

Психологічний зміст поняття конфліктності

Конфліктність у психології розглядається як різномірне та інтегральне об'єктивно-суб'єктивне утворення, що зумовлене певними особистісними властивостями й знаходить прояв у її спілкуванні, взаємодії, взаєминах з навколишніми як бурхливий та емоційно гострий тип реагування на конфліктогени.

Питання нормалізації конфліктності лежить у площині її соціалізації, тобто зростання в поведінковому репертуарі частки соціально і морально прийнятних форм реагування на конфліктогени, посилення конструктивної складової, переходу від біологічно зумовлених і слабо контрольованих форм конфліктної поведінки до конфліктно компетентної.

Ключові слова: конфлікт, конфліктність, особистість, конфліктогени, симптомокомплекс, міжособистісні взаємини.

Конфликтность в психологии рассматривается как разноуровневое и интегральное объективно-субъективное образование, которое обусловлено определенными личностными качествами и находит проявление в ее общении, взаимодействии, взаимоотношениях с окружающими как бурный и эмоционально острый тип реагирования на конфликтогены.

Вопросы нормализации конфликтности лежат в плоскости ее социализации, происходящей как возрастание в поведенческом репертуаре доли социально и морально принятых форм реагирования на конфликтогены, усиление конструктивной составляющей и как переход от биологически обусловленных и слабо контролируемых форм конфликтного поведения к конфликтно компетентному.

Ключевые слова: конфликт, конфликтность, личность, конфликтогены, симптомокомплекс, межличностные отношения.

Постановка проблеми. Зростання кількості конфліктів у суспільстві, в установах та організаціях, зокрема у системі вищої освіти, а також відсутність цілісної системи психологічного супроводу управління конфліктами зумовлює актуальність проблеми конфліктності на різних рівнях її прояву – особистості, групи, суспільства.

Конфліктність була предметом вивчення у дослідженнях М.В.Башкіна [2], Н.А.Дзараєвої [3], Н.І. Добіної [4], М.І. Леонова [6], Ю.П.Черненко [11] та ін. Огляд наукових джерел свідчить про те, що поняття конфліктності знаходиться на етапі свого активного становлення, воно не має чітких означень і меж, вживається у різних значеннях, що й зумовлює необхідність уточнення його психологічного змісту.

Метою статті є визначення теоретичної основи для розроблення психологічної моделі конфліктності за допомогою аналізу та узагальнення матеріалів психологічних досліджень конфліктності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Термін «конфліктність» вживається різними авторами стосовно особистості, взаємин, як показник соціально-психологічного клімату групи, явище, що характеризує якість менеджменту, стан суспільства у цілому. Всі виокремлені значення пов'язані між собою складними переходами й досліджуються як психологами, так і представниками суспільних наук (соціології, політології тощо).

Конфліктність у психології прийнято розуміти або як суто особистісну властивість, або як зовнішньо-внутрішнє утворення, характерне для процесу спілкування й взаємодії між людьми.

Конфліктність на рівні особистості (звужене значення) тлумачиться як інтегративна її властивість, що є симптомокомплексом компонентів та виявляється у потребі пошуку конфліктних ситуацій (М.М. Кашапов, Н.І.Добіна [4]).

Під конфліктністю особистості розуміють також психологічну схильність до сприймання ситуації як конфліктної та до реалізації конфліктної поведінки у міжособистісній взаємодії (Т.В.Черняєва [12]). Конфліктність у значенні властивості особистості є континуумом, обмеженим полюсами мінімального і максимального вираження.

А.Я. Анцупов та А.І. Шипілов [1] розкривають конфліктність як зовнішньо-внутрішнє утворення (у розширеному значенні), тобто як міру готовності особистості до розвитку і вирішення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів, а також як відносну частоту участі людини у реальних конфліктах, порівняно з іншими людьми. Конфліктність особистості визначається інтеграцією трьох складових, а саме екстраіндивідуальної (сприймання конфліктності особистості навколишніми); індивідуальної (властивості особистості, що сприяють прояву різних форм її конфліктності); метаіндивідуальної (вплив конфліктності особистості на інших суб'єктів). Вирізняють варіанти відповідності між внутрішнім (суб'єктивним) і зовнішнім (об'єктивним) у конфліктній ситуації, зокрема адекватно сприйнятий конфлікт; неадекватно сприйнятий; не усвідомлений конфлікт; хибний конфлікт, коли об'єктивна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні (Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель) [7, с. 48].

