Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра практичної та клінічної психології

(повна назва кафедри)

**Кваліфікаційна робота**

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

на тему: **«Взаємовплив деструктивних міжособистісних конфліктів на рівень стресостійкості»**

«Mutual influence of destructive interpersonal conflicts on the level of stress tolerance»

Виконала: студентка заочної форми навчання

спеціальність 053 Психологія

Рєзніченко Марина Ігорівна

Керівник: к.істор.н., доц. Піщевська Е.В.

Рецензент

|  |  |
| --- | --- |
| Рекомендовано до захисту:  Протокол засідання кафедри  № \_\_\_ від \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.202\_ р.  Завідувач кафедри  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (підпис) (ПІБ) | Захищено на засіданні ЕК № \_\_  протокол № \_\_від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ р.  Оцінка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_ \_\_\_/\_\_\_\_\_  (за національною шкалою, шкалою ЕСТS, бали)  Голова ЕК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  (підпис) (ПІБ) |

**ЗМІСТ**

**ВСТУП** 3

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ ТА СТРЕСОСТІЙКОСТІ ЯК ФОРМИ СТРЕСОВОЇ РЕАКЦІЇ**

1.1. Історіографія проблеми стресостійкості особистості у конфліктній ситуації.

1.2. Конфлікт як психологічний феномен та чинники, що сприяють його виникненню

1.3 Роль особистісних факторів у конфліктній ситуації.

**Висновки до 1 розділу**

**РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ, ЙОГО ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ОСОБИСТІСНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ І ПРОЯВУ СТРЕСОСТІЙКОСТІ**

2.1. Вибір і обґрунтування обраних методик дослідження

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів проведеного дослідження

2.3. Кореляційний та факторний аналіз показників складових конфлікту і стресостійкості особистості

**Висновки до 2 розділу**

**РОЗДІЛ 3. ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРОВЕДЕНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ**

3.1. Рекомендації з профілактики виникнення конфліктів

3.2. Способи підвищення рівня стресостійкості особистості

**Висновки до 3 розділу**

**Висновок**

**Список використаної літератури**

**ВСТУП**

Серед найбільш актуальних та глобальних проблем в сучасному просторі є тема конфліктів, яка наразі здатна породжувати багато стресових ситуацій, що в свою чергу впливають на здоров’я соціуму та його подальший розвиток. Актуальність психологічного вивчення міжособистісних конфліктів є вкрай важливим фактором, адже знання та розуміння їх сутності необхідне для прийняття правильного рішення в будь-якій конкретній ситуації, що вимагає негайної оцінки, відгеагування, урегулювання, а також подолання та попередження появи дістресу.

Виникнення конфліктів є об’єктивним і неминучим явищем, адже життя – це постійний діалектичний процес виникнення проблем та їх вирішення. Особистість не може існувати поза соціальною взаємодією, соціальним контекстом, у ситуації відсутності встановлення взаємовідносин з іншими індивідуумами. У різноманітних формах взаємодії виникають різні аспекти відносин і взаємовідносин, які мають як конструктивний так і деструктивний характер. Так, однією з найбільш деструктивних форм міжособистісної взаємодії ми розглядаємо конфлікт.

Існує думка, що коли у стосунках між особистостями не виникають проблеми, наявним стає факт «застою», тобто відсутності розвитку. Взаємини людей, у яких відсутні конфлікти, поступово згасають. Конфлікти, з одного боку, породжують відповідальність і небайдужість, підштовхують до оновлення і поліпшення відносин між людьми, а з іншого впливають на ефективність життя та стресостійкість. Проблема полягає не в наявності самого конфліктного акту, а в тому, який він носить характер – деструктивний чи конструктивний та яким чином він розв’язується.

До виникнення конфліктних ситуацій може призводити багато факторів, але найголовніший – це нехтування правилами взаємності у спілкуванні. Вивчення змісту конфлікту, його структурних компонентів і динаміки дозволяє здійснювати вибір оптимальної стратегії поведінки у ситуації міжособистісного конфлікту та передбачає розуміння причин виникнення конфлікту, особливостей його перебігу, а також дозволяє обрати найбільш конструктивний шлях його вирішення та запобігання у майбутньому, що є вагомим фактором у зменшенні стресу.

Науковий та практичний інтерес до обраної теми набуває особливої актуальності для кожного члена сучасного суспільства, оскільки конфлікт є явищем, що відіграє особливу роль у психічному житті людей, їх розвитку, самореалізації, стосунках з іншими, нарешті, в житті суспільства в цілому. До проблем виникнення та ефективного вирішення конфліктів, проведення переговорів та пошуку згоди виявляють величезний інтерес не лише професійні психологи та соціологи, а й політики, керівники, педагоги, соціальні працівники, – усі ті, хто у своїй практичній діяльності пов'язаний із проблемами взаємодії з людьми та сферою діяльності «Людина-людина».

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

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

**Аналіз останніх публікацій.** Проблематика, пов’язана із стресами, конфліктами і їх наслідками ґрунтовно досліджувалась як зарубіжними, так і вітчизняними вченими. Враховуючи багатогранність та різноаспектність вищезазначених проблем, вони досліджувались фізіологами, психологами, управлінцями, економістами тощо. Вивчення природи появи стресу, причин розвитку активно розглядаються з найрізноманітніших аспектів. Причини виникнення, стадії розвитку, наслідки вивчали відомі вчені-психологи, зокрема Дж. Брайт, Н. Є. Водоп’янова, Л. А. Кітаєв-Смик, Г. Сельє, Р. Лазарус, А. Б. Леонова та ін.

Поняття «професійний стрес» набуло розвитку у працях Р. Лазаруса, С. Фолкмана, Б. Голдстоуна, Т. Кокса. Проблематика професійного стресу з погляду психології розглянута у працях Дж. Грінберга, Л. Леві, Г. Купера тощо.

