

Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Кафедра психології



Березовська Л.І. Юрков О.С.

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Навчально-методичний посібник

для студентів денної/заочної форми навчання
напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія»

Мукачево
МДУ 2016

УДК 159.964.21 (075)

ББК 88.37Я73

*Розглянуто та рекомендовано до друку науково-методичною
радою Мукачівського державного університету
протокол №11 від 27.06.2016 р.*

*Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри психології
протокол №6 від 23.12.2015 р.*

Рецензент

Лизанець А.Г. – к.е.н., доцент кафедри менеджменту та управління економічними процесами МДУ

Ю75

Березовська Л.І. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник /Л.І.Березовська, О.С.Юрков. - Мукачево: МДУ, 2016. - 201 с.(9 д.а)

Навчально-методичний посібник «Психологія конфлікту» містить 13 тем, що розкривають: загальні засади психології конфлікту, історію конфліктологічної думки, методологічні принципи та методи дослідження, структуру та динаміку конфліктів, причини конфліктів, конфлікти в різних сферах взаємодії людей міжособистісні та міжгрупові конфлікти, внутрішньоособистісні конфлікти, профілактику та управління конфліктами.

Схематичні зображення, контрольні запитання, тестові завдання, основна та додаткова література допомагають усвідомити і засвоїти основи дисципліни.

Посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів напряму підготовки «Практична психологія» денної та заочної форми навчання.

© МДУ
© Юрков О.С., 2016

ЗМІСТ

Вступ

Модуль 1. Загальні засади психології конфлікту. Психологічні причини конфліктів та особистість.

Тема 1. Психологія конфлікту як фундаментальна складова конфліктології.

- 1.1. Поняття, класифікація та функції конфліктів.....10
- 1.2. Конфліктологія – інтегративна галузь наукових знань про конфлікт.....14
- 1.3. Об'єкт, предмет психології конфлікту. Взаємозв'язки психології конфлікту з психологічними дисциплінами.....15

Тема 2. Історія розвитку конфліктологічної думки

- 2.1. Передумови формування конфліктологічних ідей.....19
- 2.2. Соціологічні теорії конфлікту.....21
- 2.3. Психологічні теорії конфлікту.....25
- 2.4. Розвиток конфліктологічної думки в Україні.....29

Тема 3. Методологічні принципи та методи дослідження конфліктів психології конфлікту.

- 3.1. Методологічні принципи дослідження психології конфлікту.....35
- 3.2. Методи дослідження конфліктів.....37
- 3.3. Експериментальні методи дослідження.....40
- 3.4. Допоміжні методи дослідження.....43

Тема 4. Структура та динаміка конфліктів.

- 4.1. Психологічні складові структури конфлікту.....48
- 4.2. Динаміка конфліктів.....54

Тема 5. Психологічні причини конфліктів.

- 5.1. Протиріччя як джерело конфліктів.....61
- 5.2. Об'єктивні причини виникнення конфліктів.....62
- 5.3. Суб'єктивні причини виникнення конфліктів.....65

Тема 6. Внутрішньоособистісний конфлікт

6.1. Поняття, особливості, види та основні причини внутрішньоособистісних конфліктів.....	72
6.2. Умови попередження, форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів.....	76
6.3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.....	79
Модуль 2. Конфлікти у різних сферах і формах взаємодії людей.	
Психологія попередження та управління конфліктами.	
Тема 7. Міжособистісний та міжгруповий конфлікти.	
7.1. Поняття, спільні риси, особливості, форми, класифікація та причини міжособистісних конфліктів.....	83
7.2. Управління міжособистісними конфліктами.....	87
7.3. Міжгруповий конфлікт і його особливості.....	89
Тема 8. Міжособистісні конфлікти з участю дітей різного віку	
8.1. Конфлікти між дітьми раннього та дошкільного віку.....	93
8.2. Конфлікти між школярами	93
8.3. Конфлікти у педагогічній взаємодії та умови їх подолання.....	95
Тема 9. Сімейні конфлікти	
9.1. Поняття, особливості, причини та класифікація сімейних конфліктів.....	102
9.2. Конфлікт «чоловік – дружина».....	104
9.3. Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей.....	106
9.4. Попередження і розв’язання сімейних конфліктів.....	107
Тема 10. Психологічні конфлікти в організаціях та сферах управління	
10.1. Види, основні джерела і причини виникнення конфліктів в організаціях та в сфері управління.....	111
10.2. Наслідки конфліктів в організації.....	117
10.3. Принципи та методи подолання конфліктів в організаціях та у сфері управління.....	118
Тема 11. Управління конфліктами	
11.1. Процес управління конфліктами: сутність, умови і зміст.....	124
11.2. Психодіагностика і прогнозування конфліктів.....	125

11.3. Попередження і профілактика конфліктів.....	126
Тема 12. Технологія попередження конфліктів	
12.1. Технологія безконфліктного спілкування	133
12.2. Подолання конфліктів спілкування.....	135
12.3. Психологія взаємопорозуміння як психологічна основа попередження міжособистісних конфліктів.....	137
12.4. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.....	139
Тема 13. Психологічні основи завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів.	
13.1. Підходи, умови, фактори, форми і стратегії завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів.....	144
13.2. Стиль поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфлікту.....	150
13.3. Роль керівника при вирішенні конфлікту.....	155
Рекомендована література	160
Біографічний показчик	162
Словник термінів	193
Алфавітний показчик	198

ВСТУП

Теорія та практика вирішення конфліктів - необхідна складова психологічної й соціальної культури у професійній діяльності, у суспільному житті, в особистісних стосунках, необхідна складова професійно-важливих знань та умінь психолога.

Дисципліна має розкрити майбутнім фахівцям у психології ефективну методологію вирішення завдань регулювання конфліктів і конфліктних ситуацій у позитивному напрямі й перетворенням їх у допоміжні процеси здійснення творчих ідей, ефективного функціонування колективів і прийняття рішень.

Основні вимоги до вивчення дисципліни «Психологія конфлікту» походять з фахових та психологічних вимог до професійної діяльності психолога, з одного боку, а, з іншого - психологічних вимог до управління та посередництва в конфліктах та їх, вирішенні. Слід зазначити, що дисципліна «Психологія конфлікту» охоплює не тільки основні питання курсу, а й сучасні питання проблемного характеру у прогнозуванні, перетворенні та вирішенні конфліктів спеціально підготовленими фахівцями в галузі психології конфліктів щодо вирішення прикладних питань конфліктології.

Мета курсу «Психологія конфлікту» – засвоєння базових знань з актуальних питань конфліктів та побудови продуктивних людських взаємовідносин, формування навичок розв'язання конфліктів як професійно-психологічних завдань.

Завдання курсу «Психологія конфлікту»:

- ознайомити студентів з актуальними психологічними проблемами управління конфліктами;

- розкрити майбутнім фахівцям в психології ефективну методологію вирішення завдань діагностування і прогнозування конфліктів і конфліктних ситуацій;

- оволодіння навичками попередження складних і проблемних ситуацій в напрямі їх ескалації у конфлікти.

Знання та практичні навички «виходу з конфлікту», продуктивного вирішення конфліктів та подолання конфліктних ситуацій - корисні насамперед майбутнім психологам у вирішенні ними професійних завдань. Набуті знання та практичні уміння розуміння, запобігання та розв'язування конфліктів допоможуть змінити у собі та 5 формувати у своїх колег, підлеглих та близьких людей мислення, що орієнтовано не на конфронтацію й боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та на спільне вирішення проблем.

«Психологія конфлікту» - синтетична, міждисциплінарна галузь знань, що об'єднує, як суто конфліктологічні знання, так, і, як ключові, знання в галузі психології конфліктів, і, особливо, в галузі спілкування і продуктивного вирішення складних і критичних ситуацій у сфері професійних і ділових взаємостосунків.

Методи навчання: поєднання активних, і, насамперед, тренінгових форм навчання (розгляд ситуацій, ігрове виконання творчих завдань, рольові ігри, тестування і самотестування, аналіз візуального матеріалу тощо) з суто лекційним теоретичним матеріалом, спрямованим на оволодіння майбутніми

психологами базовими знаннями з провідних проблем психологічного аналізу й вирішення конфліктів, а також із проблем самопізнання майбутнього фахівця, що спрямоване на професійне та особистісне зростання.

Вивчення курсу передбачає формування у студентів знань щодо:

- психологічного визначення та характеристики різних видів та форм конфліктів;
- методів прогнозування конфліктів;
- фаз виникнення, ескалації та динаміки конфліктів;
- основних складових конфліктів та засобів її визначення;
- особистісних передумов та схильності особистості до ескалації конфліктів;
- засобів регуляції та профілактики конфліктів;
- конфліктогенів спілкування та їх ролі у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості;
- психотехнологій вирішення конфліктів;
- стратегій і тактик врегулювання конфліктів.

На основі цих знань повинні бути сформовані уміння, а саме:

- проводити психологічний аналіз та кваліфікувати конфлікт;
- визначати та здійснювати психологічні заходи щодо психодіагностики та прогнозування конфліктів у групах, колективах та організаціях;
- прогнозувати конфліктний «потенціал» особистості щодо ескалації конфліктів;
- кваліфікувати конфліктну поведінку людей; вчасно регулювати конфліктні ситуації та управляти конфліктами в групах та колективах;

- застосовувати індивідуально сприятливі психологічні прийоми регулювання конфліктів у групах та колективах (типу позитивного маніпулювання, відволікання та переключення уваги, зміни на позитивне мотивації працівника та ін.);

- застосувати психологічні методи та техніки подолання та вирішення (вичерпування) конфліктів (типу посередництва, переговорів, картографії тощо).

Даний навчально-методичний посібник, який можна використовувати під час підготовки студентів у системі базової освіти (педагоги, психологи, практичні психологи, соціальні педагоги), а також для самостійного вивчення конфліктології. Методика викладання дисципліни апробована авторами у Мукачівському державному університету під час викладання курсів «Психологія конфлікту» та «Конфліктологія» для студентів різних спеціальностей.

**Модуль 1. Загальні засади психології конфліктів.
Психологічні причин конфліктів та особистість.
Тема 1. Психологія конфлікту як фундаментальна складова
конфліктології.**

- 1.1. Поняття, класифікація та функції конфліктів
- 1.2. Конфліктологія – інтегративна галузь наукових знань про конфлікт.
- 1.3. Об'єкт, предмет психології конфлікту. Взаємозв'язки психології конфлікту з психологічними дисциплінами.

Література

Базова

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 7-14.
2. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 12-36, 54-61.

Допоміжна

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./ С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360 с.
3. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./ І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 332 с.

Конфлікти є невід'ємною складовою людського життя, вони відіграють значну роль як у розвитку окремої особистості, так і у розвитку суспільства.

Людство за історію свого існування накопичило колосальний досвід життя і виживання у конфліктах. Науковий аналіз і узагальнення цього досвіду привели до виникнення і становлення нової міждисциплінарної та інтеграційної галузі знань про конфлікти, засоби їх аналізу і регулювання – конфліктології та її фундаментальної складової – психології конфлікту.

Вивчення курсу «психологія конфлікту» дасть змогу:

- ✓ Будувати конструктивні міжособистісні стосунки на ґрунті усвідомлення власних бажань, вчинків, цілей та умінь слухати інших.
- ✓ Уникати деструктивних конфліктів.
- ✓ Застосовувати психологічні засоби прогнозування, діагностики, запобігання конфліктам та розв'язання їх.
- ✓ Здійснювати психологічне посередництво у переговорному процесі.

1.1. Поняття, класифікація та функція конфліктів.

Таблиця 1.1

Поняття «конфлікт»

Слово конфлікт походить від латинського «conflictus» – зіткнення .
У повсякденному житті слово «конфлікт» ми застосовуємо до широкого кола явищ: від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових або подружніх розходжень, це сварка бійка, суперечка

Наукове значення конфлікту

1. Стан відкритої боротьби, війна, битва.
2. Стан дисгармонії у стосунках між людьми ідеями і стосунками; зіткнення протилежностей.
3. Психічна боротьба між взаємовиключними можливостями.
4. Протиборство героїв у творах художньої літератури, кіно.
5. Економічна напруга внаслідок непримиренності внутрішніх настанов з вимогами ситуації.
6. Суперечність яку людина сприймає як значущу життєву проблему, що вимагає свого розв'язання і викликає активність щодо подолання.
7. Зіткнення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок, або поглядів опонентів, або суб'єктів взаємодії.
8. Зіткнення двох або більше різнонаправлених сил з метою реалізації їх інтересів умовах протидії.

Г.В. Ложкін

Н.І. Пов'якель

Конфлікт – це зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів взаємодії

Таблиця 1.2

Класифікація конфліктів

Класифікація – це науковий метод, який полягає у роз'єднанні всієї множини об'єктів та наступному їхньому об'єднанні у групи на основі якоїсь ознаки.

Ознака, наявність, відсутність чи міра вираженості якої є критерієм віднесення об'єкта до тієї чи іншої групи, називається основою для класифікації.

Класифікацію, в основу якої покладено суттєву ознаку конфлікту, називають **типологією**

Ознака	Види
За складом і кількістю конфліктуючих сторін	Внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові, міжколективні, міжпартійні, міждержавні, міжнаціональні та інші.
За проблемно-	Управлінські, сімейні, педагогічні, політичні, <i>Продовження таблиці 1.2</i>
проблемно-	економічні, виробничі, побутові, трудові, та ін.

діяльнісною ознакою	
За часом протікання	Гострі і хронічні, швидкоплинні і довготривалі, мляві.
Залежно від типу суперечності	Ті, що виникли в наслідок антагоністичної суперечності і ті, що виникли в наслідок неантагоністичної суперечності.
Залежно від типу інтенсивності	Низької інтенсивності(відбувається у формі суперечки), середньої інтенсивності, високої інтенсивності.
За градацією потреб	Ресурсний конфлікт: об'єктом задоволення потреб є ресурси, задовольняються матеріальні потреби. Статусно-рольовий конфлікт: об'єктом задоволення потреб виступає статус у групі, роль у міжособистісних стосунках, задовольняються соціальні потреби. Конфлікт через ідеї, норми та принципи: об'єктом задоволення потреб є ідеї, норми та принципи. Задовольняються духовні потреби.
За службово-комунікативною спрямованістю взаємодій	«Вертикальні» – між різними ієрархічними рівнями; «Горизонтальні» – між рівними за службовим становищем співробітниками.
З функціонального погляду	Конструктивні; деструктивні, до яких належать: закономірні, яких не можна уникнути, необхідні, вимушені. Функціонально невинуваті.
У динамічному аспекті	Стихійні. Заплановані: спровоковані, ініціативні.
За кількома ознаками	Соціально – побутові, сімейно – побутові, соціально-психологічні, емоційні, психолого-педагогічні. Конфлікти належності, які виникають через подвійну належність індивідів.

Функції конфліктів (Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель)

Конструктивні (позитивні)	<ul style="list-style-type: none"> • Регулятивно-розвивальна функція – конфлікт не дає застигнути, окостеніти, штовхає до змін і розвитку, відкриває дорогу інноваціям, здатним удосконалити і стабілізувати внутрішній світ, відносини, систему. • Інформаційно-об'єднувальна функція – в ході конфлікту люди краще пізнають себе і один одного, конфлікт стимулює рефлексію і розуміння. • Функція об'єднання і структуризації – конфлікт сприяє структуризації соціальних груп, створенню організацій, об'єднанню груп і колективів. • Функція стимулювання активності – конфлікт стимулює активність людей, знімає «синдром покірності». • Функція стимулювання особистісного зростання – конфлікт стимулює розвиток особистості, зростання відчуття відповідальності, усвідомлення власної значущості, може посприяти самопізнанню та самореалізації. • Психотерапевтична і полегшувальна функція – конфлікт(за умови його відкритого і конструктивного врегулювання) знімає приховану напруженість, дискомфорт і хронічні непорозуміння, дає їм вихід. • Діагностична і пояснювальна функція – іноді корисно спровокувати конфлікт, щоб прояснити обставини і зрозуміти стан справ, у виникаючих в конфліктах критичних ситуаціях виявляються непомітні до цього позитивні риси і недоліки людей, створюються умови для розвитку особи і формування лідерів та ін.
Деструктивні (негативні)	<ul style="list-style-type: none"> • Становлення стереотипів і руйнівальних форм самореалізації особистості шляхом маніпулятивного самоутвердження і досягнення бажаного шляхом використання інших. • Погіршення психологічного клімату в колективах і руйнування міжособистісних відносин. • Зниження привабливості праці і, як наслідок, зниження продуктивності праці; • Неадекватність, перш за все в сприйнятті, непорозумінні та ін. • Виникнення неадекватних психологічних захистів. • Зниження співпраці і зменшення можливості партнерства в ході конфлікту і після нього. • Зростання конфронтації, затягування людей в боротьбу і змушення їх прагнути більше перемоги, ніж вирішення проблем і пошуку кращих альтернатив. • Збільшення матеріальних і емоційних витрат на вирішення конфлікту.

1.2. Конфліктологія – інтегративна галузь наукових знань про конфлікт

Таблиця 1.4

<p>Конфлікти існували завжди, з моменту появи людини і її взаємозв'язків з навколишнім світом. Конфліктологія ж виникла зовсім недавно, у другій половині ХХ століття.</p> <p>Становлення конфліктології пов'язане з практикою керування суспільними та груповими відносинами, зумовлене насамперед високою суспільною потребою у пізнанні конфліктів та способів їхнього врегулювання.</p> <p>Значення конфліктології як самостійної та орієнтованої на практику інтегративної та міждисциплінарної галузі знань постійно зростає. Це зумовлено тим, що вона допомагає прогнозувати та попереджувати серйозні соціальні потрясіння, знижувати їхню гостроту, розв'язувати суперечності, які виникають між людьми.</p>	
<p>Конфліктологія – це міждисциплінарна, інтегративна галузь наукових знань, яка вивчає теорію і практику попередження і розв'язання конфліктів.</p>	
<p>Об'єкт конфліктології – конфлікти різного рівня, тобто усі прояви конфліктної соціальної взаємодії у сучасному світі.</p>	<p>Предмет конфліктології – загальні закономірності виникнення, розвитку і розв'язування конфліктів.</p>
<p>Загальна конфліктологія – виникнення і розвитку конфліктної ситуації, вимірювання ступеню розвитку конфлікту, можливі шляхи цілеспрямованого впливу на конфліктну ситуацію.</p>	<p>Галузеві або спеціальні напрями конфліктології: педагогічні, психологічні, філософські, соціологічні, політичні та інші.</p>
<p>З погляду філософії конфліктологія – це область наукових знань про шляхи і способи передбачення, попередження і подолання суперечностей в житті суспільства, держави.</p> <p>З погляду соціології конфліктологія – це область наукових знань про граничний випадок загострення соціальних суперечностей, в якому стикаються різні соціальні спільності.</p> <p>З погляду педагогіки конфліктологія – це область наукових психолого-педагогічних знань про шляхи, способи і засоби передбачення, попередження і подолання суперечностей, що виникають в навчально-виховному процесі.</p>	
<p>З медичної і психофізіологічної точки зору конфліктологія – це область наукових знань, присвячена психогігієні відносин між людьми,</p>	

Продовження таблиці 1.4

З медичної і психофізіологічної точки зору конфліктологія – це область наукових знань, присвячена психогігієні відносин між людьми,

психопрофілактиці і корекції відхилень в їх психосоматичному статусі, породжених конфліктом.

З погляду психології – новий напрям «Психологія конфлікту»

1.3. Об'єкт, предмет психології конфлікту. Взаємозв'язки психології конфлікту з психологічними дисциплінами.

Таблиця 1.5

Психологія конфлікту – фундаментальна складова конфліктології, базова система психологічних знань про діагностику, профілактику і корекцію конфліктів, про психологічні методи аналізу і регулювання конфліктів.

Об'єкт – внутрішньо особистісні, міжособистісні, між групові і внутрішньо групові конфлікти та конфлікти в різних сферах взаємодії людей (сімейні, в організаціях, у педагогічній взаємодії та ін.)

Предмет – психологічні закономірності виникнення, розвитку, діагностики, профілактики та управління конфліктами.

Становлення психології конфлікту відбувається на базі з урахуванням досягнень загальної, соціальної, інженерної, економічної, педагогічної, військової психології, психології управління, психології особистості, психології праці, психології політики та ін.

Загальна психологія вивчає загальні, універсальні принципи і методи дослідження, а також акумулює в собі базові теорії. Особливу цінність мають положення, що стосуються характеру, темпераменту, функціонування психічних процесів людини.

Соціальна психологія розглядає суперечності інтересів, поглядів, соціальних установок, що виникають між людьми.

Інженерна психологія досліджує феномен конфлікту при розгляді групової діяльності в системах «людина-машина». Конфліктогенними чинниками виступають явища психологічної несумісності оператора в умовах СЛМ.

Економічна психологія аналізує конфліктогенні ситуації, що викликаються перетворенням економіки виробничих процесів, руйнуванням стереотипів виробничих відносин в психологічному і конкретно-діяльнiсному опорі нововведенням.

Педагогічна психологія розглядає конфлікти в педагогічній діяльності між школярами, педагогами та батьками.

Продовження таблиці 1.5

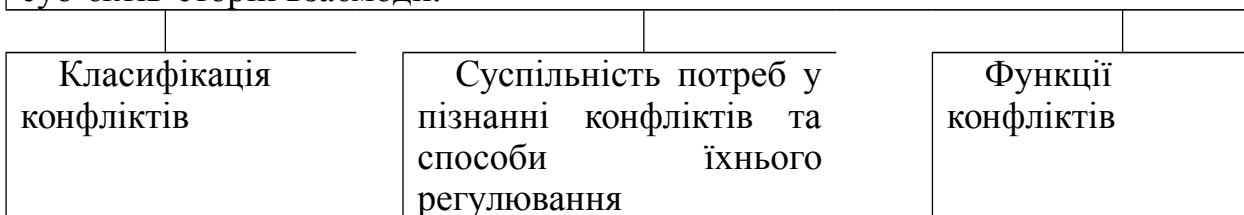
В колі поглядів психології управління виявляються руйнівні конфлікти, що дезорієнтують нормальний хід комунікацій трудових колективів, і груп на виробництві.

Психологія особистості забезпечує психологію конфлікту своїми знаннями, узагальненнями і міркуваннями щодо таких функціональних характеристик особистості, як самосвідомість, самооцінка, образ «Я», життєвий шлях.

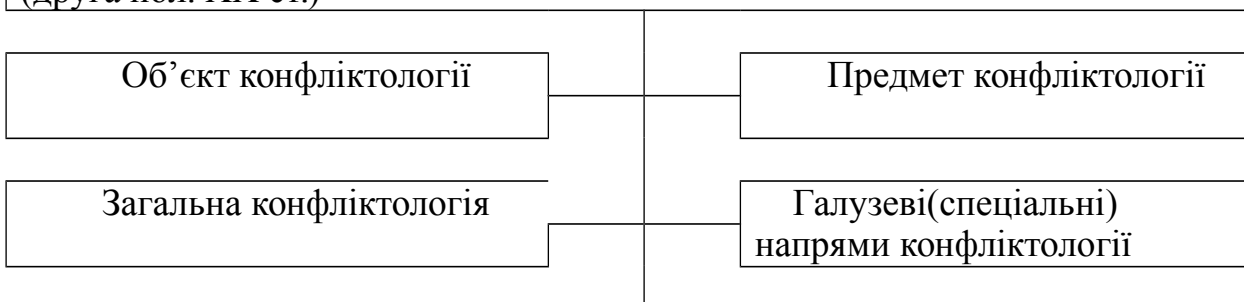
Військова психологія звертається до аналізу конфліктів при розгляді суб'єктивних чинників взаємостосунків рядового і командного складу у військових підрозділах.

Формалізована структура змісту теми

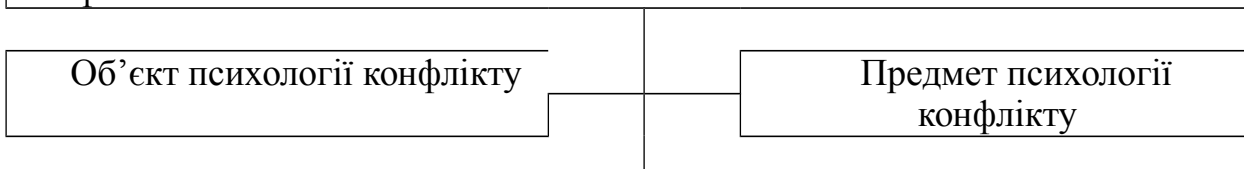
Конфлікт (від лат. «conflictus» - зіткнення) – це зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів-сторін взаємодії.



Конфліктологія – це міждисциплінарна, інтегративна галузь наукових знань, яка вивчає теорію і практику попередження і розв'язання конфліктів. (друга пол. XX ст.)



Психологія конфлікту – фундаментальна складова конфліктології, базова система психологічних знань про діагностику, профілактику і корекцію конфліктів, про психологічні методи аналізу і регулювання конфліктів.



Взаємозв'язки психології конфлікту з загальною, соціальною, інженерною, економічною, педагогічною, військовою психологією, психологією управління, психологією особистості, психологією праці, психологією політики та ін.

Ключові поняття теми

Конфлікт, конфліктологія, психологія конфлікту.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дати характеристику науковій категорії «конфлікт».
2. Перелічіть типи конфліктів і надайте їхню характеристику.

3. Перелічіть функції конфліктів.
4. Як ви ставитесь до конфліктів?
5. Чи актуальною є проблема конфліктів для сучасної науки? Дати обґрунтовану відповідь.
6. Що є об'єктом і предметом конфліктології.
7. Що є об'єктом і предметом психології конфліктів.
8. Охарактеризуйте взаємозв'язки психології конфлікту з іншими дисциплінами.

Тема 2. Історія розвитку конфліктологічної думки

- 2.1. Передумови формування конфліктологічних ідей.
- 2.2. Соціологічні теорії конфлікту.
- 2.3. Психологічні теорії конфлікту.
- 2.4. Розвиток конфліктологічної думки в Україні.

Література

Базова

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 14-75.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с. 16-38.
3. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с. 14-26.
4. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 11-31.

Допоміжна

1. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта/Р. Дарендорф./ /Социологические исследования. – М.: Наука, 1994. – с. 142-147.
2. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посіб./ М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172с.

Виникненню конфліктології як відносно самостійної теорії та практики в кінці 50-их років передував тривалий період формування, нагромадження й розвитку конфліктологічних ідей, поглядів, спочатку в межах філософії, а пізніше – соціології, психології та інших наук. У зв'язку із цим слід проаналізувати еволюцію наукових переконань щодо конфліктів, виділяючи такі етапи: донауковий, або філософський, монодисциплінарний в рамках соціології та психології та міждисциплінарний.

2.1. Передумови формування конфліктологічних ідей.

Таблиця 2.1

Період розвитку кофліктологічних ідей	Філософи
Стародавній світ	Конфуцій (551-479рр. до н.е.) Китай Геракліт (520-460рр. до н.е.) Платон (427-347 рр. до н.е.) Демокрит (460-370 рр. до н.е.) Аристотель (384-322 рр. до н.е.) Греція
Епоха середньовіччя	Аврелій Августин Блаженний (354-430 рр.) Північна Африка Фома Аквінський (1225-1274 рр.) Італія
Епоха відродження	Ніколо Макіавеллі (1469-1527 рр.) Флоренція, Італія
Новий час та епоха Просвітництва	Френсіс Бекон (1561-1626 рр.) Томас Гоббс (1588-1679 рр.) Джон Лок (1632-1704 рр.) Англія Бенедикт Спіноза (1632-1677 рр.) Голландія Жан-Жак Руссо (1712-1778 рр.) Франція Іммануїл Кант (1724-1804 рр.) Німеччина Адам Сміт (1723-1790 рр.) Англія Карл Клаузевіц (1780-1831 рр.) Пруссія

Погляди на проблему конфлікту ми знаходимо в численних етичних заповідях Конфуція, одна з яких мовить: «Не роби іншим того, чого не бажаєш собі, і тоді в державі та родині до тебе не відчуватимуть ворожнечі». Джерело конфліктів мислитель убачав у розподілі людей на «благородних мужів» (освічених, грамотних і вихованих людей) і «малих людей» (простолюдинів). Неосвіченість і невихованість простолюдинів веде до порушення норм людських взаємовідносин.

Геракліт вважав, що конфлікт є загальним і універсальним методом розвитку, виправдовував війну. «Війна – батько всього і всього цар. Одних вона визначила багатшими, інших – простими людьми, одних зробила рабами, інших - вільними».

Платон говорив, що основним джерелом особистих та суспільних бід постає війна. Ворожнечу між своїми він називає розбратом, а з чужими – війною.

Демокрит стверджував, що громадська війна є лихом для обох ворогуючих сторін, вказував, що «закони не забороняли б кожному жити на свій смак, якщо б кожий не шкодив один одному, тому що заздрість сприяє початку ворожості».

Аристотель висловив думки про роль конфліктів у житті людей. Джерело конфліктів – відмінності між людьми, причини конфліктів – порушення справедливості у розділі власності. Конфлікти у владних колах викликалися жадобою до поживи посадових осіб. Держава є інструментом примирення людей. Людина поза державою агресивна і небезпечна.

Августин Блаженний вважав, що підґрунтям конфліктів є протиріччя між тілесним та духовним у людині. Конфлікти в основному носили релігійний характер. Августин вважав, що людська і божественна історія протікає в протилежних, але нероздільних сферах. Таке протікання викликає *битву двох царств – Божого і Земного*.

Фома Аквінський розвинув думку про те, що війни допустимі в житті суспільства, тобто конфлікти є об'єктивною реальністю, але на них необхідна санкція зі сторони суспільства і церкви. *Запеклі конфлікти у той час – між мусульманами і християнами*.

Н.Макіавеллі зробив одну з перших спроб системного аналізу соціальних конфліктів, вважав конфлікт універсальним і безперервним станом суспільства в наслідок *порочної природи людини*, прагнення різних груп людей до постійного і необмеженого збагачення. «Людина простить вам все, навіть вбивство близьких, але тільки не втрату власності». Макіавеллі приписував людям більше негативних якостей, аніж позитивних: «Люди завжди погані, доки їх не змусить до добра необхідність». З метою зменшення негативного впливу масштабних соціальних конфліктів потрібно навчитися ними правильно керувати: «Хто хоче жити в мирі, той мусить готуватись до війни». Таку функцію він покладав на державу.

В період Нового часу та епохи Просвітництва відбувався бурхливий економічний і культурний підйом європейських країн, що створювало передумови для системного

пізнання оточуючого світу та нових підходів до проблеми конфліктології. Цікаві погляди на конфлікт висловив Френсіс Бекон. Він висловив думку про те, що зростання народонаселення є однією із причин конфліктів. Описав ознаки конфлікту «пасквілі і крамольні розмови, якщо вони часті і сміливі, неправдиві чутки, які ганьблять уряд». Серед засобів, які можуть зменшити конфліктність всередині країни, автор надавав перевагу матеріальним засобам, дарування народу певних вольностей. Цікавою є його позиція про переговори. Науковець говорив: «Якщо вам належить працювати з будь-якою людиною, то ви повинні розпізнати: або її характер та пристрасті – щоб нею командувати; або слабкості та недоліки – щоб налякати її; або близьких їй людей – щоб керувати нею. Коли ви ведете складні переговори, не намагайтеся сіяти та робити жнива одночасно, поступово підготовляйте ґрунт – і плоди дозріють».

А.Сміт в основі конфлікту бачив поділ суспільства на класи (капіталісти, земельні власники, наймані робітники) та економічне суперництво, протиборство між класами.

К.Клаузевіц визначив природу міжнародного воєнного конфлікту, запропонувавши знамениту формулу: «Війна є продовженням політики іншими засобами». Протягом усієї історії воєнні конфлікти були не біологічною неминучістю, не відхиленням від норми в курсі тієї чи іншої держави чи проявом норовливості монарха, а закономірним розвитком тих процесів, які відбувалися всередині держав і на світовій арені до їх переростання в конфлікт.

Висновки. Незважаючи на плідні ідеї про природу конфлікту, висловлені класичною філософією, у вивченні сутності конфлікту аж до кінця ХІХ ст. були суттєві недоліки:

- конфлікти розглядалися лише в загальному плані, у зв'язку з філософськими категоріями протиріч і боротьби, добра і зла як загальна властивість не тільки соціального, а і природного буття;
- досліджувалися переважно тільки конфлікти макрорівня – між класами, державами, націями, а конфлікти в малих групах, внутрішньоособистісні конфлікти залишалися поза увагою вчених;
- загальні риси конфлікту як феномена соціального життя не досліджувалися, у зв'язку з чим не було і самостійної теорії конфлікту, а, відповідно, і конфліктології як науки.

В якості самостійної дисципліни конфліктологія склалася лише близько середини ХХ ст., виділившись із двох фундаментальних наук: соціології і психології.

2.2. Соціологічні теорії конфлікту

Своїм виникненням в кінці ХІХ - на початку ХХ ст. теоретична конфліктологія зобов'язана Карлу Марксу, Георгу Зіммелю, Льюїсу Козеру та Ральфу Дарендорфу.

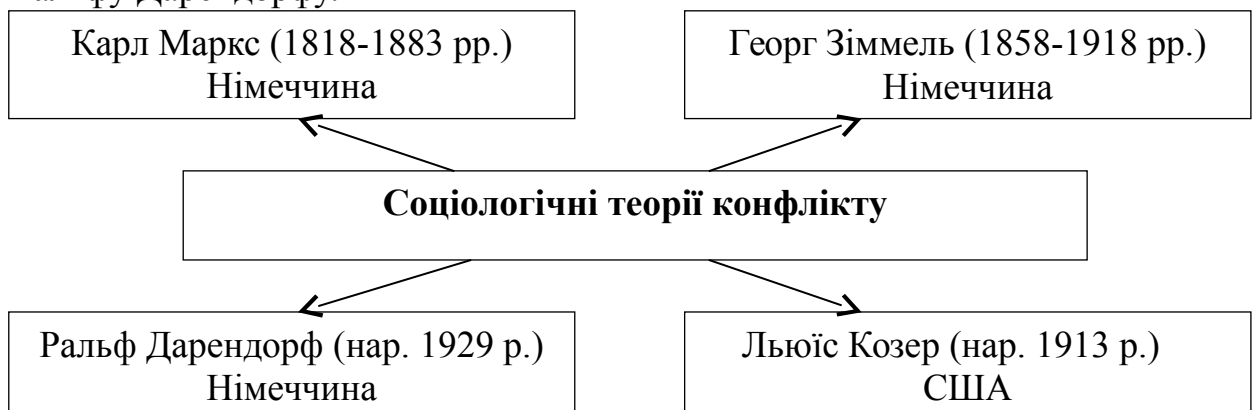


Рис. 2.1. Соціологічні теорії конфлікту

Карл Маркс вважав, що:

1. Конфлікт є неминучим і дуже поширеним явищем соціальних систем.

2. Конфлікти мають тенденцію виявлятися у полярній протилежності інтересів.

3. Конфлікти найчастіше відбуваються через недостатність ресурсів, особливо влади.

4. Конфлікт – головне джерело змін соціальних систем.

5. Будь-який конфлікт має антагоністичний характер.

6. Чим більш не рівномірно розподілено у системі дефіцитні ресурси, тим глибшим є конфлікт інтересів між домінуючими і підпорядкованими сегментами (соціальними групами) системи.

7. Чим глибше пригноблені групи починають усвідомлювати свої інтереси, тим більш вірогідно, що вони братимуть під сумнів законність і справедливість форми розподілу дефіцитних ресурсів.

8. Чим більше пригноблені групи системи усвідомлюють свої інтереси, чим більше вони сумніваються в законності розподілу дефіцитних ресурсів, тим більш вірогідно, що вони повинні будуть спільно вступити у відкритий конфлікт з домінуючими групами системи.

9. Чим сильніше поляризація пануючих і підлеглих, тим більш насильницьким буде конфлікт.

10. Чим більш насильницьким є конфлікт, тим глибших структурних змін зазнає система і перерозподіл у ній дефіцитних ресурсів.

Ці ключові тези Маркса пояснюють причини і чинники конфлікту та їх вплив на особливості розвитку конфлікту.

Помилковість поглядів К.Маркса полягала у тому, що всі соціальні конфлікти були, по суті, зведені до класового конфлікту між пролетаріями та буржуа і після знищення приватної власності на засоби виробництва можливо створити умови для ліквідації антагоністичних відносин як бази конфліктів та побудувати безконфліктне суспільство.

На відміну від Маркса, Г.Зіммель вважав, що конфлікт врешті-решт обов'язково посилюється, набуває революційного характеру і призводить до структурних змін системи, Зіммель зосередився на аналізі менш інтенсивних і гострих конфліктів, які посилюють міцність і інтеграцію соціальної системи.

Він вважав, що конфлікт тим гостріший, чим:

- 1) більш емоційно група занурюється у конфлікт;
- 2) краще організовані кожна з груп, втягнутих у конфлікт;
- 3) вище відносна згуртованість груп, що беруть участь у конфлікті;
- 4) міцнішою була згода між учасниками до початку конфлікту;
- 5) менш ізольовані і обмежені конфліктуючі групи у широкій соціальній структурі;

- 6) більше конфлікт стає самоціллю;

- 7) більше, за уявленням його учасників, конфлікт виходить за межі індивідуальних цілей і інтересів.

З розглянутих вище положень виходить, що сильніші емоції, викликані конфліктом, з більшою вірогідністю ведуть до появи насильства. У міжособистісних конфліктах почуття, викликані колишньою близькістю, ворожнечею або ревностями, посилять гостроту конфлікту. У міжгрупових

конфліктах внутрішня згуртованість, гармонійність відносин груп, що беруть участь у конфлікті, з більшою вірогідністю викликає насилля стосовно опозиційної групи.

Ці погляди Зіммеля дали початок конфліктології, що позначається на сучасному її стані.

У сучасній теорії конфлікту (починаючи з 60-их років) склалося два напрями, в основі яких лежать положення або Маркса, або Зіммеля:

- 1) діалектична теорія конфлікту;
- 2) конфліктний функціоналізм.

Діалектична теорія конфлікту К.Маркса знайшла продовження у роботах Ральфа Дарендорфа.

Р.Дарендорф аналізує соціальну організацію, для якої характерне чіткий розподіл ролей і статусів її членів. Впорядковане функціонування організації підтримується за допомогою авторитету і влади. Звідси основними джерелами конфлікту і змін в організації є дефіцит влади і авторитету.

Дарендорф відзначає, що в будь-якій організації можна виділити два основні типи ролей – правлячих і керованих. Правлячі, зацікавлені у збереженні свого положення, а керовані – у перерозподілі влади, або авторитету. За певних умов усвідомлення цієї протилежності інтересів зростає, і організація ділиться на дві конфліктуючі групи. Подолання конфлікту спричиняє перерозподіл влади, що узаконює нові групи правлячих і керованих ролей, які знову починають конкурувати між собою. Таким чином, розвиток організації – це ланцюг конфліктів, що повторюються з приводу розподілу влади.

Дарендорф зробив спробу з'ясувати, які умови викликають перетворення звичайних груп у конфліктні, а також, які умови впливають на гостроту конфлікту, глибину і темп змін, викликаних конфліктом. Відповіді на ці питання узагальнює наступний перелік.

1. Чим більше члени підгруп в організації усвідомлюють свої інтереси і можуть утворити конфліктну групу, тим вірогідніше відбудеться конфлікт.

2. Чим більше розподіл авторитету пов'язаний з розподілом інших винагород, тим гостріше конфлікт.

3. Чим менше мобільність між підлеглими і пануючими групами, тим гостріше конфлікт.

4. Чим більше зубожіння підлеглих наближається до відносного рівня та водночас віддаляється від абсолютного рівня, тим більш насильницьким є конфлікт.

5. Чим менше конфліктні групи здатні до досягнення угод між собою, тим більш насильницьким є конфлікт.

6. Чим гостріше конфлікт, тим більше він викличе структурних змін і реорганізацій.

Чим більш насильницьким є конфлікт, тим вище темпи структурних змін і реорганізацій.

Класичним твором сучасної конфліктології стала робота Л.Козера «Функції соціального конфлікту» (1950). В концепції «позитивного функціонального конфлікту» Л.Козер обґрунтував позитивну роль конфліктів

у забезпеченні стійкості соціальних систем на основі динамічної рівноваги. Розвиваючи ідеї Зіммеля, Козер стверджував, що немає і не може бути соціальних груп без конфліктних відносин. В даній теорії конфлікт розглядається як боротьба за цінності, соціальний статус, владу і матеріальні та духовні багатства. Це боротьба, в якій цілями сторін є нейтралітет, заподіяння шкоди або знищення супротивника. Поки існує суспільство, буде існувати в ньому певна напруженість, яка час від часу переростатиме в конфлікт. Особливу роль в постійній боротьбі за ці дефіцитні ресурси відіграє прагнення людей до влади і престижу, і ця боротьба виконує позитивні функції. По-перше, розряджає напружені стосунки між учасниками і, надаючи вихід негативним емоціям, конфлікт, який завершився, дозволяє зберегти взаємовідносини між конфліктуючими сторонами, тобто повернути їх до висхідного стану. По-друге, під час конфліктної взаємодії люди більше пізнають один одного, тобто конфлікт виконує тестувальну функцію. Взаємопізнання сприяє трансформуванню ворожих відносин у відносини співробітництва. Конструктивні і руйнівні результати конфлікту глибоко відрізняються між собою. Головне завдання конфліктології якраз і полягає в розробці рекомендацій з обмеження негативних і використання позитивних функцій конфліктів. По-третє, хоча конфлікти існують в будь-якому суспільстві, їх роль в недемократичному, «закритому», і демократичному, «відкритому», суспільствах різна. В закритому, яке розколоте на два ворожих табори, конфлікти носять революційно-насильницький, руйнівний характер. У «відкритому» суспільстві, хоч і виникає велика кількість конфліктів, вони вирішуються конструктивним шляхом.

2.3. Психологічні теорії конфлікту



Рис. 2.2. Психологічні теорії конфлікту

На думку Фройда, основним джерелом психічних розладів є властивий людській психіці конфлікт між свідомим і несвідомим; психіку людини від охарактеризував як поле бою між непримиренними силами **інстинкту** (підсвідомі потяги, бажання), **розуму і свідомості** (правові й моральні норми). За Фройдом, людина перебуває в стані постійного внутрішнього і зовнішнього конфлікту з оточенням і світом в цілому. Керуючись принципом задоволення, людина в силу зовнішніх обмежень – моральних і соціальних норм вимушена відмовлятися від задоволення (принаймні, негайно) своїх бажань. Це приводить до виникнення психічного конфлікту.

Неусвідомлені психологічні конфлікти контролюють поведінку людини. Відповідно метою терапевтичного впливу є виявлення джерел конфліктів, які витіснені з свідомості, сприяння людині в усвідомленні нею причин її внутрішніх конфліктів та їх вирішення на новому рівні свідомого відношення до своїх потягів неусвідомленого характеру.

А.Адлер вважав, первинним феноменом волю до могутності, і, що у психіці кожної людини відбувається конфлікт між бажанням (волею до

могутності) та можливістю (неповноцінністю). Органічна неповноцінність виникає внаслідок компенсації «неповноцінних» функцій, коли, наприклад, людина з вадами опорно-рухового апарату прагне високих досягнень у стрибках. У разі низки невдач неповноцінний індивідуум може зневіритись у можливості досягнення успіху; внаслідок цього він намагається «втекти у хворобу», хворіє на невроз, отримуючи своєрідний вииграш за рахунок тиранії усіх навколо, спонукаючи їх до турботи про себе та матеріальних затрат. Тобто, А.Адлер вважав, що неврози мають на меті неправильним шляхом піднести хворого над усіма навколо, і, що всі невротики хворіють «комусь на зло».

Заслуга А.Адлера полягає в тому, що він розпізнав у невротиків почуття неповноцінності і звернув увагу на проблему людської агресивності.

К.Хорні вважає:

- внутрішні конфлікти є невід'ємною частиною нашого життя;
- вид, сфера дії та інтенсивність конфлікту визначається цивілізацією;

Виділяє:

- характерні ознаки невротичного конфлікту;
- відмінності між нормальними та невротичними конфліктами;

Динамічним центром теорії неврозів К.Хорні є базовий конфлікт між атитюдами (установками) «рух до» людей, «рух навпроти» і «рух від» людей.

Базовий конфлікт – це конфлікт, народжений несумісністю атитюдів, який становить ядро неврозу.

Залежно від пануючого атитюду К.Хорні виділяє такі типи невротичної особистості:

- 1) підлеглий з переважанням «руху до» людей;
- 2) агресивний з переважанням «руху навпроти» людей;
- 3) відокремлений з переважанням «руху від» людей.

Е.Фромм висловив ідею щодо появи конфлікту у сфері взаємин між особистістю та її соціальним оточенням у зв'язку з неможливістю індивіду більш-менш повно реалізувати свої потенції та інтереси через встановлення соціальних заборон.

Етологія (від гр. Ethos – звичай, характер, поведінка; logos – слово, вчення) – це наука про поведінку тварин у природному для них середовищі, яке є одним з напрямів порівняльної психології.

К.Лоренц вперше в історії світової науки висунув думку щодо природного походження агресивності людей та обґрунтував, що причини конфліктів впливають з біологічних підвалин агресивності людини, яка до того ж підсилюється у натовпі. Агресивність є постійним станом усіх представників тваринного світу, до яких він відносив і людей, а тому механізми агресивної поведінки людей і тварин схожі. Тим самим стимулювалися дослідження й у галузі етноконфліктології, досягнення яких можна використовувати в соціальних науках при поясненні механізмів агресивності груп людей.

К.Левін досліджував проблеми групової поведінки та зробив висновок, що конфліктність підвищується під час втрати рівноваги між людиною та

середовищем, а, крім того, неадекватна поведінка лідера групи також є одним із джерел конфлікту. Замирення конфліктів Левін пропонував шукати на шляху зміни структури взаємодії людей у групі. Він визначив конфлікт «як ситуацію, в якій на суб'єкта одночасно діють протилежно спрямовані сили однакової величини». Вченим було виділено чотири типи конфліктних ситуацій:

конфлікт «прагнення-прагнення» – це конфлікт між рівносильними прагненнями суб'єкта заволодіти обома привабливими предметами;

конфлікт «уникнення-уникнення» відбувається, коли суб'єкту доводиться обирати одну з двох однаково неприємних перспектив;

конфлікт (амбівалентності) «прагнення-уникнення» виникає у разі дії на суб'єкт одночасно приваблення і відштовхування при спрямуванні на якийсь об'єкт;

конфлікт «подвійного прагнення-уникнення» характеризується наявністю ситуації вибору між двома цілями, кожна з яких має як приємні, так і неприємні сторони, наприклад, потрібно обрати одну з двох професійних перспектив, кожна з яких має позитивні і негативні аспекти.

Дж.Морено розробив теорію соціометрії, згідно із якою міжособистісні контакти визначаються емоційним відношенням двох сторін, їх симпатіями і антипатіями, тому всі конфлікти – від міжособистісних до міжнародних – можна вирішити шляхом перестановки людей у системі взаємодії таким чином, щоб забезпечити їхні емоційні вподобання, тобто узгодити взаємні емоційні почуття. Так звана «соціометрична революція» мала б забезпечити безконфліктне співіснування різних осіб і сторін у суспільстві.

Інтеракціоністський підхід представлений у психології роботами чиказької школи **Т.Шибутані**. Причиною виникнення конфліктів він вважає належність кожної людини одночасно до кількох соціальних груп. Найчастіше ці групи, які автор називає еталонними, приймають однакові цінності, але трапляється, коли різні групи висувають щодо людини суперечливі вимоги, які людина не може задовольнити одночасно. Будучи членом певної групи індивід намагається виконувати її вимоги, хоча в іншій еталонній групі така поведінка може викликати осуд. Проте конфлікт може й не виникнути, якщо ці еталонні групи розділені між собою і у своїй діяльності керуються різними цілями.

Т.Шибутані ввів поняття «маргінальна людина».

Маргінальна людина – це людина, яка перебуває на межі між двома чи більшою кількістю соціальних світів, але не прийнята жодним із них як повноправний учасник. Серед рис, притаманних маргінальній людині, виділяють сумніви у власній цінності, невизначеність зв'язків із друзями та постійний страх бути відштовхнутим, тенденцію до уникнення ситуацій невизначеності, хворобливу сором'язливість, надмірну турботу про майбутнє, боязнь ризику, нездатність насолоджуватися та впевненість у несправедливому ставленні до них усіх навколо.

Спосіб вирішення конфліктогенних ситуацій залежить від індивідуальних особливостей особистості – це може бути або перехід до іншої діяльності, або відчуження від самого до себе аж до деперсоналізації.

Позитивним наслідком маргінального статусу особистості Т.Шибутані вважає здатність до творчості та більш швидкої адаптації до соціальних змін.

Усе вищезазначене дає змогу зробити висновок про те, що саме на межі ХІХ-ХХ століть у психології зародилися перші теоретичні підходи до проблеми конфліктів, але єдиного розуміння цього феномену ще не склалося.

В основі будь-якого конфлікту лежить несумісність цілей учасників міжособистісної взаємодії та особисте сприймання цієї несумісності. Такий підхід отримав назву мотиваційного через концентрацію уваги на мотивах сторін. У межах цього підходу виділяють такі типи мотиваційних орієнтацій:

- 1) кооперативна;
- 2) індивідуалістична;
- 3) конкурентна.

Особистість із кооперативною орієнтацією має позитивну зацікавленість у добробуті партнера, прагне до утворення з'єднань. Тобто така особистість безпосередньо або опосередковано сприяє задоволенню потреб інших, прагнучи задовольнити свої власні потреби. Особистість з індивідуалістичною орієнтацією прагне до максимізації власної вигоди та менш зацікавлена у наявності партнерів, особистість з конкурентною орієнтацією не цікавиться партнером.

Результатом досліджень Марка Дойча стала теорія кооперації і конкуренції, а ключовим моментом теорії є його «закон соціальних відносин». Відповідно цього закону **кооперація** викликає і викликається подібністю в уявленнях і установках, готовністю допомогти, відкритістю в комунікації, довірливими і дружніми установками, схильністю та уважністю до спільних інтересів і не підкреслюванням протилежних інтересів, орієнтацією скоріше на взаємну владу, ніж на відмінності у владі. Аналогічним чином **конкуренція** викликає і викликається використанням тактики примусу, погрози або хитрощів; спробами збільшити відмінності в силі між собою та іншими; обмеженою комунікацією; мінімізацією усвідомлення схожості в цінностях; підозрливими та ворожими установками.

На відміну від мотиваційного підходу, у якому чинниками були лише суть психологічні утворення, такі як мотиви, потреби, інтереси, установки особистості, які не були задоволені чи реалізовані в конкретних умовах, в організаційному підході розрізняють суб'єктивні та об'єктивні фактори виникнення конфліктів. До об'єктивних факторів відносяться соціально-психологічні характеристики суб'єктів групової діяльності, а до суб'єктивних – особистісні та емоційні стани учасників конфліктної взаємодії.

Залежно від орієнтацій особистості на досягнення своїх цілей чи на цілі партнера, було визначено п'ять стратегій поведінки можливих у конфліктній ситуації: конкуренція, співробітництво, уникнення, пристосування та компроміс.

