

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра психології і туризму

**Кваліфікаційна робота бакалавра
на тему:
«Міжособистісний конфлікт: можливості діагностики
та прогнозу»**

Допущено до захисту
«___» травня 2022 року

Студентки (та) групи ПС 27-18
факультету туризму, бізнесу і психології
освітньої програми
Практична психологія
за спеціальністю 053 Психологія
Рахуби Аліни Андріївни

Завідувач кафедри
психології і туризму
доктор психологічних наук,
\проф. Бондаренко Олександр
Федорович

Науковий керівник:
Посада, звання ПП повністю

Національна шкала _____

Кількість балів _____

Оцінка ЄКТС _____

3.1.	Аналіз	та	інтерпретація	результатів	
	дослідження.....				45
3.2.	Прогноз	перебігу	міжособистісних	конфліктів	у дослідженій
	групі.....				49
3.3.	Методичні	рекоме́ндації	для	профілактики	міжособистісних
	конфліктів...52				
3.4.		Висновки		до	третього
	розділу.....				55
ВИСНОВКИ					
.....					58
Список					використаних
джерел.....					60
ДОДАТКИ.....					
64					
АНОТАЦІЇ					
.....					67

ВСТУП

Актуальність психологічного вивчення міжособистісних конфліктів є безперечною, оскільки знання їх сутності потрібне для того, щоб у будь-якій конкретній ситуації прийняти правильне рішення щодо їх урегулювання.

Вибір оптимальної стратегії поведінки у ситуації міжособистісного конфлікту передбачає розуміння причин виникнення конфлікту, особливостей перебігу, а також дозволяє обрати найбільш доцільний спосіб його вирішення.

Дана тема набуває особливої актуальності для кожного, так як конфлікт є явищем, яке відіграє особливу роль у психічному житті людей, їх

розвитку, самореалізації, стосунках з іншими, нарешті, в житті суспільства в цілому. До проблем виникнення та ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів та пошуку згоди виявляють величезний інтерес не лише професійні психологи та соціологи, а й політики, керівники, педагоги, соціальні працівники, – усі ті, хто у своїй практичній діяльності пов'язаний із проблемами взаємодії з людьми.

До конфліктів, які лежать у площині роботи психолога належать *міжособистісні конфлікти у парах*. Вони охоплюють майже всі сфери людських стосунків. Будь-який конфлікт зрештою, так чи інакше, зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбувається зіткнення між лідерами чи представниками держав. Тому знання особливостей міжособистісних конфліктів, причин їх виникнення та способів керування ними є важливою складовою у професійній підготовці будь-якого фахівця.

Конфлікти мають різний вплив на особистість. З одного боку вони ускладнюють психологічне життя, сприяють його переходу на нові, складніші рівні функціонування; з іншого – можуть призвести до порушення гармонії, взаємин з оточуючими людьми, затримати, процес соціалізації особистості.

Ця проблема висвітлена в роботах як вітчизняних (Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, А.Н. Леонтьєв, В.Н. Мясіщев, В.С. Мерлін, Л.Ф. Бурлачук, Н.Ю. Максимової, В.Г. Панок, О.Ф. Бондаренко), так і зарубіжних вчених (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, К. Левін, Д. Долард, Н. Міллер, А. Бандура, Дж. Морено, М. Дойч).

Мета роботи – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити можливість прогнозу міжособистісних стосунків, шляхом діагностики причин конфліктної взаємодії у парах.

Відповідно до поставленої мети дослідження визначено такі **завдання**.

- 1) обґрунтувати сукупність вихідних положень, що утворюють науково-теоретичну основу дослідження;

- 2) простежити міру представленості досліджуваної проблематики у вітчизняних і зарубіжних наукових джерелах;
- 3) розробити алгоритм експерименту з діагностики та прогнозу міжособистісних конфліктів у парах;
- 4) емпірично вивчити структурно-змістові особливості конфліктів у досліджуваних пар, на основі чого змодельовати прогноз щодо подальшого розвитку стосунків;
- 5) розробити методичні рекомендації для профілактики міжособистісних конфліктів у парах.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що диференціальна діагностика причин та ціннісних складових конфліктних ситуацій у парах може слугувати основою для прогнозу розвитку стосунків.

Об'єктом дослідження виступає міжособистісний конфлікт як проблема діадної взаємодії.

Предметом дослідження виступає прогноз результатів конфліктної взаємодії у парах.

Для досягнення окресленої мети і вирішення завдань дослідження було використано комплекс методів:

теоретичних – аналіз, порівняння, синтез, систематизація та узагальнення матеріалів наукових джерел з досліджуваної проблематики;

емпіричних – психологічні методики оцінки міжособистісного конфлікту у парах; спостереження;

статистичних – методи математико-статистичної обробки результатів.

Для емпіричної частини дослідження були використані такі методики як *опитувальник* Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів», в адаптації Н.В. Гришиної і *Методика оцінки і прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії* О.Ф. Бондаренка.

Практичне значення одержаних результатів. Результати дослідження можуть бути використані у подальших наукових дослідженнях та в організації психодіагностичної та консультативної роботи з ситуаціями міжособистісних конфліктів.

Структура роботи. Дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ПСИХОЛОГІЇ

1.1 Міжособистісний конфлікт як психологічний феномен (основні підходи до вивчення, визначення, форми прояву та класифікація)

Конфлікт відігравав і продовжує відігравати важливу роль у житті суспільства, тому не дивно, що вивчення конфліктів – тема, яка привертає увагу багатьох вчених [30].

У психології існують давні традиції у вивченні конфліктів. Великий теоретичний та емпіричний матеріал, накопичений за майже 100-річний період, відображається у різноманітні підходів та теоретичних платформ.

Умовно виділяють *2 етапи* історії вивчення конфлікту.

- 1-й етап. Початок ХХ століття – 50-ті роки;
- 2-й етап. Кінець 50-х років – н/р.

Підставою розрізнення служить *рівень виділення проблеми конфлікту з інших проблем*, аналізованих психологією.

У *першій половині ХХ ст.* конфлікт не виділявся в окремий об'єкт дослідження, а розглядався як складова частина ширших концепцій (наприклад, у психоаналізі чи соціометрії). Психологів цікавили або наслідки конфліктів, або деякі причини, що призводять до нього, але не сам конфлікт як центральна ланка дослідження [26, с. 837-839].

На рубежі 1950-1960-х років виникають дослідження, де науковий інтерес психологів звернений безпосередньо до цього феномену. Виділяються основні підходи, розробляється поняттєвий апарат психологічної теорії конфлікту.

Серед напрямів зарубіжних психологічних досліджень конфлікту *першій половині ХХ в. виділяються*: [4, с. 13]

- *психоаналітичний* (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, Е. Фромм);
- *соціотропний* (У. Мак-Дугалл, С. Сігеле та ін);

- *отологічний* (К. Лоренц, Н. Тінберген);
- *теорія групової динаміки* (К. Левін, Д. Креч, Л. Ліндсей);
- *фрустраційно-агресивний* (Д. Долард, Л. Берковіц, Н. Міллер);
- *поведінковий* (А. Басі, А. Бандура, Р. Сірі);
- *соціометричний* (Дж. Морено, Е. Дженігс, С. Додд, Г. Гурвич);
- *інтераціоналістський* (Дж. Г. Мід, Т. Шібутані, Д. Шпігель);
- *теорія структурного балансу* (Ф. Хайдер).

1. *Психоаналітичний підхід* пов'язаний насамперед з ім'ям австрійського психолога Зігмунда Фрейда (1856-1939), який створив одну з перших концепцій людської конфліктності. Незважаючи на те, що З. Фрейд займався переважно внутрішньоособистісними конфліктами, його заслугою є *вказівка на необхідність пошуку причин міжособистісних конфліктів у сфері несвідомого*. У процесі клінічної практики З. Фрейд неодноразово спостерігав у пацієнтів усередині особисті конфлікти, викликані протиріччями між потягами. У рамках другої дуалістичної теорії потягів (після 1920 р.) З. Фрейд вказував, що людина конфліктна за своєю природою – в ній від народження борються дві визначальні поведінки протилежних потягів: Ерос – комплекс потягів, що включає інстинкти: сексуальний і самозбереження та Танатос – потяг до смерті (агресії). Конфлікт потягів вперше виникає у дитинстві і продовжується протягом усього життя людини [2].

Структурна теорія особистості З. Фрейда та доповнюючі її концепції фрейдизму і класичного психоаналізу, незважаючи на наявність у них догматичної психосексуалізації, дозволяють позначити психологічні механізми функціонування особистісних структур у нормативному, межовому та патологічному станах. Важливим достоїнством концепції З. Фрейда розгляд структури особистості як динамічного утворення, яке має *внутрішні суперечності* [39, с. 50-153; 40].

Послідовник З. Фрейда Альфред Адлер (1870-1937) зміст конфліктів особистості з мікросередовищем бачив у *спробах індивіда звільнитися від почуття неповноцінності та домінування одних над іншими* [1].

Американські психологи К. Хорні, Е. Фромм, Г. Саллівен розширили розуміння природи конфлікту, спробували внести у ній соціальний контекст. Так, К. Хорні (1885-1952) основною причиною конфліктів між індивідом та його оточенням вважала *нестачу доброзичливості з боку близьких людей*, насамперед батьків. На думку Е. Фромма, конфлікти виникають через *неможливість реалізувати у суспільстві особистісні прагнення та потреби* [7, с.17].

2. *Соціотропний підхід*. У 1920–1930-ті роки конфлікт починає привертати увагу соціальних психологів. На думку англо-американського психолога У. Мак-Дугалла (1871 – 1938), *конфлікти у суспільстві неминучі*, оскільки людям властиві соціальні інстинкти типу страху, стадності, самоствердження тощо. Вони передаються у спадок, тому люди постійно конфліктують, вступають у протиборство. Спираючись на затвердження Ч. Дарвіна у тому, що інстинкт боротьби за виживання забезпечує існування, розвиток образу, У. Мак-Дугалл поширив його і людське суспільство. Створена ним теорія соціальних інстинктів мала прибічників, які визначили соціотропний напрямок у вивченні конфліктів (С. Сігеле та ін.). З погляду авторів, між окремими індивідуумами можуть виникати протиріччя, тому що як усім людям властивий інстинкт «забійливості», що викликає емоцію гніву, внаслідок чого люди постійно конфліктують, вступають у протиборство.

3. Початок *етологічного підходу* до конфлікту було покладено у 1930-х рр. роботами австрійського дослідника природи, лауреата Нобелівської премії Конрада Лоренца (1903-1989). Вперше у світовій науці ним була висловлена гіпотеза про те, що *головною причиною соціальних конфліктів є агресивність індивіда та натовпу*. На думку К. Лоренца, механізми виникнення агресивності у тварин та людини однотипні, а агресія – постійний стан живого організму. Етологічні ідеї К. Лоренца отримали розвиток у дослідженнях нідерландського етолога Н. Тінбергена (1907-1988).

Теорія агресії пояснює існуюче насильство у світі людського суспільства, наголошуючи на домінуванні внутрішньовидової агресії у

тварини та людини. Агресії неможливо уникнути, оскільки вона є природною в людини як біологічного організму. Соціальні норми та правила, що існують у суспільстві, частково здатні вплинути на агресію, іноді навіть контролювати її. Зміна діяльності або переорієнтація інтересів людини виконує функцію, що регулює, для агресії. Також успішними прийомами у зниженні агресії у суспільстві володіють культура, традиції, ритуали [37].

4. Досліджуючи *проблеми групової динаміки*, німецько-американський психолог Курт Левін (1890-1947) розробив *концепцію динамічної системи поведінки*, яка перебуває під напругою, коли *порушується рівновага між індивідом та середовищем*. Ця напруга проявляється у вигляді конфліктів. Джерелом конфлікту є, можливо, несприятливий стиль діяльності лідера групи. К. Левін бачив шляхи вирішення конфліктів у реорганізації мотиваційних полів особистості та структури взаємодії індивідів.

Проблема «серйозного досвіду», де «невдача в досвіді стає невдачею в житті», була вирішена К. Левіном у ряді експериментів, і, мабуть, саме йому вперше в експериментальній психології вдалося штучно викликати зміни, не обмежені ділянкою досвіду, а ті, що зачіпали саму особистість ».

У виконаних у його школі експериментах у різний спосіб забезпечувалося виникнення конфлікту. Наприклад, випробуваний у лабораторії виконує завдання, причому в нього поступово з'являється впевненість у своїй здатності впоратися з ними, впевненість у своєму успіху, а на наступній стадії експерименту він потрапляє у ситуацію, де зазнає невдачі. Або ситуація «близького завершення», коли створюється відчуття, що зараз проблема буде вирішена, але це виявляється неможливим: дитина майже дотягується до цукерки, проте не може її дістати. По суті, багато або майже всі добре відомі нам експерименти, виконані під керівництвом Курта Левіна, відносяться і до конфліктів: досліди з перериванням дії, пересиченням роботою, неможливістю знайти правильне вирішення завдання на певному етапі створюють ситуацію конфлікту, дезорганізує нормальну діяльність і поведінку людини. Предметом уваги Левіна стали конфлікти, що

виникають внаслідок боротьби мотивів, одночасної актуалізації суперечливих один одному або несумісних мотивів [22].

5. Група психологів Єльського університету (США) на чолі з Д. Долардом, спираючись на праці З. Фрейда та К. Левіна, запропонувала нову гіпотезу конфлікту – *фрустраційно-агресивну*. У цій концепції інтегрована біосоціальна причина конфліктів – агресивність індивіда та соціальна причина – фрустрація. Агресія завжди слідує за фрустрацією, а випадки агресивної поведінки зазвичай передбачають існування фрустрації.

Халл (1943) та його послідовники Міллер (1944) та Долард (1950) розрізняють 3 основні форми конкуруючих поведінкових реакцій: 1) конфлікт типу «наближення-наближення»; 2) конфлікт типу «уникнення-уникнення»; 3) конфлікт типу «уникнення-наближення». Конфлікт з позицій біхевіоризму можна визначити як одночасне збудження двох конкуруючих тенденцій реагування (наприклад, наближення та уникнення або два різні способи наближення) [32].

