


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**  
**КАФЕДРА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**


До захисту допустити  
Завідувач кафедри  
Олена СТУЛІКА   
«21» грудня 2022 р.

**«ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ**  
**В ЮНАЦЬКОМУ ТА СЕРЕДНЬОМУ ДОРОСЛОМУ ВІЦІ»**

Кваліфікаційна робота  
здобувача вищої освіти другого  
(магістерського) рівня вищої освіти  
освітньо-професійної програми  
«Практична психологія»  
**Звинки Лоліти Сергіївни**

Науковий керівник:  
Мойсеєнко Раїса Миколаївна,  
кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри практичної психології

Рецензент:  
**Єльчанінова Тетяна Миколаївна**,  
кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри психології Харківського  
національного педагогічного інституту ім  
Г.С.Сковороди

Кваліфікаційна робота захищена  
з оцінкою ЄКТС 90 А  
Секретар ЕК Анастасія ВАГАБОВА   
«21» грудня 2022 р.

Київ - 2022

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАУКОВО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ВИЗНАЧЕННЯ ПРОЯВІВ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ В РІЗНІ ВІКОВІ ПЕРІОДИ .....	10
1.1. Психологічний аналіз онтологічної сутності конфлікту .....	10
1.2. Концепції розвитку особистості в психологічному конфлікті .....	22
1.3. Конфліктність особистості як предмет психологічного вивчення ...	29
1.4. Детермінанти конфліктності особистості у різні вікові періоди .....	39
Висновки до розділу 1. ....	52
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ В ЮНАЦЬКОМУ ТА СЕРЕДНЬОМУ ДОРΟΣЛОМУ ВІЦІ .....	56
2.1. Обґрунтування методів емпіричного дослідження .....	56
2.2. Констатувальний експеримент .....	60
2.3. Програма психологічних рекомендації з формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті у представників різних вікових категорій .....	81
2.4. Тренінговий сценарій з формування навичок асертивної поведінки в кризовій / конфліктній ситуації .....	84
Висновки до розділу 2 .....	90
ВИСНОВКИ .....	93
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	98

## ВСТУП

Потужна динаміка соціальних змін та стрімка трансформація суспільних відносин висувають нові вимоги до особистості, формують підвищені очікування, викликаючи внутрішньо-особистісне напруження, зовнішні протиріччя й конфлікти. Чисельні зовнішні чинники детермінують виникнення суперечностей у складному суб'єктивному світі індивіда, що потребує ґрунтовного вивчення в контексті виникнення феноменів внутрішньої та зовнішньої конфліктності, тенденцій протиріччя й протистояння.

Історія виникнення та розвитку конфліктологічні ідей складається з яскравих етапів філософського, соціологічного, суспільно-економічного та психологічного погляду на складну феноменологію конфлікту. У порівнянні з філософською й соціологічною традиціями розгляду сутності конфлікту, психологічний підхід є максимально продуктивним за результатами вивчення сутності феномену, а також максимально представлений у більшості психологічних підходів та концепцій. Звернення до психології представників конфліктології як окремого наукового напрямку сприяє більш глибокому аналізу психологічних чинників виникнення конфлікту, врахуванню емоційних та когнітивних аспектів в його аналізі.

На сьогодні психологічна наука визнає конфлікт як природню форму психічного та соціального життя людини, як суттєвий чинник розвитку особистості та трансформації її відносин з іншими. Сучасна тенденція розвитку психології конфлікту пов'язана з орієнтацією на прикладну роботу з конфліктом та пошук ефективних шляхів його вирішення.

Множинні психологічні підходи до проблеми розвитку особистості в психологічному конфлікті орієнтовані на виокремлення певних параметрів позитивного функціонального впливу конфлікту на особистість: конфлікт як джерело розвитку; конфлікт як сигнал до змін; конфлікт як можливість

зближення; конфлікт як можливість розрядки напруги та оздоровлення відносин з власним «Я» та в групі.

У чисельних концепціях розвитку особистості в психологічному конфлікті виокремлено параметри конструктивного та деструктивного впливу конфлікту як кризової ситуації на особистість. В психологічній науці й практиці використовується окреме поняття «конфліктність особистості», що визначається як складне структурне утворення, як сукупність множинних діючих чинників: особистісно-психологічних; соціально-психологічних. Стверджується, що індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неоднотайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.

Вікові аспекти прояву конфліктності також є предметом науково-прикладного розгляду. Так, по відношенню до дитячого віку стверджується, що агресивні й насильницькі форми поведінки виникають як результат навчання. В дитячому віці вони формуються під впливом агресивності оточуючих людей, значущих осіб та соціальних інститутів. Дана закономірність показує можливість протилежної тенденції: якщо *дитина* навчається насильницьким формам поведінки, то, відповідно, може навчатися й конструктивним, дружлюбним патернам. Разом з тим, на сьогодні остається недостатньо вивченою проблема специфіки виникнення, розвитку й функціонування феномену конфліктності у представників різних вікових категорій. Саме це й обумовлює вибір нами теми магістерського дослідження ***«Особливості прояву конфліктності особистості в юнацькому та середньому дорослому віці»***.

**Мета дослідження** – розробити дієвий інструмент з формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті представників двох вікових категорій: юнаків та осіб середнього дорослого віку.

**Об’єкт дослідження** – конфліктність особистості як психологічний феномен.

**Предмет дослідження** – специфіка прояву конфліктності особистості в юнацькому та середньому дорослому віці.

**Гіпотеза дослідження:** специфіка конфліктності в юнацькому віці обумовлена недостатнім досвідом соціальної взаємодії та носить функціональний характер; конфліктність особистості осіб середнього дорослого віку може бути обумовлена сталими характерологічними властивостями.

**Завдання дослідження:**

1. Здійснити психологічний аналіз онтологічної сутності конфлікту.
2. Розглянути концепції розвитку особистості в психологічному конфлікті.
3. Проаналізувати феномен конфліктності особистості як предмет психологічного вивчення.
4. Визначити детермінанти конфліктності особистості у різні вікові періоди.
5. Дослідити особливості прояву конфліктності особистості в юнацькому та середньому дорослому віці.
6. Розробити та обґрунтувати дієвий професійний інструмент з формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті представників двох вікових категорій: юнаків та осіб середнього дорослого віку.

**Методи дослідження:** дана робота складається з *теоретико-методологічного аналізу* досліджуваної проблематики та комплексу психодіагностичних методик, які складають структуру *емпіричного дослідження*: «Оцінка конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель); «Рівень контактності особистості» (Г. Ложкін); «Діагностика особистісної гнучкості / ригідності» (В.Я. Галаган); «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптована версія методики М. Снайдера); «Діагностика самооцінки і впевненості у собі в критичних ситуаціях» (В.Я. Галаган); «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні» (В. Бойко); «Самооцінка раціональної поведінки в конфлікті» (А.С. Кармін), а також *методів кількісного та якісного аналізу* отриманих емпіричних даних.

**Теоретико-методологічну основу** нашого дослідження складають: *онтологічне визначення сутності конфлікту* (Ф. Аквінський, Е. Роттердамський, Т. Мор, Ф. Рабле К. Боулдінг, С. Чейз, М. Дойч, Р. Дарендорф, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Левін, Р. Снайдер, Б. Хасан, Т. Гоббс, Ф. Бекон, Гегель, Ж.-Ж. Руссо, А. Сміт, К. Маркс, М. Бердяєв, В. Соловійов, А. Здравомислов, А. Анцупов, А. Шипілов); *проблема розвитку особистості в психологічному конфлікті* (М. Дойч, Р. Дарендорф, Е. Мейо, Т. Парсонс, Л. Козер, М. Вебер, Дж. Скотт, З. Фрейд, К. Хорні, Е. Еріксон, К. Левін, Ф. Бородкін, К. Платонов, Ф. Василюк, Н. Грішина, М. Пірен, Г. Ложкін, Л. Карамушка, Л. Петровська); *психологічні підходи щодо визначення феномену конфліктності особистості* (Е. Фром, А. Адлер, К.-Г. Юнг, К. Хорні, К. Леонгард, О. Креггер, Е. Лічко, Е. Кречмер, У. Шелдон, Р. Мей, В. Райт, Е. Шостром, Д. Роттер, М. Леонов, С. Делікатний, В. Ратніков, Л. Петровська, Н. Грішина, О. Донченко, Н. Непомняца, А. Анцупов); *визначення детермінант конфліктності особистості у різні вікові періоди* (К. Левін, З. Фрейд, Е. Мейо, К. Фопель, Дж. Леви, М. Пірен, М. Липман,

Е. Киршбаум Ф. Василюк, Н. Грішина, Н. Пов'якель, Я. Коломінський, Б. Жизневський).

**Наукова новизна та теоретичне значення дослідження:** здійснено ґрунтовний аналіз феноменології конфліктності особистості, представленої в концепціях вітчизняних та закордонних дослідників; розглянуто детермінанти конфліктності особистості у різні вікові періоди; обґрунтовано підстави створення умов для формування навичок безконфліктної поведінки особистості, розроблено дієвий професійний інструмент з формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті представників двох вікових категорій: юнаків та осіб середнього дорослого віку.

**Практичне значення дослідження:** результати теоретико-методологічного аналізу проблеми можуть бути використані в ході підготовки практичних психологів в рамках освітніх компонентів «Психологія конфлікту», «Вікова психологія», «Педагогічна психологія», «Психологічне консультування», «Соціально-психологічна підтримка різних верств населення», а також в ході реалізації програми курсів підвищення кваліфікації практичних психологів. Розроблена програма формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті представників двох вікових категорій: юнаків та осіб середнього дорослого віку може бути використана практичними психологами закладів вищої освіти, закладів професійно-технічної та загальної середньої освіти, закладів позашкільної освіти; фахівцями-психологами, що здійснюють психологічний супровід життєдіяльності особистості. Виокремлені психологічні закономірності можуть бути використані в ході психологічного консультування за запитами, пов'язаними з розв'язанням наявного конфлікту, профілактики виникнення конфліктів, підвищення ефективності взаємовідносин.

**Апробація та впровадження результатів дослідження:** анотацію до розробленої програми з формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті представників двох вікових категорій: юнаків та осіб середнього

дорослого віку опубліковано у Каталозі психотехнологій у рамках VI Міжрегіональної науково-практичної конференції «Харківський осінній марафон психотехнологій» (21-23 жовтня 2021 року), розроблену програму апробовано на базі благодійної організації «Карітас-Україна».

***Структура магістерської роботи:*** складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 92 сторінки. В тексті міститься 2 таблиці та 17 малюнків. Список використаних джерел складається з 106 примірників, що охоплюють 9 сторінок. Робота має емпіричний характер.



# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАУКОВО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ВИЗНАЧЕННЯ ПРОЯВІВ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ В РІЗНІ ВІКОВІ ПЕРІОДИ

## 1.1. Психологічний аналіз онтологічної сутності конфлікту

Поняття конфлікту одночасно належить як до сфери побутового життя, так і до цілої низки наукових галузей (соціології, історії, права, психології, управління, політології). На рівні побутової свідомості слово «конфлікт» доволі розповсюджене, адже прояви феномену конфлікту охоплюють різні сфери життєдіяльності окремої людини та людства загалом.

Цікаво, що слово «конфлікт» на більшості світових мов звучить ідентично: *conflict* – англійською, *konflikt* – німецькою, *conflit* – французькою, а його походження з латинської мови (*conflictus*) безпосередньо означає «зіткнення».

У фокусі науково-психологічного вивчення проблематика конфлікту знаходиться протягом тривалого часу, охоплюючи коло різноманітних явищ. А. Анцупов, як автор еволюційно-міждисциплінарної теорії конфліктів, зазначає, що «еволюція конфліктів у людини представлена наступними 5 типами: в антропогенезі: в процесі суспільно-історичного розвитку людини до ХХ сторіччя; у ХХ сторіччі; в онтогенезі; еволюція конкретних конфліктів. Ми передбачаємо, що в ході еволюції конфлікти стають більш складними, але не вдосконалюються. Якщо в якості критерію оцінки конфліктів обрати кількість жертв, то, можливо, людина на сьогодні є найбільш деструктивною живою істотою на планеті» [2].

Загалом в психології, феномен конфлікту розглядається при описі: поведінки груп, які знаходяться у протистоянні одна одній; суперництва між індивідами; суб'єктивної невизначеності певного окремого індивіда.

Можливість більш глибокого аналізу сутності категорії конфлікту надає знайомство з різноманітними її класифікаціями. Так класичний підхід щодо виокремлення видів конфлікту базується на визначенні сторін, що вступили до конфліктного протистояння.

В концепціях К. Боулдінга, С. Чейза, А. Здравомислова описано наступні види конфліктів: конфлікт між окремими особистостями; конфлікт між особистістю і групою; конфлікт між особистістю і організацією; конфлікт між групою і організацією; конфлікт між різних типів груп і організацій; конфлікт між культурами / типами культур.

Представники міждисциплінарного підходу А. Анцупов та А. Шипілов виокремлюють внутрішньо-особистісні конфлікти, соціальні та зооконфлікти як основні типи конфліктів. Обґрунтовуючи включення зооконфліктів в класифікацію конфліктів, автори наголошують на тому, що лише вивчення біологічної природи поведінки людини забезпечує всебічний та повноцінний розгляд підстав її конфліктності.

Дойч М. розрізняє конфлікти за співвідношенням об'єктивного стану ситуації та її оцінки сторонами, що конфліктують. Виходячи з цього, він виокремлює шість типів конфлікту: істинний, випадковий, без атрибутивний, латентний, фальшивий, конфлікт-підміна.

Очевидно, що будь-яка спроба типологізувати конфлікти відіграє важливу методологічну роль, адже, з одного боку, пов'язана з упорядкуванням накопичених відомостей про нього, а з іншого, супроводжується виокремленням нових невідомих аспектів феномену конфлікту.

Аналіз робіт широкого кола дослідників (Р. Дарендорфа, М. Дойч, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Левін, Р. Снайдер, Б. Хасан) дозволяє виокремити універсальні характеристики будь-якого конфлікту, а саме: біполярність, як протистояння взаємопов'язаних елементів; активність, спрямована на усунення протиріч; суб'єктність яка уособлюється сторонами конфлікту.

На сьогодні в загально-науковому полі найбільш розвиненими є філософська, соціологічна та психологічна традиції вивчення феноменології конфлікту. Аналіз кожної з них сприяє уточненню не лише самого поняття «конфлікт», а й розуміння широкого предметного кола.

Еволюція поглядів на конфлікт починається з *філософського осмислення* його проявів, які ототожнюються з боротьбою и протистоянням у людській спільноті. Спостереження мислителів стародавнього світу (Конфуцій, Геракліт, Епікур, Аристотель, Лао Цзи) зосередженні на визначенні причин конфліктів, базовими з яких виступають боротьба за владу, нерівність та несхожість людей. Витоки людської конфліктності, на їх думку, знаходиться у самій природі світу, життя, людини (світло і темрява; Інь і Янь; добро й зло). Так за Гераклітом, «війна є батько всіх речей, а мир – їх мати» і гармонія Всесвіту складається з протилежностей і їх перманентного протистояння. Засуджуючи розбрат, філософи цього періоду, стверджували, що саме у суперечці народжується істина.

Представники філософської думки середньовіччя та періоду Відродження (Ф. Аквінський, Е. Роттердамський, Т. Мор, Ф. Рабле) стверджують, що історія людського буття як і історія самого Бога – це битва двох царств: божого й земного. В органічній суперечності буття, природи та людської спільноті вони вбачають божественний задум.

Загальний розвиток системності у вивченні явищ навколишнього світу, характерний епосі Просвітництва, відбивається на процесі пізнання феномену конфлікту. Послідовні конфліктологічні ідеї висловлюються

Т. Гоббсом, Ф. Беконем, Гегелем, Ж.-Ж. Руссо, А. Смітом, К. Марксом, М. Бердяєвим, В. Соловйовим. Вперше чисельні причини конфліктів систематизуються як матеріально-майнові, політичні та психологічні.

В цей період виникає протистояння думок щодо витоків людської конфліктності та можливостей її подолання. Так за визначенням Т. Гоббса, природня залежність, егоїстичність та ледачість людини породжує тенденцію тотального протистояння її всьому світу, так звана війна проти всіх. Тому будь-яка спроба створити щось спільне автоматично викликає ворожість і конфлікти. Спираючись на власну концепцію, Т. Гоббс вважає, що лише завдяки державному насильству можливо протистояти порочній природі й конфліктності людини.

Протилежної думки дотримується Ж.- Ж. Руссо, стверджуючи, що природніми рисами людини є доброта й миролюбність; що людина створена для щастя, а не для війни. Витоки конфліктності він вбачає у недосконалості суспільства, тому дотримання принципу приватної власності в умовах демократичних суспільних відносин відповідає людській природі та сприяє профілактиці виникнення конфліктів.

Перші спроби наукового обґрунтування проблеми конфлікту і людської конфліктності символізують виникнення *соціологічної традиції* розгляду феномену конфлікту і наприкінці XIX сторіччя конфлікт виступає самостійним предметом вивчення. Соціологічний підхід у розгляді природи людської спільноти плекає ідею універсальності законів природи, в рамках якої аналогізуються світ тварин и людська суспільність, життєдіяльність соціуму та людського організму.

Результати біологічних досліджень Ч. Дарвіна, Й. Хейзинга, А. Уолліса екстраполюються на систему людських відносин і стають підставою висновку про те, що боротьба не є породженням виключно людини. На

думку К. Боулдинга, боротьба за виживання в людському світі набуває форму війни, страйку, збройного конфлікту.

Представники соціал-дарвінізму як напряму соціології (Г. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл, Г. Спенсер) стверджують, що природній відбір та боротьба за існування – це універсальні форми соціального життя людей. За визначенням науковців, надбання цього періоду лягли в основу самостійного напряму соціології – школа соціального конфлікту.

Результатом розвитку соціологічних ідей стало виникнення конфліктної моделі суспільства (Р. Мертон, М. Танчер), яка протистояла ідеям функціональної єдності суспільства (Т. Парсонс, Л. Козер) та стала «матір'ю» першої в світі теорії конфлікту (Р. Дарендорф). Її ключовий тезис полягає в тому, що в суспільстві постійно виникають зміни і конфлікти, серед яких є ті, що пов'язані з притисканням одних членів суспільства іншими.

В цей період одночасний розвиток марксизму (К. Маркс, Ф. Енгельс), соціології (О. Конт, М. Вебер) та психології (В. Вундт, З. Фрейд) стає підґрунтям формування теоретичної бази конфліктології. Так концептуальне твердження К. Маркса про те, що класова боротьба в суспільстві, з одного боку, є неминучою, а з іншого – є рушійною силою історії, і по сьогодні поділяє більшість конфліктологів.

М. Веберу належить теорія соціального конфлікту, згідно якої розрізнення за соціальним статусом природньо призводить до того, що інтереси соціальних груп розходяться, тому існування боротьби є неминучим фактором суспільного життя. Але поряд з цим, наявність спільних інтересів є основою для встановлення балансу і досягнення стабільності.

Науковий термін «соціологія конфлікту» належить Г. Зіммелю, який вперше обґрунтував закономірності соціальних конфліктів. Він вважав конфлікт психологічно обумовленим явищем та чинником соціалізації

особистості й групи. Аналізуючи вклад автора в розвиток конфліктології, Л. Козер зазначає: «... Г. Зіммель стверджує, що вираз ворожості в конфлікті відіграє позитивну роль, оскільки припускає збереження відносин в ситуаціях стресу, попереджаючи таким чином розпад групи, який є неминучим у випадку вигнання вороже налаштованих індивідів» [25].

Ідеї Г. Зіммеля були підхоплені представниками чиказької соціологічної школи (А. Смолл, Е. Берджесс, Р. Парк), які стверджували, що будь-який соціальний процес вміщує в себе чотири взаємопов'язані типи взаємодії: конфліктна взаємодія, змагання, пристосування, асиміляція.

Визначаючи соціально-психологічну сутність конфлікту, А. Смолл стверджує: «... немає нічого соціального, що не було б психічним» [64]. Ще однією ознакою зближення соціологічної та психологічної традиції у розгляді конфлікту є концепція В. Парето, який наголошує на тому, що за будь-якими теоріями суспільства та ідеологіями ховаються емоції й почуття, якими продиктовані дії та вчинки. Дана дефініція співпадає з психологічним твердженням: «ірраціональне в структурі психіки детермінує соціальну поведінку людини» [63].

Сучасна парадигма конфлікту належить німецькому та американському соціологам Р. Дарендорфу та Л. Козеру. «Кожна соціальна система – стверджує Л. Козер, – містить витоки реалістичних конфліктів тою мірою, в якій люди висувають конфліктні вимоги відносно статусу, влади, ресурсів та дотримуються цінностей, що знаходяться в конфліктному протиріччі. Не дивлячись на те, що розподіл статусу, влади і ресурсів визначається нормами й рольовою системою розподілу, він завжди тою чи іншою мірою буде залишатися предметом суперництва. Реалістичні конфлікти виникають тоді, коли люди стикаються з перешкодами у реалізації власних вимог, коли їх запити не задовольняються, а надії терплять крах» [26].

У власній авторській теорії Р. Дарендорф поняття конфлікту ототожнює з поняттям насильства, влади й підпорядкування, діалектики та екстраполює власні твердження на широке коло соціальних конфліктів, стверджуючи, що конфлікт між підприємцем й профспілкою межує з конфліктом між Сходом та Заходом.

Завдяки трактовці Р. Дарендорфа й Л. Козера феномен конфлікту набуває більш чіткого опису та власну предметну феноменологію, завдяки чому стає можливим перехід від теоретичної конфліктології до прикладних аспектів роботи з конфліктом.

Одночасно із розвитком соціологічного погляду на конфлікт відбувається становлення *психологічної традиції* вивчення цього феномену. У порівнянні з філософською й соціологічною традиціями розгляду сутності конфлікту, психологічний підхід є максимально продуктивним за результатами вивчення сутності феномену, а також максимально представлений у більшості психологічних підходів та концепцій.

Первинно в психологічній науці виникла інтрапсихічна концепція інтерпретації конфлікту (С. Мадді, З. Фрейд, Мюррей, Е. Еріксон) згідно якої, особистість – це психодинамічне складно структуроване утворення, елементи якого знаходяться у нескінченному конфлікті. Такий кут зору на конфлікт співвідноситься з філософськими й релігійними концепціями щодо так званого «базисного конфлікту».

Спираючись на нього, З. Фрейд, вперше в науці, припускає наявність онтологічного конфлікту між інстинктивними потягами, що базуються на інтенції до задоволення, та соціальним оточенням, яке засуджує їх та блокує заборонами. З часом забороняюче оточення інтегрується у структурних компонент психіки «Зверх–Я».

