

УДК 159.9
К 55

Людмила КОБЕРНИК

КОНФЛІКТНІ ФОРМИ ПОВЕДІНКИ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН

У статті аналізуються підходи до дослідження конфлікту та конфліктних форм поведінки. Розкриваються суб'єктивні та об'єктивні чинники виникнення і розвитку конфліктних форм поведінки. Обґрунтовується залежність форм конфліктної поведінки від особистісних властивостей та соціального досвіду людини. Виокремлюються рівні конфліктної поведінки особистості та можливості їхньої корекції.

Ключові слова: *конфлікт, конфліктні форми поведінки, суб'єктивні та об'єктивні чинники, рівні конфліктної поведінки.*

Проблема конфліктів та їхніх руйнівальних впливів є сьогодні однією з актуальних і зайве доводити, що наука, пов'язана з їхнім вивченням, має право на існування. В Україні, як і в інших державах посттоталітарного простору, суспільство виявилось непередготовленим до такої важливої проблематики, як “конфлікт – феномен суспільного розвитку”. Орієнтація на “безконфліктний” розвиток суспільства робила проблематику конфліктів неперспективною. Це призвело не тільки до її фактичного вилучення зі сфери наукового дослідження, а й відсутності ґрунтовних соціально-психологічних напрацювань.

Конфлікти як реальність сьогодення займають значну частину нашого життя, а отже, потрібно якомога раніше здобути знання про закони конфліктної взаємодії, навчитися керувати конфліктом, зробити його конструктивним, навчитися володіти своїми емоціями, які б перестали руйнувати наш внутрішній і зовнішній світ.

Дослідження конфліктних форм поведінки пов'язано з напрямом науково-дослідницької роботи кафедри практичної психології та психотерапії Національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова “Зміст, форми і методи фахової підготовки психологів”. Розуміння сутнісних характеристик конфлікту, особливостей його прояву у різних категорій людей зумовлює пошук адекватних форм психологічної допомоги у ситуаціях міжособистісного протистояння.

У сучасних соціологічних та психологічних дослідженнях відображено теоретичні концепції міжособистісних конфліктів (А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов [2], Н.В. Грішина [4]), підходи до проблем детермінації конфліктної поведінки (М.Дойч [5], Л.А. Козер [7]), позиції особистості у конфлікті (О.А. Донченко, Т.М. Титаренко [6], М.І. Пірен [10]), а також особливості конфліктів у різних видах діяльності людини і сферах стосунків (правоохоронній (І.В. Ващенко [3]) трудовій діяльності, спорті (Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель [8])) та способи їхнього розв'язання (Б.Аллін [1], Дж. Г. Скотт [12]). Важливий внесок у систематизацію уявлень про “конфлікт” внесла Н.В. Грішина [4], яка на основі аналізу і порівняння різних підходів визначила межі його предметного поля. Вона з'ясувала, що конфлікт – це біполярне явище, яке виявляється в активності сторін, спрямованої на подолання суперечностей, причому сторони є активними суб'єктами. Це дає змогу стверджувати, що важливим компонентом вибору стратегій поведінки у конфліктній ситуації є осмислення конфлікту, засноване на сприйманні особистістю як самої конфліктної ситуації, так і свого партнера. Отже, важливого значення набуває питання про особистісний аспект конфліктної взаємодії.

Мета статті полягає у розкритті психологічної сутності конфліктних форм поведінки та умов їхньої детермінації особистісними чинниками.

Широка розповсюдженість конфліктів, їхня роль у системі соціальних зв'язків привертають увагу науковців до дослідження сутнісних характеристик конфлікту та пов'язаної з ним конфліктної поведінки особистості. Міждисциплінарний

характер цього феномену створює неоднозначність його трактування.

Загальноприйнято розглядати конфлікт як зіткнення протилежних інтересів, сил, поглядів, позицій, думок суб'єктів взаємодії. Основний змістовий акцент у визначенні конфлікту стосується поняття “суперечність”. Так, Л.А. Козер [7] вказував, що конфліктом є суперечність, яка виникає між людьми у зв'язку з розв'язанням тих чи інших питань соціального й особистісного життя. На відмінності між цілями й інтересами сторін наголошував М. Дойч [5].

На відміну від конфлікту, конфліктні форми поведінки – це такий стиль поведінки людини (фізична, вербальна, непрямая агресія, роздратування, негативізм, образа, підозрілість тощо), який детермінує виникнення конфліктів.

Отже, між конфліктом і конфліктними формами поведінки існують причиново-мотиваційні зв'язки, які визначаються взаємодією суб'єктивних і об'єктивних чинників виникнення й розвитку конфліктних форм поведінки.