Представники організаційного підходу вважають, що кожен стиль ефективний лише за певних умов і жоден з них не можна визначити як найкращий. Найкращий підхід визначатиметься конкретною ситуацією та особистісними особливостями учасників.

Теорія переговорного процесу утворюється як галузь знання у загальному напрямку прикладної психології, де ключовим питанням є вияв структури умов, що сприяють прийняттю рішення перейти від конфліктів до переговорів, а також з'ясування психологічних чинників пошуку взаємокорисних угод, рішень, які задовольняють обидві сторони переговорного процесу

2.4.Розвиток конфліктологічної думки в Україні

Етапи розвитку конфліктологічної думки в Україні (за Гребеньковим Г.В)

I етап (до 1924 р.) характеризується зародженням і розвитком практичних та наукових знань про конфлікти, але як спеціальний об'єкт дослідження конфлікт не виокремлюється.

Перші вітчизняні публікації, присвячені безпосередньо проблемі конфлікту, з'явилися лише у 1915-1920-х рр. Вітчизняні соціальні мислителі, відчуваючи вплив зарубіжних течій, також відобразили своєрідність російського суспільства початку ХХ ст.

П.Лавров і М.Михайлівський, представники так званого суб'єктивного ідеалізму, головною рушійною силою і мірилом прогресу визнавали особу, її всебічний розвиток у співпраці з іншими людьми. Звідси вони виводили необхідність запобігання конфліктам між собою і суспільством; стверджували, що прогресу сприяє не боротьба за існування, а взаємодопомога і солідарність людей. Схожі теоретичні положення лежали в основі соціологічних концепцій ідеологів народництва – М.Бакуніна, П.Кропоткіна, П.Ткачова.

М.Ковалевський, спираючись на поширення порівняльно-історичного методу, також убачав суть соціального прогресу в зміцненні солідарності між людьми. При цьому він орієнтувався більше не на особу, а на соціальні групи і класи, прагнучи виявити ідеї рівності та справедливості. Своє бачення проблеми соціального конфлікту висловлювали вітчизняні прибічники марксизму – представники і ортодоксального (Г.Плеханов, В.Ленін) і «легального» (П.Струве, М.Туган-Барановський) напрямку.

II етап (1924-1989 рр.) конфлікт починає вивчатися як самостійне явище в межах спочатку двох (правознавство, соціологія), а до кінця періоду – одинадцяти наук.

Другий етап охоплює 4 фази:

1. 1924-1934 рр. – збільшення кількості публікацій у різних дисциплінах.

Перші вітчизняні публікації, присвячені дослідженню безпосередньо предмета конфлікту, з'явилися на початку 1920-х рр. У них проблема конфлікту вперше виокремилася як самостійна, у назвах праць з'являється категорія «конфлікт» і її похідні (К.Тахтарєв, В.Бехтерєв, А.Звоницька, Л.Карсавін). У 1924 р. було опубліковано працю П.Гриффіна і М.Могилевського, присвячену трудовим конфліктам в організаціях. Але вона більшою мірою мала психологічний характер. Через політичні причини надалі спостерігається реальне знищення вітчизняної конфліктології та

встановлення панування ідеології «безконфліктності» соціального суспільства.

2. 1935-1948 рр. – повна відсутність публікацій у зв'язку з війною і репресіями.

3. 1949-1972 рр. – повернення інтересу до проблеми конфлікту, поява наукових робіт (25 кандидатських дисертацій з явним переважанням робіт з мистецтвознавства).

У колишньому Радянському Союзі конфліктологічна традиція була практично відсутня. Існування конфліктів припускалося у найкращому разі в царині міжособистісних відносин, які вивчала соціальна психологія, у дисциплінарному просторі якої й зосереджувалися переважно вітчизняні конфліктологічні праці. Ще одним напрямком, в якому припускалося розроблення конфліктологічної тематики, була «критика буржуазної соціології». Незважаючи на ідеологічну заангажованість, ці праці все ж таки давали уявлення про деякі ідеї західних конфліктологів.

4. 1973-1989 – поява докторських дисертацій з даної проблематики.

III етап (1990 р. до цього часу) ситуація кардинально змінилася після того, як колишнє «безконфліктне» радянське суспільство вибухнуло безліччю конфліктів – глобальних, регіональних, локальних, економічних, політичних, етнічних, конфесійних тощо. Вітчизняне суспільствознавство виявилось повністю обеззброєним перед цими процесами. У відповідь на запит, точніше, невідкладну вимогу, соціальної реальності буквально за кілька років було здійснено значну роботу з формування вітчизняного конфліктознавства у розшматовуваних конфліктами новопосталих країнах колишнього Радянського Союзу. Виник ряд наукових центрів вивчення цієї тематики, які об'єднують і координують учених різної фахової підготовки. Це, зокрема, створений при Інституті соціології Російської академії наук Центр з вивчення конфліктів, який видає спеціальні бюлетені. Першою серйозною спробою розбудови конфліктуючої теорії стала книга А.Дмитрієва, В.Кудрявцева та С.Кудрявцева «Вступ до загальної теорії конфліктології», яка вийшла друком у 1993 році.

Доволі інтенсивно почала розроблятися конфліктологічна проблематика в Україні, зокрема в Інституті соціології НАН України, в Інституті дослідження проблем молоді та в інших наукових центрах. У 1993-1994 рр. у Чернівцях було проведено широкомасштабні конференції, присвячені проблемі соціальних конфліктів, опубліковано збірники тез доповідей на цих конференціях.

Проте велика кількість розробок не може замінити відсутності загальних концептуальних засад, які дозволили б побачити спільні витоки, механізми виникнення соціальних конфліктів в Україні. Без такого концептуального мета теоретичного опрацювання «зависають у повітрі» й численні емпіричні дослідження стану громадської думки, оскільки не завжди зрозуміло, що і навіщо вимірюють і про що свідчать ті чи інші відсотки.

Сучасні проблеми конфліктології в Україні

⇒ *нарошування категоріального та понятійного апарату з основ конфліктології, створення наукової бази, що дозволить викладати конфліктологію у вищих навчальних закладах як одну з важливих та необхідних наук;*

⇒ *інтеграція гуманітарного, медико-біологічного й технічного підходів у дослідженні конфліктів і пошук індикаторів їх раннього виявлення з використанням сучасних системно-математичних методів, ЕОМ;*

⇒ *підготовка фахівців для наукового та практичного дослідження проблем прогнозування, розв'язання конфліктів та запобігання їм, створення спецгруп практиків-конфліктологів;*

⇒ *вивчення та запозичення кращого світового досвіду з конфліктології за допомогою організації та проведення міжнародних конференцій, симпозіумів, тренінгів, направлення фахівців до інших країн для ознайомлення з набутим досвідом за сприяння Міжнародного фонду «Відродження»;*

⇒ *організаційно-дослідна робота зі створення підручників і методик для практичних порад щодо розв'язання конфліктів та запобігання їм.*

Формалізована структура змісту теми

Передумови формування конфліктологічних ідей	
Стародавній світ	Погляди та вчення Конфуція, Геракліта, Платона, Аристотеля та ін.
Епоха середньовіччя	Аврелій Августин Блаженний, Фома Аквінський.
Епоха відродження	Ніколо Макіавеллі
Новий час та епоха Просвітництва	Томас Гоббс, Джон Локк, Бенедикт Спіноза, Жан-Жак Руссо, Іммануїл Кант, Адам Сміт, Карл Клаузевіц.

Соціологічні теорії конфлікту
 Діалектична теорія конфлікту (Карл Маркс)
 Конфліктний функціоналізм (Георг Зіммель)

Психологічні теорії конфлікту
 Психоаналітичний підхід (З.Фройд, А.Адлер, К.Хорні, Е.Фромм)
 Етологічний підхід (К.Лоренц)
 Теорія групової динаміки (К.Левін)
 Соціометричний підхід (Дж.Морено)
 Інтеракціоністський підхід (Т.Шибутані)

Становлення конфліктології та психології конфлікту
 1. Ральф Дарендорф «Класи і класові конфлікти в індустріальному суспільстві» (1957р.), «Сучасний соціальний конфлікт» (1957р.)
 2. Льюїс Козер «Функції соціального конфлікту» (1950р.)
 3. Мотиваційний підхід – Марк Дойч.

4. Теорія організаційних систем – К.Томас, Р.Кілмен, Дж.Моутон, Р.Блейк.
5. Теорія і практика переговорного процесу – Д.Прюїтт, Д.Рубін, Р.Фішер, У.Юрі.

Розвиток конфліктологічної думки в Україні

1 етап – до 1924р. – характеризується зародженням і розвитком практичних та наукових знань про конфлікти.

2 етап – 1924-1989рр.

2.1. 1924-1934рр. – збільшення кількості публікацій в рамках різних дисциплін.

2.2. 1935-1948рр. – повна відсутність публікацій у зв'язку з війною і репресіями.

2.3. 1949-1972рр. – поява наукових робіт (25 кандидатських дисертацій).

2.4. 1973-1989рр. – поява докторських дисертацій.

3 етап з 1990р. до цього часу – вирішення проблем в галузі конфліктології та психології конфлікту.

Ключові поняття теми

Діалектична теорія конфлікту, конфліктний функціоналізм, психологічні теорії конфлікту: психоаналітична, етологічна, групової динаміки, соціометрична, інтеракціоністська, мотиваційна, організаційних систем, теорія та практика переговорного процесу.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Розкрийте сутність розуміння конфлікту мислителями Стародавнього світу.

2. У чому полягає різниця між уявленнями про конфлікт у Середньовіччі та в епоху Відродження?

3. У чому полягає специфіка міждисциплінарного етапу розвитку конфліктологічної думки?

4. Викладіть основні положення конфліктологічної теорії К.Маркса та Г.Зіммеля.

5. Зробіть порівняльну характеристику конфліктологічних концепцій Р.Дарендорфа та Л.Козера.

6. У чому полягає сутність психоаналітичного підходу до проблеми конфлікту?

7. Що, на думку представників етологічного підходу, є основою для виникнення конфліктів?

8. Розкрийте типи конфліктних ситуацій по К.Левіну та Дж.Морено.

9. Наведіть приклад маргінального статусу людини та його впливу на виникнення міжособистісних конфліктів.

10. Опишіть п'ять стратегій поведінки у конфліктній ситуації.

11. Розкрийте питання: «Розвиток конфліктологічної думки в Україні».

Тема 3. Методологічні принципи та методи дослідження конфліктів психології конфлікту

- 3.1. Методологічні принципи дослідження психології конфлікту.
- 3.2. Методи дослідження конфліктів.
- 3.3. Експериментальні методи дослідження.
- 3.4. Допоміжні методи дослідження.

Література

Базова

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 76 – 90.
2. Сергієнко Л.П. Основи наукових досліджень у психології: Навч. посіб./ Л.П. Сергієнко. – К.: ВД «Професіонал», 2009. – с. 36-61.

Допоміжна

1. Гребеньков Г.В. Конфліктологія: Навч. посіб./Г.В. Гребеньков, І.І. Ковальова, Ю.М. Красноносів, В.С. Ромадікіна, А.О. Смоктьїй. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – 229 с.
2. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів.: Навч. посіб./ М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004.-172 с.

Методологія (від грец. *Metodos* – шлях дослідження, спосіб пізнання і *logos* – слово, вчення) – вчення про принципи, методи, форми і способи наукового пізнання.

В сучасному науковому знанні терміном «методологія» визначаються три різних рівні наукового підходу:

1. *Загальна методологія* – певний загальний філософський підхід, загальний спосіб пізнання, який приймається дослідником. Вона формулює найбільш загальні принципи, які застосовуються у дослідженнях.
2. *Спеціальна методологія* – сукупність методологічних принципів, які приймаються в даній галузі знання.
3. *Сукупність конкретних методів, методик і процедур* – рівень, безпосередньо пов'язаний з практикою соціально – психологічних досліджень.

Метод – це шлях, спосіб досягнення поставленої мети і завдання дослідження. Він відповідає на запитання: «як пізнавати?».

Методика – сукупність методів, прийомів проведення будь – якої роботи. В психологічному дослідженні – це формалізовані правила збору, обробки і аналізу інформації. За допомогою методики фіксують характеристики поведінки та результати зовнішніх впливів на суб'єкт.

Процедура – офіційно встановлений чи прийнятий за звичаєм порядок, послідовність дій для здійснення або оформлення якихось справ.

3.1. Методологічні принципи дослідження психології конфлікту

Принцип (від лат. *principium* – начало, основа) – первоначало, те, що лежить в основі певної наукової теорії, максимально широке за обсягом твердження, в якому фіксуються предмет науки, її теорія і методи.

Таблиця 3.1

Назва принципу	Характеристика
Загальнонаукові принципи	
Розвитку	- вимагає при вивченні конфліктів виявляти тенденції у їхній еволюції. Тобто виявляти тенденції у їхньому поступовому, тривалому, безперервному розвитку конфлікту від одних форм до інших, частіше від простіших до складніших.
Загального зв'язку	- полягає у тому, що, вивчаючи конфлікт, треба не обмежуватися вивченням та розглядом його окремих елементів. Потрібно прагнути дослідити якнайбільше зв'язків конфлікту з іншими явищами та між його підструктурами. Звичайно, не можна врахувати усіх взаємозв'язків конфлікту із середовищем, у якому він розвивається, та всередині нього. Проте треба намагатися врахувати характер хоча б основних зв'язків. Втрата основних зв'язків може привести до невиправданого спрощення у розумінні явища.
Діалектичної єдності теорії, експерименту і практики	- розкриває діалектику руху людського знання до істини, констатує визначальну роль практики у процесі пізнання сутності конфліктів, яка є критерієм істинності теоретичних положень. Порушення оптимального співвідношення та логіки взаємовпливу теорії, експерименту та практики у процесі конфліктологічного дослідження приводить до помітного зменшення результативності роботи конфліктолога, до перетворення її на імітаційну діяльність.
Системності	- вимагає при аналізі конфліктів розглядати їх як складно організовані об'єкти, які складаються з ієрархічно пов'язаних підсистем. Вони, своєю чергою, як підсистеми входять до систем більш високого рівня. Принцип системності орієнтує конфліктолога у методології пошуку чинників позитивних чи негативних тенденцій у розвитку того чи іншого конфлікту.
Конкретно – історичного підходу	- показує необхідність врахування у процесі вивчення конфліктів усіх конкретних умов, у яких вони розвиваються: місця, часу, конкретної

Продовження таблиці 3.1

	обстановки у конкретному колективі. Кожен конфлікт є унікальним. І цей принцип орієнтує конфліктолога на виявлення унікальності у кожному конкретному конфлікті.
Об'єктивності	- вимагає від конфліктолога мінімізувати вплив особистих та групових інтересів, установок, інших суб'єктивних факторів на процес та результат дослідження конфліктів. Проте слід пам'ятати: що вищий рівень конфлікту, то складніше при його дослідженні дотримуватися вимог принципу об'єктивності.
<p>Основні закони діалектики:</p> <p>1)закон єдності та боротьби суперечностей (він вказує на внутрішнє джерело розвитку конфліктів);</p> <p>2)закон переходу кількісних змін у якісні (розкриває спосіб еволюції та динаміки конфліктів, орієнтує на пошук закономірностей розвитку конфліктної взаємодії, виявлення якісних та кількісних змін, які при цьому відбуваються);</p> <p>3)закон заперечення заперечення (дає можливість прогнозувати напрямок розвитку конфлікту: від простішого - до складнішого, від нижчого - до вищого, від одного - до іншого).</p>	
Методологічні принципи психології конфлікту	
Міждисциплінарність і	- орієнтує конфліктолога на широке застосування досягнень всіх галузей конфліктології. Важливою стороною принципу міждисциплінарності є принцип рівності усіх галузей конфліктології. При цьому роль системотворчої науки покликана виконувати і виконує психологія.
Наступності послідовності (наступності)	- вимагає, щоб конфліктолог володів якнайповнішою інформацією з проблеми конфліктів, яку здобули представники тієї науки, яку він представляє. Анцупов та Шипілов здійснили контент-аналіз списків літературних джерел 179 дисертацій. Цей аналіз засвідчив, що автори досліджень використовують лише 9,8% публікацій з проблеми конфлікту у своїй науці.
Еволюціонізму	- треба виявляти та враховувати основні закономірності еволюції конкретних видів конфліктів при їхньому дослідженні. Без знання різних рівнів еволюції конфліктів важко, а іноді й неможливо, пояснити їхню динаміку, спрогнозувати розвиток та дати рекомендації з їхнього конструктивного врегулювання.

Продовження таблиці 3.1

Особистісного	Стосовно вивчення конфліктів він формулюється
---------------	-----------------------------------------------

підходу	<p>як необхідність виявлення та врахування конкретних особистісних особливостей конкретних людей, які виступають центральною ланкою конфліктів практично усіх рівнів. Конфлікти виникають через об'єктивні зміни у матеріальному світі. Але різні люди в однакових обставинах поведуться по-різному. Одні з них починають чинити конфліктні дії, інші будь-якими способами намагаються ухилитися від конфліктів. Конфлікти починають і участь у них беруть не середньостатистичні індивіди чи абстрактні соціальні групи, а конкретні люди, які мають конкретні соціально-психологічні особливості. Навіть рішення про початок військових дій приймає невелика група людей, які мають певні особистісні особливості. Важко з'ясувати причини конфліктів, проникнути у їхню сутність, не зрозумівши, яку роль зіграли в них конкретні особистості, не визначивши їхніх особистісних особливостей, які мали суттєвий вплив на розвиток конфліктної взаємодії.</p>
---------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2. Методи дослідження конфліктів

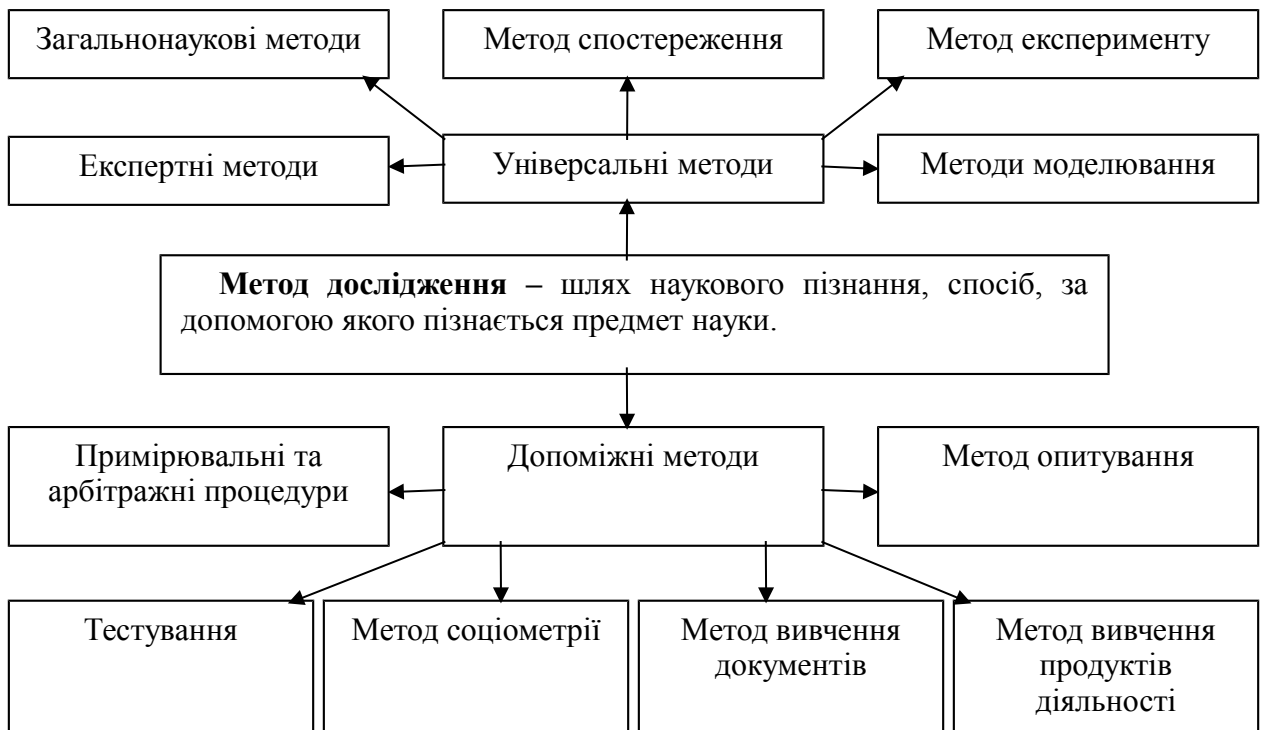


Рис. 3.1 Класифікація методів дослідження

Конфлікти будь-якого рівня і виду в суспільстві – комплексне явище. У конфліктних ситуаціях і діях поєднуються психологічні, соціально – психологічні, економічні, політичні, духовні, а також індивідуальні та суспільні елементи, тому й методи їх вивчення є різноманітними і

комплексними, тобто з метою дослідження конфліктів можна застосовувати практично всі методи, які є у психології. Пріоритетність того або іншого методу в кожному конкретному випадку визначається видом конфлікту. Якщо, наприклад, предметом вивчення є внутрішньоособистісний конфлікт, то основними методами є психологічні методи вивчення особистості. Під час аналізу міжособистісних конфліктів, то домінуватимуть соціально – психологічні методи.

Таблиця 3.2

Загальнонаукові методи дослідження	
	<p>1. Теоретичний аналіз і синтез. Аналіз – розчленування об’єктів у свідомості, виділення окремих їх частин, елементів, ознак, властивостей. Синтез – мисленнева операція, в процесі якої об’єднуються в єдине ціле виділені в аналізі певні частини, аспекти і властивості об’єктів, явищ.</p>
	<p>2. Порівняння і класифікація. Порівняння полягає у зіставленні одних понять, явищ, фактів з іншими для встановлення їх тотожності чи відмінності. Класифікація дає змогу визначити групи чи класи явищ.</p>
	<p>3. Конкретно-історичний метод передбачає вивчення явищ в розвитку з урахуванням причин, умов і чинників, які зумовили зміни в тенденції розвитку явища</p>
	<p>4. Індукція і дедукція. Індукція – це дослідження явищ і процесів, під час якого від окремих фактів переходять до загальних положень та висновків. Дедукція – спосіб дослідження, за якого окремі положення виводяться із загальних аксіом, постулатів, законів.</p>
	<p>5. Систематизація полягає у групуванні, зведенні в систему психологічних явищ.</p>
	<p>6. Узагальнення – це об’єднання різних фактів, виокремлення головних із них.</p>

Продовження таблиці 3.2

7. **Абстрагування** – уявне відокремлення певної ознаки, властивості предмета від самого предмета з метою глибокого вивчення складних психологічних характеристик конфлікту.

8. **Конкретизація** – застосування теоретичних знань до конкретної ситуації для поглибленого її розуміння.

Таблиця 3.3

Сутність і способи спостереження

Метод спостереження – навмисне, систематичне й цілеспрямоване сприймання і фіксація психічних явищ, з метою вивчення їх специфічних змін за певних умов, їх аналізу і використання у практичній діяльності.

Спостереження використовується, як правило, для збору та узагальнення первинної інформації і дає змогу одержати відомості про людину, манеру її поведінки, характер взаємин з іншими людьми, особливості її спілкування, впливу на інших.

Способи

1. За характером контакту – *безпосередні спостереження* (коли дослідник і об'єкт спостереження знаходяться в безпосередній взаємодії і контакті) та *опосередковані* (коли дослідник знайомиться з об'єктом спостереження через знайомство з документами, вивчення біографічних даних і т.п.).

2. За умовами здійснення спостереження – *польове*, яке здійснюється в умовах навчання, роботи, відпочинку, та *лабораторне*, коли індивід або група знаходяться в штучних, спеціально створених умовах.

3. За характером взаємодії з об'єктом – *включене спостереження* (в цьому випадку дослідник стає членом групи, за якою відбувається спостереження) та *невключене* (без встановлення будь-яких контактів з особами за якими ведеться наукове спостереження).

4. За ступенем обізнаності досліджуваних – *відкрите спостереження* (коли дослідник повідомляє свою мету) і *невідкрите* (приховане, коли про присутність досліджуваної особи не повідомляється).

5. За метою розрізняють спостереження: *те, що має мету* та *випадкове* (не має чітко поставленої мети).

Продовження таблиці 3.3

6. За упорядкованістю в часі – *суцільне спостереження* (коли

	фіксуються протікання всіх психічних процесів протягом тривалого часу) і <i>вибіркове</i> (коли наукове спостереження відбувається в певний проміжок часу).
	7. За впорядкованістю проведення – <i>спостереження структуроване</i> (коли дії або процеси фіксуються відповідно до розробленої схеми) та <i>довільне</i> (не структуроване, коли опис психічних процесів відбувається довільно, за бажанням дослідника).
	8. За характером фіксації – <i>констатуєче спостереження</i> (коли дослідник тільки фіксує факти) і <i>оціночне</i> (коли спостерігач не тільки фіксує, а і дає оцінку фактам (данам) відносно ступеня прояву та заданого критерію).

3.3. Експериментальні методи дослідження конфліктів

Таблиця 3.4

Експеримент – основний метод дослідження, найнадійніший засіб одержання вірогідної інформації. Перевага його полягає в тому, що дослідник не чекає на явища, які його цікавлять, а викликає їх, організовуючи взаємодію між досліджуваним та експериментальною ситуацією з метою встановлення закономірностей цієї взаємодії та змінних, від яких вона залежить.

Види	
Лабораторний	Природний
<ol style="list-style-type: none"> 1. Матричні ігри (на зразок «дилеми в'язня»); 2. Переговорні ігри (в яких учасники вступають у комунікацію один з одним, намагаючись досягнути одностороннього чи взаємного виграшу); 3. Коаліційні ігри (ті, які передбачають формування учасниками коаліцій всередині групи); 4. Локомоційні ігри (з рухом сторін у напрямку поставленого завдання або обраної учасниками мети); 5. Соціальні ігри-пастки (соціальні задачі-дилеми). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Експеримент з вивчення міжгрупових конфліктів, проведений М.Шерифом. 2. Прийом створення «конфлікту думок». Сутність методу зводиться до того, що тиск підставної групи йде у розріз із власною думкою окремої людини. 3. Метод провокування конфліктів, коли, наприклад, створювалися штучні перешкоди у русі водіїв або ситуації, у яких асистент експериментатора намагається пройти без черги чи штовхає інших людей під час посадки у транспорті.

Значного поширення набула так звана «дилема в'язня». Саме за допомогою цієї гри було проведено значну кількість різноманітних експериментальних досліджень. Вона ґрунтується на необіхевіористському

аналізі діадичної взаємодії, яка розглядає соціальну поведінку як процес обміну, що детермінується співвідношенням «винагороди» та «платежу», виграшу та втрати.

Стратегія поведінки	Злочинець 1	Злочинець 2
Кооперація. Демонструє довіру до партнера, хоча і містить певний ризик.	Не зізнається	Не зізнається
	Засуджуються на відносно короткі терміни ув'язнення за інші правопорушення	
	2 роки ув'язнення	2 роки ув'язнення
Суперництво спрямоване на отримання переваги, тобто учасник експерименту або обирає іншого, або, щонайменше, не програє йому	Зізнається	Зізнається
	Засуджуються, або термін перебування за ґратами буде досить солідним, однаковим, але при винесенні вироку врахують щиросердне зізнання.	
	7 років ув'язнення	7 років ув'язнення
	Зізнається Отримує зовсім незначний термін	Не зізнається Отримує максимальний термін
	4 місяці ув'язнення	10 років ув'язнення

Рис. 3.1. Матрична гра «дилема в'язня»

Сутність дилеми в'язня полягає у такому. Двох людей затримано за підозрою у скоєнні якогось злочину. Але доказів недостатньо для їхнього засудження. Подальше залежить від їхньої поведінки. Якщо вони не зізнаються, їх засудять на відносно короткі терміни ув'язнення за інші правопорушення. Якщо вони обидва зізнаються, їх засудять, але при винесенні вироку врахують щиросердне зізнання; терміни ув'язнення будуть скорочені. Якщо один з них зізнається, а інший ні, то той з них, хто допоміг розслідуванню розкрити злочин, отримає зовсім незначний термін, зате інший - максимальний. Наприклад, якщо вони обидва не зізнаються, їх чекає по 2 роки ув'язнення; у випадку зізнання обох - по сім років; якщо зізнається один, він отримає 4 місяці, тоді як інший - 10 років.

Побудова «дилеми в'язня» ставить учасників експерименту перед вибором між кооперацією та суперництвом. Вважається, що кооперативним вибором буде вибір «не зізнання». Він демонструє довіру до партнера, хоча і містить певний ризик. Навпаки, «зізнання» - це стратегія суперництва, спрямована на отримання переваги. Якщо один з підозрюваних не зізнається, то іншому повезе, і він, як то кажуть, легко відбудеться. З іншого боку, якщо зізнаються обидва партнери, тоді, звичайно, термін їхнього перебування за

гратами буде досить солідним, проте однаковим. Отже, обираючи стратегію «зізнання», учасник експерименту або обіграє іншого, або, щонайменше, не програє йому.

Застосування «дилеми в'язня» дає змогу виявити типи психологічних орієнтацій, які визначають поведінку досліджуваного у подібних соціальних ситуаціях. Дойч застосовував таку методичну процедуру у своїх дослідженнях. Він виділив три типи мотивів, які найімовірніше виявляються в інтерперсональних ситуаціях: кооперативна орієнтація, коли людина прагне до досягнення власного благополуччя, реалізації власних інтересів, але при цьому зацікавлена у благополуччі інших; та індивідуалістична - прагнення до реалізації власного інтересу та відсутність будь-якої турботи про благополуччя інших; конкурентна - індивід орієнтується не просто на певні досягнення для себе, але й прагне отримати при цьому більше за інших. Дальші дослідження розширили перелік соціальних мотивів, які виявляються у ситуаціях експериментальних ігор.

Одним із експериментальних методів є експеримент з провокуванням конфліктів у природних умовах.

Для створення конфлікту у реальних умовах використовують прийом створення так званого «конфлікту думок». Його можна застосовувати у різних модифікаціях. Сутність цього методу зводиться до того, що тиск підставної групи йде у розріз із власною думкою окремої людини. Експериментальна процедура «конфлікту думок» виявилася плідною схемою для вивчення як особистісних особливостей, так і для розвитку уявлень про групи та групові явища.

Метод провокування конфліктів у природних умовах застосовували Берон та Річардсон. Наприклад, створювалися штучні перешкоди у русі водіїв або ситуації, у яких особа (асистент експериментатора) намагається пройти без черги чи штовхає інших людей під час посадки у транспорті.

Створення конфліктних ситуацій у реальних умовах не становить особливих труднощів для дослідників. Наприклад, Нікіфоров провів досить цікавий експеримент. Він звертався з обґрунтованими претензіями у сфері громадського харчування та торгівлі. Предметом вивчення були відповідні реакції, які демонстрували працівники цих організацій. Виявилось, що у 88% випадків вони застосовували відповідні звинувачення, у 83% випадків покликалися на виправдувальні обставини, на надумані обставини -71% опонентів.

І хоча такі експерименти є досить цікавими, вони зазвичай описують ситуації випадкової, нетривалої конфліктної взаємодії. Однак у реальному житті конфліктні взаємини часто пов'язані із тривалими відносинами людей у побуті, на роботі, з друзями, рідними та близькими. А у такому випадку існують значні етичні перешкоди щодо застосування цього методу.

3.4 Допоміжні методи дослідження

До допоміжних методів дослідження конфліктів відносять: примірювальні та арбітражні процедури, методи опитування, статистичний

метод, метод експертних оцінок, метод «Картографії конфлікту», комп'ютерний контент – аналіз, аналіз малюнків та ін.

Примірювальні та арбітражні процедури використовують з метою розв'язання конфліктів на різних соціальних рівнях. Вони допомагають мирно врегулювати складні трудові конфлікти, що зайшли в безвихідь. У такому разі аналіз конфліктів здійснюють незалежні організації. Наприклад, в Україні такою організацією є Національна служба посередництва і примирення. Завданням незалежної організації є вивчення ситуації та запропонування проекту розв'язання конфліктів. Якщо ж сторони не доходять згоди, то незалежна організація ухвалює свій вердикт, який є обов'язковим для сторін, втягнутих у конфлікт.

Статистичний метод сприяє вивченню багатьох випадків і дозволяє завдяки отриманим статистичним даним встановити закономірності, взаємозалежності, допомагає зробити узагальнення.

Метод експертних оцінок застосовують для прогнозування розвитку тих чи інших явищ. Конфліктологи використовують його для прогнозування конфліктів, оцінювання рівнів латентних конфліктів. Основою якісної та кількісної оцінки об'єктивних і суб'єктивних чинників, які впливають на конфлікт, стає думка фахівців, що ґрунтується на їхньому професійному, науковому чи практичному досвіді. Важливо в цьому контексті сформулювати питання, правильно дібрати експертів, організувати їх роботу.

Метод «картографії конфлікту». Суть цього методу полягає у послідовному заповненні «карти» конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). В центр її заноситься основна проблема, а в розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету.

Комп'ютерний контент – аналіз. Так званий комп'ютерний контент – аналіз (ККА) текстів засобів масової комунікації – один із методів відстежування моделей соціальної реальності, які транслюються масовими інформаційними та пропагандистськими джерелами. Ці результати можна використати як вихідну базу даних чи додатковий аналітичний матеріал у процесі прийняття рішень. Метод ККА досить швидко входить у сучасну практику.

Методи опитування: інтерв'ю, анкети та опитувальники є найпоширенішими методами дослідження конфліктів. Інформація отримана з їхнім використанням часто має суб'єктивний характер. Тому результати отримані за допомогою цих методів, повинні бути доповнені матеріалами, отриманими іншими методами.

В.П.Левкович, О.Е.Зуськова розробили методика «Міжособистісний сімейний конфлікт» (1987), керуючись міркуванням, що порушення взаємин між подружжям та виникнення конфліктів є наслідком суперечностей у сфері потреб.

С.І.Єріна розробила шкалу діагностики рольового конфлікту. Запропонована нею методика дає змогу діагностувати психологічний конфлікт у керівників первинних виробничих колективів, міру його вираженості та зони діяльності керівника, які викликають конфліктні переживання.

Т.А.Полозова розробила методичну процедуру для вивчення міжособистісних конфліктів у групі. Ця процедура спирається на експертні оцінки взаємин між членами колективу.

Аналогічною є методика А.Я.Анцупова «Модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів».

М.Штраус та С.Штайнметц розробили «Шкалу тактики поведінки у конфлікті», яка дає змогу оцінити взаємини у сім'ї та самооцінку досліджуваних.

Тест Томаса призначений для визначення переважного стилю поведінки особистості у конфліктній ситуації.

Ю.Альошина, Л.Гозман, Є.Дубовська розробили опитувальник «Характер взаємодії подружжя у конфліктних ситуаціях» (1987). У ньому досліджуваним пропонується обрати найприйнятніший спосіб реагування на запропоновані ситуації взаємодії, які є потенційно конфліктними.

На визначення стратегій взаємодії керівника з підлеглими спрямований опитувальник А.Єршова.

Є.І.Кіршбаум запропонував конфліктні ситуації для вивчення конфліктів у педагогічному спілкуванні.

Доволі часто з метою виявлення властивих особистості стратегій взаємодії у конфліктних ситуаціях психологи використовують тест Розенцвейга та його модифікації (зокрема методику «Ділові ситуації» Н.Хитрової).

Для діагностики конфліктів всередині групи можна застосовувати методику соціометрії. Дещо інформативнішою видається розроблена А.Я.Анцуповим модульна методика діагностики міжособистісних конфліктів.

Індекс конфліктності психологічного клімату в організації дає змогу виявити опитувальник Б.Кросбі та Дж.Шерер.

Діагностику внутрішньоособистісного конфлікту можна здійснити за допомогою тесту О.Б.Фанталової «Рівень співвідношення «цінності» та «доступності» у різних сферах життя». За її припущенням, саме через розходження між «цінністю» та «доступністю» певних об'єктів виникають внутрішні конфлікти.

З метою дослідження певних якостей особистості, які можуть суттєво впливати на виникнення конфліктів, застосовують опитувальник Басса-Дарки, Т. Лірі, особистісний опитувальник Г.-Ю.Айзенка, опитувальник Кеттела, шкалу реактивної та особистісної тривожності Ч.Спілбергера та низку інших. Однак усі ці методики можуть лише дати певну інформацію про учасників конфлікту, але не про сам конфлікт.

Ретроспективний аналіз конфліктів можна виконувати шляхом вивчення документів, які безпосередньо стосуються конфлікту, опитування його учасників та свідків, вивчення самозвітів учасників.

Аналіз малюнків (проективна методика «Кінетичний малюнок сім'ї») дає змогу виявити особливості внутрішньосімейних відносин. Про напруженість, конфліктність стосунків можуть свідчити такі показники, як віддаленість членів сім'ї один від одного, відсутність на малюнку когось із

членів родини, бар'єр між дитиною та батьками, пози членів сім'ї один відносно одного та інші.

Певну інформацію можна отримати і за допомогою методики «Малюнок тварини, якої не існує». Зокрема, психолога мають насторожити гострі кути на малюнку, шипи, голки, панцирі. Про тривогу, напруженість можуть свідчити також жирні лінії, штриховки та інші елементи малюнка.

З метою дослідження конфліктів можна застосовувати практично всі методи, які є у психології.

Формалізована структура змісту теми

Методологія (від грец. Methodos – шлях дослідження, спосіб пізнання і logos – слово, вчення) – вчення про принципи, методи, форми і способи наукового пізнання.

1. Загальна методологія, яка формує загальні принципи: розвитку, загального зв'язку, діалектичної єдності теорії, експерименту та практики, системності, конкретно – історичного підходу, об'єктивності.
Основні закони діалектики:
- закон єдності боротьби суперечностей;
- закон переходу кількісних змін у якісні;
закон заперечення заперечення.

2. Спеціальна методологія, яка формує методологічні принципи психології конфлікту: міждисциплінарності, наступності, послідовності, особистісного підходу.

3. Методи, методики, процедури: 1) спостереження; 2) експериментальні методи дослідження: матричні ігри (на зразок «дилеми в'язання»); переговорні ігри; коаліційні ігри; локомоційні ігри; соціальні ігри – пастки; експерименти з провокуванням конфліктів у природних умовах. 3) методи опитування; 4) примірювальні та арбітражні процедури; 5) статистичний метод; 6) метод експертних оцінок; 7) метод «картографії конфлікту»; 8) комп'ютерний контент – аналіз; 9) аналіз малюнків та ін.

Ключові поняття теми

Методологія, рівні методології, загальнонаукові принципи, методологічні принципи психології конфлікту, методи дослідження, методики, процедури.

Питання та завдання самоконтролю

1. Розкрийте поняття «Методологія» та її рівні.
2. Назвіть загальнонаукові принципи та розкрийте їхню сутність.
3. Назвіть основні методологічні принципи, на які спираються дослідники при вивченні конфліктів, та розкрийте їхню сутність.

4. Дайте визначення понять «метод», «методика», «процедура». У чому їхня відмінність?
5. Назвіть методи дослідження конфліктів.
6. Як можна досліджувати конфлікти у лабораторних умовах?
7. Як можна досліджувати конфлікти у природних умовах?
8. Які ситуації взаємодії людей можна досліджувати як моделі конфлікту?
9. З якою метою застосовують примірювальні та арбітражні процедури. У чому їхня відмінність?
10. Які методи опитування застосовують при дослідженні конфліктів?
11. Розкажіть про застосування допоміжних методів психології для вивчення конфліктів.

Тема 4. Структура та динаміка конфліктів

4.1. Психологічні складові структури конфлікту.

4.2. Динаміка конфліктів.

Література:

Базова:

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.110-121.

2. Дуткевич Г.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Г.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с.49-73.

3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.41-72.

4. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: Навч. посіб./Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко. – К.: КНЕУ, 2003. – с.7-23.

Допоміжна:

1. Калаур С.М. Соціальна психологія: Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360с.

2. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 332с.

3. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посіб./ М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172с.

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділяти його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення.

Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень, які можна вважати необхідною умовою виникнення конфлікту, тобто наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиставлення між ними.

Будь-який конфлікт можна розглядати у статиці (як систему взаємозалежних структурних елементів) і в динаміці (як процес).

4.1. Психологічні складові структури конфлікту

Таблиця 4.1

Структура конфлікту

<p>Структура конфлікту – це сукупність елементів та установлених зв'язків між ними, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічна взаємозалежна цілісна система та процес.</p>	
<p>Об'єктивні елементи (позаособистісні)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сторони (учасники суб'єкти) конфлікту. 2. Об'єкт конфлікту. 3. Образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту). 4. Умови протікання конфлікту. 5. Можливі дії учасників конфлікту. 6. Результат конфліктної ситуації. 	<p>Суб'єктивні елементи (особистісні)</p> <p>Психофізіологічні, психологічні, етичні, поведінкові властивості окремих особистостей, які впливають на виникнення і розвиток конфліктної ситуації:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ціннісні орієнтації, цілі, мотиви, інтереси, потреби. 2. Риси характеру і типи особистостей. 3. Установки особистості. 4. Неадекватні оцінки і сприйняття. 5. Етичні цінності. 6. Манера поведінки.

Таблиця 4.2

Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту

<p>Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту - це окремі особи, групи, підрозділи, організації, що безпосередньо залучаються у всі фази суперечки, конфлікту, переговорів.</p>	
<p>Основні учасники:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опонент – учасник конфлікту, що вважає свої проблеми невирішеними; - супротивник – опонент, що намагається реалізувати свої інтереси за рахунок нейтралізації інтересів іншого; - агресор – супротивник, що виявляє агресивність; - ворог – супротивник, інтерес якого полягає в знищенні протилежної сторони; - ініціатор конфлікту – учасник, що ініціював конфліктні дії. 	<p>Інші учасники:</p> <ul style="list-style-type: none"> - підбурювач – учасник, що підштовхує до початку конфліктних дій;

Продовження таблиці 4.2

	- організатор - учасник, який планує, організовує конкретні дії та контролює перебіг конфлікту;
	- медіатор (посередник, суддя) вирішує завдання припинення конфлікту.
	Групи підтримки представлено силами, які стоять за опонентами і активними діями чи морально підтримкою можуть впливати на розвиток конфлікту.

Таблиця 4.3

Об'єкт і образ конфліктної ситуації

Об'єкт конфлікту – це елемент матеріальної чи духовної сфери, який знаходиться на перетині інтересів конфліктуючих сторін.

Елементи

Матеріальні об'єкти: територія, матеріальні цінності, нерухомість, фінансові рахунки та ін.

Ідеальні об'єкти: бажання мати більш високий соціальний статус, правила і норми діяльності.

Образ конфліктної ситуації - це ті уявлення, які складає кожен з учасників конфлікту. Іншими словами – це суб'єктивна картинка конфліктної ситуації, що існує в психіці кожного учасника. Ці уявлення не збігаються, конфліктанти бачать ситуацію по-різному і це, власне, створює підґрунтя для їх зіткнення.

Елементи

Уявлення учасників конфлікту про себе(свої потреби, можливості, цілі, цінності);

Уявлення учасників конфлікту про протилежну сторону (потреби, можливості, цілі, цінності);

Уявлення учасників конфлікту про ситуацію і умови перебігу конфлікту.

Актуальність аналізу образів конфліктної ситуації

1. Саме образ конфліктної ситуації, а не сама по собі дійсність конфліктного протиріччя безпосередньо визначає конфліктну поведінку особистості, її реакції і переживання.

2. Існує реальний і ефективний спосіб вирішення конфлікту за рахунок зміни образу конфліктної ситуації, яка здійснюється за допомогою зовнішньої дії на учасників конфлікту.

Таблиця 4.4

Умови протікання конфлікту

Характер будь-якої розбіжності визначається умовами протікання конфлікту, тобто просторово-часовими характеристиками і зовнішнім середовищем.

Просторово-часові характеристики

Простір конфлікту – це не тільки фізична чи географічна характеристика конфліктної взаємодії, а також і соціальний простір («своя територія» - зона впливу на людей, «зона національних інтересів» у певному регіоні земної кулі).

За часом протікання виділяють гострі й хронічні, швидкоплинні й довготривалі. Обмеженість у часі, як правило, обмежує пошук оптимальної стратегії вирішення конфлікту. Наприклад, затягування з вирішенням конфлікту між владою і терористами стосовно звільнення заручників призводить до погіршення ситуації.

Умови мікросередовища – це сукупність умов взаємодії людей, які безпосередньо впливають на конфлікт .

Умови макросередовища – це сукупність умов, які впливають на розвиток конфліктів між великими соціальними групами і державами.

Фізичне середовище конфлікту – це сукупність фізичних, географічних і екологічних умов і факторів, у яких протікає конфлікт . Такі фактори, як чистота повітря, рівень освітлення, шум на робочому місці негативно впливають на розвиток особистісних і міжгрупових конфліктів.

На макрорівні фізичне середовище представлене географічними, кліматичними та екологічними факторами.

Суспільно-психологічне середовище конфлікту – це сукупність того настрою, думок, почуттів, турбот і переживань, у яких розвивається конфлікт. На мікрорівні - це соціально-психологічний клімат даного колективу. На макрорівні – визначається панівними у суспільстві настроями та емоціями.

Соціальне середовище конфлікту - це сукупність суспільних умов, при яких виникає і розвивається протиположна сторін. Зокрема, це тип цивілізації, суспільно-економічні умови життя і соціально-політичний устрій суспільства.

Можливі дії учасників конфлікту та результати конфліктної ситуації

Можливі дії учасників у конфлікті визначаються:

- характером дій (активний наступ, оборонна й нейтральна дія);
- ступенем активності в здійсненні дій (активні й пасивні дії);
- спрямованістю дій учасників у конфлікті (на учасника, на третіх осіб, на самого себе).

Усю різноманітність дій можна об'єднати в декілька загальних типових стратегій (стилів) поведінки й тактик.

Стратегія - загальна схема дій, набір базових і допоміжних цілей дій:

Концепція Томаса-Кілмена - 5 стратегій (стилів) поведінки

1. Конкуренція.
2. Співробітництво.
3. Ухилення.
4. Пристосування.
5. Компроміс.

Тактика – сукупність способів і прийомів учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

1. Раціональне переконання
2. Тиск-вимога, наказ, загрози
3. Апеляція до влади, санкції, використання стягнень і винагород
4. Доброзичливий обіг, підлабузництво
5. Маніпулятивна

Результати конфліктної ситуації:

1. Повне або часткове підкорення іншої сторони або учасника конфлікту.
2. Компроміс.
3. Переривання конфліктних дій.
4. Інтеграція й вирішення конфлікту.

Той або інший результат конфліктних дій залежить від адекватності й ефективності стратегії, що використовується, і тактик поведінки в конфлікті, а також від особливостей динаміки конфлікту і його усунення.

Суб'єктивні (особистісні) елементи конфлікту (С.М.Калаур, З.З.Фалинська)

1. **Ціннісні орієнтації** – виражаються в тих моральних, ідеологічних, політичних принципах, на основі яких базується поведінка особи в конфлікті.

2. **Ціль** – це усвідомлений образ бажаного результату для даної сторони у конфлікті, на досягнення якої спрямовані всі дії сторони. Ставлячи перед собою ціль, люди формують своє уявлення щодо кінцевого результату конфлікту.

3. **Мотив** – це безпосереднє спонукання вступу в боротьбу, яке пов'язане із задоволенням її потреб, це те внутрішнє, що підштовхує людей до активності в конфліктній ситуації. Потреби у безпеці, матеріальному добробуті, успіху, кар'єрі, виходять у конфліктних діях на перший план.

4. **Інтереси учасників конфлікту** – це усвідомлення ними об'єкта конфлікту як своєї потреби. Власне протиріччя інтересів і породжує конфлікт.

5. **Потреби** – це такий стан, який виражається в тому, що об'єкт конфлікту виступає як гостра потреба, необхідна для подальшого існування. Потреби є регуляторами поведінки.

6. **Риси характеру особистості. Типи особистості:** екстраверти, інтроверти, емоційно нестабільні люди, емоційно стабільні люди.

7. **Установки особистості. Виділяють 6 типів людей:**

- *теоретична людина* – має чітку теоретичну установку і в свою практичну поведінку зажди вносить чітку систему і логіку. Вона досить складна натура.

- *економічна людина* – сутність свого життя підпорядковує корисності, тому чітко вираховує «коефіцієнт корисної дії».

- *естетична людина* – живе у світі фантазій, володіє здатністю до передбачення, а також інтуїцією. Вони дуже цінують духовну красу. Для життя у суспільстві вони практично не пристосовані, як результат – спілкування з реальним світом для них дуже важке.

- *соціальна людина* – повністю присвячує себе для чужих людей. Такі люди мають потребу в самозреченні задля інших, керуються почуттям любові до ближніх. Вони часто займаються волонтерською діяльністю.

- *політична людина* – керується життєвими установками, які спрямовані на володіння владою. Вони самоутверджуються через владу, а тому прагнуть до здобуття владних повноважень та досягнення вагомого статусу у політичній боротьбі.

- *релігійна людина* – спрямована на досягнення вищого блага через духовне життя в релігії.

8. **Неадекватні оцінки і сприйняття як інших людей так і самого себе.** Занижені чи завищені якості інших людей чи свої власні можуть породжувати різноманітні непорозуміння, що приводять до конфлікту. У зв'язку із цим можна виділити типові помилки : ефект ореолу, ефект бумеранга, ефект новизни, ефект «байдужості», логічна помилка, помилка соціального стереотипу, помилка центральної тенденції, помилка привабливості і взаємної симпатії, помилка близькості.

- *Ефект ореолу* виникає тоді, коли перша думка про людину є позитивною, то в подальшому всі його проступки будуть оцінюватися з позитивної точки зору, а негативні проступки просто недооцінюватимуться, і навпаки. Якщо перше враження негативне, то людину так і сприйматимуть. Такий ефект ореолу сприяє виникненню конфліктів у школі: якщо «нерозумний двієчник», то отримати позитивну оцінку чи характеристику практично нереально, і навпаки, «відмінник» ніколи не буде запідозрений у негативному вчинку. Такий ореол може стати причиною особистісного чи міжособистісного конфлікту.

- *Ефект бумерангу* виникає тоді, коли підірвано довір'я до джерела інформації, тобто тоді, коли людина, яка передає інформацію, викликає недовіру і неприязнь у всіх оточуючих тоді її ніхто не сприймає. І можна очікувати, що їй ніхто не повірить.

- *Ефект новизни* – при сприйнятті і оцінці людьми незнайомими один одного дуже важливою є перша інформація, а по відношенню до знайомої людини – остання, тобто більш нова.

- *Ефект байдужості* полягає у тому, що люди оцінюють себе і інших більш високо по шкалі позитивних характеристик і більш низько по шкалі негативних якостей.

- *Логічна помилка* полягає в тому, що якщо людину оцінюють високо по шкалі агресивності, то приписують їй інші близькі властивості, виходячи з того, це логічно пов'язано.

- *Помилка соціального стереотипу*, полягає у тому, що соціальний стереотип – це відносно стійкий і спрощений образ соціального об'єкта. Такий стереотип може бути фальшивим і формувати в людей помилкове враження. Наприклад учитель – «зануда», люди кавказької національності – «бандити».

- *Помилка центральної тенденції* виникає тоді, коли той, хто оцінює, уникає давати низькі чи високі оцінки, а користується середніми оцінками. Тоді всі люди є «сірими мишками».