6. Відомим представником *поведінкового спрямування* є американський психолог Арнольд Басс. Причини конфліктів він шукає не тільки в біології людини, її вроджених якостях, а й у соціальному оточенні, яке змінює ці якості внаслідок взаємодії особистості із навколишнім соціальним середовищем.

Він визначає фрустрацію як блокування процесу інструментальної поведінки та вводить поняття атаки – акта, що постачає організму ворожі стимули. У цьому атака викликає сильну агресивну реакцію, а фрустрація — слабку.

А. Басс вказав на низку факторів, від яких залежить сила агресивних звичок. По-перше, це частота та інтенсивність випадків, у яких індивід був атакований, фрустрований, роздратований. Індивіди, які отримували багато гнівних стимулів, будуть, ймовірно, реагувати агресивніше, ніж ті, які отримували менше таких стимулів. По-друге, це часте досягнення успіху шляхом агресії, яке, на думку Басса, призводить до сильних атакуючих

звичок. Успіх може бути внутрішнім (різке ослаблення гніву) та зовнішнім (усунення перешкоди або досягнення винагороди). Вироблена тенденція до атаки може унеможливити для індивіда розрізнення ситуацій, які провокують і не провокують агресію. По-третє, це культурні та субкультурні норми, засвоєвані людиною, які можуть полегшити розвиток у неї агресивності [25, с. 257-262].

А. Басс, який сприйняв ряд положень своїх попередників, розділив поняття агресії та ворожості та визначив останню як: «...реакцію, що розвиває негативні почуття та негативні оцінки людей та подій». Створюючи свій опитувальник, що диференціює прояви агресії та ворожості, А. Басс та А. Дарка виділили такі види реакцій:

- фізична агресія – використання фізичної сили проти іншої особи;
- непряма – агресія, манівцем спрямована на іншу особу або ні на кого не спрямована;
- роздратування – готовність до прояву негативних почуттів за найменшого збудження (запальність, грубість);
- негативізм – опозиційна манера у поведінці від пасивного опору до активної боротьби проти звичаїв і законів;
- образа – заздрість і ненависть до оточуючих за дійсні та вигадані дії;
- підозрілість – в діапазоні від недовіри та обережності по відношенню до людей до переконання в тому, що інші люди планують і завдають шкоди;
- вербальна агресія – вираз негативних почуттів як через форму (крик, вереск), і через зміст словесних відповідей (прокляття, загрози);
- почуття провини – висловлює можливе переконання суб'єкта в тому, що він є поганою людиною, що чинить зло, а також докори совісті, що відчувається ним.

Визначення агресії за Басом можна назвати вузькоспеціальними, оскільки вони ігнорують будь-які мотиваційні передумови [28, с. 163-167].

7. *Соціометричний підхід.* Дж. Морено (1892-1974) вивчав психологічні аспекти поведінки невеликих соціальних груп, приділяючи увагу емоційним відносинам (почуттям симпатії, антипатії, байдужості друг до друга), і розглядав конфлікт як результат особливих емоційних відносин між членами групи, їх симпатій та антипатій, різноманітності інтересів та мотивів поведінки. Відповідно до теорії соціометрії, розробленої соціальним психологом Дж. Морено, міжособистісні конфлікти визначаються станом емоційних відносин між людьми, їх симпатіями та антипатіями по відношенню один до одного.

Дж. Морено прийшов до висновку, що всі конфлікти, від міжособистісних до міжнародних, можуть бути вирішені шляхом перестановки людей відповідно до їх емоційних уподобань, так щоб "соціометрична революція" дозволила гармонізувати суспільні відносини [23, с. 13].

8. *Інтераціоналістський підхід.* Після робіт засновника символічного інтераціоналізму – американського психолога і соціолога Дж. Р. Міда (1863–1931) – широкий резонанс отримали дослідження представника Чиказької школи Т. Шибутані. На його думку, причини конфліктів криються у процесі соціальної взаємодії. У разі обурень у відносинах "індивід – середовище" суб'єкт починає відчувати внутрішню дисгармонію і дискомфорт. Намагаючись усунути їх, індивід робить активні дії у тому, щоб пристосуватися до середовища. У результаті пристосування і виникають конфлікти.

Причиною виникнення конфліктів Т. Шибутані вважає *належність кожної людини одночасно до кількох соціальних груп*. Найчастіше ці групи, які автор називає еталонними, приймають однакові цінності, але трапляється, коли різні групи висувують по відношенню до 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 засудження. Однак конфлікт може і не виникнути, якщо ці еталонні групи розділені між собою та у своїй діяльності керуються різними цілями.

Деякі люди у своєму житті змушені виконувати ролі, в яких виявляються протилежні права та обов'язки, внаслідок чого виникає внутрішній конфлікт, для дослідження та опису якого психологи користуються поняттям «*маргінальної людини*». При цьому під маргінальною людиною розуміють таку людину, яка знаходиться на кордоні між двома або великою кількістю соціальних світів, але не прийнята жодним із них як повноправний учасник. Серед рис, властивих маргінальній людині, виділяють сумніви у власній цінності, невизначеність зв'язків з друзями і постійний страх бути відкинутою, тенденцію до уникнення ситуацій невизначеності, хворобливу сором'язливість, прагнення до самотності і надмірну мрійливість, надмірну турботу про майбутнє, впевненість у несправедливому ставленні до них усіх довкола.

Те, що людина має маргінальний статус, не обов'язково стає причиною виникнення особистісного розладу, але кожній маргінальній особистості притаманний більш-менш сильний внутрішній конфлікт. Особливо складним в особистості з маргінальним статусом виявляється процес формування моральних суджень, що у тій чи іншій ситуації взаємодії незалежно від способу дії знайдеться хтось, кого задовольнить поведінка цієї особистості. У такому разі маргінальна особистість прагне захистити свої погляди, та її постійно пригнічує почуття провини.

Спосіб вирішення конфліктогенних ситуацій залежить від індивідуальних особливостей особистості – це може бути або перехід до іншої діяльності, або відчуження від себе до деперсоналізації. Позитивним наслідком маргінального статусу особистості Т. Шибутані вважає здатність до творчості та швидшої адаптації до соціальних змін [35].

9. *Теорія структурного балансу*, перші положення якої висунув Ф. Хайдер, присвячена аналізу узгодженості між системою атит'юдів індивіда та його знаннями про атит'юди і поведінку значимих інших. Відповідно до теорії Хайдера конфлікт виникає тоді, коли «певне відношення єдності, що приписується умовами балансу, для людини виключається внаслідок існування у відносинах єдності з боку іншої людини» [4, с. 29-46, 56-86].

Аналіз підходів до вивчення конфлікту у аналізованій період показує, що вони формувалися у руслі традиційних напрямів психології, відбиваючи теоретичні конструкції, властиві цій течії.

Ці підходи стали основою, на яку спираються західні психологи щодо конфліктів останні 40–45 років.

Наприклад, у 1960-ті роки були опубліковані роботи американського психотерапевта Еріка Берна (1910-1970), який на основі синтезу ідей психоаналізу та інтеракціонізму створив *теорію транзактного аналізу*. За Е. Берном, у процесі взаємодії людей здійснюються транзакції з трьох різних позицій: Батько, Дорослий та Дитина. Якщо реалізується транзакція, що не перетинається, то вона забезпечує безконфліктні відносини. Якщо виникає транзакція, що перетинається, це сигналізує про порушення процесу спілкування, що може призвести до конфліктів [4, с. 13].

На сьогодні дослідження конфліктів у сучасній зарубіжній психології ведуться за такими напрямками:

- *теоретико-ігрове* (М. Дойч);
- *теорія організаційних систем* (Р. Блейк, Дж. Мутон);
- *теорія та практика переговорного процесу* (Д. Прюїтт, Д. Рубін, Р. Фішер, У. Юрі) [44].

У сучасній психології дослідження конфліктів ведуться у наступних традиціях.

1. Представники *теоретико-ігрового підходу* основним завданням вважають побудову *універсальної схеми взаємодії у конфліктній ситуації та*

її вирішення. В основі лежать ігри типу «дилема в'язня». Вирішення завдання полегшують чітко контрольовані експериментальні умови.

Різноманітність стилів поведінки у конфліктній ситуації узагальнюється у два основних типи поведінки: *кооперативна* та *конкурентна*.

У системному вигляді цей підхід виражений роботах американського соціального психолога М. Дойча. Його концепція є цілісною розробкою соціально-психологічного підходу до проблеми конфлікту. На думку М. Дойча, в основі конфлікту лежить *несумісність цілей учасників міжособистісної взаємодії*. Цей підхід відносять до мотиваційних концепцій, оскільки акцент у ньому робиться на мотивах протидіючих сторін [42].

Прихильники теоретико-ігрового підходу вважають, що конфлікти можуть вирішуватись як *конструктивним шляхом*, так і *деструктивним*. *Продуктивним* вважається конфлікт, учасники якого переконані, що досягли поставленої мети.

Розвиваючи ідеї М. Дойча, сучасні західні дослідники створюють у реальних групах експериментальні ситуації. Серед типів ситуацій виділяють *конкурентну*, *кооперативну* та *змішану*. Конкурентна ситуація у процесі навчання може мати мотивуючий ефект, не всупереч відносинам співробітництва та взаємодопомоги, а поряд з ними. Ситуація кооперативного навчання дає більший ефект, ніж традиційне індивідуальне навчання [41, с. 163-164].

2. Другим підходом до вивчення конфлікту у сучасній психології є *теорія організаційних систем*. Ця концепція постала як альтернатива теорії ігор і результат критики запропонованих нею рішень. Розроблений Р. Блейком, Дж. Моутон та К. Томасом підхід до проблеми міжособистісного конфлікту на основі організаційних систем є оригінальною програмою дослідження стилів конфліктної поведінки людей у реальних умовах. З поєднання установок ставлення до суперника і досягнення своїх цілей автори визначили п'ять стратегій поведінки, можливих у конфліктній ситуації:

суперництво, пристосування, уникнення, компроміс, співробітництво [8, с. 55-90].

При переході конфлікту з *потенційного в актуальний* може розвиватися як *прямий* чи *опосередкований, конструктивний стабілізуючий* чи *неконструктивний*.

Неконструктивний міжособистісний конфлікт виникає, коли один із опонентів вдається до морально засуджених методів боротьби, прагне «придушити» партнера, дискредитує та принижуючи його в очах оточуючих. Зазвичай це викликає опір з іншого боку, діалог супроводжується взаємними образами, вирішення проблеми стає неможливим, руйнуються міжособистісні стосунки.

Конструктивним міжособистісним конфліктом вважається той, у якому опоненти не виходять за межі ділових аргументів, відносин і не стосуються особистісних якостей протилежної сторони.

У цьому можуть бути різні стратегії поведінки. Р. Блейк та Дж. Моутон виділяють такі стратегії поведінки у конфліктній ситуації:

- *співробітництво*, спрямоване на пошук рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін;
- *компроміс* – врегулювання розбіжностей через взаємні поступки;
- *уникнення*, яке полягає у прагненні вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її, не поступаючись своїм, але й не наполягаючи на своєму;
- *пристосування* як тенденція згладжувати протиріччя, поступаючись своїми інтересами [41, с. 163-164].

3. На рубежі 1960-1970-х років починає формуватися самостійний напрямок з вивчення переговорного процесу як *частини конфліктної взаємодії*. В даний час теорія та практика переговорного процесу розглядаються як *один із перспективних напрямків прикладної психології*.

Дослідження зосереджені на вирішенні двох проблем:

- виявленні сукупності умов, що сприяють прийняттю конфліктуючими сторонами рішення приступити до переговорів;
- вивчення процесу переговорів, коли конфліктуючі сторони вже вирішили йти на пошук взаємних угод [27].

Спробу вирішити важливу психологічну проблему співвідношення зовнішнього та внутрішнього, діяльності та свідомості зроблено також у радянській психології (Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн, А. Н. Леонтьєв). Радянські психологи теж розглядали суб'єктивне оцінювання людиною певної ситуації, її суб'єктивне переживання як необхідний компонент наявності конфлікту. Чимало уваги проблемі суб'єктивного переживання в системі відношень особистості приділив В. Н. М'ясищев. В. С. Мерлін, один з основних радянських дослідників конфлікту, як обов'язкову умову його виникнення розглядає суб'єктивну невирішуваність ситуації, яка не може бути нічим іншим, ніж інтерпретацією та оцінюванням її з боку людини [24].

Тому сьогодні правомірно говорити про утвердження підходу, який враховує суб'єктивне ставлення людини до тих чи інших подій. Стосовно конфліктів це означає, що сприйняття та інтерпретацію людиною зовнішньої ситуації, власних переживань трактують як обов'язкову умову наявності конфлікту, а сама зовнішня ситуація не може автоматично зумовлювати розвиток конфлікту. Таке розуміння конфлікту досліджують українські психологи, зокрема чимало уваги суб'єктивним переживанням у конфліктній ситуації приділяють Н. В. Грішина, О. А. Донченко, А. Т. Ішмуратов, М. І. Пірен, Т. М. Титаренко, Н. В. Чепелева. Ймовірно, що це насамперед результат поступового переважання психологічної практики, для якої суб'єктивні переживання є об'єктивним предметом роботи. Перевага практичних напрямів у роботі з конфліктами над їхнім теоретичним дослідженням є однією з найяскравіших особливостей сучасної психології конфлікту. У цьому виявляється, можливо, загальна криза психологічної теорії та спроба наблизити «академічну» психологію до вирішення реальних людських проблем [8, с. 55-90]. Сучасні конфліктологічні розробки в

українській психології спрямовані саме на осмислення практичних проблем у виникненні та розв'язанні конфліктів. Зокрема, практичне дослідження сутності та природи внутрішньоособистісних конфліктів зроблено в роботах Л. Ф. Бурлачука, О. А. Донченко, Н. Ю. Максимової, Л. Е. Орбан-Лембрик, М. І. Пірен, Т. М. Титаренко. Зв'язок внутрішньоособистісних конфліктів з проблемами професіоналізації особистості викладено в дослідженнях І. В. Ващенко, Л. М. Карамушки, Н. Л. Коломінського, Г. В. Ложкіна, Н. І. Повякель. Значну увагу українська психологія приділяє проблемам психологічного консультування та психотерапії внутрішньоособистісних конфліктів (О. Ф. Бондаренко, В. Г. Панок, Н. В. Чепелєва).

