний, бідолаха, розумниця, чудовий, здатний). Звернення Ти – Ви (зі мною звертаються на Ви, я звертаюся на Ти). Поведінкові (невербальні) ознаки: вказівний жест (звинувачення, загроза), піднятий вгору палець, поплескування по спині, щоці; авторитарні пози (руки на стегнах, схрещені на грудях), погляд зверху вниз (голова відкинута), стукіт по столу тощо; тон голосу глузливий, гордовитий, звинувачувальний, заступницький, співчутливий.

Зріла людина вміло використовує різні форми поведінки, аби вони були доречними. Самоконтроль і гнучкість допомагають вчасно повернутися в «дорослий» стан, що, власне, і відрізняє зрілу особистість від дитини, навіть дорослого чи похилого віку.

ОЦІНЮВАННЯ ВРІНОВАЖЕНОСТІ В КОНФЛІКТАХ І СХИЛЬНОСТІ ДО НЕРВОВИХ ЗРИВІВ

Інструкція. Дати відповіді на запитання.

1. Чи важко Вам звернутися до кого-небудь із проханням про допомогу?

- 1) так, завжди (3);
- 2) дуже часто (2);
- 3) іноді (1);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

2. Чи думаєте Ви про свої проблеми навіть у вільний час?

- 1) дуже часто (5);
- 2) часто (4);
- 3) іноді (2);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

3. Побачивши, що в людини щось не виходить, чи відчуваєте Ви бажання зробити щось замість неї?

- 1) так, завжди (5);
- 2) дуже часто (4);
- 3) іноді (2);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

4. Чи довго Ви переживаєте через неприємності?

- 1) так, завжди (5);
- 2) дуже часто (4);
- 3) іноді (2);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

5. Скільки часу Ви відпочиваєте?

- 1) більше трьох годин (0);
- 2) дві-три години (0);
- 3) одну-дві години (2);
- 4) жодної хвилини (4).

6. Чи перебиваєте Ви, не дослухавши, людину, яка пояснює вам що-небудь із зайвими подробицями?

- 1) так, завжди (4);
- 2) часто (3);
- 3) залежить від обставин (2);
- 4) рідко (1);
- 5) ні (0).

7. Про Вас говорять, що ви завжди поспішаєте?

- 1) так, це правда (5);
- 2) часто поспішаю (4);
- 3) поспішаю, як і всі (1);
- 4) поспішаю тільки у виняткових випадках (0);
- 5) ніколи не поспішаю (0).

8. Чи важко Вам відмовитися від смачної їжі?

- 1) так, завжди (3);
- 2) дуже часто (2);
- 3) іноді (0);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

9. Чи доводилося Вам робити кілька справ одночасно?

- 1) так, завжди (5);
- 2) дуже часто (4);
- 3) іноді (3);
- 4) рідко (1);
- 5) ніколи (0).

10. Чи здається Вам, що під час розмови Ваші думки кружляють, десь далеко?

- 1) дуже часто (5);
- 2) часто (4);
- 3) трапляється (3);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

11. Чи не здається Вам інколи, що люди говорять про несуттєві, пусті речі?

- 1) дуже часто (5);
- 2) часто (4);
- 3) іноді (1);
- 4) рідко (0);
- 5) ніколи (0).

12. Ви хвилюєтеся, коли стоїте у черзі?

- 1) дуже часто (4);
- 2) часто (3);
- 3) дуже рідко (1);
- 4) ніколи (0).

13. Чи любите ви давати поради?

- 1) так, завжди (4);
- 2) дуже часто (3);
- 3) іноді (1);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

14. Чи довго Ви вагаєтеся перед тим, як прийняти якесь рішення?

- 1) завжди (3);
- 2) дуже часто (2);
- 3) часто (1);
- 4) дуже рідко (3);
- 5) ніколи (0).

15. Як ви розмовляєте?

- 1) квапливо, скоромовкою (3);
- 2) швидко (2);
- 3) спокійно (0);
- 4) поволі (0);
- 5) поважно (0).

Інтерпретація результатів. Від 45 до 60 балів – нервовий зрив для Вас – реальна загроза. Перевірте кров'яний тиск і вміст холестерину в крові. Вам треба змінити спосіб і ритм свого життя. Від 20 до 44 балів – Вам потрібно ставитися до життя спокійно й уміти внутрішньо розслабитися, знімаючи напруження. До 19 балів – Вам вдається зберігати спокій і врівноваженість. Старайтеся і надалі уникати хвилювань, не звертати увагу на дрібниці, не сприймати драматично будь-які невдачі. 0 балів – якщо ви відповідали чесно і відверто, то єдина небезпека, що Вам загрожує, це надмірний спокій і, звичайно, нудьга.