- *Помилка привабливості і взаємної симпатії* полягає в тому, що через симпатію до близької людини оцінка суттєво підвищується. Взагалі люди, які для нас є привабливими, отримують підвищену оцінку. Люди, які нас хвалять, користуються любов'ю і нагороджуються високими оцінками.

- *Помилка близькості* проявляється тоді, коли людину, яку оцінюють, порівнюють з іншими людьми такого ж статусу і соціальної ролі, а не автономно.

9. Манери поведінки відіграють важливу роль у конфлікті. Тобто, люди вступають у спілкування з різним рівнем культури, звичок, правил поведінки, але зустрічаються люди, які є просто важкими в спілкуванні, поведінка яких є складною для оточуючих, і вони є джерелом виникнення конфлікту.

Виділяють такі основні типи важких у спілкуванні людей:

- *агресивісти* – постійно провокують інших, говорять і дратують інших;

- *скаржники* - завжди будуть нарікати, проте вони мало говорять, що роблять для вирішення проблеми, тому що не хочуть брати на себе відповідальність;

- *мовчуни* – спокійні та небагатослівні, ніхто не знає, що вони думають про оточуючих;

- *суперпокладисти* – погодяться з вами із будь-якого приводу і пообіцяють підтримку, проте слова у них часто розходяться із ділом;

- *вічні песимісти* – завжди пророкують невдачу у справі, та стараються сказати «ні», оскільки думають, що з нього нічого не вийде;

- *всезнайки* – вважають себе вищими від інших, думаючи, що знають істину про все на світі, вони можуть діяти, як бульдозери, розштовхуючи всіх на своєму шляху, проте досить часто виявляється, що помилялися.

10. Етичні цінності, етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність і неправильність наших поступків.

4.2. Динаміка конфліктів

Конфлікт, як і будь-яке соціально-психологічне явище, може бути розглянутий як структура і як процес, який розгортається в часі. Таким чином, він повинен мати певні фази, стадії свого виникнення, перебігу і завершення.

Динаміка розвитку конфлікту – це раптова або поступова зміна взаємостосунків між взаємодіючими учасниками, залежна від їх специфіки міжособистісних відносин, характерологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей з урахуванням впливаючих на них чинників реальної дійсності.

Динаміка розвитку конфлікту включає наступні складові (етапи, стадії, фази, періоди): виникнення конфліктної ситуації; усвідомлення активної конфліктної ситуації; інцидент, мотив конфлікту; розростання та ескалація конфлікту, вирішення конфлікту (Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель).

1. Виникнення конфліктної ситуації

Конфлікт не виникає раптово, миттєво, йому передують приховані або відкриті соціально-психологічні процеси між особистостями або у свідомості особистості, та, нарешті, в якій-небудь групі, тобто спочатку виникає конфліктна ситуація.

Під **конфліктною ситуацією** розуміється відносно стійке на якомусь проміжку часу поєднання намірів людини з умовами їх досягнення. При такому визначенні психологічна ситуація виявляється тією, що складається з двох основних частин: намірів і умов, зміни в яких ведуть до зміни ситуації.

В період, що передує конфлікту, психічний мир особливості (психічні процеси, властивості, утворення і стани) може виявлятися самим різним чином. При цьому емоційні переживання можуть характеризуватися підвищеною тривожністю, страхом, ворожими відчуттями, бажанням чинити опір, упередженістю, агресивністю, підйомом, спадом, упевненістю або невпевненістю і т.п. Ці внутрішні стани і переживання породжують неврівноваженість системи «особистість – навколишнє середовище», яке впливає на особу, що у свою чергу, викликає неузгодженість її внутрішнього й зовнішнього стану, негативно впливає на сприйняття нею її оточення.

В конкретній ситуації неврівноваженість внутрішньої психологічної структури особистості може виражатися в підвищеній дратівливості, негативній реакції на людей, слова, предмети, явища і т.д. Розлад у психологічній структурі особистості приводять її у такий критичний стан, для якого достатньо іноді незначної дії, щоб виник конфлікт. Тому важливо своєчасно вжити заходів для запобігання на цій стадії, тобто стадії передконфліктної ситуації, коли розбіжності, суперечності тільки зароджуються. Головне, виявити причину і ліквідувати її. Адже попередити хворобу легше, ніж лікувати її.

Істотним у проблемі виникнення конфліктів є наступні аспекти проблеми:

- значущість і актуальність;
- можливість вирішення(часткового або повного);

- розуміння й взаєморозуміння в баченні проблеми конфліктуючими сторонами;
- взаємостосунки в плані врахування інтересів один одного у вирішенні проблеми;
- узгодженість і підтвердження домовленостей при вирішенні проблеми конфлікту.

2. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації

Коли суперечності стають усвідомленими, і протилежна сторона відповідає реальним діям(поведінкою), конфлікт стає реальністю, бо тільки сприйняття ситуації як конфліктної породжує відповідну поведінку(із нього також витікає, що суперечність може бути не тільки об'єктивною, тобто реально існуючою, але і суб'єктивною, уявною, або тільки сприйнятою такою). Для того, щоб конфлікт був усвідомлений, необхідний інцидент, тобто ситуація, при якій одна зі сторін починає діяти, обмежуючи інтереси іншої сторони.

3. Інцидент, мотив конфлікту

Поштовхом для вступу особистості в конфлікт буває, як правило, внутрішнє або зовнішнє спонукання, викликане особистою реакцією на основі відношення, що вже склалося, особистості до оточуючого її середовища. Такими можуть бути: зневажливий жест, міміка, грубе, різке слово, образливий тон, недобррозичливий погляд, приниження гідності особи, упереджене відношення до особи, необ'єктивна оцінка результату діяльності особистості або групи, байдужість, формалізм, бюрократизм і т. д.

4. Розгортання та ескалація конфлікту супроводжується, як правило, зіткненням протидіючих сторін у формі демонстративної поведінки, висловів, а іноді і фізичних дій. Це зіткнення носить гострий емоційний характер і відрізняється високим ступенем внутрішньої напруженості конфліктуючих.

Конфлікт найчастіше проходить у наступній послідовності:

- поступове посилення позицій учасників конфлікту за рахунок введення все більш активних сил, а також за рахунок накопичення досвіду протистояння;
- збільшення кількості проблемних ситуацій і поглиблення первинної проблемної ситуації;
- підвищення конфліктної активності учасників, зміна характеру конфлікту у бік його посилювання, залучення в конфлікт нових осіб;
- наростання емоційної напруженості, супроводжуючої конфліктні взаємодії, яке може надати як мобілізуючий, так і дезорганізуючий вплив на поведінку учасників конфлікту;
- зміна відношення до проблемної ситуації і конфлікту в цілому.

Під час переходу конфлікту з потенційного в актуальний, він може розвиватися як прямий, опосередкований, конструктивний, стабілізаційний або непрямий, безпосередній, неконструктивний, дестабілізаційний.

Конструктивний вважається конфлікт, при якому опоненти не виходять за межі ділових аргументів, відносин і не торкаються особистісних сторін протилежної сторони.

Неконструктивним («комунальним») вважається конфлікт, коли один з опонентів вдається до етично засуджених методів боротьби, прагне подавити партнера, дискредитує і принижує його в очах оточуючих. Звичайно, це викликає опір іншої сторони, діалог супроводжується взаємними образами, рішення проблеми стає неможливим, руйнуються міжособистісні взаємовідносини.

Конфлікт може розвиватися як у конструктивному, так і в деструктивному напрямі. Відхилення у бік ескалації або уникнення звичайно, свідчить про наявність деструктивних процесів. Своєчасне виявлення даних процесів має важливе значення для успішного вирішення конфлікту.

Симптомами, що вказують на появу уникнення, є:

- зниження включення групи в рішення проблеми;
- занадто швидке ухвалення рішень;
- відмова учасників від аналізу суперечливих аспектів проблеми;
- «випадання» учасників взаємодії;
- знаходження в центрі уваги безпечних аспектів у цілому більш «вибухової» теми;
- незначний обмін інформацією;
- замовчування раніше активних учасників;
- не пропонуються плани для реалізації вибраного рішення.

Уникнення є результатом стомлення учасників конфлікту, їх небажання продовжувати обговорення проблеми, що може викликати різноманітні психологічні наслідки, наприклад, може сприяти ухваленню неефективних і недосконалих рішень.

Іншим деструктивним явищем стає входження конфлікту у фазу ескалації. **Фаза ескалації** настає у тому випадку, коли фіксуються фрустровані базові потреби учасників конфлікту, такі, наприклад, як потреба в безпеці або в ідентичності.

Симптомами ескалації конфліктів є:

- більш тривале обговорення проблеми, ніж передбачалося;
- повторення одних і тих же аргументів у підтримку своєї позиції;
- надмірне підкреслення наслідків недосконалості згоди;
- використання загроз для захисту своєї позиції;
- відсутність ефективних рішень, хоча група здається активно працюючою;
- використання аргументів проти особи;
- створення коаліції;
- процес ескалації створюють труднощі для знаходження взаємоприйнятних рішень, сприяють затягуванню конфлікту і вимагають зусиль з його вирішення.

5. **Вирішення конфлікту** є заключним етапом динаміки конфлікту, тому що суб'єктивне завершення не усуває причину конфлікту, найчастіше підсилює розбіжності, суперечності, розмежовує групу.

Останній етап розвитку конфлікту можливий як за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації, так і за рахунок перетворення її образів, які є в учасників конфлікту.

Вирішення конфлікту може бути повним або частковим:

- повне вирішення на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту;

- часткове вирішення на об'єктивному рівні за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях;

- повне вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образу конфліктної ситуації;

- часткове вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженої, але достатньої (для тимчасового припинення суперечності) зміни образу конфліктної ситуації.

Нерідко для повного вирішення конфліктів необхідна участь третьої сторони з метою пошуку рішення, яке задовольнить обидві сторони.

Третя сторона (арбітри, посередники або медіатори, помічники) – індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту, спеціально підбирають і запрошують для надання професійної допомоги у досягненні згоди й вирішенні конфлікту.

Формалізована структура змісту теми

Структура конфлікту – це сукупність елементів та установлених зв'язків між ними, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічна взаємозалежна цілісна система та процес.

Об'єктивні (позаособистісні) елементи	Суб'єктивні (особистісні) елементи
<p>1. Сторона (учасники, суб'єкти) конфлікту: <i>основні учасники:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - опоненти; - супротивники; - агресор; - ворог; <p><i>інші учасники:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - підбурювачі; - організатори; - медіатори (посередники); <p><i>групи підтримки.</i></p> <p>2. Об'єкт конфлікту:</p> <ul style="list-style-type: none"> - матеріальні об'єкти; - ідеальні об'єкти. <p>3. Образ конфліктної ситуації:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уявлення учасників конфлікту про себе; - уявлення про протилежну сторону; - уявлення про ситуацію і умови перебігу. <p>4. Умови протікання конфлікту:</p> <ul style="list-style-type: none"> - просторово-часові характеристики; - умови мікросередовища; - умови макросередовища; - фізичне середовище; - суспільно-психологічне; - соціальне середовище. <p>5. Можливі дії учасників:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Типові стратегії поведінки (конкуренція, співробітництво, ухвалення, пристосування, компроміс); - Типові тактики (раціональне переконання, тиск, апеляція до 	<p>1. Ціннісні орієнтації.</p> <p>2. Ціль.</p> <p>3. Мотив.</p> <p>4. Інтенсивні учасники конфлікту.</p> <p>5. Потреби.</p> <p>6. Риса характеру особистості:</p> <ul style="list-style-type: none"> - інтроверт; - екстраверт; - емоційно нестабільні люди; - емоційно стабільні люди. <p>7. Установки особистості:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретична людина; - економічна людина; - естетична людина; - соціальна людина; - політична людина; - релігійна людина. <p>8. Неадекватні оцінки і сприйняття як інших людей так і самого себе.</p> <p>Помилки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ефект ореолу; - ефект бумерангу; - ефект новизни; - ефект «байдужості»; - логічна помилка; - помилка соціального стереотипу; - помилка центральної тенденції; - помилка привабливості і взаємної симпатії; - помилка близькості. <p>9. Манери поведінки</p> <p><i>Типи важких людей у спілкуванні:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - агресивісти; - скаржники; - мовчуни; - суперпокладисти;

влади, підлабузництво, маніпуляція).

6. Результати конфліктної ситуації:

- повне або часткове підкорення;
- компроміс;
- переривання конфліктних дій;
- інтеграція вирішення конфлікту.

- вічні песимісти;
- всезнайки.

10. Етичні цінності та етичні норми

- уявлення про добро і зло;
- справедливість і несправедливість;
- правильність-неправильність наших поступків.

Динаміка розвитку конфлікту – це раптова або поступова зміна взаємостосунків між взаємодіючими учасниками, залежна від їх специфіки міжособистісних відносин, характерологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей з урахуванням впливаючих на них чинників реальної дійсності.



Ключові поняття теми

Структура конфлікту, об'єктивні елементи структури конфлікту: сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту, об'єкт конфлікту, образ конфліктної ситуації, умови протікання конфлікту, можливі дії учасників конфлікту, результати конфліктної ситуації, суб'єктивні елементи структури конфлікту, динаміка розвитку конфлікту.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте основні об'єктивні та суб'єктивні структурні елементи конфлікту.
2. Дати характеристику середовищу конфлікту.
3. Дати характеристику установкам особистості.
4. Проаналізувати неадекватні оцінки і сприйняття.
5. Охарактеризуйте основні етапи розвитку конфлікту.
6. Опишіть який-небудь приклад конфлікту з означенням всіх його основних елементів і етапів.

Тема 5. Психологічні причини конфліктів

- 5.1. Протиріччя як джерело конфліктів.
- 5.2. Об'єктивні причини виникнення конфліктів.
- 5.3. Суб'єктивні причини виникнення конфліктів.

Література

Базова:

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.122-125.
2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с.47-49.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.74-121.
4. Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління: Посібник./Л.Є. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – с.470-475.

Допоміжна:

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456с.
2. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: Навч. посіб./Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко. – К.: НКЕУ, 2003. – 315с.
3. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології і управління конфліктами: Навч. посіб./І.І. Русинка – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 332с.

Причини конфліктів є рушійними силами їх виникнення. Тому виявлення причин виникнення конфліктів визначає вибір методів, шляхів запобігання їм та конструктивного їх вирішення. Без знання рушійних сил розвитку конфліктів важко ефективно впливати та регулювати їх.

Причини конфлікту – це явища, події, факти ситуації, які передують конфлікту, та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії.

Різні конфліктологи по-різному підходять до визначення основних причин конфлікту. Досить повною є класифікація, де всі причини поділяються наступним чином:

- 1) *протиріччя інтересів, як фундаментальна причина конфліктів;*
- 2) *об'єктивні причини виникнення конфліктів;*
- 3) *особистісні причини виникнення конфліктів.*

5.1. Протиріччя як джерело конфліктів

Таблиця 5.1

Пізнання причини конфлікту є первинним і головним кроком до його конструктивного вирішення. Універсальною причиною виникнення будь-якого конфлікту є наявність значущого протиріччя, яке може усвідомлюватися або не усвідомлюватися, але завжди сприймається як реальна і небезпечна загроза.

Протиріччя як джерело конфліктів – це:

- 1) положення при якому один (вислів, вчинок, думка) виключає інше не сумісне з ним;
- 2) вислів, вчинок, спрямований проти кого-небудь, чого-небудь;
- 3) протилежність інтересів.

Виникають там, де є зіткнення і неузгодження:

- у знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях;
- у функціях управління, технологічних, економічних і інших процесах;
- у цілях, засобах, методах діяльності;
- у мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях, психічних станах особистості;
- у поглядах, переконаннях;
- в оцінках і самооцінці;
- у розумінні та інтерпретації інформації.

Внутрішні – виражаються у зіткненні інтересів всередині групи, організації (між керівником і підлеглим, між чоловіком і дружиною).

Зовнішні – виникають між двома чи декількома відносно самостійними соціальними групами (дві конкуруючі фірми, між двома країнами).

Антагоністичні – протиріччя виникають тоді, коли опоненти мають непримиренно ворожі інтереси, девізом таких протиріччя може бути наступне гасло: «перемога або смерть».

Неантагоністичні – допускають співпрацю, компроміс, примирення.

Основні протиріччя відіграють вирішальну роль у виникненні і розвитку конфлікту.

Неосновні – лише супроводжують конфлікт.

Об'єктивні протиріччя обумовлені явищами і процесами, які не залежать від волі і свідомості людей, тому уникнути їх неможливо.

Суб'єктивні – зумовлені такими факторами, які залежать від волі і свідомості людини (несумісність характерів, поглядів, цінностей).

5.2. Об'єктивні причини виникнення конфліктів

Таблиця 5.2

Об'єктивні причини виникнення конфліктів обумовлені дією об'єктивних і організаційно-управлінських факторів. Вони приводять, перш за все, до конструктивних конфліктів, що виникають в діловій сфері



Обмеженість ресурсів, що розподіляються (погана забезпеченість), спричинює недоліки в організації. На підприємствах ресурси завжди обмежені, і керівництво зобов'язане грамотно розподіляти матеріали, устаткування, людські ресурси й фінанси між різними групами працівників. Необхідність розподілу ресурсів та можливість необ'єктивного підходу до вирішення цієї виробничої мети створюють передумови для виникнення конфліктів.

Розходження в цілях обумовлено принциповістю поглядів людей, стилем їхньої поведінки. Розходження цілей виконавців у системі управління часто породжує суперечності між ними. Це обумовлено складністю структур управління, оскільки підрозділи практично самостійно формулюють завдання своєї діяльності, які з часом можуть суперечити одне одному, а іноді й стратегії розвитку організації.

У виробничих умовах існує об'єктивна **взаємозалежність завдань**. Однак, неправильний розподіл обов'язків, неузгодженість структур управління, неадекватність роботи конкретного підрозділу підвищують імовірність конфліктів, що порушують ритмічну діяльність організації в цілому.

В умовах спільного виконання робіт завжди існує можливість конфлікту через взаємозалежність діяльності, недостатню погодженість прав, функцій, відповідальності, неадекватне розуміння якості праці та інші помилки в управлінні.

Відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання роботи, неможливість одержати грамотне роз'яснення з приводу зміни оцінювання й оплати праці може викликати негативні емоції працівників і стати об'єктивною причиною виникнення конфлікту в колективі.

Нестача життєво важливих благ (низька заробітна плата) для нормальної життєдіяльності істотно підвищує рівень конфліктності в організаціях і в суспільстві. Невлаштована, обділена людина, яка не реалізувала свої можливості, більш конфліктна порівняно з тими, у кого подібні проблеми вирішено.

Причиною більшості конфліктів є **незадовільні комунікації**, нестача чи перекручування інформації: неповні й неточні факти, чутки, зміна змісту (випадкова чи навмисна). Це призводить до неправильного сприйняття певної ситуації, неадекватної поведінки особистостей, нерозуміння, а потім і до конфліктів.

75-80% міжособистісних конфліктів породжуються **зачепленими матеріальними інтересами, інтересами працівників, системою статусів і ролей, розбіжністю індивідуальних і групових норм поведінки.**

Таблиця 5.3.

Об'єктивні умови причин конфлікту

Об'єктивні умови визначають особливості діяльності для багатьох учасників соціальної взаємодії, але лише для окремих осіб, чий інтереси порушено, вони можуть стати причиною конкретного конфлікту.

1. Недоліки управління – це неграмотні рішення, спричинені необґрунтованим вибором методів регулювання виробничої діяльності, необ'єктивною оцінкою результатів роботи працівників, нерациональним розподілом завдань, невмінням кваліфіковано вирішувати питання соціально-психологічних програм трудового колективу.

2. Нечітко визначені права і обов'язки. Наслідком цього є перебирання на себе працівниками функцій, які їм більше подобаються або які легше виконувати. Поза сферою їх інтересів опиняються обов'язки, що потребують значних затрат праці, часу. Внаслідок цього відбувається блокування чийось інтересів, що виливається в конфліктну ситуацію. Такий розвиток подій може спричинити посилення ролі неформальної структури в організації, коли управлінська ініціатива переходить до неформальних лідерів,

Продовження таблиці 5.3

які позбавлені будь-якої відповідальності.

3. Інформація прийнятна для однієї сторони і неприйнятна для іншої. Здебільшого це – неповні, неточні факти, чутки, що дезінформують партнерів; підозри в навмисному приховуванні чи оприлюдненні інформації; сумніви в надійності й цінності джерел інформації; спірні питання законодавства, правил порядку дій тощо.

4. Структурні чинники. Виявляються існуванні у соціальній групі формальної та неформальної організацій. Як правило, вони розходяться в поглядах, інтересах щодо власності, соціального статусу, владних повноважень і звітності, соціальних норм і стандартів, традицій, системи безпеки, заохочення і покарання, розподілу ресурсів, товарів, послуг, доходів, географічного розташування (добровільна чи вимушена ізоляція), відкритості, інтенсивності контактів.

5. Неритмічність і нестабільність режиму праці. Наприклад, відсутність пауз для відпочинку зумовлює передчасну втому, зниження працездатності, часті помилки, напруженість у стосунках, різноманітні інциденти. Нестабільність праці спричинює психічну напруженість. Іноді вона є мобілізуючим чинником, активатором, навіть супроводжується позитивними емоціями. Надто висока напруженість призводить до втрати контролю над поведінкою, викликає негативні емоції тощо.

6. Невдоволеність працівників своєю діяльністю. Породжують її відсутність елементів творчості в трудовій діяльності, низький престиж і незначне соціальне значення праці, неадекватне матеріальне та моральне стимулювання, нераціональна система заробітної плати.

7. Упущення в технології. Наслідком їх є зниження заробітної плати працівників, до того ж не з їх вини

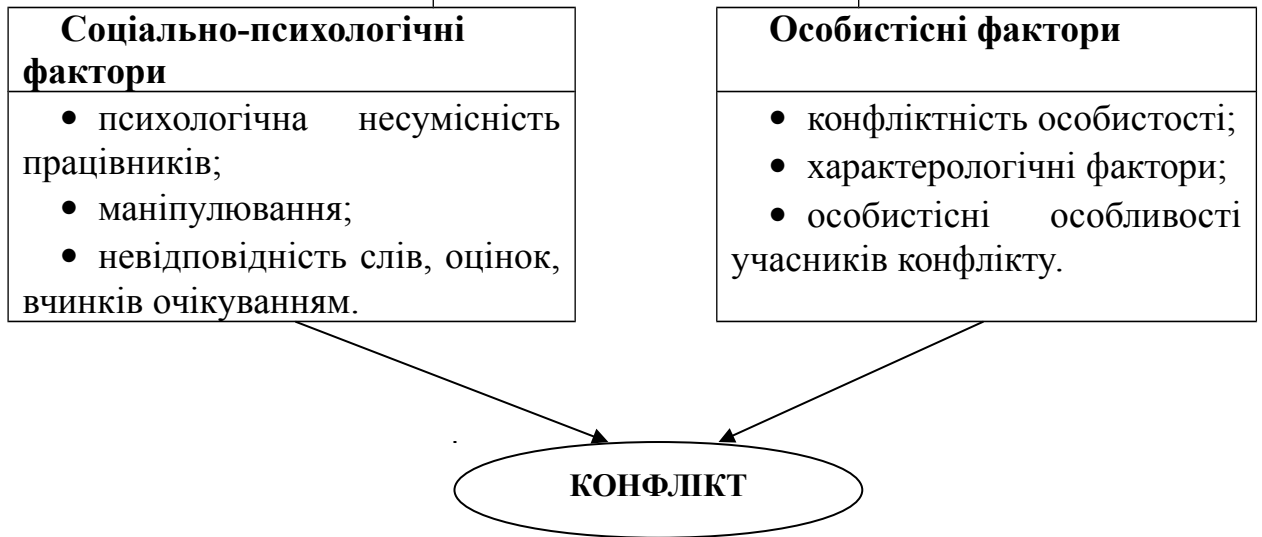
8. Нечіткість та аритмічність забезпечення виконання завдань ресурсами. Йдеться про перебої у забезпеченні сировиною, матеріалами тощо. Це може призвести до зниження рівня трудової та виконавської дисципліни, до вимушених відпусток, штурмівщини тощо

5.3. Суб'єктивні причини виникнення конфліктів.

Таблиця 5.4

Суб'єктивні причини виникнення конфліктів	обумовлено індивідуально-психологічними особливостями і безпосередньою
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

взаємодією людей під час об'єднання їх у соціальні групи. В основному це зумовлено значними втратами та перекручуванням інформації в процесі комунікації. Нерідко частина інформації спотворюється через її суб'єктивне сприйняття, нечітке й неправильне трактування, брак часу. Інша частина може навмисно приховуватися співрозмовником, якщо йому не вигідно її повідомляти. Багато інформації за усної форми її передавання в ході розмови не засвоюється через неувважність чи проблеми зі швидким розумінням.



Таблиця 5.5

Види психологічної несумісності

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Особливості спрямованості особистості. Вони виникають між особистостями різного ціннісного і культурного рівня.</p> | <p>2. Сукупність протиріч, що пов'язані з характерологічною несумісністю («не зійшлись характерами» – типова причина розлучень).</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Психологічна несумісність є однією з основних причин міжособистісних та міжгрупових конфліктів. Такі конфлікти супроводжуються сильними негативними емоціями, опоненти бачать один в одному ворогів, пост-конфліктна ситуація відрізняється напруженістю і нестійкістю.

<p>1. Психологічний вплив.</p>	<p>2. Ставлення маніпулятора до іншого</p>
<p>3. Несумісність рольових функцій. (Наприклад, коли декілька осіб претендують на роль лідера, між ними починається конкуренція, а це найчастіше призводить до конфліктів.</p>	<p>4. Негативні функціональні стани: втома, перевтома, монотонія, стрес.</p>
<p>і при прийняття рішень і виконання дій. В зв'язку з тим, що маніпулятор – це людина, що досягає своєї мети шляхом обману наміру підвищеного контролю над іншими людьми, нерідко маніпуляторів вважають саме конфліктними особистостями.</p>	

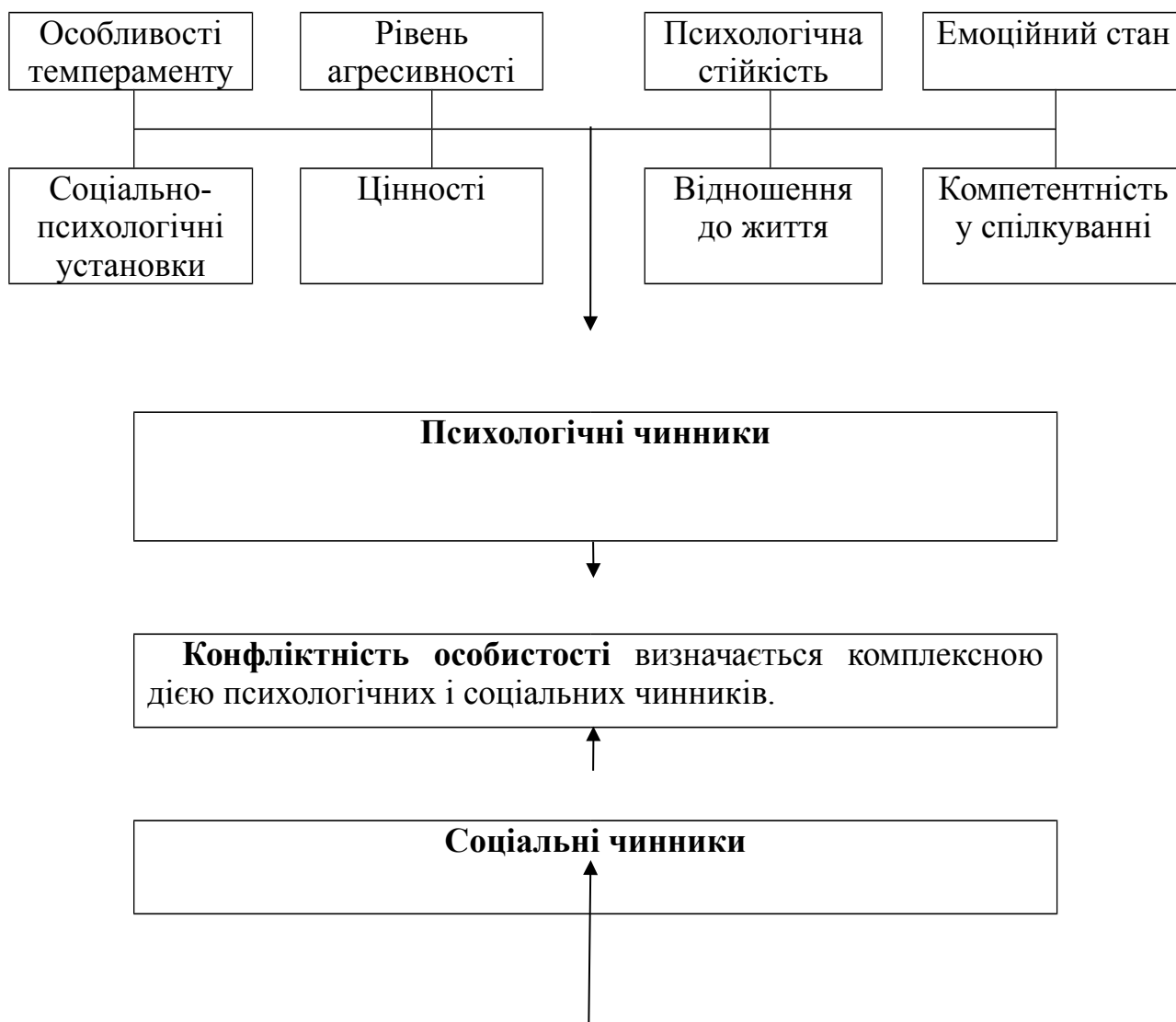
3. Прагнення отримати одностайний виграш.

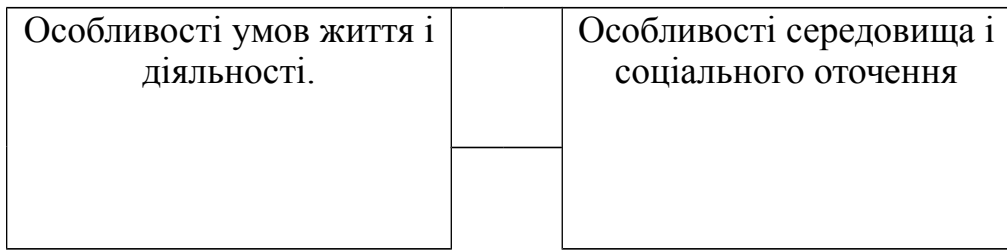
6 4. Використання сили, гри на слабостях.

Маніпулятори влаштовують конфлікти спеціально. Конфлікти маніпуляторів спроектовані і є знаряддям досягнення чогось матеріального або морального. Такі конфлікти більшою мірою є деструктивними, тому що вони не полегшують, а ускладнюють проблемну, а тим більше конфліктну ситуацію.

Таблиця 5.7

Психологічні і соціальні чинники конфліктності особистості

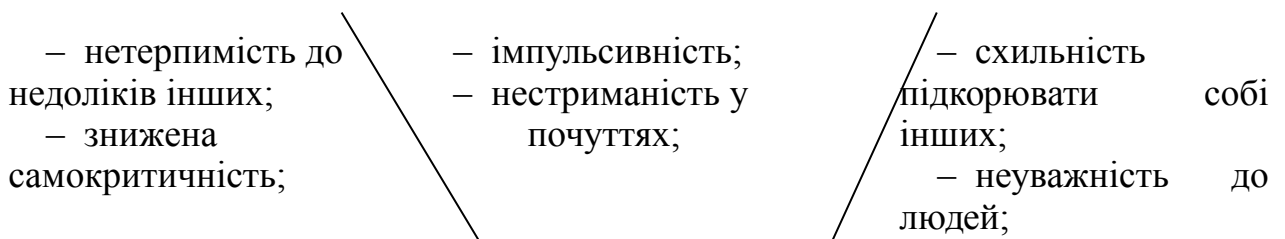




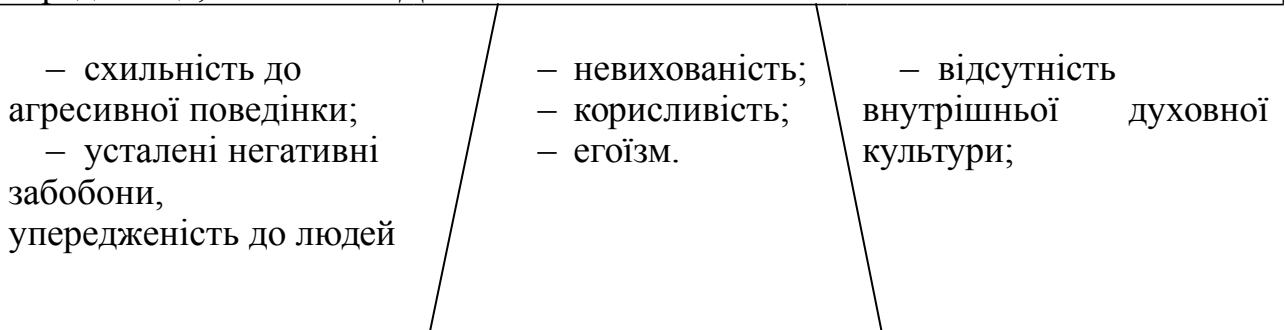
Загальний рівень освіти і культури

Таблиця 5.8

Суб'єктивні характерологічні передумови виникнення конфліктів



До характерологічних передумов виникнення конфліктів належать стійкі якості та риси характеру, які можуть за певних умов призвести до зіткнення особистості з тими, хто її оточує, викликати негативне ставлення до неї, антипатію, бажання суперечити, протидіяти. Такі риси не виникають самі собою, вони є наслідком впливу на особистість найближчого соціального середовища, виховання. До них належать:



Таблиця 5.9

Особистісні особливості учасників конфлікту, які визначають виникнення конфлікту

Знання особистісних чинників, які впливають на виникнення міжособистісних конфліктів, відіграє важливу роль у попередженні конфліктів. До **особистісних особливостей** учасників конфліктів, які визначають виникнення конфліктів, відносять:

– оцінку поведінки іншої людини як неприпустимої: якщо поведінка партнера по спілкуванню відповідає нашим очікуванням, вписується в нашу систему уявлень про бажану або припустиму поведінку, то взаємодія з ним продовжуватиметься безконфліктно;

– низький рівень соціально-психологічної компетентності: людина може навіть не знати про значну кількість варіантів мирного завершення передконфліктної ситуації, або, знаючи про такі можливості, не вміти застосувати їх на практиці;

– недостатня здатність до емпатії – розуміння емоційного стану іншої людини, співпереживання та співчуття до неї;

Продовження таблиці 5.9

– завищений або занижений рівень домагань: завищені домагання часто викликають негативні реакції у оточуючих, а занижені домагання пов'язані із підвищеною тривожністю, невпевненості у власних силах, прагненнями уникнути відповідальності;

– тип темпераменту, зокрема, особистість з холеричним темпераментом імовірно, частіше буде вирішувати суперечності міжособистісної взаємодії конфліктним способом;

– наявність акцентуацій характеру.

Загалом суб'єктивні чинники виникнення конфліктів пов'язані із тими процесами, які відбуваються у психіці людини в процесі її взаємодії з оточуючими людьми.

Формалізована структура змісту теми

Протиріччя – як джерело конфліктів: внутрішні і зовнішні; антагоністичні і неантагоністичні; основні і неосновні; об'єктивні і суб'єктивні.

Причини об'єктивного характеру

- обмеженість ресурсів;
- розходження з метою;
- взаємозалежність завдань;
- відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання робіт;
- нестача життєвоважливих благ;
- незадовільні комунікації; зачіпання інтересів працівників системою статусів і ролей.

Об'єктивні фактори

- недоліки управління;
- нечітко визначені права і обов'язки;
- інформація, прийнятна для однієї сторони та неприйнятна для іншої;
- структурні чинники;
- неритмічність і нестабільність режиму праці;
- невдоволеність працівників своєю діяльністю;
- упущення в технології;
- нечіткість та аритмічність забезпечення виконання завдань ресурсами

Організаційно-управлінські фактори

КОНФЛІКТ

Соціально-психологічні фактори

- психологічна несумісність працівників;
- маніпулювання;
- невідповідність слів, оцінок, вчинків очікуванням.

Особистісні фактори

- конфліктність особистості;
- характерологічні фактори;
- особистісні особливості учасників конфлікту.

Причини суб'єктивного характеру

Ключові поняття теми

Протиріччя, об'єктивні причини виникнення конфліктів, суб'єктивні причини, об'єктивні фактори, організаційно-управлінські фактори, соціально-психологічні фактори, особистісні фактори.

Питання та завдання самоконтролю

1. Розкрийте сутність поняття «причини конфлікту».
2. У чому полягає сутність протиріччя як джерела конфліктів?
3. Охарактеризуйте причини об'єктивного характеру.
4. Охарактеризуйте суб'єктивні причини виникнення конфлікту.

Тема 6. Внутрішньоособистісний конфлікт

6.1. Поняття, особливості, види та основні причини внутрішньоособистісних конфліктів.

6.2. Умови попередження, форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів.

6.3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.

Література

Базова

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.99-102.

2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с.74-81.

3. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія. Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с.87-102.

4. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика. Навч. посіб./Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.122-154.

5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навч. посіб./І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с.65-103.

Додаткова

1. Анцупов А.Я. Конфліктологія: Учебник./А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 591 с.

2. Гришина Н.В. Психологія конфлікту: Учебник./Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.

3. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб./В.О. Джелалі. – Х.-К., 2006. – 320 с.

4. Пірен М.З. Основи конфліктології: Навч. посіб./М.І. Пірен. – К., 1997. – 270 с.

Категорія внутрішньоособистісних конфліктів об'єднує психологічні конфлікти, які полягають у зіткненні різних особистісних утворень (мотивів, цілей, інтересів і т. ін.). Вони представлені у свідомості індивіда відповідними переживаннями. Для позначення цього виду конфліктів у психологічній літературі як синонімічні застосовуються поняття «внутрішньоособистісні конфлікти», «особистісні конфлікти», «внутрішні конфлікти», «інтерсуб'єктні конфлікти», «інтерперсональні конфлікти», «психологічні конфлікти».

Психологічні дослідження внутрішньоособистісних конфліктів (ВОК) завжди займали особливе місце в психологічних дослідженнях. Це було пов'язано з тим, що ВОК грають ключову роль в багатьох конфліктах (міжособистісних, міжгрупових, етичних, сімейних, педагогічних, управлінських та ін.)

6.1. Поняття, особливості, види та основні причини внутрішньоособистісних конфліктів

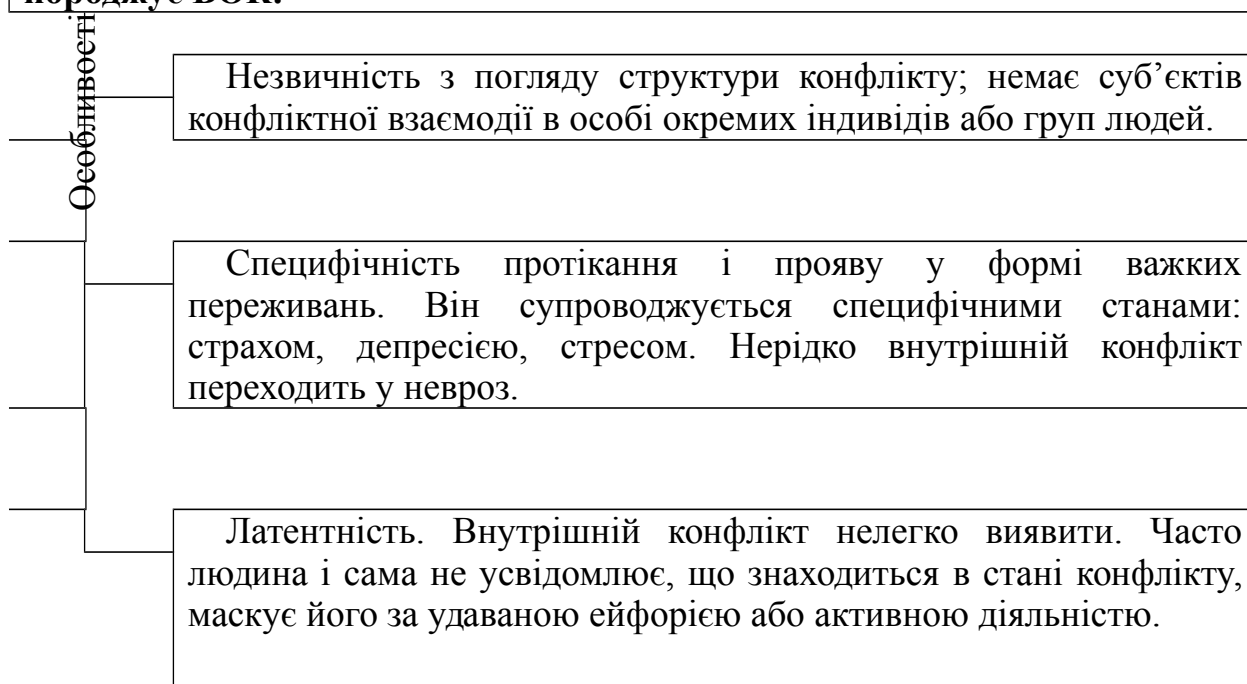
Таблиця 6.1

Поняття і особливості внутрішньоособистісних конфліктів

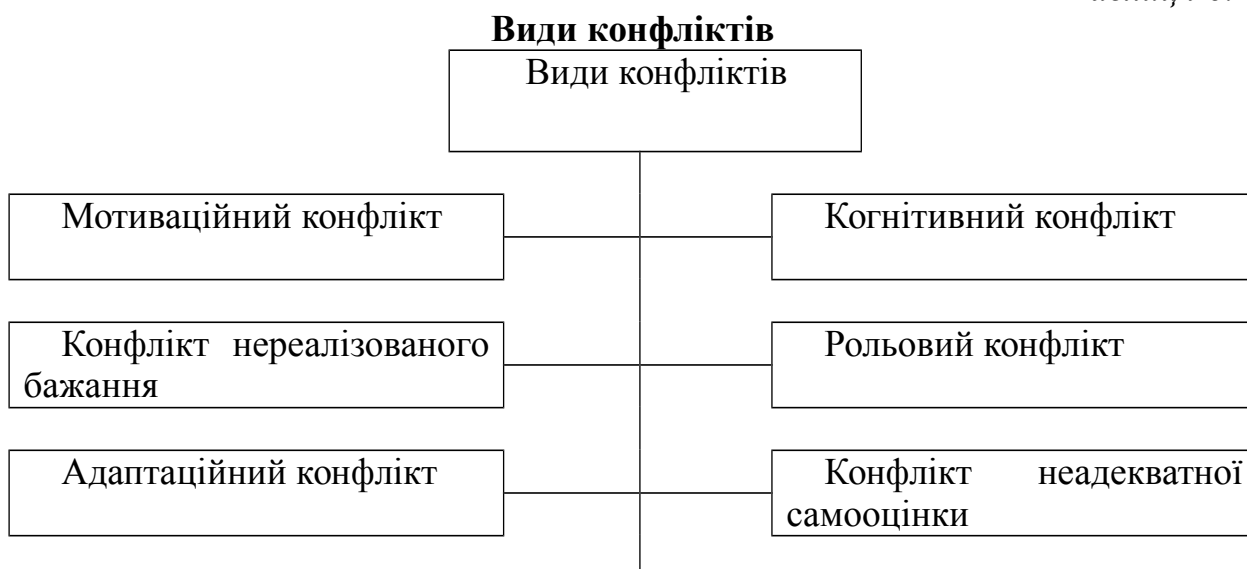
ВОК – це зіткнення у особистості приблизно рівних за силою, але протилежно спрямованих (амбівалентних) інтересів, прагнень, мотивів та потреб, більшість з яких особистістю не усвідомлюється.

В їхній основі лежить негативний психологічний стан особистості: внутрішні переживання, образи та розчарування.

В основі будь-якого **ВОК** **лежить проблема вибору**. Індивід практично завжди має кілька варіантів дій, моделей поведінки в одній і тій самій соціально значущій ситуації: багатство або кохання, особисте життя або кар'єра, сім'я або робота. **Протиборство взаємовиключних прагнень і породжує ВОК.**



Таблиця 6.2



Моральнісний конфлікт		Невротичний конфлікт
-----------------------	--	----------------------

Мотиваційні конфлікти проявляються у боротьбі мотивів, які одночасно нездійсненні, є взаємовиключними.

За теорією З.Фрейда, який вперше поставив проблему інтраособистісного конфлікту, наявність останнього – обов'язкова, сутнісна ознака особистості, в основі якої **боротьба між інстинктом і розумом, біологічним і соціальним, вродженим і набутиим у структурі особистості.**

Особливо глибоко розробляв питання мотиваційного конфлікту німецький психолог Курт Левін, який виділив три його типи:

1. Між двома однаково привабливими, але взаємовиключними мотивами (еквавалентний). Цей різновид характеризує ситуація «Буриданського віслюка».

В епоху середньовіччя філософ Буридан склав притчу про тварину, яка знаходилася між двома однаковими стійками сіна, почергово дивилась то ліворуч, то праворуч, а в результаті померла з голоду.

2. Між двома однаково непривабливими можливостями (вітальний). Наприклад, чоловік повинен або жити разом з дітьми і не коханою дружиною, або окремо від дітей з коханою людиною.

3. Мета однаково і приваблива і неприваблива водночас (амбівалентний). Наприклад, бажання придбати важливу, але дорогу річ; отримати вигідну, але нецікаву роботу.

Когнітивний конфлікт породжується внаслідок суперечності в думках, знаннях, уявленнях. Таку суперечність називають когнітивним дисонансом. Людина прагне до побудови такого образу дійсності, який мав би логічну і несуперечливу структуру. Наявність когнітивного конфлікту порушує узгодженість елементів образу дійсності і є джерелом пізнавальної мотивації, спонукаючи людину до пізнання. Суперечність, що виникає в образі дійсності, породжує **проблемну ситуацію**, яку С.Л.Рубінштейн охарактеризував як **невідповідність думки про предмет самому предмету**. Для проблемної ситуації, а отже і для когнітивного конфлікту, властиві суперечності між:

- а) метою і засобами її досягнення;
- б) вихідними умовами та засобами досягнення мети;
- в) вихідними умовами і метою;
- г) суб'єктом (його знаннями, досвідом) та ціллю, засобами, умовами діяльності.

Рольові конфлікти розгортаються між соціальними ролями, які виконує особистість. Їх поділяють на два типи:

- міжрольова (жінка як професіонал і як мати);
- внутрішньорольові (між вимогами ролі і можливостями людини).

Внутрішньорольовий конфлікт – одна з найпоширеніших форм особистісного конфлікту, що зустрічається в організаціях. Характерні причини рольового конфлікту наступні: до однієї людини висуваються

суперечливі вимоги з приводу того, яким повинен бути результат її роботи; вимоги не узгоджуються з особистими цінностями; робоче перевантаження або недовантаження. Останнє пов'язане з низьким ступенем задоволеності роботою, відсутністю справжньої справи. Ця обставина часто хворобливо б'є по тій категорії працівників, які довгий час вели активну діяльність на роботі, але потім, через певні причини, були вимушені різко змінити об'єм або місце роботи. Ця проблема в даний час вельми актуальна. Наприклад, **працівник не встигає за швидким темпом діяльності через особливості свого темпераменту, актор втрачає зовнішність і не може працювати на сцені.**

Конфлікт нереалізованого бажання – зіткнення сильного бажання, яке виникає в особистості, з дійсністю, яка не дає змоги реалізувати це бажання. Такий конфлікт може виникнути, коли людина фізично не здатна задовольнити бажання. Причиною може бути незадоволення власною зовнішністю чи фізичними даними.

Адаптаційний конфлікт, який виникає через порушення рівноваги між особистістю та її соціальним оточенням. Зазвичай він втілюється у соціальній дезадаптації, відсутності здатності пристосовуватися до мінливих умов життя.

Рольовий конфлікт, який виявляється у формі переживань, що виникають з приводу неможливості або утруднення реалізації одночасно кількох різних ролей (міжрольовий конфлікт). Також він може бути пов'язаний з різним розумінням вимог, які висуваються до однієї і тієї самої ролі самою особистістю та її оточенням (внутрішньорольовий конфлікт).

Конфлікт неадекватної самооцінки, який виникає через розходження рівня домагань особистості та її оцінки власних можливостей. Такий конфлікт може виявлятися у кількох варіантах:

а) це може бути конфлікт між завищеним рівнем домагань та реальними можливостями особистості;

б) між заниженим рівнем домагань та об'єктивним усвідомленням здібностей людини;

в) між прагненням підвищити домагання, щоб досягти успіху, та знизити домагання, щоб уникнути невдачі.

Найяскравіше такі конфлікти виявляються у талановитих людей із завищеним рівнем домагань. Зазвичай їхня поведінка характеризується тривожністю, помисливістю. Будь-який успіх вони приписують собі, а невдачу – обставинам або діям недоброзичливців.

Моральнісний конфлікт – це зіткнення між бажанням та моральною нормою, між почуттям любові і почуттям обов'язку, між різними моральними цінностями.

Невротичний конфлікт – це психогенний розлад, в основі якого лежить непродуктивна та нераціональна суперечність між особистістю та значущими для неї сторонами дійсності, яка супроводжується виникненням хворобливих, обтяжливих переживань.

Причини внутрішньоособистісних конфліктів

Причини ВОК – це об’єктивне протиріччя між особою і суспільством.

Людина живе в соціальному світі, втягнута в різноманітні суспільні відносини, які впливають на неї у різних напрямках і з різним знаком. Іншими словами, жити в суспільстві і бути вільним від нього неможливо. З іншого боку, будь-яка особистість прагне до свободи і самореалізації.

Види

1. Внутрішні причини, які спричинені самою особистістю:

- протиріччя між потребою і соціальною нормою;
- протиріччя мотивів, інтересів і потреб;
- протиріччя соціальних ролей;
- протиріччя соціальних цінностей і норм.

3. Зовнішні причини ВОК, які зумовлені положенням особистості у групі:

- фізичні перешкоди, які дають можливість задовольнити наших основних потреб (недостатність грошей, яка не дає змоги придбати те, що хочеться);
- відсутність об’єкта, який необхідний для задоволення потреби (потрібен хліб, проте магазини закриті);
- біологічні обмеження (розумово відсталі люди і люди з фізичними вадами, в яких перепони криються в самому організмі);
- соціальні умови (коли наші потреби у повазі не зустрічають розуміння).

5. Зовнішні причини ВОК, що обумовлені положенням особистості у суспільстві, і на рівні організації:

- протиріччя між стимулюванням наших потреб і фактичними перепонами на шляху до їх задоволення (рекламування по засобах масової інформації певних досить дорогих товарів чи послуг, проте реальне здійснення цих потреб жорстко обмежене для більшості);
- протиріччя між проголошеною свободою людини і всіма її фактичними обмеженнями;
- протиріччя між високою відповідальністю і недостатніми правами для її реалізації;
- протиріччя між жорсткими вимогами по строках і якості виконання завдання і поганими умовами праці;
- протиріччя між виробничими вимогами, нормами і традиціями в організації з однієї сторони і особистісними

цінностями з іншої;

Продовження таблиці 6.2

- протиріччя між прагненнями до творчості, кар'єри, самоствердження і можливостями реалізації цього в рамках організації;
- протиріччя між прагненням до отримання прибутків і моральними нормами (людина працює в організації, яка випускає шкідливу для споживачів продукцію).

