

УДК 316.6

Олена КОЛОМІЄЦЬ
к.пед.н., доцент кафедри історії,
археології, інформаційної та архівної справи
Центральноукраїнський національний технічний університет

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ РОЗВИТКУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ

Розвиток суспільства в умовах прискореного ритму сучасного життя є складним процесом взаємодії індивідуумів, груп людей, організацій та їх інтересів. Тому виникнення, розвиток і подолання конфліктів різного рівня є неминучим явищем сучасності. Кожна людина, група, організація, владні структури, держава на певному етапі свого існування стикаються з тим чи іншим видом конфлікту. Крім того, несприятливе соціальне середовище негативно впливає на психічний стан людей, призводить до зниження їх працездатності, руйнування ціннісних орієнтацій, виникнення негативних емоційних переживань, викликає зростання напруженості та агресивності, що так чи інакше впливає на виникнення конфліктів на міжособистісному рівні.

Уникнути конфліктів практично неможливо, тому необхідно ознайомитися з досвідом їх вирішення, навчитися дотримуватися певних правил, спрямованих на врегулювання конфліктів. Це дозволить вийти з конфлікту з найменшими втратами для спільної діяльності та міжособистісних взаємин. А врахування соціально-психологічних факторів розвитку конфлікту має забезпечити пошук оптимальних методів і способів їх вирішення.

Проблема конфлікту є надзвичайно актуальною. Вона знайшла відображення у працях вітчизняних і зарубіжних авторів (Н. Гришиної, О. Гудзинського, С. Єріна, О. Ковальова, Г. Ложкіна, М. Пірен, С. Ширяєва та ін.). Досліджуються, зокрема, такі її аспекти: конфлікт як соціально-психологічний феномен, конфлікт в широкому контексті управлінських відносин, розвиток міжособистісного конфлікту в різних колективах та ін.

Мета нашого дослідження полягає у виявленні найбільш значущих соціально-психологічних способів попередження та вирішення міжособистісних конфліктів у колективі.

Під конфліктом у психології розуміють зіткнення несумісних, протилежно спрямованих тенденцій у свідомості людини, в міжособистісних та групових стосунках, що супроводжується гострими негативними переживаннями [2].

З-поміж різних типів конфліктів ми акцентуємо увагу на міжособистісних конфліктах. Вони виникають через протиріччя між людьми з проблем особистого і службового характеру, питань громадського життя і діяльності. Міжособистісний конфлікт може виникнути також в боротьбі за вплив і авторитет серед інших людей. У міжособистісному конфлікті

актуалізуються інтереси учасників конфлікту як суб'єктів суспільних відносин, їх індивідуально-психологічні, соціально-психологічні та професійні якості. Такі конфлікти є найпоширенішими.

У будь-яких ситуаціях, пов'язаних з міжособистісними конфліктами можна виділити два аспекти: по-перше, це змістовна сторона конфлікту, тобто предмет суперечки, питання, що викликає розбіжності; по-друге – психологічна сторона конфлікту, пов'язана з особистісними особливостями його учасників, з їх особистими взаєминами та емоційними реакціями. Саме ця сторона відрізняє міжособистісний конфлікт від усіх інших випадків взаємодії людей.

У ролі об'єктивних чинників виникнення міжособистісних конфліктів у колективах як правило виступають: відмінності в уявленнях про перспективу і місію організації, а також відмінності в цілях окремих членів колективу в організації спільної діяльності; незадовільні комунікації; незадоволеність членів колективу розподілом ресурсів тощо.

Крім того, науковці зазначають, що конфлікт має у своїй основі й чинники соціально-психологічного характеру, які виявляються в стосунках між людьми. Йдеться, зокрема, про несприятливий соціально-психологічний клімат; порушення соціальних норм, прийнятих у суспільстві та організації; неузгодженість соціальних очікувань з виконанням функціональних обов'язків; бар'єри в спілкуванні; напруженість у відносинах між керівниками і підлеглими; психологічну несумісність деяких членів один з одним та ін. [3].

У ролі суб'єктивних чинників виникнення міжособистісних конфліктів можуть бути риси характеру, притаманні так званим «конфліктним особистостям», наприклад, консерватизм мислення, зайва прямолінійність у висловлюваннях і судженнях, необґрунтована критика, неадекватна оцінка своїх можливостей, поганий настрій. Нерідко доводиться стикатися і з порушеннями службової етики, тобто проявами брутальності, неповаги, зарозумілості, невиконанням обіцянок, зловживанням своїм становищем.

Свідченням того, що у колективі виник і розвивається міжособистісний конфлікт, є специфічні соціально-психологічні феномени, що фіксують наростання напруженості у відносинах між людьми, зниження значущості раціонального компонента у виборі способу поведінки, різке підвищення емоційного фону суб'єктивного сприйняття тих чи інших дій.