Слід зауважити, що обидва тлумачення конфліктності (звужене та розширене) по суті описують одне й те ж явище, зосеред-

жуючись на різних його аспектах. Поряд з тим, що сама людина впливає на рівень конфліктності соціальної групи, зовнішні впливи на особистість (з боку батьків, менеджера, лідера тощо) спроможні провокувати її конфліктні прояви. Так, конфліктність особистості знаходить своє вираження у поведінці суб'єкта, що провокує появу у його партнера враження про відсутність взаєморозуміння із суб'єктом, породжує комунікативну рефлексію з негативним змістом («він мене не поважає, недооцінює, ігнорує...» тощо), викликає емоційну напругу (тривогу, страх, очікування неприємностей, «бойову готовність»), а також несприятливий прогноз щодо успішності їх співпраці. Реакція навколишніх на таку конфліктну поведінку може бути неоднозначною і лише за певних умов призводить до початку конфліктної взаємодії. Іноді навіть явно конфліктна поведінка, оцінювана такою більшістю навколишніх, у взаєминах конкретних людей конфлікту не викликає. І – навпаки – дії, які, на думку більшості, не повинні викликати конфлікту, у певному випадку можуть їх спровокувати.

Дослідники звертають увагу на неоднозначну оцінку значення конфліктності для особистості та навколишніх. Зокрема, у ній вирізняються деструктивна й конструктивна сторони. Деструктивна сторона конфліктності зумовлена нездатністю особистості прийняти погляди опонента та знайти конструктивне рішення, яке блокує перехід конфліктної ситуації у відкрите протистояння. Конструктивний аспект конфліктності сприяє актуалізації соціальної мужності, здатності сміливо ставити проблеми, а не уникати їх (Н. І. Добіна, М.М. Кашапов) [4].

Оціночний зміст має й поділ конфліктності на три основних типи: гармонійна (конфліктостійкість), агармонійна активна, агармонійна пасивна (І.Н.Свириденко) [10].

Поставлено питання про розвиток конфліктності, що проходить низку етапів: деструктивний, конформний та конструктивний (Н.А.Дзараєва) [3]. На деструктивному етапі розвитку конфліктності особистість не володіє уявленнями про ефективні способи подолання проблем, у неї посилюються негативні переживання, небажання враховувати інтереси навколишніх, прагнення дискредитувати опонента, змусити його до вигідного собі рішення.

Конформний етап конфліктності передбачає наявність недостатньо дієвої системи знань про конфлікти, які не дозволяють аналізувати та прогнозувати конфлікт. На цьому етапі людині властива емоційна нестабільність, що залежить від думки більшості, відсутність впевненості у можливості врегулювати конфлікт, пошук формального його залагодження.

Конструктивний етап конфліктності характеризується спроможністю особистості до аналізу й управління конфліктами, здатністю до емоційної саморегуляції, впевненістю у можливості знайти взаєморозуміння, вирішити проблеми, що виникли у взаєминах. Тобто на цьому етапі особистість набуває конфліктної компетентності, яка визначається когнітивним компонентом, зокрема креативністю (М.В.Башкін) [2].

Окрема частина досліджень виявляє чинники конфліктності, при цьому, як правило, йдеться про загострення проявів конфліктності у міжособистісних взаєминах. Поряд з тим, що сама людина впливає на рівень конфліктності соціальної групи, зовнішні впливи на особистість (з боку батьків, менеджера, лідера тощо) спроможні провокувати її конфліктні прояви. Дослідники встановили низку властивостей особистості різного рівня (темпераменту, досвіду, спрямованості тощо), що корелюють із її схильністю до конфліктів. Зокрема, студенти з високою конфліктністю відзначаються екстраверсією, високим рівнем емоційної збудливості, високим темпом реакцій, високою активністю. Студенти з низькою конфліктністю характеризуються інтроверсією, хорошим емоційним самоконтролем, порівняно меншою активністю (Т.В.Черняєва [12]).