Тема конфліктів висвітлювалася багатьма вченими різних підходів: психоаналітичного (З. Фройд, К.Г. Юнг та А. Адлер, К. Хорні), соціотропного (У. Мак-Дауголл, С. Сігеле, К. Левін), поведінкового (А. Басс, К. Левін, А. Бандура, Н. Миллер) та інших. Окрім теоретичного аналізу, вагомий об’єм досліджень був спрямований на вивчення способів попередження й розв'язання конфліктів, серед яких праці Р. Блейка, Р. Фішера, В. Мастенбрука.

Серед представників вітчизняної психологічної науки можна виокремити таких науковців, праці та дослідження яких були присвячені проблемі конфлікту: Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, А.Н. Леонтьєв, В.Н. Мясищев, Л.Ф. Бурлачук, В.Г. Панок, О.Ф. Бондаренко, О. Я Анцупов, А. М. Гірник, Н. В. Гришина, А. І. Донцов, В. В. Дружинін, А. Н. Лєбєдєв, Г. В. Ложкін, В. М. Кушнірюк, Л. А. Петровська, О. І. Шипілов.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити сучасні взаємовідносини та чинники, які призводять до стресу і надати рекомендації стосовно впливу на позитивний розвиток міжособистісних відносин і психологічне благополуччя особистості та колективу в цілому.

**Об’єктом** дослідження виступає конфлікт як проблема взаємодії особистості.

**Предмет** дослідження складають особистісні особливості, що впливають на поведінку в конфліктній ситуації та зумовлюють підвищення рівня стресостійкості.

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

1. Провести аналітичний огляд наукової психологічної літератури, систематизувати та визначити основні поняття, обґрунтувати сукупність вихідних положень, що утворюють науково-теоретичну основу дослідження;
2. Розробити програму та алгоритм дослідження з діагностики та прогнозу міжособистісних конфліктів та їх вплив на появу стресу;
3. Емпірично дослідити та вивчити структурно-змістові особливості конфліктів у досліджуваних та вплив на стресостійкисть, на основі чого змоделювати прогноз щодо подальшого розвитку стосунків;
4. Розробити рекомендації для профілактики міжособистісних конфліктів та запобігання появи дістресу.

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

**Апробація.**

**Структура роботи.** Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку літератури з \_\_ використаних джерел, \_ малюнків, \_\_ таблиць. Основний зміст роботи викладено на \_\_ сторінках, загальний обсяг роботи – \_ сторінок.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ ТА СТРЕСОСТІЙКОСТІ ЯК ФОРМИ СТРЕСОВОЇ РЕАКЦІЇ**

**1.1. Історіографія проблеми стресостійкості особистості у конфліктній ситуації**

Поняття «стрес» увійшло в психологічну науку понад півстоліття тому, а науковий інтерес до даного феномену лише зростає з кожним поколінням науковців. Дослідження, присвячені темі стресу та стресостійкості стають все більш популярними, на їх основі створюються групи методів щодо запобігання та подолання стресу, а також методів самодопомоги при виникненні стресової ситуації. Вперше термін «стрес» було запроваджено Уолтером Кенноном у дослідницькій роботі «Боротьба чи втеча», у якій автор описав реакцію людського організму на стресові ситуації. В журналі Psychological Abstracts термін «стрес» виходить на широку аудиторію в 1944 році (Lazarus & Folkman, 1984).

Дещо пізніше, а саме 1946 року, видатний представник канадської психофізіологічної науково-дослідної медицини Ганс Сельє почав використовувати поняття «стрес» для загального адаптивного стресу, який він визначив як особливий стан організму людини і ссавців, що виникає у відповідь на сильний зовнішній подразник. Згодом, після серії досліджень та напрацювань, у 1956 році світ побачило нове трактування: «Стрес – це неспецифічна реакція організму на будь-які вимоги до нього», писав вчений, та виклав це в поняття загального адаптаційного синдрому.

У концепції Г. Сельє стрес інтерпретується як загальний адаптаційний синдром: людина спочатку відчуває певний рівень тривоги, а потім розвиває такі ресурсні можливості, які здатні протидіяти їй. Так, різні зміни навколишнього середовища викликають одну і ту ж «неспецифічну» фізіологічну відповідь, яка може бути шкідлива або корисна організму. Так, схематично дана концепція виглядає наступним чином:

Мал.1 Концепція стресу Г.Сельє

Психічним проявам синдрому, описаного Г. Сельє, присвоєно найменування «психологічний стрес». Дослідники Р. Лазарус та Р. Ланьєр у своїх роботах визначали його як «реакцію людини на особливості взаємодії між особистістю та навколишнім світом». Пізніше це визначення було уточнено та трактовано наступним чином: психологічний стрес став інтерпретуватися не тільки як реакція, а також як як процес, в якому вимоги середовища розглядаються особистістю, виходячи з її ресурсів та ймовірності вирішення проблемної ситуації, що визначає індивідуальні відмінності в реакції на стресову ситуацію.

У свою чергу, дослідження В. Кеннона показало, що організм прагне завжди забезпечувати узгодженість та збалансованість свого внутрішнього середовища та рівнів функціонування всіх систем. Якщо до організму висуваються нові вимоги, відбувається реструктуризація, яка за допомогою ланцюжка перетворень відновлює колишню рівновагу, але вже на іншому рівні. Водночас він наголошує, що нові умови можуть визначатися як фізичними стимулами, так і ставати психологічними причинами. У випадку неможливості призупинити дію стресових факторів, наслідком можемо спостерігати стадію виснаження, на якій вже немає стійкого протистояння впливу нових стресорів, що підвищують ризик захворювання.

