

ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ

FEATURES OF CONFLICT BEHAVIOR OF PERSONALITY IN EXTREME CONDITIONS

У статті розглядається проблема запобігання конфліктам і вирішення конфліктів у діяльності працівників ДСНС. На основі аналізу наукових джерел розкривається поняття «конфлікт», проаналізовані фактори, що зумовлюють виникнення та розвиток конфліктів.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих дій працівників, які зумовлені розбіжністю інтересів, цінностей і норм поведінки. Однією з основних проблем конфлікту є те, що конфлікт є складним феноменом, який потребує теоретичного і практичного вивчення з метою управління ним на всіх стадіях його функціонування. Дослідження конфлікту є неодмінною передумовою його розв'язання, оскільки дає змогу пізнати його глибину, складність, позиції сторін тощо.

Конфлікт – важко розв'язане протиріччя, пов'язане з гострими емоційними переживаннями; спосіб вирішення корінних протиріч, нерозв'язних іншим (логічним) шляхом. Людина не може втриматися або ухилитися від конфлікту, якщо зачіпаються її особистісні якості, у конфліктуючих різні інтереси, у тому числі й грошові, усе, що пов'язано з її діяльністю, відмінності в цілях, у поглядах та уявленнях.

Конфлікти часто породжуються нестатками й прихованими бажаннями, які не задовольняються. Конфлікт – ситуація, у якій кожна зі сторін прагне зайняти позицію, несумісну й протилежну стосовно інтересів іншої сторони. Коли людина перебуває в конфліктній ситуації, для більш ефективного вирішення проблеми необхідно вибрати певний стиль поведінки, урахувавши при цьому стиль інших людей, а також природу самого конфлікту. Існують стилі вирішення цих конфліктних ситуацій, щоб уникнути конфлікту, треба навчитися ними управляти. Жоден зі стилів вирішення конфлікту не може бути виділений як найкращий, вони використовуються всі без винятку.

Як рекомендації з вирішення конфліктів можна рекомендувати впровадження практики профілактики конфліктів. Профілактика конфліктів полягає в такій організації роботи колективу, яка виключила б або звела до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між його членами. Так як запобігти конфліктам набагато легше, ніж конструктивно вирішити їх, то, як показує практика, профілактика конфліктів не

менш важлива для успішної діяльності установи.

Ключові слова: конфлікт, управління конфліктом, конфліктна ситуація, колектив, запобігання конфліктам і вирішення конфліктів, профілактика конфліктів.

This article reveals the problem of prevention and resolution of conflicts in the activity of SES employees. Scientific sources revealed the concept of "conflict", analyzed factors, which contribute to emergence and development of conflicts.

Conflict is a clash of opposing actions of employees, which are caused by a divergence of interests, values and norms of behavior. One of the major problems of conflict is that conflict is a complex phenomenon that needs theoretical and practical study in order to manage it at all stages of its functioning. Conflict research is a prerequisite for resolving a conflict, as it gives us insight into the depth, complexity, position of the parties, and more.

Conflict is a difficult to resolve contradiction associated with acute emotional experiences; a way of solving fundamental contradictions that are not solved by another (logical) way. A person can not avoid conflict or escape it if: his personal qualities are affected; in conflict different interests, including money, everything related to his activity, differences in goals, attitudes and ideas.

Conflicts are often caused by shortages and hidden desires, which are not satisfied. Conflict is a situation in which each side of the conflict want to take a position that is incompatible and contrary to the interests of each side wants. When a person has a conflict situation, for the best solutions she/he must choose a certain style of behavior, pay attention to the style of other people and the nature of the conflict itself. There are same styles to deal with these conflicts and you need to learn how to manage them to avoid conflict as the best one. None of the conflict resolution styles can be distinguished as the best, they are used without exception.

Giving recommendation of managing with conflicts we should implement conflict prevention practices. Conflict prevention is the way of team organization that would eliminate or minimize the likelihood of conflict between them.

Key words: conflict, conflict management, conflict situation, collective, conflict prevention and resolution.

УДК 159.95

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.17.22>

Сергієнко Н.П.

