

## **Тема 9. Міжособистісний і міжгруповий конфлікти**

1. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту.
2. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів.
3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Міжособистісні конфлікти. Способи розв'язання.

### **1. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту**

Внутрішньоособистісні (внутрішні) конфлікти мають різні визначення:

– це ситуації зіткнення в поведінці двох сильних, але протилежно спрямованих тенденцій (О.Р. Лурія, 1930);

– це результат гострого незадоволення глибоких і актуальних мотивів та ставлень особистості (В.С. Мерлін, 1970);

– це суперечності між бажаними та наявними оцінками Я-образу (К.Роджерс, 1954); когнітивний дисонанс – суперечливість уявлень, думок, ставлень в межах когнітивного поля (Л.Фестінгер, 1968) тощо.

– це різновид конфлікту, в якому діючі сторони – різні психологічні фактори внутрішнього світу особистості, які є несумісними і характеризуються переживанням людиною двоїстості почуттів, затуленою боротьбою мотивів, інтересів, потягів, що відображають суперечливі зв'язки з соціальним середовищем.

В усьому спектрі внутрішніх конфліктів ті з них, які відрізняються глибокою внутрішньоособистісною спрямованістю і характеризуються зіткненням альтернативних уявлень, ставлень і дій людини що до себе можна вважати *внутрішньоособистісними конфліктами*. За таких конфліктів основною темою переживань стає власне Я особистості.

У конфліктному полі перебувають Я-структурні елементи проявляються негативною чи суперечливою самооцінкою, невпевненістю у собі, різноманітними внутрішніми комплексами, зневірою, підвищеним рівнем тривоги, депресіями, відчуттям спустошеності тощо.

У таких конфліктах почуття самоцінності, самоповаги, сили Я може змінюватися на:

– відчуття себе як поганого, негідного (переживання вини і самозвинувачення у ситуації моральних конфліктів);

– відчуття нікчемності (переживання неможливості існування без підтримки і любові інших, тривожного смутку і розчарування у конфліктах Я-залежності);

– відчуття безпорадності, безнадії, спустошеності, як крайній випадок втрати сенсу життя (переживання відсутності сил і ресурсів, як реакція на перенавантаження, виснаження в адаптаційних конфліктах);

– відчуття нікчемності, невідповідності бажаним досягненням (переживання сорому і самозвинувачень у конфліктах нарцистичного ураження).

### **2. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів**

Існують різні підходи до класифікації видів внутрішньоособистісних конфліктів. Виділяють три ключові типи конфліктів:

1. *Конфлікт потреб*. Його сутність полягає у тому, що наші потреби можуть протистояти одна одній і спонукати нас до різних дій, а інколи ми хочемо одночасно речей, які мають протиріччя, і тому не можемо діяти. Наприклад: дитина хоче з'їсти шматок торта. Але мати просить не робити цього, через необхідність обіду. В цьому випадку дитина хоче з'їсти торт, але хоче також і відкласти цю процедуру на прохання мами. Дитина відчуває конфлікт потреб і починає плакати.

2. *Конфлікт між потребою і соціальною нормою*. Дуже сильна потреба може зіткнутися з соціальним табу. Незалежно від того, чи поступимося ми цій потребі чи ні, ситуація стає конфліктною. Приклади таких конфліктів полягають у протиріччях між «Воно» і «Супер-Я» (за Фрейдом). Тобто, коли «Воно» як поєднання інстинктів, які необхідно

реалізувати вже зараз, проте «Супер-Я» включає моральні норми, заборони, які особистість вже засвоїла.

3. *Конфлікт соціальних норм.* Його суть полягає у тому, що людина відчуває тиск двох протилежних соціальних норм. Конфліктна ситуація для віруючої людини полягала у тому, що дуелі суворо заборонялися церквою, але в суспільстві існував єдиний спосіб відновити свою честь – за допомогою дуелі.

*Види конфліктів* (залежно від того, які сторони внутрішнього світу особи вступають у конфлікт):

1. *Мотиваційний конфлікт.* Це конфлікт між несвідомими прагненнями, між прагненнями до оволодіння і безпекою, між двома позитивними тенденціями (ситуація буриданового віслюка – віслюк, який знаходиться між двома рівними копицями сіна і помирає з голоду).

2. *Моральний конфлікт.* Конфлікт між бажанням і обов'язком, між моральними принципами і особистісними прив'язаностями.

3. *Конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності.* Це конфлікт між бажаннями особистості і дійсністю, яка блокує їх задоволення. Інколи його називають як конфлікт між „хочу бути таким, як вони” і неможливістю це бажання реалізувати. Він може виникнути в результаті фізичної неможливості людини здійснити своє бажання.