В своїй роботі «Базисний конфлікт» К. Хорні описує процес переростання базового конфлікту як чинник невротизації особистості. Вона

стверджує, що «джерело конфлікту рухається навкруги втрати невротиком здатності бажати чогось щиро, тому що його істинні бажання розподілені, тобто діють у протилежних напрямках» [101].

Протилежність та активність людських нахилів підкреслює також К.- Г. Юнг. В якості загального закону він виводить наступне: будь-яка наявна тенденція вказує на існування протилежної. Наприклад, зовнішня жіночність ховає в собі внутрішню маскуліність, очевидна екстраверсія – приховану інтроверсію і так далі.

На думку К.-Г. Юнга, протилежності не знаходяться у невротичному конфлікті, вони співіснують за принципом доповнення. Принцип доповнення, в свою чергу, сприяє досягненню особистісної цілісності через прийняття в собі існуючих протилежностей.

Представники ситуаційного підходу в психології інтерпретують конфліктну поведінку людини з точки зору діючих на неї соціальних чинників. На їх погляд, вона не залежить ані від смислових, ані від мотиваційних, ані від ментальних планів особистості.

Виходячи з цього, аналізуються окремі стратегії поведінки індивіда в конфлікті та використовуються критерії адекватності й ефективності використаних тактик і стратегій. В рамках саме цього підходу виникає класифікація стратегій Томаса, яка складається з п'яти можливих способів поведінки в ситуації конфліктного протиріччя: протиборство, співпраця, компроміс, ухід, поступка.

Протилежна трактовка сутності конфлікту сформувалася в рамках диспозиційного підходу (Хекхаузен, А. Адлер, Райт, Ватсон), де більшість досліджень присвячена вивченню особистісних рис, що визначають особливості міжособистісної взаємодії, в тому числі, й прояви конфліктності та кооперації з іншими.



Інтеракціоніський підхід (Дж. Мід, Ендлер), долаючи протиріччя двох попередніх, інтегрує вплив середовищних чинників та стійких особистісних утворень в процесі формування партерну поведінки індивіда в конфлікті.

Особливої уваги заслуговує трьох ступенева парадигма К. Левіна щодо взаємовідносин людини та середовища:

«1. Взаємодія людини й середовища як адаптація. Середина виступає як носій фізичних особливостей, як сфера взаємодії між людьми та як джерело інформації. Середовищні зміни описані як зміни природнього й технологічного характеру. Людина адаптується до них, обираючи ту поведінку, яка є адаптивною до подій. Результатом адаптації або дезадаптації стають зміни особистісних рис. При цьому людина може використовувати інформацію та соціальну допомогу.

2. Взаємодія людини й середина як використання можливостей. Середина розуміється тут як джерело можливостей та обмежень для цілеспрямованих дій. Індивід намагається досягти своїх цілей, задовольнити потреби, реалізувати проекти. Середина в даному випадку описується як часова й просторова структура.

3. Систему «людина – оточення» можливо розглядати як поле взаємодії соціокультурних сил. Середина – набір культурно обумовлених систем й установок. Середина змінюється в силу політичних, соціальних, культурних і економічних змін. Людина – феномен, яких відповідає соціокультурній системі і відтворює її. Людина змінюється, тому що соціокультурна система потребує змін в поведінці» [42].

Синтезуючи ідеї інтеракціонізму та психоаналізу, Е. Берн формулює концепцію трансактного аналізу, згідно якої, перебування учасників соціальної взаємодії у певному Его-стані (Дитина – Батько – Дорослий) запускає психологічний трансакційний процес. В тому випадку, коли актуальні трансакції не стикаються, відбувається безконфліктна взаємодія.

Стикання трансакцій, за твердженням Е. Берна, стає чинником виникнення порушень взаємодії навіть до виникнення й загострення конфлікту.

На сучасному етапі свого розвитку психологія трактує феномен конфлікту з позиції *критичної ситуації*. В свою чергу, контекст критичної ситуації розкривається через поняття стресу, фрустрації, кризи й конфлікту. Вивчення феноменологічної специфіки кожного з чотирьох понять дозволяє створити цілісну картину такої складної категорії як конфлікт.

Отже, *стрес* визначається як реакція організму на актуальну зовнішню ситуацію, що пов'язана з необхідністю перебудови організмичних процесів з метою пристосування до неї. В структурі життєдіяльності людини будь-яка нова ситуація викликає стрес, але ознаками критичності характеризується лише певна частина з них.

Критичної перебудови потребує дистрес, викликаний вкрай загостреними емоційними переживаннями індивіда (виснаження, втрата, горе). Він супроводжується яскраво виразним дискомфортом на фоні порушення контролю, пристосування та неможливості самоактуалізації.

Витоки виникнення *фрустрації* одночасно полягають у наявній актуалізованій мотивації досягнення мети або задоволення потреби та неможливості отримати результат на фоні реально існуючої перешкоди. В якості фруструючої особистість перешкоди можуть виступати чинники фізичного, біологічного, соціального, культурного, психологічного характеру. Наслідком цього зіткнення може стати виникнення емоційної напруги, зниження вольового зусилля, втрата контролю, порушення структури мотивації. Стан фрустрації, в свою чергу, може стати причиною конфліктної поведінки індивіда, але це не як правило.

В ситуації переживання особистістю певної проблеми, яку неможливо вирішити або її уникнути виникає особливий стан – *криза*. Виходячи з того, які можливості надає переживання кризи у перспективі подальшого життя,

виокремлюють два типи кризи: перший тип – криза, що супроводжується суттєвим потрясінням зі збереженням можливості повернення на попередній рівень життєвої ситуації; другий тип – криза, що за своїми наслідками блокує реалізацію життєвих цілей та долається лише за рахунок трансформації особистості, її смислів та цінностей.

*Конфлікт*, як різновид критичної ситуації, неодмінно пов'язаний із стресом, нерідко супроводжується фрустрацією особистості та переживанням ситуації як кризи. Відмінністю категорії конфлікту від інших трьох полягає в тому, що конфлікт може виступати водночас причиною, предметом і наслідком різноманітних критичних ситуацій, що періодично виникають в житті кожної людини.

Здійснений нами психологічний аналіз онтологічної сутності феномену конфлікту показав наступне:

1. Первинно проблематика конфлікту розглядається з позиції філософського і соціологічного осмислення сутності боротьби, яка притаманна людському суспільству.
2. Еволюція соціологічних поглядів виглядає як послідовна зміна моделей: від «конфлікт, як патологія гармонійної та функціонально цілісної соціальної системи» до «конфлікт, як сутнісна характеристика, що супроводжує зміни у будь-якому суспільстві».
3. Соціологія конфлікту Г. Зіммеля декларує наявні позитивні функції соціального конфлікту.
4. Основою сучасної конфліктології виступають концепції Л. Козера й Р. Дарендорфа, що характеризуються конкретним описом феноменології конфлікту та закладають основу для переходу від його теоретичного аналізу до практичної роботи з ним.
5. Визнання конфлікту як онтологічної характеристики будь-якої соціальної системи створює умови для виокремлення конфліктології в

окрему міждисциплінарну галузь знань та розширення її теоретичного, методологічного та прикладного предмету дослідження.

6. Звернення до психології представників конфліктології як окремого наукового напрямку сприяє більш глибокому аналізу психологічних чинників виникнення конфлікту, врахуванню емоційних та когнітивних аспектів в його аналізі.
7. Трансформація соціологічних поглядів на сутність, природу та функції конфлікту сприяє стрімкому розвитку теорії та практики роботи з конфліктом в різноманітних наукових галузях, зокрема в психології.
8. В психологічній науці кожен з класичних напрямів так чи інакше звертається до проблематики конфлікту та ефективно доповнює розумінням його когнітивних, емоційних, поведінкових аспектів.
9. На сьогодні психологічна наука визнає конфлікт як природню форму психічного та соціального життя людини, як суттєвий чинник розвитку особистості та трансформації її відносин з іншими.
10. Сучасна тенденція розвитку психології конфлікту пов'язана з орієнтацією на прикладну роботу з конфліктом та пошук ефективних шляхів його вирішення.

## 1.2. Концепції розвитку особистості в психологічному конфлікті

На сучасному етапі розвитку психології конфлікту твердження про те, що конфлікт є однією з рушійних сил розвитку особистості не викликає сумнівів та наукових дебатів. Чисельні дослідження науковців підтверджують істинність такого механізму взаємодії зовнішніх / об'єктивних та внутрішніх / суб'єктивних параметрів, що детермінує складний процес особистісного розвитку індивіда (Ф. Бородкін, К. Платонов, Ф. Василюк, Н. Грішина, М. Пірен, Г. Ложкін, Л. Карамушка, Л. Петровська).

Витоки такої точки зору на сутність феномену конфлікту полягають в дослідженнях представників соціології конфлікту та психологів, що належать до психоаналітичного напрямку (М. Дойч, Р. Дарендорф, Е. Мейо, Т. Парсонс, Л. Козер, М. Вебер, Дж. Скотт, З. Фрейд, К. Хорні, Е. Еріксон, К. Левін).

На сьогодні чисельні наукові дослідження за різноманітними напрямками так чи інакше розглядають:

- особистісне зростання / становлення / розвиток в детермінації проживання кризових життєвих ситуацій та проблемних ситуацій (Н. Пов'якель, В. Семіченко, Т. Титаренко, Т. Яценко, П. Лушин);
- подолання внутрішньо-особистісного конфлікту (В. Бурлачк, О. Донченко, П. Горностай);
- вирішення конфліктогенних протиріч (Л. Петровська, Н. Непомняща).

Узагальнюючи множинні психологічні підходи до проблеми розвитку особистості в психологічному конфлікті, можна виокремити певні параметри позитивного функціонального впливу конфлікту на особистість.

### 1. Конфлікт як джерело розвитку.

Первинно твердження про те, що конфлікт як форма протиріччя може виступати джерелом розвитку висловлює Е. Еріксон, обґрунтовуючи власну теорію психосоціальних криз в поетапному розвитку особистості.

Представники школи Ж.-Ж. Піаже стверджують, що джерелом розумового розвитку дитини може стати соціо-когнітивний конфлікт, який складається в ситуації прийняття групового рішення при наявному розмаїтті точок зору, думок та персональних рішень. Підхоплюючи ідею, Б. Ломов доказує, що в умовах конкурентних відносин, при певних проявах протиборства та співробітництва відбувається розвиток здібностей особистості [42].

Ряд дослідників підкреслює тенденцію особистісних змін як результат проживання конфлікту, а саме:

- становлення адекватної самооцінки та формування ідентичності (І. Кон, В. Роменець, Л. Божович, Є. Головаха);
- підвищення рівня самосвідомості (К. Левін, Н. Пов'якель);
- усвідомлення власних соціальних ролей та їх прийняття (К. Хорні, Е. Фром, О. Донченко);
- продуктивне вирішення внутрішньо-особистісного протиріччя (З. Фрейд, К. Хорні, Т. Яценко);
- формування навичок самоаналізу, рефлексії та самопізнання (О. Леонтьєв, О. Асмолов, Н. Левітов).

Результатом широкої розробки ідеї «конфлікт як джерело розвитку» стало виникнення окремого самостійного терміну «конфлікт продуктивний» [69].

## *2. Конфлікт як сигнал до змін.*

Емоційна напруга завжди супроводжує загострення внутрішньо-особистісного протиріччя та виникнення критичної для індивіда ситуації.

Вона, на думку Ф. Василюка, сигналізує про неблагополуччя, що потребує змін особистості: її структур та ставлень.

В ситуації дитячо-батьківських відносин виникнення з боку дитини незгоди, протесту, нових домагань та поглядів сигналізує про необхідність змін в системі внутрішньо-сімейних відносин, її перебудови з врахуванням нових вікових можливостей і домагань дитини, що набуває особистісних трансформацій. Ігнорування дорослими сигналів особистісних змін дитини, боротьба з її «неслухняністю» вмикає ефект «парового котла», в якому зростання напруги призводить до «вибуху»: від загострення дитячо-батьківських відносин до уходу дитини з родини.

Обґрунтування тези «конфлікт як сигнал до змін» ототожнює емоційну напругу з фізіологічним болем: як ігнорування болю призводить до деструктивних наслідків організму (хвороба, інвалідизація, смерть), так й ігнорування загострення відносин призводить до їх деформації та розпаду.

Адекватним способом реагування на будь-яке неблагополуччя (фізіологічне, психологічне) повинно стати розуміння необхідності внесення змін (в структуру життєорганізації, відносин). В ситуації дитячо-батьківських відносин адекватність дорослих виглядає як адаптація свої вимог, очікувань та поведінки до нового рівня розвитку дитини.

### *3. Конфлікт як можливість зближення.*

Загострення конфлікту викриває протиріччя, деформації, недосконалість у відносинах. Завдяки адекватній комунікації і діалогу між партнерами виникає можливість їх розгледити, обговорити, а потім виправити, налагодити і вдосконалити. Цей складний процес, безперечно, сприяє виведенню відносин на інший якісний рівень розвитку.

Такий прорив у відносинах через механізм конфлікту співпадає із закономірністю – «Не було б щастя, та нещастя допомогло». Представники

чиказької соціологічної школи наголошують, що «конфлікт – це можливість розмови начистоту».

*4. Конфлікт як можливість розрядки напруги та оздоровлення відносин з власним «Я» та в групі.*

Вперше ідею конфлікту як «захисного клапану» висуває Г. Зіммель, стверджуючи, що «... конфлікт служить клапаном, що визволяє почуття ворожості, яке при відсутності даної віддушину, створить вибух у відносинах між антагоністами» [26].

В психотерапевтичній практиці Р. Мея використовується прийом загострення переживань задля досягнення кризи, що призводить до благотворного емоційного очищення.

Теза Г. Зіммеля «конфлікт очищує повітря» знаходить підтвердження в педагогічній практиці А.С. Макаренка, який стверджує, що нерідко в колективі існує ціла низка протиріч, які мають різний ступінь конфліктності. «Обираючи із загального ланцюга конфліктних відносин найбільш яскраве, випукле й переконливе для всіх», автор пропонує вирішувати його за допомогою «вибуху». «Вибухом я називаю доведення конфлікту до крайньої межі, до такого стану, коли вже немає можливості для жодної еволюції, коли питання поставлене ребром – або бути членом спільноти, або піти з неї» [48].

«Крайня межа» може виглядати по-різному, але завжди спрямована на вирішення ключового завдання – руйнування неконструктивних відносин на місці яких будуються нові відносини, нові поняття, нова особистість.

Важливо пам'ятати, що саме по собі емоційне переживання конфлікту, його раціональне обміркування не призводять до конструктивного вирішення кризи. Лише в тому випадку, коли є очевидний результат у вигляді виникнення нових сенсів, зміни або уточнення картини світу, трансформації



системи особистих цінностей, можна констатувати факт позитивного впливу конфлікту на особистість.

Узагальнюючи аналіз чисельних концепцій розвитку особистості в психологічному конфлікті, коротко відмітимо параметри конструктивного та деструктивного впливу конфлікту як кризової ситуації на особистість.

*Позитивний результат* адекватного проживання конфлікту може мати наступні наслідки для особистості:

- 1) розширення уявлень про себе, власні можливості й ресурси;
- 2) становлення адекватної самооцінки з можливістю точної оцінки власних сил, здібностей, домагань;
- 3) кристалізація характеру на тлі усвідомлення окремих його рис;
- 4) позбавлення негативних та деструктивних проявів характеру, поведінки, ставлення;
- 5) соціалізація з розширенням рольового репертуару, прийняттям старих та нових соціальних ролей;
- 6) набуття безцінного життєвого досвіду;
- 7) адаптація в групі на фоні усвідомлення «хто є хто»;
- 8) зняття психічної напруги / стресу;
- 9) вирішення особистих проблем, задоволення власних потреб;
- 10) самореалізація та самоствердження.

*Деструктивний вплив* неконструктивного проживання особистістю конфлікту та кризової ситуації виявляє себе у:

- 1) виникненні крайніх форм дискомфорту та пригніченості на тлі зниження рівня сприйнятливості соціально-психологічного клімату в групі / колективі;
- 2) розчарування у собі навіть до деідентифікації особистості;
- 3) виникнення невпевненості у собі, втрата мотивації, розмивання ціннісних орієнтацій;
- 4) становлення девіантних, делінквентних форм поведінки;
- 5) формування суїцидальних намірів;
- 6) розчарування в партнерах, близьких, друзях;
- 7) тотальне включення захисних механізмів, що супроводжується закріпленням негативних форм поведінки;
- 8) зупинка процесу розвитку особистості, навіть деградація особистісних структур;
- 9) дезорганізація особистості на рівні фізіологічних та психічних структур;
- 10) зниження фізичної / професійної активності та продуктивності / ефективності діяльності;
- 11) формування залежності від інших людей, обставин, психотропних речовин;
- 12) виникнення стійких форм депресії, агресивності;
- 13) руйнування сенсів життя й цінностей.

Як видно, процес виникнення, розвитку та адекватного вирішення конфлікту являє собою гостру форму розвитку особистості. І за визначенням багатьох дослідників й, зокрема, В. Мерліна, «в психологічному конфлікті

змінюються попередні й формуються нові відносини особистості; змінюється сама структура особистості. Більш того, психологічний конфлікт – необхідна умова розвитку самосвідомості» [53].

Важливо, що при аналізі будь-якого конфлікту завжди виокремлюється *«суб'єктивна підструктура»* [2]. Вона складається з: психологічних моделей конфліктної ситуації, які є відмінними та неповторними в кожного з учасників; мотивів дій, що визначають їх конфліктну поведінку; цілей, які ставить кожен учасник конфліктної взаємодії, спираючись на власний актуальний стан; орієнтації на бажаний результат наприкінці конфлікту. Це, на наш погляд, і є ті параметри, завдяки яким викристалізовується особистість в конфлікті. І при позитивному для неї результаті виходу з конфлікту стає джерелом прориву в якісному особистісному зростанні.

### 1.3. Конфліктність особистості як предмет психологічного вивчення

Поняття конфліктності особистості визначається на сьогодні як складне структурне утворення, як сукупність множинних діючих чинників:

- *особистісно-психологічних* (темперамент та характер, рівень саморегуляції, емоційні стани, комунікативні навички, вираз агресивності, наявні установки, структура цінностей, ступінь ригідності);
- *соціально-психологічних* (рівень культури; актуальні та попередні умови життя; специфіка соціального середовища і оточення; специфіка значущих осіб, що мають вплив на особистість).

Стверджується, що індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неодностайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.

Первинно З. Фрейд наголошує на конфліктності особи від природи. Витоки конфліктної поведінки, за ним, полягають у базових інстинктах: сексуальному та агресивному.

Конфлікт двох начал (життя й смерті) в структурі психіки індивіда постулюється Е. Фромом. Деструктивний характер їх боротьби долається, на думку автора, через усвідомлене прийняття відповідальності за власне життя на себе та свідоме набуття сенсів власного життя. Особистісні зміни на найкраще, вважає Е. Фром, стають можливими завдяки новим способам осмислення життя [98].

Найвні неусвідомлювані психологічні комплекси розглядаються як чинник конфліктності особистості в концепціях А. Адлера, К.-Г. Юнга. Наприклад, на їх погляд, ворожість, агресивність, нігілізм, протистояння дитини – є ознакою внутрішньо-особистісного конфлікту на тлі Комплексу Електри / Едіпа.

Обумовленість поведінки людини несвідомими потягами визначає її афективний і емоційний характер, зазначає К. Хорні. Прецеденти невідповідності поведінкових проявів актуальній ситуації, суперечки та конфлікти, пов'язані: з внутрішньо-особистісними протиріччями у відносинах прив'язаності й любові з іншими, в оцінках власного «Я», домаганнях у самоствердженні; протиріччями, пов'язаними з агресією й сексуальністю; неузгодженістю ідеального уявлення про себе й реальної самооцінки [101, 102].

Загострення окремих рис характеру, за визначенням К. Леонгарда, стимулює конфліктні реакції і конфліктну поведінку та складається акцентований характерологічний комплекс. Автор виокремлює дванадцять типів конфліктних особистостей, кожен з них має певні параметри конфліктної протидії.

Делікатний С. пов'язує конфліктність певних акцентованих типів з соціальною роллю індивіда. Так, демонстративний тип, прагнучі уваги інших, готовий йти на конфлікт, щоб привернути до себе увагу й бути в її центрі; ригідний тип характеризується неадекватно підвищеною самооцінкою та небажанням враховувати думку іншого, на тлі чого формується незважливе та грубе ставлення до них; підвищена імпульсивність некерованого типу формує непередбачувану, агресивну поведінку.

Розгортаючи проблематику врахування характерів в процесі вирішення конфлікту, О. Крегер зазначає, що властивості особистості виявляються в: 1) темпераменті, 2) характері, 3) рівні особистісного розвитку.

*1. Темперамент.* Як одночасне поєднання трьох базових характеристик нервових процесів збудження та гальмування, темперамент визначає особливості динамічної організації діяльності та психіки індивіда. Кожен з чотирьох темпераментів визначає специфічні параметри конфліктності особистості. Так:

- нестійкість та імпульсивність холерика обумовлюють тенденцію його легкого залучення у конфлікт;
- на тлі підвищеної вразливості меланхолік поринає в глибокі емоційні переживання, перебуваючи в конфлікті;
- схильність сангвініка одночасно розпочинати декілька справ та не закінчувати певні з них рано чи пізно стає підставою для виникнення конфліктного протистояння з іншими, чії очікування не виправдовуються;
- педантичність та ригідність флегматика нерідко стають предметом роздратування інших.

*2. Характер.* Перша в історії психології типологія характерів розроблена К.-Г. Юнгом. За співвідношенням параметрів «екстраверт – інтроверт»; «сенсорний тип – інтуїтивний тип»; «мислитель – відчуваючий»; «вирішуючий – сприйнятливий» ним виокремлюються шістнадцять типів характерів. Конфліктність кожного типу обумовлюється загостренням протиріччя з іншими як невідповідність: прагнень, інтересів, відношень до встановленого завдання, джерел енергії, швидкості прийняття рішень, широти особистісних меж, провідного каналу отримання інформації.

Концепція акцентованих характерів (К. Леонгард, Е. Лічко, П. Ганнушкін), як вже зазначалося нами вище, демонструє закономірність: патологічне викривлення характеру людини завжди супроводжується виникненням в неї тенденції до конфліктності. До прикладу, демонстративний тип акцентуації характеру схильний до привернення уваги до себе будь-якою ціною, що супроводжується брехнею, викривленням інформації,

фантазійними розповідями, сльозами, нападами запаморочення (як прояв істероїдності), суперечками [2, 8].

Кожна з класичних психологічних типологій характеру особистості (Е. Кречмер, У. Шалдон, Р. Мей) підкреслює складність її структури, неповторність співвідношення психічних компонентів та зрозумілу тенденцію відмінності від інших, невідповідність особисто-мотиваційних інтенцій та, як наслідок, виникнення конфліктів.