к.психол.н., доцент,
доцент кафедри психології діяльності
в особливих умовах
Національний університет цивільного
захисту України

Постановка проблеми. Проблема конфліктів у міжособистісних взаєминах залишається значущою для всіх сфер діяльності, у тому числі для роботи в ДСНС. Властивостям особистості в конфлікті належить найважливіша роль, тому необхідно виявляти й ураховувати особистісні особливості людей,

які є центральною ланкою конфлікту. Однією з таких особливостей багато авторів розглядає конфліктність особистості, маючи на увазі її інтегральну властивість, що відбиває частоту вступу в міжособистісні конфлікти. У конфліктних ситуаціях працівникам ДСНС необхідний не тільки певний обсяг теоретичних знань про

причини виникнення і способи вирішення конфліктів, а й практичні навички управління конфліктами й регулювання конфліктів, де застосовуються індивідуальні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.

Сьогодні зайве доводити, що людина з моменту її існування використовує конфліктні форми поведінки в повсякденному житті. У всіх сферах життєдіяльності людина зустрічається з конфліктом між людьми або між елементами особистості. Схильність особистості до конфліктних взаємодій може бути пов'язана не тільки з віком, що визначає вибір тієї або іншої форми протистояння конфліктним ситуаціям, а й професійним стажем, характером професійної діяльності, належністю людини до чоловічої або жіночої статевої групи, до великого або малого соціуму, етнічної групи й соціального кола тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми вивчення конфліктів і конфліктної поведінки серед зарубіжних учених приділяли велику увагу Р. Дарендорф., Ч. Ліксон, С. Майерс, У. Мастербук, Г. Скотт та ін. Серед вітчизняних учених проблемам конфлікту й конфліктної поведінки присвячені праці Н. Гришина, А. Дмитрієва, Г. Ложкіна, В. Нагаєва, М. Примуш, І. Русинка, В. Шаленко й багатьох інших.

Постановка завдання. Мета статті – здійснити теоретичний аналіз підходів вітчизняних науковців до розуміння конфлікту та конфліктної поведінки; вивчити особливості конфліктної поведінки працівників ДСНС України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Проблема конфлікту не нова. Вона з'явилася разом із людським суспільством і взаємин у ньому. Кожен із суб'єктів соціальної дії пробує визначити межі своїх можливостей, наражаючись на певний спротив не тільки зовнішніх обставин, а й внутрішнього стану самого суб'єкта. При цьому реалізація можливостей кожного визначається через участь у конфлікті. По суті, уникнути конфліктів і їх наслідків узагалі неможливо, тому доцільніше ознайомитися з досвідом вирішення конфліктів, навчитися дотримуватися певних правил, спрямованих на регулювання конфліктів.

До певного часу практика обходилася без спеціального знання про конфлікти. Уперше предметом наукового пізнання стали конфлікти між державною владою, суспільством, окремими соціальними групами, що відображено в ученнях про демократії. Пізніше в коло інтересів науки потрапляють соціально-класові конфлікти, політичні, етнічно-національні, а потім між групові й міжособистісні. Нарешті, виникає потреба в систематичному аналізі всіх, істотно значних для суспільства конфліктних відносин і їх взаємозв'язку з відносинами гармонії та взаєморозуміння. Ця потреба

продиктована самою природою сучасного суспільства, здатного до нормального функціонування й розвитку, тільки будучи цілеспрямовано врегульованим і переважно свідомо керованим [2, с. 109].

Сьогодні теоретики управління визнають, що повна відсутність конфлікту всередині організації – умова не тільки не можлива, а й не бажана. Управління конфліктами, як й управління персоналом загалом, має здійснюватися з урахуванням складності та багатоаспектності трудових відносин у всіх напрямках – між роботодавцем і найманими робітниками; між адміністрацією та профспілковим комітетом, радою трудового колективу; між начальником і підлеглими; між окремими працівниками чи групами-суміжниками, що виконують взаємозалежні трудові операції. Останнє пояснюється тим, що трудові відносини формуються під впливом факторів соціального середовища та функціональної взаємодії, залежать від правових норм і трудових традицій. Саме вони є основою конструктивного розв'язання конфліктів, що виникають у процесі трудової діяльності.

