

Предмет та методи психології конфлікту.

Психологія конфлікту – це галузь практичної психології, яка вивчає психологічні механізми виникнення конфліктів, їх подолання, розв'язання та вирішення.

Конфліктологія як окрема галузь наукових знань виникла, розвивається й удосконалюється під впливом такого важливого чинника, як потреба суспільства в гармонізації відносин між окремими людьми, групами, об'єднаннями, державами та іншими структурними елементами, між якими можуть виникнути (й виникають) серйозні суперечності, розходження, конфлікти, війни тощо.

Об'єктом вивчення конфліктології є всі види конфліктів.

Предметом конфліктології є поведінка особи або групи, яка призводить до конфліктів, а також взаємовідносини людей у процесі вирішення конфлікту.

Визначення конфлікту та його психологічний зміст.

Аналіз сучасних досліджень дозволяє розглядати конфлікт як рушійну силу розвитку особистості, як результат взаємодії суб'єктивних і об'єктивних детермінант (О.Ф.Бондаренко, Ф.М.Бородкін, Ф.Є.Василюк, Н.В.Грішина, Р.Дарендорф, М.Дойч, О.О.Єршов, А.Т.Ішмуратов, Л.М.Карамушка, Л.Козер, І.Н.Корьяк, К.Левін, Г.В.Ложкін, Е.Мейо, Т.Парсонс, Л.О.Петровська, М.І.Пірен, К.К.Платонов, Н.І.Пов'якель, К.Хорні, З.Фройд) та засвідчує необхідність більш детального розгляду власне проблеми конфлікту, конфліктних форм поведінки, їх психологічної сутності та умов детермінації[1,7,8,20,25,32,36,37,38,42].

Перш за все розглянемо такі поняття, як - *конфлікт*. Аналіз спеціальної літератури, дає підстави стверджувати, що на сьогоднішній день існує декілька підходів до визначення поняття «конфлікт», які відображені в таблиці 1.2.

Сучасна психологічна наука розрізняє чотири ключові поняття, які описують психологічний контекст виникнення конфліктів, перш за все, як критичних ситуацій.

До критичних ситуацій відносять :стрес, фрустрація, криза і конфлікт. Визначити чітку межу між даними поняттями досить складно.

Конфлікт - це суперечність, яка виникає між людьми у зв'язку з вирішенням тих або інших питань соціального й особистого життя.(В.М.Нагаєв.)

Конфлікт - суперечність, яка важко вирішується і пов'язана з гострими емоційними переживаннями. (К.К.Платонов)

Стрес – неспецифічна реакція організму на ситуацію, яка вимагає більшої або меншої функціональної перебудови організму, відповідного пристосування. Важливо мати на увазі, що будь-яка нова життєва ситуація викликає стрес, але далеко не кожна з них буває критичною. Критичні стани викликає дистрес, який переживається як горе, нещастя, виснаження сил і супроводжується порушенням пристосування, контролю, перешкоджає самоактуалізації.

Фрустрація - визначається як стан, викликаний двома моментами: наявністю сильної мотивованості досягти ціль (задовольнити потребу) і перепони, перешкоджаючій цьому досягненню. Перешкодами на шляху до досягнення мети можуть вольового контролю або ж як зниження ступеня обумовленості свідомості адекватною мотивацією. Проте далеко не кожен стан фрустрації та емоційної напруги призводить до конфлікту.

Криза – характеризує стан, породжуваний перед індивідом проблемою, що виникла і, яку він не може уникнути та вирішити в короткий час. Розрізняють два типи криз залежно від того, яку можливість вони залишають для людини в реалізації подальшого життя. Криза першого типу є серйозним потрясінням, що зберігає певний шанс виходу на колишній рівень життя. Ситуація другого типу – власне криза – перекреслює життєві цілі, що є, плпни, залишаючи у якості єдиного виходу з положення модифікацію самої особистості та її значення життя.

Конфлікт як вид критичних ситуацій, таким чином є і одним з типових видів критичних ситуацій, і, одночасно, є тісно пов'язаний з кожною з них. Конфлікти завжди пов'язанні з стресом, і практично завжди виявляється фрусторованість, незадоволеність, стресовість і критичність певного періоду або ситуації в житті людини. Конфлікти виступають одночасно і як причини, і як предмет, і, нарешті, як наслідок (як в позитивному, так і в негативному плані) різних критичних ситуацій в житті людини [32].

Функції конфліктів. Позитивна та негативна сторона конфліктів.

Конфліктологія, як і будь-яка інша наука, виконує в суспільстві певні функції (від лат. *functio*— здійснення). Основні з них такі[38]:

- інформаційна;
- гносеологічна (пізнавальна);

- прогностична;
- виховна;
- практично-рекомендаційна;
- ідеологічна та ін.

Функції конфліктів у суспільстві вивчалися завжди. Нині їх досліджують науковці-теоретики, практики-конфліктологи й медіатори, бо життя динамічне й розмаїте.