МЕТОДИКА «ТИП РОДИНИ»

Інструкція. Біля номеру твердження, яке ви визнаєте вірним, ставте знак «+»; біля номеру твердження, з яким ви не згодні – знак «-»; біля номеру твердження, до якого ви не визначили свого ставлення, ставте знак «?» (їх може бути не більше трьох). Обирайте твердження щодо того члена сім'ї, який завдає вам найбільше клопоту.

1. Впевнений, що допомогти можуть лише найсуворіші заходи.
2. Коли дивлюсь на нього, думаю, що доля до мене несправедлива.
3. Іноді думаю: було б краще, якщо б він десь зник.
4. Я ніколи не знаю, що в нього на думці.
5. Що ми з ним не робили, він стає все гірший.
6. Люди вважають мене винною у тому, що з ним відбувається.
7. Ніхто не хоче допомогти мені.
8. Нерідко він зникає і я не знаю, що з ним.
9. Він не зважає на мене.
10. Буває, що мені неприємно мати з ним справу.
11. Він ставиться до мене вороже.
12. Я ніколи не знаю, що він обманює.
13. До нього неможливо знайти підхід.
14. Через нього у мене зіпсовано стосунки з багатьма людьми.
15. Якби його не було, моє життя було б щасливішим і цікавішим.
16. Він усе приховує від мене.
17. Якщо навіть він твердо вирішить стати кращим, я знаю: він залишиться таким, як був.
18. Мені соромно, коли говорять про нього.
19. Його виправлення (одужання) дуже мало залежить від мене.
20. Він постійно обдурює мене.

Опрацьовуючи результати самотестування, виконайте такі дії:

1. Визначте кількість тверджень зі знаком «+» окремо для кожної з чотирьох груп:

I група – твердження 1, 5, 9, 13, 17;

II група – твердження 2, 6, 10, 14, 18;

III група – твердження 3, 7, 11, 15, 19;

IV група – твердження 4, 8, 12, 16, 20.

2. Визначте кількість тверджень, позначених знаком «?» для кожної групи.

3. За кожен знак «+» нарахуйте по 2 бали, за знак «?» – 1 бал, за знак «-» – 0.

Підрахуйте суму балів, набрану по кожній групі, і звірте їх з таблицею. Якщо набрана вами кількість балів перебуває в інтервалі даних у таблиці сумарних показників, то це означає, що вашій родині притаманні доцентрові (згуртовуючі) і відцентрові (роз'єднуючі) тенденції.

Ознака	Показники, характерні для сімей	
	Конструктивні	Деструктивні
I Вплив	2	5
II Фрустрація	2	4
III Відчуження	0	3
IV Інформація	1	5
Разом	до 5	понад 12

ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ КОНТАКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Контактність – це можливість кожного члена групи регулярно спілкуватися, сприймати, оцінювати, обмінюватися інформацією та взаємними оцінками і впливати один на одного. Контактуючи з іншими людьми, за схожих обставин, різні люди дотримуються різних стилів поведінки.

Інструкція. Дати відповіді на означені питання (а, б, в).

1. Зазвичай я спокійно реагую на надмірно сконцентрованих на собі самозадоволених людей, навіть тоді, коли вони вихваляються або іншим чином показують, якої високої думки вони про себе:

а) так, твердження вірне;

б) вірне, але щось середнє;

в) ні, невірне.

2. Я сумніваюся в чесності людей, які більш товариські, ніж я можу очікувати:

- а) згодний;
- б) невпевнений;
- в) незгодний.

3. Якщо хтось розсердився на мене, то я:

- а) спробую його (її) заспокоїти;
- б) не знаю, що зробив би;
- в) сам розсердився б.

4. Немає абсолютно поганих людей, просто треба прагнути зрозуміти людину, і вона відповість добром:

- а) згодний;
- б) невпевнений;
- в) незгодний.

5. Коли хтось намагається керувати мною, я навмисно роблю все навпаки:

- а) саме так і вчиняю;
- б) невпевнений;
- в) не показую свого невдоволення.

6. Якщо керівництво або члени сім'ї в чомусь мені дорікають, то лише за діло:

- а) згодний;
- б) невпевнений;
- в) незгодний.