Обґрунтування об'єктивно-суб'єктивного характеру причин конфліктних форм поведінки є досить продуктивним у процесі вивчення способів їхнього попередження, вироблення оптимальної стратегії поведінки людей у типових конфліктах. До об'єктивних причин можна віднести обставини соціальної взаємодії людей, що викликали зіткнення їхніх інтересів, думок, наставлень тощо. Об'єктивні причини призводять до створення передконфліктної обставини – об'єктивного компонента передконфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини в основному пов'язані з тими індивідуально-психологічними особливостями опонентів, які спонукають їх вибирати саме конфліктний, а не будь-який інший спосіб розв'язання об'єктивної суперечності. Людина не йде на компроміс, не поступається, не уникає конфлікту, не намагається разом з опонентом взаємовигідно розв'язати суперечність, що виникла, а вибирає стратегію протидії. Практично в будь-якій передконфліктній ситуації є можливість вибору конфліктного або одного з неконфліктних способів поведінки. Причини, у силу дії яких людина вибирає конфліктну поведінку, мають

суб'єктивний характер. Як стверджує Н.І. Пов'якель [8], практично у будь-якій конфліктній поведінці існує комплекс об'єктивно-суб'єктивних причин.

Проведений аналіз психологічної літератури [2], [4], [9] щодо причин виникнення конфліктних форм поведінки свідчить, що в конфлікти з навколишніми передусім вступають люди з негнучким, ригідним характером, ті, хто неадекватно сприймає альтернативні форми поведінки, що є протилежним до їхніх принципів і ціннісних критеріїв. Як правило, такі люди інертні, повільно звикають до нових обставин, мало спілкуються, вкрай егоцентричні і не визнають компромісів. Водночас протилежною властивістю є емпатія. Встановлено, що емпатійні люди, які вміють враховувати думку інших, привітливі, оптимістичні, сердечні, емоційні, менше вступають у конфлікти.

Однією з причин конфліктних форм поведінки може бути стійке прагнення до визнання та поваги навколишніх, намагання посісти більш престижне і впливовіше місце у групі. Така людина схильна до домінування в усьому, зазвичай не зважає на інших.

Причиною виникненню конфліктних форм поведінки може стати також низький рівень розвитку свідомості та самосвідомості у сприйнятті різноманітних непередбачуваних соціальних ситуацій. У цьому випадку людина не вміє зважувати можливі варіанти поведінки. Їй не подобається збирати додаткову інформацію, аналізувати її, замість цього вона швидко повідомляє своє рішення.

Сприятливим підґрунтям для виникнення конфліктної поведінки є неузгодженість між загальним уявленням людини про те, якою вона повинна бути (ідеальний образ), та її реальною самооцінкою. Низький рівень особистісної адаптованості та надмірна проникність у процесі взаємодії з оточенням безпосередньо пов'язані з низькою самооцінкою, з метою компенсації якої і створюється надідеальний образ. Особистість намагається привести себе у відповідність до створеного образу, розглядає власні неусвідомлені недоліки як домінуючі якості, інтерпретує їх як засоби для досягнення значущих цілей. Наприклад, агресивність сприймається як сила. Надалі така

людина негнучка у взаємодії, позаяк у неї не активізоване самопізнання і бракує адекватних форм поведінки. Завищена самооцінка детермінує конфлікти з близьким оточенням, яке не сприймає розбіжності з реальними можливостями особистості.

Досліджуючи питання конфліктних форм поведінки, А.Я. Анцупов [2] зазначає, що в житті люди використовують різні тактики впливу на опонента у конфлікті з метою задоволення своїх потреб та розв'язання ситуації. На основі аналізу різних видів тактики, визначаються конфліктні форми поведінки, які поділяються на жорсткі, нейтральні та м'які. Прояв конфліктної поведінки здійснюється від м'якої до більш жорсткої.

Крім того, розрізняють раціональні (фіксація своєї позиції, дружелюбність, санкціонування) та ірраціональні (тиск, психологічне насильство) форми конфліктної поведінки [4].

На основі теоретичного аналізу сутності детермінант конфліктної поведінки [2], [3], [4], [8], [11], нами виділено такі її види, які зумовлюються суб'єктивними та об'єктивними чинниками:

1. Конфліктна поведінка зумовлена суб'єктивними чинниками, які спроектовані на оточення: непряма агресія у провокуванні і ескалації (розвитку) конфліктів, що включає у себе: агресію, спрямовану на іншу особу; негативізм, спрямований зазвичай проти авторитету керівництва; образу – заздрість і ненависть до навколишніх, зумовлені почуттям гніву на весь світ за дійсні та вигадані страждання; почуття провини, яке завжди породжує внутрішньоособистісний конфлікт і проявляється у можливих звинуваченнях себе в тому, що “ти погана людина, поводишся погано”, передбачає наявність сумніння.