Існують численні *класифікації конфліктів*. Підставами їм може бути *джерело конфлікту, зміст, значимість, тип дозволу, форма висловлювання, тип структури взаємовідносин, соціальна формалізація, соціально-психологічний ефект, соціальний результат*. Конфлікти можуть бути *приховані та явні, інтенсивні та стерті, короткочасні та затяжні, вертикальні та горизонтальні* тощо.

За спрямованістю конфлікти поділяються на *«горизонтальні»* та *«вертикальні»*, а також *«змішані»*. До *горизонтальних* відносять такі конфлікти, у яких не задіяні особи, що у підпорядкуванні один в одного. До *вертикальних* конфліктів відносять ті, у яких беруть участь особи, що у підпорядкуванні одне в одного. У *змішаних* конфліктах представлені вертикальні, і горизонтальні складові. За оцінками психологів конфлікти, мають вертикальну складову, тобто вертикальні і змішані, — це приблизно 70-80% всіх конфліктів.

За значенням групи та організації конфлікти діляться на *конструктивні* (творчі, позитивні) і *деструктивні* (руйнівні, негативні). Перші приносять справі користь, другі – шкоду. Від перших йти не можна, від других – треба.

За характером причин конфлікти можна поділити на *об'єктивні* та *суб'єктивні*. Перші породжені об'єктивними причинами, другі – суб'єктивними, особистісними. *Об'єктивний конфлікт* найчастіше

вирішується конструктивно, *суб'єктивний*, навпаки, зазвичай, вирішується деструктивно.

М. Дойч класифікує конфлікти за критерієм істинності-хибності чи реальності:

- «*справжній*» *конфлікт* – існуючий об'єктивно і адекватно сприймається;
- «*випадковий, або умовний*» – залежить від обставин, що легко змінюються, що, однак, не усвідомлюється сторонами;
- «*зміщений*» – явний конфлікт, за яким ховається інший, невидимий конфлікт, що лежить на підставі очевидного;
- «*невірно приписаний*» – конфлікт між сторонами, які помилково зрозуміли одне одного, і, як наслідок, щодо помилково тлумачених проблем;
- «*латентний*» – конфлікт, який мав би статися, але якого немає, оскільки з тих чи інших причин не усвідомлюється сторонами;
- «*хибний*» – конфлікт, що існує лише через помилки сприйняття і розуміння за відсутності об'єктивних підстав [42; 43, с. 13-32].

Класифікація конфліктів на кшталт соціальної формалізації: *офіційні* та *неофіційні* (формальні та неформальні). Ці конфлікти, зазвичай, пов'язані з організаційної структурою, її особливостями і може бути як «горизонтальними», і «вертикальними».

За своїм соціально-психологічним ефектом конфлікти поділяються на дві групи:

- що розвивають, стверджують, активізують кожну з конфліктуючих осіб та групу в цілому;
- що сприяють самоствердженню чи розвитку однієї з конфліктуючих особистостей чи групи загалом і придушенню, обмеження іншої особи чи групи осіб.

За обсягом соціальної взаємодії конфлікти класифікують на *міжгрупові, внутрішньогрупові, міжособистісні та внутрішньоособистісні*.

Міжособистісний конфлікт – це конфлікт, який найчастіше виникає. Виникнення міжособистісних конфліктів визначається ситуацією, особистісними особливостями людей, ставленням особи до ситуації та психологічними особливостями міжособистісних відносин. Виникнення та розвитку міжособистісного конфлікту багато в чому зумовлені демографічними та індивідуально-психологічними характеристиками. Для жінок більш характерні конфлікти, пов'язані з особистими проблемами, для чоловіків – з професійною діяльністю.

Психологічно малоконструктивна поведінка у конфлікті часто пояснюється індивідуально-особистісними особливостями людини. До рис «конфліктної» особистості відносять нетерпимість до недоліків інших, знижена самокритичність, імпульсивність, нестриманість у почуттях, укорінені негативні забобони, упереджене ставлення до інших людей, агресивність, тривожність, невисокий рівень комунікабельності та ін. [17]

Внаслідок аналізу та оцінки міжособистісних конфліктів вченими було складено їхнє угруповання. Таким чином, різновиди конфліктів були систематизовані шляхом поділу існуючих конфліктів за основними відмітними ознаками [3].

Таким чином, були виділені типи та види міжособистісних конфліктів. Така класифікація необхідна для моделювання предмета вивчення конфліктології у її цілісному вигляді, методичного інструменту розрізнення всього спектра конфліктних проявів.

Для того щоб найбільш правильно скласти класифікацію міжособистісних конфліктів, необхідно знати та вміти розрізняти основні елементи, що входять до міжособистісного конфлікту, а також розрізняти різноманітність способів прояву конфліктів, джерела виникнення конфліктів на міжособистісному рівні.

В якості додаткових компонентів, необхідних для визначення класифікації можуть виступати причини, через які виникають конфліктні ситуації, інтереси та мотиви сторін, що протистоять один одному, роль

міжособистісних конфліктів у життєдіяльності конкретної людини, рушійні сили безпосереднього конфлікту, функції конфліктів, роль міжособистісних конфліктів життєдіяльності соціальної групи (загального колективу людей) та суспільства в цілому.

Майже у всіх галузях життя мають місце міжособистісні конфлікти за формами прояву.

Необхідно відзначити загальноприйнятую класифікацію міжособистісних конфліктів за формою прояву. Вони діляться:

- *соціально-економічні конфлікти;*
- *етнічні конфлікти;*
- *міжнаціональні конфлікти;*
- *політичні конфлікти;*
- *ідеологічні конфлікти;*
- *релігійні конфлікти;*
- *військові конфлікти;*
- *юридичні конфлікти;*
- *сімейні конфлікти;*
- *соціально-побутові та інші типи конфліктів.*

Міжособистісні конфлікти класифікуються також з причин та джерел виникнення на *суб'єктивні та об'єктивні міжособистісні конфлікти* [33, с. 123-141].

Об'єктивний міжособистісний конфлікт розвивається в силу життєвих обставин, які складаються, для підприємства чи групи людей незалежно від бажання і волі його учасників конфлікту.

Міжособистісний конфлікт може виникнути залежно від мотивів поведінки людини, що вступила в міжособистісний конфлікт, які призначені для її устремління щодо певного суб'єкта соціальних зв'язків [12].

Однак, відповідно до завдань даного дослідження, особливий інтерес становлять *міжособистісні конфлікти у парах*.

У конфліктах відносин мова йде не лише про пошук рішення, що задовольняє змістовні інтереси партнерів. У таких конфліктах активно виявляються взаємні докори, засудження поведінки та особисті якості учасників конфлікту, необхідні для підтвердження «свого права» на негативні дії по відношенню до іншої сторони.

Міжособистісні конфлікти розвивають учасників через задоволення інтересів/потреб та навчання нових способів взаємодії. При цьому розвитку сприяє не наявність конфліктів як таких, а їх ефективне, конструктивне і своєчасне вирішення. Конфлікт стає деструктивним, якщо змістовні конфлікти вчасно не вирішуються, вони переходять у конфлікти відносин. І цей перехід знаменує перехід конфлікту в деструктивну форму.

Аспект, який стосується відносин, завжди характерний для комунікації в парі. Але якщо у конфлікті він виходить передній план, то актуалізуються сильні емоції, такі як: лють, страх, заздрість, сором, ненависть. Виникнення подібних емоцій призводить до того, що конфліктуючі сторони починають загрожувати і принижувати один одного, тим самим знижуючи можливість подолання розбіжностей. Процес виходу із конфлікту ускладнюється. Коли учасники конфлікту починають вимагати, щоб інший змінив свою поведінку, цінності, мотиви чи навіть почуття, конфлікт перестає бути лише змістовним.

Конфлікт стає особливо гострим, якщо щонайменше одного з його учасників уражено в основі своєї особистості – у його ідентичності. Ідентичність – сфера, яка є для людини найважливішою, і тому захищається з особливою завзятістю і запалом. Іншими словами, якщо один з партнерів замість того, щоб сказати: «Я не хочу йти в кіно, а хочу залишитися вдома» – повідомляє партнеру, що він «невдячний холодний, черствий, що не розуміє і т.д.», то, ймовірно, прийти до взаємного задоволення вдасться не скоро, а то взагалі назріє *ескалація конфлікту*. Під ескалацією конфлікту розуміється розвиток конфлікту, який прогресує в часі, загострення протиробства, за якого наступні руйнівні впливи опонентів один на одного інтенсивніші, ніж попередні. Ескалація конфлікту представляє ту його частину, що починається

з інциденту й закінчується послабленням боротьби, переходом до завершення конфлікту.

Конфлікти мають тенденцію «ескалувати», якщо вони своєчасно не виявляються, не прояснюються та не вирішуються. Ескалація конфлікту – це коли партнери залучають до нього інших, розширюючи полі конфлікту. Це означає, що, якщо конфлікт не був вчасно вирішений, то до справи залучаються мами, тата, сестри, брати, подруги, друзі, діти, сусіди, колеги та інші люди, тобто, формуються угруповання. В такому випадку шанси вирішення у подібних конфліктів знижуються пропорційно кількості учасників, що залучаються [16].

1.2. Психологічні чинники і засоби вирішення міжособистісних конфліктів

До причин конфлікту, що мають соціально-психологічний характер, зазвичай відносять *можливі викривлення інформації* в процесі міжособистісної і міжгрупової комунікації. Людина в процесі спілкування не може абсолютно точно передавати всю інформацію, що стосується проблеми, яка обговорюється з партнером. Значна частина інформації міститься на рівні безсвідомого і словами *взагалі не висловлюється*. Частина інформації губиться внаслідок обмеженості словникового запасу конкретної людини. Внаслідок *недостатності часу* не висловлюється багато такого, що могло бути сказане. *Частина інформації приховується*, якщо це вигідно тому, хто говорить. Багато що не засвоюється тим, хто слухає *через неуважність* тощо. Почуте людина звичайно не сприймає на віру, а оцінює, роблячи висновки, які відрізняються (а іноді є зовсім протилежними) від того, що сказав співрозмовник.

Неправильне розуміння людьми один одного може бути основною причиною конфліктів, або ускладнює й розширює соціальні суперечності, які виникли з інших причин.

Іншою типовою соціально-психологічною причиною міжособистісних конфліктів є *незбалансована рольова взаємодія двох людей*. У ситуації міжособистісного спілкування людина або обидва партнери із спілкування грають не ті ролі, які від них очікують. Теоретичною основою аналізу даної причини міжособистісних конфліктів значною мірою є теорія американського психолога Е.Берна. Автор цієї теорії вважає, що кожна людина в процесі взаємодії з оточуючим середовищем виконує біля десяти типових ролей. Це ролі начальника, підлеглого, співробітника, батька, чоловіка, брата, пасажера, покупця, знайомого, товариша тощо. Ці ролі ми граємо не завжди успішно. Найбільш небезпечною щодо виникнення міжособистісного конфлікту є роль старшого за психологічним статусом партнера у взаємодії, рівного і молодшого партнера. [4, с. 13]

Коли керівник спілкується з підлеглим і той визнає його старшинство, то така ситуація може бути безконфліктною. Однак може скластися така ситуація, за якої партнер А буде вважати себе старшим, а партнера Б – молодшим. Партнер Б, у свою чергу, буде вважати старшим себе, а партнера А – молодшим. За такої незбалансованості ролей можливим є рольовий конфлікт.

Однією з типових соціально-психологічних причин міжособистісних конфліктів є нерозуміння людьми того, що при обговоренні проблеми, особливо складної, невідповідність позицій часто може бути викликана не дійсним розходженням у поглядах на одне й те саме, а підходами до проблеми з різних сторін. *З кожної сторони одна й та ж сама проблема може виглядати по-різному* [31].

Як відзначають Х.Корнеліус і Ш.Фейр, вирішення конфлікту багато в чому залежить від *уміння людини вчасно помітити момент переростання розбіжностей, дискомфорту у конфліктну ситуацію*. Конфлікт передусе більш-менш очевидними сигналами – "сигналами конфлікту":

Криза як сигнал є досить очевидною. Коли людина розриває свій зв'язок з партнером по роботі або в парі, ясно, що судячи з усього, ми маємо

справу з невирішеним конфліктом. Насильство також вказує на безперечну присутність кризи, так само як і запеклі суперечки, коли люди ображають один одного, втративши контроль над емоціями. У результаті кризи нормальні поведінки втрачають силу. Людина стає здатною на крайності – у своїй уяві, а іноді й насправді.

Стан напруги спотворює наше сприйняття іншої людини та багатьох її дій. Наші взаємини обтяжуються вагою негативних установок та упереджених думок. Почуття стосовно опоненту значно змінюються на гірше. Самі взаємини із ним стають джерелом безперервного занепокоєння. В атмосфері напруженості непорозуміння може швидко перерости у конфлікт.

Людина часто впадає в *непорозуміння*, роблячи хибні висновки із ситуації, найчастіше недостатньо чіткого вираження думок або відсутності взаєморозуміння. Іноді непорозуміння викликане тим, що ця ситуація пов'язана з емоційною напруженістю одного з учасників. У такому разі його думки мають схильність безупинно повертатися до однієї й тієї самої проблеми. Її сприйняття спотворюється.

Сигнал про те, що ви учасник *інциденту*, що несе в собі зерно конфлікту, зазвичай незначний. Якась дрібниця може викликати тимчасове хвилювання або роздратування, проте через кілька днів вона нерідко забувається. Проте, сам інцидент, невірно сприйнятий, може призвести до ескалації конфлікту.

Дискомфорт як інтуїтивне відчуття, що щось не так, хоч висловити його словами важко. Однак, якщо навчитися розпізнавати сигнали дискомфорту та інцидентів та швидко реагувати на них, можна часто запобігти виникненню напруження, непорозуміння та криз [21].