7. Іноді жартома я роблю яке-небудь (іноді невдале) зауваження тільки для того, щоб здивувати людей і подивитися, що вони на це скажуть:

- а) так, буває;
- б) складно відповісти;
- в) ні, ніколи так не роблю.

8. Мені подобається ретельно продумувати, як вплинути на інших людей, щоб вони допомогли мені досягти моєї мети:

- а) згодний;
- б) невпевнений;
- в) незгодний.

9. Якщо моє вдале зауваження залишилося непоміченим:

- а) я не повторюю його;
- б) не можу відповісти;

в) повторюю своє зауваження знову.

10. Іноді я засмучуюся через те, що люди кажуть про мене погані речі поза очі, ще й без будь-яких на те підстав:

а) так, згодний;

б) не знаю, що відповісти;

в) ні, не згодний.

Обробка та інтерпретація результатів: підрахуйте суму балів. Відповіді «а» на твердження: 2, 5, 7, 8, 10 – і «в» на твердження: 1, 3, 4, 6, 9 – відповідають 2 балам; відповіді «б» в усіх твердженнях відповідають 1 балу. Сума менше 5 балів. Ви лагідний, не схильний до заздрощів, легко ладнаєте з людьми, не прагнете будь-що перевершити оточуючих. Ви ставите перед собою складні перспективні цілі. Якщо не обмежують і не пригнічують перспективні цілі і завдання, Ви спокійно працюєте у групі. Про людей як відсутніх, так і присутніх, ви висловлюєтеся добре, більше схильні їх захищати, ніж засуджувати. Негативні емоції швидко зникають і Ви спокійно, без образ встановлюєте контакт із людиною, яка образила Вас. Сума від 6 до 12 балів. Ви достатньо гнучкі у стосунках з іншими людьми, але важко змінюєте думку про людину, не дивлячись на очевидні для всіх факти. Ви готові змінити думку про людину швидше в кращу сторону, ніж в погану. Перш ніж перейти до дружніх стосунків, Ви якийсь час вивчаєте людину. Ви відкриті для компромісних рішень, конфліктні стосунки для Вас є швидше тактикою, ніж способом життя.

МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ К. ТОМАСА

Інструкція. Перед вами ряд тверджень, потрібно вибрати один варіант.

1. а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2. а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3. а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4. а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.
б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.
6. а) Я намагаюся уникнути прикрощів.
б) Я намагаюся досягти свого.
7. а) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.
б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.
8. а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.
9. а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.
10. а) Я наполегливо прагну досягти свого.
б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.
б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
12. а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.
б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.
13. а) Я пропоную серединну позицію.
б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.
14. а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.
б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.
15. а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.
17. а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
18. а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.
19. а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.
б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом вирішити остаточно.
20. а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигід і втрат для нас обох.
21. а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
б) Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.
22. а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.
б) Я відстоюю свої бажання.
23. а) Зазвичай, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24. а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.
б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.
25. а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.
б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
26. а) Я пропоную серединну позицію.
б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Інтерпретація результатів.

- Стил ь поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається *домінуючим*. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.

- *Стил ь суперництва (конкуренції)*. Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення, – досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

- *Стил ь співпраці*. Активна участь у вирішенні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим вирішенням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

- *Стил ь компромісу*. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях;

інші підходи до вирішення проблеми здаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

- *Стиль уникнення.* Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас вирішення проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за вирішення проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на вирішення проблеми.

- *Стиль пристосування.* Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

САМООЦІНКА РАЦІОНАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

Інструкція. Проаналізуйте свої дії за одинадцятьма позиціями у конфліктах, які відбувались за Вашої участі, й оцініть їх за п'ятибальною шкалою:

- оцінка 1 означає повну відповідність Вашої поведінки тій чи іншій позиції;
- оцінка 5 означає, що Вам неприйнятно така поведінка.

№ з/п	Позиція	Оцінка
1	Критично оцінюю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписую йому негідні чи погані наміри	1 2 3 4 5
3	Демонструю знаки переваги	1 2 3 4 5
4	Звинувачую і приписую відповідальність тільки партнеру	1 2 3 4 5
5	Ігнорую інтереси суперника	1 2 3 4 5
6	Бачу все тільки зі своєї позиції	1 2 3 4 5
7	Применшую заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Перебільшую свої заслуги	1 2 3 4 5
9	Зачіпаю «больові точки» і вразливі місця партнера	1 2 3 4 5
10	Висуваю перед партнером безліч претензій	1 2 3 4 5
11	Дратуюсь, зриваюсь на крик, підвищую голос	1 2 3 4 5

Інтерпретація результатів. Відхилення вправо від показника «3» за середнім арифметичним по всіх позиціях свідчить про те, що Ви володієте достатніми навичками раціональної поведінки в конфлікті.