Т. Кокс, розглядаючи цей підхід до поняття стресу, вважає його близьким за асоціацією до моделі, заснованої на реакціях організму, та до фізіологічної моделі стресу. Загальним недоліком теорії він вважає недооцінку психологічних факторів при розвитку стресових станів, стверджуючи, що в основному фізіологічна відповідь визначається не безпосередньою наявністю стресу, а саме психологічним впливом на людину. Далі Т. Кокс представляє поняття стресу в термінах моделі, заснованої на стимулах, що вважаються дещо турбуючими або руйнівними. Жоден з цих підходів, на думку автора, не дає правильної інтерпретації фізіологічних механізмів стресу.

Як ми знаємо, стрес виникає під впливом так званого стресора. Стресором є фактор, що викликає стан стресу (синоніми «стрес-фактор», «стрес-ситуація») – надзвичайний або патологічний подразник, значний за силою та тривалістю несприятливий вплив. Стресори мають вкрай різноманітну палітру: серед них не тільки надзвичайні фізичні чи інтелектуальні навантаження, негативні емоції, травми чи біль, а й навіть великий успіх чи радісна подія.

Значна кількість сучасних дослідників припускають, що фізіологічна реакція людини визначається не тільки наявністю стресора, але й його психологічним впливом на особистість. Тобто, психологічний стрес розглядається як процес, у якому вимоги середовища визначаються особистістю, виходячи з ресурсів ймовірності розв'язання проблемної ситуації, що виникла, та окреслює індивідуальні розходження в реакції на стресову ситуацію. Одним із найпотужніших стресорів є конфлікт як психологічний феномен.

На початку 1960-х років була сформульована і висунута концепція стресу Девіда Меканіка, що визначається у вигляді варіації поведінкового визначення стресу як «реакції». Стрес автор називає «незручною реакцією особистості в особливих ситуаціях». Вчений пояснює це тим, що коли людина не готова до ситуації, вона відчуває сильний дискомфорт. Цей досвід є як причиною, так і наслідком відсутності впевненості в собі, і більш підготовлені люди почуваються краще та діють впевненіше. Ця адаптивна модель стресу не позбавлена ​​недоліків. Автор не враховує явища суто інтрапсихічного порядку, тобто можливість стресу, наприклад, від очікування зустрічі із неприємними ситуаціями або конфліктами.

Так, одним із основних джерел стресу можемо визначити конфлікт. Конфлікт - це таке відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок тощо).

Серед сучасних дослідників поняття конфлікту склалось два підходи до його розуміння та сприйняття. Перший визначає конфлікт як зіткнення сторін, протилежних думок, сил, тобто таких складових, що носять досить широкий характер. Інший підхід полягає у розумінні конфлікту як зіткнення протилежних цілей, зацікавлень, позицій, думок, поглядів опонентів. У даному випадку припускається, що суб'єктом конфліктної взаємодії може бути або окрема особа, або група людей.

В.Н. Кудрявцев дає наступне трактування даного поняття: «Конфлікт – це прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч, що виражаються у протиборстві сторін». В.Р. Віснін під конфліктом пропонує розуміти зіткнення протилежно спрямованих тенденцій у психіці окремої людини, у взаємовідносинах людей та їх формальних і неформальних об'єднань, що обумовлено різницею у поглядах, позиціях та інтересах. О.М. Громова визначає конфлікт як активні взаємоспрямовані дії кожної зі сторін для реалізації своїх цілей, забарвлені сильними емоційними переживаннями.

Для А.Я. Анцупова визначення конфлікту виглядає як найбільш гострий спосіб вирішення протиріч, що мають значення та виникають у процесі міжособистісної взаємодії, а також зазвичай супроводжуються негативними емоціями.

Отже, дослідження конфлікту передбачає аналіз об'єктивних і суб'єктивних факторів, які визначають основні його характеристики:

* емпіричний підхід підвищує ефективність практичних рекомендацій щодо врегулювання конфліктної взаємодії.
* ситуативний підхід як одиниця дослідження має аналіз конфліктної взаємодії, що має певні часові та просторові межі, а також обумовлений набір змістовних характеристик конфлікту.
* соціологічний підхід розглядає конфлікт як зіткнення об'єктивних та суб'єктивних суперечностей.

Загалом, стійкість людини до виникнення різних форм стресових реакцій визначається насамперед індивідуально-психологічними особливостями і мотиваційною орієнтацією особистості. Можна простежити, що робота у стресогенній ситуації обов'язково призводить до додаткової мобілізації внутрішніх ресурсів, що може мати несприятливі відстрочені наслідки у вигляді реакції на стрес. Серед типових хвороб так званої «стресової етіології» можна виокремити наступні: серцево-судинні патології, виразка шлунку, психосоматичні розлади, неврози, депресивні стани - дуже характерні для різних сучасних видів як виробництва, так і управлінської діяльності.

Відповідно до визначення прояву реакції на певну стресову ситуацію у розрізі суспільної комунікації, специфічним проявом психологічної стійкості особистості є конфліктостійкість, тобто здатність людини оптимально організувати свою поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми, що виникли у відносинах з іншими людьми. Конфліктостійкість – це інтегральне утворення, що включає певні компоненти, складові яких багатогранно висвітлюють значення даної форми.