У цілому, якщо говорити про вирішення конфлікту, то це, за словами В. Л. Васильєва, – усунення повністю або частково причин, що породили конфлікт, або зміна цілей учасників конфлікту.

Управління конфліктами – це цілеспрямований вплив усунення (мінімізація) причин, що породили конфлікт, чи корекцію поведінки учасників конфлікту.

Існує чимало *методів управління конфліктами*. Узагальнено їх можна представити у вигляді кількох груп, кожна з яких має свою сферу застосування:

- *внутрішньоособистісні*, тобто, методи на окрему особистість;
- *структурні*, тобто, методи усунення організаційних конфліктів;
- *міжособистісні* методи або *стилі поведінки у конфліктах*;
- *переговори*;
- *агресивні дії*, цю групу методів застосовують у крайніх випадках, коли вичерпані можливості всіх попередніх груп.

Внутрішньоособистісні методи полягають у вмінні правильно організувати свою власну поведінку, висловити свою точку зору, не викликаючи захисної реакції з боку іншої людини. Деякі автори пропонують використовувати спосіб «я – висловлювання», тобто, спосіб передачі одній особі ставлення іншої людини до певного предмета, без звинувачень та вимог, але так, щоб перша змінила своє ставлення.

Цей спосіб допомагає людині утримати позицію, не перетворюючи іншого на свого ворога. «Я – висловлювання» може бути корисно в будь-якій обстановці, але воно особливо ефективно, коли людина роздратована, розсерджена, незадоволена. Слід відразу застерегти, що застосування цього підходу вимагає практики та навичок, але це буває виправданим надалі. «Я – висловлювання» побудовано так, щоб дозволити висловити особистості свою думку про ситуацію, що склалася, висловити свої побажання. Воно особливо корисне, коли людина хоче передати щось іншому, але не хоче, щоб той сприйняв це негативно і перейшов би в атаку.

Компонування заяв від «я» складається з: події, реакцій індивіда, бажаного результату особистості.

Подія. Ситуація, що склалася з урахуванням застосовуваного методу, вимагає короткого об'єктивного опису без використання суб'єктивних і емоційно забарвлених виразів. Можна так почати фразу: “Коли на мене кричать...”, ”Коли моєму на столі розкидають мої речі...”, ”Коли мені кажуть, що мене викликали до начальника...”.

Реакція індивіда. Чітке висловлювання, чому дратують саме такі вчинки оточуючих, допомагає їм зрозуміти, а коли говорити від «я», не нападаючи на них, але така реакція може підштовхнути оточуючих на зміну своєї поведінки. Реакція може бути емоційною: "я ображений на тебе ...", "я вважаю, що мене ти не розумієш ...", "я вирішую все робити сам ...".

Відповідний результат події. Коли індивід висловлює бажання про результат конфлікту, бажано запропонувати кілька варіантів. Правильно складене «я – висловлювання», в якому побажання індивіда не зводяться до того, щоб партнер зробив тільки вигідне для нього, має на увазі можливість відкриття нових варіантів рішень.

Структурні способи, тобто, методи впливу переважно на організаційні конфлікти, що виникають через неправильний розподіл повноважень, організацію праці, прийняту систему стимулювання тощо. До таких методів належать: *роз'яснення вимог щодо роботи, координаційні та інтеграційні механізми, загальноорганізаційні цілі, використання систем винагороди.*

Роз'яснення вимог до роботи є одним із ефективних методів управління та запобігання конфліктам. Кожен фахівець повинен чітко уявляти, які результати від нього потрібні, у чому його обов'язки, відповідальність, межі повноважень, етапи роботи. Метод реалізується у вигляді складання відповідних посадових інструкцій (описів посади), розподілу прав та відповідальності за рівнями управління,

Координаційні механізми – це використання структурних підрозділів в організації, які у разі потреби можуть втрутитися і вирішити спірні питання з-поміж них.

Загальноорганізаційні цілі. Даний метод передбачає розробку або уточнення загальноорганізаційних цілей для того, щоб зусилля всіх були об'єднані та спрямовані на їхнє досягнення.

Система винагород. Стимулювання можна використовувати як спосіб управління конфліктної ситуацією, при грамотному наданні впливу поведінки людей можна уникнути конфліктів.

Міжособистісні методи. При створенні конфліктної ситуації чи початку розгортання самого конфлікту його учасникам необхідно вибрати форму, стиль своєї подальшої поведінки з тим, щоб це найменшою мірою позначилося на їхніх інтересах.

При виборі *ефективного стилю* вирішення конфлікту ключовими є два аспекти: влада однієї людини по відношенню до іншої і те, що ця особистість є (що можна від неї очікувати). Співвідношення даних чинників допоможе вибрати найефективніший з погляду «виграшу» у конфлікті спосіб поведінки.

Важливою є здатність пам'ятати про свої інтереси у конфліктній ситуації. Якщо "перемога" у конфлікті має не таке велике значення в порівнянні з силою негативних емоцій у конфліктній ситуації, можна уникнути участі в конфлікті [10].

1.3. Підходи до діагностики причин і перебігу міжособистісних конфліктів

Управлінню конфліктом має передувати стадія його діагностики, тобто, визначення основних складових конфлікту. Під час проведення діагностики конфлікту досить складним є *виявлення суб'єктів конфлікту, їх порушених потреб, інтересів, побоювань, причин конфліктної взаємодії.* Проведення діагностики, на думку Н.В. Гришиної, передбачає визначення:

- 1) *витоків конфлікту, суб'єктивних чи об'єктивних переживань сторін, способів «боротьби», протиріччя думок, подій, порушених потреб та інтересів;*

- 2) *біографії конфлікту*, тобто, його історія, фон, на якому він прогресував, наростання конфлікту, кризи та поворотні точки у його розвитку;
- 3) *учасників конфліктної взаємодії*: особи, групи, підрозділи;
- 4) *позицій та відносин сторін*, їх взаємозалежності, ролей, очікувань, особистих відносин;
- 5) *«вихідні» відносини до конфлікту* – хочуть і чи можуть сторони самостійно вирішити конфлікт, які їх надії, очікування, установки, умови, або конфлікт спровокований спеціально на користь однієї зі сторін, яка постійно підтримує рівень напруженості.

Більшість методів, застосовуваних вивчення міжособистісних конфліктів, неможливо знайти застосовані для діагностики міжгрупових конфліктів. Це стосується *тестових методик, соціометрії, експерименту*. Обмежено використовується *метод спостереження*, ширше – *ретроспективний аналіз*. Причина полягає у складності, масштабності та багаторівневому характері перебігу таких конфліктів. На практиці найчастіше застосовуються *якісні методи* та *метод математичного моделювання*. До якісних методів відносяться: *аналіз, синтез, індукція, дедукція, історичний, логічний методи, узагальнення, порівняння та ін.* [38]

У разі міжособистісного конфлікту поведінка кожної окремої людини визначається виходячи з наступних психологічних факторів:

- *консервативний спосіб мислення, а також досить консервативні погляди та переконання конфліктуючої сторони;*
- *відкритість та ефективність спілкування;*
- *готовність людини до всебічного обговорення проблем;*
- *прагнення кожного до домінування в конфліктній ситуації;*
- *здатність створювати атмосферу взаємної співпраці та довіри;*
- *вміння адекватно самостійно оцінювати свої можливості та здібності;*

- *здатність людини адекватно сприймати конфлікти;*
- *наявність принципності та прямолінійності у висловлюваннях та висловлюваннях сторін спору;*
- *особистість може мати певний набір емоційних якостей, наприклад, агресивність, впертість, дратівливість.*

У процесі розвитку конфлікт проходить кілька стадій. Ці стадії не є обов'язковими, вони мають різну тривалість, але послідовність у конфлікті одна і та ж.

1. Передконфліктна ситуація. Характеризується зростанням напруги між потенційними суб'єктами конфлікту. Передконфліктну ситуацію можна поділити на 3 фази розвитку:

- виникнення суперечностей щодо спірного об'єкта, зростання недовіри, пред'явлення претензій, зменшення контактів та накопичення образ;
- прагнення довести правоту своїх домагань та звинувачення противника у небажанні вирішувати питання справедливими методами;
- дозвіл структур взаємодії, перехід від звинувачень до загроз; формування "образу ворога" та встановлення на боротьбу з ним.

2. Інцидент – це формальний привід початку безпосереднього зіткнення сторін. Інцидент може статися випадково, а може бути спровокований однією із сторін. Виділяють 4 типи інциденту:

- об'єктивні, цілеспрямовані інциденти;
- об'єктивні, нецілеспрямовані інциденти;
- суб'єктивні, цілеспрямовані;
- суб'єктивні, нецілеспрямовані.

3 варіанти поведінки конфліктних сторін після інциденту:

- 1) сторони прагнуть залагодити суперечність, що виникла, намагаються знайти компроміс;
- 2) одна зі сторін вдає, що нічого не сталося;

3) інцидент є сигналом до початку відкритого протиборства.

3. Початок відкритого протиборства. Вирізняють кілька форм конфліктної поведінки:

- активно-конфліктна поведінка (виклик);
- пасивно-конфліктна поведінка (відповідь на виклик);
- конфліктно-компромісна поведінка;
- компромісна поведінка [18, с. 476].

Фази розвитку та протікання:

Конфлікти, незважаючи на свою специфіку та різноманіття, мають загалом загальні стадії перебігу:

- 1) стадію потенційного формування суперечливих інтересів, цінностей, норм;
- 2) стадію переходу потенційного конфлікту в реальний або стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх вірно чи хибно зрозумілих інтересів;
- 3) стадію конфліктних процесів;
- 4) стадію зняття або вирішення конфлікту.

Існують ще окремі стадії конфлікту.

1. *Попередні умови.* Латентна (прихована) стадія конфлікту. Провісники конфлікту можуть бути невловимі для неуважного спостерігача. Відомий спрощений підхід до аналізу причин конфлікту. Наприклад, Беніне Уорен вважає, що є лише дві основні причини виникнення конфліктів. Це інформація (наявність, відсутність, якість) та сприйняття (індивідуальні, групові особливості, ілюзії тощо).

До найбільш загальних причин конфліктів належать:

- розподіл обмежених ресурсів;
- технологічна невизначеність;
- невизначеність організаційної структури, функцій, обов'язків тощо;
- порушення субординації;

- конфліктні місця, що характеризуються невідповідністю прав та обов'язків;
- відступ від принципу забезпечення людини необхідною та достатньою інформацією;
- відмінності в ціннісних орієнтаціях та потребах.

Ситуативна основа конфліктів:

- незадоволеність актуальної потреби;
- втома;
- почуття невизначеності, невпевненості.

Зазначається, що конфлікти часто виникають при технологічній залежності, коли при виконанні завдання досягнення мети працівником або групою залежить від одного або кількох людей, а також при владній чи ціннісній асиметрії, що передбачає відмінності у статусі чи цінностях взаємозалежних працівників.

Багато конфліктів розвиваються, проходячи одні й самі стадії. Схема може бути дещо іншою: попередні умови, сприйняття та переживання конфліктної ситуації, прояви конфлікту, його припинення чи вирішення конфліктної ситуації, наслідки.

2. *Сприйняття конфлікту.* Люди відчувають потенційну незгоду, фрустрацію, роздратування, агресію, тривогу. Найважливішим свідченням сприйняття ситуації як конфліктної є відчуття загрози, що відчувається учасниками взаємодії. Найчастіше оцінка ситуації, як загрози, пов'язана з уявленням про те, що інша сторона стане перешкоджати досягненню мети, блокувати наміри та засоби для досягнення цілей. У сторін виникає питання, чи можуть вони довіряти один одному?

3. *Відкритий конфлікт.* Змістом стадії відкритого конфлікту є заяви, дії та реакції конфліктуючих сторін. Прояви відкритого конфлікту:

- незначні розбіжності та нерозуміння;
- відкритий виклик;
- агресивні вербальні атаки;

- загрози та ультиматуми;
- агресивні невербальні атаки.

4. *Вирішення конфлікту*. Наслідки конфлікту. Можливі наслідки конфліктів, що заважають досягненню цілей [19, с. 172].

1.4. Висновки до першого розділу

Умовно можна назвати три періоди у вивченні конфлікту.

У період – з 1930-х до середини 1970-х років – психологічним дослідженням конфлікту притаманні розрізненість, фрагментарність, прикладний характер. Відсутні роботи узагальнюючого характеру, необхідних формування методологічної і теоретичної основи вивчення конфлікту.

У другій половині 1970-х років (другий період) з'являються роботи, в яких спроби теоретичного осмислення накопиченого емпіричного матеріалу. Запропоновано понятійну схему психологічного аналізу конфлікту. На середину 1980-х років сформувалося кілька підходів до вивчення конфлікту: організаційний, діяльнісний та особистісний.

На рубежі 1980-1990-х років (третій період) на основі вже наявних розробок методологічного та загальнотеоретичного характеру починається інтенсивне вивчення конфліктів у різних сферах діяльності: конфлікти у трудових та науково-дослідних колективах, спорті, педагогічній діяльності, військових колективах [8, с. 47-52].

Аналіз теоретичної літератури з проблеми конфлікту показує, що конфлікт неминуче супроводжує всі сфери міжособистісної взаємодії. Конфлікт, надаючи дезорганізуючий вплив на спільну діяльність людей, можливо водночас звернений у продуктивне русло, загострюючи суперечність, що виникла, і сприяючи виробленню більш усвідомленого і доцільного вирішення проблеми. Крім того, вирішення індивідом

конфліктної ситуації збагачує його життєвий досвід у сфері міжособистісної взаємодії.

Аналіз літератури показав необхідність та практичну значущість вивчення специфіки виникнення та перебігу конфлікту, пошук шляхів його вирішення. Існує величезне різноманіття причин виникнення конфліктів, обумовлене різними ситуаціями взаємодії для людей. Причинами виникнення конфлікту можуть бути порушення організаційної взаємодії, зумовлене нечіткою постановкою завдань роботи, помилки міжособистісного сприйняття.

Причини, що викликають конфлікти, так само різноманітні, як і самі конфлікти. Тому існує багато видів конфліктів, зокрема *міжособистійний конфлікт* як конфронтація, що виникає у процесі комунікативної взаємодії індивіда з соціальним оточенням.