Сучасна наука управління визнає, що конфлікт є невід'ємною частиною життєдіяльності організації [3, с. 82]. Конфлікт повинен сприйматися цілком нормальним суспільним явищем, властивістю соціальних систем, процесом і способом взаємодії людей. Конфлікт постає як усвідомлення на рівні окремої людини, соціальної групи або більш широкої спільності суперечливості процесу взаємодії й відносин, відмінностей, а то й несумісності інтересів, ціннісних оцінок і цілей, як осмислене протистояння.

Варто зазначити, що термін «конфлікт» походить від латинського слова «conflictus», що в точному перекладі означає «зіткнення», а в довільному – «протидія», «протиборство» [6, с. 81]. Конфлікт – це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок). Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, яке (зіткнення) супроводжується негативними емоційними переживаннями.

Щоб визначити сутність конфлікту, важливо виділити його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення. Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень, поглядів, які можна вважати необхідною умовою виникнення конфлікту. Для конфлікту завжди характерно протистояння суб'єктів соціальної взаємодії, що виявляється через заподіяння взаємного збитку

(морального, матеріального, фізичного, психологічного тощо). Необхідними й достатніми умовами виникнення конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними [4, с. 54].

Конфлікти посідають одне із центральних місць в управлінні персоналом не тільки в силу значущості пов'язаних із ними тимчасових витрат, а й через високу організаційну значущість їх інноваційних, творчих, особливо руйнівних наслідків.

Конфлікти виникають у процесі взаємодії, спілкування людей, оскільки інтереси, погляди є різні, тому вони існують стільки, скільки існує людство. Проте загальноприйнятої теорії конфліктів, що вичерпно пояснює їх природу, вплив на розвиток колективу, суспільства, поки ще не існує, незважаючи на велику кількість досліджень з питань виникнення, формування конфліктів та управління ними. Поняття конфлікту можна визначити як відсутність згоди між двома або більше сторонами, які можуть бути фізичними особами або групою працівників. Кожна сторона робить усе можливе, щоб була прийнята її точка зору, і перешкоджає це зробити іншій стороні. Роль конфлікту залежить від того, наскільки ефективно ним управляють. Щоб управляти конфліктом, необхідно розуміти причини виникнення конфліктної ситуації. Найчастіше керівники вважають, що основною причиною конфліктів є зіткнення особистостей. Однак аналіз показує, що часто причиною конфліктів є інші чинники, які пов'язані з виробничим процесом, недосконалістю сучасного виробництва, розподілом створеного продукту, розбіжністю інтересів.

Конфліктна поведінка – зовнішня активність суб'єкта, що спрямована на предмет конфлікту й змінює або зберігає від зміни наявне протиріччя між сторонами. Конфліктна поведінка поділяється на наступальну й оборонну [5, с. 57].

Сьогодні керівникам багатьох рівнів не вистачає елементарної конфліктологічної культури, знань про конфлікти, про шляхи їх мирного вирішення. Багато керівників вважає за краще вирішувати конфліктні ситуації, що виникають, силовими методами, навіть не здогадуючись, що є мирні й конструктивні методи виходу з їхнього конфлікту, що приводять до ситуації «виграш – виграш».

Сучасні погляди полягають у тому, що навіть за наявності ефективного управління в організаціях деякі конфлікти не тільки можливі, а навіть бажані. Звичайно, конфлікт не завжди має позитивний характер. У деяких випадках він може заважати задоволенню потреб індивідууму й навіть досягненню цілей організації. Проте в багатьох випадках конфлікт допомагає виявити різноманітність поглядів, дає

додаткову інформацію, допомагає виявити альтернативи вирішення проблем. Конфлікти в колективі можуть відігравати як негативну, так і позитивну функції.