4. *Рольовий конфлікт.* Він виражається в переживаннях, які пов'язані із неможливістю одночасно реалізувати декілька ролей (міжрольовий внутрішній конфлікт), а також з різним розумінням вимог, які висуває сама особистість до виконання однієї ролі (внутрішньорольовий конфлікт).

5. *Адаптаційний конфлікт.* В широкому розумінні –це конфлікт, який виник на основі порушення рівноваги між суб'єктом і оточуючим середовищем, в вузькому – як такий, що виникає при порушенні процесу соціальної чи професійної адаптації. Це конфлікт між вимогами, які висувають до особи дійсність і можливостями самої людини (професійними, фізичними, психологічними).

6. *Конфлікт неадекватної самооцінки.* Він виникає через розходження між претензіями особистості і оцінкою своїх можливостей. Результатом цього є підвищена тривожність, емоційна напруга і зриви.

7. *Невротичний конфлікт.* Це результат внутрішньоособистісного конфлікту, який довгий час проходить всередині психічного світу особи. Його характеризує висока напруга, протистояння внутрішніх сил і мотивів.

Чинники міжособистісних конфліктів за В. Лінкольном

№ п/п	Тип чинників і їх основний зміст	Форми прояву
1	Інформаційні чинники: неприйнятність інформації для однієї із сторін	Неповні і неточні факти; чутки, мимовільна дезінформація; передчасна інформація або інформація, передана із запізненням; ненадійність джерел інформації; сторонні факти; неадекватні акценти
2	Поведінкові чинники: недоречність, грубість, нетактовність і т.п.	Прагнення до переваги; прояв агресивності; егоїзму; порушення обіцянок; мимовільне порушення комфортних відносин
3	Міжособистісні чинники: незадоволеність від взаємодії між сторонами	Дисбаланс у відносинах; несумісність у цінностях, інтересах, манерах поведінки і спілкування; відмінність в освітньому рівні; класові відмінності; негативний досвід відносин у минулому; низький рівень довір'я і авторитетності
4	Ціннісні фактори: протилежність принципів поведінки	Вірування і поведінка (заборони, уподобання, пріоритети); прихильність до групових традицій, цінностей, норм; релігійні, культурні, політичні й інші цінності; етичні цінності (уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість)
5	Структурні фактори: відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні	Влада, система управління; право власності; норми поведінки, "правила гри"; соціальна приналежність

Причини міжособистісних конфліктів поділяють відповідно до характеру проблем, які їх спричиняють.

### 3. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів

Внутрішньоособистісний конфлікт носить деструктивний характер, коли особистість не може знайти вихід зі сформованої конфліктної ситуації, не в змозі вчасно й позитивно вирішити протиріччя внутрішньої структури.

Негативні наслідки внутрішньоособистісного конфлікту, що стосуються стану самої особистості:

- припинення розвитку особистості, початок деградації;
- психічна й фізіологічна дезорганізація особистості;
- зниження активності й ефективності діяльності;
- стан сумніву, психічної пригніченості, тривожності й залежності людини від інших людей і обставин, загальна депресія;
- поява агресії або, навпаки, покірності в поведінці людини як захисної реакції на внутрішньоособистісний конфлікт;
- поява невпевненості у своїх силах, почуття неповноцінності й нікчемності;
- руйнація основних життєвих цінностей і втрата самого сенсу життя.

Негативні наслідки внутрішньоособистісного конфлікту стосуються не тільки стану самої особистості, її внутрішньої структури, але і її взаємодії з *іншими людьми в групі* – у родині, школі, вузі, організації й т. ін. Такими негативними наслідками можуть бути:

- деструкція існуючих міжособистісних відносин;
- несподіване відокремлення особистості в групі, відсутність комунікацій, взагалі все те, що в психології одержало назву «*відступу*»;
- підвищена чутливість до критики;
- девіантна поведінка й неадекватна реакція на поведінку інших;
- несподівані, нелогічні питання, а також відповіді невпопад, що приводять співрозмовника до збентеження;
- твердий формалізм – буквоїдство, формальна ввічливість, спостереження за іншими;
- пошук винуватих – обвинувачення інших у всіх гріхах або, навпроти, самокартання.

### 4. Міжособистісні конфлікти. Способи розв'язання

*Міжособистісний конфлікт* – це зіткнення індивідів у процесі їх соціальної взаємодії з приводу несумісності певних інтересів, цінностей, статусу або ресурсів, яке супроводжується негативними емоційними переживаннями.