Потенційно вразливими для виникнення конфліктності є особи з характерологічними рисами: ригідність, не пластичність, консерватизм. Для них альтернативна точка зору, протилежна думка, нестандартна поведінка – підстава для виникнення внутрішньої напруги та непорозуміння у відносинах. Егоцентричність, сталість переконань та безкомпромісність роблять таких людей «важкими» для соціальної взаємодії.

*3. Рівень особистісного розвитку.* Як відомо, розвиток та вдосконалення особистості відбувається в процесі набуття індивідуального досвіду, соціалізації та відтворення соціальних відносин. В процесі життєдіяльності людина вимушена контролювати власні прояви та коректувати власні дії. Задля цього їй постійно приходится тримати під контролем свій темперамент й характер. Як тільки поведінка людини починає визначатися темпераментними або характерологічними властивостями, виникають протиріччя з іншими та проблеми у відносинах с ними.

За визначенням М. Леонова «в рамках диспозиційного підходу досліджувалися такі соціальні мотиви, як афіліація – прагнення встановлювати дружні відносини та відчувати прив'язаність, спільно радіти з іншими, відтворювати співробітництво та спілкування, формувати відносини довіри (Хекхаузен); мотив влади, досягнення (А. Адлер, В. Райт); потреба в домінуванні (Ватсон)» [42].

В концепції К. Роджерса зазначається, що в процесі самопізнання (самоаналіз власних переживань, думок, станів; самоспостереження власних проявів і поведінки; рефлексія ситуацій та обставин) складається система уявлень особистості щодо самої себе – «Я-концепція». Усвідомлювані результати самовизначення, актуалізації власних потенціалів сприяють уточненню та розширенню «Я-концепції» за параметрами самооцінки та рівня домагань. Даний складний процес відбувається протягом всього життя.

Прецеденти прояву конфліктності особистості можуть бути обумовлені:

- невідповідністю реальних та ідеальних уявлень про себе;
- неадекватним (заниженим / завищеним) рівнем самооцінки й домагань;
- невідповідністю реальної картини актуальної ситуації і її баченням особистістю;
- залежністю від оцінок інших значущих осіб; несформованим почуттям власної гідності;
- спробами реалізації власних домагань при відсутності відповідних потенціалів / здібностей / умов.

Витоки особистісної конфліктності Е. Шостром вбачає у тенденціях схильності / відсутності схильності до маніпуляції. У зв'язку з цим, автор поділяє осіб на два типи: маніпулятори і актуалізатори. Перші є потенційно конфліктними адже характеризуються недовірою до інших. В основі їх відносин з оточуючими – фальшивість, зневага, підозрілість. Значно менше конфліктними є актуалізатори, які будують відносини за принципами чесності, довіри, поваги, відкритості та щирості.

Подовжуючи концепцію К.-Г. Юнга, Д. Роттер характеризує сутність двох категорій людей з точки зору екстернального та інтернального спрямування. Схильність екстерналів перекладати відповідальність на



зовнішні обставини та інших осіб стає причиною множинних протиріч та конфліктних ситуацій. Активна життєва позиція та незалежність інтерналів, звичка приймати відповідальність на себе є потужною профілактикою конфліктності цих осіб.

Ряд психологічних теорій розглядає манеру поведінки особи як підставу її конфліктності. В. Ратніков виокремлює чотири типи людей за манерою поведінки: «паровий каток», «вибухова людина», «тихоня», «зверх завзятий». Максимальна конфліктність притаманна типу «паровий каток», адже грубість, агресивна поведінка, ігнорування інтересів іншого та центричність на власній меті є джерелом постійних конфліктних зіткнень.

Не менш небезпечним для соціальної взаємодії є тип «вибухова людина» – «щирі» дитячі емоційні реакції таких людей є непередбачуваними, непрогнозованими та неочікуваними для інших. Саме за цими параметрами поведінка представників даного типу є небезпечною для міжособистісних та ділових стосунків.

Потенційна небезпека надходить від типу «тихоня», адже їх відгородженість та мовчання викликають напруження та недовіру інших. Що скривається за мовчанням, в чому істинні причини такої поведінки завжди викликають купу запитань, частіше за все, без відповідей.

«Зверх завзятість» наступного типу має оборотну сторону – невиконання обіцянок та зобов'язань. На фоні власної безвідрадної такі люди з легкістю беруться допомогти одразу всім, але не встигають виконати за браком часу. Це, звісно, викликає напруження у відносинах і недовіру.

Дослідження онтологічної сутності конфлікту М. Леоновим показало наявність оригінальної моделі Е. Ван де Влиерта як спроби виокремлення базових особистісних рис, що формують конфліктну поведінку. «Визначаючи проблему і узагальнюючи різноманітні підходи, вони аналізують

дослідження, в яких надано опис 44 моделей реакцій на конфлікт і опис 169 поведінкових тактик» [42].

В сучасній психології виокремлюється ряд особистісних властивостей, що стають потенційною причиною конфліктності: низький рівень емпатії з ігноруванням почуттів інших людей; домінуюче й неконтрольоване прагнення до отримання визнання й поваги інших («будь якою ціною»); устремління до впливових посад, соціальних позицій з метою домінування та самоствердження; егоцентричність картини світу; нездатність діяти стратегічно та дипломатично; низький рівень розвитку самосвідомості, що унеможлиблює прогностичну поведінку.

На сьогодні, в психології в контексті вивчення проблеми конфліктності особистості використовується поняття «конфліктні форми поведінки» (Л.О. Петровська, Н.В. Грішина, О.О. Донченко, Н.І. Непомняца). Дослідники, аналізуючи чинники, що впливають на виникнення конфліктної поведінки, виокремлюють наступні:

- об’єктивні або соціально-психологічні (соціальні обставини; ситуації з прецедентом зіткнення інтересів, думок, намагань – предконфліктні ситуації);
- суб’єктивні: внутрішні та зовнішні протиріччя; внутрішньо-особистісні конфлікти; певні особистісні властивості; наявний соціальний / життєвий досвід;
- інтегровані – взаємодія об’єктивних та суб’єктивних чинників (нерідко супроводжується використанням конфліктогенів).

Градація конфліктних форми поведінки, за А. Анцуповим, варіюється від жорстких до нейтральних і м’яких:

- 1) експропріація об’єкту конфлікту – така форма конфліктної поведінки можлива в тих між особистих / між групових конфліктах, де об’єкт протиріччя матеріальний;

- 2) використання фізичних форм насильства – вони можуть торкатися об'єкту конфлікту; опонентів або інших учасників конфлікту;
- 3) психологічне насильство – дії, вербальні висловлювання та інші прояви, що торкаються особистих якостей, чеснот, гідності особистості опонента;
- 4) використання тиску з використанням різноманітних форм: вимоги, накази, залякування, погрози, шантаж, ультиматум, накази;
- 5) демонстративні акції з метою привернення уваги до власної особи, конфліктної ситуації, колізії протиріччя. Може відбуватися у формах маніпуляції, оголошення голодування, використання візуальних засобів (плакати, транспаранти), спроба самогубства (демонстративний або істинний);
- б) використання санкцій – може мати форму блокування попередніх домовленостей або порушення законодавчих актів; блокування робочих процесів; ігнорування потреб;
- 7) створення коаліції – має за мету підвищення власного статусу в конфліктному протистоянні. Може виглядати як: колаборація або союз; залучення статусних осіб до групи підтримки; оприлюднення інформації та звернення у засоби масової інформації;
- 8) відкрита декларація власної позиції – містить в собі реальні домагання, коло інтересів, можливі пропозиції до вирішення конфлікту;
- 9) демонстрація готовності до конструктивного вирішення конфлікту – надання інформації, вияви дружелюбності, підкреслення лояльного ставлення;
- 10) домовленість – складання угод, висловлювання обіцянок і надання гарантій їх дотримання, дипломатична поведінка в ситуації обговорення «гострих» питань.

Перелічені форми конфліктної поведінки класифікуються на: раціональну форму (демонстрація готовності до конструктивного вирішення конфлікту, відкрита декларація власної позиції, використання санкцій) й

іраціональну форму конфліктної поведінки (використання тиску, психологічне насильство).

В ряді психологічних досліджень визначаються форм конфліктної поведінки як результат дії суб'єктивних та об'єктивних чинників:

1. Конфліктні форми поведінки, зумовлені суб'єктивними чинниками:
  - прихована агресія, викликана розвитком конфліктної ситуації;
  - нігілізм, негативізм, викликаний тиском статусних / дорослих осіб;
  - негативна налаштованість на оточуючий світ, зумовлена реальними образами, заздрістю, насильством по відношенню до особи;
  - самозвинувачення та зневага на тлі гострої фази внутрішньо-особистісного конфлікту.
2. Конфліктна поведінка як результат негативної дії зовнішніх обставин та об'єктивних стимулів:
  - демонстративне порушення правил трудового розпорядку, тотальна критика, ігнорування вимог, незадоволеність прийнятими рішеннями на фоні непорозумінь з керівництвом;
  - вербальна агресія, грубощі як відповідь на несправедливе, агресивне ставлення, погрози, звинувачення;
  - фізичні агресивні дії як відповідь на фізичну / вербальну / невербальну агресію іншого;
  - вибухова негативна реакція на будь-який прояв іншої людини як результат травматичного дитячого досвіду.

Аналіз суто особистісних причин виникнення конфліктності індивіда та формування в нього конфліктних форм поведінки дозволяє виокремити наступні:

- 1) не сформованість соціально-комунікативної компетентності;
- 2) особистісна незрілість
- 3) відсутність рефлексивної здатності

- 4) акцентовані риси характеру
- 5) холеричний тип темпераменту
- 6) завищений рівень самооцінки й домагань
- 7) емоційна нестійкість
- 8) недостатність самоконтролю.

В практиці психодіагностики з метою здійснення прогнозу поведінки людини відбувається спроба розробити інструментальну теорію, що дозволить окреслити коло уніфікованих рис особистості. На сьогодні, найбільш розповсюдженими є: методика «16 PF» Р. Кеттела, «Зіркова п'ятірка» М. Нормана, методика «PEN» Г. Айзенка.

#### 1.4. Детермінанти конфліктності особистості у різні вікові періоди

Як визначалося вище, на сучасному етапі становлення психологічної науки й практики сутність конфлікту визначається в якості рушійної сили розвитку особистості на підґрунті взаємодії суб'єктивних і об'єктивних детермінант (М. Дойч, К. Хорні, М. Пірен, К. Левін, З. Фрейд, Е. Мейо, Ф. Василюк, Н. Грішина, Н. Пов'якель).

Поряд з цим, в більшості концепцій стверджується, що агресивні й насильницькі форми поведінки виникають як результат навчання. В дитячому віці вони формуються під впливом агресивності оточуючих людей, значущих осіб та соціальних інститутів. В. Бютнер зазначає, що суспільство – це «глобальна модель того, чому вимушені навчатися діти, для того, щоб вижити», тому ненависть й ворожість дорослих перед зовнішньою загрозою стає для дитини взірцем поведінки [66].

Дана закономірність показує можливість протилежної тенденції: якщо *дитина* навчається насильницьким формам поведінки, то, відповідно, може навчатися й конструктивним, дружлюбним патернам.

Аналізуючи результати масштабного дослідження чисельних актів поведінки дітей в ігровій взаємодії, Я. Коломінський й Б. Жизневський виокремлюють наступні способи впливу дітей один на одного в ході конфліктного протистояння:

- «фізичний вплив» у вигляді штовхання, віднімання іграшок;
- «опосередкований вплив» – задіяння інших осіб задля отримання предмету протиріччя (скарги дорослим, привернення уваги інших криком / сльозами);
- «психологічний вплив» – тиск на партнерів по грі за допомогою крику, плачу; шантаж;

- «вербальний вплив» – командування діями партнера; директивні розпорядження; відмова від рольових дій;
- «погрози й санкції» – погроза руйнування ігрового простору; викрикування; погроза руйнування дружніх відносин; погроза розповісти дорослим;
- «аргументи» – спроба пояснити власні дії / домагання; апелювання до правил гри; оцінка власних дій і дій партнера» [34].

За визначенням дослідників, динаміка вибору способу впливу на опонента багато в чому визначається віком дитини (дані представлені в таблиці 1.1.). Як видно, у середньому дошкільному віці відбувається перехід від фізичного тиску та фізичної сили до вербального спору, що, за визначенням Я. Коломінського та Б. Жизневського є ознакою еволюції.

Таблиця 1.1.

***Способи впливу дітей один на одного  
в ситуації ігрового конфлікту (%)  
(за Я. Коломінським, Б. Жизневським)***

<b><i>Способи впливу</i></b>	<b><i>Вік дітей (роки)</i></b>				
	<b><i>1–2</i></b>	<b><i>2–3</i></b>	<b><i>3–4</i></b>	<b><i>4–5</i></b>	<b><i>5–6</i></b>
<b><i>«Фізичний вплив»</i></b>	50	35	26	16	15
<b><i>«Опосередкований вплив»</i></b>	9	4	5	2	3
<b><i>«Психологічний вплив»</i></b>	19	21	9	3	4
<b><i>«Вербальний вплив»</i></b>	17	21	30	29	26
<b><i>«Погрози й санкції»</i></b>	0	3	4	10	8
<b><i>«Аргументи»</i></b>	5	16	27	39	43

Крім того, досліджувалася динаміка благополучного / неблагополучного завершення ігрового конфлікту в залежності від віку дітей (дані представлені в таблиці 1.2.). В період 3-4 років зростає відсоток

благополучно вирішених конфліктів, а також збільшується ефективність втручання дорослого як взірець врегулювання конфліктних ситуацій. Це означає, що в процесі навчання дитини формам поведінки особливої значущості набувають моделі, зразки та шаблони, які надають їй значущі особи та найближче оточення.

Таблиця 1.2.

### Завершення конфліктів між дітьми в грі (%)

(за Я. Коломінським, Б. Жизневським)

<i>Завершення конфліктів</i>	<i>Вік дітей (роки)</i>				
	<i>1–2</i>	<i>2–3</i>	<i>3–4</i>	<i>4–5</i>	<i>5–6</i>
<i>Неблагополучно завершені конфлікти (руйнування гри)</i>	100	71	59	43	56
<i>Благополучно завершені конфлікти (в цілому)</i>	0	29	41	57	44
<i>В тому числі:</i>					
○ <i>за допомогою вихователя</i>	0	17	26	17	14
○ <i>самостійно</i>	0	6	15	35	21
○ <i>за допомогою інших дітей</i>	0	6	0	5	9

В ряді психологічних досліджень (К. Фопель, Дж. Леви, М. Липман, Е. Кіршбаум) показано закономірність взаємозв'язку поведінки дітей в конфлікті з моделями конфліктної взаємодії значущих дорослих: батьків й вчителів.

Спираючись на результати проведеної діагностики серед вчителів, Е. Кіршбаум наголошує, що складнощі у діадній взаємодії «Учень–Вчитель» виникають у тих педагогів (за представленою вибіркою їх переважна більшість), що схильні до використання «репресивних» мір, а також до



стратегії «ігнорування конфлікту». Неконструктивні моделі поведінки педагога, а також установка «складний учень», «некерований учень» стають чинником виникнення конфліктів та відповідної поведінки дітей.

В той же час, педагоги з переважною стратегією поведінки в шкільному конфлікті як «уточнення мотиву», а також «рефлексія» (за вибіркою Е. Кіршбаум їх чисельність складає лише 3%) не схильні до загострення протиріч в діадній взаємодії «Вчитель–Учень». Демонструючи ефективну модель поведінки в конфлікті, вони сприяють виробленню відповідних моделей у дітей.

Дане дослідження та чисельна кількість подібних досліджень із батьками демонструють зв'язок між стилем поведінки педагога і зразків поведінки, що засвоюють діти. Дотримання дорослими авторитарних тактик «диктату», «санкцій», «опіки», «моралізування» призводить до формування несприятливих тенденцій в поведінці дітей.

Використання батьками і педагогами «арбітражної» моделі вирішення конфлікту призводить до розвитку стереотипних та однобічних способів втручання у дитячий конфлікт і його вирішення. «Третейській суддя» в обличчі дорослого, частіш за все не розібравшись у прихованих мотивах поведінки дітей та не маючи цілої картини конфлікту, засуджує «агресора», «забіяку» й підтримує «жертву». В результаті чого, брехня, хитрість, нещирість засвоюються дітьми як стратегії нечесної але переможної поведінки в ситуації протиріччя. Пошук дорослим «правих» та «винуватих» природньо призводить до закріплення самозахисних реакцій зі спробами звинувачення іншого.

Суспільне усвідомлення виокремлених закономірностей призвело до висновку, що в питаннях виробки навичок поведінки людини в конфлікті необхідно застосовувати управління процесами засвоєння нею ефективних

форм взаємодії. В наслідок чого, в останній третині ХХ сторіччя виникає рух з метою «виховання миролюбності».

Специфіка *юнацького віку*, за визначенням чисельних дослідників (Е. Еріксон, К. Левін, І. Кон, А. Реан, Д. Фельдштейн, В. Мерлін, О. Кронік, О. Прихожан, Д. Ельконін, М. Боришевський, Г. Андрєєва) значною мірою обумовлена індивідуально-психологічними процесами набуття соціальної ідентичності, життєвого самовизначення, становлення у дорослому житті, самоствердження особистісної позиції, пошуку власного місця в середі інших людей, розвитку світоглядних орієнтацій. В цей період відбувається формування особистих детермінант, стилів та моделей поведінки в ситуаціях протиріччя з оточуючими.

Загальний аналіз детермінант, що визначають специфіку конфліктності в юнацький період онтогенезу дозволяє виокремити наступні:

- детермінація конфліктної поведінки внутрішньо-особистісними протиріччями юнака (Л. Божович, В. Семіченко, Н. Чепелева, Б. Зейгарнік, В. Мерлін);
- вплив проблеми професіоналізації й невизначеності (Н. Пов'якель, Т. Левченко, Л. Орбан-Лембрик);
- значуща роль конфліктогенів у виникненні конфліктних реакцій (В. Моляко, Д. Узнадзе, О. Ухтомський);
- труднощі інтраперсональної взаємодії з однолітками-юнаками (Г. Ложкін, К. Абульханова-Славська, В. Мясіщев);
- когнітивні, емоційні, поведінкові, мотиваційні проблеми (А. Фрейд, Ж. Піаже, Г. Шихи);
- ускладнення процесів соціалізації та адаптації;
- недосконалість внутрішньо-психічних і особистих механізмів регуляції;
- недостатність / відсутність емпатійної здібності;

- виразність фрустраційних реакцій;
- застосування конфліктогенів у спілкуванні з однолітками й дорослими;
- недостатність комунікативного досвіду у побудові суб'єкт–суб'єктних відносин;
- прямі та непрямі прояви агресії;
- екстернальний локус-контролю;
- акцентуйовані риси характеру;
- проекція особистої тривожності, ригідності, агресивності, фрустрованості на конфліктні відносини.

Цікаво, що в цілому ряді досліджень виокремлено особистісні чинники подолання власних конфліктних тенденцій в юнацькому віці, пошуку конструктивних форм поведінки в ситуації протиріччя з іншими. Так, до них відносяться:

- соціо-культурні умови виховання та особистісного зростання юнака (Д. Ельконін, Б. Ананьєв);
- ступінь особистісної зрілості, самостійності юнака (В. Роменець, Г. Абрамова, Л. Колберг);
- наявна орієнтація на власне майбутнє (Л. Божович, Дж. Марсія, Е. Шпрангер, Г. Костюк);
- спроба інтегрувати різні прояви власної особистості у соціальні контексти життя (Д. Левінсон, С. Холл, В. Роменець, Ш. Бюлер, Дж. Марсія, І. Кон);
- розвиток внутрішнього локус-контролю.

Складність та багатогранність процесів, що відбуваються в період юнацького становлення «Я» особистості обумовлюють тенденцію конфліктності за формулою «Зростання – Стабілізація – Зростання».

За результатами експериментального вивчення, Н.О. Макарчук виокремлено «види конфліктних ситуацій, які є типовими для інтерперсональної взаємодії юнаків-студентів:

- зовнішньо-детерміновані конфліктні ситуації;
- конфліктні ситуації детерміновані специфікою внутрішньо групової взаємодії;
- особистісно-детерміновані конфліктні ситуації» [51].

Окрім того, авторкою визначені «типові для юнацького віку форми конфліктної поведінки:

- агресивно-екстравертована;
- агресивно-інтравертована;
- тривожно-ухильна;
- знижено-емпатійна» [51].

По відношенню до *дорослого віку* детермінація конфліктності особистості обумовлена взаємодією двох груп чинників: *особистісно-психологічних* (темперамент та характер, рівень саморегуляції, емоційні стани, комунікативні навички, вираз агресивності, наявні установки, структура цінностей, ступінь ригідності); *соціально-психологічних* (рівень культури; актуальні та попередні умови життя; специфіка соціального середовища і оточення; специфіка значущих осіб, що мають вплив на особистість).

Як показано нами у попередньому аналізі, індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неоднотайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.

Немаловажну роль у формуванні конфліктності особистості у дорослому віці відіграє її темперамент, характер та складні акцентовані характерологічні комплекси (К. Леонгард, С. Делікатний, О. Креггер).

Чисельні емпіричні дослідження показують, що потенційно вразливими для виникнення конфліктності є особи з характерологічними рисами: ригідність, не пластичність, консерватизм. Для них альтернативна точка зору, протилежна думка, нестандартна поведінка – підстава для виникнення внутрішньої напруги та непорозуміння у відносинах. Егоцентричність, сталість переконань та безкомпромісність роблять таких людей «важкими» для соціальної взаємодії.

Протягом всього життя, за концепцією К. Роджерса, відбувається становлення системи уявлень особистості щодо самої себе – так звана «Я-концепція» особистості. Усвідомлювані результати самовизначення, актуалізації власних потенціалів сприяють уточненню та розширенню «Я-концепції» за параметрами самооцінки та рівня домагань. Прецеденти прояву конфліктності особистості можуть бути обумовлені: невідповідністю реальних та ідеальних уявлень про себе; неадекватним (заниженим / завищеним) рівнем самооцінки й домагань; невідповідністю реальної картини актуальної ситуації і її баченням особистістю; залежністю від оцінок інших значущих осіб; несформованим почуттям власної гідності; спробами реалізації власних домагань при відсутності відповідних потенціалів / здібностей / умов.

Витоки особистісної конфліктності Е. Шостром вбачає у тенденціях схильності / відсутності схильності до маніпуляції. У зв'язку з цим, автор поділяє осіб на два типи: маніпулятори і актуалізатори. Перші є потенційно конфліктними адже характеризуються недовірою до інших. В основі їх відносин з оточуючими – фальшивість, зневага, підозрілість. Значно менше конфліктними є актуалізатори, які будують відносини за принципами чесності, довіри, поваги, відкритості та щирості.