Емоційний компонент включає в своє фактичний емоційний стан особистості ситуації взаємодії, рівень і характер збудливості психіки та її вплив на успішність спілкування у важкій ситуації. Полягає у вмінні керувати своїм емоційним станом у передконфліктних і конфліктних ситуаціях, має здатність відкрито висловлювати свої емоції без образи особистості співрозмовника, не переходити в депресивні стани у разі затяжного конфлікту чи програшу у ньому);

У свою чергу вольовий компонент включає здатність особистості до свідомої мобілізації сил відповідно до ситуації взаємодії, до свідомого контролю та управління собою, своєю поведінкою та психічним станом. Саме вольовий компонент дозволяє регулювати своє емоційне збудження у конфліктній ситуації. Багато в чому вольовий компонент забезпечує толерантність, толерантність до чужої думки, незгоду з іншим, самовладання та самоконтроль);

Якщо ми розглянемо ще пізнавальний компонент, то звернемо увагу на прояв стійкості функціонування пізнавальних процесів особистості, а також визначимо несприйнятливість до провокаційних дій опонента.

Він включає: уміння визначити початок передконфліктної ситуації;

* аналіз причин виникнення конфлікту;
* вміння зводити до мінімуму спотворення сприйняття конфліктної ситуації та особи опонента, а також своєї поведінки;
* вміння дати об'єктивну оцінку конфлікту, прогнозувати його розвиток та можливі наслідки;
* здатність швидко приймати правильні рішення; здатність виділяти головну проблему конфлікту, висувати та обґрунтовувати альтернативні вирішення проблеми;
* здатність до аргументації та цивілізованої полеміки в умовах суперечки).

У свою чергу мотиваційний компонент можна висвітлити як стан внутрішніх спонукальних сил, що сприяють оптимальній поведінці у важкій ситуації взаємодії. Забезпечує адекватність спонукань ситуації, що складається, їх спрямованість на спільний пошук шляхів вирішення протиріччя, наявну направленість на вирішення проблеми, а також можливість коригування відстоювання інтересів, залежно від зміни обстановки та розстановки сил.

Розріз психомоторного компоненту передбачає правильність дій, їх чіткість та відповідність ситуації. Даний компонент у дії полягає в умінні володіти своїм тілом, керувати жестикуляцією та мімікою, контролювати свої пози, положення рук, ніг, голови, не допускати тремору рук, тремтіння голосу, порушень координації та скутості рухів.

Загалом, визначаючи багатогранність компонентів, що в свою чергу мають складати форму стресостійкості індивіда, можемо виокремити найбільш, на наш погляд, значущі та ключові фактори стресостійкості у конфліктній ситуації, а саме:

* поведінковий контроль;
* когнітивний контроль;
* контроль, що відноситься до прийняття рішення;
* толерантність до чужої думки;
* адекватна самооцінка;
* відсутність критики, запальності та надання негативного окрасу оцінки висловлюванням іншої сторони конфлікту;
* доброзичливе ставлення до партнера зі спілкування, врівновага та спокій;
* відсутність зневажливих жестів та інших проявів невербальної комунікації;
* моральна інтернальність та ін.

Для того, щоб дані властивості були наявні та розвинені в індивіда, а також мали змогу проявлятися в користь, можна це зробити шляхом вивчення механізму розвитку конфлікту та його аспектів: психологічно грамотного спілкування, за допомогою якого можна легко погасити непотрібний конфлікт на самому початку, або перевести деструктивний конфлікт у конструктивний.

Згідно з психосоціальним підходом, модель реагування на стрес є багатофакторною, тому необхідно враховувати значущість кожного фактора в розвитку загальної реакції на стресову ситуацію. Автори даного напрямку Р. Грін і Б. Вілсон підкреслюють необхідність врахування факторів навколишнього середовища: фактора соціальної підтримки, фактора стигматизації, демографічного фактора, культурних особливостей, додаткових стресів.

Представники гештальт-психології тлумачать стрес як утруднення дихання людини під час заблокованого збудження внаслідок емоційних реакцій на фрустраційну ситуацію, яка викликається незавершеним «гештальтом» (К. Левін, Ф. Перлз). У межах екзистенційного підхіду вплив стресу розглядається як особиста беззахисність, загроза існуванню людини, яка залежить від рівня визнання особистості іншими людьми, від їх оцінювальних ставлень (А. Камю, Ж.-П. Сартр, К. Ясперс).

Ю. Щербатих у свою чергу вважає, що підвищенню стресостійкості сприяє таке вміння, як любити і поважати себе, жити у злагоді із самим собою та зі своїми вчинками – це основний шлях зниження кількості стресів у вашому житті. Це означає внутрішню впевненість у собі, а отже виникає необхідність навчитися любити і цінувати себе - це, напевно, найважчий, але в той же час найефективніший крок у боротьбі зі стресом.

Слід зазначити те, що між психологічним станом невпевненості, її тілесними ознаками та поведінковими реакціями є тісний взаємозв'язок, тому зі стресом невпевненості можна боротися різними способами: за допомогою раціональних переконань, зміною поведінкових патернів або тілесних проявів. Якщо людина відчуває стреси з приводу своєї невпевненості, вона може свідомо змінити тілесний стан (позу, жести, параметри дихання та голосові характеристики), внаслідок чого почуватиметься більш впевнено.

Наявність високого рівня конфліктостійкості передбачає психологічно грамотні дії та поведінку у проблемних та передконфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії з опонентом у конфлікті, недопущення втягування себе в його ескалацію, зосередження зусиль на конструктивному вирішенні конфлікту.

**1.2. Конфлікт як психологічний феномен та чинники, що сприяють його виникненню**

Звертаючись до історичних витоків та першоджерел видатних представників світового філософського надбання, можемо стверджувати, що конфлікти як складова суспільства з давніх часів притягувала до себе увагу філософів, митців, мистецтвознавців, вітчизняних та зарубіжних науковців. Щоб пересвідчитись у цьому, варто звернутися до міфологічних уявлень народів світу, історичних хронік, релігії, фольклору та культурних пам’яток.

