

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМІРИ КОНФЛІКТУ

SOCIO-PSYCHOLOGICAL DIMENSION OF CONFLICT

У статті розкривається соціально-психологічний зміст процесів, які відбуваються в конфлікті, розкривається складна феноменологія внутрішньопсихічних процесів і конфліктів особистості в просторі міжособистісної взаємодії.

Пропонуються методи врегулювання конфлікту з урахуванням специфіки функціонування особистості в конфліктній ситуації. Психоаналітична теорія надає можливість пояснити інтрапсихічні конфлікти людини. Залежно від того, наскільки структурні елементи психіки ефективно взаємодіють, залежить психологічне благополуччя індивіда. Ключ до розуміння конфліктів – у дослідженні як внутрішньопсихічних процесів, так і інформаційного середовища, в умовах і під впливом якого вони виникають, розвиваються й завершуються.

Запропоновано й описано методи, що допомагають проводити спільний аналіз конфліктної ситуації конфронтуючими сторонами конфлікту. Методологічний підхід Глазла щодо ескалації конфлікту дає змогу впорядкувати уявлення про конфліктну ситуацію. Ця модель має прогностичний потенціал, оскільки допомагає визначити, у якому ступені перебуває конфлікт; яка інтервенція можлива для виходу з конфліктної ситуації та яка стратегія потрібна для врегулювання конфлікту. Метод картографії допомагає проаналізувати конфлікт, оцінити його суб'єктивні й об'єктивні складові частини, подивитися на проблему з різних точок зору, сприяти експлікації та декодуванню комунікативної мети опонентів. Картографія як метод врегулювання конфлікту дає можливість з'ясувати мотиви вчинків і дії опонентів, причини відстоювання ними власних варіантів рішень. А також картографія допомагає раціонально переміститися на небезпечних просторах конфлікту завдяки саморефлексії, самоаналізу, особистісно-смісловій інтерпретації конфліктної ситуації, пошуку загального інтересу для сторін. Визначені методи розширюють у сторін конфлікту зону прийняття рішень, а головне, допомагають залобігти розгортанню конфлікту в бік небажаних деструкцій.

Ключові слова: конфлікт, інтрапсихічний конфлікт, міжособистісний конфлікт, ескалація конфлікту, картографія.

The article reveals the socio-psychological content of processes that occur in conflict, reveals the complex phenomenology of intrapsychic processes and personality conflicts in spaces of interpersonal interaction.

Methods of conflict regulation are proposed taking into account the specifics of the functioning of the individual in a conflict situation. Psychoanalytic theory makes it possible to explain human intrapsychic conflicts. Depending on how well the structural elements of the psyche interact, the psychological well-being of the individual depends. The key to understanding conflicts is in the study of both intrapsychic processes and the information environment, in the conditions and under the influence of which they arise, develop and end.

Methods are proposed and described that allow a joint analysis of the conflict by the opposing parties. Glazl's methodological approach to the process of escalation of the conflict, allows you to streamline ideas about the conflict situation. This model has predictive potential because it helps to determine at what level the conflict is; when intervention is possible to get out of a conflict situation; and what strategy is needed to manage the conflict. The method of cartography allows to analyze the conflict, to assess its subjective and objective components, to look at the problem from different points of view, to facilitate the explanation and decoding of the communicative goal of opponents. Cartography as a method of conflict management allows to find out the motives of actions and actions of opponents, the reasons for their defense of their own solutions. Also, cartography allows to move rationally on dangerous spaces of the conflict thanks to self-reflection, self-analysis, personal-semantic interpretation of a conflict situation, search of the general interest for the parties.

The method of cartography expands the decision-making zone of the parties to the conflict, and most importantly, allows to prevent the escalation of the conflict towards undesirable destruction. **Key words:** conflict, intrapersonal conflict, interpersonal conflict, escalation of conflict, cartography.

УДК 316.159
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.13-2.12>

Кримова Н.О.

