

## Поводження людей у конфліктах

Дарина Онопрієнко, Тамара Березянко  
Національний університет харчових технологій

**Вступ.** У будь-якому соціальному конфлікті, незалежно від його рівня і сфери, учасниками виступають люди - індивіди, групи, прошарки, класи, національноетнічні утворення, організації. Конфліктна поведінка складається з протилежно спрямованих дій учасників конфлікту. Цими діями реалізуються приховані від зовнішнього сприйняття процеси розумової, емоційної та вольової сфер опонентів. Чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони й обмеження інтересів опонента, складає видиму соціальну реальність конфлікту. Оскільки дії опонентів значною мірою впливають із попередніх дій іншого, тобто взаємозумовлюються, то в будь-якому конфлікті вони набувають характеру взаємодії.

**Матеріали та методи.** Проблеми конфліктології знаходили своє осмислення у працях учених багатьох наук, зокрема таких, як філософія, історія, право, біологія, географія, математика, хімія, психологія, медицина, астрономія та ін. Пальму першості в описанні соціального конфлікту більшість дослідників віддають Аристотелю, Платону, Т. Гоббсу, Ж.Ж. Руссо та ін. Серед фундаторів соціологічної теорії конфлікту можна назвати К. Маркса, М. Вебера, Г. Зіммеля та ін. ) [2].

**Результати.** Аналізуючи конфлікт і шукаючи адекватні шляхи рішення стосовно управління конфліктом необхідно враховувати типові моделі поведінки особистості під час конфлікту [4]. В науковій літературі виділяють три основних моделі поведінки особи в конфліктній ситуації: конструктивну, деструктивну і конформістську. Кожна із цих моделей обумовлена предметом конфлікту, конфліктною ситуацією, індивідуально-психологічними особливостями. Зазначені моделі відображають установки учасників конфлікту, впливають на його протікання і спосіб вирішення.

Розглянемо особливості кожної із моделей. Деструктивна модель поведінки властива такому суб'єкту, який схильний до розв'язання конфлікту і його поглиблення аж до фізичного знищення чи повного подолання противника. В побуті це егоїсти, ініціатори скандалів, на підприємстві – кляузники, в натовпі – ініціатори безпорядків і руйнівних дій. Велика кількість конфліктів могли б вирішитися мирним шляхом, якщо б не

підігрівалися такими людьми. Яскраво це видно на прикладах міжнаціональних та міжнародних конфліктів (С. Хусейн, Бен Ладен). До таких осіб можна віднести і людей, що посідають великі державні посади, і мають авторитарний стиль керівництва, вони прагнуть домінувати над іншими, підкорювати всіх своїм інтересам. Такі особи схильні порушувати чужі цінності, чинити перепони для волевиявлення інших, що часто слугує причиною конфліктів і навіть війн. Така їхня конфліктна поведінка зумовлена недоліками в самоконтролі.

Люди, схильні до конфліктів, як правило імпульсивні, жорсткі, грубі, схильні до ризику і гострих відчуттів, недалекоглядні. На сьогоднішній день науковцями ще не встановлено причини стійкої схильності до конфліктів. Деякі дослідники вважають, що схильність до конфліктів є вродженою. Існує досить міцний зв'язок між схильністю дорослої людини до конфліктів і навіть злочинів і такими факторами як безпритульність в дитинстві, низьким коефіцієнтом інтелекту, схильність до правопорушень у батьків. Такі люди турбуються лише про власні інтереси і в ім'я їхньої реалізації готові йти на конфлікт.

Таким чином, для осіб із деструктивною моделлю поведінки властиво постійне прагнення до розширення і загострення конфлікту, вони постійно принижують партнера, негативно оцінюють його особистість, проявляють підозри і недовіру до опонента, порушують етику спілкування. Конструктивна модель поведінки властива людям, які прагнуть уникнути конфлікту, знайти вирішення, яке задовольняє всіх. Людина конструктивного типу підшукує посередника і приймає рішення, які спрямовані на зняття напруги. Люди, яким властива така модель поведінки охоче вступають в переговори, прагнуть прояснити предмет розходження поглядів і знайти шляхи їх врегулювання.

Таким чином особи із конструктивною моделлю поведінки в конфлікті прагнуть залагодити конфлікт. Вони націлені на пошук такого рішення, яке задовольнить всіх, їм властива відмінна витримка і самовладання, до опонента ставляться досить приязно, відкриті, у спілкуванні лаконічні і небагатослівні. Конформістська модель властива для людей, які в конфлікті схильні скоріше поступатися і підкорятися, ніж продовжувати боротьбу. В більшості випадків конформна модель поведінки об'єктивно сприяє чужим агресивним проявам. Але інколи вона відіграє і позитивну роль, тоді коли протиріччя між суб'єктами не носять принципового характеру і виникли через дрібницю.

Таким чином для осіб, які при конфлікті вибирають конформістську модель поведінки властива пасивність, непослідовність в оцінках і

судженнях, досить легко погоджуються з точкою зору опонента, відступають і не хочуть розв'язувати гострих питань [1].

Отже, конфлікт - це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т. п.)[3]. Проаналізувавши дану інформацію ми можемо передбачити їхні можливі реакції на ситуацію та заздалегідь пом'якшити небажані наслідки конфлікту. Знання психологічних основ спілкування, типів і особливостей осіб, які конфліктують, вчать нас контролювати власні емоції та сприяють раціональній поведінці людини у вирішенні складних, конфліктних проблем.

**Висновки.** За природою конфлікт – це соціальне явище. Суспільство не може існувати і розвиватися без конфліктів. Провівши дослідження стосовно поведінки людей в конфліктних ситуаціях, можемо зробити висновок про те, що поведінка індивіда –є неоднорідною та неординарною. Більшість умов та факторів успішного вирішення конфліктів мають психологічний та моральний характер, бо відображають особливості поведінки та взаємодії опонентів. Якщо немає можливості попередити конфлікт, то необхідно, насамперед, подолати народжені складною ситуацією власні негативні емоції, актуалізувати свій інтелектуальний потенціал і життєвий досвід.

### **Література**

- 1.Білий Б.В. Стиль індивідуальної поведінки особистості в конфлікті. - К., 2000. – 214 с.
- 2.Ворожейкин И.Е. Конфликтология. - М., 2001. – 328 с.
- 3.Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2001. – 227 с.
- 4.Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. Навч. посіб. - К.: КНЕУ, 2003. - 315 с.