В свою чергу, Д. Роттер характеризує сутність двох категорій людей з точки зору екстернального та інтернального спрямування. Схильність екстерналів перекладати відповідальність на зовнішні обставини та інших осіб стає причиною множинних протиріч та конфліктних ситуацій. Активна життєва позиція та незалежність інтерналів, звичка приймати відповідальність на себе є потужною профілактикою конфліктності цих осіб.

Ряд психологічних теорій розглядає манеру поведінки особи як підставу її конфліктності. В. Ратніков виокремлює чотири типи людей за манерою поведінки: «паровий каток», «вибухова людина», «тихоня», «зверх завзятий». Максимальна конфліктність притаманна типу «паровий каток», адже грубість, агресивна поведінка, ігнорування інтересів іншого та центричність на власній меті є джерелом постійних конфліктних зіткнень.

Не менш небезпечним для соціальної взаємодії є тип «вибухова людина» – «щирі» дитячі емоційні реакції таких людей є непередбачуваними, непрогнозованими та неочікуваними для інших. Саме за цими параметрами поведінка представників даного типу є небезпечною для міжособистісних та ділових стосунків.

Потенційна небезпека надходить від типу «тихоня», адже їх відгородженість та мовчання викликають напруження та недовіру інших. Що скривається за мовчанням, в чому істинні причини такої поведінки завжди викликають купу запитань, частіше за все, без відповідей.

«Зверх завзятість» наступного типу має оборотну сторону – невиконання обіцянок та зобов'язань. На фоні власної безвідрадної такі люди з легкістю беруться допомогти одразу всім, але не встигають виконати за браком часу. Це, звісно, викликає напруження у відносинах і недовіру.

В сучасній психології виокремлюється ряд особистісних властивостей, що стають потенційною причиною конфліктності: низький рівень емпатії з ігноруванням почуттів інших людей; домінуюче й неконтрольоване

прагнення до отримання визнання й поваги інших («будь якою ціною»); устремління до впливових посад, соціальних позицій з метою домінування та самоствердження; егоцентричність картини світу; нездатність діяти стратегічно та дипломатично; низький рівень розвитку самосвідомості, що унеможливорює прогностичну поведінку.

Аналіз проблеми конфліктних форм поведінки (Л.О. Петровська, Н.В. Грішина, О.О. Донченко, Н.І. Непомняца) дозволяє виокремити чинники їх виникнення:

- об’єктивні або соціально-психологічні (соціальні обставини; ситуації з прецедентом зіткнення інтересів, думок, намагань – предконфліктні ситуації);
- суб’єктивні: внутрішні та зовнішні протиріччя; внутрішньо-особистісні конфлікти; певні особистісні властивості; наявний соціальний / життєвий досвід;
- інтегровані – взаємодія об’єктивних та суб’єктивних чинників (нерідко супроводжується використанням конфліктогенів).

Градація конфліктних форми поведінки, за А. Анцуповим, варіюється від жорстких до нейтральних і м’яких:

1) експропріація об’єкту конфлікту – така форма конфліктної поведінки можлива в тих між особистих / між групових конфліктах, де об’єкт протиріччя матеріальний;

2) використання фізичних форм насильства – вони можуть торкатися об’єкту конфлікту; опонентів або інших учасників конфлікту;

3) психологічне насильство – дії, вербальні висловлювання та інші прояви, що торкаються особистих якостей, чеснот, гідності особистості опонента;

4) використання тиску з використанням різноманітних форм: вимоги, накази, залякування, погрози, шантаж, ультиматум, накази;

5) демонстративні акції з метою привернення уваги до власної особи, конфліктної ситуації, колізії протиріччя. Може відбуватися у формах маніпуляції, оголошення голодування, використання візуальних засобів (плакати, транспаранти), спроба самогубства (демонстративний або істинний);

6) використання санкцій – може мати форму блокування попередніх домовленостей або порушення законодавчих актів; блокування робочих процесів; ігнорування потреб

7) створення коаліції – має за мету підвищення власного статусу в конфліктному протистоянні. Може виглядати як: колаборація або союз; залучення статусних осіб до групи підтримки; оприлюднення інформації та звернення у засоби масової інформації;

8) відкрита декларація власної позиції – містить в собі реальні домагання, коло інтересів, можливі пропозиції до вирішення конфлікту;

9) демонстрація готовності до конструктивного вирішення конфлікту – надання інформації, вияви дружелюбності, підкреслення лояльного ставлення;

10) домовленість – складання угод, висловлювання обіцянок і надання гарантій їх дотримання, дипломатична поведінка в ситуації обговорення «гострих» питань [1, 2].

Перелічені форми конфліктної поведінки класифікуються на: раціональну форму (демонстрація готовності до конструктивного вирішення конфлікту, відкрита декларація власної позиції, використання санкцій) й ірраціональну форму конфліктної поведінки (використання тиску, психологічне насильство).



В ряді психологічних досліджень визначаються форм конфліктної поведінки як результат дії суб'єктивних та об'єктивних чинників:

Конфліктні форми поведінки, зумовлені суб'єктивними чинниками:

- прихована агресія, викликана розвитком конфліктної ситуації;
- нігілізм, негативізм, викликаний тиском статусних / дорослих осіб;
- негативна налаштованість на оточуючий світ, зумовлена реальними образами, заздрістю, насильством по відношенню до особи;
- самозвинувачення та зневага на тлі гострої фази внутрішньо-особистісного конфлікту.

Конфліктна поведінка як результат негативної дії зовнішніх обставин та об'єктивних стимулів:

- демонстративне порушення правил трудового розпорядку, тотальна критика, ігнорування вимог, незадоволеність прийнятими рішеннями на фоні непорозумінь з керівництвом;
- вербальна агресія, грубощі як відповідь на несправедливе, агресивне ставлення, погрози, звинувачення;
- фізичні агресивні дії як відповідь на фізичну / вербальну / невербальну агресію іншого;
- вибухова негативна реакція на будь-який прояв іншої людини як результат травматичного дитячого досвіду.

Аналіз суто особистісних причин виникнення конфліктності індивіда та формування в нього конфліктних форм поведінки дозволяє виокремити наступні: не сформованість соціально-комунікативної компетентності; особистісна незрілість; відсутність рефлексивної здатності; акцентовані риси характеру; холеричний тип темпераменту; неадекватно завищений рівень самооцінки й домагань; емоційна нестійкість; недостатність самоконтролю.

По відношенню до дорослого віку конструктивна поведінка в конфлікті розглядається як окремий компонент загальної комунікативної

компетентності особистості (Б. Хасан, Л. Петровська, Х. Корнелиус), яка включає в себе володіння певним діапазоном стратегій поведінки в конфлікті та здатністю їх реалізувати в конкретних життєвих ситуаціях.

В даний період життя особистості з'являється можливість навчання її новим конструктивним формам поведінки в конфлікті при наявності особистого бажання та відповідної установки на складний процес особистих змін.

## Висновки до розділу 1.

Здійснений нами аналіз теоретичних аспектів науково-психологічного визначення проявів конфліктності особистості в різні вікові періоди дозволяє зробити наступні висновки:

1. Історично феномен конфлікту виступає предметом наукового вивчення чисельних галузей людських знань: філософії, соціології, психології, політології, управління. Найбільш розвиненими на сьогодні є філософська, соціологічна та психологічна традиції вивчення феноменології конфлікту, адже аналіз кожної з них сприяє уточненню не лише самого поняття «конфлікт», а й розуміння широкого предметного кола.
2. Спираючись на філософське визначення, соціологами створено конфліктну модель суспільства, яка, в свою чергу, лягла в основу першої в світі теорії конфлікту (Р. Дарендорф). Її ключовий тезис полягає в тому, що в суспільстві постійно виникають зміни і конфлікти, серед яких є ті, що пов'язані з притисканням одних членів суспільства іншими.
3. Перша в світі теорія соціального конфлікту належить М. Веберу, згідно якої розрізнення за соціальним статусом природньо призводить до того, що інтереси соціальних груп розходяться, тому існування боротьби є неминучим фактором суспільного життя. Але поряд з цим, наявність спільних інтересів є основою для встановлення балансу і досягнення стабільності.
4. Перший конфліктологічний науковий термін «соціологія конфлікту» належить Г. Зіммелю, який вперше обґрунтував закономірності соціальних конфліктів. Він вважав конфлікт психологічно обумовленим явищем та чинником соціалізації особистості й групи.
5. Перехід від теоретичної конфліктології до прикладних аспектів роботи з конфліктом стає можливим завдяки трактовці феномен конфлікту Р.

Дарендорфом й Л. Козером де він набуває власної предметної феноменології. Автори поняття конфлікту ототожнюють з поняттям насильства, влади й підпорядкування, діалектики та екстраполює власні твердження на широке коло соціальних конфліктів, стверджуючи, що конфлікт між підприємцем й профспілкою межує з конфліктом між Сходом та Заходом.

6. Визнання конфлікту як онтологічної характеристики будь-якої соціальної системи створює умови для виокремлення конфліктології в окрему міждисциплінарну галузь знань та розширення її теоретичного, методологічного та прикладного предмету дослідження.
7. Одночасно із розвитком соціологічного погляду на конфлікт відбувається становлення психологічної традиції вивчення цього феномену. У порівнянні з філософською й соціологічною традиціями розгляду сутності конфлікту, психологічний підхід є максимально продуктивним за результатами вивчення сутності феномену, а також максимально представлений у більшості психологічних підходів та концепцій. Звернення до психології представників конфліктології як окремого наукового напрямку сприяє більш глибокому аналізу психологічних чинників виникнення конфлікту, врахуванню емоційних та когнітивних аспектів в його аналізі.
8. На сьогодні психологічна наука визнає конфлікт як природню форму психічного та соціального життя людини, як суттєвий чинник розвитку особистості та трансформації її відносин з іншими.
9. Сучасна тенденція розвитку психології конфлікту пов'язана з орієнтацією на прикладну роботу з конфліктом та пошук ефективних шляхів його вирішення.
10. На сучасному етапі розвитку психології конфлікту твердження про те, що конфлікт є однією з рушійних сил розвитку особистості не викликає

сумнівів та наукових дебатів. Чисельні дослідження науковців підтверджують істинність такого механізму взаємодії зовнішніх / об'єктивних та внутрішніх / суб'єктивних параметрів, що детермінує складний процес особистісного розвитку індивіда.

11. Узагальнюючи множинні психологічні підходи до проблеми розвитку особистості в психологічному конфлікті, можна виокремити певні параметри позитивного функціонального впливу конфлікту на особистість, а саме: конфлікт як джерело розвитку; конфлікт як сигнал до змін; конфлікт як можливість зближення; конфлікт як можливість розрядки напруги та оздоровлення відносин з власним «Я» та в групі.
12. У чисельних концепціях розвитку особистості в психологічному конфлікті виокремлено параметри конструктивного та деструктивного впливу конфлікту як кризової ситуації на особистість.
13. В психологічній науці й практиці використовується окреме поняття «конфліктність особистості», що визначається як складне структурне утворення, як сукупність множинних діючих чинників: особистісно-психологічних; соціально-психологічних. Стверджується, що індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неоднотайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.
14. Вікові аспекти прояву конфліктності також є предметом науково-прикладного розгляду. Так, по відношенню до дитячого віку стверджується, що агресивні й насильницькі форми поведінки виникають як результат навчання. В дитячому віці вони формуються під впливом агресивності оточуючих людей, значущих осіб та соціальних інститутів. Дана закономірність показує можливість

протилежної тенденції: якщо *дитина* навчається насильницьким формам поведінки, то, відповідно, може навчатися й конструктивним, дружелюбним патернам.

15. Специфіка конфліктності у юнацькому віці значною мірою обумовлена індивідуально-психологічними процесами набуття соціальної ідентичності, життєвого самовизначення, становлення у дорослому житті, самоствердження особистісної позиції, пошуку власного місця в середі інших людей, розвитку світоглядних орієнтацій. Саме в цей період онтогенезу відбувається формування особистих детермінант, стилів та моделей поведінки в ситуаціях протиріччя з оточуючими.
16. Немаловажну роль у формуванні конфліктності особистості у дорослому віці відіграє індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки. Саме вони визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неоднотайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ В ЮНАЦЬКОМУ ТА СЕРЕДНЬОМУ ДОРΟΣЛОМУ ВІЦІ

### 2.1. Обґрунтування методів емпіричного дослідження

Спираючись на дані теоретико-методологічного аналізу проблеми конфліктності особистості, нами розроблено стратегію емпіричного вивчення специфіки прояву даного феномену у представників юнацького віку та середнього дорослого віку.

*Перший етап* нашого дослідження спрямований на визначення інтрапсихічних, особистісних та вікових властивостей респондентів, що потенційно або безпосередньо обумовлюють прояви конфліктності представників двох вікових категорій. Задля цього нами підібрано наступні методики:

1. «Оцінка конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель)  
[Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: Професіонал, 2007. – 416 с.]

Зміст методики спрямований на визначення особистої конфліктності індивіда як властивості характеру, що обумовлює частоту загострення протиріччя, ескалації конфлікту, залучення до нього. Вона включає в себе комплексне поєднання двох факторів: психологічного (темперамент, характер, ригідність, рівень саморегуляції, установки, цінності, соціально-психологічна компетентність); соціального (соціокультурних умов виховання, особливості середовища й оточення).

Методика включає в себе чотирнадцять запитань, що потребують вибору досліджуваним однієї з трьох запропонованих відповідей.

2. *«Рівень контактності особистості»* [Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: Професіонал, 2007. – 416 с.].

В даній методиці контактність визначається як потенціал особистості, що реалізується в процесі групової взаємодії та виглядає як здатність спілкуватися, оцінювати, сприймати, обмінюватися інформацією, впливати на інших та набувати впливу від інших.

Респондентам пропонуються десять запитань, що за змістом орієнтовані на визначення стилів поведінки з іншими.

3. *«Діагностика особистісної гнучкості / ригідності»* [Галаган В.Я. 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.].

Гнучкість / ригідність в психології онтологічно пов'язується з протиріччями, труднощами у спілкуванні й конфліктами. Ригідність, як стійка особистісна характеристика, обумовлює труднощі у зміні сталої програми дій / поведінки / відношення (навіть до повної нездатності). Особисті тенденції збереження непохилими власні установки, стереотипи, патерни мислення ґрунтуються на ригідності.

Структура методики складається з 50 питань, що потребують відповіді респондента «так» чи «ні».

Метою *другого етапу* нашого дослідження виступає виокремлення соціально-психологічних якостей і схильностей респондентів. Задля цього нами підібрано наступні методики:

1. *«Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптована версія методики М. Снайдера).*

Методика ґрунтується на твердженні, що в організації продуктивного спілкування комунікативний контроль відіграє провідну роль. Дана



особистісна властивість безпосередньо пов'язана з емоційно-вольовою сферою індивіда та притаманним їй рівнем саморегуляції.

Кожен з десяти запропонованих тверджень необхідно оцінити як вірний / невірний.

2. *«Діагностика самооцінки і впевненості у собі в критичних ситуаціях»* [Галаган В.Я. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Ф. Орлов, О.М. Отич, О.О. Фурса. – К.: ДЕГУТ, 2008. – 422 с.]

Методика ґрунтується на твердженні, що рівень самооцінки і впевненості в собі безпосередньо пов'язано з особливостями стилю поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, схильністю до використання конфліктогенів у взаємодії іншими, а також конфліктністю як особистою властивістю.

Сума балів за відповіді на 32 запитання дозволяє визначити рівень самооцінки респондентів, а також їх якісні характеристики.

2. *«Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні»* (В. Бойко) [Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М., Изд-во Института психотерапии, 2005. – 490 с.]

Концепція психологічного захисту ґрунтується на твердженні, що певний, притаманний особистості тип захисного механізму зумовлений провідною стратегією захисту в спілкуванні. Тому, виокремлення улюблених механізмів психологічного захисту дозволяє діагностувати проблеми спілкування респондентів, в тому числі, в конфліктних ситуаціях.

В результаті відповіді досліджуваного на 24 запитання можна виокремити найбільш виразну стратегію психологічного захисту власної суб'єктивної реальності.

3. *«Самооцінка раціональної поведінки в конфлікті»* [Конфліктологія / Под ред. А. С. Карміна. – СПб.: Лань, 1999. – 370 с.].

Досліджуваним пропонується проаналізувати власні дії в конфлікті та самостійно оцінити їх за п'ятибальною шкалою.

Загальна вибірка респондентів складається з 40 осіб. Нами виокремлено дві експериментальні групи досліджуваних:

- експериментальна група 1 (ЕГ1) – це особи юнацького віку (17-19 років) в кількості 20 осіб. Серед них: 8 дівчат, 12 хлопців;
- експериментальна група 2 (ЕГ2) – особи середнього дорослого віку (41-44 роки) в кількості 20 осіб. Серед них: 11 жінок, 9 чоловіків.

## 2.2. Констатувальний експеримент

На *першому етапі* нашого дослідження нами вивчалися параметри інтрапсихічних, особистісних, вікових властивостей, що потенційно або безпосередньо обумовлюють прояви конфліктності представників двох вікових категорій: юнаків та осіб середнього дорослого віку.

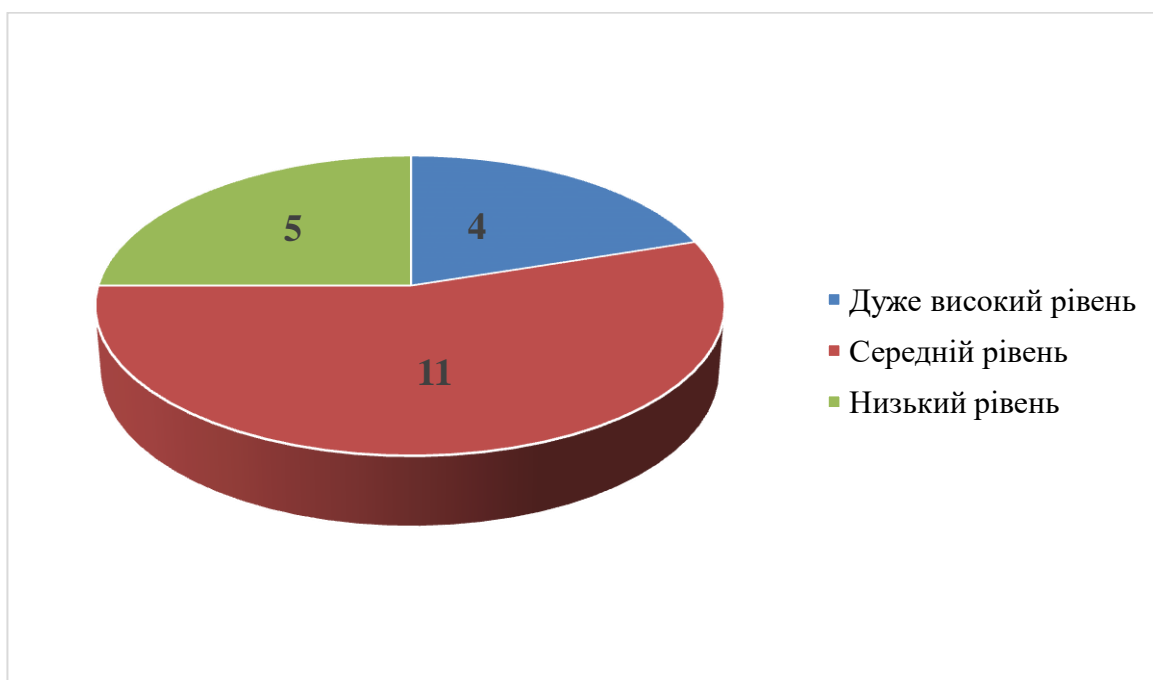
На *першому кроці* нами вивчалися ознаки особистої конфліктності респондентів ЕГ1 й ЕГ2 за методикою «*Оцінка конфліктності особистості*».

Серед респондентів юнацького віку (ЕГ1) *дуже високий рівень* прояву конфліктності діагностовано у 4 осіб (20%). Характер їх відповідей на запитання методики показує: наявність надмірної принциповості; схильність до критики дій інших та нетерплячість до критики у власну адресу; тенденції виказування власної думки, не дивлячись на ситуацію, авторитети та емоції інших; надмірна чутливість до несправедливості. Вони усвідомлюють власну підліткову екстравагантність, категоричність та некерованість.

Ознак «дуже високого рівня» конфліктності у осіб, що належать до вікової категорії середнього дорослого віку (ЕГ2) нами не виявлено. *Високий рівень* конфліктності притаманний 3 особам (15%) ЕГ2, але характер прояву даної властивості дещо інший. За власною оцінкою вони схильні до домінування й прямолінійності; їм притаманна роздратованість; бюрократизм і прямолінійність.

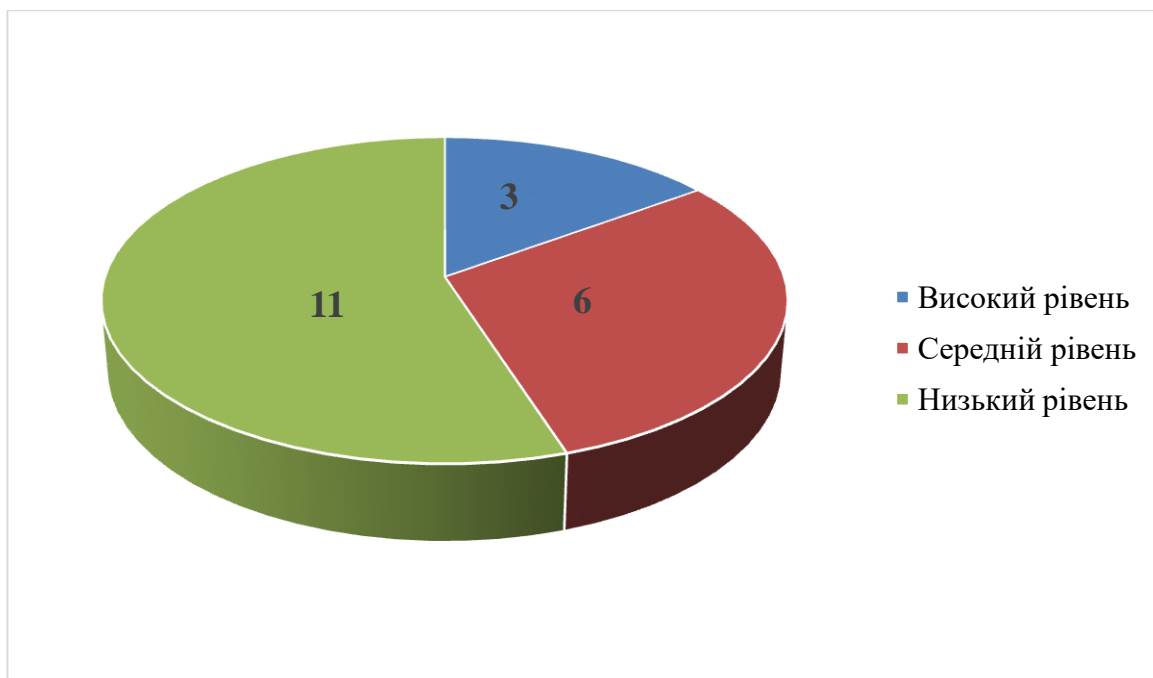
*Низький рівень* виразності конфліктності притаманний 5 респондентам (25%) ЕГ1. Аналіз їх відповідей на запропоновані запитання показує схильність до конформізму, недооцінки власних здібностей. В ЕГ2 *низькі показники* особистісної конфліктності діагностовано у 11 осіб (55%) і ґрунтуються на: схильності радитися з іншими; здатності підтримувати ініціативу іншого й традиції колективу; об'єктивній оцінці власних здібностей та недоліків.