Ю.П. Черненко [11] з'ясував залежність конфліктності вчителів від властивостей їх когнітивного стилю. Найбільш конфліктними виявились педагоги, для когнітивного стилю яких одночасно притаманні ознаки полінезалежності, імпульсивності, когнітивної простоти.

Конфліктність позитивно корелює із рівнем зрілості особистості (І.М.Свириденко) [10]. Зростання зрілості особистості супроводжується зниженням її конфліктності, зростанням конфліктостійкості й конфліктної компетентності.

Найбільше конструктивних елементів спостерігається у конфліктності студентів з високим соціометричним статусом, що зумовлює їх найкращі адаптаційні здібності. У студентів з низьким соціометричним статусом конфліктність носить переважно деструктивний характер, що зумовлює їх соціально-психологічну дезадаптацію (Н.І.Добіна) [4].

Конфліктостійкість (як антипод конфліктності) передбачає внутрішній локус контролю, соціоцентричну мотивацію, осмислений підхід до природи конфлікту, прагнення до морально цінного результату залагодження конфлікту (М.В. Башкін [2], І.М.Свириденко [10]).

Досліджено (А.В.Романова [9]), що конфліктність провокує низка особливостей у самопрезентації особистості. Зокрема, це така візуальна самоподача, яка не відповідає статусно-рольовим очікуванням навколишніх. У останніх виникають і посилюються негативні тенденції у ставленні до суб'єкта, зростає їх схильність до звинувачень й самозахисту. Різновиди домінуючої стратегії візуальної самоподачі – самоконструювання та задобрення також впливають на рівень конфліктності суб'єкта спілкування. Стратегія самоконструювання позитивно корелює з високою конфліктністю, відмовою від компромісів, низькими рівнями соціальної адаптації та пристосування. Тактика задобрювання позитивно корелює із низькою конфліктністю, схильністю до компромісів, високим рівнем соціальної адаптації та пристосування.

Найменш конфліктними є особистості, що відзначаються комунікативною компетентністю та рефлексивністю. Найбільш – особи з низькою комунікативною компетентністю та рефлексивністю, а також з високою компетентністю і низькою рефлексивністю.

На думку М.І.Пірен [8], існує значна кількість комбінацій особистісних рис, які утворюють різноманітні типи конфліктогенної особистості, а саме: агресивісти (постійно чіпляються до оточуючих, висловлюючи їм свої уїдливі зауваження, непомірно дратуються, коли їх ігнорують); скаржники (завжди на когось або на щось скаржаться, але не беруть на себе відповідальності за проблеми); мовчуні (тримають свої міркування при собі і цим ставлять оточуючих у складне становище, бо їм важко здогадатись, про що насправді думають і чого бажають їхні партнери по спілкуванню); надто поступливі (завжди погоджуються з усім і обіцяють підтримку, проте слова в них розходяться з ділом); песимісти (у будь-якій справі передбачають невдачу, на різні пропозиції з легкістю відповідають “ні” і відчують сильне занепокоєння, з чимось погодившись); нерішучі (бояться помилитись, якомога довше не приймають рішення, що залежить від них, аж поки потреба у ньому не відпадає); всезнайки (своєю начебто обізнаністю вводять навколишніх в оману).

Чинники загострення конфліктності взаємин мають також етнокультурне походження. Те, що в одній культурі сприймається як належне, в іншій може викликати обурення і невдоволення. Якщо у скандинавських народів вважається нормою досить значна дистанція між комунікантами, то у народів Південної Америки ця відстань уже викликає неприємні враження у партнерів. Якщо у мусульманських народів закрите обличчя жінки сприймається як належна манера поведінки, то у європейських жителів це вже викликає протест.

Конфліктність можна також тлумачити як наявність соціально-психологічних факторів (конфліктогенів), що спроможні викликати в особистості такий тип реагування на їх вплив, як конфлікт. Нами було проаналізовано 243 описи міжособистісних конфліктів, наданих студентами. В результаті був складений список найбільш частотних соціально-психологічних факторів, які викликають конфлікт, що дозволило б правильно визначити завдання профілактики конфліктності у студентському середовищі. У створеному таким чином списку факторів студенти повинні були відзначити ті з них, з приводу яких у них траплялись зіткнення з одногрупниками або свідками яких вони були.