Відхилення вліво від вибраного показника свідчить про те, що Ви не маєте достатніх навичок раціональної поведінки. Отже, Вам необхідно проаналізувати причини недостатньо розвинених навичок раціональної поведінки в конфлікті і розпочати тренування.

ЛІТЕРАТУРА ОСНОВНА

1. Берлач АІ, Кондрюкова ВВ, Криволапчук ВО, Поліщук ОГ. Конфліктологія: навч. посібник. Вид. 2-ге, доп. Одеса: ОДУВС; 2010. 162 с.
2. Ващенко ІВ. Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. Харків: «ОВС»; 2002. 256 с.
3. Власенко ІА. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування. Теорія і практика сучасної психології. 2020;1(1):155-60.
4. Галаган ВЯ, Орлов ВФ, Отич ОМ. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ: ДЕТУТ; 2008. 293 с.
5. Гарькавець СО, Волченко ЛП. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навч.-метод. посібник. Харків: Друкарня Мадрид; 2020. 92 с.
6. Герасіна ЛМ, Панов МІ, Осипова НП та ін. Конфліктологія: підручник для студентів вищих навчальних закладів. Харків: Право; 2002. 128 с.
7. Гуменюк ЛЙ. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: ЛДУВС; 2015. 564 с.
8. Джелалі ВО. Психологія вирішення конфліктів: навч. посібник. Харків-Київ: Р. И. Ф.; 2006. 320 с.
9. Дзвінчук Д. Конфлікти та способи їх подолання. Віче. 1999;5:11-16.
10. Дзюба ТМ. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту. Полтава: ПОППО; 2005. 64 с.
11. Дученко ММ, Шевчук ОА. Конфліктологія: практикум [Інтернет]: навч. посібник для студентів спеціальності 051 «Економіка». Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського; 2020. 88 с. [оновлено 2021 Січ 12; цитовано 2024 Січ 30]. Доступно: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>.
12. Ємельяненко ЛМ, Петюх ВМ, Торгова ЛВ, Гриненко АМ. Конфліктологія: навч. посібник. Київ: КНЕУ; 2003. 315 с.
13. Жаворонкова ГВ, Скібіцький ОМ, Сівашенко ТВ, Туз ОІ. Управління конфліктами: навч. посібник. Київ: Кондор; 2010. 172 с.

14. Ішмуратов АТ. Конфлікт і згода. Київ: Наукова Думка; 2010. 192 с.
15. Коваль ІА. Психологічні особливості конфліктів у процесі спільної учбової діяльності студентів [дисертація]. Київ: Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України; 2003. 217 с.
16. Коломінський НЛ. Психологія менеджменту в освіті (Соціально-психологічний аспект). Київ: МАУП; 2000. 286 с.
17. Коломінський НЛ. Психологія педагогічного менеджменту. Київ: МАУП; 1996. 176 с.
18. Конфліктологія: навч. посібник. Гетьманчук МП, Ткачук ПП, Турчин Я, редактори. Львів: ЛІСВ; 2007. 326 с.
19. Копайгора П. Функції і структура соціального конфлікту. Форум права. 2009;3:342-6.
20. Котигоренко В. Сучасні концепції конфлікту як суспільного явища. Людина і політика. 2002;3(21):75-87.
21. Котлова ЛО. Психологія конфлікту: курс лекцій: навч. посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка; 2013. 112 с.
22. Ложкін ГВ, Коць МО, Петровська ТВ, Зубкова ІЮ. Технології розв'язання конфліктів. Київ: Сфера. 2000. 160 с.
23. Ложкін ГВ, Сьомін СВ, Петровська ТВ, Кисельова ОО. Конфлікти у сумісній діяльності. Київ: Сфера; 1997. 95 с.
24. Ложкін ГВ, Юрковський Е, Моначін І. Практикум з конфліктології. Тернопіль: Воля; 2005. 168 с.
25. Матвійчук ТФ. Конфліктологія: навч.-метод. посібник. Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС»; 2018. 76 с.
26. Миронова ОМ, Мазоренко ОВ. Конфліктологія: навч. посібник. Харків: Вид. ХНЕУ; 2011. 168 с.
27. Начаєв ВМ. Конфліктологія: навч. посібник. Київ: Центр навчальної літератури; 2004. 198 с.
28. Орлянський ВС. Конфліктологія: навч. посібник для вузів. Київ: Центр учбової літератури; 2007. 159 с.
29. Петрінко ВС. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навч. посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла»; 2020. 360 с.
30. Пірен МІ. Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз. Київ: Вид-во УАДУ; 2000. 200 с.
31. Пірен МІ. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП; 2005. 360 с.