Витоки досліджень проблеми конфлікту беруть свій початок із глибокої давнини. Розгортаючи китайську філософію у VІІ - VІ ст. до н. е., можна дослідити джерело розвитку природи і суспільства у боротьбі протилежностей. Так, один з видатних мудреців давнього Китаю - Конфуцій, ще в VІ ст. до н. е. в своїх висловах стверджував, що злобу і заздрощі, а з ними і конфлікти, породжує в першу чергу, нерівність, несхожість людей.

Розглядаючи давньогрецьку філософію, можемо виокремити період бл.610 - 547 р.р. до н.е., де також були згадки про природу конфлікту. Анаксимандр твердив наступне: «Речі виникають із постійного руху «апейрону» - єдиного матеріального начала, що приводить до виокремлення з нього протилежностей, а це означає, що воно конфліктне».

Водночас з Конфуцієм, древньогрецький філософ-діалектик Геракліт висловив спробу раціонально осмислити природу конфлікту. Він вважав, що все в світі є результатом ворожнечі і чвар. Конфлікти уявлялись йому як важливі властивості, що є обов’язковою умовою соціального життя, бо протиборство, в тому числі і війна, є «батько всього і цар всього». Слід зазначити, що це було першою спробою дати позитивне трактування боротьби у процесі суспільного розвитку через проблемність і конфліктність.

Ідеї Геракліта про конфлікти і боротьбу як основу всіх речей поділяли й інші філософи-матеріалісти давнини. Епікур у своїх промовах та працях висловлював думку про те, що ворожі зіткнення своїми важкими наслідками в кінцевому результаті переконають людей жити в мирі та злагоді.

Не оминули у свої напрацюваннях стосовно витоків конфлікту також філософи Платон та Аристотель. Тезисно можемо розглянути наступні ідеї: «Людина по природі своїй соціальна; окрема людина являє собою лише частину більш ширшого цілого - суспільства; …закладене в людині суспільне начало надає їй здібності до взаєморозуміння і співробітництва з іншими людьми…». В своєму трактаті «Політика» Аристотель вказував на джерела розбрату (конфліктів), які, на його думку, виходять з нерівності людей в володіння майном, також в несхожості характерів, страху, наглості, надмірному возвеличенні одних і приниженні інших.

В умовах середньовіччя колективізм розгортав підкорення людини феодальній державі, поглинення особистості селянською общиною, ремісничим цехом, купецькою корпорацією, рицарським або чернечим орденом. Видатний італійський філософ та теолог Фома Аквінський був прихильником ідеї, де пояснював, що війни як явище допустимі в житті суспільства, тобто конфлікти є об’єктивною реальністю. Голландський філософ та мислитель Еразм Роттердамський вказував на наявність власної логіки конфлікту, який, розпочавшись, втягує в орбіту свого впливу нові і нові сили. Зокрема він писав: «Війна солодка для тих, хто її не знає». Він висловлювався з різким осудом середньовічної смути, соціального безладу і кровопролитних міжусобиць. Ратував за мир, добру згоду між людьми, визнаючи їх вирішальним фактором розвитку суспільства.

Протилежних оглядів притримувались Д. Локк, Т. Гоббс. Вони вважали, що людина є окремим самоцінним створінням, для якого інші люди виступають лише середовищем його існування, відповідно, пріоритет належить особистості. Природний. стан суспільних зв’язків - це «війна всіх проти всіх», в якій люди виступають в ролі ворогів або партнерів.

Англійський філософ, історик, публіцист Френсіс Бекон був першим, хто глибоко проаналізував причини соціальних конфліктів в Англії. Будучи одним з творців емпіризму, він звертав увагу на конкретні заходи попередження конфліктів, зауважуючи, що на «кожен випадок хвороби» існують свої ліки. Державний діяч підкреслює, що поряд з політичними помилками в управлінні є також деякі психологічні чинники соціальних негараздів.

Важливим засобом запобігання соціальним конфліктам він вважав мистецтво політичного маневрування, особливо виокремлюючи таке положення, при якому у невдоволеної частини населення не знайшлося підхожого ватажка, який би міг їх об’єднати та спонукати до дій.

Німецький філософ епохи Просвітництва Іманнуїл Кант вважав, що стан миру між людьми, які живуть по сусідству, не є природним станом, природнішим у такому випадку є стан війни або загрози, тобто проблемності й конфліктності в системі геополітичних процесів. Георг Гегель у своїх працях писав, що основна причина конфліктів коріниться в соціальній поляризації, які відстежується між нагромадженим багатством з одного боку, і народом, змушеним тяжко працювати - з другого.

Англійський науковець, дослідник Чарльз Дарвін запропонував теорію еволюції, основні ідеї якої виклав у праці «Походження видів шляхом природного відбору, або збереження сприятливих порід у боротьбі за життя», в якій вказував, що розвиток живої природи здійснюється в умовах постійної боротьби за виживання, тобто постійного конфлікту, що також має біологічну основу.

Наприкінці XX ст., після вичерпного надбання філософських поглядів, концепцій, висловлювань та напрацювань, виникла актуальна на той час потреба в розробці вітчизняної конфліктології як окремої одиниці та виокремлення її у якості самостійної сфери наукових знань.

Даний процес набув особливого розвитку та розгорнувся більш широко на початку 90-х років, а нині нараховується близько тисячі публікацій з проблеми конфліктів серед науковців вітчизняної науки. У роботах вітчизняних учених A.M. Бандурки, А.Т. Ішмуратова, Г.В. Ложкіна, М.І. Пірен та інших за останнє десятиліття було узагальнено досвід зарубіжних досліджень і зроблено аналіз соціальних конфліктів у сучасному українському суспільстві.

Так, можна вважати, що необхідними та достатніми умовами виникнення або настання конфлікту є: наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів чи суджень, а також стан протиборства між ними.