Міжособистісні конфлікти – це зіткнення індивідуумів між собою на підставі протилежно спрямованих мотивів.

*Особливості міжособистісного конфлікту:*

1. Конфлікти між людьми виникають не через прояв об'єктивних обставин, а в результаті неправильного суб'єктивного сприйняття й оцінки індивідами конфліктів.

2. У міжособистісних конфліктах відбувається безпосереднє суперництво.

3. У міжособистісних причинах проявляється різноманіття психологічних причин (загальних, часткових, об'єктивних, суб'єктивних і ін.).

4. Під час міжособистісних конфліктів відбувається перевірка характерів, темпераментів, прояву здібностей, волі, інтелекту, емоційної сфери й інших індивідуально-психологічних особливостей індивідів.

5. Міжособистісні конфлікти відрізняються високим емоційним напруженістю й охопленням усіх сторін міжособистісних відносин між суб'єктами конфлікту.

6. Міжособистісні конфлікти стосуються інтересів не тільки сторін конфлікту, але й тих, хто з ними безпосередньо зв'язаний службовими або особистими відносинами.

*Основні сфери прояву міжособистісних конфліктів* є колектив (організація), суспільство, сім'я, в яких переважно відбувається життєдіяльність людини.

Види міжособистісних конфліктів:

1. *За характером причин виникнення* міжособистісні конфлікти можуть бути спричинені:

- професійними відносинами;
- психологічними особливостями людських взаємин (симпатіями, антипатіями та ін.);
- індивідуально-психологічними особливостями учасників (емоційність, агресивність, комунікабельність і ін.).

Причини виникнення міжособистісних конфліктів:

– різниця в психологічних особливостях людей (темперамент, характер та ін.);

– погана комунікація («хибні образи конфліктів»), яка призводить до того, що через відсутність об'єктивних причин виникнення конфліктної ситуації одна або всі сторони конфліктної взаємодії вважають, що їх відношення мають конфліктний характер. Це обумовлено неправильним трактуванням думок, висловлювань, вчинків однієї людини іншою. Це може бути відсутність взаєморозуміння. Одна із причин такого викривленого уявлення – недостатність спілкування, людських контактів, а інша – психологічна замкнутість, невміння або побоювання виявити до навколишніх свою доброту, увагу, щиросердечність;

- різниця в поглядах, системі цінностей;
- різниця в інтересах;
- відмінність в манері поведінки;
- різниця в рівні освіти.

2. *За наслідками для учасників* міжособистісні конфлікти можуть бути:

- конструктивними (позитивними), тобто такими, які приводять відносини (після розв'язання конфлікту) на вищий рівень розвитку, що зумовлюють взаєморозуміння;
- деструктивними (негативними), які призводять до негативних, руйнівних наслідків.

Типи конфліктних осіб:

*Демонстративні* характеризуються прагненням бути завжди в центрі уваги, користуватися успіхом.

*Некеровані* відрізняються імпульсивною, непродуманою, непередбачуваною поведінкою, відсутністю самоконтролю.

*Педантичні* – добросовісні працівники, скрупульозні, вимогливі до всіх і себе з позицій завищених вимог, які характеризуються підвищеною тривожністю, підозрілістю і підвищеною чутливістю до оцінок навколишніх і особливо керівників.

*Раціоналісти* – обачливі люди, готові до конфлікту в будь-який момент, коли є реальна можливість досягти особистих кар'єрних або меркантильних цілей.

Розв'язання міжособистісного конфлікту.

Для успішного розв'язання конфлікту необхідно, щоб обидві сторони виявили бажання його розв'язати. Зробити перший крок доволі складно: кожен вважає, що поступитися повинен інший. Тому готовність до вирішення конфлікту, виявлена однією із сторін, може відіграти вирішальну роль у розв'язанні конфлікту загалом.

Ефективні варіанти методик розв'язання міжособистісного конфлікту.

1. Повернутися до звичного особистісного стану («зняти маски» – відмовитися від схем поведінки, емоційного стану егоїста, диктатора, заздрісника, агресивності тощо).

2. Виявити справжню причину конфлікту.

3. Відмовитися від принципу «перемога за будь-яку ціну». У конфліктах не перемагають, їх розв'язують.

4. Знайти декілька можливих варіантів розв'язання конфлікту.

5. Оцінити варіанти і вибрати ефективний.

6. Переконати іншу сторону конфлікту у тому, що даний варіант є найоптимальнішим («говорити, щоб почули», уміти «слухати» іншу сторону).

7. Усвідомлювати і оберігати добрі взаємовідносини.