Конфліктологи дійшли висновку, що правомірно виокремлювати дві функції будь-якого типу конфліктів: позитивну (конструктивну) і негативну (деструктивну).

Конфлікт — джерело розвитку. Це найпозитивніша його функція. Вона набирає форми кризи й стимулює зміни в суспільстві, концептуально її осмислив Еріксон. Окрім того, існує чимало інших концепцій, які ми наводимо далі, враховуючи також і ваші власні роздуми, бо в процесі праці зустрічається безліч різновидів конфліктних ситуацій.

Конфлікт — сигнал до змін. Осмислюючи типи критичних ситуацій, Ф. Е. Василюк підкреслює позитивну роль, - потребу внутрішніх конфліктів для життя: - Вони сигналізують про об'єктивні суперечності життєвих стосунків і дають змогу вирішити їх або ж довести до реального зіткнення, що може закінчитися згубно для особистостей. Аналогічну сигнальну функцію конфлікти виконують і в міжособистісних стосунках.

Конфлікт - можливість зближення. Інколи бувають проблемні ситуації, які можуть зближувати людей. Соціологи чиказької школи стверджували, що, конфлікт, це можливість розмовляти відверто, коли особистості, поспілкувавшись, мають порозумітися.

Конфлікт - це можливість розрядки напруження, оздоровлення відносин. Досить активно використовується в педагогічній практиці. А. С. Макаренко рекомендує вирішувати його методом «вибуху». Вибухом він називав доведення конфлікту до останньої межі, до такого стану, коли немає можливості для будь-якої тяжби між особистістю й суспільством, коли ребром поставлено питання — бути членом суспільства чи вийти з нього.

Позитивні функції конфліктів [32]

До позитивних функцій конфліктів слід зарахувати дієво впливові заходи на особистісно-суспільні відносини:

- конфлікт не дає системі відносин, що склалася, закостеніти, він штовхає її до змін і розвитку, відкриває шлях до інновацій, здатних удосконалити суспільні відносини;
- відіграє інформаційно-пізнавальну роль, у процесі конфлікту учасники краще пізнають один одного;
- конфлікт сприяє структуруванню соціальних груп, групуванню однодумців;
- конфлікт знижує «синдром покірності», стимулює активність людей; конфлікт стимулює розвиток особистості, виховує у людей почуття відповідальності, допомагає їм усвідомлювати свою значущість;
- у процесі виникнення критичних ситуацій виявляються непомітні до того чесноти та недоліки людей за їхніми моральними якостями (принциповість, професіоналізм, стійкість, лідерство);
- розв'язання конфлікту знімає напруження;
- конфлікт виконує також діагностичну функцію тощо.

Негативні функції конфліктів[32]

До негативних функцій конфліктів належать:

- погіршення мікроклімату в колективі, зниження продуктивності праці, відволікання частини людей для вирішення конфлікту (створення для них дискомфорту, витрати на невідпрацьовані за виробничим планом години);
- неадекватне сприйняття та непорозуміння один з одним конфліктних сторін;
- послаблення співробітництва між конфліктними сторонами у процесі конфлікту й після нього;
- конфронтаційні прояви в стосунках, які спрямовані більше на перемогу, ніж на розв'язання проблеми для обох сторін;
- моральні та матеріальні витрати на вирішення конфлікту тощо.

Таким чином, конфлікти відіграють важливу роль в житті окремої людини, сім'ї, колективу, держави, суспільства і людства в цілому. Для того, щоб правильно поводити себе в конфліктах, особистість повинна знати закономірності їх виникнення, розвитку та вирішення. Конфліктологія може зберегти здоров'я, благополуччя і навіть життя багатьом людям, які несуть великі втрати в результаті деструктивних наслідків внутрішньо особистісних і соціальних конфліктів.

Конфліктологія має кілька напрямків:

- *філософсько-соціальний*, який охоплює загальні тенденції розвитку конфлікту на макрорівні;
- *організаційно-соціологічний* — вивчає причини конфліктів, динаміку конфліктів організацій, груп, колективів;
- *індивідуально-психологічний* — з'ясовує психофізіологічні особливості та характеристики окремих особистостей, їхню поведінку в конфлікті.

Які методологічні основи конфліктології?

Під методологією всякої науки розуміють - сукупність вихідних філософських ідей, які лежать в основі дослідження природних чи суспільних явищ і які істотно позначаються на теоретичній інтерпретації цих явищ. Методологічні основи конфліктології зорієнтовані на вивчення конфліктів і причин, що сприяють їх виникненню, на розкриття закономірностей цієї сфери суспільних явищ і процесів, на пошук шляхів розв'язання конфліктів. З метою наукового аналізу конфліктологія спирається на відомі закони і категорії філософської науки. Наприклад, закон єдності й боротьби протилежностей є методологічною основою вивчення особистості, в якій поєднуються позитивні та негативні риси, якості, а також розкриваються причини конкретного виду конфлікту. Такі поняття, як необхідність і випадковість, причина й наслідок, загальне й одиничне, сутність і явище, сприяють розкриттю змісту однойменних понять у конфліктології. Це допомагає встановити причини конфліктів, їхні мотиви і до певної міри спрогнозувати індивідуальну конфліктну поведінку. Вивчення проблеми конфліктології спирається на використання різноманітних методів і спостережень, специфічної техніки дослідження, що їх використовують різні науки, а конфліктолог виважено їх запозичує, вирішує, обмірковує все з позиції здорового глузду, але з урахуванням набутої практики, досвіду, знань.