6.2. Умови попередження, форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів.

Знаючи причини і чинники, які сприяють виникненню ВОК, форми прояву, можливо обґрунтувати умови їх попередження й способи подолання.

Таблиця 6.3

Умови попередження ВОК

- бажано приймати складні життєві ситуації як даність буття;
- доцільно формувати життєві цінності й дотримуватись їх;
- необхідно бути гнучким та адаптивним;

- розвиток вольових якостей та умінь довільної саморегуляції;
- доцільно постійно уточнювати та коректувати для себе ієрархію ролей;
- бажано прагнути до високого рівня розвитку особистісної зрілості;

- доцільно не накопичувати проблеми і негативні переживання;
- необхідно не стільки прагнути до задоволення всіх своїх потреб, а зменшити їх;
- поступаючись в незначному, не бажано перетворювати це у систему;

Умови попередження ВОК

- треба сподіватися на найкращий розвиток подій, та взагалі базуватися на позитивному світосприйнятті та оптимістичному ставленні до життєвих ситуацій, що є важливою умовою і показником психічного здоров'я людини;
- якщо вдача зраджує Вам, не панікуйте і не дратуйте себе зайвими

- в боротьбі проти появи ВОК і переживань вміння володіти своїми емоціями та психічними станами;
- необхідно прагнути до того, щоб оцінка власного Я відповідала дійсному Я, тобто бажано забезпечувати адекватність самооцінки;

- доцільно не брехати, навіть в незначних питаннях, тому що брехня може створювати внутрішньоособистісні проблеми, неприємні ситуації у спілкуванні, які викликають переживання та актуалізацію почуття провини;
- не бажано прагнути реалізувати все водночас, а створювати пріоритети в реалізованих

Для вирішення ВОК важливо:

1. Встановити факт самого ВОК.
2. Визначити тип конфлікту і його причину.
3. Застосувати відповідний спосіб подолання.

Встановити факт і визначити тип ВОК можливо по формам прояву.

Таблиця 6.4

Форми прояву внутрішніх конфліктів

Форма прояву	Симптоми
Неврастенія	Нетерплячість до сильних подразників; пригнічений настрій; зниження працездатності; поганий сон; головні болі.
Ейфорія	Удавані веселощі; вираз радості, неадекватний ситуації; «сміх крізь сльози».
Регресія	Звернення до примітивних форм поведінки; відхід від відповідальності.
Проекція	Приписування негативних якостей іншому; критика інших, часто необгрунтована.
Номадизм	Часта зміна місця проживання, місця роботи, сімейного стану.
Раціоналізм	Самовиправдання своїх вчинків, дій.

Принципи і способи вирішення ВОК

1. Адекватно оцініть ситуацію. Візьміть її під контроль, намагайтесь виявити ті протиріччя, які послужили причиною конфлікту і викликали почуття тривоги, страху чи гніву.

2. Усвідомте сутність конфлікту. Проаналізуйте міру важливості його для вас, оцініть з точки зору місця і ролі у вашому житті його наслідків.

3. Локалізуйте причину конфлікту. Виясніть саму суть його, відкинувши всі другорядні моменти й обставини.

4. Проявіть сміливість в аналізі причин конфлікту. Вмійте подивитися правді у вічі, навіть якщо вона вам дуже неприємна.

5. «Випустіть пару». Дайте вихід гніву, тривозі чи емоціям, які накопичилися. Для цього можна використати як фізичні вправи, так і творчі заняття (театр, улюблену книгу).

6. Застосуйте розслаблюючий тренінг.

7. Змініть умови чи стиль своєї роботи, якщо конфлікт виникає через трудову діяльність.

8. Подумайте про можливість зниження рівня ваших вимог. Може бути, що ваші здібності чи можливості не співпадають з вашими запитами.

9. Вмійте прощати не тільки когось, але і самих себе.

10. Плачте на здоров'я. (Американський біохімік У.Фрей встановив, що в тому випадку, коли сльози викликані негативними емоціями, в їх склад входять речовини, які діють як морфій, тобто мають заспокійливу дію. Плач зі сльозами слугує сигналом для головного мозку послабити емоційну напругу).

Інші способи розв'язання ВОК

- *витіснення* – процес у результаті якого важкі для особистості думки, спогади, переживання «виганяються» із її свідомості в сферу підсвідомого;
- *сублімація* – переведення психічної енергії в інші сфери, більш високі, зокрема: заняття певним видом мистецтва, спортом, музикою;
- *регресія* – повернення індивіда до ранніх дитячих форм поведінки. Вона передбачає відхід від реальності і повернення до такої стадії розвитку, в якій переживалося почуття задоволення. Тобто, «впадання в дитинство». Людина, яка знаходиться у важкій ситуації, часто бере в рот палець, ручку – ці жести свідчать про повернення в комфортну ситуацію дитинства;
- *раціоналізм* – самовиправдання своїх проступків та дій;
- *проекція* – свідоме чи несвідоме перенесення власних почуттів, станів, які є небажаними для особистості на інших, приписування негативних якостей іншим, критика інших, вислови типу: «Сам ти дурень».
- *ейфорія* – показне задоволення, радість, які зовсім є недоречними в даній ситуації, або, іншими словами, – «сміх через сльози»;
- *номадизм* – часті кардинальні зміни місця проживання, місця роботи, сімейного стану;
- *компроміс* – коли особистість робить вибір на користь певного варіанта і приступає до його реалізації;
- *заміщення* – а) заміщення об'єкта – це перенесення негативних почуттів з одного об'єкта, який їх викликав, на другий об'єкт, який не має прямого відношення (якщо немає можливості у відповідь на образі образити свого керівника, можна штовхнути його опудало чи муляж, або грюкнути дверима); б) заміщення почуттів – це відбувається тоді, коли об'єкт незадоволення залишається тим самим, а почуття по відношенню до нього змінюються на протилежні;
- *інтелектуалізація* – це коли дуже важливі для особистості події розглядаються нею нейтрально без участі емоцій, що викликає подив у звичайних людей (хворий на рак може спокійно підраховувати, скільки днів йому залишилося жити, або обдумувати елементи свого похорону);
- *ідеалізація* – це процес фантазування, коли особа віддається мріям і таким чином уникає дійсності;
- *унікнення* – відмова думати про можливі негативні наслідки майбутніх подій і дій, полягає в уникненні вирішення проблеми: «будь, що буде», «авось пронесе»;

– *ідентифікація* – процес порівнювання себе з іншими, допомагає справитися із турботою і почуттям незахищеності;

– *корекція* – це зміна Я-концепції в напрямку досягнення адекватного уявлення про себе.

6.3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.

ВОК може бути за своїми наслідками як конструктивним (функціональним, продуктивним, позитивним), так і деструктивним (дисфункціональним, непродуктивним, негативним).

Таблиця 6.5



- 1) сприяють мобілізації ресурсів особистості з метою подолання існуючих перепон її розвитку;
- 2) допомагають самопізнанню особистості і виробленню адекватної самооцінки;
- 3) загартовують волю і зміцнюють психіку людини;

Продовження таблиці 6.5

- 4) це засіб і спосіб саморозвитку і самоактуалізації особистості;
- 5) подолання конфліктів дають особистості відчуття повноти життя, роблять її багатшою та цікавішою.

Формалізована структура змісту теми



Принципи і способи вирішення
ВОК

Наслідки ВОК:
1. Негативні.
2. Позитивні.

Ключові поняття теми

Внутрішньоособистісний конфлікт, особливості ВОК, види ВОК, причини ВОК, умови попередження ВОК, форми прояву, принципи і способи вирішення ВОК, наслідки ВОК.

Питання та завдання самоконтролю

1. Дати характеристику сутності ВОК.
2. Назвіть особливості ВОК.
3. Навести приклади основних видів внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Охарактеризувати основні причини конфліктів всередині внутрішнього світу людини.
5. Пояснити зміст конструктивних та деструктивних наслідків внутрішньоособистісних конфліктів.
6. Дати характеристику основних способів розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів та, використовуючи періодичну пресу, навести конкретні приклади.

Модуль 2. Конфлікти у різних сферах і формах взаємодії людей.

Психологія попередження та управління конфліктами.

Тема 7. Міжособистісний та міжгруповий конфлікти.

7.1. Поняття, спільні риси, особливості, форми, класифікація та причини міжособистісних конфліктів.

7.2. Управління міжособистісними конфліктами.

7.3. Міжгруповий конфлікт і його особливості.

Література

Базова:

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 102-107.

2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с. 82-91.

3. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с. 102 – 113.

4. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб./Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 122 – 154.

5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 140 – 158.

Допоміжна:

1. Анцупов А.Я. Конфліктологія: Учебник./А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 519 с.

2. Гришина Н.В. Психологія конфлікту: Учебник./Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 467 с.

3. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб./В.О. Джелалі. – Х.-К., 2006. – 320 с.

4. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч. посіб./М.І. Пірен – К., 1997. – 270 с.

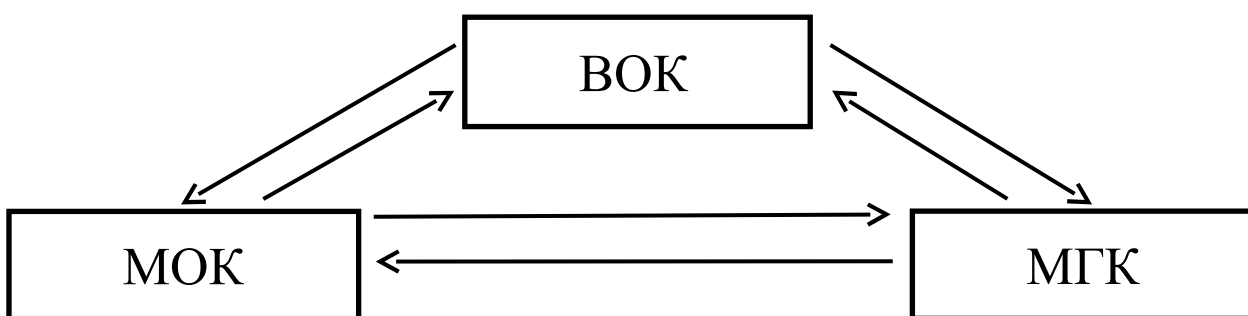
Міжособистісний конфлікт є частковим випадком взаємодії між людьми в процесі їх спілкування та сумісної діяльності, який займає особливе місце. В такому конфлікті люди стикаються безпосередньо обличчям до обличчя, при цьому в них не рідко виникають і підтримуються досить напружені стосунки.

Міжособистісні конфлікти тісно пов'язані з іншими типами конфліктів. Зокрема міжособистісні конфлікти впливають з внутрішньо особистісних. Часто людини не знаходячи відповіді на запитання, що їх хвилює, починає думати, що в цьому винні інші люди, які загнали їх в безвихідне становище, внаслідок чого вона починає себе поводити неадекватно: висуває до оточення несправедливі (але їй вони здаються цілком справедливими) претензії, пред'являє їм невиправдані вимоги. Люди, які контактують з нею, сприймають таку поведінку як замах на їх інтереси і вступають з нею в

конфлікт. Таким чином внутрішньоособистісний конфлікт переростає в міжособистісний.

З другого боку, міжособистісні конфлікти включені в зіткнення іншого рівня – між групові, коли вони розгортаються і втягують в своє коло інших людей. До учасників конфлікту можуть примкнути і їх прихильники з обох сторін. А коли конфлікт розгортається навколо питання, вирішення якого може позначитися на інших людях або навіть на цілих організаціях, то вони вже починають брати в ньому участь. В результаті конфлікт, почавшись як міжособистісний, стає між груповим.

Вказані типи конфліктів: внутрішньо особистісні (ВОК), міжособистісні (МОК) і між групові (МГК) – впливають один на одного і зумовлюють один одного, створюючи структуру кола.



7.1 Поняття, спільні риси, особливості, форми, класифікація та причини міжособистісних конфліктів.

Таблиця 7.1

Поняття, спільні риси, особливості міжособистісних конфліктів

Міжособистісний конфлікт (МОК) – це:

1. Ситуація протистояння учасників, які сприймають і переживають її як значну психологічну проблему, яка потребує свого вирішення і викликає активність сторін, спрямовує на подолання виниклого протиріччя і вирішення ситуації в інтересах обох або однієї із сторін.
2. Зіткнення людей у процесі їх взаємовідносин.
3. Окремий випадок взаємодії людей у процесі їхнього спілкування та спільної діяльності.

Спільні риси МОК

- 1) наявність, як мінімум, двох сторін;
- 2) наявність зони незгоди між сторонами, яку не завжди можна легко розповісти і межі якої є рухливими (можуть звужуватися та розширюватися);
- 3) мотиви кожної із сторін визначають процес, який називають формування цілі;

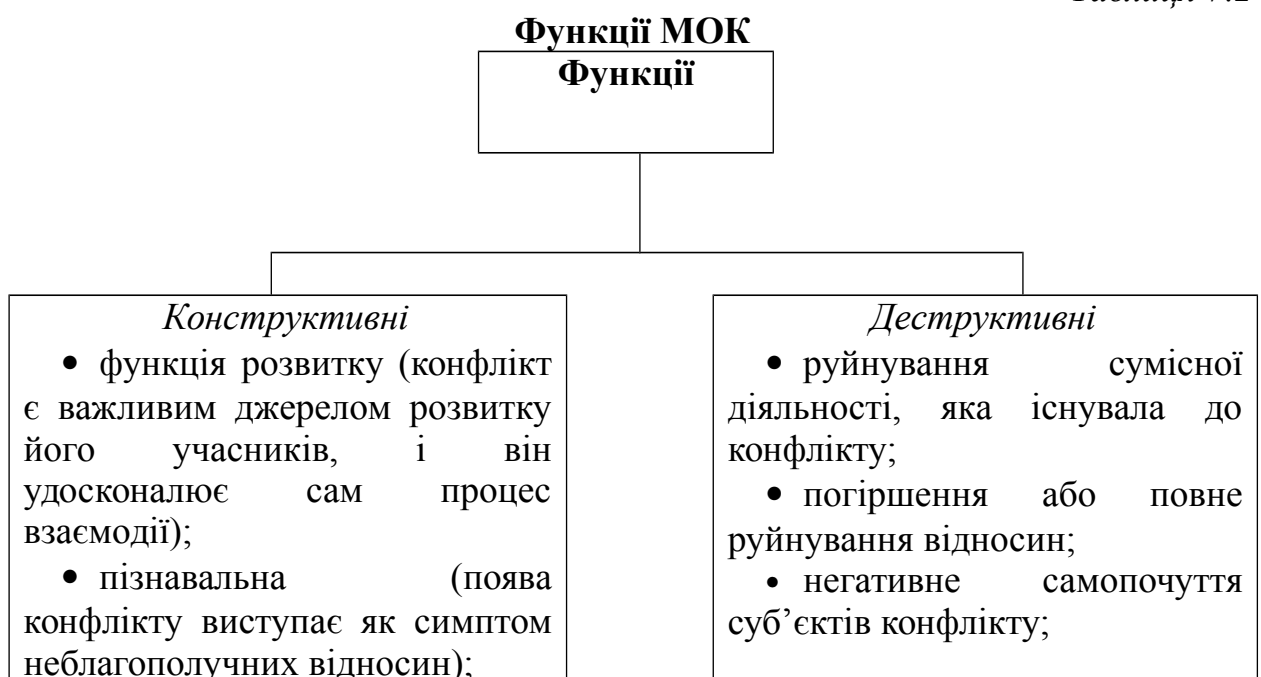
Продовження таблиці 7.1

- 4) дії, які конфліктні сторони спрямовують одна проти одної (створення прямих чи опосередкованих перешкод, завдання майну чи репутації іншого, погрози, насильство, приниження);
- 5) однакові стадії розвитку конфлікту:
- передконфліктна;
 - інцидент;
 - ескалація;
 - кульмінація;
 - завершення конфлікту;
 - постконфліктна ситуація.
- 6) приблизно однакові способи вирішення конфліктів

Особливості МОК

1. У цих конфліктах протистояння між людьми проходить безпосередньо тут і зараз на основі зіткнення їх особистих мотивів.
2. Міжособистісні конфлікти для суб'єктів і конфліктної взаємодії є перевіркою характерів, темпераментів, здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних особливостей.
3. Міжособистісним конфліктам характерна висока емоційність, вони охоплюють всі сторони відносин між конфліктуючими суб'єктами.
4. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих сторін, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані.
5. В міжособистісних конфліктах часто емоційна сторона затьмарює змістову.

Таблиця 7.2



- інструментальна (конфлікт виступає як інструмент вирішення протиріч);
- функція перебудови (конфлікт знімає фактори, які провокують цей конфлікт, сприяє розвитку).

Продовження таблиці 7.2
низька ефективність подальшої взаємодії.

Таблиця 7.3

Форми конфліктів

Форми (латин. <i>Forme</i> – зовнішність – зовнішній вигляд, обрис предмета) МОК	
<p>1. Основні форми</p> <p>1. Суперечка: найпоширеніша форма при цьому характеризується низькою напруженістю.</p> <p>2. Чвари: тривала смуга ворожості, яка супроводжується негативними суперечностями.</p> <p>3. Сварка: тривала дріб'язкова суперечка з взаємними образами.</p>	<p>2. За критерієм міри активності та гостроти суперництва:</p> <p>1. Суперництво – міжособистісна взаємодія, яка спрямована на випередження партнерства у досягненні якоїсь мети, прагнення переважати, перемогти когось.</p> <p>2. Ізоляція – прагнення відділити суперника, ізолювати його, відокремити від навколишнього середовища, від спілкування з іншими.</p>
<p>3. За ступенем наростання напруженості у конфліктних взаєминах:</p> <p>1. Ворожість – стосунки, пройняті недоброзичливістю, неприязню, взаємною ненавистю.</p> <p>2. Сутичка – зазвичай нетривала ворожа взаємодія.</p> <p>3. Зіткнення – ще напруженіша форма конфлікту, яка виявляється як зустріч ворожих людей чи груп у бійці, бою та ін..</p>	<p>4. За критерієм принциповості:</p> <p>1. Принципове зіткнення сторін, у якому реалізація цілей та інтересів одного опонента може бути досягнута лише за рахунок пригнічення інтересів іншого.</p> <p>2. Конфлікт, який зачіпає лише форму стосунків між людьми, але при цьому не гнобить їхніх духовних, моральних та матеріальних потреб та інтересів</p>

Таблиця 7.4

Класифікація МОК

МОК

<p><i>За сферами існування:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – ділові; – сімейні; – масові; – побутові. 	<p><i>За своїм ефектом і функціональними наслідками:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – конструктивні; – деструктивні.
<p><i>За критерієм реальності:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – істинний конфлікт, який існує об'єктивно і сприймається адекватно; – випадковий або умовний конфлікт, який залежить від обставин; – зміщений конфлікт, коли за даним конфліктом приховується інший, невидимий, скритий, який лежить в основі явного; <ul style="list-style-type: none"> – невірно приписаний – конфлікт між сторонами, які помилково, нерівно сприйняли одна одну, а тому неправильно витлумачили проблеми; – латентний (прихований) конфлікт, який повинен був би відбуватися, але його немає, тому що через певні причини він не признається сторонами; – неправдивий(обманний) конфлікт – тоді, коли відсутні об'єктивні основи конфлікту і він існує тільки через помилки сприйняття і розуміння. 	

Конкретні причини МОК досить різноманітні. Дуже важко дати їм вичерпну класифікацію – скільки шкіл і авторів, стільки і підходів до цього питання. На практиці при аналізі конфліктів досить актуальним є підхід, запропонований В.Лінкольном.

Таблиця 7.5

Чинники міжособистісних конфліктів за В. Лінкольном

№ п/п	Тип чинників і їх основний зміст	Форми прояву
1	Інформаційні чинники: неприйнятність інформації для однієї із сторін	Неповні і неточні факти; чутки, мимовільна дезінформація; передчасна інформація або інформація, передана із запізненням; ненадійність джерел інформації; сторонні факти; неадекватні акценти
2	Поведінкові чинники: недоречність, грубість, нетактовність і т.п.	Прагнення до переваги; прояв агресивності; егоїзму; порушення обіцянок; мимовільне порушення комфортних відносин

Продовження таблиці 7.5

3	Міжособистісні чинники:	Дисбаланс у відносинах; несумісність
---	-------------------------	--------------------------------------

	незадоволеність від взаємодії між сторонами	у цінностях, інтересах, манерах поведінки і спілкування; відмінність в освітньому рівні; класові відмінності; негативний досвід відносин у минулому; низький рівень довір'я і авторитетності
4	Ціннісні фактори: протилежність принципів поведінки	Вірування і поведінка (забобони, уподобання, пріоритети); прихильність до групових традицій, цінностей, норм; релігійні, культурні, політичні й інші цінності; етичні цінності (уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість)
5	Структурні фактори: відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні	Влада, система управління; право власності; норми поведінки, «правила гри»; соціальна приналежність

Наведена класифікація допомагає не тільки зрозуміти джерела конфліктів, але і намітити способи їх розв'язання.

7.2. Управління міжособистісними конфліктами

Управління міжособистісними конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект передбачає вживання технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність з боку керівника (менеджера) або іншого суб'єкта управління щодо конкретного конфлікту. Зміст такої діяльності на кожному етапі управління представлений у таблиці.

Таблиця 7.6

Управління міжособистісними конфліктами в організації

№	Етап управління	Основний зміст етапу
1	Прогнозування конфлікту	Вивчення індивідуально-психологічних особливостей співробітників; знання і аналіз ранніх симптомів прихованого конфлікту на стадії виникнення конфліктної ситуації (обмеження відносин, підкреслено-офіційна форма спілкування, критичні вислови на адресу суперника і ін.)
2	Попередження конфлікту	На основі поглибленого аналізу причин і чинників конфлікту, що назріває, вжити заходи до їх нейтралізації: педагогічні (бесіда,

Продовження таблиці 7.6

		роз'яснення, формування культури міжособистісних відносин); адміністративні
--	--	-----------------------------------------------------------------------------

		(зміна умов праці; переведення потенційних конфліктантів у різні підрозділи і т.п.)
3	Регулювання конфлікту	Добитися визнання конфлікту реальності конфлікту; нагадати конфліктуючим про дотримання коректності у взаємостосунках; використовувати всі технології, обмежити число учасників конфлікту, не припустити залучення в конфлікт інших співробітників
4.	Вирішення конфлікту	Виходячи з оцінки глибини конфлікту використати один із способів подолання: адміністративний або педагогічний

Регулювання конфлікту полягає у тому, щоб добитися признання конфліктуючими суб'єктами реальності конфлікту, нагадати їм про дотримання коректності поведінки, використовувати всі технології регулювання конфліктів.

Таблиця 7.7

Зміст технологій врегулювання міжособистісних конфліктів

Технології регулювання	Зміст
Інформаційні	Ліквідація дефіциту інформації, виключення неправдивої інформації, усунення чуток.
Комунікативні	Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками.
Соціально-психологічні	Робота з неформальними лідерами, зниження соціальної напруги і укріплення позитивного мікроклімату.
Організаційні	Вирішення кадрових питань, використання методів заохочення і покарання.

Таблиця 7.8



7.3 Міжгруповий конфлікт і його особливості

Суспільство складається з багатьох формальних та неформальних груп, між якими можуть виникати конфлікти. Наприклад в організації, між керівництвом і виконавцями, між працівниками різних підрозділів, між неформальними групами усередині підрозділів, між адміністрацією і профспілкою.

На жаль, частим прикладом міжгрупового конфлікту служать розбіжності між вищим і нижчим рівнями управління. Це яскравий приклад дисфункціонального конфлікту.

Міжгрупові конфлікти обумовлені несумісністю цілей у боротьбі за обмежені ресурси (владу, багатство, територію, матеріальні ресурси тощо), тобто наявністю реальної конкуренції, а також виникненням соціальної конкуренції.

Міжгрупові конфлікти супроводжуються:

- проявами «деіндивідуалізації», тобто члени групи не сприймають особистість та самотність учасників іншої групи, якій приписується негативна поведінка. Деіндивідуалізація полегшує прояв агресивності щодо інших груп;

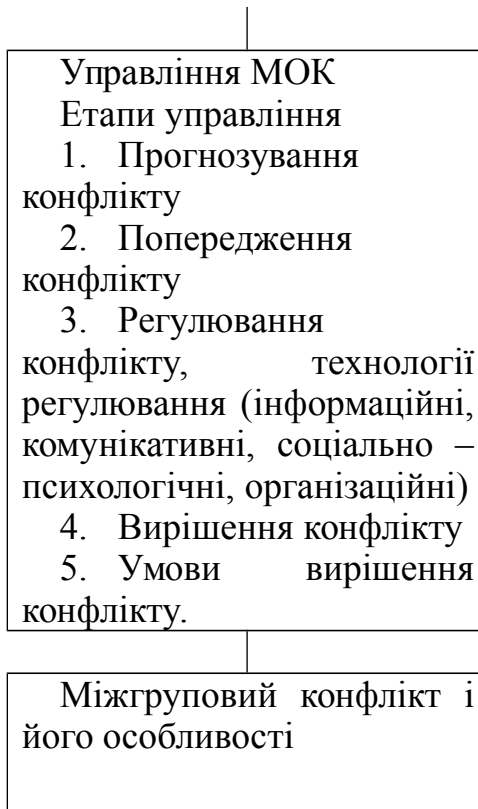
- проявами соціального, міжгрупового порівняння, вході якого більш високо і позитивно оцінюють свою групу, підвищують свій престиж і одночасно принижують, знецінюють чужу групу, дають їй негативну оцінку. Соціальне порівняння може ініціювати конфлікти, а також підтримувати, «виправдовувати себе» в конфлікті, адже, щоб перемогти треба оцінювати себе як «позитивну групу, яка правильно діє» і негативно оцінювати чужу групу. Часто лідери груп прагнуть частково або повністю ізолюватися від інформації з протилежної сторони про чужу групу («залізна завіса»); тоді

легше зберігати конфлікт між своєю і чужою групою. Для залагодження конфлікту корисний обмін реальною інформацією між конфлікуючими групами;

- проявами групової атрибуції, тобто схильністю вважати, що саме чужа група відповідальна за негативні події. Пояснення причин подій різко розрізняється для своєї і чужої групи: 1) позитивній поведінці своєї групи і негативній поведінці чужої групи приписуються внутрішні причини («ми діємо правильно, тому що ми хороші», «вони чинять погано, тому що вони погані»); 2) негативна поведінка своєї групи і позитивна поведінка чужої групи пояснюються зовнішніми причинами, зовнішніми обставинами. Так, напади своєї групи (негативна, агресивна поведінка) пояснюють зовнішніми причинами («нас змусили обставини»), а напади супротивників пояснюють внутрішніми причинами («вони погані люди»). Конструктивні пропозиції дії чужої групи оцінюють як зовні обумовлені («у них не було іншого виходу, обставини вимусили їх піти на угоду»), або деколи сприймаються як витівки, «військові хитрощі» («Щось тут не так, не можна довіряти їх миролюбним пропозиціям»). Навіть розкол усередині своєї групи схильні пояснювати діями «чужої групи», які «шкодять нам, будують змови проти нас».

Формалізована структура змісту теми





Ключові поняття теми

Поняття МОК, спільні риси МОК, особливості МОК, функції, причини МОК, управління МОК, міжгруповий конфлікт (МГК), особливості МГК.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Проаналізуйте сутність наукової категорії МОК
2. Визначити спільні риси та особливості МОК
3. Дати характеристику конструктивним та деструктивним функціям МОК
4. Дати характеристику формам МОК
5. Пояснити, що покладено в основу класифікації МОК
6. Проаналізувати причини МОК
7. Дати характеристику процесу управління МОК
8. Проаналізуйте сутність та особливості МГК

Тема 8. Міжособистісні конфлікти з участю дітей різного віку

8.1. Конфлікти між дітьми раннього та дошкільного віку.

8.2. Конфлікти між школярами .

8.3. Конфлікти у педагогічній взаємодії та умови їх подолання.

Література

Базова:

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В.Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с. 92 – 104.

2. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика. Навч. посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 212- 224.

Допоміжна

1. Гришина Н.В. Психологія конфлікту. Учебник./ Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.

2. Журавлев А.И. Основы педагогической конфликтологии./А.И.Журавлев. – М., 1995.

3. Коломінський Н.Л. Психологія педагогічного менеджменту./Н.Л.Коломінський. – К.: МАУП, 1996. – 176 с.

4. Котирко В.К. Виховання слухняності у дітей в сім'ї./В.К.Котирко. – К.: Рад. шк, 1967. – 104 с.

5. Рояк А.А. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития личности ребенка./А.А.Рояк. – М.: Педагогика, 1988. -128 с.

6. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе./ М.М.Рыбакова. – М.: Просвещение, 1995. – 128 с.

Конфлікти з участю дітей розгортаються в основних напрямках їх взаємовідносин – між дитиною й дорослим та між однолітками.

Є два підходи у вивченні міжособистісних конфліктів(МК) з погляду вікового розвитку:

1) Дослідження МК як моменту вікової кризи.

Зміна одного стабільного періоду іншим традиційно трактується як період важковиховуваності дитини яка виявляється в зовнішній конфліктності і складає деструктивну складову кризи. Особливості поведінки дитини в кризові періоди обумовлені її спробою побудувати нову систему відносин. Джерелом конфліктів дітей з дорослими в критичні періоди розвитку є суперечності між новими потребами, можливостями і здібностями дитини.

2) В основі лежить уявлення про те, що джерелом конфліктів є суперечності, обумовлені характером спільної діяльності дітей на різних вікових етапах.

8.1. Конфлікти між дітьми раннього та дошкільного віку

Таблиця 8.1

Конфлікти між дітьми раннього та дошкільного віку вивчаються через призму розвитку спільної діяльності дітей на різних вікових етапах.		
Ранній вік		
Причини		1. Ставлення до іншого як до об'єкта, тобто поводження з іншою дитиною як з неживим об'єктом. 2. Нездатність до спільних дій(особливо у грі) 3. Невміння гратись разом за наявності достатньої кількості іграшок. 4. Високий егоцентризм.
Дошкільний вік		
<p>У дошкільному віці провідною діяльністю є гра. Грі властива певна комунікативна-організаторська основа, що включає низку організаторських задач ігрової діяльності: вибір теми гри, підбір учасників гри, розподіл ролей. У процесі виконання цих задач і виникають конфлікти дітей. Ці конфлікти носять скороминущий, ситуативний характер і, як правило, вирішуються самими дітьми.</p> <p>Основні причини конфліктної поведінки дошкільника:</p> <ul style="list-style-type: none">- У молодших дошкільників – через іграшку;- Між дітьми середнього дошкільного віку – з приводу вибору ролей; <p>У старшому дошкільному віці – через правила гри.</p> <p>У конфліктній взаємодії в іграх діти вдаються до фізичних та психологічних видів впливу на однолітків, використовуючи словесну аргументацію, погрози і санкції. Потім словесний вплив ускладнюється і з'являються певні обґрунтування, що у свою чергу відкриває шлях до обговорення спільних питань і знаходження позитивного варіанту вирішення конфлікту. Таким чином конфлікти дошкільників виконують соціалізуючу функцію, сприяють формуванню навичок соціальної взаємодії.</p>		

8.2. Конфлікти між школярами

Таблиця 8.2

Конфлікти у підлітковому віці

<p>Особливості</p> <p>1. Своєрідність структури підліткових конфліктів характеризується часто відсутністю предмету – спільного змісту активності конфліктуючих сторін.</p> <p>2. Суперечки і зіткнення підлітків не завжди пов'язані з порушенням міжособистісних відносин, а є груповою формою нормою поведінки, що регулює особливості їх самоствердження в середовищі однолітків.</p> <p>3. В результаті підліткових конфліктів відбувається засвоєння соціально значущих цілей і способів самоствердження, що є ознакою успішності соціалізації підлітків.</p>

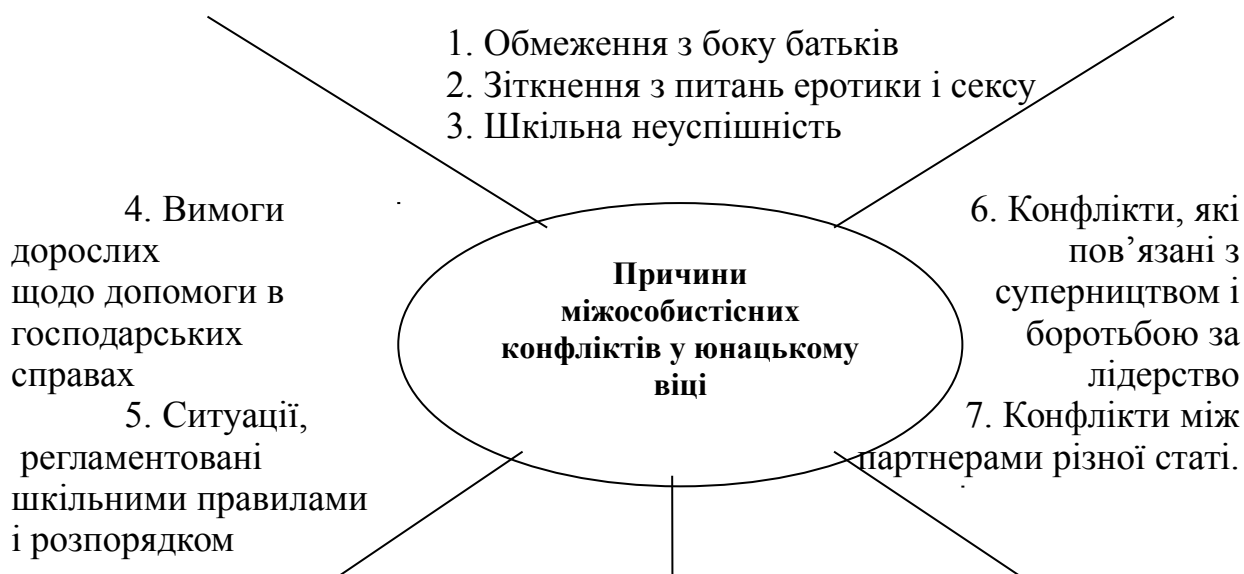
Продовження таблиці 8.2

Конфлікт думок (поглядів) – як правило вирішується конструктивним шляхом і може розглядатися як адекватний засіб формування активної позиції особистості.

Конфлікт інтересів. Регулювання конфліктів у разі зіткнення інтересів сторін залежить від способів, яким підлітками віддається перевага та їх відстоювання. Схожість індивідуальних стратегій поведінки у конфлікті створює умови для вирішення проблеми конструктивним шляхом.

Конфлікт цінностей несе руйнівні психологічні наслідки для розвитку особистості у підлітковому віці, для яких характерна несумісність стратегій конфліктної поведінки. Практика не втручається у конфлікти цінностей у підлітковому віці і може сприяти закріпленню в індивідуальному досвіді підлітка соціально несприйнятих способів самоствердження заснованих на авторитеті сили, зневажливого ставлення до оточуючих, розвитку і стабілізації стереотипів конфліктної поведінки в конфліктних ситуаціях, стабілізації психологічних захистів типу проєкцій, заміщень.

Таблиця 8.3



Можливість старшокласників у подоланні конфліктів зростає. У юнаків формується ієрархія моральних цінностей на основі якої особистість здійснює самостійний вибір у конфліктній ситуації. Ієрархія морального вибору – головний шлях вирішення конфліктів між старшокласниками.

8.3. Конфлікти у педагогічній взаємодії та умови їх подолання.

Таблиця 8.4

Конфлікти у педагогічній взаємодії

Конфлікти у сфері педагогічної взаємодії є одними з найбільш насичених і варіативних, що тісно пов'язані з сімейними конфліктами і обумовлені розвитком конфліктності особистості та її впливу на оточуючих. Педагоги мають справу з учнями, колегами, батьками учнів і в кожному з означених зв'язків може виникати конфлікт.

Типи конфліктів у педагогічній діяльності. (Г.В. Ложкін, Н.З. Пов'якель)

1. Конфлікти, що обумовлені різноманітністю професійних обов'язків педагога. Усвідомлення неможливості однаково добре виконувати усі свої справи може привести відповідального педагога до внутрішнього конфлікту, до втрати впевненості в собі, до розчарування професією. Такий конфлікт є наслідком поганої організації праці педагога. Його подолання неможливе на шляхах вибору головних, але в той же час реальних і досяжних завдань і раціональних і досяжних засобів і методів їх вирішення.

2. Конфлікти, що виникають в зв'язку з різноманітними очікуваннями тих людей, які впливають на виконання професійних обов'язків вчителя. Робітники органів народної освіти, керівники шкіл, колеги, учні і батьки можуть не сприймати вибір вчителем засобів, форм навчання й виховання, правильність оцінювання тощо. Наявність педагогічної позиції, висока професійна культура допоможуть вчителю психологічно грамотно подолати подібні конфлікти.

3. Конфлікти, що виникають у зв'язку з низьким престижем окремих предметів шкільної програми. Музику, працю, зображувальне мистецтво, фізкультуру відносять до «другорядних» предметів. В той же час престижність будь-якого шкільного предмета залежить насамперед від особистості вчителя і якості його праці.

4. Конфлікти, що пов'язані з надмірною залежністю поведінки вчителя від різноманітних директивних правил, планів, які лишають надто мало простору для самодіяльності. При цьому діяльність педагога знаходиться під пильним контролем і увагою суспільства і органів управління.

Продовження таблиці 8.4

	5. Конфлікти, в основі яких лежить протиріччя між багатоаспектними обов'язками і прагненнями до професійної кар'єри. За умов школи вчитель має незначні можливості зробити службову кар'єру – лише деякі вчителі займають посаду директора школи та його замісників. Разом з тим у педагога є необмежені можливості професійного зростання і особистої самореалізації.
	6. Конфлікти, що обумовлені неспівпаданням цінностей, які встановлює вчитель у школі, з цінностями які спостерігають учні поза її стінами. Педагогу важко бути психологічно готовим до проявів егоїстичності, грубості, бездуховності у соціумі та у школі, щоб відстояти власну професійну позицію.

Таблиця 8.5

**Особливості та передумови конфліктів «Вчитель – учень»
(Г.В.Ложкін, Н.З.Пов'якель)**

<p style="text-align: center;">Особливості конфліктів «вчитель – учень»</p> <ul style="list-style-type: none"> • професійна відповідальність вчителя за педагогічно вірне розв'язання ситуації; • різний соціальний статус, вік, життєвий досвід визначає різний ступінь відповідальності за поведінку у конфлікті; • присутність інших учнів у конфлікті робить їх із свідків учасниками, а конфлікт набуває виховного змісту і для них; • професійна позиція у конфлікті зобов'язує його взяти на себе ініціативу у розв'язанні конфлікту, і на перше ставляться інтереси учня як особистості що формується; • будь-яка помилка вчителя при розв'язанні конфлікту породжує нові ситуації і конфлікти, в які включаються інші учні.
<p style="text-align: center;">Психологічні передумови конфліктів «вчитель – учень»</p> <ul style="list-style-type: none"> • незначна можливість вчителя прогнозувати поведінку учнів, неочікуваність їх вчинків найчастіше порушує запланований хід уроку, визиває у вчителя роздратування і прагнення будь-якими засобами позбавитися від «перешкод»; • брак інформації про причини випадків ускладнює набір оптимальної поведінки і відповідних обставин типу звернення; • свідками ситуації є інші учні, тому вчитель прагне зберегти свій соціальний статус будь-якими засобами і тим самим найчастіше доводить
<p style="text-align: right;"><i>Продобження таблиці 8.5</i></p> <p>ситуацію до конфліктної;</p> <ul style="list-style-type: none"> • вчителем, як правило, оцінюється не окремий вчинок учня, а його особистість, така оцінка найчастіше визначає ставлення до учня інших вчителів і однолітків; оцінка учня нерідко базується на суб'єктивному сприйнятті його вчинку та незначній поінформованості про його мотиви, особливості особистості, умови життя;

- вчитель ускладнює проведення аналізу ситуації, що виникла, прагне швидше покарати учня, мотивуючи це тим, що надмірна суворість по відношенню до учня не нашкодить;
- досить значне місце займає характер відносин, які склалися між вчителем і окремими учнями;
- особистісні якості і нестандартна поведінка останніх є причиною професійних конфліктів з ними;
- особистісні якості вчителя (роздратованість, грубість, мстивість, самозадоволеність, безпомічність та ін.);
- відсутність педагогічних здібностей, інтересу до професії та професійної діяльності.

Таблиця 8.6

Причини конфліктів «Вчитель – учень» (Г.В. Ложкін, Н.З. Пов'якель)

Зміст причин конфліктів між учнями не лишається однаковим у різні вікові періоди їх психічного розвитку.

Причини конфліктів з учнями молодшого шкільного віку

- слабкій саморегуляції дітьми власних емоцій, що має прояв у поза довольних реакціях, у проявах образ та радощів;
- у швидкій втомлюваності, яка має прояв у зниженні уваги, млявості, байдужості;
- в інертності пізнавальної діяльності;
- в егоцентризмі, невмінні радіти успіхам інших;
- у невмотивованості вчинків, швидкій зміні настроїв;
- в ускладненій адаптації, невмінні встановити позитивні контакти з однолітками.
- у вчинках, ситуаціях, конфліктах цього віку мають прояв закономірності індивідуального розвитку дитини, котра при грамотній оцінці дозволить конструювати оптимальну педагогічну взаємодію.

Причини конфліктів з учнями підліткового віку

- потреба у самовиразі, у підвищеному інтересі і повазі до себе,

Продовження таблиці 8.6

прагненні відстоювати свою думку;

- посилення статевої ідентифікації;
- потреба у рівноправному спілкуванні з дорослими;
- необґрунтоване вторгнення у світ міжособистісних стосунків дітей;
- непродумані зауваження стосовно зовнішнього вигляду; суперництво у статусних позиціях;
- неприйняття лідерської позиції протилежної статі;

- підлітковий максималізм, прагнення до самоствердження;
- незгода підлітка з роллю учня і неадекватне засвоєння ролі дорослого.

Збільшення складних педагогічних ситуацій, котрі можуть спровокувати конфлікти, пояснюються об'єктивними причинами – загострення протиріч у кризовий період психічного розвитку підлітка.

За своїм змістом конфлікти найчастіше можна віднести до конфліктів вчинків, ніж конфліктів стосунків відносин.

Причини конфліктів з учнями старшого шкільного віку

- ускладненість соціальної адаптації, рольова невизначеність у стосунках з дорослими;
- неусталеність, ситуативність моральних принципів;
- прагнення до особистісної неповторності;
- застосування педагогами виховних мір, які не відповідають віковим особливостям учнів;
- неузгодженість з вимогами педагогів в зв'язку з неадекватною мірою взаємодії;
- консервативна форма організації навчального процесу;
- втручання у взаємовідношення юнаків і дівчат у школі та поза нею;
- імпульсивні захисні реакції в зв'язку з приниженням власної самоповаги учня;
- невинуватна «масивність» педагогічної взаємодії на учня в зв'язку з здійсненим вчинком;
- використання уроку для вияву стосунків в системі «вчитель – учень»
- публічні образи старшокласників;
- осудження взаємних симпатій під приводом їх аморальності;
- афективне оцінювання і вимоги у формі погроз та криків;
- негативна оцінка колег з апеляцією до учнів.

Причини конфліктів студентів з викладачами

- розбіжності в оцінці і самооцінці знань студента;
- надмірний обсяг домашніх самостійних завдань;

Продовження таблиці 8.6

- авторитарний стиль поведінки, підозрілості на екзаменах і заліках;
- прояв явної глухості і продуманості вимог;
- погана організація навчального процесу;
- байдужість до переживань студента, інтриганство, відсутність культури, суворість;

Таблиця 8.7

Умови розв'язання педагогічних конфліктів

Розгляд конфліктів, причини їх виникнення і розвитку необхідно

насамперед для визначення шляхів і технологій їх попередження. Попередження конфліктів обумовлює зняття джерел, причин і умов їх виникнення за допомогою засобів виховного і розвивального характеру. Під вирішенням розуміється нормалізація та гармонізація взаємовідносин між людьми на основі зближення їх прагнень, устремлінь, цілей.

Умови розв'язання конфліктів «вчитель – учень»

- Аналітичний підхід – педагог повинен глибоко проаналізувати причини конфлікту та можливості оптимального виходу з нього.
- Адекватна мовленнєва поведінка вчителя. Слід ретельно підготуватись до розмови з учнем, продумавши що сказати, де і коли; при кому сказати навіщо. Часто діалог з учнем ведеться наказовим тоном, стереотипними фразами, з вираженим незадоволення. Учень навчається слухати, але не чути вчителя. Для організації довірливої бесіди важливо зайняти позицію співчуття, бажання допомогти, називати учня по імені.
- Вміле використання невербальних засобів спілкування. Міміка, жести, інтонація співрозмовника дуже важливі для підлітка, він вбачає в них ставлення до себе вчителя.
- Вміння слухати. Учень не завжди вміє чітко і лаконічно викласти свою думку, йому потрібен час, щоб спокійно сформулювати її. Тому вчителю варто не поспішаючи, спокійно й уважно вислухати учня, не переривати його мовлення.
- Не посилатись на поведінку близьких дитини (неблагополуччя в сім'ї, поведінку батьків, братів, сестер).
- Впевненість вчителя у можливостях учня, віра у його кращі якості.

Формалізована структура змісту теми

Конфлікти між дітьми раннього та дошкільного віку:

- Особливості
- Причини
- Функції конфліктів

Конфлікти між школярами:

- Особливості, види конфліктів у підлітковому віці
- Причини та вирішення особистісних конфліктів в юнацькому віці

Конфлікти у педагогічній взаємодії та умови їх подолання

- Типи конфліктів педагогічної діяльності
- Особливості конфліктів «вчитель – учень»
- Психологічні передумови конфліктів «вчитель – учень»
- Причини конфліктів з учнями молодшого шкільного віку
- Причини конфліктів з учнями підліткового віку
- Причини конфліктів з учнями старшого шкільного віку
- Причини конфліктів студентів з викладачами
- Умови розв'язання педагогічних конфліктів

Ключові поняття теми

Конфлікти між дітьми раннього віку, конфлікти між дітьми дошкільного віку, конфлікти між школярами, конфлікти у педагогічній взаємодії, педагогічні конфлікти структури «вчитель – учень».

Питання та завдання самоконтролю

1. Проаналізуйте підходи у вивченні конфліктів з участю дітей.
2. Які основні причини конфліктів між дітьми раннього та дошкільного віку?
3. Дати характеристику конфліктів між школярами.
4. Визначити типи конфліктів у педагогічній діяльності.
5. Які особливості та передумови конфліктів «Вчитель-учень»?
6. Проаналізуйте причини конфліктів «Вчитель-учень».
7. Які умови розв'язання педагогічних конфліктів?

Тема 9. Сімейні конфлікти

9.1. Поняття, особливості, причини та класифікація сімейних конфліктів.

9.2. Конфлікт «чоловік – дружина».

9.3. Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей.

9.4. Попередження і розв'язання сімейних конфліктів.

Література

Базова:

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005.- с.105-113.

2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./ С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с. 128-137.

3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 206-212.

Допоміжна

1. Гришина Н.В. Психологія конфлікту: Учебник./ Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464с.

2. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./ І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 332с.

Сім'я – найдревніша інституція людської взаємодії. Її унікальність полягає в тому, що декілька людей (чоловік, дружина, діти, батьки чоловіка чи дружини за умовами їх спільного проживання) тіснішим чином взаємодіють на протязі досить довгого часу, на протязі людського життя.

Сімейні конфлікти існують стільки, скільки існують сім'ї і є однією з найпоширеніших форм конфліктів. За оцінками фахівців, 80-85% сучасних сімей мають конфлікти, а у останніх 15-20% виникають сварки з різних причин. Унікальність сімейних стосунків обумовлює не тільки специфіку виникнення і протікання конфліктів у родині, але й особливим чином відображається на соціальному і психологічному здоров'ї усіх членів родини.

9.1 Поняття, особливості, причини та класифікація сімейних конфліктів

Таблиця 9.1

Поняття та особливості сімейних конфліктів

Сімейні конфлікти - це протиборство між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно направлених мотивів і поглядів.

Особливості

1. Зміст сімейного конфлікту складають: міжособистісні відносини (кохання, кровна споріднення), правові і моральні обов'язки, які пов'язані із реалізацією функцій сім'ї, а саме: репродуктивної, виховної, господарсько-економічної, рекреативної (взаємодопомога, підтримка здоров'я, організація відпочинку), комунікативної і регулятивної .

2. В основному на причини конфліктів у сім'ях впливають фактори мікро- і макросередовища. До факторів мікросередовища необхідно віднести: погіршення матеріального становища сім'ї; надмірну зайнятість одного чи навіть двох членів сім'ї на роботі; тривалу відсутність власного житла; відсутність можливості влаштувати малих дітей у дитячі заклади. Макросередовище – це соціальна, політична та економічна система, яка існує в Україні.

3. Особливість сімейних конфліктів проявляється і в динаміці та формах протікання. У цілому, динаміка сімейних конфліктів характеризується класичними етапами (виникнення конфліктної ситуації, усвідомлення її, відкрите протиборство, що включає інцидент, ескалацію, кульмінацію, завершення конфлікту, постконфліктну ситуацію). Відзначимо, що сімейні конфлікти відрізняються підвищеною емоційністю, швидкістю протікання кожного з етапів. Основними формами протиборства у сімейних конфліктах виступають: докори, взаємні звинувачення, сварки, сімейні скандали, порушення спілкування .

4. Сімейні конфлікти мають особливі способи вирішення, а саме: примирення, досягнення згоди, притирання відносин на основі взаємних поступів, розлучення.

5. Сімейні конфлікти мають тяжкі, а інколи навіть і трагічні наслідки для членів сім'ї: досить часто виникають різні фізичні захворювання членів сім'ї; особливо важко переносять конфлікт діти.

Класифікація та причини сімейних конфліктів

№	Підвалини класифікації	Тип конфлікту	Основні причини
1	Суб'єкт конфлікту	Конфлікти подружжя	Увесь спектр причин сімейних конфліктів
		Конфлікти між батьками і дітьми	Наслідки виховання та стилю виховання дітей Ригідність сімейних стосунків Вікові кризи дітей Стереотипи сприйняття стосунків батьків із дітьми Особистісні чинники, зокрема внутрішні конфлікти та конфліктність
		Конфлікт родичів	Авторитарне втручання родичів Ригідність поглядів на родину та стосунки у родині Ревнощі та /або заздрощі Особистісні чинники
2	Джерело конфлікту	Ціннісні конфлікти	Наявність протилежних інтересів, цінностей, поглядів
		Позиційні конфлікти	Боротьба за владу у родині, за місце лідера («першої особи») у родині Незадоволеність потреби у визнанні і значущості одного з членів родини
		Сексуальні конфлікти	Психосексуальна несумісність подружжя Сексуальні хвороби одного з членів подружжя Проблеми комплексів та зниженої самооцінки сексуальних можливостей одного з членів родини.
		Емоційні конфлікти	Незадоволеність потреби у позитивних емоціях (відсутність уваги, пестощів, ніжності, турботи, розуміння з боку одного з членів родини)

Продовження таблиці 9.2

	Економічні та побутові	Тяжкий матеріальний стан родини Протилежність поглядів подружжя
--	------------------------	--------------------------------------------------------------------

		конфлікти	на побут, гроші та участь
3	Поведінка конфлікуючих сторін	Відкриті конфлікти	Індивідуально-психологічні особливості членів родини Рівень культури та виховання Гнучкість та стійкість системи саморегуляції Значущість для одного з членів родини причини конфлікту
		Приховані конфлікти	Причини ті ж, що і у відкритих конфліктах Акцентуація поведінки одного з членів родини Невміння одного з членів родини відкрито висловлювати бажання та потреби Застосування конфліктогенів спілкування Значна внутрішня конфліктність одного з членів родини

9.2 Конфлікт «чоловік – дружина»

Два поняття «чоловік» і «дружина» є конфліктогенами по своїй природі, оскільки виконують зовсім різні ролі. Об'єднує їх шлюб, який укладається на основі емоційної ознаки (кохання), або матеріального (розрахунок). Основними «стовпами» шлюбу є спільне ведення господарства, народження і виховання дітей, проведення спільного відпочинку та ін. Будь-які порушення у відносинах подружньої пари оцінюються по-різному. Оцінки можуть бути вербальними і невербальними (міміка, жести, вчинки), що залежить від біосоціальних особливостей сторін, а також особистих інтересів і потреб. Порушення взаємодії в подружніх парах є досить частим явищем.