Показники конфліктності на *середньому рівні* виразності притаманні 11 юнакам (55%) – респондентам ЕГ1 (дані представлені на малюнку 2.1.). В них особистісна незалежність та образливість варіюються з ініціативністю, наполегливістю та здатністю дослуховуватися думки іншого.



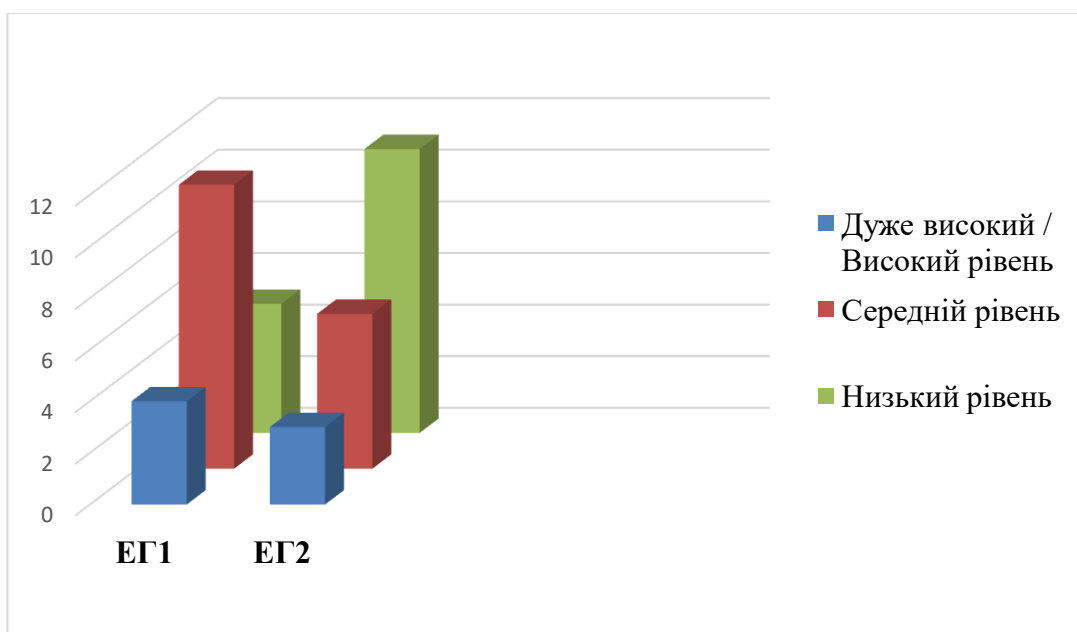
**Малюнок 2.1. Показники рівня особистісної конфліктності респондентів ЕГ1 за методикою «Оцінка конфліктності особистості» (кількість осіб 20)**

У досліджуваних середнього дорослого віку (ЕГ2) *середній рівень* конфліктності діагностовано у 6 осіб (30%) (дані представлені на малюнку 2.2.). В них тенденції особистої неконфліктності вживаються з песимізмом, роздратованістю.



**Малюнок 2.2. Показники рівня особистісної конфліктності респондентів EG2 за методикою «Оцінка конфліктності особистості» (кількість осіб 20)**

Порівняльний аналіз даних прояву конфліктності респондентів EG1 та EG2 представлений на малюнку 2.3.



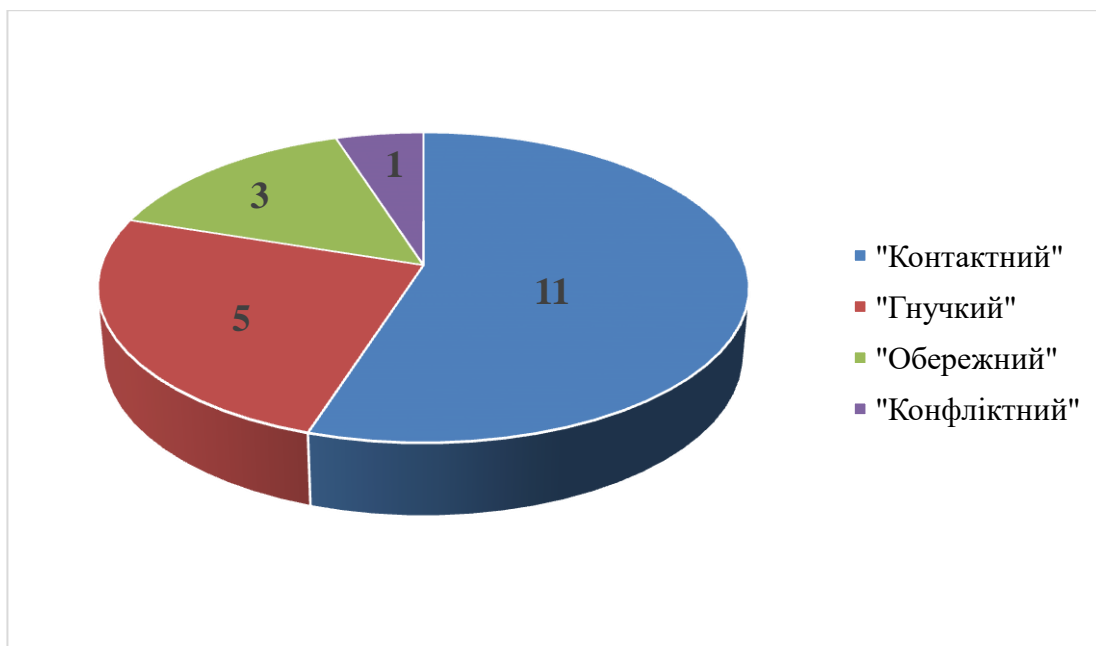
**Малюнок 2.3. Порівняльний аналіз рівня прояву конфліктності респондентів EG1 та EG2 за методикою «Оцінка конфліктності особистості» (кількість осіб 20)**

На другому кроці дослідження нами вивчалися параметри контактності особистості за однойменною методикою.

Стиль поведінки з іншими «*Контактний*» діагностовано нами у 11 респондентів (55%) ЕГ1 та 4 досліджуваних (20%) ЕГ2. Даний стиль притаманний людям, що знаходяться серед інших як «риба у воді». Вони легко працюють в групі, не конкуруючі з іншими. Недоліки та помилки інших не викликають роздратованості. Дана категорія респондентів схильні позитивно висловлюватися про людей, як в їх присутності, так і при їх відсутності. Непорозуміння та негативні емоції швидко зникають.

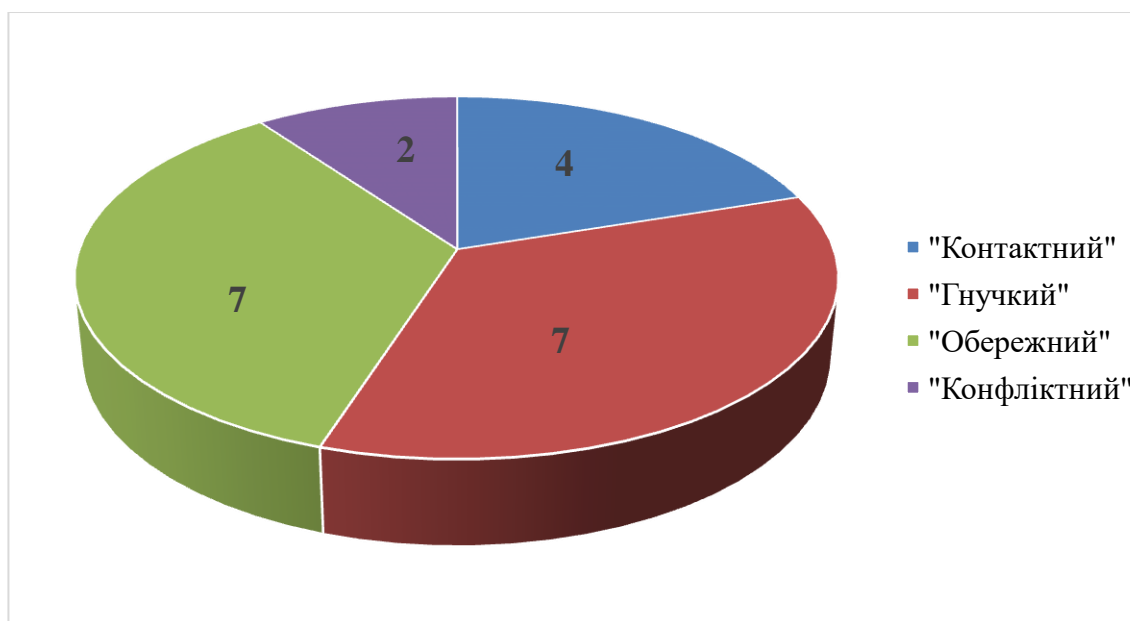
«*Гнучкий*» стиль поведінки у взаємодії з іншими виявлено нами у 5 (25%) юнаків–респондентів ЕГ1 та 7 осіб ЕГ2 (35%). При достатній прихильності до інших, дана категорія людей потребує певного часу для зближення. Дружні стосунки для них – це результат проживання безлічі ситуацій з людиною. Схильність до компромісних рішень та адекватних поступок обумовлена тим, що для них конфліктні стосунки є тактикою вирішення протиріч аніж способом життя.

Стиль поведінки «*Обережний*» притаманний 3 респондентам (15%) ЕГ1 та 7 осіб (35%) ЕГ2. Він обумовлений підозрілістю, недовірливістю людини до інших та сумнівами у власній безпеці. Очікуючи підступності з боку інших, людина мимовільно провокує конфлікт та завжди знаходиться у стані готовності до боротьби. Дана категорія людей не схильна заглиблюватися у внутрішній світ іншої людини та розбиратися в її мотивах, тому завжди підозрює її у гіршому (дані представлені на малюнках 2.4. та 2.5.).



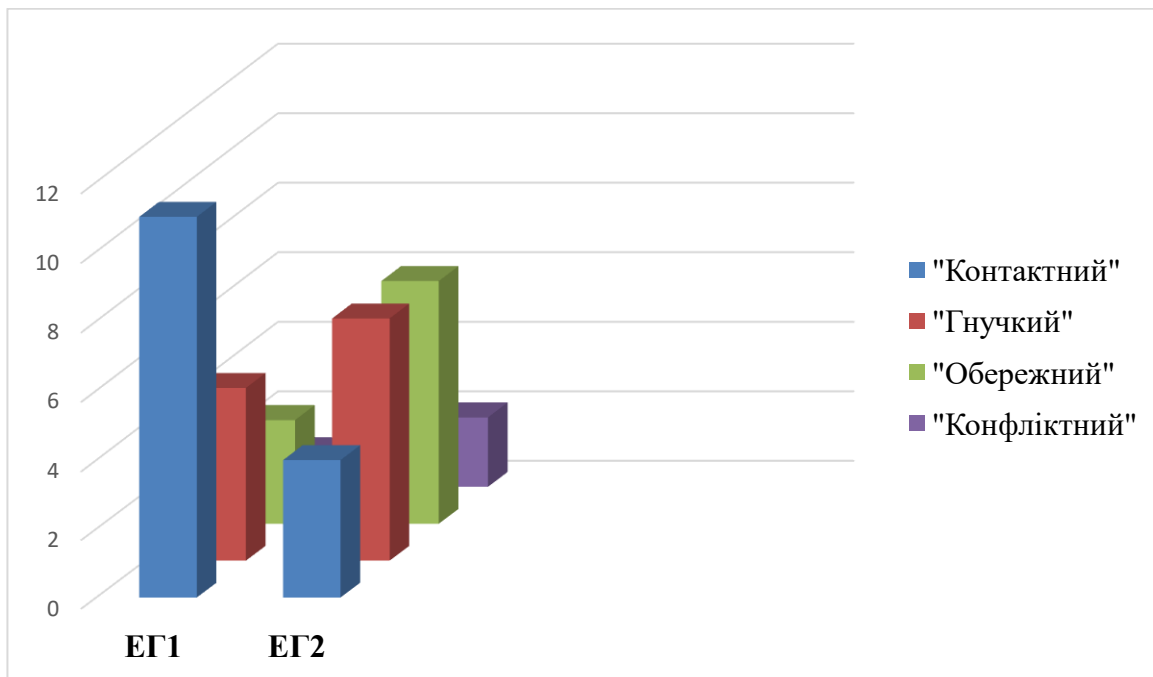
**Малюнок 2.4. Особливості контактності респондентів ЕГ1 за стилями поведінки серед інших (кількість осіб 20)**

«Конфліктний» стиль поведінки діагностовано нами у 1 особи з ЕГ1 (5%) та 2 осіб (10%) з ЕГ2. Для них конфлікт – це спосіб життя. Їм важко встановлювати будь-які взаємини з іншими.



**Малюнок 2.5. Особливості контактності респондентів ЕГ2 за стилями поведінки серед інших (кількість осіб 20)**

Дані співвідношення стилів поведінки з іншими респондентів ЕГ1 та ЕГ2 представлено на малюнку 2.6.

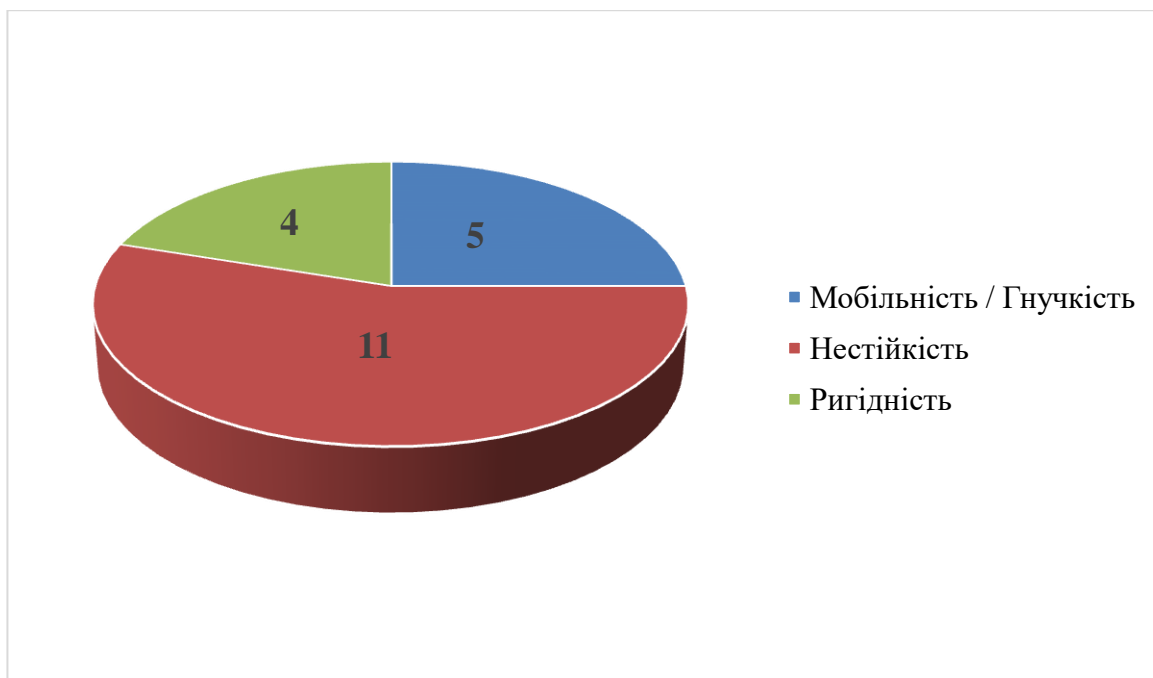


**Малюнок 2.6. Особливості співвідношення контактності респондентів ЕГ1 та ЕГ2 за стилями поведінки серед інших (кількість осіб 20)**

На третьому кроці нашого дослідження ми вивчали параметри гнучкості / ригідності респондентів юнацького та середнього дорослого віку за методикою «Діагностика особистісної гнучкості / ригідності» (В.Я. Галаган).

В загальній вибірці респондентів ЕГ1 (особи юнацького віку): для 5 осіб (25%) притаманні особистісні якості мобільності та гнучкості, схильність до змін, що обумовлює якість взаємодії з іншими та легкість пошуку альтернативних рішень виникаючих протирічч; результати відповіді на запитання методики 11 осіб (55%) показують нестійкість та вияви рис гнучкості поряд з рисами ригідності; 4 юнака (20%) демонструють риси ригідності, схильності до стереотипів і установок, нездатність змінювати позицію, думку та патерни поведінки, що стає чинником конфліктності в ситуації протиріччя (дані наведені в малюнку 2.7.).

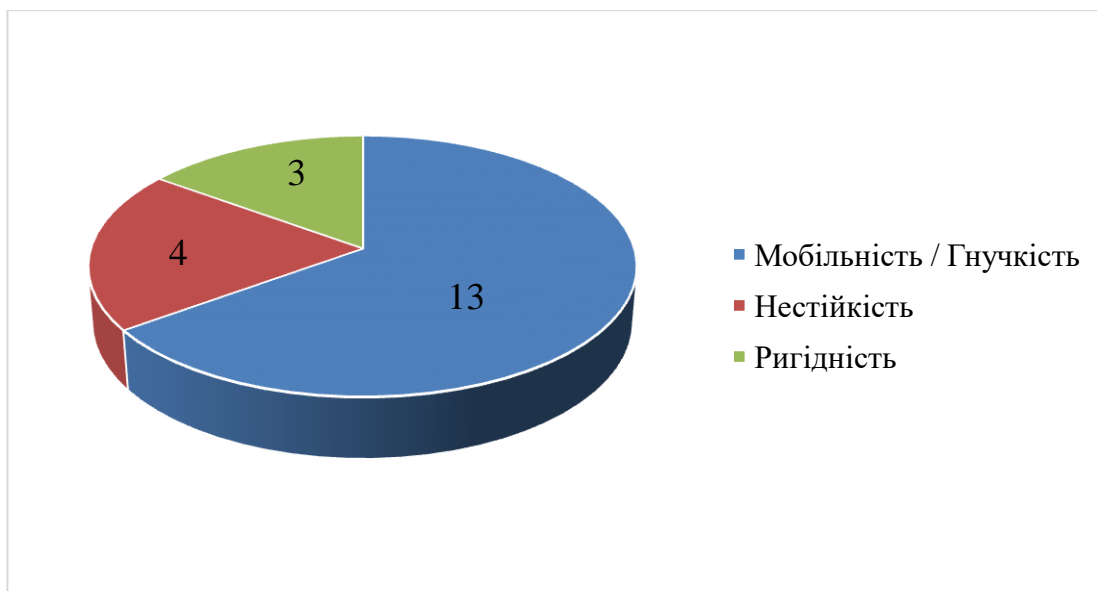




**Малюнок 2.7. Параметри гнучкості / ригідності респондентів EG1 за методикою «Діагностика особистісної гнучкості / ригідності»**

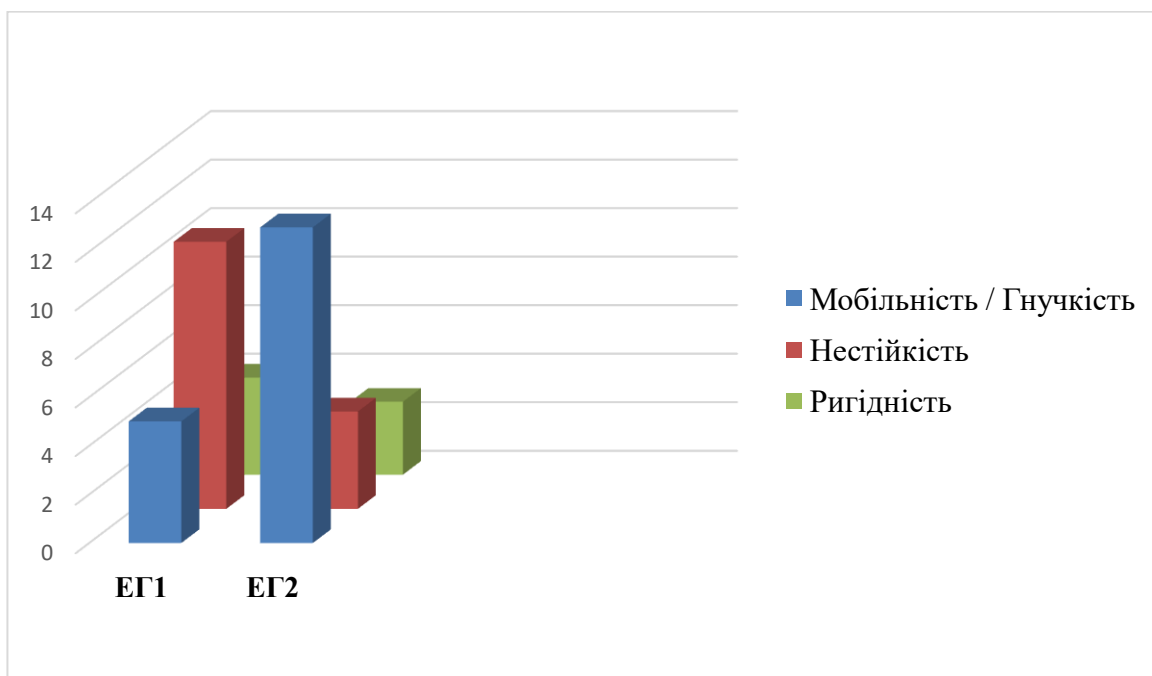
**(кількість осіб 20)**

В загальній вибірці респондентів EG2 (особи середнього дорослого віку): для 13 осіб (65%) притаманні особистісні якості мобільності та гнучкості, схильність до змін, що обумовлює якість взаємодії з іншими та легкість пошуку альтернативних рішень виникаючих протирічч; результати відповіді на запитання методики 4 осіб (20%) показують нестійкість та вияви рис гнучкості поряд з рисами ригідності; 3 респондента (15%) демонструють риси ригідності, схильності до стереотипів і установок, нездатність змінювати позицію, думку та патерни поведінки, що стає чинником конфліктності в ситуації протиріччя (дані наведені в малюнку 2.8.).