З огляду на означені вище характеристики міжособистісного конфлікту в колективі, розглянемо найбільш значущі соціально-психологічні способи попередження та вирішення таких конфліктів.

Вважається, що найкраще вирішувати конфлікти через переговори. А знання психологічних основ поведінки у переговорному процесі конфліктуючих сторін є однією з умов успішного управління цим процесом.

Однак бувають ситуації, коли краще відсторонитися від конфлікту чи піти на поступки, прагнучи при цьому зберегти стосунки з партнером.

Універсальним способом попередження і вирішення конфліктів сучасна конфліктологія називає співпрацю між членами колективу. Співпраця передбачає спільний пошук рішення, яке відповідає інтересам усіх сторін. Співробітництво має носити комплексний характер і включати в себе методи

організаційно-управлінського, соціально-психологічного та морально-етичного характеру.

Соціально-психологічні методи, як правило, орієнтовані на попередження конфліктів в колективі за рахунок коригування думок, почуттів і настроїв людей. Найбільш значущими з цих методів, на думку науковців є:

**метод згоди*, що припускає проведення заходів, націлених на залучення потенційних учасників конфлікту у загальну справу, коли з'являється поле спільних інтересів і можливість краще пізнати один одного;

**метод доброзичливості*, який потребує здатності до співпереживання та співчуття іншим людям, до розуміння їх внутрішніх станів й готовності надати необхідну підтримку;

**метод збереження репутації партнера*, який передбачає демонстрацію поваги до його гідності;

**метод взаємного доповнення*, який припускає опору на такі здібності партнера, якими не володіємо ми самі;

**метод недопущення дискримінації*, який вимагає відмови від підкреслення переваги одного партнера над іншим;

**метод психологічного погладжування*, спрямований на заохочення своїх партнерів на добре виконання необхідних команд, тобто регулювання настроїв та почуттів людей за допомогою певної позитивної стимуляції [1].

В улагоджуванні конфліктів в колективах вирішальною є роль керівника, оскільки керівник наділений повноваженнями, має владу і можливості впливати на своїх підлеглих, на їхню поведінку в конкретній ситуації. Керівник в умовах конфлікту може виявитися в двох станах: суб'єкта, тобто прямого учасника конфлікту й посередника-арбітра, що виступає примирителем сторін.

Як суб'єкт конфлікту керівник колективу має подати приклад поважного ставлення до законів, вірності трудовим і моральним традиціям, прагнення до партнерської взаємодії. Головне для керівника – підтримати і надихнути співробітників, забезпечити їхню погоджену взаємодію, уберегти від незаслужених образ.

Діяльність керівника як посередника в конфлікті передбачає аналіз ситуації та врегулювання конфлікту на основі обраного ним способу медіаторства (арбітр, третейський суддя, посередник, помічник, спостерігач). Важливе значення має також зняття післяконфліктної напруги у стосунках опонентів, проведення корекції самооцінок і домагань у ставленні до партнера, аналіз досвіду вирішення конфлікту з визначенням перспектив подальшої взаємодії.

Пріоритетними засобами соціально-психологічного впливу з боку керівника організації, певного колективу на учасників конфлікту можуть бути засоби переконання, засоби нав'язування норм (звичаїв, традицій), засоби матеріального стимулювання.

Для кожного з учасників міжособистісного конфлікту також можна сформулювати певні рекомендації щодо правильного поведіння в конфліктній ситуації або навіть уникнення її. Фахівці радять:

- з'ясовувати причини конфліктів, аналізуючи дії іншої сторони або власне нерозуміння ситуації;
- відстоювати свою позицію, але при цьому не допускати тиску на співрозмовника;
- говорити про конкретні речі й вирішувати основну проблему;
- стежити за своїми емоціями, не приймати конфлікт близько до серця;
- не боятися йти на поступку, яка дає змогу продовжити діалог;
- робити висновки з конфліктної ситуації.

Отже, міжособистісний конфлікт є персоніфікованою формою суспільних, групових відносин, а також протиріч які виникають в їх сфері. Уміння оптимально вести себе в конфліктних ситуаціях передбачає знання сутності, розуміння причин, типології і динаміки розвитку конфліктів, а також психологічних механізмів їх дії.

Для попередження та вирішення конфліктів в колективі можуть бути використані різноманітні методи, зокрема й засоби соціально-психологічного впливу. Ефективність їх дії залежить від спільних зусиль усіх зацікавлених сторін: як керівника колективу, так і безпосередніх учасників конфлікту.

Джерела та література

1. Агеева Л. Г. Конфликтология: учеб. пособие. Ульяновск: УлГТУ, 2010. 200 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. 544с.
3. Гусева А. С. Конфликт: структурный анализ, консультативная помощь, тренинг. М., 1997. 152 с.