Серед основних структурних елементів конфлікту можемо виокремити наступні:

* сторони конфлікту - це суб'єкти соціальної взаємодії, які перебувають у стані конфлікту або явно чи неявно підтримують конфліктуючих.
* предмет конфлікту - те, через що виникає конфлікт.
* образ конфліктної ситуації - це відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії.
* мотиви конфлікту - це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).
* позиції конфліктуючих сторін - те, що вони висловлюють один одному під час конфлікту чи переговорному процесі.

При вивченні психологічної літератури, ми визначили, що конфлікти розглядаються на соціальному, соціально-психологічному та психологічному рівнях, які діалектично пов'язані один з одним. Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати необхідні та достатні умови його виникнення.

Видається достатнім виділити дві такі ознаки:

1. Конфлікт завжди виникає з урахуванням протилежно спрямованих мотивів чи суджень. Вони є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфлікт - це завжди протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, що характеризується нанесенням взаємної шкоди (моральної, матеріальної, фізичної, психологічної тощо).

Основоположниця соціально-психологічного спілкування Петровська Л. А., звертала увагу на те, що конфлікт є важливим джерелом соціальних змін, а конфліктні ситуації роблять ці зміни більш мобільними та динамічними, тому під впливом конфліктів суспільство може змінюватися. Що сильнішою є конфліктна ситуація, то помітніші зміни відбуваються в суспільстві.

Звідси випливає, що дослідження конфлікту передбачає аналіз об'єктивних і суб'єктивних факторів, які визначають основні його характеристики:

* емпіричний підхід підвищує ефективність практичних рекомендацій щодо врегулювання конфліктної взаємодії.
* ситуативний підхід як одиниця дослідження має аналіз конфліктної взаємодії, що має певні часові та просторові межі, а також обумовлений набір змістовних характеристик конфлікту.
* соціологічний підхід розглядає конфлікт як зіткнення об'єктивних та суб'єктивних суперечностей.

Українські вчені, зокрема, Г.В. Ложкін та Н. І. Пов'яксіль розглядають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил суб'єктів, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму. При поєднанні цих визначень можна помітити, що незмінними складовими конфлікту є зіткнення двох чи більше опозиційних сил.

Відповідно, зміст поняття «конфлікт» можна розкрити через такі значення:

* стан відкритої боротьби;
* стан дисгармонії у стосунках між людьми, зіткнення ідей чи інтересів;
* психічну боротьбу, що виникає як результат функціонування взаємно виключних імпульсів, тобто, бажань;

Розглянемо явище конфлікту як одне з головних джерел комунікативних стресів: неправомірні вимоги, завищені очікування, негативні упередження, критика, нерозуміння провідної мотивації співрозмовника під час спілкування неодмінно призводять до конфліктів.

Як відомо, конфлікти охоплюють усі сфери життєдіяльності людей, усю сукупність соціальних відносин, соціальної взаємодії. Конфлікт по суті являє собою один з видів соціальної взаємодії, суб'єктами та учасниками якої виступають окремі індивіди, великі й малі соціальні групи та організації. Конфліктна взаємодія передбачає протиборство сторін, тобто дії, спрямовані одна проти одної.

Причинами такого зіткнення можуть бути різноманітні проблеми життя: матеріальні ресурси, найважливіші життєві установки, владні повноваження, статусно-рольові відмінності у соціальній структурі, особистісні (емоційно-психологічні) відмінності тощо.

Особливостями конфліктних ситуацій можуть бути наступні:

* перенесення відповідальності за конфлікт на іншого;
* поява та подальше посилення негативних емоцій по відношенню до опонента;
* небажання змінити свою точку зору та прийняти точку зору опонента.

У конфліктних ситуаціях (на роботі, у сім'ї, у суспільстві) у індивіда, як правило, може розвинутися реакція тривоги, почуття страху, невроз тощо.

У реальній практиці з управління конфліктами важливо враховувати передумови, форми та способи їх вирішення.

Причини вирішення конфлікту: достатня зрілість конфлікту; потреба суб'єктів конфлікту у його вирішенні; наявність необхідних засобів та ресурсів для вирішення конфлікту.

Серед форм вирішення конфлікту можна зазначити: знищення або повне підпорядкування однієї зі сторін (поступка); узгодження інтересів та позицій конфліктуючих сторін на новій основі (компроміс, консенсус); взаємне примирення конфліктуючих сторін (догляд); переведення боротьби в русло співробітництва щодо спільного подолання протиріч (співробітництво). Способи врегулювання конфліктів: адміністративний (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду тощо); педагогічний (бесіда, переконання, роз'яснення тощо).

**1.3 Роль особистісних факторів у конфліктній ситуації**

Аналіз теоретичних та методологічних джерел, присвячених проблемі конфлікту а пов’язаних з ним ситуацій, виявив існування різноманітних поглядів на цей предмет, недостатню чіткість вироблених понять та термінології.

В зарубіжній та вітчизняній психології зазначений феномен розглядається виходячи з теорії особистості, яка існує в тій або іншій психологічній школі. Прибічники психо-аналітичної концепції конфлікту акцентують свою увагу на його біопсихологічному трактуванні. Гуманістична психологія вважає, що в підгрунті конфліктів лежать протиріччя однакової сили, але протилежного спрямування.

Когнітивна психологія розглядає зазначений феномен через призму когнітивного дисонансу. Прихильники біхевіоризму пояснюють конфлікт як погану звичку, результат помилкового виховання. Необіхевіористи під ним розуміють фрустрацію. Інтеракціонізм зводить це явище до конфлікту ролей. Така неоднозначність поглядів вимагає більш поглибленого розкриття особливостей функціонування конфліктів та пошуку прийомів попередження їх негативного прояву.