к.психол.н.,
доцент кафедри психології
і соціальної роботи
Одеський національний політехнічний
університет

Лисенко О.М.

к.соціол.н.,
доцент кафедри психології
і соціальної роботи
Одеський національний політехнічний
університет

Постановка проблеми. Попри велику кількість текстів про феноменологію конфлікту, вибух інтересу до цієї теми на межі віків (90-ті – нульові роки), актуальність дослідження цієї теми не вичерпується. Присутність конфлікту як частини життя (поза контекстом, на якому рівні він відбувається) дає змогу припустити, що конфлікти є ендемічною рисою соціального функціонування.

Теоретичне осмислення соціально-психологічних феноменів динаміки конфлікту допомагає знайти методи пошуку точок зітк-

нення сторін, що конфліктують, у вигляді збігу інтересів у просторі внутрішнього й зовнішнього дискурсів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

У психологічній науці традиційно затвердилися кілька напрямів розуміння конфлікту: а) як про постійний елемент внутрішнього світу людини (уявлення про конфлікт як інтрапсихічне явище) (З. Фрейд, К. Хорні, А. Адлер); б) як про форму реакції на зовнішню ситуацію (теорія фрустрації, ситуаційний підхід у дослідженні конфліктів) (М. Дойч, М. Шериф, Т. Ньюком);

в) як про когнітивний феномен (конфлікт може бути зрозумілий тільки у вигляді суб'єктивного відображення ситуації, яка трактується як конфліктна) (К. Левін, У. Клар, В.С. Мерлін, Л. Фестингер, теорія балансу Дж. Хоманса).

Постановка завдання. У дослідженні аналізується специфіка соціально-психологічних процесів конфлікту, описана динаміка конфлікту, виокремлено психологічні закономірності, які супроводжують і підсилюють енергію конфлікту. Аналіз науково-практичних досліджень дає змогу об'ємно розглянути конфліктну ситуацію, сформувані загальне поле діяльності під час врегулювання конфлікту, відкрити нові перспективи сприйняття, оцінки, рефлексії того, що відбувається.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах сучасного буття кожній людині доводиться стикатися зі спектром проблем, які потребують певного вибору під час пошуку рішень. Вибір рішень залежить не стільки від міжособистісної ситуації, скільки від внутрішньопсихічних процесів і сформованості самосвідомості. Якщо індивід перебуває у внутрішньому інтрапсихічному дисбалансі, то регулювання взаємовідносин у разі зовнішнього зіткнення інтересів ускладнюється або стає майже неможливим. На відміну від людини, яка здатна здійснювати вибір між своїми бажаннями, співвіднести те або інше бажання з соціокультурними обмеженнями, прийняти відповідне рішення й нести відповідальність за нього, людина в епіцентрі внутрішніх переживань перебуває під впливом нав'язливих тенденцій. Відмова від чогось стає для неї настільки критичною, що пошуки нових рішень є нездійсненою місією, і вона втрачає здатність нести відповідальність за власні вчинки. Основна відмінність між нормальним і невротичним функціонуванням людини полягає в ступені розбіжності між суперечливими тенденціями.

Завдяки психоаналітичній теорії З.Фрейда й стало можливим розуміння внутрішньопсихічних процесів і конфліктів особистості. У межах цієї теоретичної парадигми можна виділити такі феномени, що допомагають пояснити інтрапсихічні конфлікти людини: виникнення тривоги; завдання й функції Суперого; слабкість та силу Его; антагоністичні аспекти інстинктів. Від того, наскільки структурні елементи психіки ефективно взаємодіють, залежить психологічне благополуччя індивіда. Тому необхідно зміцнювати Его, робити його більш незалежним від Суперого, розширити поле сприйняття внутрішньої й зовнішньої реальності тощо. Схильність індивіда до конфліктів залежить як від розвитку Его, так і від розвитку лібідо [6]. Концепція конфліктів може бути представлена таким чином: людина неминує вступає в конфлікт зі світом, що

оточує його, завдяки своїй інстинктивній природі; конфлікт із зовнішнім світом переміщується в психіку й продовжує там розвиватися; цей конфлікт розгортається на арені боротьби між несвідомими потягами, розумом і моральними атитюдями.