Кризові періоди у розвитку сім'ї

Періоди	
<p>1. Перший рік спільного життя – адаптація один до одного.</p> <p>Типові причини:</p> <ul style="list-style-type: none"> • міжособистісна несумісність; • претензії на перевагу; • розподіл домашніх справ; • претензії на управління бюджетом; • використання членів родини чи друзів; • інтимно-особистісна адаптація. 	<p>2. Другий кризовий період пов'язаний із народженням дітей. Народження дитини є серйозним випробуванням для усіх членів сім'ї. У подружжя з'являються нові обов'язки по догляду за дитиною і її вихованням. У зв'язку з цим, у них суттєво зменшуються можливості для професійного росту і для реалізації своїх інтересів. Втомиленість дружини доглядом за дитиною може привести до тимчасової дисгармонії у сексуальних стосунках.</p>
<p>3. Третя криза – середній вік спільного життя подружжя (10-15 років спільного життя). Цю кризу можна охарактеризувати як взаємне насичення один одним і появу дефіциту почуттів, їх переходом у звички та сталості.</p>	<p>4. Четвертий період – 18-24 років спільного життя. Основна причина сімейної кризи та конфліктів у цей період пов'язана із підсиленою емоційною залежністю дружини, її переживаннями з приводу можливих сексуальних зрад чоловіка, а також значною кількістю неподоланих хронічних конфліктів.</p>

9.3 Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей

Таблиця 9.4

Причини	
<p><i>Тип внутрішньосімейних відносин.</i></p> <p>1. Гармонійний тип сімейних відносин. Характерно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • співробітництво; • взаємодопомога; • рівноправність усіх учасників сім'ї. <p>Стиль виховання – демократичний.</p> <p>2. Дисгармонійний тип сімейних відносин. Спостерігається:</p> <ul style="list-style-type: none"> • конфліктна взаємодія подружжя; • неможливість віднайти достойного способу спілкування між батьками і дітьми; • почуття і емоції сторін до уваги не беруться; • у взаємовідносинах зберігається дистанція. <p>Стиль виховання – авторитарний.</p>	<p><i>Неефективність батьківського відношення до дитини.</i></p> <p>Причини неефективності батьківського відношення до дитини:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Педагогічна і психологічна несумісність батьків (незнання батьками психологічних особливостей дітей певного віку). 2. Некритично засвоєні стереотипи виховання дітей (авторитарний базується на заборонах; ліберальний – роби, що хочеш). 3. Особисті проблеми і особливості батьків. 4. Особливості спілкування з іншими членами сім'ї.
<p><i>Вікові кризи у дитини це перехідний період від одного етапу розвитку дитини до іншого. У ці кризові періоди діти стають неслухняними, капризними, дратівливими і агресивними. Виділяють такі вікові кризи у дітей (за Д. Ельконіним):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Криза першого року життя. 2. Криза трьох років(перехід від раннього дитинства до дошкільного віку). 	<p><i>Особистісні відмінності батьків і дітей. До таких несприятливих рис батьків належать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – холодність; – вимогливість; – консерватизм; – надмірний раціоналізм; – недостатність ніжності; – підвищена тривожність; – зловживання шкідливими звичками.

3. Криза 6-7 років (період переходу від дошкільного до		Серед особистісних особливостей дітей називають:
молодшого шкільного віку).		<i>Продовження таблиці 9.4</i>
4. Криза статевого дозрівання (період переходу від молодшого шкільного віку до підліткового 12-14 років).		– низьку успішність; – порушення правил поведінки; – ігнорування рекомендацій батьків;
5. Підліткова криза (15-17 років).		– непослух; – впертість; – егоцентризм; – самовпевненість; – лінь.
<i>Несприятливий вплив інших вагомих людей (крім батьків). Мається на увазі негативне втручання в процес виховання дитини дідусів і бабусь.</i>		

9.4 Попередження і розв'язання сімейних конфліктів

Таблиця 9.5

Попередження і розв'язання сімейних конфліктів – це основні види діяльності щодо управління такими конфліктами. Попередження сімейних конфліктів залежить від всіх членів сім'ї, перш за все, від подружжя. При цьому деякі дрібні сімейні сварки можуть дати позитивну спрямованість, допомагаючи прийти до згоди зі спірних питань і запобігти більш глибокому конфлікту.

Шляхи попередження

- прийняття члена сім'ї як особистості, спілкування у сім'ї на засадах взаємодопомоги, взаєморозуміння, любові та турботи;
- особистісна гнучкість у прийнятті сімейних рішень та відкрите прийняття думок і поглядів інших членів родини;
- формування загальної, і, зокрема, психологічної культури спілкування у сім'ї;
- наявність позитивної спрямованості та бажання членів родини зберегти її;
- розвиток сімейно-сексуальної культури і бажання нею оволодіти;
- усвідомлення власних конфліктогенів у застосуванні до членів сім'ї та бажання їх долати;
- виховання дітей з урахуванням їх індивідуально-психологічних і вікових особливостей.

Продовження таблиці 9.5

Способи розв'язання сімейних конфліктів

1. Досягнення згоди із спірних питань у тому разі, за допомогою посередників (представники правоохоронних органів, психологи, педагоги, соціальні працівники, старші за віком члени родини, друзі, сусіди).
2. Припинення родинних контактів.
3. Позбавлення батьківських прав.
4. Розлучення, яке приносить звільнення від проблем, що нагромадилися. Але часто воно задовольняє інтереси тільки однієї зі сторін і викликає важкі нервово-психічні переживання в іншій.

Формалізована структура змісту теми

Поняття «СК»

Особливості СК

Класифікація СК

Конфлікти «чоловік-дружина»

Кризові періоди у розвитку сім'ї

1. Перший рік спільного життя.
2. Період пов'язаний із народженням дітей.
3. Середній вік спільного життя.
4. Після 18-24 років спільного життя.

Причини СК

Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей

Причини конфліктів

1. Тип внутрішньосімейних відносин.
2. Неefективність батьківського відношення до дитини.
3. Вікові кризи у дитини.
4. Особистісні відмінності батьків і дітей.
5. Неприятливий вплив інших вагомих людей.

Попередження СК

Розв'язання СК

Ключові поняття теми

Поняття СК, особливості СК, причини СК, класифікація СК, конфлікти «чоловік – дружина», конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей, попередження СК, розв'язання СК.

Питання та завдання самоконтролю

1. Дати визначення «сімейні конфлікти» та охарактеризувати основні причини виникнення конфліктів у молодій сім'ї.
2. Охарактеризувати специфіку конфліктів «чоловік – дружина».
3. Дати характеристику конфліктів між батьками та дітьми.
4. Назвати основні шляхи попередження сімейних конфліктів.
5. Назвати основні способи розв'язання сімейних конфліктів.

Тема 10. Психологічні конфлікти в організаціях та сферах управління

10.1. Види, основні джерела і причини виникнення конфліктів в організаціях та в сфері управління.

10.2. Наслідки конфліктів в організації.

10.3. Принципи та методи подолання конфліктів в організаціях та у сфері управління.

Література

Базова:

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В. Дуткевич. - К.: Центр навчальної літератури, 2005.- с.114-127.

2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./С.М.Калаур, З.З.Фалинська. - Тернопіль: Астон. 2010. –с .113-127.

3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 224-233.

4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Посібник./Л.Е.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003.-с. 464-487.

Допоміжна

1. Гришина Н.В. Психологія конфлікту: Учебник./Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464с.

2. Зигерт В. Руководить без конфликтов./В.Зигерт, Л.Ланг. – М.: Экономика, 1990. – 334с.

3. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб./Л.І.Скібіцька. – Вид. 2-ге. – К.: Кондор, 2009. – 384с.

Організація – це соціальна група, яка об'єднує на основі спільної цілі людей, діяльність яких свідомо координується і спрямовується в інтересах досягнення цієї цілі.

Організація є основною складовою в соціальній структурі суспільства. Соціальне життя людей протікає в складі тих чи інших організаціях (виробничих, педагогічних, фінансових, комерційних, наукових та ін.). Якби не були організації, вони координують поведінку людей і створюють умови для розвитку своїх членів. Саме в організаціях складаються уявлення людей, формуються думки, укріплюються звички, проявляються схильності, утверджується суспільна репутація працівників.

Взаємозв'язки і відносини людей в організації складаються не тільки на основі виробничої діяльності, але і під впливом реальних умов життя: політичних, психологічних, моральних. Людей згуртовують спільні інтереси, ідеї, моральні норми і принципи. Однак, поряд зі співпрацею у трудовому колективі виникають конфліктні ситуації, які спричиняють конфлікт. Ці конфлікти специфічні за змістом, динамікою, засобами вирішення.

10.1. Види, основні джерела і причини виникнення конфліктів в організаціях та у сфері управління.

Таблиця 10.1

Види конфліктів в організаціях та у сфері управління

Конфлікти в організаціях – це конфлікти, які виникають між суб'єктами соціальної взаємодії в середині організації. Під конфліктами в сфері управління розуміються конфлікти, які виникають в системах соціальної взаємодії суб'єктів і об'єктів управління.

Основним поштовхом до конфліктів є соціальне напруження в колективі.

Соціальне напруження – це усвідомлення більшістю трудового колективу очевидних порушень принципу соціальної справедливості і готовність знайти вихід із ситуації через ту чи інші форми конфлікту.

Ознаки соціальної напруги:

- стихійні міні збори;
- збільшення числа прогулів або невиходів на роботу;
- зниження продуктивності праці;
- збільшення числа локальних конфліктів;
- масові звільнення за власним бажанням;
- поширення слухів, стихійні мітинги;
- колективне невиконання розпоряджень керівництва;
- зростання емоційної напруги та ін.



Таблиця 10.2

Організаційний конфлікт

Організаційний конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих дій учасників конфлікту, які викликані розходженням інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтацій. Вони виникають внаслідок неспівпадіння формального організаційного начала і реального поведінки членів колективу. Організаційні конфлікти пов'язані із організацією і умовами діяльності: станом обладнання та інструментів, плануванням норм і розцінок, заробітної плати і премій, підвищенням і пониженням співробітників на посадах.

Продовження таблиці 10.2

1. Недоліки в організації управління, коли одному працівникові

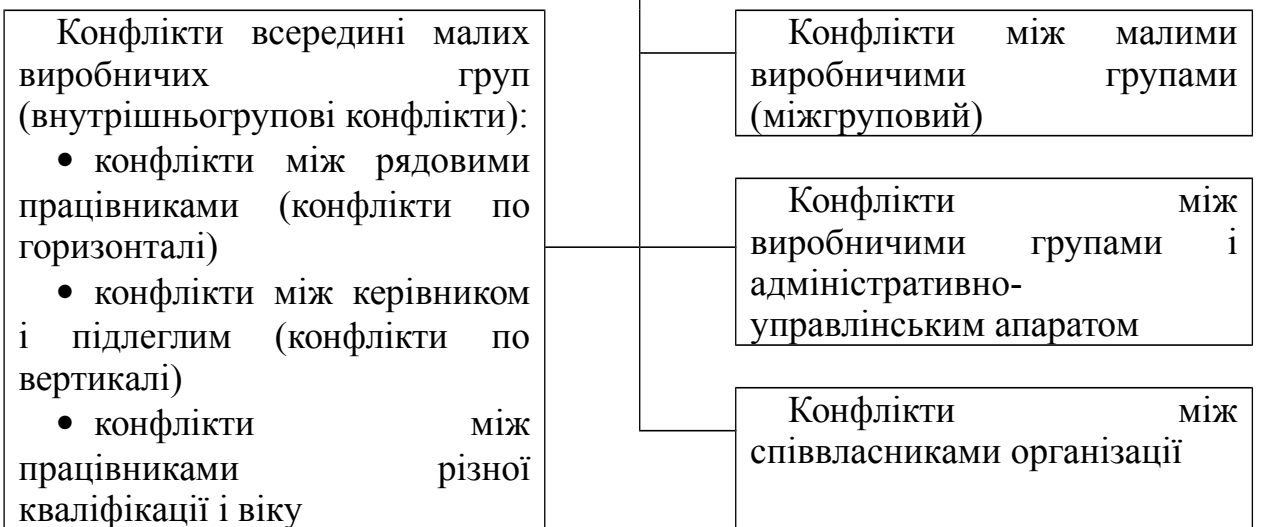
Причини	можуть давати вказівки кілька керівників. Такі вказівки не завжди погоджені між собою, що викликає непорозуміння і дезорганізацію в роботі.
	2. Нечітко визначені права і обов'язки. Це має наслідком перебиранням на себе працівниками функцій, які їм більше подобаються або ті, які легше виконувати. Поза сферою їх інтересів опиняються обов'язки, що потребують значних затрат праці, часу. Такий розвиток подій може спричинити посилення ролі неформальної структури в організації.
	3. Структурні чинники виявляються в існуванні у соціальній групі формальної та неформальної організацій. Як правило, вони розходяться в поглядах, інтересах щодо власності, соціального статусу, соціальних норм і т.д.

Таблиця 10.3

Виробничі конфлікти

Виробничі конфлікти – специфічна форма висловлення протиріч у виробничих відношеннях трудового колективу.

Види



Внутрішньогрупові конфлікти

Конфлікти всередині малих виробничих груп (внутрішньогрупові конфлікти)

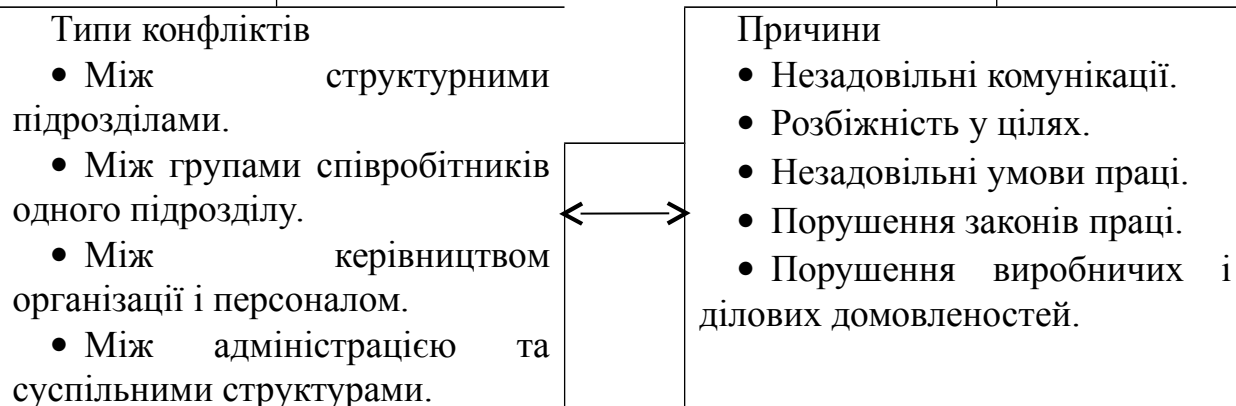
- Конфлікти між рядовими працівниками (конфлікт по горизонталі), які займають однакові посади, але які прагнуть підвищення по службовій драбині. Боротьба між ними проходить досить жорстоко: прояв ворожості, прагнення в очах оточуючих створити собі вигідну репутацію, та принизити заслуги другого. Основою для такого конфлікту є несумісність інтересів співробітників.

- Конфлікти між керівником і підлеглим. В основі лежать відносини, які визначені посадовим розподілом обов'язків, порушенням трудової етики (грубість, зневажливе ставлення до підлеглих, нетерпимість до точок зору, відмінних від власної, придушення критики), порушенням трудового законодавства (обмеження прав підлеглих, зловживання посадою, помилки у використанні заохочень і покарань), несправедливою оцінкою підлеглих, ігноруванням норм законодавства.

- Конфлікти між робітниками різної кваліфікації та віку зумовлені тим, що у колективі присутні спеціалісти різних вікових груп, статі і різного фахового росту.

Міжгрупові конфлікти

Міжгрупові конфлікти сприяють укріпленню внутрішньогрупових зв'язків і відносин, та згуртуванню всіх членів групи. Вони досить часто використовуються керівниками для збереження внутрішньогрупової єдності та укріплення своєї особистої влади. Негативно вони впливають, погіршуючи відносини між членами різних груп.



Конфлікти між виробничими групами і адміністрацією. Ці конфлікти виникають через невизначену позицію адміністрації щодо питань соціального захисту працівників. Представники адміністрації зобов'язані грамотно вирішувати не тільки інженерні, технічні, економічні, але і соціальні проблеми.

Трудовий конфлікт

Трудові конфлікти – це зіткнення інтересів, думок оцінок між представниками різних груп з приводу трудових відносин. Їх поділяють на індивідуальні та колективні.

В індивідуальному трудовому конфлікті бере участь з однієї сторони конкретний робітник, а з іншої – роботодавець.

Обставини виникнення

- переведення працівника на другу роботу без його згоди;
- звільнення працівника з постійного місця роботи без його згоди;
- затримка, або невиплата заробітної плати;
- ненадання відпустки, або скорочення її строків;
- накладання дисциплінарного покарання;
- робота по вихідних;
- невідшкодування матеріальних збитків, нанесення діями

Продовження таблиці 10.6

	інших працівників.
	<p>Суб'єктивні причини</p> <ul style="list-style-type: none"> - свідоме порушення роботодавцем чи робітником трудового законодавства; - незнання чи невірне тлумачення норм трудового права; - недобросовісне відношення працівників до виконання своїх обов'язків. <p>Причини організаційно-господарського характеру</p> <ul style="list-style-type: none"> - відсутність нормальних умов для роботи організації; - зниження рівня охорони праці; - недотримання правил техніки безпеки;
	<p>Під колективним трудовим конфліктом (спором) розуміють неврегульованість між працівниками і роботодавцем з приводу встановлення і зміни умов праці (включаючи заробітну плату), зміни і використання колективних договорів, угод з питань соціально-трудова відносин.</p>
	<p>Причини</p> <ul style="list-style-type: none"> - затримка заробітної плати; - відсутність індексації заробітної плати в зв'язку з інфляцією; - незадоволеність розмірами заробітної плати; - погіршення охорони праці і ріст виробничого травматизму.

Таблиця 10.7

Інноваційні конфлікти

<p>Інноваційні конфлікти – це конфлікти, які виникають через введення і виробництво певних нововведень.</p> <p>Нововведення – заходи, спрямовані на перетворення будь-яких компонентів у структурі або функціонуванні організації</p>
<p>Зовнішні чинники нововведень:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Політичні (зміни політичного курсу країни, законодавства, керівників на різних рівнях влади тощо). 2. Економічні (спад або піднесення економіки, зміна обмінних курсів національної валюти і відсоткових ставок на кредити, зміни в системі фінансування, виснаження сировинних ресурсів тощо). 3. Попит на ринку (відмова або підвищення попиту на певні товари й послуги). <p>Технологічні (створення нових виробничих технологій, інформаційних</p>
<p style="text-align: right;"><i>Продовження таблиці 10.7</i></p> <p>систем і каналів комунікації, зміна умов доступу до нових технологій і т.д.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Соціальні (зміна соціальних цінностей та смаків, поява нових потреб, зміни соціальної структури тощо). 5. Конкуренти (поява нових, занепад існуючих конкурентів тощо).

6. Стихійні лиха або техногенні катастрофи.

Внутрішні чинники пов'язані з усвідомленням необхідності або бажанням розвивати нові напрями діяльності, підвищувати продуктивність праці, мотивацію персоналу, поліпшувати якість та обслуговування, розширювати обсяг продажу, берегти кадри, зміцнювати позиції на ринку тощо.

Причини супротиву нововведенням:

- дрібновласницький (власний) інтерес;
- нерозуміння і дефіцит довіри (багато працівників бояться скорочення заробітної плати, збільшення об'єму роботи, не справитися із новими обов'язками);
- різне оцінювання ситуації;
- низька терпимість до зміни;
- тиск колег;
- втома від змін;
- попередній невдалий досвід змін

Способи подолання опору нововведенням

Просвіта та поінформованість співробітників. Інформування про нововведення до того, як воно відбудеться, можливість співробітників з'ясувати хвилюючі питання, висловити побоювання з приводу передбачуваної зміни, відкрите спілкування і взаємодія допомагають їм усвідомити необхідність змін, відчувати, що у прийнятті рішення щодо них враховано і думку колективу. Усе це дуже важливо за дефіциту інформації, циркуляції недостовірних відомостей.

1. Участь і залучення людей до обговорення нововведень. Свідченням цього є готовність ініціаторів змін вислухати осіб, яких вони торкаються, використати їхні поради. Цей підхід є ефективним, якщо ініціатори змін потребують додаткової інформації та підтримки тих, кого вони стосуватимуться.

2. Допомога та підтримка. Вони залежать від типу перетворень, можуть охоплювати навчання нових навичок, управління стресом, обговорення спільних проблем, конкретну підтримку співробітників, котрі потребують допомоги.

3. Переговори та угоди. Таку тактику (з окремими індивідами, з групами)

4. застосовують, коли нововведення реально ставлять конкретних осіб у програшне становище.

10.2 Наслідки конфліктів в організації

Функціональні наслідки конфлікту

▪ Конфлікти сприяють розвитку і змінам в організації, оскільки викривають недоліки, виявляють суперечності. Вони допомагають понизити опір змінам.

▪ Конфлікти сприяють підтримці динамічної рівноваги і суспільної стабільності. Проблеми розкриваються, а не йдуть углиб, де ще більш посилюються і руйнівні діють на організацію.

▪ Конфлікти можуть також зменшити негативні ефекти групового мислення і синдрому покірності, коли підлеглі не висловлюють думки, що, як вони вважають, суперечать ідеям керівників. Це може поліпшити якість процесу ухвалення рішень, оскільки додаткові ідеї і «діагноз» ситуації ведуть до кращого її розуміння; симптоми відділяються від причин і розробляються додаткові альтернативи і критерії їх оцінки. Члени групи можуть наперед відпрацювати можливі проблеми у виконанні ще до того, як рішення почне реалізовуватись.

▪ Конфлікти сприяють становленню групової солідарності, що дозволяє усунути причини внутрішнього розбрату і відновити єдність. Але необхідно відзначити, що таку дію мають конфлікти, що зачіпають тільки такі цілі, цінності та інтереси, які не суперечать основам внутрішньогрупових відносин.

▪ У процесі конфлікту проблему можна вирішити шляхом, який прийнятний для всіх сторін, і в результаті люди будуть більше відчувати свою причетність до рішення цієї проблеми. Це, у свою чергу, зводить до мінімуму або зовсім усуває труднощі у здійсненні рішень — ворожість, почуття несправедливості і вимушеність діяти проти своєї волі.

▪ Внаслідок конфлікту сторони будуть більше налаштовані до співпраці, а не до антагонізму в майбутніх складних ситуаціях

▪ Конфлікт робить внесок у структурування організації, визначаючи положення різних підгруп усередині системи, їх функції і розподіл позицій влади між ними.

Дисфункціональні наслідки конфліктів

Якщо не знайти ефективного способу управління конфліктом, можуть утворитися наступні дисфункціональні наслідки, тобто умови, що заважають досягненню цілей.

- Підвищення емоційної і психологічної напруженості в колективі.
- Незадоволеність, поганий психічний стан і, як результат, зростання плинності кадрів і зниження продуктивності.
- Менший ступінь співпраці в майбутньому.
- Перешкода здійсненню змін і упровадженню нового.

Висока відданість своїй групі, в результаті чого зростає внутрішня конкуренція з іншими групами організації.

Уявлення про іншу сторону як про «ворога», уявлення про свої цілі як про позитивні, а про цілі іншої сторони — як про негативні.

Відсутність взаємодії і спілкування між конфліктуючими сторонами.

Зростає ворожість між конфліктуючими сторонами.

Принципи

10.3 Принципи і методи подолання конфліктів в організаціях та у сфері управління (Л.Е.Орбан-Лембрик)

1. Урахування суті суперечностей

2. Урахування мети сторін, що конфліктують

3. Урахування емоційних станів сторін, що конфліктують

4. Урахування психологічних особливостей його учасників

5. Урахування динаміки конфлікту

Опанування принципів є передумовою використання методів



Характеристика принципів

1. Урахування суті суперечностей. Для цього потрібно з'ясувати ділову основу конфлікту, істинні, а не декларовані мотиви його учасників.

Розв'язання конфлікту суттєво ускладнюється, якщо керівник є учасником однієї з конфліктуючих сторін. Через це він не може бути об'єктивним, а конфлікт, набувши публічного характеру, виходить за межі організації.

2. Урахування мети сторін, що конфліктують. З'ясувавши мету учасників конфлікту, необхідно чітко розмежовувати проблеми міжособистісної і ділової взаємодії. Якщо домінуючими є особисті цілі, слід застосувати спочатку заходи виховного впливу, пред'явивши щодо цього чіткі вимоги. Якщо один з опонентів має вищий ранг, потрібно вказати йому на необхідність дотримання певних норм поведінки.

3. Урахування емоційних станів сторін, що конфліктують. Якщо конфлікт набув надмірної емоційності, супроводжується сильними реакціями, доцільно проілюструвати на конкретних прикладах, як висока напруженість впливає на результативність роботи, а опоненти втрачають об'єктивність.

4. Урахування психологічних особливостей його учасників. Перед тим як приступити до розв'язання конфлікту, необхідно проаналізувати особисті якості його учасників, що дасть змогу глибше пізнати мотиви їх поведінки, обрати правильну тактику подолання ситуації.

5. Урахування динаміки конфлікту. Якщо на перших стадіях виправдані бесіди, переконування, то із загостренням конфлікту необхідно застосувати всі заходи, зокрема й адміністративні.

Характеристика методів

1. Формування в колективі громадської думки про сторони, що конфліктують. Як відомо, громадська думка є сильним регулятором поведінки людей, багато з яких потребують постійного схвалення, підтримки. Конфліктуючи, вони можуть опинитися в ізоляції, що для них є неприпустимим. Тому задля збереження добрих стосунків у колективі вони нерідко готові відмовитися від конфронтаційної поведінки.

2. Звернення до «третього судді». Цей метод може бути ефективним, якщо опоненти домовляться підкоритися його рішення. Таким «суддею» найчастіше обирають найавторитетнішу людину. Нерідко, що дуже добре, нею є керівник організації.

3. Організація співробітництва. З цією метою сторонам доручають справу, яку вони зацікавлені здійснити, але поодиноці їм це не під силу.

4. Звернення до посередника. Особа, яка зважилася стати посередником у розв'язанні конфлікту, має допомогти кожній із сторін побачити проблему очима опонента, у пошуку оптимальних способів її вирішення, генеруванні щодо цього нових ідей, пропозицій; у процесі вироблення підсумкового документа; створенні ділової морально-психологічної атмосфери при розв'язанні проблеми; здійсненні контролю за виконанням домовленостей, намагатися максимально пом'якшити процес виходу з конфлікту.

5. Роз'яснення вимог, яких сторони повинні дотримуватися при подоланні конфлікту. Мета цієї роботи полягає в тому, щоб кожен працівник чітко знав, як має відбуватися цей процес, які кому доручено обов'язки, на які результати можна сподіватися.

6. Координація та інтеграція діяльності. Наявність в організації чітко налагодженої ієрархії повноважень сприяє упорядкуванню взаємодії людей, розв'язанню проблем, прийняттю рішень, руху інформації. З метою координації роботи підрозділів організації створюють проміжну службу. Її призначення полягає у розв'язанні проблемних ситуацій між двома виробничими підрозділами. Інтеграція сприяє об'єднанню зусиль різних підсистем і підструктур організації для досягнення загальної мети.

7. Спрямування зусиль всіх учасників на досягнення загальних цілей. Для цього важливо чітко, недвозначно сформулювати ціль, передбачивши роль і вклад кожної сторони в її досягнення.

8. Створення системи винагород. Винагороди (подяка, премія, визнання, підвищення по службі) є ефективним засобом впливу на поведінку людей, в тому числі й у конфліктній ситуації.

9. Застосування адміністративних методів вирішення конфлікту. Виправданими вони можуть бути тоді, коли психологічні та інші методи виявили свою не результативність. Найчастіше з цією метою вдаються до структурних змін в організації, усунення з організації опонентів, якщо їх діяльність почала завдавати шкоди колективу, до зміни їх статусу або належності до іншої системи, що унеможливило б необхідність їх взаємодії.

10. Використання в конфліктній ситуації таких типів поведінки людини, як уникання, пристосування, компроміс, конкуренція, співробітництво.

Застосування конкретного методу залежить від типу конфлікту. Інформаційні конфлікти легше розв'язувати завдяки досягненню домовленості про те, яку інформацію вважати важливою і достовірною, про способи інформування, а також вдаючись до посередника. Конфлікт інтересів вимагає зосередження уваги на інтересах, а не на позиціях опонентів, пошуку об'єктивних критеріїв його оцінювання, розроблення рішення, яке б відповідало потребам усіх сторін. Конфлікти, що виникають при спілкуванні, розв'язують, вдаючись до спостереження за емоціями, забезпечуючи дотримання правил взаємодії опонентів, блокування повторення їх негативної поведінки, заохочення бажання розв'язати проблему. Організаційно-структурні конфлікти потребують з'ясування ролі сторін, нейтралізації їх негативної поведінки, перерозподілу ресурсів, пошуку справедливого та прийняттого способу розв'язання конфлікту, вироблення рішення на основі інтересів опонентів, зміни їх фізичного та географічного взаємного розташування, а також зміни способу тиску на них ззовні. Подолання конфлікту систем цінностей пов'язане з переглядом і порівнянням різних ціннісних систем, із визнанням права опонентів погоджуватися чи залишатися при своїй позиції, створенням сфер домінування загальноновизнаних цінностей тощо. Та найголовніше — забезпечувати профілактику конфліктів, що потребує відповідних знань щодо джерел їх виникнення, динаміки розвитку, можливостей опонентів та особливостей їх взаємодії. Конфлікт, якому не вдалося запобігти, має бути розв'язаний на об'єктивній, справедливій основі. Про його завершення свідчить припинення інциденту та усунення його причин.

Формалізована структура теми

Поняття «конфлікти в організаціях», «конфлікти у сфері управління», «соціальне напруження». Ознаки соціальної напруги.

Види конфліктів

1. Організаційні.
2. Виробничі.
 - 2.1. Конфлікти в середині малих виробничих груп (внутрішньогрупові).
 - 2.2. Конфлікти між малими виробничими групами (міжгрупові).
 - 2.3. Конфлікти між виробничими групами і адміністративно-управлінським апаратом.
 - 2.4. Конфлікти між співвласниками організації.
3. Трудові.
 - 3.1. Індивідуальні.
 - 3.2. Групові.
4. Інноваційні.

Причини конфліктів

- Недоліки в організації управління.
- Нечітко визначені права і обов'язки.
- Структурні чинники.
- Несумісність інтересів, цілей, мотивів, цінностей.
- Грубість, несправедлива оцінка.
- Незадовільні комунікації, умови праці, порушення законів праці.
- Невизначеність позиції адміністрації щодо питань соціального захисту працівників.
- Суб'єктивні причини.
- Причини організаційно-господарського характеру.
- Боязнь нововведень.

Наслідки конфліктів в організації

Функціональні наслідки. Дисфункціональні наслідки

Принципи подолання конфліктів

1. Урахування суті суперечностей.
2. Урахування мети сторін, що конфліктують.
3. Урахування емоційних станів сторін, що конфліктують.
4. Урахування психологічних особливостей його учасників.
5. Урахування динаміки конфлікту.

Методи подолання конфліктів

1. Формування в колективі громадської думки про сторони, що конфліктують.
2. Звернення до «третього суду».
3. Організація співробітництва.
4. Звернення до посередника.
5. Роз'яснення вимог, яких сторони повинні дотримуватися при подоланні конфлікту.
6. Координація та інтеграція діяльності.
7. Спрямування зусиль від учасників на досягнення загальних цілей.

Ключові поняття теми

Види, основні джерела і причини виникнення конфліктів в організації. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфліктів. Принципи і методи подолання конфліктів.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дати визначення поняття «організація» та її ознаки.
2. Охарактеризувати специфіку конфліктів в організаціях.
3. Охарактеризувати основні види та причини виникнення конфліктів в організаціях, навести конкретні приклади.
4. Дати характеристику наслідкам конфліктів в організаціях.
5. Визначити принципи і методи подолання конфліктів в організаціях.

Тема 11. Управління конфліктами

- 11.1. Процес управління конфліктами: сутність, умови і зміст.
- 11.2. Психодіагностика і прогнозування конфліктів.
- 11.3. Попередження і профілактика конфліктів.

Література

Базова

1. Гребеньков Г.В. Конфліктологія: Навч. посіб./Г.В.Гребеньков, І.І.Ковальова, Ю.М.Красноносів. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – с.100-135.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./Т.В.Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с.138-144.
3. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.162-175.
4. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.244-273.
5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./І.І.Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с.160-167.

Допоміжна

1. Гришина Н.В. Психологія конфлікту: Учебник./Н.В.Гришина. – СПб.: Пітер, 2000. – 464с.
2. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб./В.О.Джелалі. – Х.-К.: ТОВ «Р.І.Ф.», 2006. – 320с.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Посібник./Л.Е.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568с.
4. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб./Л.І.Скібіцька. – Вид. 2-ге. – К.: Кондор, 2009. – 384с.

Все розмаїття теоретичних та практичних методів дослідження конфлікту мусить ставити собі за мету не лише всебічне пізнання цього складного соціально-психологічного феномену, а й виявлення шляхів нівелювання негативних наслідків конфлікту та найбільш повного використання його позитивних можливостей. На сучасному етапі розвитку суспільства актуальною є потреба у виявленні засобів та способів попередження небезпечних соціальних конфліктів, пошук можливостей конструктивного регулювання людських взаємин. Тобто існує потреба в управлінні конфліктним процесом.

11.1. Процес управління конфліктами: сутність, умови та зміст.

Таблиця 11.1

<p>Управління конфліктами – це цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значущих завдань.</p> <p>Управління конфліктами – це спрямування конфлікту в раціональне русло діяльності людей; усвідомлений вплив на конфліктну поведінку суб'єктів з метою досягнення бажаних результатів і обмеження протидії рамками конструктивного впливу на суспільний процес.</p>
<p>Умови успішного управління конфліктами</p> <ol style="list-style-type: none">1. Об'єктивне розуміння конфлікту як реальності.2. Визначення можливості активної дії на конфлікт і перетворення його в чинник саморегуляції, самокоректування системи.3. Наявність матеріальних, духовних і соціальних ресурсів, а також правової основи управління, здатність суб'єктів до узгодження своїх позицій і інтересів, поглядів і орієнтацій.
<p>Зміст управління конфліктами</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Психодіагностика і прогнозування конфліктів</i> – найважливіший вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на вивчення причини конфлікту в потенційному розвитку. Основними джерелами прогнозування конфліктів є результати вивчення об'єктивних та суб'єктивних умов, чинників взаємодії між людьми з урахуванням їхніх психологічних, індивідуальних та інших особливостей.2. <i>Попередження і профілактика конфліктів</i> – діяльність суб'єкта управління, спрямована на недопущення його виникнення. Конфліктам можна запобігти, здійснюючи ефективне управління соціальною системою. Ця стадія ґрунтується на результатах прогнозування конфлікту.3. <i>Регулювання і вирішення конфліктів.</i> Регулювання конфлікту – особливий вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в напрямку розв'язання, на часткове чи тимчасове вирішення. Однак, при такому способі управління конфліктом його першопричина часто не усувається. Розв'язання конфлікту означає досягнення сторонами згоди з приводу спірного питання. Вирішення конфлікту визначає задоволеність учасників його закінченням.

11.2. Психодіагностика і прогнозування конфліктів

Таблиця 11.2

Прогнозування конфліктів тісно пов'язано з їх діагнозом і попередженням конфлікту. Без обґрунтованого прогнозу можливої конфліктної ситуації не можна і попередити її появу.

Прогнозування – це вказування з певною вірогідністю місця і часу виникнення майбутнього конфлікту, яке базується на психологічному діагнозі всіх компонентів і змісту конфлікту.

Щоб прогнозувати конфлікт необхідно проаналізувати:

1. Сигнали конфлікту, які виражаються в ступені напруженості і дискомфорту, що з'являються в групі; в частоті їх виникнення, потенціали їх конфліктогенності і вірогідність стимуляції ними конфлікту.

2. Проблему – чи є вона насправді, яка вона – складна чи така, яку можна вирішити. При цьому треба врахувати, що проблема існує при наявності протиріччя, неузгодженості чогось з чимось.

3. Чи назріває і в якому напрямку розвивається конфліктна ситуація з вирішення проблеми – в конструктивному чи деструктивному, тобто в бік розвитку конфліктної ситуації і ескалації конфлікту. При цьому важливо пам'ятати, що **конфліктна ситуація – це ще не конфлікт**. Відносини між потенційними конфліктуючими сторонами можуть то погіршуватись, то відновлюватись. Люди нерідко вступають в ділове і навіть неформальне спілкування, але між ними часто можуть виникати непорозуміння, відчуженість і навіть насторожено-ворожі стосунки, хоча зрозуміти першопричину цього буває нелегко. Потрібно також врахувати, що конфліктна ситуація часто назріває непомітно і поступово. Для прогнозу конфлікту вкрай важливо знати, в якому напрямку розвивається конфліктна ситуація – в напрямку наростання протиріччя і протиборства чи по низхідній лінії.

4. Склад учасників конфлікту, що розгортається і їх схильність до провокування конфлікту. Аналізуючи психологічні особливості учасників потенційно можливого конфлікту, перш за все слід звернути увагу на їх ціннісні орієнтації, відмінні особливості характеру і мотиви поведінки. Крім того, вкрай важлива наявність особистих якостей і рис характеру, котрі характеризують конфліктність особистості і притаманний їй конфліктний тип поведінки.

Продовження таблиці 11.2

5. Інцидент (або інциденти) – в чому його особливості? Чи буде інцидент детонатором конфлікту? Якщо інцидент

повторюватиметься часто, кількість учасників збільшується, використовуються різноманітні конфліктогени і наростає їх продукування й ескалація, можна говорити про конфлікт і, можливо, про його деструктивний розвиток.

6. Конфліктну ситуацію, яку є ключовим моментом у прогнозуванні конфліктів, це діагноз хвороби під назвою *конфлікт*.

11.3. Попередження і профілактика конфліктів.

Таблиця 11.3

Сьогодні немає чіткого розмежування понять «попередження конфліктів» і «профілактика конфліктів» і ці поняття доволі часто вживаються як синоніми. Однак «профілактика конфліктів» – це ширше поняття, а попередження конфліктів є видом профілактики.

Профілактика (гр. *prophylaktikos* – *запобіжний*) **конфлікту** – це система заходів, спрямованих на запобігання виникнення й поширення конфліктів або мінімізацію ймовірності його виникнення.

Мета профілактики конфліктів – створення таких умов діяльності і взаємодії людей, які мінімізували б вірогідність виникнення або деструктивного розвитку протиріччя між ними.

Актуальність проведення попередження і профілактики конфліктів.

Запобігти конфліктам набагато легше, ніж конструктивно їх вирішити. Тому профілактика не менш важлива, ніж уміння конструктивно їх вирішувати. Вона потребує менших затрат сил, засобів і часу та запобігає навіть тим мінімальним деструктивним наслідкам, які наявні при будь-якому конструктивно вирішеному конфлікті.

Види профілактики

1. Первинна психопрофілактика конфліктів полягає перш за все в психологічній просвіті і розвитку потенційних або реальних учасників конфліктів.

Популяризація психологічних знань в області психології конфліктів і конфліктології надає уявлення про те, що конфлікт – це важко вирішувана суперечність, завжди пов'язана з гострими емоційними переживаннями, викликана зіткненням інтересів, потреб, несумісних мотивів, цілей тощо.

Основні задачі первинної психопрофілактики конфліктів:

- оволодіння психологічними прийомами і навичками безконфліктного

Продовження таблиці 11.3

спілкування;

- оволодіння навичками саморегуляції в складних, конфліктних ситуаціях;

- оволодіння знаннями, уміннями і навичками розуміння конфліктогенів спілкування та усвідомлення власних конфліктогенів;

- оволодіння умінням перетворення конфліктогенів спілкування;
- позбавлення від особистісної конфліктності і конфліктних форм і стереотипів поведінки;
- оволодіння правильною (адекватною, конструктивною) поведінкою у складній, дискусійній, передконфліктній ситуації;
- оволодіння знаннями і уміннями запобігання деструктивних наслідків конфліктів.

2. Вторинна психопрофілактика конфліктів припускає безпосередню роботу в групах ризику, напруги, протиборства, в групах з високим потенціалом конфліктогенності і ескалації конфліктів.

В профілактичній роботі з попередження конфліктів використовуються різноманітні види і методи психотерапії, у тому числі і активні методи типу ігрових психотехнік, тренінгових психотехнологій і аутотренінгів, методи групової психотерапії і ін.

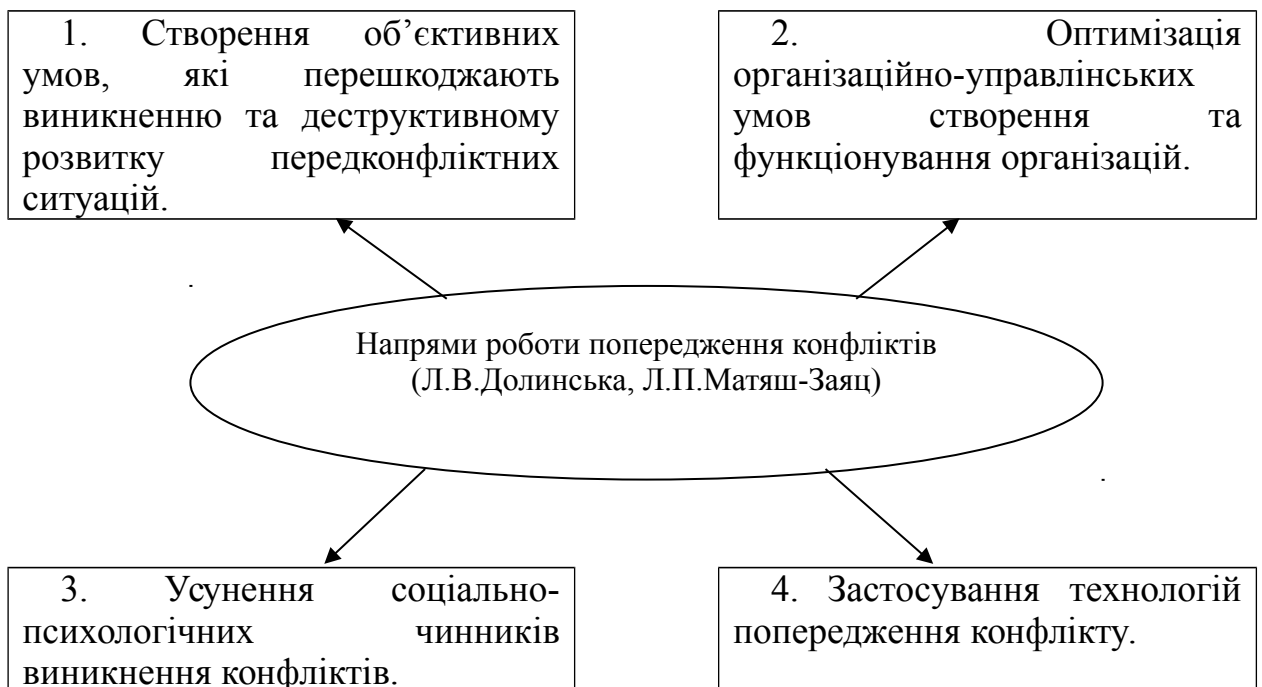


Рис. 11.1. Напрями роботи попередження конфліктів

До **об'єктивних умов запобігання конфліктам** належать:

1) створення сприятливих умов для життєдіяльності: матеріальна забезпеченість, умови роботи дорослих членів сім'ї та умови навчання дітей, можливості для самореалізації у професійній діяльності, взаємини у трудовому колективі; здоров'я, стосунки в сім'ї, наявність вільного часу для повноцінного відпочинку і т. ін. Людина, яка має проблеми у якійсь із зазначених сфер, буде більш конфліктною порівняно з тією, у якої таких проблем немає;

2) справедливий і гласний розподіл матеріальних благ у колективі, організації: типовою об'єктивною причиною виникнення конфлікту є дефіцит матеріальних благ та їхній несправедливий розподіл. Несправедливий розподіл духовних благ (нагороди, заохочення) причиною виникнення конфлікту буде рідше;

3) розробка правових та інших нормативних процедур вирішення типових передконфліктних ситуацій: існують типові проблемні ситуації соціальної взаємодії та передконфліктні ситуації, які можуть призвести до конфлікту. Розробка нормативних процедур вирішення таких ситуацій дасть змогу учасникам взаємодії відстоювати власні інтереси, не вступаючи у конфлікт з опонентом;

4) заспокійливе матеріальне середовище, яке оточує людину: зручне планування житлових та робочих приміщень, оптимальні характеристики повітряного середовища, освітленості, електромагнітних та інших полів, кольорова гама приміщень, кімнатні рослини, акваріуми, обладнання кімнат відпочинку, відсутність дратівливих шумів і т. ін. Загалом можна сказати, що все матеріальне середовище, яке оточує людину, має вплив на стан її організму та психіку, а відтак воно, хоча й опосередковано, може впливати і на конфліктність особистості.

До *об'єктивно-суб'єктивних умов попередження конфліктів* належать організаційно-управлінські фактори.

1) структурно-організаційні умови: структура організації має бути оптимальною. За умови, що формальна та неформальна структури колективу збігаються і відповідають поставленим перед організацією завданням, імовірність виникнення конфліктів буде незначною;

2) функціонально-організаційні умови: пов'язані з оптимізацією функціональних взаємозв'язків між структурними елементами організації та працівниками. Адже відомо, що функціональні суперечності зазвичай призводять до виникнення міжособистісних суперечностей;

3) особистісно-функціональні умови: працівник мусить максимально відповідати вимогам своєї посади. Невідповідність працівника займаній посаді за професійним рівнем, моральнісними, психологічними та фізичними особливостями може стати передумовою виникнення конфліктів між ними та його співробітниками;

4) ситуативно-управлінські умови: пов'язані з прийняттям оптимальних управлінських рішень та грамотною оцінкою результатів діяльності працівників. Конфлікти можуть бути спровоковані некомпетентними рішеннями керівника або несправедливою, необгрунтованою негативною оцінкою результатів діяльності працівників.

Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів здійснюють значний вплив на конфлікт, а тому зміна цих умов може привести до істотних змін у перебігу самого конфлікту. Також треба взяти до уваги, що на соціально-психологічні умови значно легше, ніж на об'єктивні та організаційно-управлінські, здійснювати керівний вплив.

Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів пов'язані з дотриманням основних суб'єктивно-об'єктивних закономірностей соціальної взаємодії.

Соціальна взаємодія має несуперечливий характер тоді, коли вона є збалансованою. Виділяють п'ять балансів, при порушенні яких може виникнути конфлікт:

1. Баланс ролей. У соціальній взаємодії її учасники можуть грати щодо один одного ролі старшого, рівного або молодшого за своїм соціальним статусом. Якщо партнери по спілкуванню приймають свої ролі, рольового конфлікту не виникає. Найвищий конфліктний потенціал має роль старшого, хоча вона часто для людини є психологічно найбільш комфортною. Найсприятливішою у плані попередження конфліктів є взаємодія з оточенням на рівних.

2. Баланс взаємозалежності у рішеннях та діях. Кожна людина прагне до свободи та незалежності. Однак наша свобода не має обмежувати свободи тих, хто поряд. Якщо одна людина відчуває надмірну залежність від іншої, це може викликати у неї дискомфорт, спровокувати конфліктну поведінку.

3. Баланс взаємних послуг. Упродовж життя кожна людина надає допомогу іншим людям і отримує допомогу від інших людей. Однак, якими б альтруїстичними почуттями не керувалась би людина, свідомо чи несвідомо вона фіксує послуги, які надала сама чи отримала від інших. Порушення балансу у цій системі може викликати напруженість у стосунках і породити конфлікт.

4. Баланс збитків. Людям властиве почуття помсти. Підтримуючи баланс взаємних послуг, люди прагнуть також підтримати і баланс збитків: якщо ми маємо збитки внаслідок дій інших людей, ми прагнемо також заподіяти певну шкоду тому, з чієї вини ми постраждали. Завдання збитків може зруйнувати взаємини і стати підґрунтям для виникнення конфлікту.

5. Баланс самооцінки та зовнішньої оцінки. У процесі соціальної взаємодії відбувається постійне оцінювання людьми один одного. Найбільш інтенсивно процес взаємооцінювання відбувається у діадах «керівник-підлеглий», «вчитель-учень». Особливість процесу оцінювання себе та результатів своєї діяльності полягає в тому, що індивід виявляє схильність обирати за основу такої оцінки «позитивні» сторони своєї особистості і те, що вдалося виконати у процесі діяльності. Натомість керівник, оцінюючи роботу підлеглого, схильний оцінювати її на основі того, що не вдалося зробити порівняно з ідеалом, нормативними вимогами до діяльності та її метою.

Треба також взяти до уваги, що при характеристиці міри збалансованості ролей, взаємозалежності у рішеннях та діях, взаємних послуг та збитків, самооцінки та оцінки як передумов попередження конфліктів мова йде про суб'єктивну оцінку балансу. А тому потенційно передумовою конфлікту може бути суб'єктивно оцінюване порушення балансу, яке, на думку індивіда, перевищує припустиму величину.

6. Баланс відповідальності виділяє Дж.Г.Скотт. На її думку, потенційно конфліктною є ситуація, у якій одна із сторін бере на себе занадто велику або

занадто малу відповідальність. У першому випадку індивід, який взяв на себе зовелику відповідальність, може відчутти перевантаження, втому через необхідність виконувати додаткову роботу та відсутність підтримки. Якщо ж відповідальність занадто мала, може відчутти зменшення своєї значущості, залежність від інших та втрату індивідуальності. В обох випадках можуть виникнути почуття образи та роздратованості, які лежать в основі конфлікту. Навіть якщо учасники ситуації їх не усвідомлюють, вони можуть виявлятися у поведінці партнерів у формі напруженості, підозрливості, роздратованості. А тому ще однією умовою профілактики конфліктів є справедливий розподіл відповідальності.