Обов'язковою умовою для зародження міжособистісного конфлікту є протиріччя, що створює перешкоду для спілкування чи у досягненні особистих цілей.

Причиною появи зіткнення є ситуація конфронтації. Вона зароджується при розбіжності цілей сторін, прагненні протилежним інтересам, застосуванні полярних засобів задоволення потреб. Ситуація конфронтації – умова появи зіткнення. Для переходу ситуації безпосередньо на протистояння необхідний поштовх.

Управління міжособистісними конфліктами рекомендується розглядати у внутрішньому та зовнішньому аспекті. Зовнішній аспект відображає управлінську активність із боку керівника чи іншого суб'єкта управління щодо певного конфлікту. Внутрішній аспект містить у собі застосування технологій ефективної комунікативної взаємодії та розумного поведінкового реагування у конфлікті.

Управління міжособистісними конфліктами має враховувати причини та характер міжособистісних взаємин учасників до зіткнення, їх взаємні приязні та ворожості для їхнього передбачення чи уникнення.

Кожний конфлікт має більш менш чітко виражену структуру. У будь-якому конфлікті є об'єкт конфліктної ситуації, пов'язаний або з технологічними та організаційними труднощами, або зі специфікою ділових та особистих відносин конфліктуючих сторін.

Другим елементом конфлікту виступають цілі, суб'єктивні мотиви його учасників, зумовлені їхніми поглядами та переконаннями, матеріальними та духовними інтересами.

Далі конфлікт передбачає наявність опонентів, конкретних осіб, які є його учасниками.

І, нарешті, у будь-якому конфлікті важливо відрізнити безпосередній привід зіткнення від справжніх його причин, які часто приховуються [11].

РОЗДІЛ 2. СТРУКТУРНО-ЗМІСТОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕКСПЕРИМЕНТУ З ДІАГНОСТИКИ ТА ПРОГНОЗУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ПАРАХ

2.1. Організаційно-методичне забезпечення вивчення міжособистісного конфлікту

Експериментальне дослідження щодо визначення прогнозу міжособистісних стосунків, шляхом діагностики причин конфліктної взаємодії у парах було проведено на базі кафедри психології і туризму факультету туризму, бізнесу і психології Київського національного лінгвістичного університету. В дослідженні брали участь пари, що склали загальну кількість 20 досліджуваних, з них 10 – жіночої статі, 10 – чоловічої статі віком від 20 до року.

Для емпіричної частини дослідження були використані такі методики як *опитувальник* Кеннета Томаса «*Визначення способів регулювання конфліктів*», в адаптації Н.В. Гришиної і *Методика оцінки і прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії* О.Ф. Бондаренка.

Однією з найпоширеніших методик діагностики поведінки особистості в конфліктній ситуації є питання Кеннета Томаса «*Визначення способів регулювання конфліктів*». К. Томас виходив з того, що людям не слід уникати конфліктів або вирішувати їх будь-якою ціною, а потрібно вміти грамотно ними керувати. Він разом із Ральфом Кілманном, запропонував двомірну модель регулювання конфліктів, один вимір якої – поведінка особистості, заснована на увазі інтересів інших людей; другий – поведінка, що має на увазі ігнорування цілей оточуючих та захист власних інтересів.

Методика визначає типові способи реагування людини на конфліктні ситуації, виявляє тенденції її взаємин у складних умовах. Ця методика дозволяє з'ясувати, наскільки людина схильна до суперництва та співпраці в

колективі співробітників/у стосунках, чи прагне вона компромісів, уникає конфліктів або, навпаки, намагається загострити їх [34].

Для опису типів поведінки людей конфліктних ситуаціях К.Томас вважає застосовною *двомірну модель регулювання конфліктів*, основними вимірами у якій є *кооперація*, пов'язана з увагою людини інтересам інших людей, залучених у конфлікт, і *напористість*, на яку характерний акцент на захисті власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірів К.Томас виділяє п'ять наступних способів регулювання конфліктів:

- 1) *суперництво (конкуренція)*, як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) *притосування*, що означає на противагу суперництву, принесення в жертву своїх інтересів заради іншого;
- 3) *компроміс* – угода на основі взаємних поступок; пропозиція випадку, що знімає суперечність;
- 4) *уникнення*, котрому характерне як відсутність прагнення кооперації, і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) *співпраця*, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

При аналізі конфліктів з урахуванням двоїмної моделі слід враховувати, що рівень спрямованості за власні інтереси чи інтереси суперника залежить від трьох причин: *зміст предмета конфлікту*; *цінності міжособистісних відносин*; *індивідуально-психологічні особливості особистості*.

Суперництво чи *протиборство*, конкуренція виявляється у прагненні наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби за свої інтереси, у зайнятті жорсткої позиції непримиренності антагонізму у разі опору. Можуть бути форми суперництва, такі як застосування влади, тиск, використання залежного становища суперника.

Конфліктна ситуація і особливо її вирішення сприймаються як питання перемоги чи поразки. Така стратегія зазвичай застосовується, коли

спрямованість на власні інтереси значно перевищує інтереси конкуруючої сторони. Проте недоліком цієї стратегії є можливість повторних спалахів конфлікту через погіршення взаємин.

Стиль конкуренції чи *вирішення конфлікту силою* характеризується великою особистою залученістю та зацікавленістю усунення конфлікту, проте, не враховуючи позиції іншої сторони. Це стиль типу "виграш-програш". Для застосування даного стилю необхідно мати владу або фізичні переваги. Такий стиль може в окремих випадках допомогти досягти індивідуальних цілей. Він вимагає від людини використання вольових якостей. Однак у оточуючих складається несприятливе враження про індивіда, який використовує цей стиль.

Поступка чи *пристосування* виявляється у прагненні зберегти чи налагодити сприятливі відносини, забезпечити інтереси суперника шляхом згладжування розбіжностей. При цьому спостерігається готовність поступитися, нехтуючи власними інтересами. Це виявляється в ухилянні від обговорення спірних питань, відповідно до вимог і претензій. Ця стратегія може бути визнана раціональною, якщо предмет розбіжностей має для людини меншу цінність, ніж стосунки із суперником [5].

Стиль пристосування, що спонукає увійти до становища з іншого боку, є поведінка, в основі якої є прагнення кооперуватися з іншими, але не внесення у цю кооперацію свого сильного інтересу. Цей стиль може виражати довгострокову стратегію з метою розвитку в інших орієнтації на кооперацію з вирішення міжособистісного конфлікту. Цей стиль допомагає у прагненні реалізувати бажання інших. Власники такого стилю в цілому оцінюються оточуючими позитивно, проте сприймаються іншими як слабкі натури, які легко піддаються чужому впливу.

Компроміс є прагненням врегулювати розбіжності шляхом двосторонніх поступок. Виявляється у пошуку такого рішення. Коли зовні ніхто не виграє і не програє. І тут інтереси обох сторін повністю не розкриваються. Така стратегія веде до зменшення недоброзичливості, що

дозволяє відносно швидко вирішити конфлікт. Водночас є ймовірність появи незадоволеності «половинчастими» рішеннями.

Стиль компромісу полягає у такому поведінці під час вирішення міжособистісного конфлікту, яке помірковано враховує інтереси кожної із сторін. Реалізація цього стилю пов'язана з проведенням переговорів, у яких кожна зі сторін йдуть певні поступки. Компроміс широко використовується у вирішенні конфлікту і ті, хто його використовує, оцінюються оточуючими загалом сприятливо. У багатьох ситуаціях стиль компромісу дозволяє досягти швидкого вирішення конфлікту, особливо у випадках, коли одна зі сторін має певні переваги.

Відхід чи уникнення, ухилення передбачає прагнення не брати на себе відповідальність за прийняття рішення, не бачити розбіжностей, заперечувати конфлікт, вважати його безпечним. Спостерігається прагнення вийти із ситуації, не поступаючи і не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, дискусій та заперечень протиборчій стороні. Така поведінка доречна, якщо предмет розбіжностей не є для людини великою цінністю, а вона сама орієнтується на вирішення ситуації само собою.

Стиль уникнення, що передбачає звільнення з конфлікту, пов'язаний з відсутністю особистої наполегливості та бажання кооперуватися з іншими за його вирішенням. Зазвичай у разі людина намагається стояти осторонь конфлікту, прагне стати нейтральним. Цей стиль використовується, коли проблема не така важлива, коли людина не хоче витратити сили на її вирішення, коли людина почувається неправою або коли інша людина має більшу владу. Використання такого стилю може означати рішення індивіда дати можливість розвиватися. Цей стиль також може бути пов'язаний з неприйняттям напруженості та розладу. В окремих випадках спроба уникнути конфлікту може зменшити його інтенсивність.

Проте ігнорування незгоди може спричинити ще більше невдоволення. За такого підходу до конфлікту програють обидві сторони. І лише у ситуації співпраці обидві сторони опиняються у виграші.

Співпраця є пошуком рішень у конфлікті, що повністю задовольняють інтереси обох сторін у ході відкритого обговорення. Спостерігається змістовний та відвертий аналіз розбіжностей у ході вироблення рішень. Така поведінка орієнтована не так на відстоювання своїх інтересів за всяку ціну, але в пошук спільного рішення. Співпраця є раціональною, якщо предмет розбіжностей має однаково високу цінність для учасників конфлікту.

Стиль співпраці відрізняється як високим ступенем особистої залученості до нього, так і сильним бажанням об'єднати свої зусилля з іншими для вирішення міжособистісного конфлікту. За такого підходу виграє кожна зі сторін. Люди, які використовують цей стиль, зазвичай мають такі характеристики: розглядають конфлікт, як нормальну подію, при цьому виявляють довіру і відвертість щодо інших, кожен учасник конфлікту має рівні права в його вирішенні і точка зору кожного має право на існування, вважають, що ніхто не повинен бути принесений у жертву на користь усіх.

У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожен із п'яти перерахованих можливих варіантів. Респонденту пропонується вибрати те судження, яке є типовим для характеристики поведінки. Пропонований тест має на меті визначити тактику поведінки у конфліктних ситуаціях. Тест складається з 30 пунктів, у кожному з яких є два судження, позначені літерами А і В (вони іноді повторюються у різних пунктах). Порівнюючи зазначені у пункті два судження, щоразу потрібно вибирати серед них те, яке є типовим для респондента.

Кількість балів, набраних за кожною шкалою, дає уявлення про виразність у респондента тенденції до прояву відповідних форм поведінки у конфліктних ситуаціях.

К.Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна із сторін не досягає успіху; за таких форм поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників опиняється у виграші, а інший програє, або обидва програють, тому що йдуть на компромісні поступки [9].

Своєрідність *методики оцінки та прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії* О.Ф. Бондаренка полягає в тому, що вона може застосовуватися як обома партнерами, якщо вони обидва прийшли на консультацію, так і в роботі з одним із членів діади.

У кінцевій матриці набутків і жертвувань по кожному з п'яти вимірюваних параметрів відносин («психосоціальні цінності», «матеріальний внесок», «сміслові набуття», «переживання», «екзистенційні жертви») методика передбачає три значущі ранги, величина яких дає можливість зорієнтуватися в міру *задоволеності, витратності, повноти, приємності та обтяжливості відносин*. У цьому виведений у ключі перший ранг (1) означає позитивний полюс (благо) у відносинах даного суб'єкта. Середній ранг (2) означає нейтральний, рівновеликий внесок (або втрати) для суб'єкта або кожного з них. Низький ранг (3) свідчить про низький рівень задоволеності відносин, високого ступеня їх затратності, у тому, що відносини викликають негативні почуття, не дають відчуття повноти життя, і навіть у тому, що жертвування у яких перевищують набуте.

Таким чином, в результаті можна отримати наступну класифікацію відносин (у крайніх їх проявах):

- 1) *безпроблемні*, коли обидві сторони живуть з відчуттям добробуту, низької витратності, високої повноти життя, у радісних почуттях та з відчуттям, що отримані блага перевищують жертви;
- 2) *нещасні стосунки* (відносини залежності або паразитизму), коли одна сторона живе з відчуттям неблагополуччя, високого ступеня витратності, низького ступеня повноти життя, у засмучених почуттях та з розумінням, що жертвування перевищують блага, тоді як інша сторона паразитує на них (відносини експлуатації);
- 3) *різні види компенсаторних (партнерських) відносин*, у яких між сторонами відбувається своєрідний обмін вкладками та жертвуваннями по кожному з п'яти параметрів, що дозволяє їм

балансувати ціною відмови від одних цінностей задля набуття інших.

Також можливий і *четвертий базисний варіант відносин*, у якому витрати та добробут, як і жертви кожної зі сторін рівновеликі у найнижчих рангах. Однак, практика показує, що найчастіше практикуючий психолог має справу з відносинами, описаними у пунктах 2 (*нещасні стосунки*) і 3 (*компенсаторні (партнерські) відносини*).

У кожному конкретному випадку досить легко можна спрогнозувати динаміку розвитку відносин відштовхуючись від вихідного балансу витрат, що породжуються ними, і благ. *Безпроблемні стосунки*, на перший погляд, не обмежені у часі за винятком фатальних випадків, від яких ніхто не застрахований. *Відносини залежності* можуть тривати до того часу, поки «донор» мимоволі чи не мимоволі продовжуватиме жертвувати собою задля їхньої підтримки. *Компенсаторні відносини* мають тенденцію продовжуватися доти, поки в силу тих чи інших причин, пожертвування однієї зі сторін не перевищуватимуть у відносинах блага. Як правило, подібний стан справ створює ситуацію загрози, яка є приводом для звернення до психолога.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, у міжособистісних взаємодіях чи міжособистісних відносинах індивідів чи груп людей, пов'язане з гострими негативними емоційними переживаннями. Будь-які організаційні зміни, суперечливі ситуації, ділові та особистісні відносини для людей нерідко породжують конфліктні ситуації, які суб'єктивно супроводжуються серйозними психологічними переживаннями.