Конфлікт у соціокультурній парадигмі (К. Хорні) розглядається через такі ідеї: людина не вступає в конфлікт неминує зі світом, що оточує його; якщо такий конфлікт відбувається, то він обумовлений не потягами людини, а тим, що зовнішній світ уявляється страшним і ворожим; невротичні схильності, що розвиваються в людини, допомагають деякою мірою впоратися з зовнішнім світом, але це призводить до того, що цей конфлікт посилюється в інших площинах буття [7].

Отже, внутрішній конфлікт людини характеризується певними особливостями: незвичністю з точки зору структури конфлікту; специфічністю форм протікання та прояву, коли конфлікт супроводжується тривогою, страхом, депресією, стресом; складністю внаслідок актуалізації внутрішніх переживань людини на усвідомлюваному й неусвідомлюваному рівнях; латентністю, яка є наслідком того, що людина не завжди усвідомлює, що перебуває в стані внутрішнього конфлікту.

Як загальну схему ідентифікації конфлікту потрібно враховувати елементи, які виокремлював К. Роджерс: ригідність кожної зі сторін з упевненістю у власній правоті; порушення спілкування; спотворення сприйняття; підозри й недовіра. К. Роджерс у своїх роботах обґрунтував положення про міжособистісні стосунки як загальну модель для різних видів взаємодії, включаючи конфліктні [9]. Спотворення сприйняття подій, що відбуваються, а також іншої людини в конфліктній ситуації найчастіше породжене інконгруентністю. Інконгруентність як психологічне явище описує стан, що виникає, коли індивід позитивно ставиться до повідомлення, але негативно – до його джерела. Або навпаки, і це впливає на його ставлення до повідомлення й поведінкову реакцію.

А.С. Сегрепа, М. Арайза, розглядаючи загальну теорію міжособистісних стосунків К. Роджерса й особистісно-центрований підхід, відмічають, що інконгруентність є наслідком внутрішнього конфлікту й напруги, яка викликає неприйняття себе і/або відсутність емпатичного розуміння себе, уявлення про ворожість зовнішнього світу (включаючи обмеженість міжособистісних стосунків). Далі вчені зазначають, що «цикл особистісної й міжособистісної взаємодії залежить від рівня внутрішнього прийняття себе, самоємпатії й самоконгруентності кожної людини, а також рівня міжособистісної конгруентності, прийняття й емпатії у взаємовідносинах з іншою людиною» [5].

Конфлікти мають тенденцію до ескалації, якщо вони своєчасно не виявляються, не з'ясовуються й не регулюються [1]. Ескалація конфлікту означає, що міра незадоволення зростає, зона незадоволення розширюється, відбувається несвідоме перенесення внутрішнього психологічного незадоволення на сферу міжособистісних стосунків. Людина починає реагувати на зовнішню ситуацію, виходячи з власних негативних уявлень. Х. Бесемер зазначає, що «часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на докори іншим людям і судження про їхній характер, їхні наміри й мотиви. Замість того щоб звернутися до загальної проблеми, розглядають іншу людину як проблему» [1, с. 16].

Часто не знаходиться безконфліктного вирішення, тому що, по-перше, учасникам бракує знань закономірностей розвитку й регулювання конфліктів або часу на пошук оптимального рішення, оскільки конфлікт розвивається надто стрімко. По-друге, необхідно дійсно прагнути розв'язати суперечку, прагнути закінчити її безконфліктно. У людини повинен бути достатньо чіткий, явно виражений і стійкий мотив на безконфліктне вирішення протиріччя. Це допоможе долати труднощі, що неминуче виникатимуть на шляху. По-третє, важливо на всіх етапах вирішення конфлікту мінімізувати власні негативні емоції відносно опонента й прагнути зменшити негативні емоції в опонента відносно себе.