Формалізована структура змісту теми

Управління конфліктами:

- сутність;
- умови успішного управління конфліктами;
- зміст управління конфліктами:
 - психодіагностика і прогнозування конфліктів;
 - попередження і профілактика конфліктів;
 - регулювання і вирішення конфліктів.

Поняття прогнозування конфліктів:

Аналіз всіх компонентів і змісту конфлікту:

- сигнали конфлікту;
- проблема;
- чи назріває і в якому напрямку розвивається конфліктна ситуація;
- склад учасників конфлікту;
- інцидент;
- конфліктна ситуація.

Поняття «попередження» і «профілактика конфліктів»

- мета;
- актуальність проведення попередження і профілактики конфліктів;
- види профілактики: первинна і вторинна;
- напрями роботи попередження конфліктів:
 - створення об'єктивних умов, які перешкоджають виникненню та деструктивному розвитку передконфліктної ситуації;
 - оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій;
 - усунення соціально-психологічних чинників виникнення конфліктів;
 - блокування особистісних чинників виникнення конфліктів.

Ключові поняття теми

Управління конфліктами. Психодіагностика і прогнозування конфліктів. Попередження і профілактика конфліктів. Регулювання і вирішення конфліктів. Напрями роботи попередження конфліктів.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дати визначення поняття «управління конфліктами».
2. Охарактеризувати зміст управління конфліктами.
3. Охарактеризувати психодіагностику і прогнозування конфліктів.
4. Дати визначення «попередження і профілактика конфліктів».
5. Визначте напрями роботи попередження конфліктів.

Тема 12. Технологія попередження конфліктів

- 12.1. Технологія безконфліктного спілкування .
- 12.2. Подолання конфліктів спілкування.
- 12.3. Психологія взаємопорозуміння як психологічна основа попередження міжособистісних конфліктів.
- 12.4. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Література

Базова

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с. 128 – 137.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб./ Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 167 – 175.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 247- 262.
4. Русинка І.І. Конфліктологія. Психології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./ І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 167 – 176.

Допоміжна

1. Гребеньков Г.В. Конфліктологія: Навч. посіб./ Г.В. Гребеньков, І.І. Ковальова, Ю.М. Красноносів. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – 229 с.
2. Гришина Н.В. Психологія конфлікту: Учебник./ Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
3. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб./ В.О. Джелалі. – Х. – К.: Тов. «Р.Н.Ф.», 2006. – 320 с.
4. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб./ Л.І. Скібіцька. – Вид. 2-ге. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

Технологія (грец. *tehne* - мистецтво, майстерність + *logos* – вчення) **попередження конфліктів є сукупністю знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, внаслідок яких протиріччя, яке виникло вирішується.**

Впливати на проблемну ситуацію взаємодії можна в двох напрямках:

- впливати на свою поведінку;
- впливати на психіку і поведінку опонента.

Ряд суб'єктивних передумов попередження конфліктів пов'язано з умінням людини грамотно спілкуватись, тобто оволодіти технологією безконфліктного спілкування.

12.1. Технологія безконфліктного спілкування.

Таблиця 12.1

Технології безконфліктного спілкування – це методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів з спілкування та можливих учасників конфліктів. Для забезпечення безконфліктного спілкування бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувати у себе установку на співробітництво. Вважається, що конкуренція викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість – те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь. Означені правила і норми у значній кількості надані у спеціальній літературі.

Психологічні рекомендації

1. Вирішувати спірні питання в теперішньому часі, не згадуючи минулі образи і конфлікти.
2. Адекватно усвідомлювати і відображати сутність конфлікту з точки зору психологічних механізмів – інтересів, потреб, цілей, завдань протилежних сторін.
3. Бути відкритим у спілкуванні, доброзичливим і прагнути до створення клімату взаємодовіри.
4. Прагнути зрозуміти позицію «із середини». Поставити себе на місце опонента.
5. Не говорити образливих слів, які принижують гідність особистості, не використовувати несхвальних епітетів. Різкість викликає різкість.
6. Уміти аргументовано висловлювати свої наміри у випадку незадоволення вимог
7. Бути готовим долати самолюбство, амбіції, визнавати власну неправоту в тих чи інших питаннях і позиціях. У конфлікті завжди винні обидві сторони, але на примирення йде той, хто мудріший, сильніший духом.
8. Використовувати правила активного спілкування ефективність якого полягає в тім, що співбесідник постійно виявляє свою зацікавленість у розмові, показати, що слова партнера не просто почуті але і правильно інтерпретовані. Існує декілька **рівнів активного слухання**:
 - Найбільш простий – це коли увага до партнера підтверджується стверджувальними вигуками («так», «ага»).
 - Більш складний рівень слухання – резюмування, тобто коли партнер в процесі спілкування не просто застосовує повтор, але може підвести деяку рису під тим, про що йшлося, а також віднести і прийом уточнюючих понять, а також питань – стверджень, які в сукупності спрямовуються на уточнення основної думки співрозмовника.

Продовження таблиці 12.1

- Наступний рівень слухання пов'язано з розвитком ідей, які підхоплено у партнера спілкування, тобто почуте буде сприйнято творчо і не просто перефразоване але і доповнено, змінено.

9. У процесі прийому інформації бажано не перебувати того, хто говорить, не давати поради, не нав'язувати їх, не критикувати, не оцінювати, не відволікатися тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення.

10. Використовувати невербальні засоби комунікації, контакт очей, кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку.

11. Використовувати технології «уникнення дефектів» у контактах. До негативного ефекту часто приводить відповідь, яка **починається словом «ні»**. Навіть тоді коли робиться спроба пояснити свою незгоду, партнер прореагує на першу інформацію, перериває взаємне слухання. Тому будь-яке повідомлення чи відповідь партнера необхідно починати зі слів «так». Другий негативний ефект може спричинитись, коли техніка **«питання на питання»** замінюється технікою випитування. Цей прийом негативної дії можна умовно назвати «тактикою слідчого».

Серед **технік запобігання негативного ефекту спілкування отримала визнання «техніка Франкліна»**, названа ім'ям одного з перших президентів США, вченого-природознавця Бенджаміна Франкліна.

Сутність техніки Франкліна:

1) розпочинати будь-яку відповідь зі слів «так», добре розуміючи що заперечення відбиває у співрозмовника бажання слухати щось далі;

2) наступний етап відповіді співрозмовнику – це позитивна оцінка ідеї співрозмовника і, більш того, обґрунтування свого ставлення – чим саме ця ідея виявилась привабливою і т. ін.;

3) далі описуються умови, за яких запропоноване рішення було б найцікавішим;

4) плавний перехід до описання реальних умов (спочатку без відношення до запропонованої ідеї);

5) пропонується нове, змінене рішення у відповідності з конкретними, тільки що описаними умовами.

В ході виокремлення цієї тактики багаторазово підкреслювалось продуктивність ідей партнера і відповідно його особиста зацікавленість. Нова ідея пропонується у вигляді модернізованого варіанту тієї, що була спочатку запропонована співрозмовником. Акцентується на тому, що причини зміни ідеї – не недоліки самої ідеї, а невігідні реальні умови, що підштовхують до її удосконалення.

12. Не вживати слова конфліктогени і не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.

12.2. Подолання конфліктів спілкування.

Таблиця 12.2

Ряд авторів вважають, що 80 % конфліктів виникають без бажання їх учасників, і головну роль у виникненні конфліктів грають так звані конфліктогени, або все, що може сприяти, або сприяє конфлікту.
Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінку в цілому, що може призвести до конфлікту.

Набір типових конфліктогенів спілкування з прикладами	
Конфліктоген	Приклад
Загрози (викликає страх, підкорення, образу, ворожість)	«Якщо ви не можете вчасно приходити на роботу, нам доведеться подумати про можливість вашого звільнення»; «Робіть як сказано, або...»
Накази (коли вдаємося до влади над іншими)	«Терміново зайдіть до мене в кабінет», «Не питайте чому, робіть так, як вам сказано»
Критика (негативна)	«Ви не достатньо старанно працюєте», «Ви постійно скаржитесь».
Образливі прізвиська	«Таке може сказати лише ідіот»; «Ну ти просто дурень»; «Чого ще можна чекати від такого бюрократа?».
Слова – «боржники»	«Ви повинні поводитися більш відповідально»; «Ви повинні дивись на факти»; «Ви не повинні так сердитися»
Приховання важливої інформації (Репліка-пастка)	«Вам цей проект прийде до душі» - не сказавши що з ним пов'язано.
Допит	«Скільки годин у вас пішло на це?»; «В скільки це обійшлося?»; «Чому так пізно?»; «Чим ти займаєшся?»;
Похвала з каверзою	«У вас так добре виходять звіти; ви не напишете ще один?»
Переконання з логікою	«Нічого тут турбуватися. Все це досить логічно.»
Невчасні поради (Коли людина просто хоче бути вислуханою)	«Якби ти навів лад на своєму письмовому столі, у тебе не було б причин для паніки»; «Чому ти не зробив це от так?»; «Просто не звертай на них уваги».
Відмова від обговорення питання	«Нічого тут обговорювати. Я не бачу тут проблеми».
Зміна теми	«Дуже цікаво. Я дивився вчора смішний фільм».
Змагання	«Я потрапив минулого тижня в жахливу

Продовження таблиці 12.2

	аварію». «Це що, ти б подивився на мою».
Заспокоєння запереченням	Не «нервуй»; Не «хвилюйся, все владнається»; «Все пройде»; «Ти чудово виглядаєш».

Таблиця 12.3

Конфліктоген як схильність до ескалації конфлікту

Конфліктогени несуть в собі психологічну схильність до ескалації конфліктів і по суті кожен конфліктоген можна віднести до однієї з трьох психологічних першопричин:

1. Прагнення до переваги – накази, загрози, зауваження, звинувачення, насмішки, хвастощі, категоричність думок, перебивання іншого, обман, приховування інформації та ін..

2. Вияв агресивності. Всі вияви агресивності, як прихованої так і неявної, так і відкритої, що межує з ненавистю і відкритим нанесенням збитків іншим, завжди є могутнім конфліктогеном, що викликає відчуття страху, фрустрації. А, в зв'язку з тим, що людина потребує себе захистити, визиває у відповідь різні психологічні захисти, в тому числі і агресію у відповідь (але більш суттєву, емоційну, відчутну)

3. Прояв егоїзму. Всі прояви егоїзму є конфліктогенами, оскільки егоїст прагне добиватися чогось для себе (звичайно за рахунок інших), і це, сприймається як несправедливість, і служить ґрунтом для конфліктів.

На конфліктоген звичайно відповідають або схожим, або ще більш сильним конфліктогеном. Закономірність ескалації конфліктогенів тісно пов'язана з образами, витиснутими психотравмами дитинства, переживання їх, прагненням компенсації психологічних програшів і бажанням зняти роздратування, захистивши себе, відповівши образою на образу. При цьому відповідь є звичайно не слабшою, вона може бути сильнішою, «із запасом». Таким чином сила конфліктогенів стрімко наростає.

Напрямки подолання конфліктного спілкування

Напрямки подолання конфліктогенів спілкування: 1. Уникнення використання конфліктогенів шляхом їх психологічного перетворення. 2. Не відповідати конфліктогеном на конфліктоген. 3. Проявляти взаєморозуміння у міжособистісних відносинах.	
Типові конфліктогени	Перетворювальні питання – протидії.
Дурень! (і інші образи)	Що ви хотіли? Як це можна виправити?
Я маю рацію, а ти (або вони) не мають рації.	Чим, по вашому, ваша точка зору відрізняється від їх точки зору?
Я не буду	Що могло б допомогти вам зробити це?
Все шкереберть	Як зробити це успішно? Як це поліпшити?
Він (вона) безнадійний!	Що в їх поведінці не подобається вам?
Я (вони) повинен	Чи можете Ви (вони) вибрати таку дію?
Дуже багато (мало)	В порівнянні з чим?
Вони завжди	За яких обставин вони не роблять цього?
Я не хочу	Якого результату ви хотіли б?
Я не можу	Ви не зможете? Або, мабуть, просто не бачите яким чином зробити це?
Він (вона) ніколи не	Що відбудеться, якщо ви побачите таку можливість
Це неможливо	Якби це було можливим, що було б потрібно тоді?

12.3. Психологія взаємопорозуміння як психологічна основа попередження міжособистісних конфліктів.

Таблиця 12.5

Питання взаємопорозуміння у міжособистісних відносинах є одним з аспектів, їх якісної характеристики, яка безпосередньо впливає на соціально-психологічний клімат групи. Взаємонепорозуміння складає нові причини міжособистісних сварок, конфліктів, розлучень.	
Механіз	Стереотипізація – побудова образу на основі уже існуючого стійкого уявлення про членів певної соціальної групи.
	Ідентифікація – ототожнення себе з іншими, здатність «стати на точку зору» іншої людини, зрозуміти її.
	<i>Продовження таблиці 12.5</i>
Емпатія – це емоційний відгук на переживання іншої людини. Емпатія – один з основних соціально - психологічних феноменів і факторів регуляції міжособистісних відносин.	

Форми емпатії:
 - Когнітивна (співчуття)
 - Емоційна (співпереживання)
 - Поведінкова (співдія)

Рефлексія – це усвідомлення людиною того, як вона сприймається партнером по спілкуванню.

Казуальна атрибуція (від лат. Atributio – наділяти, приписувати) – це своєрідна інтерпретація та оцінка людиною причин і мотивів поведінки інших на ґрунті буденного, життєвого досвіду.

Атракція (лат. Attrahere– приваблювати) – позначає виникнення при сприйманні людини людиною привабливості однієї з них для іншої. Виникає внаслідок оцінки суб'єктом свого емоційного ставлення до іншого, яка породжує гаму почуттів у діапазоні від неприязні, антипатії до симпатії, проявляється у вигляді особливої соціальної установки на іншу людину.

Формування атракції як психологічної передумови безконфліктної поведінки й становлення взаємопорозуміння:

- установка на діалогічне статусне або позастатусне спілкування;
- повага до іншої людини та її прояв (кожна особистість є нашим потенційним партнером);
 - застосування вербальних і невербальних підтверджень тому, що протилежна сторона - особистість, яка заслуговує на увагу;
 - звернення до людини на ім'я або на ім'я по-батькові;
 - створення і акцентування позитивних емоцій і ситуацій;
 - усвідомлення і задоволення потреби самоствердження;
 - тяжіння до людини, яка викликає позитивні емоції і визнає в іншій людині особистість;
 - установка на позитивне спілкування з метою розв'язання питань і вирішення проблем;
 - використання невербальних (відкритість погляду, постави, доброзичливість жестів, та ін..) і вербальних прийомів спілкування.

12.4. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Таблиця 12.6

Одним з найважливіших засобів попередження конфліктів є вивчення особливостей поведінки конфліктних осіб, нерідко страждаючи різними комплексами, незадоволених своїм статусом і роллю, дратівливих і незадоволених, напружених і агресивних, відчуваючи потребу у постійному задоволенні їх хворобливого самолюбства і знятті внутрішньої напруги. Такі люди відіграють своєрідну роль каталізаторів, які багаторазово прискорюють процес розвитку конфліктної ситуації в негативному напрямку. Тому важливою умовою попередження конфліктів є вміння вчасно розпізнавати таких людей і вживати до них відповідні заходи, які б нейтралізували їх негативну роль.

Типи конфліктних особистостей

1. Конфліктна особистість демонстративного типу. Прагне постійно бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Її ставлення до людей визначається тим, як до неї ставляться інші. Людина такого типу легко себе почуває в поверхневих конфліктах, що виникають по дрібних причин. Але добре пристосовується і до конфліктних ситуацій іншого роду. Переважає емоційну поведінку, раціональний початок виражений слабо. Планування своєї діяльності здійснює від випадку до випадку і слабо втілює його в життя. Кропіткої, систематичної роботи уникає. Не йде від конфліктів, в ситуації спору відчуває себе непогано. Часто сам виявляється джерелом спору, але сам таким себе не вважає.

2. Конфліктна особистість некерованого типу. Ця людина імпульсивна, не здатна себе контролювати. Її поведінку важко передбачити. Часто поводить себе агресивно. Володіє завищеною самооцінкою. Постійно потребує підтвердження власної значущості. В своїх невдачах схильна звинувачувати інших. Не може грамотно спланувати свою діяльність і втілити свої плани в життя. Не достатньо розвинута здатність співвідносити свої вчинки із спільними цілями групи і конкретними обставинами.

3. Цілеспрямований конфліктний тип особистості. Розглядає конфлікт як засіб досягнення власних цілей. Часто виступає активною стороною у розв'язанні конфліктів. Схильний до маніпуляцій, психологічних ігор у взаємовідносинах. Раціонально діє у конфліктній ситуації, здатний прорахувати можливі варіанти її розвитку, тверезо оцінювати її сильні і слабкі сторони в позиціях сторін. Володіє добре відпрацьованою технікою спілкування в гарячих суперечках. Це найбільш небезпечний тип конфліктної особистості

Продовження таблиці 12.6

Рекомендації – правила позбавлення від конфліктних стереотипів поведінки (В.І.Андрєєв)

- Не прагнути домінувати будь де і завжди.

- Бути принциповим, але не вступати у боротьбу заради принципу.
- Пам'ятати що прямолінійність добре, але не завжди.
- Пам'ятати, усмішка дорого цінується.
- Пам'ятати, що традиції хороші, але до певної межі.
- Прагнути бути незалежним, але не самовпевненим.
- Не перетворювати наполегливість у настирливість.
- Не чекати справедливості до себе у випадках, якщо сам несправедливий.
- Не переоцінювати свої здібності і можливості.
- Не проявляти ініціативу там, де її не чекають і не потребують.
- Проявляти доброзичливість.
- Проявляти підтримку і спокій у будь-якій ситуації.
- Реалізувати себе у творчості, а не у конфліктах.

Таблиця 12.7

Шляхи зниження рівня конфліктності особистості

1) порушення системи «опонент-опонент». Коли конфлікт відбувається, наприклад, в організації, то це можуть бути структурні перетворення, коли конфліктна особистість просто виводиться з організації (нема людини – нема і проблеми);

2) створення таких умов розв'язання конфлікту, коли «ціна» перемоги для конфліктної особистості буде надмірно високою або навіть неможливою. В цьому випадку особистість сама виходить з конфлікту, відмовляється від своїх домагань;

3) здійснення такого впливу на конфліктну особистість, таку корекцію системи її відносин і психологічних установок, котрі б призвели до зниження або позбавлення від причин конфліктності:

- Формування відповідної громадської думки, що є впливовим регулятором поведінки особистості. За допомогою громадської думки змінюються установки і відношення особистості, коректуються внутрішні умови, що дуже важливо для адекватного сприйняття протиріч.

- Застосування індивідуальної і групової психокорекції з метою навчіння груп умінням і навичкам усвідомлення себе в теперішньому часі, самовиразу і розуміння іншого. Це дозволяє розвивати відповідальність за свої проблеми, уміння емпатійного слухання та довіри, акцентує мову почуттів і розуміння почуттів іншого, сприяє позбавленню від конфліктності і конфліктних типів поведінки, усвідомленню неадекватності

Продовження таблиці 12.7

думок і поведінки.

- Суттєвим у подоланні конфліктності особистості є створення сприятливого психологічного клімату в групі або колективі, який є чинником, що суттєво та інтенсивно знижує рівень конфліктності людей. Особливий емоційний фон діяльності, настрої, що переважає у колективі,

емоційний фон стосунків сильно впливають на організованість, ефективність праці.

Особливості психологічного клімату надзвичайно ефективно впливають і на акцентуованих особистостей, більшість з яких мають високу конфліктність. Найчастіше саме дружелюбність, товариськість, взаємодопомога, переважання позитивних емоцій, простота стосунків виступають основою для формування позитивного ставлення до існуючих проблем і протиріч.

Формалізована структура змісту теми

Поняття «Технологія попередження конфліктів»

Технологія безконфліктного спілкування:

- поняття технології безконфліктного спілкування;
- психологічні рекомендації безконфліктного спілкування;
- правила активного слухання;
- «техніка Франкліна».

Подолання конфліктогенів спілкування:

- поняття «конфліктоген»;
- набір типових конфліктогенів спілкування з прикладами;
- напрями подолання конфліктогенів спілкування.

Психологія взаємопорозуміння як психологічна основа попередження міжособистісних конфліктів

- поняття «взаємопорозуміння»;
- механізми взаємопорозуміння:
 - стереотипізація;
 - ідентифікація;
 - емпатія;
 - рефлексія;
 - казуальна атрибуція;
 - атракція.
- формування атракції як психологічної передумови взаєморозуміння.

Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості

- роль конфліктних особистостей у виникненні конфліктів;
- типи конфліктних особистостей:
 - конфліктна особистість демонстративного типу;
 - конфліктна особистість некерованого типу;
 - цілеспрямований конфліктний тип особистості.
- рекомендації – правила позбавлення від конфліктних стереотипів поведінки;
- шляхи зниження рівня конфліктності особистості.

Ключові поняття теми

Технологія попередження конфліктів. Технологія безконфліктного спілкування. «Техніка Франкліна». Конфліктоген. Стереотипізація. Ідентифікація. Емпатія. Рефлексія. Казуальна атрибуція. Атракція. Типи конфліктних особистостей.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дати визначення поняття «Технологія попередження конфліктів»;
2. Дати визначення поняття «Технологія безконфліктного спілкування»;
3. Сформувати рекомендації безконфліктного спілкування;
4. Визначте, що таке конфліктогени, їх види та зміст, роль у розв'язуванні конфліктів;
5. Охарактеризувати напрями подолання конфліктогенів спілкування;
6. Охарактеризувати поняття та механізми взаєморозуміння;
7. Визначте типи конфліктних особистостей;
8. Дати рекомендації – правила позбавлення від конфліктогенних стереотипів поведінки.

Тема 13. Психологічні основи завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів.

13.1. Підходи, умови, фактори, форми і стратегії завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів.

13.2. Стиль поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфлікту.

13.3. Роль керівника при вирішенні конфлікту.

Література

Базова

1. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб./ Т.В. Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – с.141 – 144.

2. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посіб./ Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с. 267-290.

3. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб./ І.І. Русинка. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – с. 196-224.

Допоміжна

1. Гребеньков Г.В. Конфліктологія. Навч. посіб./ Г.В. Гребеньков, І.І. Ковальова, Ю.М. Красноносів. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – 229 с.

2. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб./ В.О. Джелалі. – Х. – К.: ТОВ «Р.І.Ф.», 2006, - 320 с.

3. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: Навч. посіб./ М.С. Корольчук, В.М. Крамінюк, В.М. Марченко. – К.: Ельта, Ніка-Центр, 2007. – 320 с.

Важливе місце серед управляючих впливів займає завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів. Досвід вивчення різних конфліктів вказує на те, що не усі конфлікти можна попередити, тому одним з найважливіших в психології конфліктів є навчання засобам, конструктивним виходам та психотехнологіям їх вирішення (розв'язання) та завершення.

Завершення та вирішення (розв'язання) нерівноцінні поняття: перше – більш широке, ніж друге.

Завершення конфлікту – етап у динаміці конфлікту, що полягає у припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в наступних формах: вирішення (розв'язання) конфлікту, врегулювання, примирення, роз'єднання, насильство, затухання, усунення.

Вирішення конфлікту – одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, яка припускає пошук взаємовигідного рішення проблеми, має особисту значущість для учасників конфлікту та припиняє протидію учасників конфлікту мирними або силовими засобами, і на цій основі гармонізує взаємостосунки.

13.1. Підходи, умови, фактори, форми і стратегії завершення та вирішення(розв'язання) конфліктів.

Таблиця 13.1

Підходи до вирішення конфліктів

Різноманітність конфліктних явищ у взаємовідносинах людей обумовлює багатоваріантність у психологічному трактуванні їх причин, а відтак і різні концептуальні **підходи** до їх вирішення (розв'язання).

Підходи

Мотиваційний, де головною метою вважається усунення розбіжностей в цілях, мотивах, цінностях учасників, формуються орієнтації на кооперацію і співпрацю (М. Дойч, Л. Козер, Г. Зіммель, К. Мітчелл).

Когнітивний. Основна мета: створити спільну інформаційну основу, знайти спільну точку зору, пізнати себе і один одного (М.В. Крогіус, Н. Фригіна).

Діяльнісний. Основна мета: організація співпраці з правильним і чітким розподілом функцій, вимог до учасників, ефективна взаємодія на виробництві у діяльності (Н.В. Грішина, Е. Мейо, Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель).

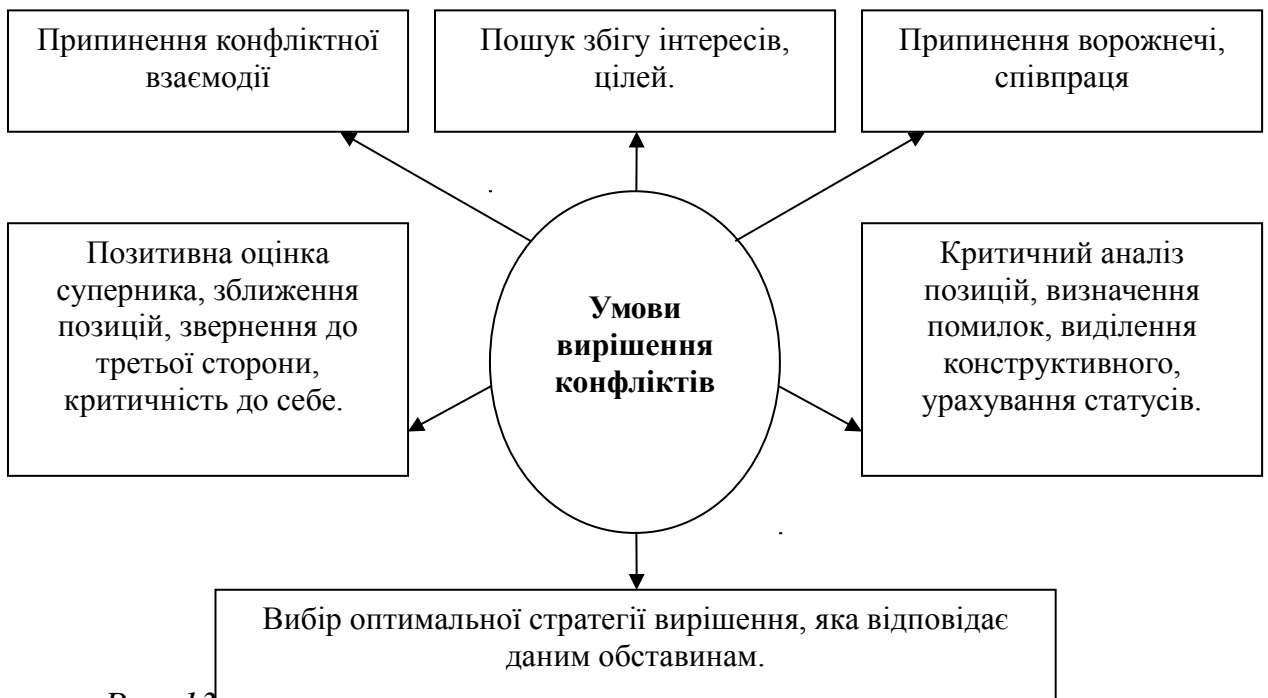


Рис. 13.1 умови вирішення конфліктів

Характеристика умов конструктивного вирішення конфліктів

1. Припинення конфліктної взаємодії – перша й очевидна умова початку вирішення будь-якого конфлікту. До тих пір поки будуть вживатися заходи з однієї чи з обох сторін щодо посилення своєї позиції опонента за допомогою насилля, мови про вирішення конфлікту не може бути.

2. Пошук спільних, або близьких за змістом точок дотику в цілях, інтересах опонентів є двостороннім процесом, і передбачає аналіз як своїх цілей та інтересів, так і цілей та інтересів іншої сторони. Якщо сторони хочуть вирішити конфлікт, вони повинні **зосередитися на інтересах, а не на особистості опонента**. До вирішення конфлікту зберігається стійке негативне ставлення один до одного. Воно виражається в негативній думці про опонента і негативних емоціях щодо нього. Щоб приступити до вирішення конфлікту, необхідно пом'якшити це негативне ставлення, головне – знизити інтенсивність негативних емоцій, які переживають опоненти один до одного.

3. Одночасно доцільно перестати бачити в опоненті свого ворога, супротивника. Важко зрозуміти, що проблему, через яку виник конфлікт, краще вирішувати разом, об'єднавши зусилля. Цьому сприяє **по-перше**, критичний аналіз власної позиції і дій. Виявлення і визначення власних помилок знижує негативне сприймання опонента. **По-друге**, необхідно постаратися, зрозуміти інтереси іншого. Зрозуміти – не означає виправдати. Однак це розширить, зробить більш об'єктивним уявлення про опонента. **По-третє**, доцільно виділити конструктивне начало в поведінці або навіть у намірах опонента. Не буває абсолютно поганих і абсолютно добрих людей або соціальних груп. У кожному є щось позитивне на нього і потрібно опиратися при вирішенні конфлікту.

4. Важко зменшити негативні емоції протилежної сторони – серед прийомів виділяють такі, як позитивна оцінка деяких дій опонента, готовність іти на зближення позицій, звернення до третьої сторони, яка авторитетна для опонента, критичне ставлення до самого себе, врівноважена власна поведінка.

5. Об'єктивне обговорення проблеми, вияснення суті проблеми (конфлікту), **уміння сторін бачити головне сприяють успішному пошуку вирішення протиріччя**. акцентування уваги на другорядних питаннях, піклування тільки про свої інтереси знижують шанси конструктивного вирішення проблеми.

6. Ще одна важлива умова – вибір оптимальної стратегії вирішення, яка відповідає даним обставинам.

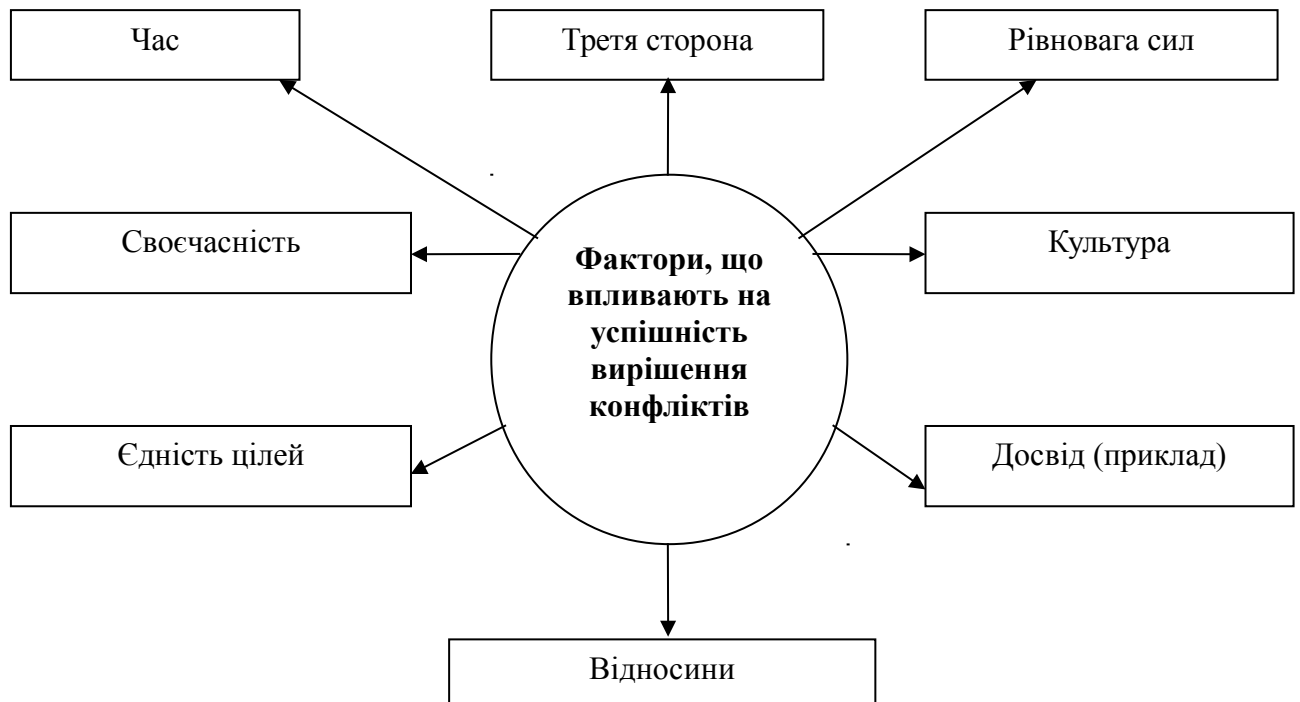


Рис. 13.2 Фактори, що впливають на успішність вирішення конфліктів

Характеристика критеріїв, що впливають на успішність вирішення конфліктів

1. **Час**: скорочення вдвоє часу, який ми мали, не сприяє досягненню згоди, підвищує вірогідність вибору альтернативи, яка буде характеризуватися більшою агресивністю.

2. **Третя сторона**: участь у завершенні конфлікту нейтральних осіб(установ), які допомагають опонентам вирішувати проблему.

3. **Своєчасність**: сторони приступають на вирішення конфлікту на ранніх стадіях його розвитку. Логіка проста: менше протидії – менше шкоди – менше образ і претензій – більше можливостей для того, щоб домовитися.

4. **Рівновага сил** : якщо конфліктуючі сторони приблизно рівні за можливостями (рівні статуси, посадове становище, озброєння і т.д.), то вони змушені шукати шляхи до мирного вирішення проблеми. Конфлікти більш конструктивно вирішуються тоді, коли між опонентами немає залежності по роботі.

5. **Культура**: високий рівень загальної культури опонентів знижує вірогідність насильницького розвитку конфліктів.

6. **Єдність цінностей**: наявність згоди між конфліктуючими сторонами з приводу того, яким повинно бути рішення.

7. **Досвід (приклад)**: наявність досвіду вирішення подібних проблем хоча б у одного з опонентів, а також знання прикладів вирішення аналогічних конфліктів.

8. **Відносини**: добрі стосунки між опонентами до конфлікту сприяють більш повному вирішенню протиріч.



Рис. 13.3 Фор

Насильство – більш слабка сторона за допомогою сили примушується до підкорення і виконання вимог більш сильної сторони. Передбачається не тільки застосування сили – це можуть бути і форми адміністративні, службові та інші дії. Насильство або силове рішення конфлікту стратегічно завжди малоефективне, оскільки пригнічена сторона завжди залишається незадоволеною рішенням конфлікту, яке досягається таким шляхом, а це штовхає її до прихованого опору, а деколи і відкритого бунту, для придушення яких знову і знову потрібне насильство. Конфлікт в цьому випадку може бути задоволений остаточно нерідко з повним знищенням (фізичним або моральним).

Роз'єднання – конфлікт не вирішується, і нерідко, не вичерпується, а закінчується або завершується шляхом припинення взаємодії, розривом відносин між учасниками конфлікту (наприклад, розлучення). Роз'єднання нерідко призводить до постконфліктних наслідків і ситуацій незадоволеності, розпадом організацій і справи. Роз'єднання з психологічної точки зору тісно пов'язане із незадоволеністю як мінімум однієї з конфліктуючих сторін, з

постконфліктними внутрішньопсихологічними конфліктами, і є крайнім заходом.

Примирення – суперечності і розбіжності, або улагоджуються мирно, що може відбуватися я би «саме собою», і це в достатній мірі недовговічна, оскільки проблема і тема конфлікту невичерпана і, відповідно, є невирішеною. Або примирення може бути здійснене в результаті переговорів між учасниками, які закінчуються ухваленням обов'язково злагодженого, що влаштовує обидві конфліктуючі сторони, рішення.

Найрезультативнішим шляхом усунення конфліктних суперечностей є вирішення або розв'язання конфліктів.

Можливе повне і неповне вирішення конфлікту, зокрема, можливі наступні **напрями або варіанти вирішення конфліктів:**

1. Повне вирішення конфлікту на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад: просторове або соціальне розведення сторін, надання їм дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту.

2. Повне вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образів конфліктної ситуації.

3. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації у напрямі створення незацікавленості у конфліктних діях.

4. Часткове вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженого, але достатньої для тимчасового припинення суперечності і зміни образів в конфліктній ситуації.

Способи (стратегії) вирішення конфліктів
Способи (стратегії) вирішення конфліктів

Стратегія «виграти/програти». Передбачається, що конфліктуюча сторона хоче досягти виграшу за рахунок програшу її опонента. І хоче стати переможцем в конфлікті, а свого опонента зробити переможеним.

Стратегія «програти/виграти». Передбачається, що конфліктуюча сторона налаштована на поразку, оскільки бачить в опоненті, наприклад, дуже сильну сторону, боротьба з якою приречена на провал.

Стратегія «програти/програти». Допускається, що у разі використання цієї стратегії конфліктуюча сторона йде на програш, але разом з тим примушує й іншу сторону залишитися в програші.

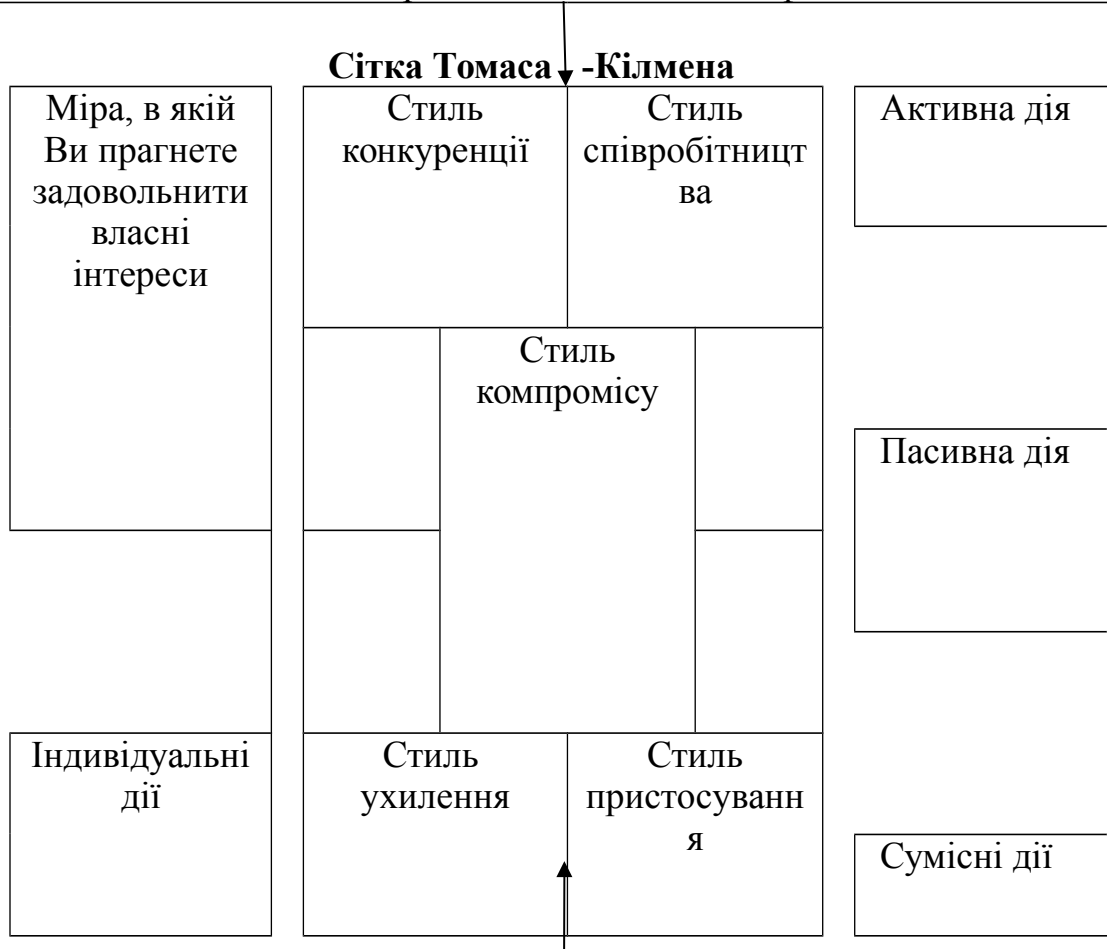
Стратегія «виграти/виграти». Передбачається, що конфліктуюча сторона у разі використання даної стратегії прагне такого виходу з конфлікту, який дасть виграш тієї чи іншої сторони. Вона є найбільш позитивна і перспективна, тому що не припускає програму іншої сторони.

13.2. Стиль поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфлікту.

(Г. В. Ложкін, Н.І. Пов'якель)

Таблиця 13.3

Однією з найпопулярніших і широко використовуваних в різних сферах життєдіяльності людини є концепція Кеннета Томаса–Рольфа Кілмена, в якій виділяють 5 основних стратегій поведінки в конфліктах.



Прагнення задовольнити інтереси інших сторін, що беруть участь у конфлікті.

Характеристика стратегій поведінки

Конкуренція (суперництво) – від силового тиску однієї сторони, до утиску або переговорів, характеризується відкритою боротьбою за власні інтереси без врахування інтересів інших сторін, прагненням нав'язати іншим своє вирішення проблеми, опираючись тільки на власну силу, не сприймаючи спільних дій. Використовується силовий тиск, адміністративні й економічні санкції, залякування, шантаж і т.д.

Конкуренцію обирають у тих ситуаціях, коли:

1) проблема має життєве важливе значення для учасників конфлікту, котрі вважають, що вони володіють достатньою силою для швидкого рішення проблеми на свою користь;

2) конфронтуюча сторона займає вигідну для себе, фактично безпрограшну, позицію і користується можливістю використовувати її для досягнення власної цілі.

3) суб'єкт конфлікту впевнений, що варіант, пропонований ним для вирішення проблеми, найкращий у даній ситуації і разом з тим, маючи більш високий ранг, владу, наполягає на прийнятті його рішення.

4) учасник конфлікту в даний момент не має іншого вибору і практично не ризикує щось втратити, діючи рішуче на захист власних інтересів, змушує опонентів на програш.

Висновок

Будь-який тиск може обернутися вибухом неконтрольованих емоцій, розривом важливих і довірливих відносин, негативною реакцією з боку тих, хто буде переможеним і не залишить намагання добитись реваншу. Тому бажання вважати себе правим – мало гідний стиль поведінки в більшій частині міжособистісних конфліктів, і не кращий варіант збереження здорової морально-психологічної атмосфери в організації, створення умов, що дозволяють співпрацівникам ладити один з одним.

Співробітництво, як конфронтація, націлене на максимальну реалізацію учасниками конфлікту власних інтересів. Але на відзнаку конфронтаційного стилю співробітництво передбачає не індивідуальний а спільний пошук такого рішення, яке відповідає прагненням усіх конфліктуючих сторін. Це можливо при умові своєчасного і точної діагностики проблеми, що породила конфліктну ситуацію, уявлення як зовнішніх проявів, так і прихованих причин конфлікту, готовність сторін діяти спільно заради досягнення загальної мети для всіх.

Стиль співробітництва охоче використовується тими, хто сприймає конфлікт як нормальне явище соціального життя, як потребу вирішити ту чи іншу проблему без нанесення збитку будь-якій стороні. У конфліктних ситуаціях можливість співробітництва з'являється в таких випадках:

1) проблема, що визвала розбіжності, подається важливою для конфліктуючих сторін, кожна з яких немає наміру ухилитися від спільного рішення.

2) конфліктуючі сторони мають приблизно однаковий ранг або зовсім не звертають увагу на різницю у своїх положеннях.

3) кожна сторона бажає добровільно і на рівноправній основі обговорити суперечливі питання з тим, щоб у кінцевому рахунку прийти до повної згоди.

4) сторони, які втягнуті в конфлікт, поступають як партнери, довіряють один одному, рахуються з проблемами, побоюваннями і перевагами опонентів.

Висновок

Вигоди співробітництва безумовні: кожна сторона одержує максимум користі при мінімальних витратах. Але такий шлях проходження до позитивного вирішення конфлікту по-своєму тернистий. Він потребує часу і терпіння та дружньої прихильності, уважного слухання опонентів, що пояснюють свої інтереси, виробки альтернатив і узгодження вибору із них у ході переговорів взаємоприйнятого рішення.

Нагородою за спільні зусилля служать конструктивний результат, спільно знайдене оптимальне вирішення конфлікту, а також укріплення партнерської взаємодії.

Компроміс займає середнє місце в сітці стилів конфліктної поведінки. Він означає прихильність учасника (учасників) конфлікту до урегулювання протиріч на основі взаємних поступок, досягнення часткового задоволення своїх інтересів.

Цей стиль у рівній мірі передбачає активні і пасивні дії, прикладання індивідуальних і колективних зусиль. Стиль компромісу переважний тим, що звичайно перешкоджає шлях до недоброзичливості, дозволяє хоча і частково задовольнити претензії кожної із сторін, що втягнуті в конфлікт.

До компромісу звертаються, коли:

- суб'єкти конфлікту добре поінформовані про його причини і розвиток, щоб судити про реальні обставини, що склалися, всі «за» і «проти» власних інтересів;

- рівні за рангом конфліктуючі сторони, маючи взаємовиключні інтереси, усвідомлюють необхідність змиритися з даним положенням справ і розташуванням сил, щоб задовольнитися тимчасовим, але не зовсім сприятливим варіантом вирішення протиріч;

- учасники конфлікту мають різні ранги і схиляються до досягнення домовленостей, щоб виграти час і зберегти сили, не йти на розрив відносин, щоб запобігти втратам;

- опоненти, оцінивши ситуацію, що склалася, корегують свої цілі з урахуванням змін, які сталися в процесі конфлікту;

Усі інші стилі поведінки в даному конфлікті не дають ефекту.

Висновок

Здатність до компромісу - ознака реалізму і високої культури спілкування, тобто особливо цінна якість в управлінській практиці. Не слід,

однак, звертатися до нього без необхідності, поспішати з прийняттям компромісних рішень, переривати тим самим ґрунтовне обговорення складної проблеми, штучно скорочувати час на творчий пошук розумних альтернатив, оптимальних варіантів. Кожен раз необхідно перевіряти, чи ефективний у даному випадку компроміс у порівнянні, наприклад, зі співробітництвом, ухиленням або пристосуванням.

Ухилення, уникнення, відхід характеризується явною відсутністю зтягнутого в конфліктну ситуацію бажання співпрацювати з кимось і прикласти активні зусилля для здійснення власних інтересів, рівно як піти на зустріч опоненту, прагненням вийти із конфліктного поля, піти від конфлікту. Такий стиль вибирають в таких випадках, коли:

1) проблема, що визвала зіткнення, не здається суб'єкту конфліктно-суттєвою; предмет розбіжності, на його думку малозначний, базується на смакових відмінностях і не заслуговує на витрати часу і сил;

2) виявляється можливість досягнути власних цілей іншим, не конфліктним шляхом;

3) зіткнення, які відбуваються між рівними або близькими по силі (рангу) суб'єктами, що свідомо уникають ускладнень у своїх взаємовідносинах;

4) учасник конфлікту відчуває свою не правоту або має опонента людину, що має більш високий ранг та напір вольової енергії;

5) вимагається відтягнути гостре зіткнення, щоб виграти час, більш змістовно проаналізувати ситуацію, що склалася, зібратися з силами, заручитися підтримкою прибічників;

6) бажано уникнути подальших конфліктів із важкою за психічним станом людиною або занадто пристрасним опонентом, що навмисно шукає приводу для загострення відносин.

Форми ухилення:

- мовчання;
- демонстративне позбавляння або вихід;
- скривджений вихід;
- прихований гнів;
- депресія;
- ігнорування кривдника;
- їдкі зауваження з «їх» приводу за «їх» спиною;
- перехід на «чисто ділові стосунки»;
- індиферентне ставлення;
- повна відмова від дружніх або ділових стосунків із винною

стороною.

Висновок

Ухилення буває цілком виправданим в умовах міжособистісного конфлікту, що виникає з причин суб'єктивного, емоційного порядку. Цей стиль частіше всього використовують реалісти по суті. Люди такого складу, як правило, тверезо оцінюють переваги та слабкості позицій конфліктуючих

сторін. Навіть коли бувають зачеплені за живе, вони остерігаються безоглядно ув'язнюватися в «бій», не поспішають приймати виклик загострення обставин, розуміючи, що нерідко єдиним засобом виграшу в міжособистісній суперечці стає ухилення від участі в ній.

Інша справа, якщо конфлікт виник на об'єктивній основі. У такій ситуації ухилення і нейтралітет можуть бути неефективними оскільки суперечлива проблема зберігає своє значення; причини, що породили конфлікт, самі по собі не зникають, а ще більше ускладнюються.

Пристосування, як стиль пасивної поведінки, відрізняється погодженням учасників конфлікту пом'якшити, згладити конфліктну ситуацію, зберегти або відновити гармонію у взаємовідносинах за допомогою поступливості, довіри, готовності до примирення. У відзнаку від ухилення цей стиль має в більшій мірі враховувати інтереси опонентів і не ігнорувати спільних з ними дій.

Звичайно, пристосуванню дають вихід у таких ситуаціях, коли:

1) учасник конфлікту не дуже заклопотаний проблемою, що виникла, не вважає її досить суттєвою для себе і тому проявляє готовність брати до уваги інтереси іншої сторони, уступаючи їй, якщо має більш високий ранг, або пристосовується до неї, якщо має нижчий ранг;

2) опоненти демонструють злагоду, і навмисно поступаються один одному, у чомусь, рахуються з тим, що мали втратити, здобувають більше, у тому числі і добрі взаємовідносини, злагоду, партнерські зв'язки;

3) створюється тупикова ситуація, що потребує послаблення загострення пристрастей, принесення якоїсь жертви заради збереження миру у відносинах, попередження конфронтаційних дій, не поступаючись власними принципами і, в першу чергу, моральними;

4) маєтся щире бажання однієї з конфліктуючих сторін дати підтримку опоненту, при цьому почувати свою доброзичливість;

5) виявляється змагальна взаємодія опонентів, що не направлена на жорстку конкуренцію, на нанесення збитків іншій стороні.

Висновок

Пристосування застосовується при будь-якому типі конфліктів. Але цей стиль поведінки більше підходить до конфліктів організаційного характеру, окремо, по ієрархічній вертикалі: нижчестоячий - вищестоячий, підлеглий – керівник і т. д.