2. Конфліктна поведінка, яка зумовлюється деструктивними об'єктивними стимулами: порушення трудової дисципліни; грубощі, зухвала поведінка; незгода і критика будь-яких пропозицій; ігнорування вимог, ухиляння від виконання завдань; фізична агресія – використання фізичної сили одним із учасників конфлікту; готовність при найменшому збудженні до прояву запальності, різкості, грубощів; підозрілість – недовіра і

КОНФЛІКТНІ ФОРМИ ПОВЕДІНКИ...

обережність щодо людей; вербальна агресія – вираження негативних почуттів як через форму (сварка, крик), так і зміст словесних відповідей (погроза, прокльони, лайка).

У кожної людини ці форми можуть проявлятися різною мірою: від слабо до сильно виражених.

Вивчаючи проблему конфліктів, Г.В. Ложкін та Н.І. Пов'якель [9] виділили 12 видів конфліктних форм поведінки залежно від акцентуацій характеру, запропонованих К. Леонгардом. Особливості конфліктної поведінки акцентуованих особистостей відображені у таблиці 1.

Таблиця 1

Види конфліктної поведінки акцентуованих особистостей

Тип акцентуації	Особливості спілкування та поведінки	Риси, які сприяють виникненню конфліктів	Ситуації, в яких можливі конфлікти
Гіпертимний	Піднесеність настрою, балакучість, самостійність, прагнення до лідерства, авантюризм, ігнорування покарань, не відчуває меж дозволеного, переоцінює власні можливості, схильний до алкоголю, наркотиків, безладного статевого життя.	Легковажність, схильність до аморальних вчинків, несерйозне ставлення до обов'язків, дратівливість.	Монотонність, самотність, умови жорсткої дисципліни, моральні обмеження, що можуть викликати гнів і роздратування.

<p>Дистимний</p>	<p>Постійно знижений настрій, смуток, замкненість, песимістичність . У конфлікти вступають нечасто, найчастіше є пасивними. Цінують тих, хто дружить із ними і схильні підкорятися.</p>	<p>Пасивність, песимістичність , сповільненість, замкненість, смуток, ригідність мислення, труднощі спілкування.</p>	<p>Ситуації, які вимагають активної діяльності. Ситуації, що потребують швидких рішень. Зміни звичних умов життя.</p>
<p>Циклоїдний</p>	<p>Товариськість циклічно змінюється (надмірна у період підвищеного настрою, знижена в часи пригніченості).</p>	<p>У період піднесення настрою – тяжіння до гіпертимів. У період спаду настрою – загострено сприймають неприємності, аж до суїцидних спроб.</p>	<p>У період піднесення настрою – прояви поведінки гіпертимної акцентуації. У період спаду настрою – прояви поведінки дистимної акцентуації.</p>
<p>Емотивний</p>	<p>Надмірна чутливість, вразливість. Глибоко переживає навіть незначні проблеми, неприємності, надмірна чутливість до зауважень, невдач. Пригніченість настрою у момент</p>	<p>Крайній ступінь чутливості, плаксивість.</p>	<p>Конфлікти з близькою людиною, смерть або хвороба рідних сприймаються трагічно. Несправедливість, грубість, хамство, перебування в оточенні грубих людей.</p>

КОНФЛІКТНІ ФОРМИ ПОВЕДІНКИ...

	<p>переживань. Віддає перевагу вузькому колу друзів і близьких, рідко вступає у конфлікти.</p>		
Демонстративний	<p>Надмірне прагнення бути в центрі уваги. Прагнення досягати цілей за будь-яку ціну. Використання сліз, скандалів для привернення уваги навколишніх. Схильність до брехні, швидко забуває про власні погані вчинки, брехню, образи інших. Висока пристосованість до людей.</p>	<p>Егоїзм, некерованість, брехливість, хвалькуватість. Ухиляння від праці, схильність до інтриг. Завищений рівень потреб і домагань. Провокують конфлікти, але при цьому активно захищаються.</p>	<p>Ситуації утиску інтересів, недооцінки заслуг, повалення з "п'єдесталу" – все це викликає істеричні реакції. Викликає пригніченість замкнене коло спілкування, одноманітна робота.</p>
Збудливий	<p>Підвищена дратівливість та нестриманість, агресивність, похмурість, занудливість. Схильність до хамства, лайки. Експресивна жестикуляція. Деспотичність</p>	<p>Дратівливість, запальність, неадекватність, спалахи люті та гніву, жорстокість. Ослаблений контроль над потягами.</p>	<p>Схильність до конфліктів з незначних причин, до невротичних зривів, правопорушень і асоціальної поведінки, зловживання алкоголем.</p>