Проаналізуємо соціально-психологічні причини конфліктів. Дослідження показують, що однією зі суб'єктивних причин конфлікту є те, що учасники конфлікту будують свою поведінку не на реальному об'єкті конфлікту, а спираючись на його інформаційні моделі. Закономірності формування в опонентів моделей об'єкта конфлікту надзвичайно важливі для розуміння причин конфлікту.

У людини в уяві є певна картина світу, «карта» дійсності. Значення цієї «карти» – у спрощенні сприйняття, щоб не перевантажувати психіку «зайвою» інформацією, а це обмежує наше сприйняття світу. Учасники конфлікту формують власні інформаційні моделі конфліктної ситуації: мотиви й можливі дії протилежної сторони в конфлікті, власні мотиви й можливість в конфлікті, уявлення оточення про конфлікт тощо. Процес конфліктної взаємодії можна розглянути як обмін інформацією між усіма учасниками конфліктної ситуації. Інформаційний вплив учасників конфлікту один на одного чиниться з метою зміни поведінки сторін в потрібному напрямі [4]. Ключ до розуміння конфліктів лежить у дослідженні як внутрішньопсихічних процесів, так і інформаційного середовища, в умовах і під впливом якого вони виникають, розвиваються й завершуються.

Впорядкувати уявлення про конфлікт допомагає методика картографії, за якою інформація, що поступає, упорядковується, формує тезаурус людини, подібний до географічної карти. Суть методики полягає в складанні карти конфлікту, на якій відтворюються структурні елементи конфлікту (проблема, учасники конфлікту, їхні потреби й інтереси, страхи та побоювання).

Розглянемо декілька варіантів дослідження конфлікту в межах цього методологічного підходу. Для аналізу динаміки протікання конфлікту як багаторівневого й багатофакторного явища звернемося до робіт Д. Сендола. Учений запропонував аналізувати конфлікт за допомогою певної «системи координат конфлікту» з метою його вирішення (картографії). Метод Д. Сендола ґрунтується на факті повторюваності загальних ознак прояву конфлікту в різноманітних сферах. На макрорівні забезпечується організація збору інформації по широкому колу проблем аналізу й вирішення конфлікту, а на мікрорівні – інформації, що стосується окремого конфлікту. Сендол запропонував трискладовий підхід (three pillar approach) для аналізу структури й врегулювання конфлікту. Першим кроком на шляху проектування та здійснення ефективного втручання в динаміку конфлікту є розгляд конфлікту в системі координат («карті») з використанням таких понять, як: а) конфлікт; б) причини й умови конфлікту; в) можливості й способи втручання в конфлікт. Конфлікт автор визначає як динамічне явище, «прояв конфліктного процесу», що характеризується декількома етапами: ініціація, ескалація, контрольована експлуатація й управління. Останній етап може бути пов'язаний з виникненням деякого результату, що розуміється як врегулювання, вирішення або трансформація [8]. Прояв конфліктного процесу є ситуацією, за якої принаймні дві сторони або їхні представники прагнуть досягнення своїх уявлень про несумісні цілі шляхом взаємної (прямої або непрямої) протидії. За певних умов конфліктний процес може перерости в «агресивний прояв конфліктного процесу», тобто в ситуацію, за якої принаймні «дві сторони або їхні представники прагнуть досягнення своїх взаємовиключних уявлень про цілі шляхом завдання фізичних збитків або руйнування власності або символів, що мають особливу цінність для опонента, і/або завдання психологічної або фізичної шкоди, збитку або демонстративного ігнорування один одного» [3, с. 86].

Передбачається, що аналітики конфлікту й ті, хто виступають посередниками, повинні мати інформацію про: а) цей актуальний (або латентний) конфлікт; б) сторони, що беруть участь у конфлікті; в) предмет конфлікту; г) цілі, засоби, за допомогою яких збираються дома-

гатися цих цілей; г) міру орієнтованості в конфлікті й опанування конфліктною ситуацією; д) про оточення, в якому відбуваються події.