Розглядаючи концепцію фундаментальної орієнтації міжособистісних відносин В. Шутца, можна стверджувати, що соціальне життя дорослої людини вбачається як зумовлене досвідом дитинства, що формує фундаментальні міжособистісні потреби та відповідний особистісний тип, який або задає адекватну інтеграцію у відносинах з іншими індивідами, або здатен створювати проблеми у сфері міжособистісних контактів.

Так, у роботі К. Юнга «Конфлікти дитячої душі» розповідається про протиріччя, що виявляються в душі дитини, про труднощі в її поведінці, які особливо актуально постають у «важких» питаннях та ін..

У напрацюваннях Еріксона поняття конфлікту постійно співвідноситься з поняттям кризи, яке, будучи основним у його теорії, завжди переплітається з поняттям конфлікту. З одного боку, криза - це те, що виникає на основі конфлікту, але з іншого - слово конфлікт нерідко вживається просто як його синонім.

Підкреслюючи всі відмінності між згаданими підходами, можемо звернути увагу на те, що загальним і спільним у такому випадку є розуміння конфлікту як результату взаємодії особистісних структур і тенденцій. Не виходячи за межі особистості, конфлікт може бути зрозумілим і описаним, що практично означає його важливий розгляд як інтрапсихічного феномена.

На поведінку учасників конфліктів істотно впливають відмінності у типах цих людей. Це необхідно брати до уваги під час роботи в умовах конфлікту. О. Крегер та Дж. Тьюсон вважають, що особливості характеру людей лежать в основі їхньої взаємодії; не враховуючи ці особливості, неможливо вирішити жодного конфлікту.

Власне, особистісні причини конфлікту пов'язані з наявністю у будь-якому конфлікті наступних особистісних елементів: основні психологічні домінанти поведінки особи; риси характеру та типи особистостей; установки особистості, що утворюють ідеальний тип індивідуальності; неадекватні оцінки та сприйняття; манери поведінки; етичні цінності.

Розбіжність цих чинників у реальній поведінці та спілкуванні людини може стати причиною конфлікту і, таким чином, протистояння між людьми може виникнути безвідносно об'єктивних факторів. Хоча дуже часто спостерігається взаємодія між об'єктивними та суб'єктивними причинами конфлікту. Розглянемо особливості поведінкових проявів індивіда у розрізі темпераменту та характеру.

Так, темперамент вважається біологічною основою індивіда та таким, що надається людині від народження і визначає швидкість, темп, інтенсивність і ритм психічних процесів і станів організму. Класифікація типів темпераментів за Гіппократом не зазнала істотних змін донині. Вона лише збагатилася завдяки вченню І. П. Павлова про властивості нервової системи та типи вищої нервової діяльності. Тому до визначення сангвініка тепер додають – сильний, врівноважений, рухливий тип; флегматика – сильний, врівноважений, інертний; холерика - сильний, рухливий, неврівноважений тип; меланхоліка – слабкий тип.

Поведінка сангвініків характеризується рухливістю, схильністю до зміни вражень, чуйністю, комунікабельністю; поведінка флегматиків – повільністю, стійкістю, замкнутістю, слабким зовнішнім вираженням емоцій, логічністю у судженнях; поведінка холериків – відкритістю, різкими змінами настрою, нестійкістю, бурхливими реакціями; меланхоліків – нестійкістю, легкою вразливістю, нетовариським, глибокими емоційними переживаннями.

Темперамент істотно впливає на поведінку людини в міжособистісних конфліктах. Наприклад, холерика легко залучити до конфліктної ситуації, а флегматика, навпаки, важче, оскільки є істотна відмінність сили, рівноваги та рухливості їх нервової системи.

У свою чергу характер є більш динамічною структурою, оскільки формується до семи років життя та радикально не змінюється надалі. Не лише сімейні конфлікти та розлучення часто виникають тому, що люди «не зійшлися характерами». Ця причина є дуже поширеною в різних сферах людської діяльності. Особливо слід її враховувати в групах, які перебувають у тривалому, локальному та постійному спілкуванні.

Не випадково люди, які мають працювати в таких умовах, проходять випробування на психологічну сумісність. Насправді, якщо, наприклад, холерика та меланхоліка, яким притаманна емоційна нестабільність, надати спільну роботу чи завдання та залишити їх на доволі тривалий час,то конфлікту їм не уникнути. І чим довше вони будуть чинити опір власним емоційним проявам, тим напруженіше і драматичніше конфлікт протікатиме, коли вибухне.

Особливо важливу роль у виникненні конфлікту мають акцентуації характеру, тобто надмірна гранична вираженість окремих рис у індивіда. Ці люди відчувають особливу складність у спілкуванні, бо мають «нетипові» риси характеру, деякі з них мають конфліктну спрямованість. Наприклад, для «застрягаючого» типу акцентуації властиві такі риси, як надмірна стійкість негативних афектів, підвищена підозрілість, хвороблива уразливість, прагнення домінувати, неприйняття думки інших і як наслідок – висока конфліктність.

Взаємодія людей із «протилежними» рисами характеру в ситуації спільного вирішення одного завдання може опинитися під загрозою. Наприклад, екстраверта та інтроверта відрізняє один від одного їхнє ставлення до зовнішнього світу. Екстраверти черпають свою енергію із зовнішнього світу. А інтроверти знаходять цю енергію у собі. Вони фіксують інтереси явищах власного внутрішнього світу, якому надають найвищу цінність.