Названі студентами фактори конфліктів стосуються переважно сфери взаємин у системах студент – студент; студент – викладач; студент – викладач – студент та відображають уявлення студентів про належну поведінку. Обробка результатів показала, що більшість конфліктів, описаних студентами (86,8%), прямо стосуються навчальної сфери. Узагальнення отриманих результатів дозволило виділити дві основних групи факторів студентських конфліктів. Це, по-перше, порушення норм навчання, інших справ студентського життя (34,9%), а по-друге, норм стосунків з іншими (65,1%). Особливо конфліктогенними є питання справедливості отриманих оцінок та винагород; сумлінного виконання вимог навчання; відповідальності, працелюбності.

У межах першої групи факторів конфлікти найчастіше виникають з приводу справедливості отриманих оцінок та винагород (78,2%).

Більш різноманітна палітра факторів представлена у другій групі описаних конфліктів, що стосуються сфери міжособистісних взаємин. Сюди належать такі фактори: негідне поводження з товаришами й викладачем, прояви улесливості та прагнення здобути привілеї з боку викладача; відмова у допомозі слабшому; відсутність співчуття у випадку нещастя одногрупника; брак щирості та відданості; недоброзичливість і ворожість; корисливість та жадібність; закритість, самозакоханість.

Найчастіше трапляються конфлікти, спрямовані на протидію корисливості та жадібності (35,3%), закритості й самозакоханості (20,0%), негідного поводження з товаришами й викладачем (14,7%).

Отже, проведений вище аналіз дозволяє узагальнити напрацьовані різними дослідниками матеріали щодо конфліктності з метою уточнення й систематизації різних параметрів психологічного змісту цього явища, що закладає основи для подальшого розроблення його психологічної моделі (див. табл. 1).

Таблиця 1

Психологічний зміст поняття конфліктності

Параметри змісту	Зміст	Дослідник, який вивчав параметр
Складові	<ul style="list-style-type: none"> – Екстраіндивідуальна – Індивідуальна – Метаіндивідуальна 	А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов
Рівні	<ul style="list-style-type: none"> – Біологічний – індивід (темперамент) – Психічних процесів (емоційні реакції, увага, сприймання, уява, мислення, пам'ять) – Досвіду конфліктної взаємодії (прийоми, тактики, компетентність) – спрямованості (переконання, самооцінка, моральний розвиток, ідеали, соціальні ролі) 	О.В.Зайцева
Сторони	<ul style="list-style-type: none"> – Конструктивна – Деструктивна 	М.М. Кашапов, Н.І. Добіна
Типи	<ul style="list-style-type: none"> – Активна конфліктність – Пасивна конфліктність – Конфліктостійкість – Сім типів конфліктної особистості 	І.М.Свириденко, М.І.Пірен
Етапи розвитку	<ul style="list-style-type: none"> – Деструктивний – Конформний – Конструктивний = конфліктна компетентність 	Н.А.Дзараєва
Психологічні чинники	<ul style="list-style-type: none"> – Індивідуально-типологічні властивості – Когнітивний стиль – Самопрезентація особистості – Соціометричний статус – Зрілість особистості – Локус контролю, креативність, моральний розвиток 	Т.В.Черняєва Ю.П.Черненко А.В.Романова Н.І.Добіна І.М.Свириденко, М.В.Башкін
Конфліктогени (зовнішні фактори)	<ul style="list-style-type: none"> – порушення прийнятих норм поведінки і спілкування – несправедливість – невиконання обов'язків – негідне поводження – прояви улесливості та прагнення здобути привілеї – недоброзичливість і ворожість, корисливість та жадібність; – закритість, самозакоханість. 	Т.В.Дуткевич

Висновки. Конфліктність у психології розглядається як різнорівневе та інтегральне об'єктивно-суб'єктивне утворення, що зумовлене певними особистісними властивостями й знаходить прояв у її спілкуванні, взаємодії, взаєминах з навколишніми як бурхливий та емоційно гострий тип реагування на конфліктогени.