	та жорстокість з близькими.		
Застрагаючий	Застрагає на думках і почуттях. Не забуває образи, схильний до зведення рахунків, до затяжних конфліктів. Має чітко визначене коло друзів та ворогів. Проявляє владолюбство і “занудливість наставника”.	Образливість, підозрілість, мстивість, честолюбство, амбіційність, самовпевненість, ревності. Фанатичне почуття справедливості.	Болюче самолюбство, несправедливі образи, перешкоди до досягнення честолюбних цілей.
Педантичний	Виражена занудливість, настирливість. Виснажує надмірною охайністю.	Формалізм, “крутість”, “занудливість”. Прагнення перекласти прийняття важливого рішення на інших.	Ситуації особистісної відповідальності за важливу справу, недооцінка здобутків.
Тривожний	Знижений фон настрою, побоювання за себе, близьких, невпевненість у собі, крайня нерішучість. Довге переживання невдач, постійні сумніви в своїх	Недовірливість, боягузтво. Внаслідок беззахисності постають мішенню для жартів.	Ситуації страхів, погроз, покарань, несправедливих звинувачень.

КОНФЛІКТНІ ФОРМИ ПОВЕДІНКИ...

	діях.		
Екзальтований	Підвищена мінливість настрою, емоції яскраво виражені, балакучість.	Надмірна вразливість, схильність до паніки та відчаю.	Невдачі, сумні події сприймаються трагічно.
Інтровертований	Знижена товарицькість, замкненість, занурення в себе. Підвищена вразливість. Проявляє стриманість щодо близьких людей, схильний до самотності. У конфлікти вступає нечасто, в основному при спробі вторгнення у внутрішній світ.	Наполегливе відстоювання своїх поглядів. На все має власну точку зору.	Самотність, нав'язливість, безцеремонність, грубість навколишніх посилюють замкненість.
Екстравертований	Висока товарицькість, схильність до балакучості. Власної думки не має, прагне бути "як усі", неорганізований, вважає за краще підкорятися.	Схильність до непередуманих вчинків та розваг. Крайня схильність до чужих думок та впливів.	Ситуація вимушеної самотності, безконтрольність та не регламентованість життя.

Варто зазначити, що важливе місце в стимуляції конфліктної поведінки має соціальна роль особистості [10]. У зв'язку з цим можна охарактеризувати типи конфліктної поведінки залежно від соціальних ролей особистості (див. табл. 2).

Таблиця 2
Залежність конфліктної поведінки від соціальних ролей особистості

№	Соціальні ролі	Характерні особливості конфліктної поведінки
1.	“Демонстративний”	Характеризується прагненням завжди бути в центрі уваги, користуватися успіхом, нерідко ідуть на конфлікт, щоб бути в центрі уваги.
2.	“Ригідний”	Відрізняється підвищеною самооцінкою, небажанням і невмінням рахуватися з думкою інших, відрізняється безцеремонністю і грубістю.
3.	“Некерований”	Підвищена імпульсивність, непродуманість і непередбачуваність поведінки, яка часто є агресивною та виключною
4.	“Педантичний”	Характеризується добросовісністю, скрупульозністю, ставить до всіх завищені вимоги. Людині властива підвищена тривожність, яка проявляється, частково, у підозрах, підвищеній чутливості до оцінки її дій оточуючими.
5.	“Раціоналіст”	Характеризується обачністю, готовністю до конфлікту в будь-який момент, коли з'являється реальна можливість досягнути за допомогою конфлікту особистої мети.
6.	“Безвольний”	Нерідко стає зняряддям в руках інших, має репутацію доброї і безпечної людини, від якої не

КОНФЛІКТНІ ФОРМИ ПОВЕДІНКИ...

		очікують неприємностей
7.	“Пліткар” (“провокатор”)	Для нього конфлікт є можливістю виставити протидіючі сторони в негативному світлі.
8.	“Агресор”	Конфлікт для нього є найкращим способом розв’язати свої суперечності і досягнути власні цілі. Завжди реагує зі злістю і агресією на будь-яку протидію, важко визнає свою неправоту.
9.	“Стара діва” (“комплекс Наполеона”)	Найчастіше людина, яка має помітний фізичний недолік (наприклад, низький зріст, незвичний колір волосся тощо); відрізняється надмірною образливістю, схильністю агресивно реагувати навіть на незначні непорозуміння і суперечності, висока тривожність.

