

## Одінцова Анастасія Миколаївна

Херсонський державний університет, кандидат психологічних наук

### Технології вирішення міжособистісних конфліктів

Конфлікт – невід'ємна частина нашого життя. Ми стикаємося з конфліктними ситуаціями повсякчас: у родині, у стосунках з коханими та друзями, під час навчання чи у професійному колективі, під час будь-якої соціальної взаємодії.

Наслідки конфлікту можуть бути як позитивними (донесення своєї точки зору, вирішення проблемної ситуації та ін.) так і негативними (погіршення стосунків, втрата іміджу, погане самопочуття та ін.). Ось чому так важливо оволодіти технологіями вирішення конфліктів.

Психологічна традиція дослідження конфліктів є найбільш розвиненою зі всіх наукових дисциплін і налічує декілька наукових підходів:

- психодинамічний підхід – інтрапсихічна інтерпретація конфлікту (А. Адлер, Е. Еріксон, З. Фройд, К. Хорні);
- ситуаційний підхід – дослідження конфлікту, як реакції на зовнішню ситуацію (А. Бандура, Дж. Доллард, М. Дойч, Л. Дуб, Н. Міллер, М. Шеріф);
- когнітивний підхід – конфлікт як когнітивний феномен (К. Левін, Ф. Хайдер, У. Клар, В. Мясіщев, В. Мерлін).

Кожний із класичних підходів психологічної науки ініціював пошук феноменології, який відповідає теоретичним уявленням та зробив власний внесок у розуміння та опис емоційного, поведінкового та когнітивного виміру конфлікту.

Сучасні тенденції в підході до конфлікту орієнтуються на практичне застосування та підвищення кількості практичних розробок за такими напрямками: превентивні заходи (передбачення), засоби вирішення та керування конфліктом, усунення наслідків конфліктної взаємодії.

Основним превентивним засобом у міжособистісній взаємодії є уникнення конфліктогену який проявляється у словах, діях (чи відсутності дій), які можуть привести до конфлікту. Білоруський соціолог та психолог В.П. Шейнов виокремлює три типи конфліктогенів: прагнення до переваги, прояви агресивності та егоїзму [3]. У міжособистісному спілкуванні прояви прагнення до переваги одним з партнерів мають такі ознаки: відкриті прояви (накази, погрози, критика, обвинувачення, глузування, сарказм), поблажливе ставлення, хвастощі, категоричність, нав'язування власних порад, приховування інформації, порушення етики, обман, перекладання відповідальності на іншу людину, прохання позичити гроші.

Що стосується заходів у вирішенні та керуванні конфліктною взаємодією, на сьогоднішній день у практичних психологів, популярністю користується метод Томаса-Кілмена. Створена ними система дає змогу скласти для кожної людини власний стиль вирішення конфлікту: уникнення, пристосування, компроміс, конкуренція, співпраця [2]. Стиль поведінки у кожному окремому конфлікті визначається за двома біполярними параметрами: 1) активні – пасивні; 2) спільні

– індивідуальні дії у вирішенні конфлікту. Якщо реакція людини на конфлікт є пасивною – вона буде намагатися вийти з такої ситуації (стилі уникнення чи пристосування). У випадку активної реакції – будуть здійснені спроби вирішення конфлікту (конкуренція чи співпраця). Якщо особа віддає перевагу спільним діям з другим учасником конфлікту вона обере стиль співпраці чи пристосування. Для людини яка воліє діяти індивідуально є два шляхи: шукати власний спосіб вирішення проблеми (конкуренція), чи ухилитися від її вирішення (стиль уникнення). Кожна людина може в певній мірі використовувати всі ці стилі, хоча зазвичай має власні пріоритети. Крім того, певні стилі можуть бути більш ефективними для вирішення конфліктів певного типу.

Дослідженню засобів покращення спілкування та збереження гарних міжособистісних стосунків присвячені роботи Р. та К. Вердерберів, Д. Дена, М. Дойча та Є. Мелібруди.

Д. Дена пропонує чотирьох-кроковий метод покращення взаємостосунків у вигляді поступового створення домовленості між конфліктуєчими. Цей метод має користь як для психологів та, зокрема, медіаторів, так і для пересічних громадян. На першому етапі обидві сторони повинні висловити бажання вступити у конструктивний діалог з метою вирішення конфліктної ситуації. При цьому розробляються та приймаються правила ефективного спілкування, які задовольнятимуть обидві сторони. Другий етап – підготовка умов для успішної взаємодії, яка включає в себе підбір зручного та вільного часу, комфортної атмосфери, відсутність сторонніх, збереження приватності. Третій крок присвячений власне діалогу який будується за наступною схемою: 1) вступна частина (медіатор висловлює вдячність сторонам за бажання успішно вирішити конфлікт, нагадує прийняті правила); 2) запрошення до розмови (медіатор просить сторони по черзі висвітлити сутність конфліктної ситуації яка виникла); 3) діалог; 4) «прорив» (обопільний пошук рішення). На останньому етапі сторони формулюють в письмовій чи усній формі договір, що включає в себе прийняті рішення під час «прориву» [1].

Важливою умовою, що забезпечує ефективне здійснення чотирьох-крокової моделі, є прийняття та виконання сторонами конфлікту двох основних правил: не перебивати один одного та не йти від розмови, навіть якщо виникають такі бажання.

Отже, незважаючи на достатнє висвітлення конфліктології в науковій літературі, досі залишаються відкритими питання щодо значення конфліктів в житті особистості, засобів поліпшення перебігу проблемної ситуації та усунення її наслідків.

#### *Джерела та література*

1. Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента / Д. Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «Бахрах-М», 2007. – 768 с.
2. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. – Режим доступа: [http://univer.nuczu.edu.ua/tmp\\_metod/638/scott-conflict.pdf](http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/638/scott-conflict.pdf)

3. Шейнов В. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1997. – 313 с.