З повсякденного погляду конфлікт несе *негативний сенс*, асоціюється з агресією, глибокими емоціями, суперечками, загрозами, ворожістю тощо. Існує думка, що конфлікт – явище завжди небажане і його необхідно по можливості уникати і вже, якщо він виник, негайно вирішувати. Сучасна психологія розглядає конфлікт не тільки у негативному, а й у *позитивному*

ключі: як засіб розвитку організації, групи та окремої особистості, виділяючи у суперечливості конфліктних ситуацій позитивні моменти, пов'язані з розвитком і суб'єктивним осмисленням життєвих ситуацій.

Конфлікт також може розглядатися як стан потрясіння, дезорганізації по відношенню до попереднього розвитку та, відповідно, як генератор нових структур [20].

Дж. Фон Нейман та О. Моргенштейн визначають конфлікт як взаємодію двох об'єктів, що володіють несумісними цілями та способами досягнення цих цілей. Як такі об'єкти можуть розглядатися люди, окремі групи, армії, монополії, класи, соціальні інститути тощо, діяльність яких так чи інакше пов'язана з постановкою та вирішенням завдань організації та управління, з прогнозуванням та прийняттям рішень, а також із плануванням цілеспрямованих дій.

В теорії соціального конфлікту Л. Козера конфлікт – це боротьба з приводу цінностей і домагань через дефіцит статусу, влади та коштів, у якій цілі противників нейтралізуються, притискаються чи елімінуються їх суперниками. Автор також наголошує на позитивній функції конфліктів — підтримці динамічної рівноваги соціальної системи. Якщо конфлікт пов'язаний з цілями, цінностями чи інтересами, які не зачіпають основ існування пари/груп, він є позитивним. Якщо ж конфлікт пов'язаний з найважливішими цінностями при/групи, він небажаний, оскільки підриває основи пари/групи та у собі тенденцію до її руйнації [15, с. 50-58].

2.2. Характеристика вибірки досліджуваних

У дослідженні взяли участь 20 осіб, що складають 10 гетеростатевих пар, які перебувають у стосунках. Деякі з пар зустрічаються більше 5-ти років, одна з них в шлюбі більше 17-ти років. В цілому, тривалість стосунків виглядає наступним чином: менше 5 років – 3 пари, 5-10 років – 6 пар, більше 10 років – 1 пара.

Слід зазначити, що дана вибірка є дещо обмеженою у розмірах в силу організаційної складності проведення подібних досліджень. Втім, оскільки тема є актуальною, а її результати мають перспективи подальшого втілення, вбачаємо за доцільне розширення вибірки при проведенні подальших досліджень і проведення більш деталізованої обробки результатів (до прикладу: вивчення специфіки задоволеності стосунками в залежності від тривалості перебування у стосунках).

Дана вибірка була розділена на дві залежні підвибірки, які характеризуються тим, що кожному випробуваному однієї вибірки поставлений у відповідність за певним критерієм випробуваний з іншої вибірки. Відповідно до завдань даної роботи, критеріями, які ставиться у відповідність членам пар є:

1) задоволеність стосунками за шкалами Методики оцінки та прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка;

2) стратегії реагування та поведінки у ситуації конфліктної взаємодії, що представлені в опитувальнику К. Томаса.

У процесі статистичної обробки даних дані про стать були закодовані у вигляді номінальної шкали. А вираженість факторів, що вивчаються – представлена кількісними шкалами.

2.3. Висновки до другого розділу

Емпіричне дослідження щодо визначення прогнозу міжособистісних стосунків, шляхом діагностики причин конфліктної взаємодії у парах було проведено з використанням *опитувальник* Кеннета Томаса «*Визначення способів регулювання конфліктів*», в адаптації Н.В. Гришиної і *Методика оцінки і прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії* О.Ф. Бондаренка.

Перша методика загалом спрямована на дослідження типових способів реагування людини на конфліктні ситуації (*конкуренція, поступка/приспосовання, компроміс, уникнення/відхід, співпраця*), виявляє тенденції її взаємин у складних умовах; друга – передбачає три значущі ранги, величина яких дає можливість зорієнтуватися в міру *задоволеності, витратності, повноти, приємності та обтяжливості відносин*.

В дослідженні брали участь пари, що склали загальну кількість 20 досліджуваних, з них 10 – жіночої статі, 10 – чоловічої статі віком від 20 до року. Деякі з пар зустрічаються більше 5-ти років, одна з них в шлюбі більше 17-ти років.

Сьогодні все частіше можна почути, що конфлікт містить тільки негативний зміст, передбачає агресію, сварку, суперечку, розрив стосунків тощо. Однак сучасні погляди у психології трактують конфлікт і у позитивному сенсі, тобто, як можливість певного розвитку.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ З ДІАГНОСТИКИ ТА ПРОГНОЗУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ПАР

3.1. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

З метою попарного аналізу задоволеності стосунками був застосований параметричний Т-критерій Стюдента для парних вибірок за *методикою оцінки і прогнозу ситуації міжособистісної взаємодії К. Томаса*.

Результати кількісної обробки даних наведено у таблицях:

Таблиця 3.1

		Paired Samples Statistics			
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Благополуччя (жінки)	1,8000	10	2,09762	,66332
	Благополуччя (чоловіки)	1,1000	10	1,66333	,52599
Pair 2	Затратність (жінки)	11,6000	10	2,22111	,70238
	Затратність (чоловіки)	10,9000	10	3,14289	,99387
Pair 3	Повнота_життя (жінки)	13,6000	10	1,50555	,47610
	Повнота_життя (чоловіки)	13,7000	10	1,56702	,49554
Pair 4	Почуття (жінки)	16,4000	10	2,41293	,76303
	Почуття (чоловіки)	16,5000	10	1,84089	,58214

Pair 5	Блага_жертви (жінки)	3,5000	10	1,95789	,61914
	Блага_жертви (чоловіки)	2,7000	10	2,35938	,74610

Таблиця 3.2

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Благополуччя (жінки) & Благополуччя (чоловіки)	10	,707	,022
Pair 2	Затратність (жінки) & Затратність (чоловіки)	10	-,229	,524
Pair 3	Повнота життя (жінки) & Повнота життя (чоловіки)	10	,697	,025
Pair 4	Почуття (жінки) & Почуття (чоловіки)	10	,800	,005
Pair 5	Блага/жертви (жінки) & Блага/жертви (чоловіки)	10	,734	,016

Як можна побачити з таблиці парних кореляцій, спостерігається узгоджений взаємозв'язок між показниками оцінок чоловіків і жінок за шкалами методики, окрім шкали *затратність* (-0,229, $p=0,524$). Це пояснює той факт, що благополуччя або проблемність стосунків відчувається членами діади приблизно однаково.

Таблиця

3.3

Paired Samples Test

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Благополуччя (жінки) - Благополуччя (чоловіки)	,70000	1,49443	,47258	-,36905	1,76905	1,481	9	,173

Pair 2	Затратність (жінки) - Затратність (чоловіки)	,7000 0	4,24395	1,34205	- 2,3359 4	3,73594	,522	9	,615
Pair 3	Повнота життя (жінки) - Повнота_життя (чоловіки)	- ,1000 0	1,19722	,37859	- ,95644	,75644	-,264	9	,798
Pair 4	Почуття (жінки) - Почуття (чоловіки)	- ,1000 0	1,44914	,45826	- 1,1366 5	,93665	-,218	9	,832
Pair 5	Блага/жертви (жінки) - Блага_жертви (чоловіки)	,8000 0	1,61933	,51208	- ,35840	1,95840	1,562	9	,153

Аналіз отриманих даних за Т-критерієм Стьюдента засвідчив відсутність статистично значущих відмінностей у оцінці парами критеріїв стосунків (*благополуччя, повнота життя, почуття, блага/жертви*).

З метою знаходження взаємообумовленостей особливостей задоволеності стосунками (за критеріями *методики оцінки та прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії* О.Ф. Бондаренка) і стилями поведінки у конфліктних ситуаціях був здійснений кореляційний аналіз за критерієм Rho Спірмена.

Дане завдання ґрунтується на припущенні про наявність взаємозв'язку між провідними стратегіями поведінки у конфлікті (а отже, – і у повсякденному спілкуванні) та суб'єктивними почуттями у діадній взаємодії.

Таким чином, був проведений кореляційний аналіз змінних (*повнота життя, почуття, блага/жертви, компроміс*) окремо у чоловіків і окремо у жінок.

Результати обробки даних респондентів-жінок показала наявність сильного значущого кореляційного зв'язку між змінними *Повнота життя* та *Почуття* ($r=0,8$, $p=0,01$);

Помірний кореляційний зв'язок зафіксовано між показниками *Повнота життя* та *Блага/жертви* ($r=0,7$, $p=0,03$), а також *Повнота життя* та *Компроміс* ($r=0,7$, $p=0,02$).

Таблиця 3.4

Статистично значущі кореляції аналізованих змінних (на вибірці жінок)

			Повнота життя	Почуття	Блага/жертви	Компроміс
Spearman's rho	Повнота життя (жінки)	Correlation Coefficient	1,000	,766**	,672*	,709*
		Sig. (2-tailed)	.	,010	,033	,022
		N	10	10	10	10
		Correlation Coefficient	,766**	1,000	,340	,491
	Почуття (жінки)	Sig. (2-tailed)	,010	.	,336	,150
		N	10	10	10	10
		Correlation Coefficient	,672*	,340	1,000	,677*
		Sig. (2-tailed)	,033	,336	.	,031
	Блага/жертви (жінки)	N	10	10	10	10
		Correlation Coefficient	,709*	,491	,677*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,022	,150	,031	.
		N	10	10	10	10
	Компроміс (жінки)	Correlation Coefficient	,709*	,491	,677*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,022	,150	,031	.
		N	10	10	10	10
		Correlation Coefficient	,709*	,491	,677*	1,000
Sig. (2-tailed)	,022	,150	,031	.		
N	10	10	10	10		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Кореляційний аналіз змінних, виділених на основі двох використаних методик і представлений даними підвибірки чоловіків, показав наявність таких зв'язків:

Змінна *Благополуччя* має значущий високий кореляційний зв'язок зі змінною *Повнота життя* ($r=-0,8$, $p=0,01$). У даному випадку маємо зворотню кореляцію, що пояснюється тим, що методика оцінки та прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка оцінює включені в неї критерії у шкальному континуумі. У даному випадку, можна припустити, що висока оцінка за шкалою *Повнота*

життя може прямо корелювати з високим почуттям *Благополуччя*, а низька – з низьким, відповідно.

Аналогічний зв'язок спостерігається між змінними *Благополуччя* та *Почуття* ($r=-0,7$, $p=0,03$).

Середня статистично значуща пряма кореляція спостерігається між суб'єктивним почуттям *Благополуччя* та *Суперництвом* ($r= 0,6$, $p=0,05$).

Середня статистично значуща пряма кореляція спостерігається між суб'єктивним почуттям *Повноти життя* та *Почуттями* ($r= 0,7$, $p=0,03$). Ця оптимістична тенденція може свідчити про значущість почуттів у повноцінних діадних стосунках для чоловіків. А значить – частково дає відповідь на питання: як оцінити перспективність і міцність стосунків у парі, а також, при потребі і зацікавленості сторін, допомогти побудувати чи реанімувати такі стосунки.

Середня зворотня значуща кореляція спостерігається між змінними *Почуття* і *Суперництво* ($r= -0,65$, $p=0,04$). Це ілюструє відомий постулат про недоцільність суперницької поведінки у парі, коли мова йде про бажання довготривалих стосунків. Навіть при вирішенні конфліктів. Цю думку підтверджує наступна пара корелюючих змінних – *Повнота життя* і *Компроміс* ($r= 0,65$, $p=0,04$).

В таблиці наведено показники, що мають значущі кореляційні зв'язки. Повна кореляційна матриця усіх аналізованих змінних, представлених шкалами двох методик, міститься у додатках А і Б.

Таблиця

3.5

Статистично значущі кореляції аналізованих змінних (на вибірці чоловіків)

		Повнота життя	Почуття	Суперництво	Компроміс	
Spearman's rho	Благополуччя (чоловіки)	Correlation Coefficient	-,766**	-,677*	,633*	-,447
		Sig. (2-tailed)	,010	,031	,050	,195
		N	10	10	10	10

		Sig. (2-tailed)	,505	,250	,774	,858
		N	10	10	10	10
Повнота життя (чоловіки)		Correlation Coefficient	1,000	,684*	-,523	,651*
		Sig. (2-tailed)	.	,029	,121	,042
		N	10	10	10	10
Почуття (чоловіки)		Correlation Coefficient	,684*	1,000	-,646*	,436
		Sig. (2-tailed)	,029	.	,044	,208
		N	10	10	10	10

3.2. Прогноз перебігу міжособистісних конфліктів у дослідженій групі

Спроба спрогнозувати хід подальшого розвитку стосунків у парах була здійснена на основі Методики оцінки і прогнозування ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка.

За кожним з п'яти вимірюваних параметрів відносин («психосоціальні цінності», «матеріальний внесок», «сміслові набуття», «переживання», «екзистенційні жертви») методика передбачає три значущі ранги, величина яких дає можливість зорієнтуватися *в мірі задоволеності стосунками, їх затратності, повноти, приємності та обтяжливості.*

Таким чином: перший ранг (1) означає позитивний полюс (благо) у відносинах даного суб'єкта. Середній ранг (2) означає нейтральний, рівнозначний внесок (або втрати) для суб'єкта або кожного з них. Низький ранг (3) свідчить про низький рівень задоволеності стосунками, високий рівень затратності, а також про те, що стосунки викликають негативні почуття, не дають відчуття повноти життя, і жертвування них перевищують здобутки (Бондаренко О.Ф.).

Згідно методики, ми отримали таку класифікацію стосунків: 1) безпроблемні, коли обидві сторони живуть з відчуттям добробуту, низької витратності, високої повноти життя, у радісних почуттях та з відчуттям, що

отримані блага перевищують жертви; 2) нещасні стосунки (залежність або паразитизм), коли одна сторона живе з відчуттям неблагополуччя, високого ступеня витратності, низького ступеня повноти життя, у засмучених почуттях та з розумінням, що жертвування перевищують блага, тоді як інша сторона паразитує на них (стосунки експлуатації); 3) компенсаторні (партнерські) відносини, у яких між сторонами відбувається своєрідний обмін вкладками та жертвуваннями по кожному з п'яти параметрів, що дозволяє їм балансувати ціною відмови від одних цінностей задля набуття інших.