Основні функції конфліктів:

1) позитивна: розрядка напруження між конфліктуючими сторонами; отримання нової інформації про опонента; згуртованість колективу організації для протидії зовнішнім ворогам; стимулювання до змін і розвитку; зняття синдрому покори в підлеглих;

2) негативна: великі емоційні й матеріальні витрати на участь у конфлікті; звільнення співробітників, зниження дисципліни, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі; ставлення до переможених груп як до ворогів; надмірне захоплення процесом конфліктної взаємодії, яке шкодить роботі; після завершення конфлікту – зменшення міри співробітництва між частиною працівників; важке відновлення ділових відносин [1, с. 102–104].

Реакція індивіда, яка проявляється під час конфлікту, у багатьох випадках визначається соціальною зрілістю людини, дозволеними для неї формами поведінки, що прийняті в колективі, соціальними нормами та правилами. Крім цього, участь індивіда в конфлікті визначається значимістю для нього поставлених цілей і тим, наскільки перешкоди, що виникли, заважають їх реалізації. Чим важливіша мета, що стоїть перед суб'єктом, тим більше зусиль він прикладає для її досягнення, тим сильніше буде протистояння й жорсткіша конфліктна взаємодія з тим, хто йому заважає.

Для більш ефективного управління конфліктом рекомендується використовувати дві стратегії: запобігання конфлікту й вирішення конфлікту. Стратегія запобігання конфлікту – сукупність заходів організаційного й роз'яснювального характеру, а саме: покращення умов праці, більш справедливий розподіл ресурсів, винагороди, зміна структури організації та системи управління нею, забезпечення виконання правил внутрішнього розпорядку, службовий етикет. Стратегія вирішення конфлікту спрямована на те, щоб змусити або переконати конфліктуючі сторони припинити ворожі дії й приступити до переговорів, знайти оптимальне рішення, яке б виключало поразку будь-якої сторони та визначило б напрям ефективної діяльності.

Не менш важливим є питання про запобігання конфліктам. Запобігти конфлікту – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому ця ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання [6, с. 67].

Отже, конфлікт – складне психологічне явище, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості й складу учасників, форми вияву, результатів тощо. Кожен конфлікт розвивається й має певну послідовність стадій. Під час конфлікту його учасники займають різні (часто протилежні) позиції, по-різному усвідомлюють і переживають ситуацію, що виникла. Для запобігання конфліктам і вирішення конфліктів доцільно дотримуватися певної послідовності психологічно оптимальних дій з урахуванням конкретної ситуації.

Дослідження проводилося на базі Головного управління ДСНС України в Харківській області. Як досліджувані виступали начальники караулів пожежно-рятувальних підрозділів ГУ ДСНС України у Харківській області та група пожежні-рятувальники. Усього в дослідженні взяло участь 45 осіб. Вік досліджуваних 25–45 років.

Досліджувані були поділені на дві групи: 1-а група – начальники караулів пожежно-рятувальних підрозділів у кількості 20 осіб; 2-а група – група пожежні-рятувальники в кількості 22 особи.

У роботі проведено дослідження з метою вивчення особливостей конфліктної поведінки працівників ДСНС України. За результатами даних методики К. Томаса ми отримали результати, які вказують на те, що з п'яти можливих стилів поведінки в ситуації конфлікту начальники караулів пожежно-рятувальних підрозділів застосовують більшою мірою співробітництва та компроміс, а група пожежні-рятувальники – компроміс та уникнення. Тобто більшість досліджуваних правильно співвідносить свої можливості і здібності, досить критично ставиться до себе, прагне реально дивитися на свої невдачі й успіхи, ставить перед собою досяжні цілі, які можна здійснити в конфліктних ситуаціях, бере активну участь у вирішенні конфлікту, при цьому співпрацюючи з іншими людьми, або погоджуються на часткове задоволення свого бажання й часткове виконання бажання іншої людини. Це продуктивні, дружні та мудрі підходи до вирішення завдання визначення й задоволення інтересів обох сторін. Однак це потребує певних зусиль. Обидві сторони повинні затратити на це деякий час, вони мають зуміти пояснити свої бажання, виразити свої потреби, вислухати одне одного, а потім напрацювати альтернативні варіанти вирішення проблеми.