Ф. Глазл запропонував евристичну модель аналізу ескалації конфліктів, яка описує деструктивну динаміку розвитку конфлікту у вигляді дев'яти сходин, що ведуть вниз, від «протиставлення» до «взаємного знищення» [2]. Кожна сходинка обмежена порогом, який може попереджати про перехід до глибшого ступеня ескалації. Ця модель, або своєрідна карта, динаміки конфлікту має прогностичний потенціал, оскільки допомагає визначити ступінь, у якому перебуває конфлікт, яка інтервенція можлива для виходу з конфліктної ситуації та яка стратегія необхідна задля регулювання конфлікту. Ф. Глазл вважав, що процес протікання конфлікту відбувається стрибкоподібно й перехід від одного ступеня до іншого відбувається відповідно до певної закономірності. З перших слабких розбіжностей і до якнайглибших ступенів ескалації діють спонукальні механізми, які надають розвитку конфлікту все нової енергії. Перша стадія (сходина 1–3) характеризується тим, що, попри поляризацію точок зору, сторони конфлікту ще намагаються знайти рішення, яке влаштує всіх. Проте, коли одна сторона наводить свої аргументи, інша сторона відчуває, що їй не розуміють або ігнорують нюанси обставин, оскільки на свої диференційовані аргументи вона отримує лише недиференційовані відповіді. На другій стадії ескалації (сходина 4–6) конфлікт починає розвиватися у двох напрямках. Відбувається персоніфікація, перехід на особистості учасників, а також до процесу конфлікту починають залучатися інші люди. Відбувається стереотипізація негативних образів сторін, формуються коаліції. Конфлікти мають тенденцію до розширення, про поліпшення стосунків більше не може йтися. На третій стадії ескалації (сходина 7–9) збільшується напруженість, відбувається ескалація погіршення стосунків. Роста взаємна недовіра, сторони підозрюють одна одну в ще гірших намірах, ніж ті, які можна виявити. Тому подальша динаміка ескалації конфлікту визначається схильністю до надмірної чутливості, до надмірної войовничості й загостреної реакції на дії іншого. Зі збільшенням напруги, з одного боку, є шанс ясно й чітко виразити свої наміри кожної зі сторін, а з іншого боку, виникає реальна небезпека, що це буде виражено в украй агресивній формі.

Таким чином, ескалація може пройти дев'ять сходин, залучаються глибокі несвідомі рівні в людях і групах, поки вони повністю не втратять контроль над собою. Якщо не протистояти свідомо цій динаміці, то дія конфліктних механізмів зтягує конфлікт усе далі вглиб. Правильний діагноз стадії ескалації надає

точки входження для оперативних заходів, які повинні перешкодити подальшому неконтрольованому поширенню конфлікту.

Учені Х. Корнеліус і Ш. Фейр запропонували такий метод картографії конфлікту, який використовується з метою аналізу й самоаналізу для вирішення конфліктів – міжособистісних, внутрішньоособистісних, міжгрупових. Цей метод дає змогу в явному вигляді представити «карти» сторін конфлікту й виявити ті аспекти, які заважають адекватному сприйняттю й розумінню один одного [3]. Цінність цього методу полягає в упорядкуванні, систематизації наявної інформації з конкретної проблеми. Схема побудови «карти» конфлікту: призначення, принцип, умовні позначення, аналіз. Процес картографії конфлікту складається з 3 етапів:

1. Визначити проблему заявою загального характеру.

2. Розрізнити й назвати головних учасників.

3. Визначити потреби й побоювання кожного учасника або групи.

На першому етапі важливо визначити саму природу конфлікту. На другому етапі слід вирішити, хто є головними сторонами конфлікту. На третьому етапі слід перерахувати основні потреби й побоювання для кожного з головних учасників, які пов'язані з цією проблемою. Необхідно з'ясувати мотивацію, що стоїть за позиціями учасників у цьому питанні.