**Малюнок 2.8. Параметри гнучкості / ригідності респондентів EG2 за методикою «Діагностика особистісної гнучкості / ригідності» (кількість осіб 20)**

Параметри співвідношення особистісної гнучкості / ригідності респондентів EG1 та EG2 наведено на малюнку 2.9.



**Малюнок 2.9. Параметри співвідношення особистісної гнучкості / ригідності респондентів EG1 та EG2 за методикою «Діагностика особистісної гнучкості / ригідності» (кількість осіб 20)**

За результатами першого етапу дослідження параметрів інтрапсихічних та особистісних властивостей, що потенційно або безпосередньо обумовлюють прояви конфліктності представників двох вікових категорій: юнаків (ЕГ1) та осіб середнього дорослого віку (ЕГ2) в кожній експериментальній групі ми виокремили дві підгрупи за ознакою прояву конфліктності на високому / середньому та низькому рівні виразності.

ЕГ1 (респонденти юнацького віку від 17 до 19 років, 20 осіб):

- ЕГ1А – 15 осіб (75% від загальної вибірки ЕГ1) з дуже високим та середнім рівнем прояву конфліктності;
- ЕГ1Б – 5 осіб (25% від загальної вибірки ЕГ1) з низьким рівнем прояву даного параметру.

ЕГ2 (респонденти середнього дорослого віку від 41 до 44 років, 20 осіб):

- ЕГ2А – 9 осіб (45% від загальної вибірки ЕГ2) з високим та середнім рівнем прояву конфліктності;
- ЕГ2Б – 11 осіб (55% від загальної вибірки ЕГ2) з низьким рівнем прояву даного параметру.

Аналіз отриманих на першому етапі дослідження результатів показав наступне:

1. Для юнаків з дуже високим та середнім рівнем прояву конфліктності (ЕГ1А – 15 осіб (75% від загальної вибірки ЕГ1)) характерна надмірна принциповість; схильність до критики дій інших та нетерплячість до критики у власну адресу; тенденції виказування власної думки, не дивлячись на ситуацію, авторитети та емоції інших; надмірна чутливість до несправедливості. В них особистісна незалежність та образливість варіюються з ініціативністю, наполегливістю та здатністю дослуховуватися думки іншого. В цілому, конфліктність респондентів юнацького віку носить

характер підліткового загострення з ознаками функціональної та усвідомлюваної екстравагантності, категоричності та некерованості.

За параметром контактності для переважної більшості з них притаманні два протилежні стилі поведінки з іншими: «Контактний» (55% від загальної вибірки ЕГ1) та «Обережний» (15%). Юнаки з «контактним» стилем взаємодії з іншими характеризуються нестійкими характеристиками гнучкості та ригідності, тобто, будучи здатними до гнучких форм поведінки, вони інколи застрягають по ригідному типу у звичних патернах та стереотипах. Респонденти з «обережним» стилем демонструють риси ригідності, схильності до стереотипів і установок, нездатність змінювати позицію, думку та патерни поведінки, що стає чинником конфліктності в ситуації протиріччя. У 1 особи з ЕГ1А (5%) діагностовано «Конфліктний» стиль поведінки – для них конфлікт – це спосіб життя, їм важко встановлювати будь-які взаємини з іншими.

2. Юнаки з низьким рівнем конфліктності (ЕГ1Б – 5 осіб (25% від загальної вибірки ЕГ1)) схильні до конформізму, недооцінки власних здібностей. Їх контактність характеризується «гнучким» стилем поведінки у взаємодії з іншими. При достатній прихильності до інших, дана категорія людей потребує певного часу для зближення. Дружні стосунки для них – це результат проживання безлічі ситуацій з людиною. Схильність до компромісних рішень та адекватних поступок обумовлена тим, що для них конфліктні стосунки є тактикою вирішення протиріч аніж способом життя. За параметром особистісної гнучкості / ригідності їм притаманні якості мобільності та гнучкості, схильність до змін, що обумовлює якість взаємодії з іншими та легкість пошуку альтернативних рішень виникаючих протиріч.

3. У досліджуваних *середнього дорослого віку з високими та середніми показниками конфліктності* (ЕГ2А – 9 осіб (45% від загальної вибірки ЕГ2)) характер прояву даної властивості дещо інший, аніж у представників юнацького віку: за власною оцінкою вони схильні до домінування й

прямолинійності; їм притаманна роздратованість та песимізм; бюрократизм і безкомпромісність.

Провідними контактними стилями даної категорії досліджуваних є «Обережний» та «Конфліктний», які обумовлені підозрілістю, недовірливістю людини до інших та сумнівами у власній безпеці. Очікуючи підступності з боку інших, людина мимовільно провокує конфлікт та завжди знаходиться у стані готовності до боротьби. Дана категорія людей не схильна заглиблюватися у внутрішній світ іншої людини та розбиратися в її мотивах, тому завжди підозрює її у гіршому. Для них конфлікт – це спосіб життя. Їм важко встановлювати будь-які взаємини з іншими.

Респонденти даної категорії демонструють переважно риси ригідності, схильності до стереотипів і установок, нездатність змінювати позицію, думку та патерни поведінки, що стає чинником конфліктності в ситуації протиріччя.

4. *Низькі показники конфліктності осіб середнього дорослого віку* (ЕГ2Б – 11 осіб (55% від загальної вибірки ЕГ2)) ґрунтуються на схильності радитися з іншими; здатності підтримувати ініціативу іншого й традиції колективу; об'єктивні оцінці власних здібностей та недоліків.

Провідними кантатними стилями взаємодії з іншими є «Гнучкий» та «Контактний». При достатній прихильності до інших, дана категорія людей потребує певного часу для зближення. Дружні стосунки для них – це результат проживання безлічі ситуацій з людиною. Схильність до компромісних рішень та адекватних поступок обумовлена тим, що для них конфліктні стосунки є тактикою вирішення протиріч аніж способом життя.

За параметром особистісної гнучкості / ригідності їм притаманні особистісні якості мобільності та гнучкості, схильність до змін, що обумовлює якість взаємодії з іншими та легкість пошуку альтернативних рішень виникаючих протиріч.

*За результатами першого етапу емпіричного дослідження параметрів інтрапсихічних, особистісних та вікових властивостей, що потенційно або безпосередньо обумовлюють прояви конфліктності представників двох вікових категорій (юнаків та осіб середнього дорослого віку) нами здійснено порівняльний аналіз специфіки конфліктності у юнацькому та середньому дорослому віці, який показав наступні закономірності:*

1. Прояви конфліктності юнаків носять характер підліткової принциповості, категоричності та безкомпромісності. Незгода з іншими, відсутність гнучкості та намагання встановлювати тотальну справедливість стають чинниками загострення відносин в ситуаціях взаємодії з іншими. Вікові детермінанти виникнення функціональної конфліктності юнаків обумовлені активним процесом розвитку психологічних механізмів усвідомлення власного «Я», самопізнання, само прийняття та саморегуляції, а також формуванням власної картини світу, усвідомленням свого місця в світі інших людей, несталістю домагань та системи міжособистісних відносин.

Конфліктність на даному етапі онтогенезу носить функціональний характер та, за умов подолання тенденції зстригання у підліткових патернах і реакціях, має максимально позитивний прогноз особистісного розвитку.

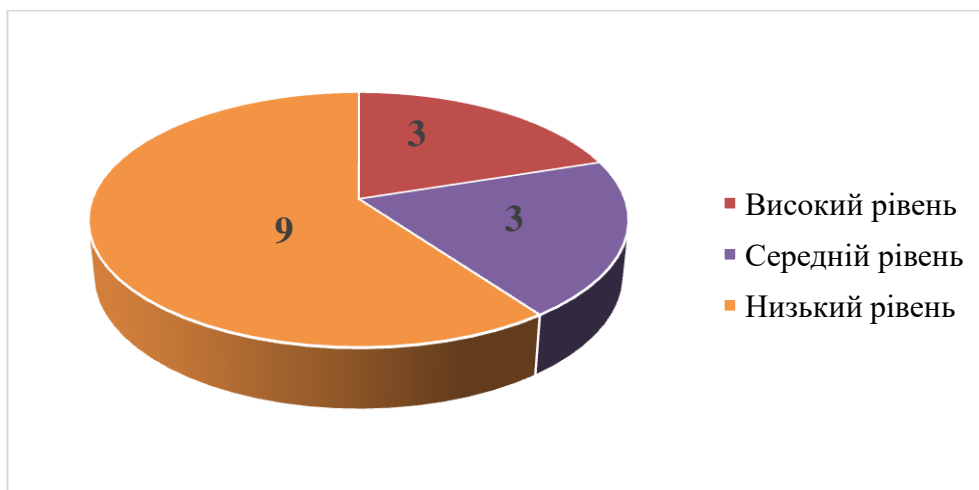
2. Конфліктність осіб середнього дорослого віку обумовлена сталими особистісно-характерологічними властивостями: домінування, ригідність, зневага до думки іншого, підозрілість та недовірливість. Попередній досвід неконструктивної соціальної взаємодії та неефективного проживання чисельних конфліктних ситуацій став чинником закріплення таких характерологічних рис в структурі особистості.

*На другому етапі нашого дослідження ми вирішували завдання з виокремлення соціально-психологічних якостей і схильностей респондентів*

досліджуваних груп двох вікових категорій з високим та середнім рівнем конфліктності (ЕГ1А та ЕГ2А), що виступають чинником загострення відносин з іншими.

*На першому кроці нами було визначено рівні комунікативного контролю в спілкуванні за методикою «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптована версія методики М. Снайдера).*

В ЕГ1А (юнаки з дуже високим і середнім рівнем прояву конфліктності, 15 осіб) високий рівень комунікативного контролю притаманний 3 особам (20% від загальної вибірки респондентів ЕГ1А), що характеризує їх здатність до регулювання власних емоцій, стримування спонтанних проявів та гнучкість реагування зміни в ситуації. Середній рівень комунікативного контролю діагностовано нами у 3 осіб (20%), що характеризує щирість у відносинах і спонтанність поведінки у поєднанні з низьким рівнем саморегуляції власних проявів (емоційних, поведінкових) (дані представлені на малюнку 2.10.).

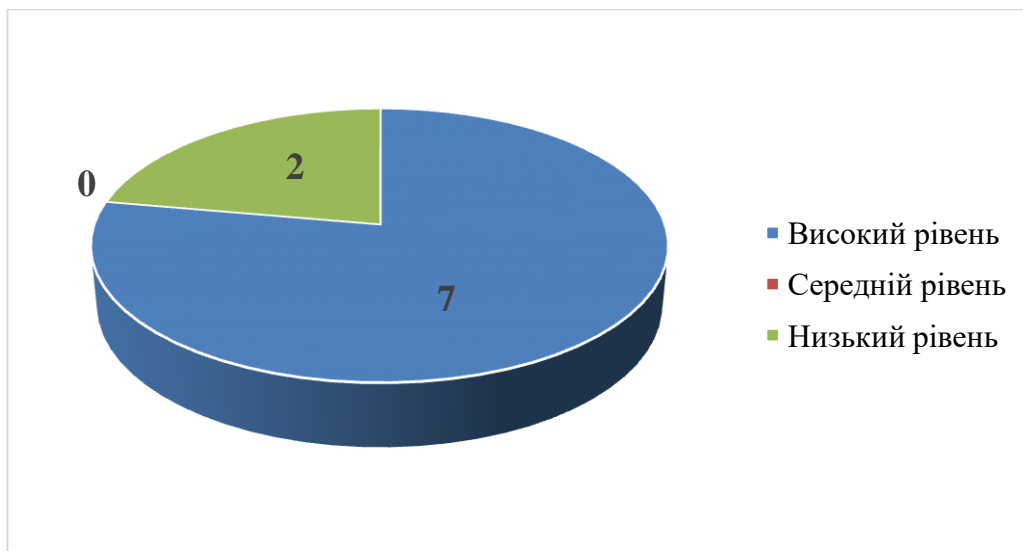


***Малюнок 2.10. Рівні комунікативного контролю в спілкуванні респондентів ЕГ1А за методикою «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптована версія методики М. Снайдера)***

*(кількість осіб 15)*

Низький рівень комунікативного контролю в ЕГ1А притаманний більшості її представників – 9 особам (60%). Вони схильні до спонтанного й відвертого саморозкриття у спілкуванні з іншими, що супроводжується безпосередністю, надмірною відвертістю.

В ЕГ2А (особи середнього дорослого віку з високим і середнім рівнем прояву конфліктності, 9 осіб) високий рівень комунікативного контролю притаманний 7 особам (78% від загальної вибірки респондентів ЕГ2А), що характеризує здатність до регулювання власних емоцій, стримування спонтанних проявів та гнучкість реагування на зміни в ситуації. Середній рівень комунікативного контролю в дані групі респондентів не виявлено. Низький рівень комунікативного контролю в ЕГ2А притаманний 2 особам (22%) і характеризується стійкістю поведінки, що не змінюється залежно від актуальної ситуації, не враховує особливостей партнера по спілкуванню та його почуттів й інтересів (дані представлені на малюнку 2.11.). Дана категорія людей є «незручною» у спілкуванні внаслідок власної пряmolінійності та негнучкості.



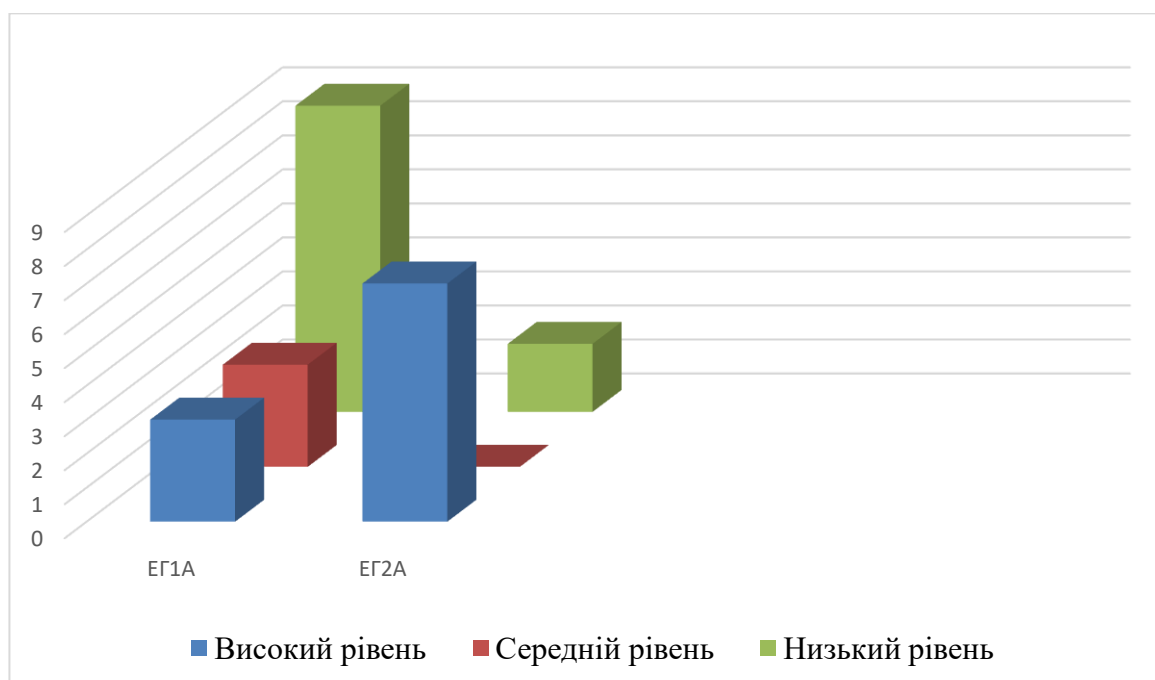
**Малюнок 2.11. Рівні комунікативного контролю в спілкуванні респондентів ЕГ2А за методикою «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптована версія методики М. Снайдера)**

*(кількість осіб 9)*



Важливо, що комунікативний контроль у складних, у тому числі й конфліктних ситуаціях, тісно пов'язаний з комунікативними вміннями, а тому включає не тільки оцінку іншого в тій або іншій ситуації, але й визначення його сильних і слабких сторін, уміння встановити дружню атмосферу для вирішення конфлікту, зрозуміти проблему і бажання іншого, стати на його позицію, і, нарешті, здійснювати контроль партнерських, дружніх взаємин і прогнозувати розвиток інцидентів і конфліктних ситуацій тощо.

Параметри співвідношення рівнів комунікативного контролю в спілкуванні респондентів ЕГ1А та ЕГ2А наведено на малюнку 2.12.



**Малюнок 2.12. Співвідношення рівнів комунікативного контролю в спілкуванні респондентів ЕГ1А та ЕГ2А**

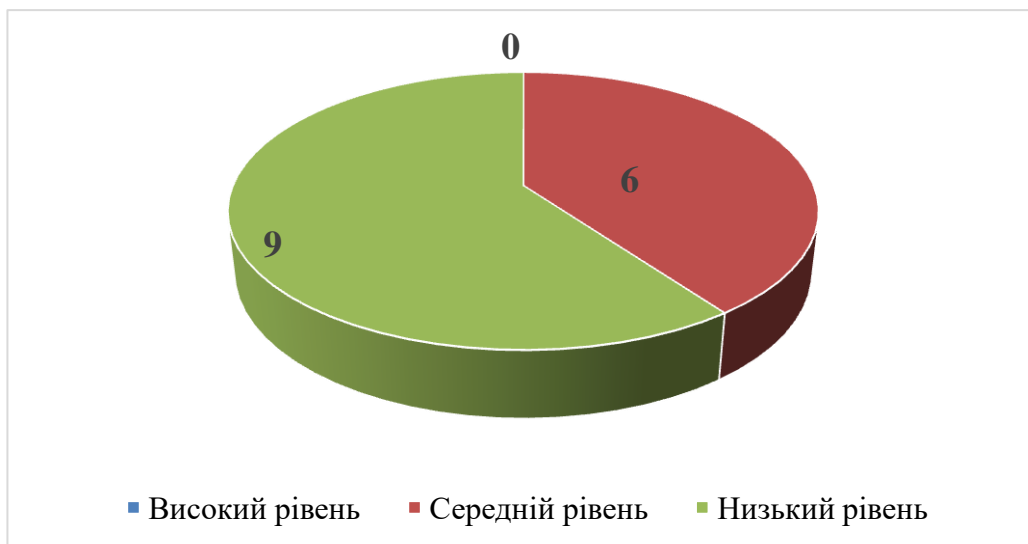
**за методикою «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні»  
(адаптована версія методики М. Снайдера)**

**(кількість осіб)**

На другому кроці другого етапу дослідження ми вивчали особливості самооцінки респондентів в ситуації конфлікту / критичній ситуації за методикою «Діагностика самооцінки і впевненості у собі в критичних ситуаціях».

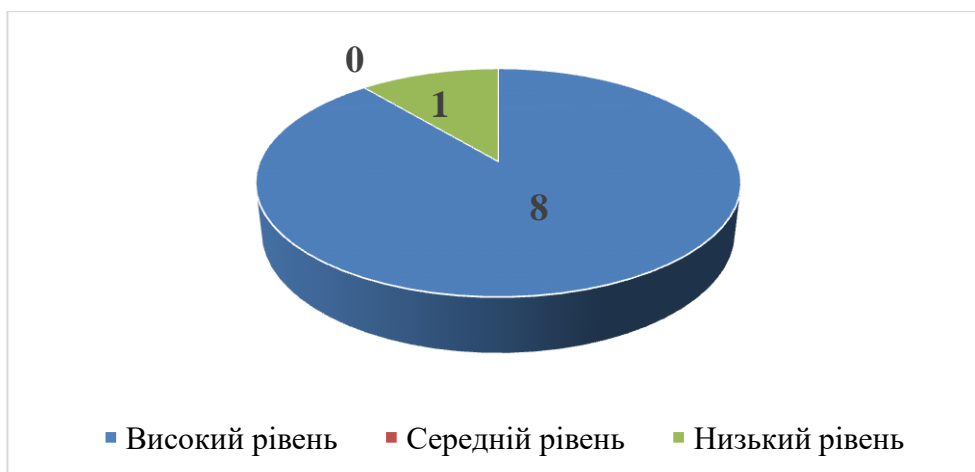
Методика ґрунтується на твердженні, що рівень самооцінки і впевненості в собі безпосередньо пов'язано з особливостями стилю поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, схильністю до використання конфліктогенів у взаємодії іншими, а також конфліктністю як особистою властивістю.

Так в ЕГ1А високий рівень самооцінки, упевненість в своїх діях в критичних ситуаціях не виявлено в жодного респондента. Для 6 осіб (40%) притаманний середній рівень впевненості в собі й самооцінки та несхильність до використання конфліктогенів в ситуації протиріччя. 9 досліджуваних ЕГ1А (60%) характеризуються низьким рівнем самооцінки, схильністю до переживання з приводу критичних зауважень на власну адресу, наявністю сумнівів в правильності своїх дій, розвиток систем захистів, у тому числі і провокація конфліктів (дані наведені на малюнку 2.13.).



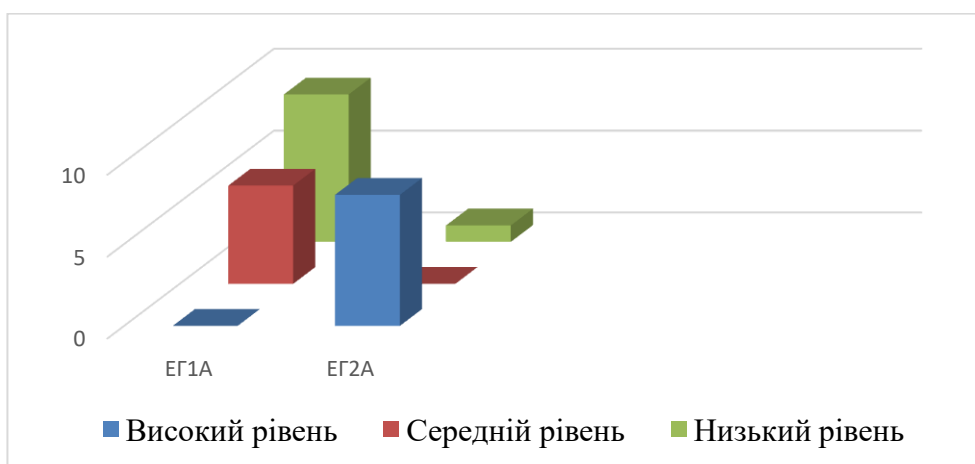
**Малюнок 2.13. Особливості самооцінки респондентів ЕГ1А в ситуації конфлікту / критичній ситуації за методикою «Діагностика самооцінки і впевненості у собі в критичних ситуаціях» (кількість осіб 15)**

В ЕГ2А показники параметру, що вивчаються складають наступне співвідношення: високий рівень – 8 осіб (89%); середній рівень – не виявлено; низький – 1 особа (11%) (дані наведено на малюнку 2.14.).