13.3 Роль керівника при вирішенні конфлікту

Таблиця 13.4

<p>В улагоджуванні конфліктів, у процесі управління працівниками в конфліктних ситуаціях, вирішальною є роль керівника.</p> <p>Керівник – це особа, яке через своє службове становище зацікавлена в підтриманні конфліктів функціонально-позитивної спрямованості й відверненні та найшвидшому подоланні деструктивних конфліктів, що завдають своїми негативними наслідками збитків спільній роботі. Він наділений повноваженнями, владою і має змогу впливати на своїх підлеглих, на їхню поведінку в конкретному конфлікті.</p>	
Може	виступати, як:
Суб'єкт (безпосередній) учасник конфлікту	Посередник – арбітр, який мирить конфліктерів

Таблиця 13.5

Керівник як суб'єкт, безпосередній учасник конфлікту

<p>Керівник як суб'єкт, безпосередній учасник конфлікту постає в ролі одного з опонентів, який обстоює свою точку зору, певні інтереси і позицію у відносинах з підлеглими і стає у разі:</p>
<p>1) порушення службової етики: брутальність, неприхована неповага до людей; невиконання обіцянок і будь-який обман, зловживання своїм становищем; приховування невігідної інформації; нетерпимість до відмінної від власної думки іншого.</p>

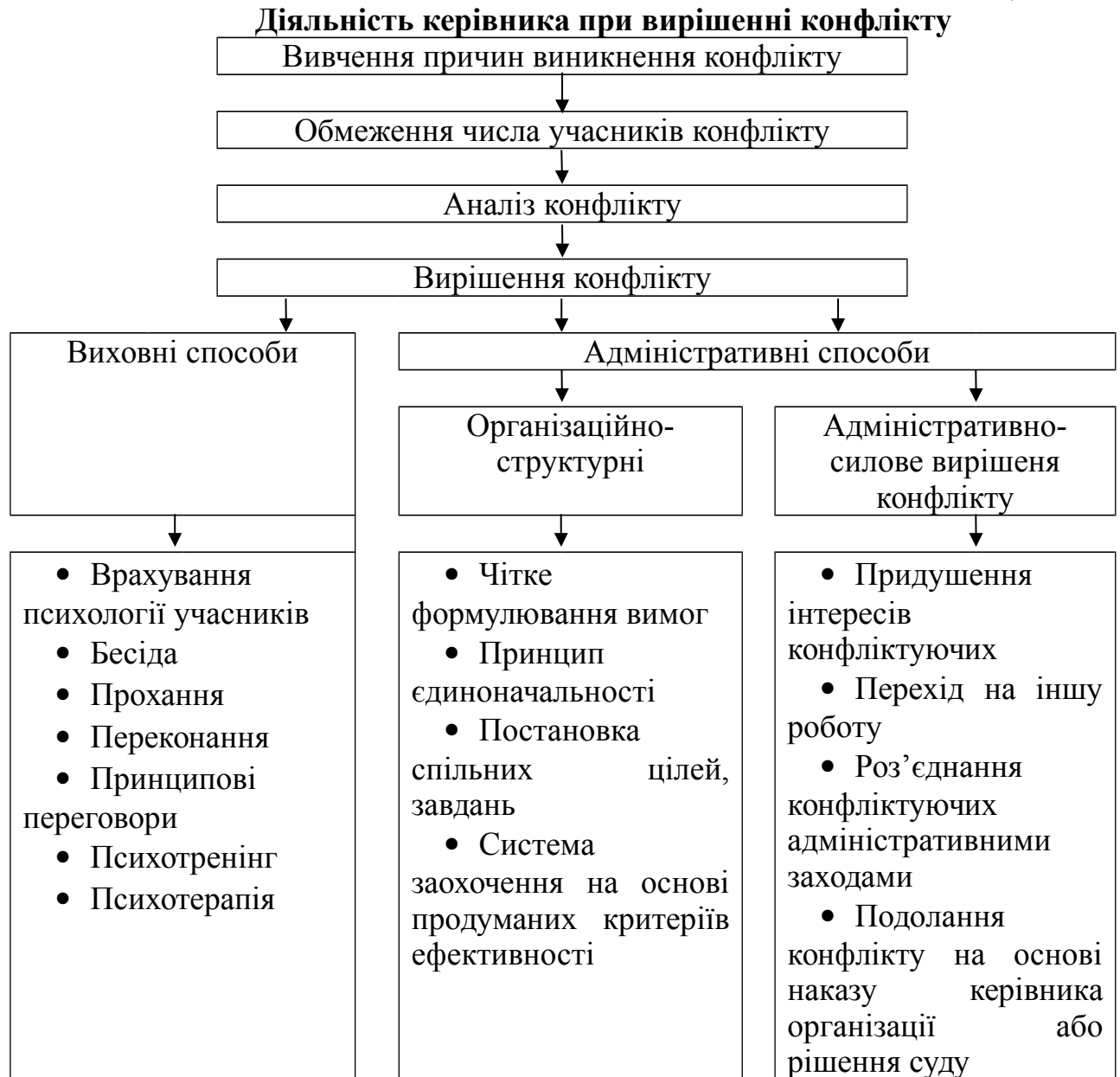
2) відхилення від норм трудового законодавства, що виявляється правовою неграмотністю або спробою обійти закон, виявити свавілля.

3) допущення несправедливої оцінки та поведінки підлеглих, заниженої або завищеної.

Помилки заниженої оцінки: прагнення до покарання, особиста антипатія, невміння працівника ефективно подати виконану роботу, несправедливість у практиці застосування заохочень і покарань, установлення посадових окладів і додаткових виплат та ін.

Помилки завищеної оцінки: дружнє ставлення на основі неформального спілкування, бажання бути добрим і великодушним, надавання переваги особисто симпатичним людям.

Таблиця 13.6



Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації



Формалізована структура змісту теми



Ключові поняття теми

Завершення конфлікту. Вирішення конфлікту. Форми завершення конфлікту. Способи (стратегії) вирішення конфлікту. Сітка Томаса-Кілмена. Діяльність керівника при вирішенні конфлікту. Правила поведінки керівника в конфліктній ситуації.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дати визначення понять «завершення конфлікту», «вирішення конфлікту».

2. Охарактеризувати підходи до вирішення конфліктів.
3. Охарактеризувати умови вирішення конфліктів.
4. Які фактори впливають на успішність вирішення конфліктів?
5. Охарактеризувати форми завершення конфліктів.
6. Які способи (стратегії) вирішення конфліктів?
7. Охарактеризувати стилі (стратегії) поведінки учасників конфліктів.
8. Визначте роль керівника при вирішенні конфлікту.
9. Які правила поведінки керівника в конфліктній ситуації?

Рекомендована література

Базова

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навч. посіб. / Л.В.Долинська, Л.П.Матяш – Заяц . – К.:Каравела, 2010. – 304с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Тетяна Вікторівна Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456с.
3. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. / С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон. 2010. – 360 с.
4. Конфліктологія / [Гребеньков Г.В., Ковальова І.І., Краснонос Ю.М. та ін]; під ред. Г.В. Гребенькова. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – 229 с.
5. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – 416с.

Допоміжна

6. Гришина Н.В. Психологія конфлікту / Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
7. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфліктології. / С.М. Емельянов. – СПб: Питер, 2001. – 360 с.
9. Ложкін Г.В. Практична психологія конфлікту: навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
10. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: навч. посіб./ В.В.Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
11. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підр. вид. 2-ге, випр. та допов. / В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
12. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: посіб. / Лідія Ернестівна Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
13. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: навч. посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
14. Пірен М.І. Основи конфліктології: навч. посіб. – 2-е вид. / М.І. Пірен. – К.: КВГІ, 1996. – 204 с.
15. Приходько Ю.О. Психологічний словник-довідник: навч. посіб./ Ю.О.Приходько, В.І. Юрченко. – К.: Каравелла, 2012. – 328 с.
16. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
17. Словник – довідник термінів з конфліктології / [М.І. Пірен, Г.В. Ложкін] під ред.. М.І. Пірен. – Чернівці – Київ, 1995.

18. Скот Д.Г. Конфликты, путь их преодоления / пер. С англ. / Д.Г. Скот. – М.: Социс, 1991. – 196 с.
19. Собченко О.М. Психологія впливу: навч. посіб./ О.М. Собченко. – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – 158 с.
20. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. учеб. пособ. / Э.А. Уткин. – М.: Экмос, 1998. – 264 с.
21. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Минск: Амалфея, 1997. – 277 с.

Інформаційні ресурси

1. Веб сторінка МДУ: www.msu.edu.ua
2. Мукачівська міська бібліотека: <http://www.muklib.mk.uz.ua>
3. Мукачівська міська рада: <http://www.mukachevo-city.org>
4. Бібліотека психологічної літератури: <http://psylib.kiev.ua/>
5. Психологічна бібліотека Псі-фактор: <http://psyfactor.org>
6. Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>

БІОГРАФІЧНИЙ ПОКАЖЧИК



Адлер Альфред народився [7 лютого 1870](#), у [Відні](#) — помер [28 травня 1937](#), в [Абердині](#) — [австрійський психіатр](#) і [психолог](#), послідовник [Зигмунда Фрейда](#), засновник [індивідуальної психології](#).

Альфред був третім з шести дітей у небагатій єврейській родині. Адлер наполегливо боровся зі своєю фізичною слабкістю. Коли тільки це було можливо, юний Альфред бігав і грав з іншими дітьми, які завжди із задоволенням приймали його в свою компанію. Здавалося, він знаходив серед друзів відчуття рівності і самоповаги, якого був позбавлений будинку. Вплив цього досвіду можна бачити в подальшій роботі Адлера, коли він підкреслює важливість переживань і загальних цінностей, називаючи це соціальним інтересом, завдяки яким, на його думку, особистість може реалізувати свій потенціал і стати корисним членом суспільства.

Рушійною силою [психіки](#) Адлер вважав «прагнення до [влади](#)». Це прагнення нібито виникає з [«почуття неповноцінності»](#). За Адлером весь процес формування [особистості](#), її [характеру](#) є результатом протесту проти цієї «неповноцінності». Ці твердження Адлера перекликаються з вченням [Фрідріха Ніцше](#) про «волю до влади».



Айзенк Ганс Юрген ([4 березня 1916](#), [Берлін](#) — [4 вересня 1997](#)) — німецько-британський вчений-[психолог](#), один з лідерів біологічного напрямку в [психології](#), творець чинникової теорії особистості, автор популярного [теста інтелекту](#).

Народився у Берліні в [акторській](#) родині — батько знімався у [комедійних фільмах](#), мати — в [німих](#). У [1938](#) році отримав ступінь [бакалавра](#), у [1940](#) — [доктора філософії](#). Навчався в [Німеччині](#), працював у [Лондоні](#), двічі одружений, батько чотирьох синів та дочок. Написав 84 [книги](#) та 1094 [статті](#). Був почесним членом одних асоціацій, президентом інших, серед яких є навіть Дельвічській [тенісний](#) клуб. Помер, проживши довге плідне життя.

Аквінський Фома [1225](#) р., замок [Рокказекка](#) поблизу [Аквіно](#), [Сицилійське королівство](#) — [7 березня 1274](#), [Фоссанова](#), [Італія](#)) — один з найвизначніших та найвпливовіших [філософів](#) і [теологів](#) в історії, засновник теологічної і філософської школи [томізму](#), святий [католицької церкви](#). Був ченцем [домініканського ордену](#). Як видатний вчитель [Християнської церкви](#), він також є головним представником філософії [Високого Середньовіччя](#) —



філософської [схоластики](#). Тома Аквінський залишив після себе низку фундаментальних праць, що сприяли виникненню [неотомізму](#) та [неосхоластики](#) і досі мають важливе [теологічне](#) та [філософське](#) значення.

Тома Аквінський створив своерідну [енциклопедію](#) католицького [богослов'я](#) «[Сума теології](#)», в якій усі питання [пізнання природи](#)

і [суспільства](#) розглядалися з позицій теологічного [раціоналізму](#). Висуваючи ідею гармонії [віри](#) і [розуму](#), він намагається підпорядкувати науку [богослов'ю](#), а тому розрізняє істини [розуму](#) та істини [одкровення](#), вважаючи останні недоступними розуму, підвладними лише [душі](#) ([вірі](#)).



Альошина Юлія - кандидат психологічних наук, одна із засновників першого в Росії професійного товариства – Асоціації психологів-практиків. Викладала в МДУ, Московському педагогічному інституті та ін. Займалася клінічною практикою. Автор більш ніж 50 публікацій. Зараз проживає в США, є професором клінічної психології університету ім. Джорджа Вашингтона.



Андрєєва Галина Михайлівна ([13 червня 1924, Казань](#) — [31 травня 2014, Москва](#)) — радянський і російський [соціальний психолог](#) і [соціолог](#), [доктор філософських наук](#). Дійсний член [РАО](#) з 17 березня 1993 року по Відділу психології і вікової фізіології.

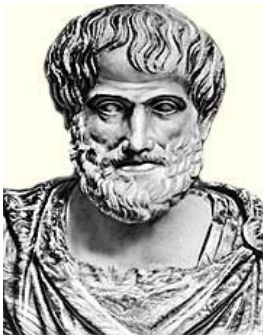
З ім'ям Галини Андрєєвої пов'язують організацію і розвиток соціології і соціальної психології в СРСР після довготривалої перерви дослідження в цих галузях.



Анцупов Анатолій Якович (9 липня 1949 року) — радянський і російський психолог. Доктор психологічних наук, професор.

Сфера наукових інтересів:

- оптимізація стратегічного управління;
- профілактика і вирішення конфліктів в організаціях;
- причини стресу і його профілактика;
- соціально-психологічна оцінка персоналу;
- методологічні проблеми психології і соціології.



Арістотель ([384 до н. е.](#), [Стагіра](#) — [322 до н. е.](#), [Халкіда](#)) — давньогрецький [вчений](#)-енциклопедист, [філософ](#) і [логік](#), засновник класичної (формальної) [логіки](#).

Арістотель народився в місті Стагіра. У [367 до н. е.](#) — [347 до н. е.](#) вчився в академії [Платона](#) в [Афінах](#), у [343 до н. е.](#) — [335 до н. е.](#) був вихователем сина царя [Македонії Філіппа II](#) — [Александра III](#). У [335 до н. е.](#) повернувся до [Афін](#), де заснував свою філософську школу — [перипатетиків](#). Серед його творів — [«Нікомахова етика»](#), перша [«Поетика»](#).

Арістотель жив і працював у той час, коли культура вільних грецьких міст-держав досягла найвищого розквіту і почала поширюватись разом із завойовницькими війнами Александра Македонського далеко за межі [Балканського півострова](#). Культура Еллади проникла в [Єгипет](#), [Персію](#), Межиріччя [Тигру](#) і [Євфрату](#), [Середню Азію](#) та [Індію](#).

На долю Арістотеля випала місія підвести підсумок досягнень учених і філософів античної Греції і, узагальнивши їх працю, передати наступним поколінням. Тільки такий геній був здатним виконати це титанічне завдання. Він був одним із найвизначніших енциклопедистів, відомих людству. Ним були закладені основи [біології](#), [фізики](#), [етики](#), [логіки](#), [психології](#), [соціології](#).



Бекон Френсіс ([22 січня 1561](#), [Лондон](#) — [9 квітня 1626](#)) — англійський [політик](#), [державний діяч](#), [вчений](#), [філософ](#) і [есеїст](#). [Лорд-хранитель Малої печатки](#) і [Лорд-канцлер Англії](#) в 1617—1621 роках. Один із творців [емпіризму](#) — [філософського](#) напрямку, який стверджує, що головне — власний досвід.

Став лордом-канцлером у [1618](#) році і того ж року, будучи викритим у хабарництві, був оштрафований на 40000 [фунтів](#) (згодом суму було зменшено королем). Провів 4 дні в лондонській в'язниці.

Помер у віці 65 років після того, як проводячи досліди із заморожування м'яса для його тривалого зберігання у розпал холодної зими, набивав тушку курки снігом, переохолодився та [застигся](#). Смерть настала, ймовірно, від найчастішого ускладнення застуди — [пневмонії](#). Перед смертю Бекон начебто промовив: «І все ж таки дослід чудово вдався!».

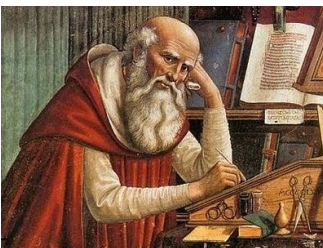
Бехтерєв Володимир Михайлович ([1 лютого 1857](#), с.[Соралі](#), [Слабузький повіт](#), [Вятська губернія](#), [Російська імперія](#) — [24 грудня 1927](#), [Москва](#), [Російська РФСР](#), [СРСР](#)) — [російський невролог](#), [психіатр](#), [психолог](#),



морфолог і [фізіолог нервової системи](#). Дійсний член [Наукового товариства імені Шевченка](#).

Перу Бехтерева належать понад 600 наукових праць. Окрім його найвідомішої праці «Дослідження провідних шляхів головного та спинного мозку», Бехтерев зробив немало відкриттів в анатомії та фізіології:

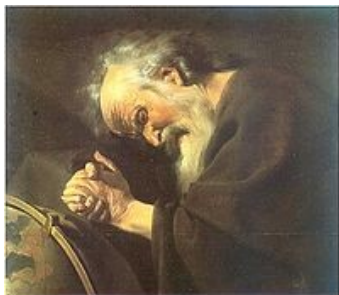
- Помітив та описав мінливість синапсів
- Описав групу клітин в задньому розі головного мозку (що потім отримала його ім'я)
- Встановив зв'язок черв'яка мозочка з рецепторами суглобів, м'язів, сухожиль
- Вперше наглядно показав (за допомогою ЕЕГ), що біоелектричні явища виникають не тільки в корі великих півкуль, а й в інших ділянках мозку



Блаженний Аврелій Августин (нар. [13 листопада 354](#), [Тагаст](#), [Нумідія](#) — [28 серпня 430](#), [Гіпон Регій](#)) — [християнський теолог](#) і церковний діяч, головний представник західної [патристики](#), [єпископ](#) міста [Гіппон Регій](#) (сучасна [Аннаба](#), [Алжир](#)), родоначальник християнської [філософії історії](#).

Аврелій Августин створив [онтологічне](#) вчення про [Бога](#) як абстрактне [буття](#), наслідував [неоплатоністську онтологію](#), виходив не з [об'єкта](#), а від [суб'єкта](#), від самодостатності людського мислення. Буття Бога, згідно із вченням Августина, можна вивести безпосередньо із самопізнання людини, а

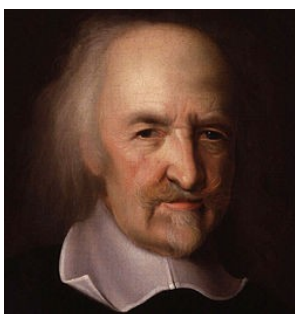
буття речей — ні. Психологізм найбільше проявився у його вченні про [час](#) як сутність, що не може існувати без душі, яка пам'ятає, чекає, споглядає дійсність.



Геракліт Ефеський — [грецький філософ-досократик](#). Єдиний відомий твір — «Про природу». Автор відомих виразів: «Усе плине, усе змінюється та «Не можна двічі ввійти в одну і ту саму ріку».

За оцінкою Аристотеля, Геракліт — один із перших філософів природи, натурфілософ.

У вченні Геракліта основою наук вважається [логос](#). Саме Геракліт вперше вводить у філософську термінологію це поняття, яке у нього означає загальний закон [буття](#), основу світу. Геракліт стверджує: все здійснюється за логосом, який є вічним, загальним і необхідним; вища мета [пізнання](#) — пізнання логоса, а разом з тим пізнання вищої єдності світобудови і досягнення вищої [мудрості](#), бо ознака мудрості — здатність погодитися з твердженням логосу, що все єдине. При цьому Геракліт вказує, що пізнання логосу та мудрості дається не всім, хоча всі люди від природи розумні.



Гоббс Томас ([5 квітня 1588](#), [Малмсбері](#), [Вілтшир](#), [Англія](#) — [4 грудня 1679](#), [Дербішир](#)) — [англійський філософ](#).

Належав до [школи соціального договору](#) в традиції [реалізму](#). Основними інтересами Гоббса були [політична філософія](#), [історія](#),

[ети́ка](#) та [геометрія](#). На формування його ідей значно вплинули [Платон](#) та [Аристотель](#). Послідовниками його стала вся подальша західна політична філософія.

Томас Гоббс — класичний представник [англійської філософії](#) періоду [англійської революції](#), він послідовно розробляє систему [раціоналістичної філософії](#), яка охоплює не тільки вчення про [буття](#), [пізнання](#), а й вчення про [суспільство](#), [державу](#). На формування поглядів Гоббса значно вплинули [Френсіс Бекон](#), а також [Галілео Галілей](#), [П'єр Гассенді](#), [Рене Декарт](#), [Йоганн Кеплер](#).



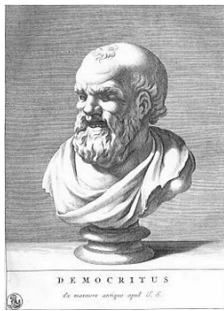
Гозман Леонід народився 13 червня 1950 року в Ленінграді. В 1976 році закінчив факультет психології МДУ імені Ломоносова і почав викладати на кафедрі соціальної психології як спеціаліст з проблем міжособистісних стосунків і політичної психології.

Гозман — доцент кафедри соціальної психології факультету психології МДУ імені Ломоносова, автор восьми книг, в тому числі «Психологія емоційних відносин» (1987), «Політична психологія» (1996, в співавторстві з психологом Оленою Шестопал).



Дарендорф Ральф ([1 травня 1929](#), [Гамбург](#) - [17 червня 2009](#), [Кельн](#)) — німецько-британський [соціолог](#), [політолог](#), [політичний діяч](#), прихильник теорії ліберального суспільства і держави, відомий як автор теорії [соціального конфлікту](#), [лорд](#). Професор Берлінського наукового центру соціальних

досліджень (WZB). Він був головою Німецького соціологічного товариства, депутатом [бундестагу](#), парламентським статс-секретарем при міністрі закордонних справ [ФРН](#), членом [Єврокомісії](#), директором Лондонської школи економіки і політичних наук. У 1993 році барон Дарендорф став членом [палати лордів](#) британського парламенту. Помер після важкої хвороби в [Кельні](#).



Демокріт (Демокрит) Абдерський (приблизно 460—370 роки до н. е.) — давньогрецький [філософ-матеріаліст](#), засновник [атомістичної гіпотези](#) пояснення світу, що розглядав можливість існування [нескінченного числа неповторних світів](#).

Демокріт народився в місті [Абдери](#) у [Фракії](#). Він багато мандрував світом, вивчив філософські та натурфілософські ідеї різних народів, а саме: Єгипту, Вавилону, Персії та Ефіопії.

Розповідали, що на ці подорожі Демокріт витратив великі гроші, які отримав у спадок від батька. Розтрата спадку в Абдерах переслідувалась судом. На суді замість свого захисту, Демокріт зачитує уривки із свого твору — «Великий світоустрій» і був виправданим, що гроші витрачені не дарма.

Багато хто з громадян вважав Демокріта дивакуватим і незрозумілим бо часто йшов з міста — ховався подалі від метушні і поринав у роздуми. Демокріт часто вибухав сміхом, з приводу того, що йому людські тіла видавалися доволі смішними на фоні великого світового порядку. Співгромадяни визнали Демокріта божевільним і, навіть, запросили відомого лікаря [Гіпократа](#) для медичного огляду. Демокріт та Гіпократ дійсно

зустрічалися, після чого перший запевнив всіх, що Демокрит — один із наймудріших людей, з якими йому доводилось спілкуватись. Його прозвали «філософ, що сміється».

Демокрит прожив сто чотири роки.



Дойч Мортон ([4 лютого 1920](#), [Нью-Йорк](#)) — американський [психолог](#), спеціаліст в галузі [соціальної психології](#) і [психології особистості](#), [конфліктології](#), психології попередження воєнних дій, [почесний професор Колумбійського університету](#).

Дойч є автором [теорії розв'язання конфліктів](#), попри відому суперечливість якої, він вважається одним із найбільш визнаних західних дослідників в цій галузі.

Мортон Дойч народився 4 лютого 1920 року в Нью-Йоркові і був четвертим сином в [еврейській](#) сім'ї. В [1939 році](#) він закінчив [Сіті-коледж](#) в ступені бакалавра, а через рік отримав ступінь магістра в [Пенсильванському університеті](#). Він вчився під керівництвом [Курта Левіна](#) в [Масачусетському технологічному інституті](#), після закінчення якого в [1948 році](#) отримав ступінь [доктора філософії](#).

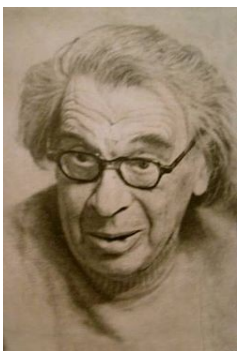
Мортон Дойч був головою і членом багатьох американських психологічних асоціацій і міжнародних психологічних спільнот, а також членом редакційних колегій багатьох журналів. В 1986 році Дойч заснував Міжнародний центр співробітництва і розв'язання конфліктів при [Колумбійському університеті](#).

Праця Мортон Дойча відзначена преміями і престижними нагородами. В 1987 році він був удостоєний нагороди [Американської психологічної асоціації](#) «за видатний науковий вклад». Крім того, йому були присуджені премія Курта Левіна, премія [Гордона Олпорта](#) і премія [Карла Ховланда](#).



Долинська Любов Василівна — кандидат психологічних наук, професор, Заслужений працівник освіти України, завідувач кафедру психології Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

Народилася 14.02.1949 р. у с.Шендерівка, Корсунь-Шевченківського району Черкаської області.



Ельконін Данило Борисович (1904—1984) — радянський психолог, автор оригінального напрямку в дитячій і педагогічній психології.

Народився в селі Мале Перещепине Полтавської губернії, старший брат Віктора Ельконіна (1910-1994).

З 1914 року навчався в полтавській гімназії, залишив її в 1920 році в зв'язку з важким матеріальним становищем сім'ї. Працював діловодом військово-політичних курсів, вихователем в колонії малолітніх правопорушників. У 1924 році по відрядженні Наркомосу УРСР вступив на психолого-рефлексологічний факультет Ленінградського інституту соціального виховання (згодом об'єднаного з Ленінградським педагогічним інститутом ім. А.І.Герцена). У 1927 році закінчив педологічне відділення

педагогічного факультету ЛДПІ. Працював педологом-педагогом дитячої профамбулаторії Жовтневої залізниці. З 1929 року працював в ЛДПІ, де темою його роботи (у співпраці з Л.С.Виготським) були проблеми дитячої гри. Викладав на кафедрі педології. Після скасування педологічних структур з 1937 року працював учителем початкових класів в одній з ленінградських шкіл, викладав в педагогічному інституті, створював шкільні підручники з російської мови для народностей Крайньої Півночі. У 1940 році захистив кандидатську дисертацію, присвячену розвитку мовлення школярів.

Після закінчення війни (яку він провів на фронті, був нагороджений орденами і медалями) Д.Б.Ельконін, хоча і дуже хотів цього, не був демобілізований. Він був призначений на викладацьку роботу в Московський обласний військово-педагогічний інститут Радянської Армії, де не тільки викладав психологію, але і розробив основні принципи побудови курсу радянської військової психології. Однак з 1949 року почалася хвиля репресій під виглядом боротьби з космополітизмом.

Засідання комісії, присвячене «розбору і обговоренню помилок космополітичного характеру, допущених підполковником Ельконіним», було призначено на 5 березня 1953, але в цей день помер Сталін, і його було відкладено, а потім скасовано. Підполковник Д.Б.Ельконін був звільнений в запас.

У вересні 1953 року Д.Б.Ельконін став штатним співробітником Інституту психології АПН РРФСР (нині Психологічний інститут РАН), де і пропрацював до кінця життя. В інституті він завідував декількома лабораторіями, в 1962 році захистив докторську дисертацію, а в 1968 році був

обраний членом-кореспондентом АПН СРСР. Багато років він викладав на факультеті психології МДУ, утвореному в 1966 році.

Син - психолог Борис Ельконін (народ. 1950).



Зіммель Георг ([1 березня 1858](#), [Берлін](#) — [28 вересня 1918](#), [Страсбург](#)) — німецький [філософ](#) і [соціолог](#) єврейського походження, один із головних представників пізньої «філософії життя». Розробляв переважно проблеми [філософії](#), [культури](#) та [соціології](#).

Ідеї Зіммеля через Лукача, Блоха і інших вплинули на формування культуркритичної позиції неомарксизму і знайшли вираження в сучасній філософській антропології. Хоч Зіммель і не залишив після себе школи або груп відданих послідовників, багатство ідей, виражених в його творах, постійно розробляється в різних напрямках філософських та соціологічних досліджень.

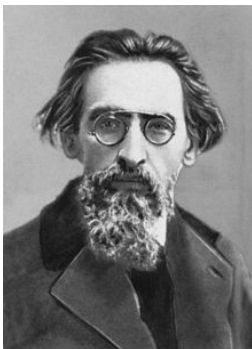


Кант Іммануїл ([1724](#), [Кенігсберг](#) — [1804](#), [Кенігсберг](#)), [німецький філософ](#), родоначальник [німецької класичної філософії](#). У своїх численних роботах стверджував, зокрема, що умова [пізнання](#) — загальнозначимі [апріорні](#) форми, що упорядковують хаос відчуттів. Ідеї [Бога](#), [волі](#), [безсмертя](#), невідомі теоретично, є, однак, постулатами «практичного розуму», необхідною передумовою [моральності](#). Центральний принцип [етики Канта](#) — [категоричний імператив](#).

Іммануїл Кант народився 22 квітня [1724](#) року в східній частині [Пруського королівства](#), у м. [Кенігсберг](#) (нині м. Калінінград, РФ). У своїх спогадах про батьків Кант писав:

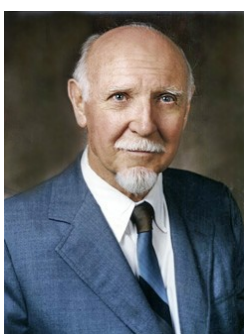
«Мої батьки, вихідці зі стану ремісників, були людьми зразкової чесності, моральної благопристойності і порядності, не залишивши спадщини (але також і боргів), дали мені виховання, яке, якщо дивитися на нього з морального боку, не могло бути кращим і за яке я, при кожному спогаді про рідних, відчуваю безмірну вдячність».

Залишена Кантом спадщина понад двісті років вважається початком тих процесів, які згодом змінили увесь світ. Його критична філософія стала основою природничо-наукового матеріалізму. Хоча в зрілішому віці він



дійшов висновку, що для пояснення процесів життя тільки цього, як він називав — механістичного уявлення, недостатньо, але його теорія вже стала жити незалежним життям.

Карсавін Лев Платонович (1 ([13](#)) грудня [1882](#) року, [Санкт-Петербург](#) — [20](#) липня [1952](#) року, [Абезь](#), [Коми АРСР](#), [СРСР](#)) — російський релігійний філософ, історик-[медієвіст](#), поет.



Кеттел Реймонд Бернар ([20](#) березня [1905](#) — [2](#) лютого [1998](#)) — британський і американський [психолог](#), що вніс значний вклад в розвиток [диференційної психології](#) в

галузях рис особистості, здібностей і мотивації. Автор одної з найбільш впливових теорій особистості, розроблених в психології ХХ століття, автор теорії гнучкого і кристалізованого інтелекту. Був послідовним сторонником мультіваріативних досліджень в психології. Опублікував 55 книг и больш ніж 500 статей. Автор [16-факторної моделі особистості](#) і творець відповідної психодіагностичної методики.



Клаузевиц Карл Філіп Готліб ([1 червня 1780](#) — [16 листопада 1831](#) — пруський генерал, військовий реформатор та [військовий теоретик](#).

Відомий завдяки незавершеній праці «Про Війну», присвяченій питанням теорії війни. Розроблені ним теорії про [стратегію](#), [тактику](#), та [філософію](#) мали великий вплив на розвиток військової думки в країнах заходу. Його теорії досі викладають у військових академіях та знаходять широке застосування, навіть в керуванні підприємствами та [маркетингу](#).



Ковалевський Максим Максимович (27 серпня ([8 вересня](#)) [1851](#), [садиба](#) поблизу с. [Ольшани](#), [Харківська область](#), [Краснокутський район](#) — 23 березня ([5 квітня](#)) [1916](#), м. Петроград), [український правник](#), [соціолог](#), [історик](#), суспільний і політичний діяч. Родом з Харківщини, закінчив [Харківський університет](#), академік [Петербурзької АН](#) (з [1914](#) року) та інших численних товариств і академій, [професор Московського](#) та [Петербурзького](#) університетів, університетів у [Стокгольмі](#), [Оксфорді](#) та ін.



Козер Люїс Альфред — американський соціолог, 66-й президент [Американської соціологічної асоціації](#) (1975), який здебільшого відомий завдяки вивченню конфлікту.

Народився 27 листопада 1913 року в Берліні під ім'ям Людвіг Кохен (невдовзі батько змінив прізвище родини на «Козер»). Його батько був заможним підприємцем, а мати — протестанткою з вищого класу. По суті дитинство Козера було безтурботним.

1960—1970 стали найпліднішим періодом у науковій діяльності Козера. Він написав праці, які вивчають взаємовідносини людей та інститутів: «Люди ідей» (1965) і «Всепоглинаючі інститути» (1974). Через десять років після першої фундаментальної праці з соціології конфлікту вийшла його друга книга з цієї тематики — «Подальші дослідження соціального конфлікту» (1967). Крім цього він випустив кілька книг з історії соціології — «Георг Зімель» (1965), «Майстри соціологічної думки» (1971) і «Вчені біженці в Америці» (1984).

Він очолював Східну соціологічну спілку в 1964—1965, а також [Американську соціологічну асоціацію](#) в 1975—1976.

Після виходу у відставку в 1987 Козер разом з сім'єю переїхав жити в Кембридж (штат Массачусетс), де помер у 2003, не доживши до свого 90-річчя всього декількох місяців.



Конфуцій ([28 вересня 551 до н. е.](#) — [11 травня 479 до н. е.](#)) — [давньокитайський філософ](#) та [політичний діяч](#), титульна фігура у [конфуціанстві](#). [Національний герой Китаю](#).

В його вченні значна увага приділяється питанням світобудови і справедливого суспільного устрою у [Піднебесній](#), тобто сучасними словами, у [глобальному суспільстві](#).

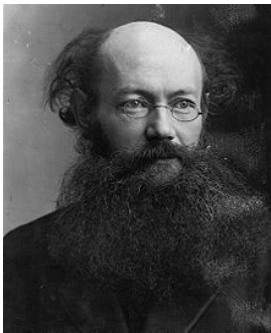


Крогіус Микола – радянський і російський шахіст, учений, діяч радянського і міжнародного шахового руху, міжнародний гросмейстер (1964) і міжнародний арбітр (1985). Шаховий теоретик. Член Виконкому (з 1982) і віце-президент (1986-1990) ФІДЕ. Начальник управління шахів Держкомспорту СРСР (1981-1989) і заступник голови Шахової федерації СРСР (1981-1990). Тренер чемпіона світу з шахів Б. Спаського (1967-1973). Доктор психологічних наук (1980). Досконало володіє німецькою мовою.

З 1998 року проживає з сім'єю в США, є громадянином США, зберігаючи разом з тим і громадянство Росії

Народився 22 липня 1930 року в Саратові в сім'ї інтелігентів, що мали німецькі та скандинавські коріння. З дитинства відрізнявся ґрунтовним, вдумливим, педантичним характером. Його батько Володимир Людвигович Бреннерт (1900-1985) був художником, мати Олена Августівна Крогіус (1912-1991) багато років викладала на хімічному факультеті Саратовського державного університету, потім працювала в НДІ скла. Дід по матері Август Адольфович Крогіус (1871-1933), основоположник російської

тифлопсихології, доктор медицини, в 1919-1930 роках викладав філософію в Саратовському державному університеті ім. Н. Г. Чернишевського, завідував кафедрою психології Саратовського педагогічного інституту, з 1930 року працював на дефектологічному факультеті Ленінградського державного педагогічного інституту ім. А.І.Герцена. Молодший брат Георгій помер від хвороби в дитинстві, ще до війни. Після розлучення батьків Миколу виховувала мати, однак і з батьком він підтримував дружні стосунки.



Кропоткін Петро Алексійович (27 листопада (9 грудня) 1842, Москва - 8 лютого 1921 Дмитров, Дмитровський повіт, Московська губернія, РРФСР) - російський революціонер-анархіст і вчений, географ, геоморфолог, історик, публіцист з роду Кропоткіна.

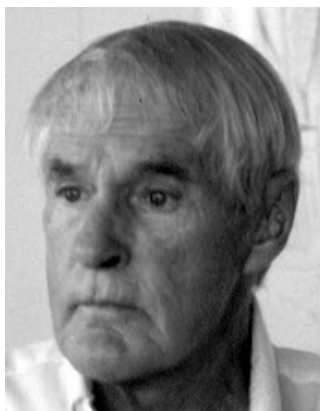
Творець ідеології анархо-комунізму і один з найвпливовіших теоретиків анархізму.

Народився 27 листопада (9 грудня) 1842 в Москві. Його сім'я належала до стародавнього роду князів Смоленських, Рюриковичів в тридцятому поколінні. Прізвище походила від прізвиська князя Дмитра Васильовича Крапоткі (Кропоткі), сучасника Івана III. Батько революціонера, князь Олексій Петрович Кропоткін (1805-1871) - генерал-майор, володів маєтками в трьох губерніях з більш ніж 1200 кріпаків з сім'ями. Мати, Катерина Миколаївна Сулима, померла, коли Петру було три з половиною роки. По лінії матері Петро - онук героя Вітчизняної війни 1812 року генерала М.С.Сулими. Князь є прямим нащадком отамана запорозьких козаків Івана

Михайловича Сулими, заслужив у народу добру пам'ять тим, що він знищив зі своїм загоном фортецю Кодак, що стояла на шляху біженців з Речі Посполитої в Запорізьку вольницю.



Левін Курт Цадек ([9 вересня 1890](#), [Познань](#), тоді [Німеччина](#) — [12 лютого 1947](#), [Ньютон](#), штат [Массачусетс](#), [США](#)) — [німецький](#) і [американський психолог](#). В [1926—1933](#) — [професор Берлінського університету](#). З [1932](#) викладав в ряді університетів США. Один з найвідоміших представників берлінської школи [гештальпсихології](#), засновник [топологічної психології](#). Брав участь в роботі [групі Вінера](#), що розробляла основні принципи [кібернетики](#). З позиції [«психологічного поля»](#) досліджував мотиви поведінки [індивіду](#) та [соціальних груп](#).



Лірі Тімоті Френсіс ([22 жовтня 1920](#) — [31 травня 1996](#)) — [американський](#) письменник, [психолог](#), відомий як пропагандист [психоделічних](#) препаратів. Протягом часу, коли такі речовини як [ЛСД](#) та [псилоцибін](#) були легальними, Лірі проводив експерименти у [Гарвардському університеті](#). Через ці експерименти Лірі та його колегу Річарда Альперта звільнили.

Лірі вірив, що ЛСД показало терапевтичний потенціал для використання у [психіатрії](#). Він популяризував [слогани](#), що просували його філософію, такі як «Увімкни, налаштуй, відпади», [«сет і сетинг»](#) та «думай

сам і питай владу». Також, він часто писав та говорив про трансгуманістичні концепції, включаючи космічні подорожі, розширення свідомості, збільшення тривалості людського життя.

Протягом 1960-х та 1970-х років Лірі регулярно заарештовували та утримували у 29 різних в'язницях по всьому світу. Президент США [Річард Ніксон](#) навіть називав Лірі «найнебезпечнішою людиною Америки»



Ложкін Георгій Володимирович Заслужений діяч науки і техніки України, доктор психологічних наук, професор, полковник у

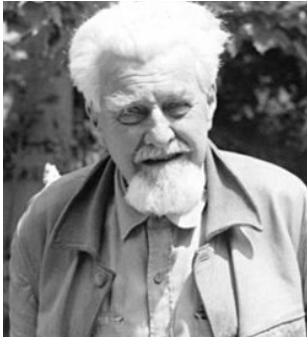
відставці Георгій Володимирович Ложкін працює в Національному технічному університеті України «Київському політехнічному інституті імені Ігора Сікорського» з 1995 року.



Лок Джон ([1632](#), [Рінгтон](#), [Сомерсет](#), [Англія](#) — [1704](#), [Ессекс](#), [Англія](#)) — англійський філософ, один із основних представників англійського [емпіризму](#) та [Просвітництва](#). Народився в [Англії](#) в сім'ї адвоката.

Початкову освіту здобув вдома. Закінчив Вестмінстерську граматичну школу, [Оксфордський університет](#). Самостійно вивчив нову філософію ([Бекона](#), [Декарта](#)та ін.), [природознавство](#), [медицину](#). Працював викладачем [грецької мови](#) і літератури в університеті, пізніше був вихователем сина, а потім внука відомого політичного діяча графа Шефтсбері, багато подорожував, довго жив у Франції, де познайомився з

ідеями [Монтеня](#). В час розгулу абсолютистської реакції ([1683](#)) Джон Лок емігрував разом з своїм патроном, графом Шефтсбері до Голландії, повернувся до Англії після [революції 1688 року](#).



Лоренц Конрад Захаріас ([7 листопада 1903](#) — [27 лютого 1989](#)) — [австрійський зоолог](#), лауреат [Нобелівської премії з фізіології або медицини 1973 року](#).

Вважається одним з основоположників [етології](#).

Розвивав підхід розпочатий раніше, зокрема, його вчителем [Оскарром Гейнротом](#). Лоренц найбільш відомий дослідженнями інстинктів тварин, особливо [качок](#) та [галок](#), крім того, він заново відкрив механізм [імпринтингу](#) в птахів. Є автором багатьох науково-популярних книг.



Макиавеллі Нікколо ([3 травня 1469](#), [Флоренція](#) — [21 червня 1527](#), там же) — державний секретар [Флоренції](#), політичний мислитель.

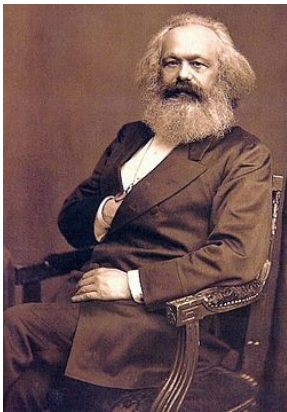
Макиавеллі народився у Флоренції в сім'ї світського адвоката, після [1494](#) року за республіканського режиму не міг обиратись на політичні посади, роботу на оплачуваній посаді в [канцелярії](#) отримав завдяки своєму досвіду, на основі якого створив свій славетний новий політичний [метод](#).

За допомогою [трактату «Державець»](#) Макиавеллі досяг прихильності Медічі і [1520](#)-го року [кардинал](#) Джуліо де Медічі замовив йому написати

історію Флоренції, а також «Роздуми» — проект промови уряду Флоренції з нагоди смерті Лоренцо, герцога [Урбіно](#).

Після виконання низки незначних доручень за межами Флоренції у травні 1526 року, за рік до падіння режиму Медичі у Флоренції, його призначили керівником наглядачів за укріпленнями.

Макіявеллі помер [21 червня 1527](#) року, через 11 днів після невдалої спроби повернутись на свою стару посаду в канцелярії після відновлення республіканського правління.



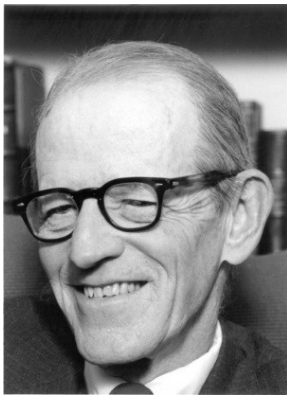
Маркс Карл Гайнрих ([5 травня 1818](#), [Трір](#) — [14 березня 1883](#), [Лондон](#)) — німецький [філософ-матеріаліст](#), теоретик-[суспільствознавець](#), [політеконом](#), політичний журналіст-[публіцист](#); [протагоніст](#) [робітничого соціалістичного руху](#) та один із засновників [Першого Інтернаціоналу](#). Його наукові роботи та політекономічні дослідження, об'єднані в [теоретичне суспільствознавче](#) вчення, що за його іменем отримало назву [марксизму](#) і стало підґрунтям [соціалістичного](#) і, пізніше, [комуністичного](#) руху в Європі і світі.

Батьки Карла Маркса,— батько, Генріх Маркс ([нім.](#) Heinrich Marx, народжений як Гершель Леві Мордехай [нім.](#) Herschel Levi Mordechai), і мати, Генрієта Пресбург, походили з родин [рабинів](#). Дід з боку матері був нідерландським рабином. Родина матері була досить заможною, а сама вона була тіткою одного із членів родини засновників компанії [Philips](#).

Карл Маркс був третьою дитиною у сім'ї адвоката.

У Маркса було 7 дітей: Дженні Кароліна (Дженні Лонге, 1844-83), Дженні Лаура (Лаура Лафарг, 1845—1911), Едгар (1847—1855), Генрі Едвард Гай («Гвідо», 1849—1850), Дженні Евелін Френсіс («Францишка», 1851-52), [Дженні Джулія Елеонор](#) (1855—1898). Одна дитина померла перш, ніж отримала ім'я в липні 1857. Незважаючи на невеликі статки, Маркс намагався забезпечити для своєї дружини Дженні та дітей умови життя [середнього класу](#). Його дружина померла у [1881](#). Після її смерті, в останні 15 місяців життя, Маркс захворів на катар, який незабаром перейшов у [бронхіт](#) і [запалення легень](#).

Карл Маркс помер у Лондоні, у віці 64 роки і похований там на Хайгейтському [цвинтарі](#).



Мейо Елтон ([26 грудня 1880](#) – 1 вересня 1949)

Народився [26 грудня 1880](#) року в Аделаїді (Південна Австралія) і був другою дитиною в сім'ї шанованих колоністів. Очікувалося, що він піде по стопах свого діда і вибере професію лікаря. Але він не виявив себе в університеті і був посланий до Великобританії. Там, в Шотландії, він продовжив вивчати медицину і психопатологію. Великий вплив на формування його поглядів справили ідеї Дюркгейма і Фрейда. Потім Мейо повернувся до Австралії, щоб працювати в Аделаїді. Вже тоді він публікував матеріали, присвячені менеджменту, але там його погляди на управління були непопулярні. Мейо відновив своє навчання в університеті і спеціалізувався на вивченні етики та логіки. Крім того, його називали самим

блискучим студентом філософа сера Вільяма Мітчелла. Академічна кар'єра Елтона Мейо в Австралії була успішною.

У 1911–1921 Мейо викладач логіки, психології та етики, а потім професор філософії та психології в Квінслендському університеті (Брісбейн, Австралія). Незабаром він поїхав у відрядження до Великобританії, але за усною угодою залишився в США, де працював над низкою проєктів. Коли його університет відмовився відновити відрядження, він залишився в США без коштів. Тоді протягом шести місяців він отримував фінансову підтримку від Джона Д. Рокфеллера, і в 1923 вступив до Школи фінансів і комерції при Пенсильванському університеті.

У 1926 Мейо отримав посаду ад'юнкт-професора і керівника відділення виробничих досліджень Гарвардського університету.

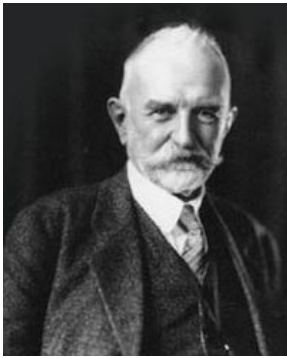
Значний внесок у розвиток соціології управління та індустріальної соціології внесли знамениті хоторнські експерименти Мейо в компанії «Вестерн Електрик» поблизу Чикаго (1927–1932 рр.) [«Хоторнський експеримент»](#). Вивчаючи вплив різних факторів (умови і організація праці, заробітна плата, міжособистісні відносини, стиль керівництва та ін) на підвищення продуктивності праці на промисловому підприємстві, Мейо довів особливу роль людського і групового фактора. Узагальнення емпіричних даних привело його до створення соціальної філософії менеджменту.

У 1947 переїхав до Великобританії, де продовжив наукову діяльність.

Помер Елтон Мейо в Гілдфорд (Великобританія) 1 вересня 1949.

Мід Джордж Герберт ([27 лютого 1863](#) — [26 квітня 1931](#)) — американський [соціолог](#) та філософ, представник [Чиказької соціологічної школи](#). Мід вважається засновником [символічного інтеракціонізму](#).

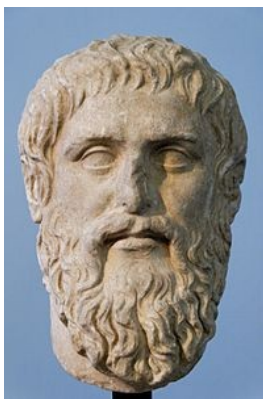
Згідно з думкою Джорджа Міда, сукупність процесів взаємодії між індивідами породжує суспільство. Для того, щоб зрозуміти соціальне життя, слід зрозуміти зміст соціальних взаємодій в їхньому символічному значенні.



Мід ввів у [соціологію](#) поняття [самість](#) («Self»): ставлення людини до себе як до об'єкта. Наявність самості дозволяє людині інтерпретувати навколишній світ. Самість підрозділяється на I та Me. Саме ці два елементи складають структуру особистості.

Основою взаємодії індивідів, на думку Міда, є [жест](#). Жест являє собою першу фазу міжособистісної взаємодії та виступає стимулом, на який реагують інші учасники.

Розвиток особистості за Мідом відбувається впродовж трьох етапів: play, game та прийняття на себе ролі «узагальненого іншого».



Платон ([427 до н. е.](#) — [347](#) або [348 до н. е.](#)) — давньогрецький мислитель, засновник філософської [школи](#) відомої як [Академія Платона](#). Один із основоположників [європейської філософії](#) нарівні з [Піфагором](#), [Парменідом](#) і [Сократом](#).

Платон походив з [аристократичної сім'ї](#), що брала активну участь у політичному житті [Афін](#) (рід його батька Аристона походив від міфічного

царя [Кодра](#); серед пращурів матері, Периктіони, законодавець [Солон](#), один з «семи мудреців»); після перемоги [спартанців](#) у [Пелопонеській війні](#) Платонів дядько, [Хармід](#), став одним із десятиох ставлеників [Лісандра](#) в [Піреї](#) у 404–403 роках, [Критій](#) — один із «тридцятьох» [тиранів](#) у Афінах) в розпал [Пелопоннеської війни](#), коли [Стародавні Афіни](#) вели суперництво з аристократами [Спарти](#) за [гегемонію](#) над еллінськими державами. При народженні названий Аристоклом на честь діда. Своє [прізвисько](#) дістав уже в зрілому віці, що перекладається з [давньогрецької мови](#) як «широкий». За однією з версій, Платону дали таке ім'я як синонім широких поглядів на світ, що вирізняли великого афінянина.

Хлопчиком Платон навчався в найліпших афінських учителів: риторику він осягав з Діонісієм, музику — з [Драконтом](#), з гімнастики вправлявся з Аристоклом із [Аргоса](#). Деякий час слухав [софіста гераклітівської](#) орієнтації [Кратила](#). Крім того навчався в малярів і трагіків, бо других уважали за наставників усієї [Еллади](#). В юні роки й сам Платон складав [дифірамби](#) богів [Діонісу](#), захоплювався комедіями [Аристофана](#) й [Софрона](#), навіть складав на них [епіграми](#). В 408 до н. е. 20-річний Платон в Афінах, де збирався брати участь у змаганнях авторів трагедій, випадково перед [театром Діоніса](#) на схилі [Акрополя](#) почув [Сократа](#), що вів бесіду з афінянами. Ця зустріч перевернула його світогляд: витончені мистецтва відійшли на другий план, поступившись місцем [філософії](#) (він навіть спалив усі свої ранні поетичні твори), відмовився від політичної кар'єри. Платон став одним з найвідданіших Сократових учнів і до самої його страти залишався в числі

постійних співбесідників. Хоча сучасники відзначають, що Платон усе життя вирізнявся крайньою сором'язливістю й замкнутістю.



Пов'якель Надія Іванівна (1947 – 2011) – відомий український психолог, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри практичної психології та психотерапії Інституту соціології, психології та управління [НПУ імені М.П. Драгоманова](#).

Народилася 27.10.1947 р. у м. Мурманську.