Конфліктність (певного рівня й типу) є неодмінною властивістю особистості та відіграє як позитивну, так і негативну роль у її життєдіяльності.

Питання нормалізації конфліктності особистості лежить у площині її соціалізації, що відбувається як зростання в поведінковому репертуарі частки соціально і морально прийнятних форм реагування на конфліктогени, посилення конструктивної складової, переходу від біологічно зумовлених і слабо контрольованих форм конфліктної поведінки до конфліктно компетентної.

Список використаних джерела

1. Анцупов А.Я. Словарь конфликтолога: Текст / А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
2. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности: Дис. канд. психол. наук : 19.00.05; Социальная психология. – Ярославль, 2009. – 242 с.
3. Дзараева Н.А. Воспитание дисциплинированности у студентов 1-2 курсов медицинского вуза в педагогическом процессе как фактор формирования их конфликтной компетентности: Дис... канд. педагог. наук ; 13.00.01 : Общая педагогика, история педагогики и образования. – Пермь, 2003. – 235 с.
4. Добина Н.И. Психологическая структура конфликтности студентов с разным социометрическим статусом / М. М. Кашапов, Н. И. Добина // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова. Серия: Гуманитарные науки, 2011. – № 1. – С. 98-103.
5. Зайцева Е.В. Психологические условия и факторы снижения конфликтности личности в системе «руководитель – подчиненный»: Автореф. ... канд. психол. наук; 19.00.13 : Психология развития. – М., 1998. – 18 с.
6. Леонов Н.И. Психология конфликтного поведения: Дис. доктора психологических наук ; 19.00.05 : Социальная психология. – Ярославль. – 415 с.
7. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта / Г.В.Ложкин, Н.И.Повякель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
8. Пірен М.І. Конфліктологія /М.І.Пірен. – К.: Академія, 2007. – 452 с.

9. Романова А.В. Индивидуально-психологические особенности людей с различным уровнем конфликтности в общении // Психология общения –2000: проблемы и перспективы: Тез. докл. Междунар. научн. конф. 25-27 октября 2000 г. – М., 2000. – С. 251.
10. Свириденко И.Н. Конфликтность личности с разными уровнями зрелости; Дис. ...канд. психол. наук : 19.00.01 : Общая психология, психология личности, история психологии. – Екатеринбург, 2007. – 176 с.
11. Черненко Ю.П. Вплив стильової сфери на конфліктну поведінку вчителя / Ю.П.Черненко // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – №3. – С. 5-8.
12. Черняева Т.В. Конфликтность как учебно-важное качество студентов / Т.В. Черняева // Системогенез учебной и профессиональной деятельности: матер. III Всерос. научно-практ. конф. (Ярославль, 9-10 октября 2007 г.) / Под ред. Ю.П. Поваренкова. – Ярославль: «Канцлер», 2007. – С. 264-265.

Psychologists consider the high conflict as an integral objective and subjective unit with different levels, which are determined by personal features and it is revealed in person's communication, interaction, relation. The high conflict is revealed as emotionally acute way to react the conflict factors. The main parameters of high conflict psychological content are extra individual, individual and meta individual components; biological level, level of psychological processes, experience level; constructive and destructive sides; active, passive types, types of personality high conflict; destructive, conform, constructive stages of high conflict development, inner and outer factors. Our data showed that the majority of student conflict begins by influence of such outer factors as breaking of learning and other student activity norms (34,9%), relation norms (65,1%). The questions of justice of students' successes estimation and awarding (78,2%), reliable fulfilling of learning quests, industry and others ethical persons features (70.0%) are very strong conflict factors.

The normalization of high conflict means its socialization, e.g. the growth at person's behavior the part of social and ethical ways to react the conflict situation, the strength of constructive components, and the transition from biologically determined and weak controlled forms to conflict competence.

The analysis of high conflict psychological content is an important part of elaborating of high conflict psychological model.

Keywords: conflict, high conflict, high conflict psychological content, personality, conflict factors, interaction, interpersonal relations.

Отримано: 14.01.2013 р.