На основі проведеного аналізу чинників виникнення конфліктних форм поведінки нами було виділено три рівні її прояву:

– **високий** – акцентуований, залежить від типу темпераменту та характеру, сили збудження нервової системи, пов’язаний з вродженими якостями особистості (12 видів акцентуацій характеру – 12 видів конфліктних форм поведінки). Цей рівень найважче піддається коригуванню. Для ефективної роботи потрібно поєднувати як індивідуальні, так і групові форми психокорекційного впливу.

– **середній** – конфліктна поведінка є наслідком невихованості та педагогічної занедбаності особистості, впливу соціального оточення та референтних груп, незнання правил поведінки і конструктивної міжособистісної взаємодії. (Прояви: вербальна, фізична агресія, порушення трудової дисципліни, невиконання доручень, неповага та зверхнє ставлення до навколишніх). Рекомендується групова психокорекція.

– **низький** – нестійкий, ситуативний, емоційний. Залежить від настрою особистості, від внутрішніх переживань. Як

наслідок – людина згодом усвідомлює свою поведінку, визнає її, у неї виникає почуття провини та сорому. Намагається більше так не поводитися. Цей рівень не потребує глибинної психокорекції особистості, легко коригується шляхом самоконтролю емоцій та почуттів.

Отже, проведений аналіз дає змогу констатувати, що у психологічній науці існує низка підходів щодо виділення різних форм конфліктної поведінки. Беззаперечним є той факт, що прояви такої поведінки та внутрішні особливості особистості, її соціальне оточення тісно взаємопов'язані. Встановлення причин конфліктної поведінки та рівнів її прояву дають змогу здійснювати ефективну психокорекційну роботу з метою поліпшення внутрішнього стану особистості.

Подальший науковий пошук пов'язується з вивчення ефективності різних форм психокорекційного впливу на особистісні властивості, які виступають суб'єктивними чинниками виникнення конкретних форм конфліктної поведінки.

Література

1. Аллин Б. Наука разрешать конфликты / Брюс Аллин // Известие. – 1991. – № 12. – С. 12–17.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология : [учеб. для вузов] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
3. Ващенко І.В. Конфлікти : сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія / Ірина Володимирівна Ващенко. – Харків : ОВС, 2002. – 256 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта / Наталия Владимировна Гришина. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с.
5. Дойч М. Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) / Мортон Дойч // Социально-политический журнал. – 1997. – №1. – С. 202–212.
6. Донченко Е.А. Личность, конфликт, гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К. : Политиздат Украины, 1998. – 173 с.
7. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Льюис Альфред Козер // Американская социологическая мысль. – М. : МГУ, 1996. – С. 542–556.
8. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта : [учеб. пособие] / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – К. : МАУП, 2002. – 256 с.

9. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К. : Професіонал, 2007. – 416 с.

10. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі : соціо-психологічний аналіз / Марія Пірен. – К. : Вид-во УАДУ, 2000. – 200 с.

11. Пов'якель Н.І. Ціннісні орієнтації в системі професійного становлення та професійної соціалізації майбутніх психологів / Н.І. Пов'якель, Л.О. Коберник // Актуальні проблеми загальної та педагогічної психології : Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України [За ред. С.Д. Максименка]. Т.IX, Ч.2. – К. : ГНОЗІС, 2007. – С. 334–339.

12. Скотт Дж. Г. Конфликты. Пути их преодоления / Джинни Грехем Скотт. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 192 с.

Коберник Людмила. Конфликтные формы поведения как психологический феномен. В статье анализируются подходы к исследованию конфликта и конфликтных форм поведения. Раскрываются субъективные и объективные факторы возникновения и развития конфликтных форм поведения. Обосновывается зависимость конфликтного поведения от личностных свойств и социального опыта человека. Выделяются уровни конфликтного поведения личности и возможности их коррекции.

Ключевые слова: конфликт, конфликтные формы поведения, субъективные и объективные факторы, уровни конфликтного поведения.

Kobernyk Lyudmyla. Conflict forms of behaviour as a psychological phenomenon. The article analyzes the approaches to the study of conflict and conflict forms of behaviour. Subjective and objective factors of arising and development of conflict forms are defined. Special attention is paid to the substantiation of dependence of conflict forms of behaviour on individual characteristics and social experience. Conflict levels and its possible corrections are pointed out.

Keywords: conflict, conflict forms of behaviour, subjective and objective factors, levels of conflict behaviour.