Міжособистісні конфлікти між екстравертами та інтровертами можуть виникати через відмінності поведінки у процесі розв'язання задачі чи вирішення певного роду питання. Екстраверт характеризується високою динамічністю, має широку комунікативну активність, вважає за краще обговорювати все вголос. Інтроверт повинен усе обдумати, перш ніж висловитися. Екстраверт легко змінює тему обговорення при вирішенні проблеми, інтроверту потрібен час для осмислення. Мовчання інтроверта, який ще не готовий висловитись, екстраверт може приймати за згоду. І спроба екстраверта нав'язати своє рішення, з яким інтроверт може бути в принципі не згоден, загрожує в решті конфліктом. Більше того, домінуюча поведінка екстраверта при тривалій взаємодії з інтровертом (у сім'ї, на роботі) може спричинити нервовий розлад чи емоційне вигорання останнього.

Індивіди сенсорного типу збирають інформацію, спираючись на свої почуття, їм необхідно все побачити, доторкнутися, почути, понюхати. Для них важливіше деталі та факти і менше – те, що вони означають. Індивіди інтуїтивних переваг, отримавши інформацію з допомогою органів чуття, інтуїтивно шукають їхнє опосередковане значення та взаємозв'язку між явищами і всередині них. Інтуїтивісти до всього підходять глобально. Будь-яка зустріч людини сенсорних переваг з інтуїтивістом може призвести до конфлікту.

Одним з важливих факторів виникнення конфлікту можна визначити установки особистості, що утворюють певні типи індивідуальності. Причиною конфлікту у такому разі може бути протиріччя між різними типами індивідуальності, якщо вони виражені досить яскраво.

Значну роль у виникненні та розвитку конфліктів відіграють неадекватні представлення оцінки та самооцінки. Особливо часто вони спричиняють конфліктну поведінку у діловому спілкуванні, у якому не можна з власної волі вийти із взаємодії або застосувати тактику уникнення. Прикладом такого конфлікту може бути ситуація, коли підлеглі вважають, що мають право на висловлення своїх поглядів і думок з того чи іншого питання, а тим часом керівник вважає, що вони мають беззаперечно виконувати його розпорядження. Тому, для запобігання конфліктам очікування, слід завжди підкріплювати реальним результатом і чим швидше це буде зроблено, тим меншою буде напруженість.

Причиною конфлікту може бути не лише неадекватна оцінка індивіда з боку інших людей, а й неадекватна самооцінка, яка є важливим регулятором поведінки особистості. Тому як завищена, так і занижена самооцінка, пов'язана з неправильним уявленням про свої можливості та місце у групі, викликатиме постійні тертя, непорозуміння та негативну реакцію інших людей.

Негативні наслідки неадекватної самооцінки на взаємодію Космосу з іншими в організації погіршуються тим, що, як показали дослідження, люди, які мають найбільший престиж у виробничих бригадах, схильні занижувати свою оцінку, і навпаки'. Звідси й можливість міжособистісного конфлікту. Людина може давати поради іншим, у гіршому випадку навіть повчати своїх колег, вважаючи, що має на це право. Тоді як насправді його неформальний статус може бути несумісний із роллю «радника».

Як відомо, неадекватна самооцінка часто є причиною і внутрішньоособистісного конфлікту, оскільки тісно пов'язана з рівнем та масштабом її домагань. Людина, що завищує свої можливості, може ставити перед собою надмірно завищені і тому спочатку нездійсненні завдання та недосяжні цілі. У такому випадку індивіда постійно супроводжуватимуть емоції розчарування, почуття невпевненості, підвищена тривожність тощо, тобто стан внутрішньої напруги та протиборства внутрішньоособистісних структур, що і є підґрунтям для виникнення внутрішньоособистісного конфлікту.

Резюмуючи, можна звернути увагу на дослідження, в якому прийняли участь близько 300 випускників Гарварда. Результати проведеного дослідження містили наступні висновки: люди з вираженим почуттям гумору легше долають стрес і живуть довше. Також схильні до гніву, ворожості, цинізму, дратівливості люди більш схильні до стресу, а відкриті, доброзичливі люди, які мають почуття гумору, навпаки, більш стійкі до мінливості життєвих обставин.

**Висновки до першого розділу**

Отже, до проблем виникнення та ефективного вирішення конфліктів, формування та прояву стресостійкості виявляють величезний інтерес не лише професійні психологи та соціологи, а й політики, керівники, педагоги, соціальні працівники — словом, усі ті, хто у своїй практичній діяльності пов'язаний із проблемами взаємодії людей.

На жаль, цей все зростаючий інтерес значною мірою пов'язаний у свою чергу зростанням напруженості в різних сферах соціальної взаємодії, з гострою потребою і різних громадських структур, і окремих людей у ​​практичній допомозі у вирішенні конфліктів

Тож, вивчення психологічного стресу вимагає розгляду таких речей, як значущість ситуації для суб'єкта, особливості інтелектуальних процесів, особистісні характеристики. Ці психологічні чинники визначають специфіку відповідей. На відміну від фізіологічних при психологічному стресі, вони індивідуальні і не завжди можуть бути передбачені. Дослідження виявили не лише міжіндивідуальні відмінності у проявах стресу, а й його коливання в однієї й тієї ж людини у різних умовах (ситуаціях) й у різні періоди життя. Емоційний стан людини та її зусилля з подолання стресу також змінюються у процесі взаємодії людини з навколишнім середовищем чи в ситуації конфлікту. В той же час, моделі подолання стресу змінюються та замінюють одна одну залежно від характеру стресу.

До психологічних чинників, які впливають нормалізацію стресу, можна віднести: розуміння того, що основним у житті має бути змагання із собою, а чи не з оточуючими; зменшення обсягу та значущості інформації, що переробляється мозком протягом доби; зниження рівня домагань; зміна ставлення до ситуації, якщо ми не в змозі змінити саму ситуацію; зменшення потреби у зовнішніх оцінках та залежності від них, орієнтація в самооцінці на загальнолюдські закони добра та порядності.