Як зазначає Бондаренко О.Ф., практика показує, що, частіше за все, психолог має справу зі стосунками, що описані у пунктах 2 і 3. При цьому, значимість кожного з п'яти основних параметрів є надзвичайно важливими для розуміння сутності психологічної проблематики суб'єкта цих відносин, що звернувся за психологічною допомогою [6, с. 80-86].

Табл.

3.6

Результати обробки даних за методикою, з деталізацією задоволеності/ незадоволеності різними сферами взаємодії

Пара	Психосоціальні цінності		Матеріальний внесок		Смислові здобутки		Почуття		Екзистенційні жертви	
	Партнер А	Партнер Б	Партнер А	Партнер Б	Партнер А	Партнер Б	Партнер А	Партнер Б	Партнер А	Партнер Б
1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2
5	1	1	3	3	2	2	1	1	2	2
6	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2
7	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
9	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2
10	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2

Як можна побачити із таблиці 3.6 у більшості пар спостерігається загальний рівний вклад у відносини. Зокрема, слід зауважити, що за параметром «Екзистенційні жертви» у переважній більшості пар спостерігається рівноцінність затрат і здобутків, що, з великою вірогідністю, дає оптимістичний прогноз подальшого розвитку стосунків.

Привертає увагу другий пункт («матеріальний внесок»), по якому у всіх пар, крім однієї, спостерігаються рівновеликі суб'єктивні оцінки жертвування, що перевищують здобутки, або рівновеликі затрати.

Таблиця 3.7

Результати порівняння парних вибірок (чоловіки-жінки) за шкалами Методики оцінки і прогнозування ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка

	<i>Психосоціальні цінності</i>	<i>Матеріальний внесок</i>	<i>Смислові здобутки</i>	<i>Почуття</i>	<i>Екзистенційні жертви</i>
Z	,000 ^b	-,816 ^c	,000 ^b	,000 ^b	-,816 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000	,414	1,000	1,000	,414

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. The sum of negative ranks equals the sum of positive ranks.

c. Based on positive ranks.

Як свідчать результати обробки даних (Табл. 3.7), статистично значущих відмінностей в у вибірках виявлено не було ($p > 0,05$ за усіма п'яти шкалами). Це свідчить про те, що у загальному масиві чоловіки і жінки в парах схильні оцінювати рівень жертв/здобутків приблизно однаково. Це дає позитивний прогноз для подальшого розвитку стосунків.

Стосовно параметру «матеріальний внесок», можна припуститися думки, що у даному випадку він якраз відображає різке зниження рівня добробуту українських громадян, що не може не впливати, звичайно, і на такий параметр оціювання стосунків як «матеріальний внесок». Мимоволі підтверджується добре відома життєва мудрість, а саме: погіршення матеріальних статків і намагання партнерів докласти більших зусиль для забезпечення добробуту своєї пари призводить до підвищення рангу всіх інших вимірів міжособистісного благополуччя. Іншими словами, чим більше

вносиш, віддаєш коханій людині, тим більше цінуєш і своє ставлення до неї, і взаємини, і її саму. І це легко помітити з одержаних даних. Зрозуміло, що вихідні установки (у нашому випадку – «психосоціальні цінності») – необхідна екзистенційно-смилова умова конструктивного розвитку стосунків, ансамбль яких і забезпечує таке складне екзистенційно важливе почуття-ставлення, яке називається Любов.

3.3. Методичні рекомендації для профілактики міжособистісних конфліктів

Профілактика конфліктів полягає у такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів [13, с. 34].

Неможливо зробити так, щоб конфлікти не виникали ніколи, тому основними завданнями при проведенні профілактики є ефективний вплив на конфліктні ситуації таким чином, щоб усунути деструктивний результат. Профілактика конфлікту ґрунтується на глибокому аналізі можливих причин та факторів, що викликають протиріччя, та вжиття наступних заходів щодо їх нейтралізації. Ці заходи можуть мати різноманітний характер, залежно від походження причин конфлікту, насамперед про ліквідацію можливих психологічних причин, серед яких може бути тимчасове неадекватне сприйняття того, що відбувається, емоційне збудження, особиста неприязнь до суб'єкта та багато інших. Можливе проведення консультацій та тренінгів, які сприятимуть формуванню культури міжособистісних взаємин, культури конфліктної поведінки та конструктивного перерозподілу напруг [14].

Також важливою частиною профілактичних заходів є забезпечення рівності у здобутті матеріальних благ та задоволенні потреб. Попередження конфліктів потребує менших ресурсів, ніж його вирішення та подальша ліквідація наслідків у вигляді зростання стресу, фрустрації, втрати довіри до оточуючих, занепад сил та душевного стану. Комплексний підхід до

профілактики конфліктів забезпечує найбільшу ефективність запобігання негативному результату.

Очевидно, що чим раніше виявлено проблемну ситуацію соціальної взаємодії, тим менші зусилля необхідно докласти для того, щоб вирішити її конструктивно. Профілактика конфліктів полягає у такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними.

Профілактика конфліктів – це їх попередження у широкому сенсі слова. Мета профілактики конфліктів – створення таких умов діяльності та взаємодії людей, які б мінімізували ймовірність виникнення або деструктивного розвитку протиріч між ними.

Запобігти конфліктам набагато легше, ніж конструктивно вирішити їх. Як показує практика, профілактика конфліктів не менш важлива, ніж вміння їх вирішувати конструктивно. При цьому вона вимагає менших витрат сил, коштів і часу і попереджає навіть мінімальні деструктивні наслідки, які має будь-який конструктивно вирішений конфлікт.

Розроблено багато рекомендацій щодо нормалізації подружніх взаємин, попередження переростання спірних ситуацій у конфлікти (В. Владін, Д. Капустін, І. Дорно, А. Єгідес, В. Левкович, Ю. Рюріков). Більшість із них зводиться до наступного:

1. Поважати себе, а тим паче іншого. Пам'ятати, що партнер найближча людина або батько (мама) дітей.
2. Намагатися не накопичувати помилки, образи та “гріхи”, а одразу реагувати на них. Це виключить накопичення негативних емоцій.
3. Виключити сексуальні закиди, тому що вони не забуваються.
4. Не робити зауважень партнеру у присутності дітей, знайомих гостей тощо.
5. Не перебільшувати власні здібності та гідності, не вважати себе завжди і у всьому правим.
6. Більше довіряти і ревності зводити до мінімуму.

7. Бути уважним, уміти слухати та чути партнера.
8. Не «опускатися», дбати про свою фізичну привабливість, працювати над своїми недоліками.
9. Ніколи не узагальнювати навіть явні недоліки партнера, вести розмову лише про конкретну поведінку в конкретній ситуації.
10. Ставитися до захоплень партнера з інтересом та повагою.
11. Намагатися знаходити час для того, щоб хоч іноді відпочити один від одного. Це допоможе зняти емоційно-психологічну перенасиченість спілкуванням.

До основних способів і прийомів впливу на партнера можна віднести наступне: не жадати від нього неможливого; не прагнути швидко й кардинально перевиховати людину; оцінювати психічний стан партнера; розуміти його міміку, жести, пози; інформувати про обмеження своїх інтересів; бути твердим стосовно проблеми, але м'яким до людей; завчасно інформувати оточуючих про свої рішення, що зачіпають їхні інтереси; давати опоненту висловитися; не розширювати сферу протидії; залишати опонентові можливість "зберегти своє обличчя"; установити особистісний контакт; уникати категоричних оцінок [31].

Попередження міжособистісних конфліктів у парах залежить від кожного партнера. При цьому слід мати на увазі, що деякі дрібні сімейні сварки можуть мати позитивну спрямованість, допомагаючи дійти згоди з спірних питань та запобігти великому конфлікту [29].

3.4. Висновки до третього розділу

Результати дослідження за допомогою параметричного Т-критерію Стьюдента для парних вибірок за методикою оцінки і прогнозу ситуації міжособистісної взаємодії К. Томаса показали узгоджений взаємозв'язок між показниками оцінок чоловіків і жінок за шкалами методики, окрім шкали затратність (-0,229, $p=0,524$). Це пов'язано з тим, що благополуччя або

проблемність стосунків відчувається членами діади приблизно однаково. Аналіз отриманих даних за Т-критерієм Стьюдента засвідчив відсутність статистично значущих відмінностей у оцінці парами критеріїв стосунків (*благополуччя, повнота життя, почуття, блага/жертви*).

Результати дослідження за допомогою критерію Rho Спірмена за методикою оцінки та прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка показали наявність сильного значущого кореляційного зв'язку між змінними *Повнота життя* та *Почуття* ($r=0,8$, $p=0,01$). Крім того був виявлений помірний кореляційний зв'язок між показниками *Повнота життя* та *Блага/жертви* ($r=0,7$, $p=0,03$), а також *Повнота життя* та *Компроміс* ($r=0,7$, $p=0,02$).

Кореляційний аналіз змінних, виділених на основі двох використаних методик і представлений даними підвибірки чоловіків, показав наявність високих кореляційних зв'язків :

- змінна *Благополуччя* зі змінною *Повнота життя* ($r=-0,8$, $p=0,0$);
- змінна *Благополуччя* та *Почуття* ($r=-0,7$, $p=0,03$);
- змінна *Благополуччя* та *Суперництво* ($r= 0,6$, $p=0,05$);
- змінна *Повноти життя* та *Почуття* ($r= 0,7$, $p=0,03$).

Ці показники можуть свідчити про значущість почуттів у повноцінних діадних стосунках для чоловіків. А значить – частково дає відповідь на питання: як оцінити перспективність і міцність стосунків у парі, а також, при потребі і зацікавленості сторін, допомогти побудувати чи реанімувати такі стосунки.

Середня зворотня значуща кореляція спостерігається між змінними *Почуття* і *Суперництво* ($r= -0,65$, $p=0,04$). Це ілюструє відомий постулат про недоцільність суперницької поведінки у парі, коли мова йде про бажання довготривалих стосунків. Навіть при вирішенні конфліктів. Цю думку підтверджує наступна пара корелюючих змінних – *Повнота життя* і *Компроміс* ($r= 0,65$, $p=0,04$).

Спроба спрогнозувати хід подальшого розвитку стосунків у парах була здійснена на основі Методики оцінки і прогнозування ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка.

З отриманих результатів у більшості пар спостерігається загальний рівний вклад у відносини, зокрема рівноцінність затрат і здобутків, що, з великою вірогідністю, дає оптимістичний прогноз подальшого розвитку стосунків. Крім того у всіх пар спостерігаються високі суб'єктивні оцінки жертвування, що перевищують здобутки, або рівновеликі затрати («матеріальний внесок»). Також у загальному масиві чоловіки і жінки в парах схильні оцінювати рівень жертв/здобутків приблизно однаково. Це дає *позитивний прогноз* для подальшого розвитку стосунків.

Членам діади варто звернути увагу на *профілактику конфліктних ситуацій*, як спосіб зведення до мінімуму ймовірність їх виникнення. Профілактика конфлікту передбачає глибокий аналіз можливих причин та факторів, що викликають протиріччя, та вжиття заходів щодо їх нейтралізації. Набагато легше «попереджати» конфлікти, ніж їх вирішення та подальша ліквідація наслідків, так як це потребує меншого використання ресурсів обох сторін пари.

Розроблено багато рекомендацій щодо нормалізації подружніх взаємин, попередження переростання спірних ситуацій у конфлікти (В. Владін, Д. Капустін, І. Дорно, А. Єгідес, В. Левкович, Ю. Рюріков), головними з яких, наприклад, є прояв уваги, зацікавленості в партнерові, зокрема в його захопленостях чи не перебільшувати власні здібності та вміння зводити ревності до мінімуму.

Попередження міжособистісних конфліктів у парах залежить від кожного партнера. При цьому слід мати на увазі, що деякі незначні непорозуміння можуть мати позитивну спрямованість, допомагаючи дійти згоди з спірних питань та запобігти великому конфлікту.

ВИСНОВКИ

Людина живе в суспільстві, діє в системі міжособистісних стосунків, її діяльність спрямована на задоволення власних потреб. За винятком потреби в повітрі, усі решта потреб ніколи не задоволено цілковито. А тому, конфлікту не уникнути.

Питанням конфлікту цікавилися і продовжують цікавитись багато відомих як вітчизняних, так і зарубіжних психологів. Тому, існує велика кількість поглядів різних авторів, як вітчизняних (Л.С. Виготський, С.Л.

Рубінштейн, А.Н. Леонтьєв, В.Н. Мясищев, В.С. Мерлін, Л.Ф. Бурлачук, Н.Ю. Максимової, В.Г. Панок, О.Ф. Бондаренко), так і зарубіжних (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, К. Левін, Д. Долард, Н. Міллер, А. Бандура, Дж. Морено, М. Дойч).

Найбільш поширеним різновидом конфлікту є міжособистісні конфлікти, адже вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Міжособистісні конфлікти – це зіткнення індивідумів між собою на підставі протилежно направлених мотивів. Будь-який конфлікт зводиться до міжособистісного. Саме цей тип конфліктів досить розповсюджений у виробничих колективах, сім'ї, суспільному середовищі.

Результати проведеного дослідження за опитувальником Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів», в адаптації Н.В. Гришиної і методикою оцінки і прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка довели гіпотезу, що вирішення міжособистісного конфлікту у парах пов'язане з використанням психологічних засобів, що мінімізують ймовірність виникнення протиріч. Більшість показників з двох методик показали високі значущі зв'язки між змінними за допомогою критерію Rho Спірмена, а особливо між змінними Благополуччя і Повнота життя ($r=-0,8$, $p=0,0$) та між змінними Благополуччя та Почуття ($r=-0,7$, $p=0,03$).

Крім того, результати показали, що у більшості пар прослідковується тенденція до загального рівного вкладу у відносини, зокрема рівноцінність затрат і здобутків, що, може свідчити і про позитивний прогноз розвитку стосунків.