За результатами даних методики «Оцінювання рівня конфліктності особистості» Г. Ложкіна, Н. Повякель ми отримали дані, які свідчать про те, що групи досліджуваних наполегливо відстоюють свою думку, незважаючи на те як це вплине на їхні службові чи особисті стосунки, і за це їх поважають. Але група

начальників караулів пожежно-рятувальних підрозділів прагне будь-що-будь домінувати, проявляє зайву прямолінійність висловлення, судження, критику, прагне до незалежності, неадекватно оцінює свої можливості й здібності. Пожежні-рятувальники не люблять конфліктів, навіть якщо й виникають, то вони можуть їх згладити, легко уникають критичних ситуацій.

Конфліктостійкість – це специфічний прояв психічної стійкості. Вона розглядається як здатність людини оптимально організовувати свою поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми, що виникають, у відносинах з оточуючими.

Проаналізувавши дані, отримані в результаті проведення методики, ми можемо зробити висновок, що загалом і пожежні-рятувальники, і начальники караулів пожежно-рятувальних підрозділів мають середній рівень конфліктостійкості, орієнтовані на компроміс і прагнуть уникати конфліктних ситуацій.

За результатами даних методики «Особистісна агресивність і конфліктність» (Є. Ільїн і П. Ковальов) ми отримали дані, які свідчать про те, що в першій групі досліджуваних – начальники караулів пожежно-рятувальних підрозділів – більш виражені показники за шкалами «Конфліктність», «Запальність» та «Образливість», а в другій групі досліджуваних – пожежні-рятувальники – більш виражені показники за шкалами «Конфліктність», «Образливість» і «Підозрілість». Це може свідчити про те, що досліджувані обох груп однаковою мірою схильні до прояву конфліктності, однаковою мірою схильні ображатися на дії чи слова з боку оточуючих людей. Але досліджувані групи начальників караулів пожежно-рятувальних підрозділів більш схильні сприймати широкий спектр ситуацій як провокуючі, а досліджувані другої групи – пожежні-рятувальники – можуть проявляти недовіру до оточуючих людей.

Висновки з проведеного дослідження. Отже, можна зробити висновки, що конфлікт вирішується успішніше, якщо обидві сторони зацікавлені в досягненні такого результату, який закликає їх до співробітництва. За обопільного прагнення сторін до зняття виниклого напруження, взаємних поступок і відновлення співпраці конфлікт вступає в стадію вирішення й завершення.

Ми дійшли висновку, що більшість досліджуваних правильно співвідносять свої можливості і здібності, досить критично ставляться до себе, прагнуть реально дивитися на свої невдачі й успіхи, ставлять перед собою досяжні цілі, які можна здійснити в конфліктних ситуаціях, беруть активну участь у вирішенні конфлікту, при цьому співпрацюючи з іншими

людьми, або погоджуються на часткове задоволення свого бажання й часткове виконання бажання іншої людини.

Але група начальників караулів пожежно-рятувальних підрозділів прагне будь-що-будь домінувати, проявляє зайву прямотинність висловлення, судження, критику, прагне до незалежності, неадекватно оцінює свої можливості і здібності. Пожежні-рятувальники не люблять конфліктів, навіть якщо й виникають, то вони можуть їх згладити, легко уникають критичних ситуацій.

У науковій літературі вже описані дослідження конфліктів і конфліктної поведінки в процесі підготовки майбутніх працівників ДСНСУ. Наступним етапом можуть стати дослідження конфліктів і конфліктної поведінки особистості на різних етапах її професіо-

налізації, також можливо вивчення гендерних особливостей конфліктів і конфліктної поведінки в структурі ДСНСУ.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гришина Н.В. Производственные конфликты и их регулирование. Москва : Наука, 2009. 168 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 464 с.
3. Мастербук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Москва : Дело, 2006. 193с.
4. Скотт Г. Джинні. Конфлікти: шляхи подолання. Київ, 1991. 273 с.
5. Скотт Дж. Г. Сила ума. Способы разрешения конфликтов. Санкт-Петербург : Питер, 1993. 285 с.
6. Примуш М. Конфліктологія : навчальний посібник для вузів / Мін-во освіти і науки України. Київ : Видавничий дім «Професіонал», 2006. 282 с.