Методи наукових досліджень - це прийоми та засоби, за допомогою яких науковці отримують достовірні дані, які використовують для побудови наукових теорій та вироблення певних рекомендацій[38].

Слід зауважити, що методи, які використовуються у конфліктології, мають на меті розкрити закономірності і механізми психіки індивіда, людей, їхню поведінку та рішення. Кожен науковий метод, як відомо з психодіагностики, має свої позитивні й негативні сторони.

**С. М. Ємельянов пропонує своє бачення групування методів
конфліктологічних досліджень**

Група методів	Конкретні методи
Методи вивчення та оцінки особистості	Спостереження Опитування Тестування
Методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах	Спостереження Опитування Соціометричний метод
Методи діагностики та аналізу конфлікту	Спостереження Опитування Аналіз результатів діяльності Метод експертного інтерв'ю
Методи керування конфліктами	Структурні методи Метод картографії

Методи конфліктологічних досліджень

Розглянемо деякі з методів, що використовуються у конфліктології.

Системний метод. Системність вивчення будь-якої проблеми передбачає порівняно цілісне її вивчення, проте складність застосування системного підходу до вивчення конфліктів полягає зокрема в тому, що сам об'єкт дослідження не є системою в точному розумінні цього слова; нині методичний апарат ще не є самодостатнім.

Емпіричний підхід. Для розв'язання конфліктів важливо забезпечити оптимальне співвідношення емпіричного і теоретичного компонентів пізнання при їх вивченні.

Ситуативний підхід. Передбачає вибір як одиниці аналізу конфліктної взаємодії конфліктної ситуації, що має певні часові та просторові межі, а також ґрунтовний набір змістових характеристик конфлікту. Він є описовою, динамічною моделлю конфлікту.

Статистичний метод. Сприяє вивченню багатьох випадків і дає змогу завдяки отриманим статистичним даним встановити закономірності, взаємозалежності, допомагає зробити узагальнення.

Метод експертних оцінок. Застосовується для прогнозування розвитку тих чи інших явищ. Конфліктологи використовують його для прогнозування конфліктів, оцінювання рівнів латентних конфліктів.

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

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

Примирні та арбітражні процедури. Використовуються з метою розв'язання конфліктів на різних соціальних рівнях. Вони допомагають мирно врегулювати складні трудові конфлікти, що зайшли в глухий кут. 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 вирішення конфліктів. Якщо ж сторони не доходять згоди, то незалежна організація виносить свій вердикт, обов'язковий для конфліктуючих сторін.

Соціометрія. Цей метод прийшов у вітчизняну науку із зарубіжної соціології та соціальної психології. Сам термін «соціометрія» походить від латинської *socius* (співучасник) і *metrum* (вимірювання). Соціометричне вимірювання у конфліктології передбачає вивчення емоційно-психологічних зв'язків між людьми.

Використання конкретних методик для вивчення різних видів конфлікту[7]:

Оцінка внутрішньоособистісної конфліктності людини:

1. ДМС Т.Лірі (діагностика міжособистісних стосунків);
2. Діагностика ЦО М.Рокича;
3. Шкала депресії;
4. Методика К.Томаса на визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації;
5. Методика А.І. Шипілова на визначення рівня внутрішньо

особистісної конфліктності.

Оцінка міжособистісної конфліктності людини:

Опитувальник А.Бассса і А.Дарки на визначення рівня агресивної поведінки у фруструючих ситуаціях;

2. Методика Т.Лірі на вивчення взаємостосунків у малих групах;

3. Особистісний опитувальник Г.Айзенка;

4. 16-ти факторний особистісний опитувальник Р.Кеттелла;

5. Методика Ч.Спілберга для діагностики тривожності особистості;

6. Методика «Q-сортування»;

7. Опитувальник К.Томаса;

Оцінка конфліктних взаємостосунків у групах:

1. Модульний соціотест міжособистісних конфліктів А.Я.Анцупова;

2. Кольоровий тест відносин Люшера;

3. Методики «Дитячий малюнок «Моя сім'я»»;

4. Методика «Міжособистісний сімейний конфлікт» В.П.Лєвкович;

5. Методика «включеного конфлікту» Ю.В.Баскіної.

Питання для повторення і обговорення

1. Дайте визначення конфлікту.

2. Дайте визначення предмету психології конфлікту.

3. Перерахуйте методи психології конфлікту.