Карта допомагає побачити ситуацію очима іншої людини, графічно відображаючи потреби й побоювання, тим самим розширюється кругозір і створюються умови для ширшого кола потенційних рішень, доступних після закінчення цього процесу. Необхідно шукати загальну точку опори – загальні потреби або інтереси, підтримувати загальні цінності або ідеї, що розділяють усі учасники. Важливо поєднувати різні цінності й перспективи. Необхідно зафіксувати приховані спрямування як додаткові потреби й побоювання на карті, шукати й стимулювати передумови виграшу для всіх. Картографія обмежує дискусію певними формальними рамками, що допомагає зазвичай уникнути надмірного прояву емоцій. Так, можна скласти карту наодинці, з партнером по конфлікту або з цілою групою. Необхідно проаналізувати результат з точки зору нових спостережень, загальної бази й загальних поглядів. А після цього перейти до вироблення нових альтернатив.

У процесі картографії відбувається перехід в ментальні простори сторін конфлікту. Тому важливим показником реконструкції сенсозмисту конфліктогенів стає реалістичність образних уявлень про ситуацію.

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, людина реагує в тій або іншій ситуації відповідно до власних уявлень про те, що відбувається в цій ситуації. Інтерпретація подій

багато в чому визначається внутрішніми процесами, які можуть спотворювати реальну картину того, що відбувається. Міра усвідомлення цих спотворювальних чинників, облік і корекція у зв'язку з цим власних автоматичних реакцій багато в чому залежить від рівня розвитку Его, здатності до рефлексії.

Картографія як метод дає змогу раціонально дослідити конфліктну ситуацію й по можливості виявити як небезпечні, так і ресурсні аспекти щодо врегулювання конфлікту. Процес картографії створює груповий процес, за якого можливе спільне обговорення проблеми; надає опонентам можливість виразити, що для них є важливим; створює атмосферу емпатії; допомагає ясніше побачити як власну точку зору, так і точку зору інших; надає систематичний характер поглядам кожної сторони на проблему; настановує на нові напрями у виборі рішень; допомагає в умовах окресленого часу й простору виявляти як небезпеки, так і оптимальні рішення.

Переваги методу картографії також у тому, що він дає змогу здійснювати смислову компресію, особистісно-смислову інтерпретацію конфліктної ситуації, здобувати креацію нових сенсів, розкривати імплікатуру дискурсу. Процес картографії допомагає усвідомити континуальність рефлексії (рекурсивне усвідомлення того, що людина усвідомлює мотиви й причини вчинків), розкриває експлі-

кацію основної комунікативної мети опонента, сприяє проясненню неусвідомлених сигналів обох сторін завдяки розшифруванню символічних репрезентацій, імплікатур (конвенціонального й неконвенціонального видів). Інтрапсихічний конфлікт втрачає силу й напругу, стає можливим конструктивний діалог, що сприяє врегулюванню конфлікту.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / пер. с нем. Калуга : Духовное познание, 2004. 176 с.
2. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта / пер. с нем. Калуга : Духовное познание, 2002. 516 с.
3. Психология конфликта. Компендиум кейсов : учебное пособие / под ред. Т.И. Короткиной. Санкт-Петербург. : СПбГУП, 2016. 116 с.
4. Сегрера А.С., Арайза М. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель. *Вопросы психологии*. 1993. № 5. С. 109–113.
5. Фрейд З. О психоанализе. Москва : Аст; Харьков : Фолио, 2001. 704 с.
6. Хорни К. Невротическая личность нашего времени : собр. соч. в 3 т. Т. 1. Москва, 1997.
7. Conflict Resolution Theory and Practice: Integration and Application, N. Y. : Manchester University Press, Manchester (England) and St. Martin's Press, 1993. P. 6.
8. Rogers C.R. Dealing with psychological tensions. *J. of Applied Behav. Sci.* 1965. № 1. P. 6–24.