32. Пономарьова ОС. Онтологія конфлікту. Проблеми та перспективи формування національної національно-гуманітарної еліти. 2013;32-33:(36-37):95-104.

33. Рогуцький ЮІ. Конфліктологічна компетентність вчителя як умова профілактики конфліктів у педагогічному колективі. В: Реалії та перспективи розвитку сучасної освіти: із досвіду роботи українських вчителів. Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції; 2020 Лип 08; Житомир. Житомир; 2020. С. 88-91.

34. Розкошний АП. Основи конфліктології. Донецьк: Юго-Восток LTD; 1997. 184 с.

35. Сивогракова ЗА, Алексєєнко НВ. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ; 2020. 52 с.

36. Сіткарь В. Особливості впровадження в освітньо-професійну програму «Психологія конфлікту та практична медіація» навчальної дисципліни «Медіаційні практики в спортивних конфліктах». В: Аксіопсихологічні вектори розвитку сучасної освіти: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції; 2023 Жовт 19-20; Тернопіль. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка; 2023. С.472-80.

37. Скотт Г. Джинні. Конфлікти: шляхи подолання. Київ: Внешторгиздат; 2001. 190 с.

38. Тюріна ВО. Формування комунікативної і конфліктологічної компетентностей викладача закладу вищої освіти МВС України. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2019;68:220-3.

39. Філь СС. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. Наукові записки НаУКМА. 2011;123:20-4.

40. Фрейд З. Основні категорії психоаналізу. Березінська А, перекладач. Всесвіт. 1991;5(749):164-70.

41. Цюрупа МВ. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник. Київ: Кондор; 2004. 182 с.

42. Юнг К. Архетипи і колективне несвідоме. Котюк К, перекладач. Львів: Астролябія; 2018. 608 с.

43. Ярослав ЛО. Розвиток конфліктологічної компетентності у студентів педагогічних спеціальностей: теоретико-методологічний аналіз проблеми. Молодий вчений. 2019;8(72):218-23.

ДОПОМІЖНА

44. Антонова-Турченко ОГ. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях. Завуч. 2002;19:18-21.
45. Антонова-Турченко ОГ. Як вижити серед конфліктів. Київ: Знання; 1992. 65 с.
46. Левчук ЛТ. Психоаналіз: історія, теорія, мистецька практика. Київ: Либідь; 2002. 255 с.
47. Примуш МВ. Конфліктологія: навч. посібник. Київ: Професіонал; 2006. 288 с.
48. Розов ВІ. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури; 2015. 160 с.
49. Семіченко ВА, Заслуженюк ВС. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ: Веселка; 1998. 214 с.
50. Скібіцька ЛІ. Конфліктологія. Київ: Кондор; 2011. 384 с.
51. Скотт Г. Джинні. Засоби вирішення конфліктів. Київ; 1991. 118 с.
52. Fisher R, Ury W. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. 2nd ed. New York: Penguin Books; 1991. 272 p.

ПЕТРОВСЬКА Тетяна Валентинівна
КУРДИБАХА Оксана Миколаївна

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Навчальний посібник

В авторській редакції
Коректура, комп'ютерний набір – Курдибаха О.М.
Художник обкладинки – Хижняк В.А.

Підписано до друку 15.03.2024 р. Формат 60X84 1/32.
Папір офсетний №1. Гарнітура тип Times. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 11,2. Обл. вид. арк. 12,76. Наклад 300 пр. Зам. № 24-01.

Видавець Позднишев Є.В. (04119, м. Київ-119, а/с 8)
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої
справи
серія ДК № 1929 від 07.09.2004 р.
E-mail: bezpekab@ukr.net, тел. 096-642-00-86

Віддруковано з оригінал-макету Поліграфічним центром
ФОП Красновид С.О., E-mail: sega555@ua.fm, тел. 067-597-92-62