Незважаючи на позитивний прогноз і хороші результати за методиками, парам все ж варто звернути увагу на профілактику конфліктів. Це допоможе мінімізувати шанси на їх виникнення і не призведе до витрати власних ресурсів в обох членів діади.

Перспективами подальших досліджень цієї проблематики вбачається розширення вибірки досліджуваних та простеження взаємозв'язку між тривалістю стосунків і особливостями перебігу конфліктів у парах.

Список використаних джерел

1. Адлер А. Наука життя: Пер. с англ. / А. Адлер – К.: Наукова думка, 1997. – 288 с.

2. Альтгаузен Д. Б. Проблема внутри личностного конфликта во взглядах З. Фрейда [Электронный ресурс] / Дмитрий Борисович Альтгаузен. – 2019. – Режим доступа до ресурсу: <https://nsportal.ru/vuz/psikhologicheskie-nauki/library/2019/04/07/problema-vnutri-lichnostnogo-konflikta-vo-vzglyadah-z>.
3. Андреева Г. М. Психология социального познания: учеб. пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. / Г. М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2005. - 302 С. - ISBN 5-7567-0340-3
4. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2007. С. 13.
5. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте: Учебное пособие.- 3-е изд. / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкина .– СПб: Питер, 2014.- 321 с.
6. Бондаренко А. Ф. Этический персонализм. Методическое пособие по психологическому консультированию, соответствующее русской культуре / А. Ф. Бондаренко. – Киев: Альфа Реклама, 2014. – 100 с.
7. Брылина И. В. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие / И. В. Брылина. – Томск: ТПУ, 2004. – 116 с.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Издательство "Питер", 2000. – 464 с.
9. Данакин, Н. С. Конфликты и технология их предупреждения / Н. С. Данакин и др. – Белгород: Дело, 2012. – 387 с.
10. Джини Г. С. Конфликты. Пути их разрешения / Джини Грехем Скотт. – Киев, Внешторгиздат, 1991. – 192 с.
11. Динамика межличностного конфликта [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: https://studbooks.net/1345062/psihologiya/dinamika_mezhlichnostnogo_konflikta.
12. Евкова А. Исследование и диагностика конфликта (Конфликт: определение, свойства, структур) [Электронный ресурс] / Анна Евкова –

Режим доступа до ресурсу: <https://www.evkoval.org/kursovye-raboty/issledovanie-i-diagnostika-konflikta-konflikt-opredelenie-svoystva-struktur>.

13. Зинчина А. Б. Хрестоматия по конфликтологии // Сост.: Зинчина А. Б. – Харьков: ХНАГХ, 2008. – 166 с.
14. Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие // Е. Н. Иванова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Новосиб. гос. техн. Ун -т. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. – 149 с.
15. Козер Л. Функции социального конфликта: Пер. с англ. – М.: Идея-Пресс, 2000. – 208 с.
16. Конфликт в паре [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://personagrata-studio.ru/articles/konflikt-v-pare/>.
17. Конфликт. Классификация конфликтов [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm>.
18. Конфликтология: Учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др. / Под. ред. проф. В. П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
19. Конфликтология: Учебник. Изд. 2-е, испр. / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: "Лань", 2000. – 448 с.
20. Конфликтология: Хрестоматия / Составитель Н. И. Леонов. – М.: НПО «МОДЭК», 2011.-304с.
21. Кох И. А. Конфликты и их регулирование / И. А. Кох. – Екатеринбург, 1997. – 48 с.
22. Курт Левин «Типы конфликтов» [Электронный ресурс]/ Курт Левин. – Режим доступа до ресурсу: <https://studall.org/all4-22459.html>.
23. Мансуров, Н. С. Социальная психология о причинах конфликтности личности [Текст] / Н. С. Мансуров // К вопросу об общественно-психологических основах социальной психотерапии. – М., 1970. – 13с.
24. Мерлин В. С. Структура личности: характер, способности, самосознание: Учеб. пос. / В. С. Мерлин. – Пермь: ПГПИ, 1990. – 102 с.

25. Митина Л. М. Психология развития конкурентоспособной личности. – 2-е изд., стер. / Л. М. Митина. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЕК», 2008. С.257-262.
26. Нуреева, Л. К. Теоретико-методологічні аспекти дослідження конфлікту в зарубіжній психології / Л. К. Нуреева. – Текст: безпосередній // Молодий учений. – 2016. – № 21 (125). – С. 837-839. – URL: <https://moluch.ru/archive/125/34387/>
27. Подходы к определению и изучению конфликта [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://studizba.com/lectures/konfliktologiya/konfliktologiya/5635-podhody-k-opredeleniyu-i-izucheniyu-konflikta.html>.
28. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / Под ред. проф. О.А. Прохорова. – СПб: Речь, 2009. – С. 163–167.
29. Предупреждение супружеских конфликтов [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: https://studbooks.net/757257/psihologiya/psihotravmiruyuschie_posledstviya.
30. Принципы и основные подходы к изучению конфликта как системного социально-психологического явления [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа до ресурсу: <https://psyera.ru/principy-i-osnovnye-podhody-k-izucheniyu-konflikta-kak-sistemnogo-socialno-psihologicheskogo-541.htm>.
31. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Ф. Орлов, О. М. Отич, О. О. Фурса. – К.: ДЕДУТ, 2008. – 422 с.
32. Психотерапия, основанная на теории конфликтов Халла, Миллера, Долларда [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: http://endic.ru/enc_psyter/Psihoterapija-osnovannaja-na-teorii-konfliktov-halla-millera-dollarda-79.html.
33. Сапогова Е.Е. Психология развития человека: учеб. Пособие [Текст]. – М.: Аспект Пресс, 2005. – 460 С. – ISBN 5-7567-0154-0

34. Социальная конфликтология: Учеб. пособие / под. ред. А. В. Морозова.- М.: Академия. – 2011. – 245 с.
35. Социометрический/интеракционистский подход [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
https://studbooks.net/30970/psihologiya/sotsiometricheskiy_podhod.
36. Теоретические подходы к исследованию конфликта [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
https://studme.org/49678/psihologiya/teoreticheskie_podhody_issledovaniyu_k_onflikta.
37. Теория агрессии к. Лоренца [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://studfile.net/preview/2455079/page:18/>.
38. Технология управления конфликтами/Диагностика конфликта [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:
https://studbooks.net/1340505/psihologiya/tehnologiya_upravleniya_konflikta_mi.
39. Фрейд З. Введение в психоанализ: лекции / Зигмунд Фрейд // Ч. 2. Сновидения. М.: Наука, 1989. – С. 50–153.
40. Фрейд З. Знамениті випадки із практики // З. Фрейд; сост. В. Ніколаєв; пров. В. Ніколаєв, О. Боковиков. М.: Когіто – Центр, 2007. – 544 с.
41. Хасан Б. И., Сергоманов П. Л. Психология конфликта и переговоры: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 3-е изд., стер. / Б.И. Хасан, П.Л. Сергоманов. – М.: Академия, 2007.
42. Хрестоматия по конфликтологии [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/05.php.
43. Deutsch M. Constructive conflict resolution: Principles, training and research /M. Deutch// Journal of Social Issues. – 1994. – Vol. 50, №1. – P. 13 – 32
44. Rubin J. Z., Pruitt D. G., Kim S. H. Social conflict: Escalation, stalemate and settlement (2 ed.). / J. Z. Rubin, D. G. Pruitt, S. H. Kim. – New York: McGraw-Hill, 1994. – 573 p.

Додаток А

**Результати кореляційного аналізу змінних, виділених з
усього масиву даних (на вибірці жінок)**

Correlations

		Благополуччя (ж)	Затратність(ж)	Повнога життя (ж)	Почуття (ж)	Блага/жертви (ж)	Суперництво (ж)	Співробітництво (ж)	Компроміс (ж)	Уникнення (ж)	Пристосування (ж)	
S p e a r m a n 's g r o	Благополуччя (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,000 . 10	-,317 ,371 10	-,529 ,116 10	-,392 ,263 10	-,044 ,903 10	-,367 ,297 10	-,282 ,430 10	-,241 ,502 10	,531 ,114 10	,609 ,062 10
	Затратність (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,317 ,371 10	1,000 . 10	,614 ,059 10	,610 ,061 10	,119 ,743 10	,376 ,284 10	-,063 ,862 10	,028 ,938 10	,029 ,937 10	-,457 ,184 10
	Повнога життя (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,529 ,116 10	,614 ,059 10	1,000 . 10	,766** ,010 10	,672* ,033 10	,108 ,767 10	,226 ,531 10	,709* ,022 10	-,331 ,350 10	-,613 ,059 10
	Почуття (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,392 ,263 10	,610 ,061 10	,766** ,010 10	1,000 . 10	,340 ,336 10	,010 ,978 10	,027 ,941 10	,491 ,150 10	-,446 ,196 10	-,174 ,631 10
	Блага/жертви (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,044 ,903 10	,119 ,743 10	,672* ,033 10	,340 ,336 10	1,000 . 10	-,175 ,629 10	,187 ,605 10	,677* ,031 10	-,147 ,685 10	-,256 ,475 10
	Суперництво (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,367 ,297 10	,376 ,284 10	,108 ,767 10	,010 ,978 10	-,175 ,629 10	1,000 . 10	-,313 ,378 10	-,389 ,267 10	-,243 ,499 10	-,554 ,097 10
	Співробітництво (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,282 ,430 10	-,063 ,862 10	,226 ,531 10	,027 ,941 10	,187 ,605 10	-,313 ,378 10	,000 . 10	,060 ,869 10	-,333 ,347 10	-,135 ,711 10
	Компроміс (ж)	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed)	-,241 ,502	,028 ,938	,709* ,022	,491 ,150	,677* ,031	-,389 ,267	,060 ,869	1,000 .	-,093 ,798	-,276 ,440

	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Суперництво (ч)	Correlation Coefficient	,633*	,105	-,523	-,646*	,472	1,000	,391	-,555	-,233	-,416
	Sig. (2-tailed)	,050	,774	,121	,044	,168	.	,263	,096	,518	,232
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Співробітництво (ч)	Correlation Coefficient	,404	-,186	-,529	-,418	-,264	,391	1,000	-,514	-,335	-,209
	Sig. (2-tailed)	,247	,607	,116	,229	,461	,263	.	,128	,343	,562
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Компроміс (ч)	Correlation Coefficient	-,447	,065	,651*	,436	-,129	-,555	-,514	1,000	-,190	,009
	Sig. (2-tailed)	,195	,858	,042	,208	,722	,096	,128	.	,598	,979
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Уникнення (ч)	Correlation Coefficient	-,620	,078	,209	,121	-,213	-,233	-,335	-,190	1,000	-,342
	Sig. (2-tailed)	,056	,830	,562	,740	,554	,518	,343	,598	.	,334
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Приспосовування (ч)	Correlation Coefficient	,097	-,065	,055	,524	,154	-,416	-,209	,009	-,342	1,000
	Sig. (2-tailed)	,789	,858	,880	,120	,671	,232	,562	,979	,334	.
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

АНОТАЦІЇ

Рахуба А.А. «Міжособистісний конфлікт: можливості діагностики та прогнозу».

Метою даної роботи є теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особистісні детермінанти міжособистісного конфлікту і визначити дієві засоби його профілактики.

Перший розділ складається з аналізу та розкриття поняття міжособистісного конфлікту, на основі робіт зарубіжних (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, К. Левін, Д. Долард, Н. Міллер, А. Бандура, Дж. Морено, М. Дойч) та вітчизняних (Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, А.Н. Леонтьєв, В.Н. Мясіщев, В.С. Мерлін, Л.Ф. Бурлачук, Н.Ю. Максимової, В.Г. Панок) психологів і дослідників. Було проаналізовано різні варіації трактування та особливості феномену міжособистісного конфлікту.

Другий розділ складається з характеристики досліджуваних та опису опитувальника Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів», в адаптації Н.В. Гришиної і методики оцінки і прогнозування психологічного розвитку ситуацій міжособистісної взаємодії О.Ф. Бондаренка, на основі яких було проведено дослідження.

Третій розділ складається з емпіричних досліджень визначення прогнозу міжособистісних стосунків, шляхом діагностики причин конфліктної взаємодії у парах на основі методик, описаних у другому розділі.

Результати досліджень довели гіпотезу, що вирішення міжособистісного конфлікту у парах пов'язане з використанням психологічних засобів, що мінімізують ймовірність виникнення протиріч.

Ключові слова: конфлікт, міжособистісний конфлікт, конструктивний/деструктивний шлях вирішення конфліктів, конкуренція, пристосування, компроміс, уникнення, співпраця, задоволеність, витратність, повнота, приємність, обтяжливість відносин.

Rakhuba A.A. "Interpersonal conflict: possibilities of diagnosis and prognosis."

The purpose of this work is to theoretically substantiate and empirically investigate the personal determinants of interpersonal conflict and to determine effective means of its prevention.

The first section consists of the analysis and disclosure of the concept of interpersonal conflict, based on the work of foreign (S. Freud, A. Adler, K. Horney, K. Levin, D. Dollard, N. Miller, A. Bandura, J. Moreno, M. Deutsch) and domestic (L.S.Vygotsky, S.L. Rubinstein, A.N. Leontiev, V.N. Myasishchev, V.S. Merlin, L.F. Burlachuk, N.Y. Maksimova, V.G. Panok) psychologists and researchers. Different variations of interpretation and features of the phenomenon of interpersonal conflict were analysed.

The second section consists of a description of the subjects and a description of the Kenneth Thomas questionnaire "Determining ways to resolve conflicts", adapted by N.V. Grishina and methods of assessing and predicting the psychological development of situations of interpersonal interaction O.F. Bondarenko, based on which the study was conducted.

The third section consists of empirical studies to determine the prognosis of interpersonal relationships by diagnosing the causes of conflict interaction in pairs based on the methods described in the second section.

The results of the research proved the hypothesis that the resolution of interpersonal conflict in couples is associated with the use of psychological means that minimize the likelihood of contradictions.

Keywords: conflict, interpersonal conflict, constructive/destructive way of conflict resolution, competition, adaptation, compromise, avoidance, cooperation, satisfaction, cost, completeness, pleasure, the burden of relations.