**Малюнок 2.14. Особливості самооцінки респондентів ЕГ2А в ситуації конфлікту / критичній ситуації за методикою «Діагностика самооцінки і впевненості у собі в критичних ситуаціях» (кількість осіб 9)**

Параметри співвідношення параметрів самооцінки в критичній ситуації в респондентів ЕГ1А та ЕГ2А наведено на малюнку 2.15.

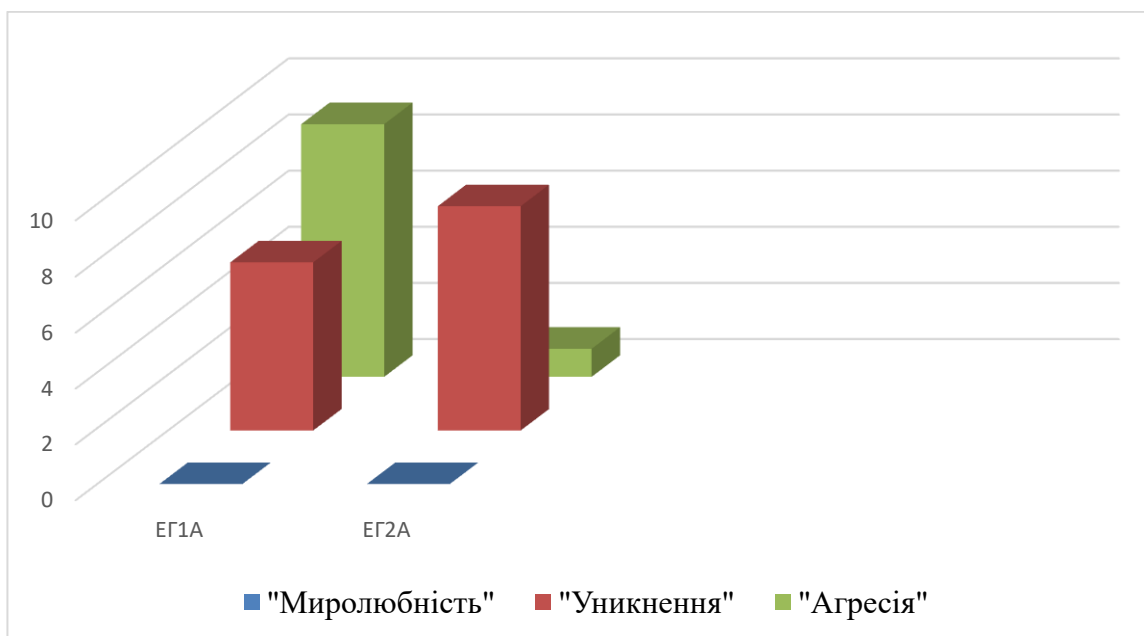


**Малюнок 2.15. Параметри самооцінки респондентів ЕГ1А та ЕГ2А в ситуації конфлікту / критичній ситуації за методикою «Діагностика самооцінки і впевненості у собі в критичних ситуаціях» (кількість осіб)**

На третьому кроці другого етапу дослідження ми вивчали наявну домінуючу стратегію психологічного захисту респондентів досліджуваних груп за методикою «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні» (В. Бойко).

Концепція психологічного захисту ґрунтується на твердженні, що певний, притаманний особистості тип захисного механізму зумовлений провідною стратегією захисту в спілкуванні. Тому, виокремлення улюблених механізмів психологічного захисту дозволяє діагностувати проблеми спілкування респондентів, в тому числі, в конфліктних ситуаціях.

«Миролюбність», як домінуюча стратегія психологічного захисту, як вияв прагнення до пристосування, безхребетності й безвілля; як втрата відчуття власної гідності не виявлена нами в жодного представника ЕГ1А і ЕГ2А (дані наведено на малюнку 2.16.).



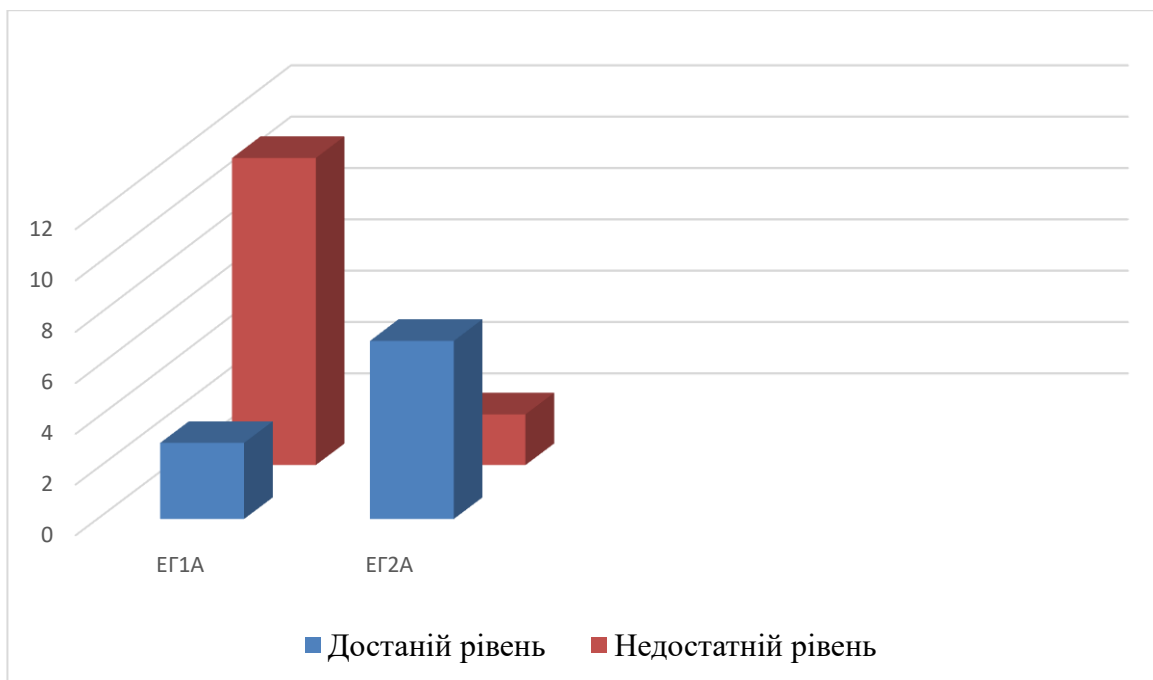
**Малюнок 2.16. Домінуюча стратегія психологічного захисту, притаманна респондентам ЕГ1А та ЕГ2А за методикою «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні» (В. Бойко)**

(кількість осіб)

Домінуючу стратегію «уникнення», як прояв прагнення до захисту суб'єктної реальності, зумовлену економією інтелектуальних і емоційних ресурсів діагностовано нами у 6 осіб (40%) ЕГ1А та 8 осіб (89%) ЕГ2А. За визначенням респондентів, в ситуації захисту власних важливих інтересів погроза посваритися із значущою людиною спонукає відступити їх від своїх домагань; досліджувані висловлюють прагнення піти від конкретного рішення у випадку зачепленої партнером самолюбності при вирішенні питання, яке залежить тільки від них; респонденти досліджуваних груп ухилитимуться від остаточного рішення, розраховуючи на те, що партнер заспокоїться і тоді можливо буде повернутися до питання; конфлікти, що безпосередньо стосуються їх інтересів, вони намагаються вирішити за рахунок витримки і терпіння.

Домінуюча стратегія психологічного захисту «агресія» притаманна 9 респондентам (60%) ЕГ1А та 1 представнику (11%) ЕГ2А. За їх визначенням, вони схильні турбуватися, засмучуватися й гнівитися в ситуації, коли хтось з колег/однокласників, менш гідний і здатний, ніж вони, одержує заохочення від керівництва/вчителів; намагаються рішуче вивести брехуна «на чисту воду», якщо хтось з рідних або близьких говорить неправду; в ситуаціях, коли конфлікт стосується власних інтересів, їм вдається його вигравати за рахунок темпераменту та емоцій.

*На четвертому кроці другого етапу дослідження ми вивчали специфіку самооцінки респондентів власної здатності до раціональної поведінки в конфлікті за методикою «Самооцінка раціональної поведінки в конфлікті». Отримані результати показали, що достатніми навичками раціональної поведінки в конфлікті володіють 3 респондента ЕГ1А (20%) та 7 осіб ЕГ2А (78%). За даними самооцінки, 12 досліджуваних ЕГ1А (80%) та 2 особи (22%) характеризуються недостатнім рівнем розвинення навичок раціональної поведінки в конфліктній ситуації (дані наведені на малюнку 2.17.).*



**Малюнок 2.17. Специфіка самооцінки респондентів EG1A та EG2A власної здатності до раціональної поведінки в конфлікті за методикою «Самооцінка раціональної поведінки в конфлікті»**

**(кількість осіб)**

За результатами другого етапу емпіричного дослідження, вирішуючи завдання з виокремлення соціально-психологічних якостей і схильностей респондентів досліджуваних груп двох вікових категорій з високим та середнім рівнем конфліктності (EG1A та EG2A), що виступають чинником загострення відносин з іншими, нами зроблено наступні висновки:

1. Високий рівень комунікативного контролю у спілкуванні притаманний переважній більшості респондентів середнього дорослого віку. Більшість представників юнацтва характеризуються недостатньо сформованими навичками даної соціально-комунікативної властивості.
2. Недостатність соціально-комунікативного досвіду відносин з іншими, притаманна юнацькому віку, обумовлює тенденцію до низького рівня впевненості в собі та самооцінки власних дій, що, в свою чергу, впливає на специфіку стилю поведінки в конфліктних ситуаціях,

викликає схильність до використання конфліктогенів у взаємодії іншими. В той час, як наявній у осіб середнього дорослого віку досвід комунікації, в тому числі, і конфліктної, обумовлює достатній рівень впевненості в критичній / конфліктній ситуації.

3. На рівні психологічного захисту переважна більшість представників середнього дорослого віку схильні до використання «уникнення», як найбільш ефективного та зрілого способу вирішення протиріч. Респонденти юнацького віку демонструють схильність до агресивного самозахисту, встановлення справедливості на підставах безкомпромісності.
4. Закономірно, що достатнім рівнем розвитку навичок раціональної поведінки в конфлікті характеризуються представники середнього дорослого віку, в той час як респонденти юнацького віку рефлексивно констатують власну недостатню здатність до такої форми поведінки в критичних / конфліктних ситуаціях.

### **2.3. Психологічні рекомендації з формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті представників різних вікових категорій**

Спираючись на результати емпіричного дослідження особливостей прояву конфліктності особистості в юнацькому та середньому дорослому віці нами розроблено уніфіковану *Програму професійних психологічних рекомендацій для фахівців-психологів, що супроводжують процес особистісного зростання юнаків та вирішують завдання підвищення ефективності життєдіяльності осіб середнього дорослого віку.*

*Мета програми:*

- ⇒ формування ненасильницьких цінностей та ідей;
- ⇒ створення умов для усвідомлення підстав виникнення протиріч в ситуації соціальної / міжперсональної взаємодії;
- ⇒ опанування учасниками навичок конструктивної поведінки в конфлікті;
- ⇒ розвиток здатності до саморегуляції власних емоційних станів та контролю поведінки;
- ⇒ розвиток здатності до розуміння почуттів та емоційних виявів іншої людини;
- ⇒ формування комунікативної компетентності з розвитком навичок ефективною комунікації, здатності до активного слухання.

Структура програми складається з *трьох змістовних блоків:*

- *перший блок* – психологічні заходи, що спрямовані на попередження / профілактику виникнення конфліктогенних патернів реагування на протиріччя з іншими;
- *другий блок* – психологічні методи формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті;
- *третій блок* – психологічні інструменти корекції конфліктної поведінки представників юнацького та середнього дорослого віку.



*Перший блок* – психологічні заходи, що спрямовані на попередження / профілактику виникнення конфліктогенних патернів реагування на протиріччя з іншими:

1. Розробка та розповсюдження друкованих матеріалів психопрофілактичного змісту, що висвітлюють принципи «миролюбної» взаємодії з іншими; рекомендації з опанування власних психоемоційних станів в напруженій / кризовій ситуації.

2. Створення тематичного відео контенту та розповсюдження в соціальних мережах, на телевізійних каналах.

3. Проведення бесіди / дискусії з обговоренням питань безконфліктної поведінки, способів адекватного реагування на протиріччя та емоційні прояви опонента.

4. Використання технік брейнстормінгу, швидкого прийняття рішення, особистих історій конфлікту, написання історій та казок, малювання коміксів з метою профілактики виникнення конфліктів.

*Другий блок* – психологічні методи формування навичок конструктивної поведінки в конфлікті:

1. Соціально-психологічний тренінг з опанування навичок асертивної поведінки в кризовій / конфліктній ситуації; набуття досвіду висловлювання власних намірів, потреб та домагань партнеру по взаємодії.

2. Ігрове моделювання конфліктної ситуації та програвання деструктивних і конструктивних способів вирішення з обговоренням отриманих результатів та прогнозуванням наслідків розгортання конфліктної ситуації.

3. Проведення ігор змагального характеру (спортивні, настільно-печатні ігри, шашки-шахи) з послідуочим обговоренням особистих

переживань в ситуації конфронтації; емоцій, що виникають в ході ігрової взаємодії; шляхів опанування свого психоемоційного стану та подолання деструктивних інтенцій вербальної та невербальної поведінки.

4. Ділова гра з обговоренням прикладів конфліктних ситуацій; опанування навичок аналізу конфлікту, експертної оцінки дій опонентів, пошуку дієвих стратегій вирішення конфлікту та шляхів профілактики його виникнення.

5. Інтерактивні ігри, спрямовані на розвиток «емоційного інтелекту» як здатності до розуміння почуттів та емоційних виявів іншої людини.

6. Створення колективного сюжетного малюнку з метою розвитку навичок до групової кооперації, здатності домовлятися.

*Третій блок* – психологічні інструменти корекції конфліктної поведінки представників юнацького та середнього доросло віку:

1. Індивідуальне психологічне консультування з обговоренням індивідуального досвіду клієнта й притаманних йому стратегій поведінки в конфліктній ситуації, їх витоків та пошук більш ефективних та конструктивних шляхів вирішення протиріч з іншими. Усвідомлення клієнтом внутрішньо-особистісних протиріч, що виступають джерелом зовнішньої конфліктності.

2. Психологічний супровід реальної конфліктної ситуації; модерування етапів її розгортання з рефлексивним усвідомленням учасниками підстав власних дій і висловлювань, ступеня їх ефективності; обговорення можливих способів конструктивного вирішення актуального протиріччя.

3. Використання психологічних технологій персонального моделювання та програвання життєвих ситуацій з послідуочим обговоренням нового досвіду поведінки в конфлікті.

## **2.4. Тренінговий сценарій з формування навичок асертивної поведінки як ресурсу ефективної взаємодії в кризовій / конфліктній ситуації**

*Тренінг асертивної поведінки «Дружній, впевнений, активний, тобто асертивний»*

*Мета:* створення умов для усвідомлення учасниками сутності гнучкої, багатоваріантної поведінки, що дозволяє попереджати виникнення й загострення протиріч з іншими; формування прагнення до досягнення власних інтересів з урахуванням позицій та інтересів тих, хто знаходиться поряд в ситуації; сприяння розвитку компетенцій та навичок асертивної поведінки як ресурсу ефективної взаємодії в кризовій / конфліктній ситуації.

*Цільова аудиторія* – представники юнацького та дорослого віку, що характеризуються підвищеними показниками особистісної конфліктності та випробовують складнощі у вирішенні протиріч з іншими в ситуаціях соціальної взаємодії та комунікації.

*Структура тренінгу:*

I. Теоретичний блок «Асертивність як взаємодія, що ґрунтується не на правилах, а на правах»

*Мета:* усвідомлення сутності та переваг асертивної поведінки як ресурсу ефективної соціальної взаємодії з іншими.

II. Інтерактивний блок «Техніки асертивної поведінки»

*Мета:* відпрацювання навичок і компетенцій асертивної реакції на протиріччя, домагання інших та психологічні атаки.

Частина 1. Вправи, спрямовані на утримання контролю над власними психоемоційними проявами й формування адекватної екологічної та ефективної відповіді на зовнішній соціальний стимул.

Частина 2. Вправи, орієнтовані на досягнення спільної мети за рахунок активізації внутрішньо-особистісних ресурсів синергії, командності та почуття «Ми».

Тематичний тренінговий сценарій розрахований на дводенну зустріч тривалістю 6 годин кожен день.

Ідеї змісту тренінгових вправ нами взято в наступних джерелах: Воробйова І.В. Психотехнології розвитку особистості : навч, посібник / Рос. держ, проф.-пед. ун-т. – [2-ге вид., перероб, і дол.]. – Єкатеринбург: РГПШУ, 2011. – 220 с.; Грецов А.Г. Психологические тренинги с подростками. – СПб: Питер, 2008. – 190 с.; Психолого-педагогический практикум : учеб, пособие [для студ. высш. учеб, заведений]. – М.: Академия, 2007. – 103 с.

*Короткий опис тренінгового сценарію.*

*I. Теоретичний блок «Асертивність як взаємодія, що ґрунтується не на правилах, а на правах»*

*Основні тези для обговорення:* ключовий зміст асертивності – здатність утримувати / досягати власний інтерес не зашкоджуючи інтересам інших, не скатуючись у агресивні прояви; асертивність – це модель поведінки, що є антиподом агресивної та пасивної моделей поведінки; між асертивними проявами та відчуженням від інших – існує тонка, майже непомітна грань, яку дуже легко перейти; асертивна здатність стає у нагоді в ситуації зіткнення з психологічною атакою; розпізнання психологічної атаки (інтелектуальної, світоглядної, емоційної, сексуальної, силової) є необхідною складовою асертивної відповіді; впевненість є однією з ключових рис в складі «асертивного характеру» людини.

*II. Інтерактивний блок «Техніки асертивної поведінки»*

*Частина 1. Вправи, спрямовані на утримання контролю над власними психоемоційними проявами; розвиток впевненої поведінки; формування*

*адекватної екологічної та ефективної відповіді на зовнішні соціальні стимули.*

*Вправа «Асертивний – Сором'язливий – Агресивний»*

Учасникам пропонуються сценарії конфліктних ситуацій, які програються в парах і в яких кожному необхідно апробувати стиль асертивного, сором'язливого та агресивного реагування на ситуацію. Кожен фіксує особливості власного психоемоційного стану, відчуття в тілі, особливості мімічних та поведінкових проявів у кожній з трьох позицій: «Я – асертивний», «Я – агресивний», «Я – сором'язливий».

*Психологічний зміст вправи пов'язаний із опануванням учасниками різноманітних, незвичних, непритаманних патернів поведінки, розширенням репертуару реагування на ситуацію протиріччя, фіксацією максимально ефективних способів поведінки, усвідомленням можливостей кожного із запропонованих способів вирішення конфліктної ситуації.*

*Вправа «Інтерпретації»*

Учасники працюють в трійках, де один демонструє нейтральні поведінкові прояви, а два інших – інтерпретують їх з позиції агресивного та сором'язливого прояву.

*Психологічний зміст вправи пов'язаний з усвідомленням неоднозначності сприйняття одних й тих же феноменів / проявів в залежності від первинної установки того, хто спостерігає й інтерпретує; розумінням необхідності використання адекватних життєвій ситуації способів реагування та поведінки, не дивлячись на думку та погляди інших.*

*Вправа «Випадкові попутчики»*

Моделюється ситуація, в якій незнайомі люди опинилися в купе потягу. Учасникам необхідно спонтанно розігравати знайомство та змістовний діалог; діяти й висловлюватися, враховуючи поведінкові прояви партнерів.

*Психологічний зміст вправи* пов'язаний з необхідністю встановлювати контакт; імпровізувати; діяти та висловлюватися впевнено; випробовувати різноманітні патерни поведінки; усвідомлювати власні стани, що виникають в різних ситуаціях й проявах.

#### *Вправа «Сідай, як ...»*

Учасникам ставиться задача: сісти так, як зазвичай сидить школяр, що отримав погану оцінку; підприємець, що підписав вигідну справу; спортсмен, що прийшов другим на фінішну пряму; волейболіст, що закинув вирішальний м'яч у сітку; цуцик, який граючись розірвав ковдру; мати, що тримає в руках новонароджене дитя; глядач, що не маючи білета, сидить у глядацькому залі; пасажир таксі, що запізнюється на літак; голодна людина, що стоїть в черзі за фаст-фудом; хворий, що очікує у кріслі стоматолога; строгий професор, що приймає у студента іспит; зірка кіно, що дає своє перше інтерв'ю; людина, яка не хоче, щоб її помітили; дівчина, якій дуже сумно; людина, яка хоче привернути на себе увагу інших.

*Психологічний зміст вправи* орієнтований на формування здатності впевненої демонстрації будь-якого стану у різноманітних ситуаціях і колізіях.

*Частина 2. Вправи, орієнтовані на досягнення спільної мети за рахунок активізації внутрішньо-особистісних ресурсів синергії, командності та почуття «Ми».*

#### *Вправа «Спільний малюнок»*

Учасникам в парі необхідно утримувати олівці подушечками вказівних пальців рук, «вимальовуючи» при цьому візерунок без попередньої

вербальної домовленості (слідуючи ініціативи партнера) так, щоб олівці не впали на підлогу.

На наступному кроці учасники стають у коло, затискаючи олівці між вказівними пальцями сусідів і рухаються разом у різних напрямках так, щоб не втратити жоден олівець.

*Психологічний зміст вправи* пов'язаний з розвитком здатності відчувати партнера по спільній діяльності, координувати власні дії відповідно до його намірів, брати та підхоплювати ініціативу, позитивно переживати ситуацію спільності та успіху.

#### *Вправа «Я твоє дзеркало»*

Учасники працюють в парах, намагаючись максимально точно повторювати рухові, поведінкові та мімічні прояви один одного.

*Психологічний зміст вправи* спрямований на розвиток здатності створювати максимально конгруентний тандем, спираючись на взаємне відчуття, згуртованість та єдність.

#### *Вправа «Товкачі»*

Учасники працюють в парах, намагаючись долонями штовхнути партнера так, щоб він загубив рівновагу.

*Психологічний зміст вправи* спрямований на вироблення стратегії протистояння без агресії та маніпуляції.

#### *Вправа «Два сусіда на мосту»*

Парі учасників необхідно розійтися на вузькому, високому та хиткому мосту так, щоб не впасти самому та не виштовхнути сусіда.

*Психологічний зміст вправи* орієнтований на вироблення взаємної стратегії співробітництва та контролю власних емоційних проявів.