У 1972 р. закінчила [Київський державний педагогічний інститут імені О.М. Горького](#), кваліфікація „Вчитель російської мови і літератури”.

Доктор психологічних наук (2004 р.), професор (2006 р.), доцент (1996 р.), старший науковий співробітник (1994 р.).

- У 1988 р. без відриву від виробництва МДУ імені М.В.Ломоносова (факультет психології) захистила кандидатську дисертацію, спеціальність – 19.00.01, загальна психологія, історія психології.

- Закінчила докторантуру (2000 – 2003 рр.) в НПУ імені М.П.Драгоманова та захистила докторську дисертацію (спеціальність 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія, 2004 р.). Тема докторської дисертації: „Саморегуляція професійного мислення в системі фахової підготовки практичних психологів”.

- Основна спрямованість наукової діяльності: практична психологія, психологія та акмеологія професіогенезу фахівця-психолога, психологія професійного мислення психолога, психологічне консультування,

психокорекція та психотерапія, превентивна і консультативна психологія здоров'я, психологія конфлікту.

- З 1992 року цілеспрямована займається підготовкою психологів і практичних психологів (ліцензувала спеціальність „Практична психологія” для НПУ імені М.П.Драгоманова), постійно входила в склад випускових кафедр з психологічних спеціальностей в НПУ, завідувач випускової кафедри практичної психології з 2005 р.

- Розробила (з початку 1994 р.) зміст, вимоги, технологію комплексу типових і навчальних програм та навчальних посібників із дисциплін практичної і прикладної психології для студентів-психологів „Основи психоконсультації та психокорекції”, „Консультативна психологія”, „Основи психотерапії”, „Психологія професійної самосвідомості”, „Психологія саморегуляції”, „Психологія конфлікту” та ін. на основних формах підготовки фахівців із психології в НПУ імені М.П.Драгоманова.

- Була членом у двох спеціалізованих вчених рада: по захисту докторських дисертацій „педагогічна та вікова психологія” (НПУ імені М.П.Драгоманова, м. Київ), по захисту докторських дисертацій „загальна психологія, історія психології; педагогічна та вікова психологія” (ДПУ імені К.Д.Ушинського, м. Одеса).

- Має авторську наукову школу – „Професіогенез особистості та професійного мислення майбутніх психологів”. Керувала аспірантами та докторантами, співпошукувачами. Кількість захищених під науковим керівництвом кандидатських дисертацій – 10.

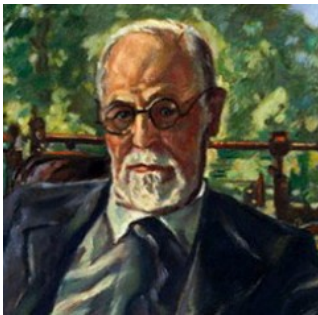
- Виступала опонентом 30 кандидатських і докторських дисертацій з психології.
- Член президії конфліктологів України, член бюро Товариства організаційних психологів України, активний член Нью-Йоркської Академії наук, вдосконалювала професійну кваліфікацію психолога-практика у Міжнародних психологічних центрах США (має 6 міжнародних сертифікатів „психоконсультанта” і „психотерапевта”).
- Виступала з науковими доповідями на Міжнародних конгресах у США, Франції, Швейцарії, Німеччини, Польщі, Фінляндії, Росії та ін.
- Має 340 опублікованих наукових та науково-методичних праць, у т.ч. 15 навчально-методичних посібників, монографії і 5-ти навчальних посібників для студентів ВНЗ із грифом МОН України.



Розенцвейг Саул (7 лютого 1907 році, Бостон - 9 серпня 2004, Сент-Луїс) - американський психолог і психотерапевт. Фахівець із проблем особистості, психодіагностики, шизофренії. Автор теорії фрустрації, на основі якої ним був розроблений «тест малювання фрустрації Розенцвейга» (1945).

Народився в Бостоні 7 лютого 1907 року. Його дід, синагогальний кантор, емігрував з Росії в 1890 році з сином Давидом, який згодом став ювеліром і годинникарем. Мати, Ета Татель, була зайнята в іпотечі. Саул мав сестру Рут і брата Меєра, що потонув в дев'ятнадцятирічному віці. У віці тринадцяти років в результаті нещасного випадку Саул перестав бачити лівим

оком. Закінчивши Гарвардський коледж в 1932 році, працював в Ворчестерського міській лікарні та Університеті Кларка, після чого став головним психологом в Західному Державному Психіатричному Інституті. Розенцвейг викладав в Університеті Вашингтона в Сент-Луїсі з 1948 року до 1975, після чого вийшов на пенсію. Саул Розенцвейг помер 9 серпня 2004 року в віці 97 років.



Рубін Едгар ([6 вересня 1886](#), [Копенгаген](#) — [3 травня 1951](#), [Холте](#)) — [данський](#) психолог.

Народився у [Копенгагені](#) у заможній єврейській родині. Його батько — статистик та історик-економіст Маркус Рубін (1854–1923) — був директором державної казни Данії з [1902](#) року і національного банку країни з [1913](#) року. [Троюрідний брат](#) лауреата [Нобелівської премії з фізики Нільса Бора](#) (його мати і мати Бора Еллен Адлер були двоюрідними сестрами). З Нільсом Бором Едгар Рубін навчався у одному класі, і вони разом цікавилися філософією. Після навчання в коледжі Соломанна вивчав філософію в університетах Копенгагена. Доктор філософії (1915).

У 1916–1918 роках — Доцент Копенгагенського університету, в 1918–1922 рр.. — Викладач. З 1922 року — професор експериментальної психології Університету.

Президент Інтернаціонального конгресу з психології.

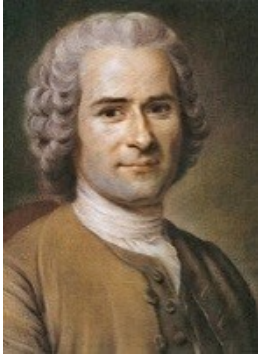


Рубінштейн Сергій Леонідович ([1889](#), [Одеса](#) — [1960](#)), український і російський радянський [психолог](#) і [філософ](#), член-кореспондент АН [СРСР](#) (з 1943) і дійсний член Академії Пед. Наук [РРФСР](#) (з 1945).

Філософсько-психологічну освіту отримав у [Марбурзі](#). Працював у вишах [Одеси](#) (1919–1930), [Ленінграду](#) і [Москви](#), з 1945 заступник директора Інституту Філософії АН [СРСР](#). Був переслідуваний під час кампанії боротьби з космополітизмом 1947-1950 рр., позбавлений всіх керівних посад, у тому числі, завідувача кафедри Ψ філософського факультету [МДУ ім. Ломоносова](#). Реабілітований 1953 року.

Рубінштейна цікавили теоретичні питання [загальної психології](#), зокрема її філософські підстави з позицій [рефлексології](#). Його підручник «Основы общей [психологии](#)»(1940), укладений на багатому експериментальному матеріалі, дає критику філософських і психологічних напрямів з позицій [марксизму](#). Ці філософські принципи Рубінштейн розвинув також з історичного аспекту «Принципы и пути развития [психологии](#)» (1959).

Праці Рубінштейна перекладено багатьма мовами. На жаль, в Україні їх так і не видано (зокрема й "Основы філософії"), хоч весь період його зростання був пов'язаний саме з Україною (див. бібліографію наукових праць дослідника).



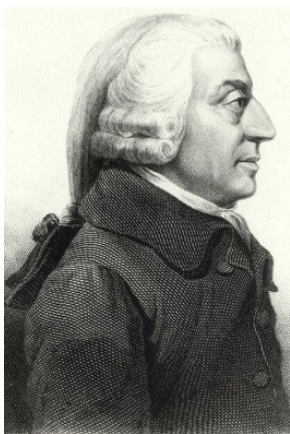
Руссо Жан-Жак ([28 червня 1712](#), [Женева](#) — [2 липня 1778](#), Ерменонвіль, поблизу [Парижа](#)) — [французький філософ-просвітник](#), [письменник](#), [композитор](#).

Жан-Жак Руссо народився 28 червня 1712 в [Женеві](#) в родині годинникаря. Женева у ті часи була [містом-державою](#) у складі [Швейцарської Конфедерації](#), центром [кальвінізму](#). Мати хлопця померла через дев'ять днів після пологів. Жан-Жак та його брат Франсуа виховувалися батьком та його сестрою, тіткою Сюзанною.

Коли Жан-Жаку було десять, його батько, завзятий мисливець, був звинувачений у браконьєрстві багатим землевласником. Щоб уникнути вироку, він перебрався у [Ніон](#), забравши з собою тітку Сюзанну. Незабаром він одружився вдруге, і надалі мало піклувався про сина^[1]. Жан-Жак залишився з дядьком з материнського боку, який відправив хлопця разом із своїм власним сином на навчання до кальвіністського пастора в село неподалік від Женеви. У пастора хлопці навчилися трохи математики та малювання. Релігійна відправа завжди глибоко зворушувала Руссо, і деякий час він мріяв про те, щоб стати священиком.

Руссо помер від крововиливу в мозок під час прогулянки маєтком маркіза Рене Луї де Жірдардена в [Ерменонвілі](#). Спочатку його поховали в Ерменонвілі на Острові Тополь, який став місцем паломництва численних прихильників. Через шістнадцять років, його залишки перенесли в [Пантеон](#) і поставили навпроти гробу його сучасника [Вольтера](#). Гріб Руссо має форму простого сільського храму з барильєфом, на якому зображена рука із смолоскипом свободи. За задумом це відображає любов Руссо до природи та

класичної античності. В 1834 уряд Женеви дещо неохоче поставив пам'ятник на його честь на крихітному острові Руссо посеред [Женевського озера](#). Сьогодні жителі Женеви пишаються ним, як найзнаменитішим сином міста.



Сміт Адам ([5 червня 1723](#) Керкколд, [Шотландія](#) — [17 липня 1790](#) Единбург, [Шотландія](#)) — [шотландський економіст і філософ-етик](#); засновник сучасної [економічної теорії](#). Головна праця — [«Дослідження про природу і причини багатства народів»](#) ([англ.](#) An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations), видана 1776 року.

Адам Сміт народився в червні [1723](#) року (точна дата народження невідома) і хрещений 5 червня [1723](#) року у містечку [Керколді](#) в шотландському окрузі [Файф](#) у родині митного чиновника. Його батько, якого також звали Адам Сміт, помер за 2 місяці до народження сина, мати — Маргарет Дуглас. Передбачається, що Адам був єдиною дитиною в сім'ї, оскільки ніде не знайдено записів про його братів і сестер. Вважалось, що школа в Керколді була одна з найкращих тогочасних шкіл Шотландії, і Адама з дитинства оточували книги.

У віці 14 років вступив до [Університету Глазго](#), де два роки вивчав етичні основи [філософії](#) під керівництвом [Френсіса Хатчісона](#). На першому курсі він вивчав логіку (що було обов'язковою вимогою), далі перейшов до класу моральної філософії; вивчав давні мови (особливо давньогрецьку), математику, астрономію, мав репутацію дивної, але розумної людини. У 1740 році Адам виграв стипендію на продовження навчання в [Бейлліол-коледжі](#)

одного із найстаріших коледжів [Оксфордського університету](#). Сміт критично відгукувався про якість навчання в Оксфорді, вважаючи її значно гіршою, ніж в Глазго. В «Багатстві народів» Адам Сміт писав, що «В Оксфордському університеті більшість професорів вже протягом багатьох років відмовились від всього, навіть від видимості викладання». В Оксфорді, Адам отримав доступ до величезної бібліотеки, тому присвячував свій час читанню книжок. Ближче до кінця навчання, через нервові зриви, Адам серйозно захворів. Він кидає навчання у Оксфорді в 1746 році, не чекаючи закінчення своєї стипендії. Влітку 1746 після повстання прихильників Стюартів він поїхав в Керколді, де два роки займався самоосвітою.

Будучи протеже [лорда Кеймса](#) (Генрі Хьюмен), з яким познайомився під час однієї з поїздок в Единбург, в [1748](#) році Адам Сміт починає читати лекції в [Единбурзькому університеті](#). Адам читав лекції по [риториці](#), мистецтву написання листів і пізніше по предмету «досягнення [багатства](#)», де він вперше детально виклав економічну філософію «очевидної і простої системи природної свободи», що знайшло відображення в його найвідомішій роботі [«Дослідження про природу і причини багатства народів»](#). Саме підготовка лекцій для студентів цього університету і наштовхнула Адама Сміта до формулювання його уявлень про проблеми економіки та його ідеї вільного ринку.

Основою наукової теорії Адама Сміта було прагнення поглянути на людину з трьох сторін:

- з позицій етики та моральності,
- з громадських і державних позицій,

- з економічних позицій.

У [1778](#) році Сміта призначено главою митного управління [Единбурга](#), [Шотландія](#), де він і помер після тривалої хвороби [17 липня 1790](#) року. Він отримував оклад в 600 фунтів стерлінгів, вів скромний спосіб життя у орендованій квартирі, витрачав гроші на благодійність, єдиною його цінністю була бібліотека. До роботи він ставився серйозно, що заважало наукової діяльності. Проте, він планував написати третю книгу, загальну історію культури і науки. Після його смерті були знайдені і опубліковані замітки про історію астрономії та філософії, а також про витончені мистецтва. За життя Сміта «Теорія моральних почуттів» була видана 6 разів, а «Багатство народів» — 5 разів. Третє видання «Багатства» було значно доповнено, була включена глава «Висновок про меркантилістичну систему». В Единбурзі у Сміта був свій клуб, по неділях він влаштовував вечери для друзів. Адам Сміт помер після тривалої хвороби 17 липня 1790 в Единбурзі.



Спіноза Бенедикт (справжнє ім'я Борух; [24 листопада 1632](#), [Амстердам](#) — [21 лютого 1677](#), [Гаага](#)) — [голландський філософ](#), науковець, за походженням із [португальських євреїв](#), один з найвідоміших [пантеїстів](#). Розвинув вчення про єдину, невичерпну, нескінченну [субстанцію](#), з безмежною кількістю [атрибутів](#): людям відомі тільки два атрибути [протяжність](#) і [мислення](#); тобто ця субстанція є [причиною самої себе](#).

Бенедикт (Барух) Спіноза народився [24 листопада 1632](#) року в [Амстердамі](#) в заможній родині [сефардських євреїв](#), чії предки після вигнання

євреїв з [Португалії](#) осіли в [Голландії](#), — Міхаеля (Габріель Алварес) і Ханни Дебори де Спіноза.

Наприкінці 1650-х Бенедикт Спіноза виїхав з Амстердама, знайшовши притулок в передмісті Уверкерці. Він відвідував заняття в приватній школі голландця Франца ван ден Ендена: отримав основи знань зі світських прикладних і теоретичних дисциплін — з [математики](#), [фізики](#), [медицини](#) тощо, познайомився з філософськими працями [Аверроеса](#), [Авіценни](#), [Томи Аквінського](#), [Беме](#), [делла Мірандола](#), [Бруно](#), [Бекона](#), [Гоббса](#), [Декарта](#) тощо, навчався малюванню; і паралельно з цим почав свою філософську діяльність.

В цей час ([1658—59](#)) Спіноза активно спілкувався з однодумцями, зокрема, зі своїм учителем і колегою Хуаном де Прадо (на них навіть зробили донос іспанській інквізиції). Навколо Бенто Спінози згрупувався гурток вірних йому друзів і учнів — Симон де Фріїс (Simon Joosten de Vries), Йаріх Єллес (Jarig Jelles), Пітер Балінх (Pieter Balling), Лодевійк Мейєр (Lodewijk Meyer), Ян Рейверц (Jan Rieuwertsz), фон Шуллер (von Schuller), Адріаан Кербах (Adriaan Koerbagh), Йоганнес Кербах (Johannes Koerbagh), Йоганнес Боувмеестер (Johannes Bouwmeester) тощо.

Помер Спіноза 21 лютого 1677 року в Гаазі на 46 році життя від [туберкульозу](#), на який він тривалий час хворів.



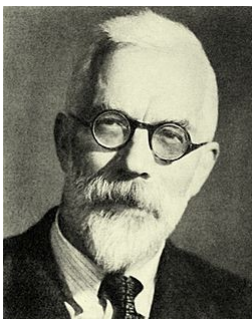
Туган-Барановський Михайло Іванович (8 [\(20\) січня 1865](#), с. Солоне, [Харківська губернія](#), [Російська імперія](#) — [21 січня 1919](#), [Одеса](#), [УНР](#)) — видатний український і російський економіст. Перший [економіст](#)-східноєвропейець, наукові теорії якого

визнали зарубіжні вчені різних шкіл і напрямків; один із найкращих знавців кон'юнктурних економічних циклів, автор численних праць про теорію вартості, розподілу суспільного доходу, історію господарського розвитку та кооперативних основ господарської діяльності. Доктор економіки ([1899](#)).

Генеральний секретар (міністр) фінансів [Української Центральної Ради](#) (серпень-листопад 1917).

Народився на [Харківщині](#), у селі Солоному (точніше — в нині не існуючому селі Соляниківка, що було в 2 км від [Старовірівки](#)) [Куп'янського повіту](#), у дворянській родині. Рід батька походив із [литовських татар](#) (повне прізвище — Туган-Мірза-Барановський), мати — українка з Полтавщини.

Освіту розпочав у Другій Московській гімназії, продовжив у Першій Київській і закінчив у Другій Харківській. У 1884 вступив на фізико-математичний факультет Харківського університету. Закінчив 1888 екстерном природничо-математичний, здобув ступінь кандидата наук; 1890 і правничо-економічний факультети [Харківського університету](#) і доповнював студії в [Англії](#) (1892).



Фішер Рональд Ейлмер ([17 лютого 1890](#), Іст-Фінчлі, [Лондон](#), [Велика Британія](#) — [29 липня 1962](#), [Аделаїда](#), [Австралія](#)) — англійський [статистик](#), [біолог-еволюціоніст](#) та [генетик](#). [Річард Докінз](#) назвав його «найвеличнішим послідовником Дарвіна».

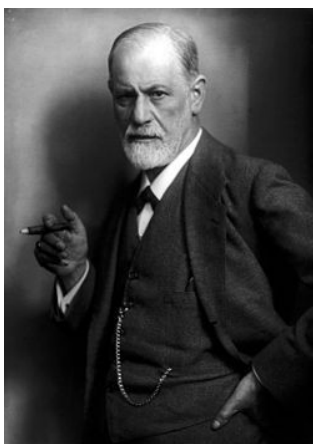
Народився в сім'ї Джорджа і Кеті Фішер. Його батько був успішним торговцем предметами витонченого мистецтва. Дитинство його було

щасливим, його обожнювали три старші сестри, старший брат і матір, яка померла, коли Рональду було 14. Його батько через 18 місяців збанкрутів, провівши декілька невдалих операцій.

Мав поганий зір, але був не по роках розвиненим учнем і у віці 16 років виграв «Neeld Medal» (конкурс з математики) в школі Харроу (лат. Harrow School). Унаслідок все того ж поганого зору, навчався математиці без використання «паперу і пера», що розвинуло здатність уявляти завдання в термінах геометрії. Уславився умінням отримувати відповідь, опускаючи проміжні етапи. Також виявляв сильну цікавість до біології, особливо, до еволюційного учення.

По закінченні [Кембриджського університету](#) неодноразово намагався записатися до лав [Британської армії](#), але кожен раз не міг пройти медкомісію. До [1918](#) року працював статистиком у [Лондонському Сіті](#). У цей період опублікував кілька статей по [біометрії](#), включаючи революційну статтю «The Correlation Between Relatives on the Supposition of Mendelian Inheritance».

З [1919](#) до [1933](#) працював статистиком на дослідній сільськогосподарській станції в РОТАМСТЕДУ. Потім, по [1943](#) рік, обіймав посаду професора в Лондонському університеті, а з [1943](#) року по [1957](#) завідував кафедрою генетики в Кембриджі.



Фройд Зигмунд (повне автентичне ім'я Сигізмунд Шломо Фройд; [6 травня 1856](#), [Пржибор](#), тепер [Мораво-Сілезький край](#), Чехія — [23 вересня 1939](#), [Лондон](#)) — [австрійський](#) [психолог](#) і [невролог](#) [єврейського](#)

походження, який вивчав людське [несвідоме](#). Він розвинув методику вільних [асоціацій](#) та тлумачення [сновидінь](#), яку було покладено в основу [психоаналізу](#), і сформулював [концепцію](#) структури [психіки](#) ([Ід](#), [Его](#) та [Суперего](#), або [Воно](#), [Я](#) і [Над-Я](#)).

Зигмунд народився у [єврейській](#) сім'ї Якоба Фройда та його другої дружини [Амалії Натансон](#)

1860 року родина Якоба Фройда через фінансові труднощі перебралась до [Відня](#). У 9 років Зигмунд вступив до гімназії Сперл (середня школа), де став одним з найкращих учнів, та закінчив її на відмінно в 17 років.

У статті «Мое життя і психоаналіз» Зигмунд писав: «Я народився 6 травня 1856 року у Фрайбергу в [Моравії](#), маленькому містечку в нинішній [Чехословаччині](#). Мої батьки були [євреї](#), і сам я залишаюся євреєм. Про моїх предків з батьківського боку я знаю, що вони колись мешкали в [рейнських](#) землях, у [Кельні](#); у зв'язку з черговим переслідуванням євреїв у [XIV](#) або [XV століттях](#), сімейство перебралося на схід, і впродовж [XIX століття](#) воно перемістилося з [Литви](#) через [Галичину](#) до [німецькомовних](#) країн, до [Австрії](#)».

Після завершення гімназії з відзнакою в 17-річному віці Зигмунд планував зробити воєнну або ж політичну кар'єру, але внаслідок антисемітських настроїв та матеріальних труднощів його амбіції були повністю знищені цими причинами. Після тривалих роздумів він 1873 року він поступив на медичний факультет [Віденського університету](#).

У березні 1876 року він під пильним наглядом професора Карла Клауса досліджував статеве життя [вугрів](#), вивчав наявність сім'яників у самців. Це була його перша наукова робота. Найбільше вивчав він під час навчання

фізіологію. У 1881 році він на відмінно склав випускні экзамени та отримав кваліфікацію [лікаря](#).

У 1882 році приступив до медичної практики. Наукові інтереси привели його до головної лікарні у Відні, де він почав дослідження в Інституті церебральної анатомії. На початку 1880-х років зблизився з [Йозефом Брейєром](#) та [Жаном-Мартеном Шарко](#), які значно вплинули на вибір Фрейдом напрямку наукової діяльності^[7]. У 1884 році винайшов метод зафарбовування нервових шляхів хлоридом золота, спосіб такого роду визнали недосконалим.

У [1876–1882](#) роках — працював в лабораторії психології Ернеста Брюкке, вивчаючи гістологію нервових клітин, також працював в Інституті фізіології, де займався вивченням проблем [психоаналізу](#). Потім перейшов до головного шпиталю [Відня](#). Одержав звання [приват-доцента](#) з [неврології](#). Стажувався у доктора [Шарко](#) в [Парижі](#), перекладав німецькою мовою праці видатного медика. Відкрив приватну практику психоаналітика.

Фройд, жартуючи, називав себе Мойсеєм [психоаналізу](#). У цьому зобразилося його життєве [кредо](#): якщо [антагоніст Риму Ганнібал](#) мріяв про завоювання [Риму](#), то Фройд — про [інтелектуальне](#) завоювання світу.

Вчений вірив у розумне й гармонійне облаштування світу під егідою диктатури [еліти](#). У праці «Майбутнє однієї ілюзії», сповідуючи [платонівські](#) принципи раціонального влаштування держави, обстоював [антидемократичні](#) засади, заперечував визначальну роль народу у суспільному житті й державобудівництві.

5 березня [1902](#) року до Фрейда нарешті прийшла слава й визнання: найясніший [цісар Франц Йосиф I](#) підписав офіційний указ про присвоєння вченому звання [професора](#)-асистента.

[1908](#) — він розпочав роботу Віденське психоаналітичне товариство, де збиралися не лише медики, але й творча [інтелігенція](#).

[1922](#) року [Лондонський університет](#) вшановував п'ятьох [геніїв](#) людства, зокрема й Зигмунда Фрейда та [Альберта Ейнштейна](#). Відтепер психоаналітик стає популярним не лише у [Європі](#): його запрошують на лекції в [США](#), [гонорари](#) за це досягають десятків тисяч [доларів](#).

Зигмунд Фройд — вчитель та ідейний натхненник європейського [філософа Карла Юнга](#).

У 1923 році у Фрейда виявили [рак](#) піднебіння. Вчений переніс 33 важкі операції, але продовжував працювати до останніх днів свого життя.

У 1930 році Фройд став лауреатом премії [Гете](#).

[1933](#) року в Німеччині до влади прийшли [нацисти](#); доньку вченого Анну, яка очолювала Всесвітнє психоаналітичне товариство, заарештували. У 1938 році, після приєднання Австрії до Німеччини та й наступних переслідувань євреїв з боку нацистів, становище Фрейда значно ускладнилось. Після арешту доньки Анни та допиту в [гестапо](#), Фройд прийняв рішення покинути Третій рейх. Однак влада не поспішала випустити його з країни. Він був змушений не тільки підписати принизливу подяку гестапо «за ряд добрих послуг», але й виплатити правлінню Рейху неймовірно величезний «викуп» в сумі 4000 [доларів](#) за право покинути Німеччину. Багато в чому завдяки зв'язкам грецької та данської принцеси

[Марі Бонапарт](#) — пацієнтки та учениці Фройда — йому вдалось зберегти життя і разом з дружиною та донькою емігрувати до Лондона. Дві сестри Фройда були вислані в концентраційний табір, де загинули у 1942 році. Родина Фройда втекла до [Лондона](#).

Нестерпно страждаючи від раку піднебіння, яке спричинило [куріння](#), у 1939 році він попросив свого лікаря та друга Макса Шура допомогти йому здійснити [евтаназію](#), ідея якої була на той час досить популярною. Той дав Фройді велику дозу [морфію](#), від якої Зигмунд Фройд і помер 23 вересня у віці 83 років. Тіло Зигмунда Фройда піддали кремації, прах вмістили в одну з давньогрецьких урн з його приватної колекції. Наразі урну зберігають в [колумбарії](#) лондонського крематорію Голдерс Грін разом з прахом його дружини Марти і доньки Анни.



Фромм Еріх ([23 березня 1900](#), [Франкфурт-на-Майні](#), — [18 березня 1980](#), [Локарно](#)) — [соціальний психолог](#), [філософ](#), [психоаналітик](#), представник [«Франкфуртської школи»](#), один із засновників [неофрейдизму](#) та [фрейд-марксизму](#).

Ерік Фромм народився [23 березня 1900](#) року в місті Франкфурт-на-Майні в сім'ї ортодоксальних іудеїв. Його предки були [рабинами](#). Культурне середовище, в якому він ріс і виховувався, було патріархально-докапіталістичним. «Моє світовідчуття не можна назвати сучасним, — казав Фромм в одному радіоінтерв'ю, — ...Я вивчав [Талмуд](#), [Біблію](#) і чув багато історій про своїх предків, які жили в добуржуазну епоху».

Цікаві подробиці він розповідав про свого діда, що володів маленькою крамничкою в Баварії: «Все своє життя дід сидів цілий день в крамниці і вивчав Талмуд; якщо приходив покупець, він сердито піднімав голову і питав: „Що, хіба немає іншого магазину?“ Ось в такому світі я ріс».

З [1949](#) по [1969](#) рр. Фромм живе в [Мексичі](#). В цей час Фромм присвячує себе дослідженню Нового часу, дослідженню соціальних проектів минулого і сьогодення. Видає книгу «Здорове суспільство», в якій виступає з критикою капіталістичної системи. У 1960 році Фромм вступає в Соціалістичну партію США. Пише Програму партії. Втім, через партійні суперечки Програма була знехтувана. Але він продовжує займатися політичною діяльністю, виступає з лекціями, пише книги, бере участь в мітингах, а в [1962](#) році відвідує [Москву](#) як спостерігача на конференції з роззброєння.

[1968](#) року стався перший інфаркт. Після тривалої реабілітації, в [1969](#) році, він переїздить до [Швейцарії](#), в якій житиме до своєї смерті.

У найсоліднішому віці, зовсім не відчуваючи себе старим, Ерік Фромм зберігає ясність розуму і жвавість сприйняття, що є явною ознакою повноцінного творчого життя. Але фізичне здоров'я не дозволяє відчувати себе цілком молодим: незабаром після закінчення знаменитої роботи «Мати або бути», в [1977](#) році, з ним трапляється другий, а потім і третій (1978 рік) інфаркт.

У ніч на [18 березня 1980](#) року, за п'ять днів до свого 80-річчя, Ерік Фромм помер від обширного [інфаркту](#).



Хорні Карен ([16 вересня 1885](#) — [4 грудня 1952](#)) — [американський](#) [психоаналітик](#) норвезько-датського походження, яскрава представниця неофрейдизму, автор власної оригінальної теорії особистості, одна з ключових постатей у області жіночої психології. Її теорії досліджують деякі традиційні фрейдистські погляди, особливо теорію сексуальності, так само як і [інстинктивну](#) орієнтацію психоаналізу та його генетичну психологію.

Хорні, уроджена Даніельсен, народилася [16 вересня 1885](#) р. у [Гамбургу](#). Її батько, Берндт Вакельз Даніелсен, був капітаном корабля, авторитарним та релігійним (його діти прозвали його «метальником Біблії»). Її мати, Клотільда (відома як «Сонні») дуже відрізнялася від чоловіка, будучи набагато витонченішою, ніж Берндт. Старшого брата Хорні також звали Берндт, і Хорні дуже його любила. Також вона мала чотирьох старших зведених братів і сестер від першого шлюбу їх батька.

У [1904](#) р. батьки Хорні розлучилися, її матір пішла з дому з обома дітьми. На той час [Фрайбурзький університет](#) був одним з перших навчальних закладів в [Німеччині](#), який приймав жінок на медичні курси; вища освіта стала доступною для німецьких жінок тільки у [1900](#) р. У [1908](#) Хорні перевелася до [Геттінгенського університету](#), а потім — до [Берлінського університету](#), який вона закінчила у [1913](#) р.

У 1920-х Хорні отримала місце в Інституті психоаналізу в Берліні, де протягом кількох років читала лекції з психоаналізу. Карл Абрахам,

кореспондент Зигмунда Фрейда, вважав Карен Хорні дуже обдарованим аналітиком та викладачем психоаналізу.

У [1923](#) р. фірма Оскара збанкрутувала, а пізніше у нього розвинувся менінгіт. Оскар швидко став роздратованим, відлюдним і чварним. Того ж року брат Карен помер від легеневого захворювання. Обидві події вплинули на погіршення психічного здоров'я Карен. Вона занурилася у другу стадію депресії; протягом відпустки вона запливла далеко в море і обдумувала самогубство. У [1926](#) р. Карен з трьома доньками залишила будинок Оскара. Через чотири роки вони [емігрували](#) до [Сполучених Штатів](#) і оселилася у Брукліні, який на той час був домівкою великої спільноти інтелектуалів, частково через євреїв-емігрантів з Європи, зокрема Німеччини. Саме в Брукліні Карен познайомила з такими академіками, як [Еріх Фромм](#) та Гаррі Стак Салліван.

Хорні швидко влаштовуватися на новому місці. Її першою посадою в американській кар'єрі була посада віце-директора Чикагського інституту психоаналізу. Саме протягом свого життя в Брукліні Карен розвила та вдосконалила свої складні теорії щодо неврозу та особистості, які базувалися на досвіді, отриманому під час роботи в галузі психотерапії. У [1937](#) р. вона видала книжку «The Neurotic Personality of Our Time», яка стала дуже популярною. У [1941](#) р. Хорні стала деканом Американського інституту психоаналізу, навчального закладу для тих, хто зацікавився Асоціацією розвитку психоаналізу — організація, яку заснувала Хорні, незадоволена суворим, ортодоксальним характером психоаналітичної спільноти.

Відхилення Хорні від фрейдистської психології призвело до її відставки з посади віце-директора, і згодом вона почала викладати у Нью-Йоркському медичному коледжі, продовжуючи свою практику психіатра до самої смерті у [1952](#) р.



Шериф Музафер (29 липня 1906 - 16 жовтень 1988) - турецький психолог, автор низки відомих експериментів у соціальній психології.

Музафер Сериф Басоглу, пізніше змінив ім'я на Музафер Шериф, виріс в заможній турецькій родині в передмісті Ізміра. У 1919 році будинок був захоплений грецькими військами, багато жителів будинку були вбиті. За словами Шерифа, грецький солдат вже опустив свій багнет, щоб убити і його, але потім передумав і залишив тринадцятирічного підлітка живим. Цей факт сильно вплинув на його подальше життя: темою досліджень Шерифа стали механізми міжгрупового конфлікту.

Він отримав ступінь бакалавра в Американському міжнародному коледжі (Ізмір, 1927), потім ступінь магістра в Стамбульському університеті (1927), після чого вигравши загальнонаціональний конкурс стипендій на навчання за кордоном. Шериф відправився в США, де захистив другу магістерську дисертацію (1932) в Гарвардському університеті, який вибрав через те, що там викладав Вільям Джеймс.

Класичний експеримент Шерифа з використанням Автокінетичного ефекту, проведений ним в 1935 році, виглядав наступним чином. В абсолютно темній кімнаті на відстані 5 метрів від випробовуваних розміщувалося

точкове джерело світла, що має створювати у випробовуваних ілюзію руху (автокінетичний ефект, описаний Х.Адамсом в 1912).

В одній з груп експериментатор спочатку проводив експеримент з групою, а потім з кожним учасником окремо, а в іншій - в зворотному порядку. Було показано, як групове обговорення впливає на висловлювані пізніше індивідуальні оцінки.

Після захисту дисертації Шериф повернувся до Анкари, де за допомогою студентів перекладав на турецьку мову основні книги з психології. Він не приховував своєї опозиційності нацистського руху, за що був поміщений у в'язницю, проте через чотири місяці був звільнений завдяки діям американських дипломатів (зроблених за наполяганням американських аспірантів Шерифа) і в 1944 році назавжди переїхав до США.



Шибутані Тамотсу (15 жовтня 1920 – 8 серпня 2004) – японсько-американський соціолог, працюючий в традиціях символічного інтеракціоналізму.

Народився в 1920, Шибутані спеціалізувався в галузі соціології та філософії в університеті Берклі. На нього здійснили значний вплив В.І.Томас, Джордж Мід, Фройд, Дьюї і Джон Стейнбек. У нього виник глибокий інтерес до расової дискримінації, особливо проти японських іммігрантів в центральній Каліфорнії, що виникла в ранньому віці. У 1942 році Шибутані почав працювати з Дороті С. Томас, яка була одним з провідних дослідників воєнного часу ув'язнення для японської американської евакуацією і дослідження переселення. Після війни,

Шибутані почав докторську роботу в галузі соціології в Університеті Чикаго. Він навчався з Луї Віртом, Еверетт Хьюз і Блумер. Він також вивчив роботу Джорджа Міда. Після того, як Шибутані закінчив докторантуру в 1948 році, Університет Чикаго запропонували йому роботу з вивчення і викладання соціологічного прагматизму протягом трьох років. Потім він влаштувався на роботу в Університеті Каліфорнії в Берклі. У той час, він опублікував дві впливові книги: Імпровізовані новини: соціологічне дослідження чуток (1966) і Ізгої компаніїК: Соціологічне дослідження деморалізації (1978). Шибутані став професором кафедри соціології в Університеті Каліфорнії, Санта-Барбара. У 2004 році Шибутані помер у віці 83 років в Санта-Барбарі, штат Каліфорнія. Шибутані вніс великий вклад в галузі соціології, особливо в традиції символічного інтеракціонізму.

СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

Абстрагування – уявне відокремлення певної ознаки, властивості предмета від самого предмета з метою глибокого вивчення складних психологічних характеристик конфлікту.

Адаптаційний конфлікт – конфлікт, який виникає через порушення рівноваги між особистістю та її соціальним оточенням.

Аналіз – розчленування об'єктів у свідомості, виділення окремих їх частин, елементів, ознак, властивостей.

Атракція (лат. *attrahere* – приваблювати) – позначає виникнення при сприйманні людини людиною привабливості однієї з них для іншої.

Вирішення конфлікту – одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, яка припускає пошук взаємовигідного рішення проблеми, має особисту значущість для учасників конфлікту та припиняє протидію учасників конфлікту мирними або силовими засобами, і на цій основі гармонізує взаємостосунки.

Виробничі конфлікти – специфічна форма висловлення протиріч у виробничих відношеннях трудового колективу.

Внутрішньоособистісний конфлікт – це зіткнення у особистості приблизно рівних за силою, але протилежно спрямованих (амбівалентних) інтересів, прагнень, мотивів та потреб, більшість з яких особистістю не усвідомлюється.

Дедукція – спосіб дослідження, за якого окремі положення виводяться із загальних аксіом, постулатів, законів.

Динаміка розвитку конфлікту – це раптова або поступова зміна взаємостосунків між взаємодіючими учасниками, залежна від їх специфіки міжособистісних відносин, характерологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей з урахуванням впливаючих на них чинників реальної дійсності.

Експеримент – основний метод дослідження, найнадійніший засіб одержання вірогідної інформації. Перевага його полягає в тому, що дослідник не чекає на явища, які його цікавлять, а викликає їх, організовуючи взаємодію між досліджуваним та експериментальною ситуацією з метою встановлення закономірностей цієї взаємодії та змінних, від яких вона залежить.

Емпатія – це емоційний відгук на переживання іншої людини.

Завершення конфлікту – етап у динаміці конфлікту, що полягає у припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в наступних формах: вирішення (розв'язання) конфлікту, врегулювання, примирення, роз'єднання, насильство, затухання, усунення.

Ідентифікація – ототожнення себе з іншими, здатність «стати на точку зору» іншої людини, зрозуміти її.

Індукція – це дослідження явищ і процесів, під час якого від окремих фактів переходять до загальних положень та висновків.

Інноваційні конфлікти – це конфлікти, які виникають через введення і виробництво певних нововведень.

Інтереси учасників конфлікту – це усвідомлення ними об'єкта конфлікту як своєї потреби. Власне протиріччя інтересів і породжує конфлікт.

Казуальна атрибуція (від лат. *attributio* – наділяти, приписувати) – це своєрідна інтерпретація та оцінка людиною причин і мотивів поведінки інших на ґрунті буденного, життєвого досвіду.

Класифікація – це науковий метод, який полягає у роз'єднанні всієї множини об'єктів та наступному їхньому об'єднанні у групи на основі якоїсь ознаки.

Когнітивний конфлікт – конфлікти, які виникають в наслідок суперечності в думках, знаннях, уявленнях.

Конфлікт – це зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів взаємодії.

Конфлікт неадекватної самооцінки – конфлікт, який виникає через розходження рівня домагань особистості та її оцінки власних можливостей.

Конфлікт нереалізованого бажання – зіткнення сильного бажання, яке виникає в особистості, з дійсністю, яка не дає змоги реалізувати це бажання.

Конфлікти в організаціях – це конфлікти, які виникають між суб'єктами соціальної взаємодії в середині організації. Під конфліктами в сфері управління розуміються конфлікти, які виникають в системах соціальної взаємодії суб'єктів і об'єктів управління.

Конфліктна ситуація – відносно стійке на якомусь проміжку часу поєднання намірів людини з умовами їх досягнення.

Конфліктогени – це слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінка в цілому, що може призвести до конфлікту.

Конфліктологія – це міждисциплінарна, інтегративна галузь наукових знань, яка вивчає теорію і практику попередження і розв'язання конфліктів.

Маніпуляція – це передумовлені і приховані спонукання іншої людини до прийняття рішень і виконання дій. В зв'язку з тим, що маніпулятор – це людина, що досягає своєї мети шляхом обману наміру підвищеного контролю над іншими людьми, нерідко маніпуляторів вважають саме конфліктними особистостями.

Метод – це шлях, спосіб досягнення поставленої мети і завдання дослідження. Він відповідає на запитання: «як пізнавати?».

Методика – сукупність методів, прийомів проведення будь – якої роботи. В психологічному дослідженні – це формалізовані правила збору, обробки і аналізу інформації. За допомогою методики фіксують характеристики поведінки та результати зовнішніх впливів на суб'єкт.

Методологія (від грец. *Metodos* – шлях дослідження, спосіб пізнання і *logos* – слово, вчення) – вчення про принципи, методи, форми і способи наукового пізнання.

Міжособистісний конфлікт (МОК) – це: 1) ситуація протистояння учасників, які сприймають і переживають її як значну психологічну проблему, яка потребує свого вирішення і викликає активність сторін, спрямовує на подолання виниклого протиріччя і вирішення ситуації в інтересах обох або однієї із сторін; 2) зіткнення людей у процесі їх взаємовідносин; 3) окремих випадок взаємодії людей у процесі їхнього спілкування та спільної діяльності.

Моральнісний конфлікт – це зіткнення між бажанням та моральною нормою, між почуттям любові і почуттям обов'язку, між різними моральними цінностями.

Мотив – це безпосереднє спонукання вступу в боротьбу, яке пов'язане із задоволенням її потреб, це те внутрішнє, що підштовхує людей до активності в конфліктній ситуації. Потреби у безпеці, матеріальному добробуті, успіху, кар'єрі, виходять у конфліктних діях на перший план.

Мотиваційний конфлікт – боротьба мотивів, які одночасно нездійсненні, є взаємовиключними.

Невротичний конфлікт – це психогенний розлад, в основі якого лежить непродуктивна та нераціональна суперечність між особистістю та значущими для неї сторонами дійсності, яка супроводжується виникненням хворобливих, обтяжливих переживань.

Образ конфліктної ситуації - це ті уявлення, які складає кожен з учасників конфлікту. Іншими словами – це суб'єктивна картинка конфліктної ситуації, що існує в психіці кожного учасника. Ці уявлення не збігаються, конфліктанти бачать ситуацію по-різному і це, власне, створює підґрунтя для їх зіткнення.

Об'єкт конфлікту – це елемент матеріальної чи духовної сфери, який знаходиться на перетині інтересів конфліктуючих сторін.

Організаційний конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих дій учасників конфлікту, які викликані розходженням інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтацій. Вони виникають внаслідок неспівпадіння формального організаційного начала і реального поведінки членів колективу.

Потреби – це такий стан, який виражається в тому, що об'єкт конфлікту виступає як гостра потреба, необхідна для подальшого існування. Потреби є регуляторами поведінки.

Принцип (від лат. principium – начало, основа) – первоначало, те, що лежить в основі певної наукової теорії, максимально широке за обсягом твердження, в якому фіксуються предмет науки, її теорія і методи.

Причини конфлікту – це явища, події, факти ситуації, які передують конфлікту, та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії.

Прогнозування – це вказування з певною вірогідністю місця і часу виникнення майбутнього конфлікту, яке базується на психологічному діагнозі всіх компонентів і змісту конфлікту.

Простір конфлікту – це не тільки фізична чи географічна характеристика конфліктної взаємодії, а також і соціальний простір («своя

територія» - зона впливу на людей, «зона національних інтересів» у певному регіоні земної кулі).

Профілактика (гр. *prophylaktikos* – запобіжний) **конфлікту** – це система заходів, спрямованих на запобігання виникнення й поширення конфліктів або мінімізацію ймовірності його виникнення.

Процедура – офіційно встановлений чи прийнятий за звичаєм порядок, послідовність дій для здійснення або оформлення якихось справ.

Психологія конфлікту – фундаментальна складова конфліктології, базова система психологічних знань про діагностику, профілактику і корекцію конфліктів, про психологічні методи аналізу і регулювання конфліктів.

Рефлексія – це усвідомлення людиною того, як вона сприймається партнером по спілкуванню.

Рольові конфлікти – конфлікти, які розгортаються між соціальними ролями, які виконує особистість. які виявляються у формі переживань, що виникають з приводу неможливості або утруднення реалізації одночасно кількох різних ролей.

Синтез – мисленнєва операція, в процесі якої об'єднуються в єдине ціле виділені в аналізі певні частини, аспекти і властивості об'єктів, явищ.

Сімейні конфлікти – це протиборство між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно направлених мотивів і поглядів.

Соціальне напруження – це усвідомлення більшістю трудового колективу очевидних порушень принципу соціальної справедливості і готовність знайти вихід із ситуації через ту чи інші форму конфлікту.

Соціальне середовище конфлікту – це сукупність суспільних умов, при яких виникає і розвивається протиріччя сторін. Зокрема, це тип цивілізації, суспільно-економічні умови життя і соціально-політичний устрій суспільства.

Спостереження – навмисне, систематичне й цілеспрямоване сприймання і фіксація психічних явищ, з метою вивчення їх специфічних змін за певних умов, їх аналізу і використання у практичній діяльності.

Стереотипізація – побудова образу на основі уже існуючого стійкого уявлення про членів певної соціальної групи.

Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту – це окремі особи, групи, підрозділи, організації, що безпосередньо залучаються у всі фази суперечки, конфлікту, переговорів.

Стратегія – загальна схема дій, набір базових і допоміжних цілей, дій.

Структура конфлікту – це сукупність елементів та установлених зв'язків між ними, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічна взаємозалежна цілісна система та процес.

Суспільно-психологічне середовище конфлікту – це сукупність того настрою, думок, почуттів, турбот і переживань, у яких розвивається конфлікт. На мікрорівні - це соціально-психологічний клімат даного колективу. На макрорівні – визначається панівними у суспільстві настроями та емоціями.

Тактика – сукупність способів і прийомів учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

Технології безконфліктного спілкування – це методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів з спілкування та можливих учасників конфліктів.

Технологія (грец. *tehne* - мистецтво, майстерність + *logos* – вчення) **попередження конфліктів** – це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, внаслідок яких протиріччя, яке виникло вирішується.

Трудові конфлікти – це зіткнення інтересів, думок оцінок між представниками різних груп з приводу трудових відносин. Їх поділяють на індивідуальні та колективні.

Управління конфліктами – це: 1) цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значущих завдань; 2) спрямування конфлікту в раціональне русло діяльності людей; усвідомлений вплив на конфліктну поведінку суб'єктів з метою досягнення бажаних результатів і обмеження протистояння рамками конструктивного впливу на суспільний процес.

Фізичне середовище конфлікту – це сукупність фізичних, географічних і екологічних умов і факторів, у яких протікає конфлікт. Такі фактори, як чистота повітря, рівень освітлення, шум на робочому місці негативно впливають на розвиток особистісних і міжгрупових конфліктів.

Ціль – це усвідомлений образ бажаного результату для даної сторони у конфлікті, на досягнення якої спрямовані всі дії сторони. Ставлячи перед собою ціль, люди формують своє уявлення щодо кінцевого результату конфлікту.

Ціннісні орієнтації – виражаються в тих моральних, ідеологічних, політичних принципах, на основі яких базується поведінка особи в конфлікті.

АЛФАВІТНИЙ ПОКАЖЧИК

	А	Етологічний підхід, 32
Атракція, 144		3
	В	Завершення конфлікту, 145, 159, 193
Види ВОК, 81		
Вирішення конфлікту, 58, 60, 89, 92, 125, 145, 157, 159, 193		Загальнонаукові принципи, 47
Виробничі конфлікти, 113, 193		І
Внутрішньоособистісний конфлікт, 4, 72, 81, 193		Ідентифікація, 138, 144, 194 Інноваційні конфлікти, 116 Інтеракціоністський підхід, 28, 32
	Д	К
Динаміка розвитку конфлікту, 60		Казуальна атрибуція, 139, 144, 194
Дисфункціональні наслідки конфліктів, 118		Класифікація СК, 110
Діалектична теорія конфлікту, 24, 32, 33		Конфлікт, 5, 48, , 57, 75, 95, 105, 118, 149, 194
	Е	Конфлікти «чоловік – дружина», 110
Емпатія., 144		

Конфлікти між дітьми дошкільного віку, 101

Конфлікти між дітьми раннього віку, 101

Конфлікти між школярами, 101

Конфлікти у взаємовідносинах батьків і дітей, 110

Конфлікти у педагогічній взаємодії, 101

Конфліктний функціоналізм, 24, 33

Конфліктний функціоналізм, 32

Конфліктоген, 136, 137, 143

Конфліктологія, 11, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 61, 72, 83, 102, 111, 161

М

Методи дослідження, 2, 3, 16, 35, 39, 41, 44, 47

Методики, 35, 46, 47, 145, 171, 194

Методологічні принципи психології конфлікту, 46, 47

Методологія,, 47

Міжгруповий конфлікт (МГК), 92

Можливі дії учасників конфлікту, 60

Н

Напрями роботи попередження конфліктів, 128, 132

Наслідки ВОК, 80, 81

О

Об'єкт конфлікту, 53, 60, 195

Об'єктивні елементи структури конфлікту, 60

Об'єктивні причини виникнення конфліктів, 61, 71

Об'єктивні фактори, 29, 71

Образ конфліктної ситуації,, 50, 60

Організаційний конфлікт, 112, 195

Організаційно-управлінські фактори, 71, 129

Особистісні фактори, 71

Особливості ВОК, 81

Особливості МГК, 92

Особливості МОК, 92

Особливості СК, 110

П

Педагогічні конфлікти структури

«вчитель – учень»., 101

Поняття МОК, 91, 92

Поняття СК, 110

Правила поведінки керівника в

конфліктній ситуації., 160

Причини ВОК, 76, 81

Причини МОК, 87, 92

Причини СК, 110

Прогнозування конфліктів, 5, 8, 9,

44, 124, 125, 126, 131, 132

Протиріччя, 4, 61, 62, 70, 71

Профілактика конфліктів, 5, 124,

125, 127, 131, 132

Процедури, 44, 47

Психоаналітичний підхід, 32

Психологічні теорії конфлікту, 33

Психологія конфлікту, 11, 18, 161,

179

Р

Регулювання і вирішення

конфліктів, 125, 132

Результати конфліктної ситуації, 52,

60

Рефлексія, 139, 144, 196

С

Сімейні конфлікти, 5, 102, 103, 196

Сітка Томаса-Кілмена, 159, 160

Соціально-психологічні фактори,

71

Соціометричний підхід, 32

Спільні риси МОК, 92

Способи (стратегії) вирішення

конфлікту, 159

Стереотипізація, 138, 143, 196

Сторони (учасники, суб'єкти)

конфлікту, 60

Структура конфлікту, 49, 58, 60,
197

Суб'єктивні елементи структури
конфлікту, 60

Суб'єктивні причини, 71

Т

Теорія групової динаміки, 32

Теорія і практика переговорного
процесу, 33

Теорія та практика переговорного
процесу., 33

Техніка Франкліна, 143

Технологія безконфліктного
спілкування, 5, 133, 134, 143, 144

Технологія попередження
конфліктів, 5, 133, 143, 144

Типи конфліктних особистостей,
140, 144

Трудові конфлікти, 115, 197

У

Умови попередження ВОК, 81

Умови протікання конфлікту, 60

Управління конфліктами, 5, 124,
125, 131, 132, 197

Управління МОК, 92

Ф

Форми завершення конфлікту, 159

Функціональні наслідки конфлікту,
117

Навчально-методичне видання

Березовська Л.І., Юрков О.С.

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Навчально-методичний посібник

Тираж 10 пр.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до
Державного реєстру видавців, виготовлювачів і
розповсюджувачів
видавничої продукції ДК № 4916 від 16.06.2015 р.

Редакційно-видавничий відділ МДУ,
89600, м. Мукачєво, вул. Ужгородська, 26