*Кожна вправа и кожен день тренінгової роботи закінчується груповою та індивідуальною рефлексією з усвідомленням набутих компетенцій та розумінь.*

*Фінальна вправа «Есе на тему «Я, як асертивна людина...»*

*Психологічний зміст вправи – усвідомлення власних новоутворень та можливостей їх використання в життєвих ситуаціях.*



## Висновки до розділу 2.

1. Спираючись на дані теоретико-методологічного аналізу проблеми конфлікту та конфліктності особистості, нами проведено емпіричне дослідження специфіки прояву феномену конфліктності особистості у представників юнацького віку та середнього дорослого віку. Програма дослідження складається з двох послідовних етапів, на кожному з яких нами використовувалися стандартизовані психологічні методики, підібрані з урахуванням принципів валідності. Загальна вибірка респондентів складає 40 осіб – представників вікових категорій, що вивчаються.

2. Результати першого етапу дослідження параметрів інтрапсихічних та особистісних властивостей, що потенційно або безпосередньо обумовлюють прояви конфліктності представників двох вікових категорій показують наступні закономірності:

2.1. Прояви конфліктності юнаків носять характер підліткової принциповості, категоричності та безкомпромісності. Незгода з іншими, відсутність гнучкості та намагання встановлювати тотальну справедливість стають чинниками загострення відносин в ситуаціях взаємодії з іншими. Вікові детермінанти виникнення функціональної конфліктності юнаків обумовлені активним процесом розвитку психологічних механізмів усвідомлення власного «Я», самопізнання, само прийняття та саморегуляції, а також формуванням власної картини світу, усвідомленням свого місця в світі інших людей, несталістю домагань та системи міжособистісних відносин. Конфліктність на даному етапі онтогенезу носить функціональний характер та, за умов подолання тенденції застригання у підліткових патернах і реакціях, має максимально позитивний прогноз особистісного розвитку.

2.2. Конфліктність осіб середнього дорослого віку обумовлена сталими особистісно-характерологічними властивостями: домінування, ригідність,

зневага до думки іншого, підозрілість та недовірливість. Попередній досвід неконструктивної соціальної взаємодії та неефективного проживання чисельних конфліктних ситуацій став чинником закріплення таких характерологічних рис в структурі особистості.

3. За результатами другого етапу емпіричного дослідження, вирішуючи завдання з виокремлення соціально-психологічних якостей і схильностей респондентів досліджуваних груп двох вікових категорій з високим та середнім рівнем конфліктності, що виступають чинником загострення відносин з іншими, нами зроблено наступні висновки:

3.1. Високий рівень комунікативного контролю у спілкуванні притаманний переважній більшості респондентів середнього дорослого віку. Більшість представників юнацтва характеризуються недостатньо сформованими навичками даної соціально-комунікативної властивості.

3.2. Недостатність соціально-комунікативного досвіду відносин з іншими, притаманна юнацькому віку, обумовлює тенденцію до низького рівня впевненості в собі та самооцінки власних дій, що, в свою чергу, впливає на специфіку стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, викликає схильність до використання конфліктогенів у взаємодії іншими. В той час, як наявній у осіб середнього дорослого віку досвід комунікації, в тому числі, і конфліктної, обумовлює достатній рівень впевненості в критичній / конфліктній ситуації.

3.3. На рівні психологічного захисту переважна більшість представників середнього дорослого віку схильні до використання «уникнення», як найбільш ефективного та зрілого способу вирішення протиріч. Респонденти юнацького віку демонструють схильність до агресивного самозахисту, встановлення справедливості на підставах безкомпромісності.

3.4. Закономірно, що достатнім рівнем розвитку навичок раціональної поведінки в конфлікті характеризуються представники середнього дорослого віку, в той час як респонденти юнацького віку рефлексивно констатують власну недостатню здатність до такої форми поведінки в критичних / конфліктних ситуаціях.

4. Спираючись на результати емпіричного дослідження особливостей прояву конфліктності особистості в юнацькому та середньому дорослому віці нами розроблено: 1) уніфіковану Програму професійних психологічних рекомендацій для фахівців-психологів, що супроводжують процес особистісного зростання юнаків та вирішують завдання підвищення ефективності життєдіяльності осіб середнього дорослого віку; 2) тренінговий сценарій з формування навичок асертивної поведінки як ресурсу ефективної взаємодії в кризовій / конфліктній ситуації «Дружній, впевнений, активний, тобто асертивний».

## ВИСНОВКИ

1. Наукове вивчення феномену конфлікту має тривалу історію та охоплює кілька наукових напрямків. На сьогодні психологічна наука визнає конфлікт як природню форму психічного та соціального життя людини, як суттєвий чинник розвитку особистості та трансформації її відносин з іншими. Сучасна тенденція розвитку психології конфлікту пов'язана з орієнтацією на прикладну роботу з конфліктом та пошук ефективних шляхів його вирішення.
2. На сучасному етапі розвитку психології конфлікту твердження про те, що конфлікт є однією з рушійних сил розвитку особистості не викликає сумнівів та наукових дебатів. Чисельні дослідження науковців підтверджують істинність такого механізму взаємодії зовнішніх / об'єктивних та внутрішніх / суб'єктивних параметрів, що детермінує складний процес особистісного розвитку індивіда.
3. У чисельних концепціях розвитку особистості в психологічному конфлікті виокремлено параметри конструктивного та деструктивного впливу конфлікту як кризової ситуації на особистість. В психологічній науці й практиці використовується окреме поняття «конфліктність особистості», що визначається як складне структурне утворення, як сукупність множинних діючих чинників: особистісно-психологічних; соціально-психологічних. Стверджується, що індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неоднотайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.

4. Вікові аспекти прояву конфліктності також є предметом науково-прикладного розгляду. Так, по відношенню до дитячого віку стверджується, що агресивні й насильницькі форми поведінки виникають як результат навчання. В дитячому віці вони формуються під впливом агресивності оточуючих людей, значущих осіб та соціальних інститутів. Дана закономірність показує можливість протилежної тенденції: якщо *дитина* навчається насильницьким формам поведінки, то, відповідно, може навчатися й конструктивним, дружлюбним патернам.
5. Специфіка конфліктності у юнацькому віці значною мірою обумовлена індивідуально-психологічними процесами набуття соціальної ідентичності, життєвого самовизначення, становлення у дорослому житті, самоствердження особистісної позиції, пошуку власного місця в середі інших людей, розвитку світоглядних орієнтацій. Саме в цей період онтогенезу відбувається формування особистих детермінант, стилів та моделей поведінки в ситуаціях протиріччя з оточуючими.
6. Немаловажну роль у формуванні конфліктності особистості у дорослому віці відіграє індивідуальний життєвий досвід особистості в сукупності із характером і манерою поведінки. Саме вони визначають особливості її пристосування й адаптації до соціального середовища, стиль взаємодії та специфіку реагування на протиріччя що виникають. Певні деформації цих структур можуть виступати чинником неадекватного сприйняття неоднотайної ситуації протиріччя з відповідним реагуванням на неї.
7. Спираючись на дані теоретико-методологічного аналізу проблеми конфлікту та конфліктності особистості, нами проведено емпіричне дослідження специфіки прояву феномену конфліктності особистості у представників юнацького віку та середнього дорослого віку. Програма дослідження складається з двох послідовних етапів, на кожному з яких нами використовувалися стандартизовані психологічні методики,

підібрані з урахуванням принципів валідності. Загальна вибірка респондентів складає 40 осіб – представників вікових категорій, що вивчаються.

8. Результати першого етапу дослідження параметрів інтрапсихічних та особистісних властивостей, що потенційно або безпосередньо обумовлюють прояви конфліктності представників двох вікових категорій показують наступні закономірності:
- прояви конфліктності юнаків носять характер підліткової принциповості, категоричності та безкомпромісності. Незгода з іншими, відсутність гнучкості та намагання встановлювати тотальну справедливість стають чинниками загострення відносин в ситуаціях взаємодії з іншими. Вікові детермінанти виникнення функціональної конфліктності юнаків обумовлені активним процесом розвитку психологічних механізмів усвідомлення власного «Я», самопізнання, само прийняття та саморегуляції, а також формуванням власної картини світу, усвідомленням свого місця в світі інших людей, несталістю домагань та системи міжособистісних відносин. Конфліктність на даному етапі онтогенезу носить функціональний характер та, за умов подолання тенденції застригання у підліткових патернах і реакціях, має максимально позитивний прогноз особистісного розвитку;
  - конфліктність осіб середнього дорослого віку обумовлена сталими особистісно-характерологічними властивостями: домінування, ригідність, зневага до думки іншого, підозрілість та недовірливість. Попередній досвід неконструктивної соціальної взаємодії та неефективного проживання чисельних конфліктних ситуацій став чинником закріплення таких характерологічних рис в структурі особистості.
9. За результатами другого етапу емпіричного дослідження, вирішуючи завдання з виокремлення соціально-психологічних якостей і

схильностей респондентів досліджуваних груп двох вікових категорій з високим та середнім рівнем конфліктності, що виступають чинником загострення відносин з іншими, нами зроблено наступні висновки:

- високий рівень комунікативного контролю у спілкуванні притаманний переважній більшості респондентів середнього дорослого віку. Більшість представників юнацтва характеризуються недостатньо сформованими навичками даної соціально-комунікативної властивості;
- недостатність соціально-комунікативного досвіду відносин з іншими, притаманна юнацькому віку, обумовлює тенденцію до низького рівня впевненості в собі та самооцінки власних дій, що, в свою чергу, впливає на специфіку стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, викликає схильність до використання конфліктогенів у взаємодії іншими. В той час, як наявній у осіб середнього дорослого віку досвід комунікації, в тому числі, і конфліктної, обумовлює достатній рівень впевненості в критичній / конфліктній ситуації;
- на рівні психологічного захисту переважна більшість представників середнього дорослого віку схильні до використання «уникнення», як найбільш ефективного та зрілого способу вирішення протиріч. Респонденти юнацького віку демонструють схильність до агресивного самозахисту, встановлення справедливості на підставах безкомпромісності;
- закономірно, що достатнім рівнем розвитку навичок раціональної поведінки в конфлікті характеризуються представники середнього дорослого віку, в той час як респонденти юнацького віку рефлексивно констатують власну недостатню здатність до такої форми поведінки в критичних / конфліктних ситуаціях.

10. Спираючись на результати емпіричного дослідження особливостей прояву конфліктності особистості в юнацькому та середньому дорослому віці нами розроблено уніфіковану Програму професійних

психологічних рекомендацій для фахівців-психологів, що супроводжують процес особистісного зростання юнаків та вирішують завдання підвищення ефективності життєдіяльності осіб середнього дорослого віку та тренінговий сценарій з формування навичок асертивної поведінки як ресурсу ефективної взаємодії в кризовій / конфліктній ситуації «Дружній, впевнений, активний, тобто асертивний».



**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Введение в конфликтологию. – К.: МАУП – 1996. – 104 с.
2. Анцупов А. Я. Эволюционно-междисциплинарная теория конфликтов // Конфликт и личность в изменяющемся мире. – Ижевск, 2000. – 190 с.
3. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. – Харьков: Ун-т внут. Дел. – 2007. – 353 с.
4. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука. Сибирское отделение, 1989. – 190 с.
5. Ваниорек Л. Ваниорек В. Моббинг: когда работа становится адом. – Москва: Интерэксперт, 1996. – 168 с.
6. Вікова та педагогічна психологія: навч. посіб. / О.В. Скрипченко, Л.В. Долинська. – К.: Просвіта, 2001. – 416 с.
7. Галаган В.Я. 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.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
9. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: Тандем ЭКМОС, 2000. – 320 с.
10. Гуленко В.В., Молодцов А.В. Соционика для руководителя. Кн. I. Введение в соционику. – К.: МЗУУП, 1993. – 128 с.
11. Дворецкая Г.В., Махнарылов В.П. Социология труда. – К.: Вища шк., 1990. – 352 с.
12. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
13. Дикарева А.А., Мирская М.И. Социология труда. – М.: Высшая школа, 1989. – 304 с.

14. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навч. посіб. / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш – Заяц. – К.: Каравела, 2010. – 304 с.
15. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Тетяна Вікторівна Дуткевич. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456с.
16. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Учеб. пособие. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.
17. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: Экономика, 1990. – 335 с.
18. Ишмуратов А.Т. Конфликт і згода. – К.: Наукова думка. – 1996. – 191 с.
19. Казаков В.Г., Кондратьева Л.Л. Психология. – М.: Высшая школа, 1989. – 383 с.
20. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. / С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон. 2010. – 360 с.
21. Конфліктологія / [Гребеньков Г.В., Ковальова І.І., Краснонос Ю.М. та ін]; під ред. Г.В. Гребенькова. – Львів: «Магнолія 2006». – 2011. – 229 с.
22. Конфліктологія: Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / За ред. проф. Л.М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків: Право. – 2002. – 330 с.
23. Корен Леонард, Гудман Питер. Искусство торговаться или все о переговорах. – Минск: СП «Эф-Эй-Би», 2005. – 160 с.
24. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М.: Стрингер, 1992. – 216 с.
25. Козер Л. Функции социального конфликта. – М.: Изд-во «Идея-пресс», 2000. – 300 с.
26. Козер Л. Враждебность и напряжённость в конфликтных отношениях // Функции социального конфликта. – М.: Изд-во «Идея-пресс», 2000. – С. 190-201.

27. Коломінський Н., Бондарчук О. Стиль поведінки керівника в конфліктній ситуації: діагностування та шляхи оптимізації // Освіта і управління. – 2008. – Т. 2. – № 1. – С. 92-95.
28. Кон И.С. Психология юношеского возраста. – М.: Просвещение, 1979. – 175 с.
29. Краткий психологический словарь. – М.: ИПЛ, 1985. – 437 с.
30. Краткий словарь по социологии. – М.: Политиздат, 1988. – 479 с.
31. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес. – М.: Персей, Вече, Аст. 2001. – 200 с.
32. Крутецкий В.А. Психология. – М.: Просвещение, 1990. – 352 с.
33. Конфліктологія [Текст] : психотехнології запобігання і управління конфліктами : навч. посібник / І.І. Русинка. – К. : Професіонал. – 2007. – 332 с.
34. Коломинский Я. Л., Жизневский Б. П. Социально-психологический анализ конфликтов между детьми в игровой деятельности // Вопросы психологии. 1990. – № 2. – С. 35-42
35. Конфліктологія : навчальний посібник / Л.І. Скібіцька. – К. : Центр навчальної літератури. – 2007. – 384 с.
36. Конфлікт і згода : Основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Ишмуратов. –К.: Наук. Думка. – 1996. – 190 с.
37. Конфликтология : Учебник / А.Я. Кибанов; Е.И. Ворожейкин; Д.К. Захаров; В.Г. Коновалова. – М. : ИНФРА-М. – 2005. – 302 с.
38. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 370 с.
39. Конфлікти : Структура, ескалація, залагодження: Навч. посібник / А.М. Гірник; А.Ю. Бобро. – 2-ге вид., випр. і доп. – К. : Основи. – 2004. – 172 с.
40. Лебедева М. М. Особенности восприятия в конфликте и кризисе // Политическое урегулирование конфликтов. – М., 1997. – 270 с.

- 41.Леонов Н.И. Номотетический и идеографический подходы в конфликтологии // Конфликт и личность в изменяющемся мире. – Ижевск, 2000. – С. 15-21.
- 42.Леонов Н.И. Онтологическая сущность конфликтов // Конфликт и личность в изменяющемся мире. – Ижевск, 2000. – С. 22-31.
- 43.Ложкін Г.В. Практична психологія конфлікту: навч. посіб. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: МАУП. – 2002. – 256 с.
- 44.Майерс Д. Социальная психология – СПб.: Питер. – 1996. – 220 с.
- 45.Маркович Д. Социология труда. – М.: Прогресс, 1988. – 627 с.
- 46.Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
- 47.Маскон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 1992. – 702 с.
- 48.Макаренко А.С. О взрыве. – Соч.: в 7 т. – Т. 5. – 1958. – 450 с.
- 49.Макарчук Н.О. Особливості розвитку Я – концепції в пізньому юнацькому віці як чинника конфліктних форм поведінки // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія 12. Психологія. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2005. – Випуск 4 (28). – С. 295–302.
- 50.Макарчук Н.О. Психолого-педагогічні умови розвитку особистісних детермінант розв'язання конфліктів у сучасної молоді // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія 12. Психологія. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2005. – Випуск 5 (29). – С. 17 – 22.
- 51.Макарчук Н.О. Особистісні детермінанти конфліктних ситуацій інтерперсональної взаємодії студентів // Динаміка наукових досліджень –2005: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2005. – Т. 46. Психологія та соціологія – С. 29-31.
- 52.Мелибруда Б. Поведение в ситуации конфликта // Я –Ты–Мы: психологические возможности улучшения общения. Пер. с польск. – М.: Прогресс, 1986. – С. 15-23.

53. Мерлин В.С. Развитие личности в психологическом конфликте // Личность и общество. – Пермь, 1990. – 130 с.
54. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: навч. посіб./ В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
55. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підр. вид. 2-ге, випр. та допов. / В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
56. Молодцов А.В., Хохель С.О. Практикум по прикладной соционике. – 2-е изд. – К.: МАУП, 1994. – 204 с.
57. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с.
58. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: навч. посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
59. Основы конфликтологии: Учеб. пособие. / Дмитриев А.В. и др. – М.: Юристъ, 1997. – 200 с.
60. Основы управления персоналом: Учеб. пособие для вузов / Генкин Б.М. и др. – М.: Высшая школа, 1996. – 383 с.
61. Паркинсон Дж. Р. Люди сделают так, как захотите вы. – М.: Новости, 1993. – 160 с.
62. Петров Н.Н. Аутогенная тренировка для Вас. – М.: Центр психологии и психотерапии при АН СССР, 1990. – 32 с.
63. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретико-методологические проблемы социальной психологии. – М.: Изд-во МГУ, 1977. – С. 126-143.
64. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
65. Пірен М.І. Основы конфліктології: навч. посіб. – 2-е вид. / М.І. Пірен. – К.: КВПІ, 1996. – 204 с.
66. Пов'якель Н.І., Макарчук Н.О. Психологічна специфіка конфліктних ситуацій як прояву конструктивності/деструктивності інтерперсональної взаємодії в студентському віці // Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С.Костюка АПН України / За ред.

- С.Д. Максименка. Том VII, выпуск 3. – К.: Міленіум, 2005. – С. 248–257.
67. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. Сельченко К.В. – Минск: Харвест, 1999. – 624 с.
68. Психология менеджмента. Практические тесты руководителя. / Под ред. Крымской Л.А. – Запорожье: Аурум, 2003. – 164 с.
69. Психологический словарь / Под общей ред. Ю.Л. Неймера. – Ростов н/Д: Феникс. – 2003. – 640 с.
70. Психология труда. / Й. Даниел, И. Пикала и др. Под ред. проф. Платонова К.К. – М.: Профиздат, 1989. – 216 с.
71. Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
72. Приходько Ю.О. Психологічний словник-довідник: навч. посіб. / Ю.О. Приходько, В.І. Юрченко. – К.: Каравелла, 2012. – 328 с.
73. П'ять способів урегулювання конфліктів // Світ. – 1998. – № 12. – С. 8-11.
74. Рабочая книга социолога / М.Н. Руткевич и др. – М.: Наука, (1976), 1983. – 477 с.
75. Рутман Э.М. Надо ли убежать от стресса? – М: Физкультура и спорт, 1990. – 128 с. (Разделы: Стресс. Релаксация.).
76. Сацков Н.Я. Методы и приемы деятельности менеджеров и бизнесменов. – Белая Церковь, 1994. – 399 с.
77. Сацков Н.Я. Практический менеджмент. Методы и приемы деятельности руководителя. – Д.: Сталкер-S., 1998. – 448 с. (Глава 11. Конфликты и их разрешение).
78. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
79. Скотт Дж. Г. Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации // Конфликты. Пути их преодоления. – Киев, 1991. – 133 с.
80. Скотт Дж. Конфликты: пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991. – 200 с.

81. Скотт Дж. Описание пути к успеху в бизнесе. Сила ума. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 199 с.
82. Словник – довідник термінів з конфліктології / [М.І. Пірен, Г.В. Ложкін] під ред.. М.І. Пірен. – Чернівці – Київ, 1995. – 160 с.
83. Собченко О.М. Психологія впливу: навч. посіб. / О.М. Собченко. – К.: Кондор-Видавництво, 2013. – 158 с.
84. Современная западная социология: Словарь. – М.: Политиздат, 1990. – 432 с.
85. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие. / Под ред. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ, 1995. – 99 с. (Раздел. Стиль руководства. Конфликты и пути их разрешения. – С. 82-99).
86. Социальная психология / Под ред. Г.П. Предвечного и Ю.А. Шерковина. – М.: Политиздат, 1985. – 319 с.
87. Социальные отклонения / Кудрявцев В.Н. и др. – М.: Юрид. лит., 1989. – 368 с.
88. Социологический справочник / Под ред. В.И. Воловича. – К.: Политиздат Украины, 1990. – 382 с.
89. Социология / Г.В. Осипов и др. – М.: Мысль, 2000. – 446 с.
90. Теоретическая и прикладная социальная психология / Уледов А.К. и др. – М.: Мысль, 1988. – 333 с.
91. Тигранян Р.А. Стресс и его значение для организма. – М.: Наука, 1988. – 176 с.
92. Тюрина В. А., Ващенко И. В. Конфликты и управленческая деятельность. – Киев: Знание, 2000. – 204 с.
93. Устинова М.Я., Матвеева А. Разрешение конфликтов. Пособие по обучению методам анализа и разрешения конфликтов. – М.: Центр по изучению и урегулированию конфликтов Института этнологии и антропологии РАН, 1997. – 248 с.
94. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. учеб. пособ. / Э.А. Уткин. – М.: Экмос, 1998. – 264 с.

95. Федотов В.В. Рациональная организация умственного труда. – М.: Экономика, 1987. – 108 с.
96. Фетискин Н.П., Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М., Изд-во Института психотерапии, 2005. – 490 с.
97. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992. – 158 с.
98. Фромм Э. Психоанализ и этика. – М.: Республика, 1993. – С. 65-69.
99. Хасан Б.И. Природа и механизмы конфликтофобии // Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996. – С. 39-44.
100. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 287 с.
101. Хорни К. Базисный конфликт // Наши внутренние конфликты / К. Хорни. – СПб, 1997. – 190 с.
102. Хорни К. Невротическая личность нашего времени; Самоанализ. – М. Прогресс– Универс, 1993. – С. 219-220.
103. Хьюсман Р., Хетфилд Д. Фактор справедливости. – М.: Знание, 1992. – 96 с. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех. – М.: Прогресс, 1993. – 240 с.
104. Шевандрин Н.И. Конфликт // Социальная психология в образовании: Учеб. пособие. Ч. 1. Концептуальные и прикладные основы социальной психологии. – М.: ВЛАДОС, 1995. – С. 392-404.
105. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск: Амалфея, 1977. – 288 с.
106. Шепель В.М. Управленческая психология. – М.: Экономика, 1984. – 248 с.