

АНАЛІЗ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ: ЛІТЕРАТУРНИЙ ОГЛЯД

Проаналізовано чинники, що визначають характер міжособистісної взаємодії суб'єкта у ситуації конфлікту.

Характер міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту залежить від того, на якій стадії розвитку знаходиться конфлікт. Найбільш повний аналіз динаміки конфлікту, ми вважаємо, здійснили А.Я.Анцупов та А.І.Шипілов. Під динамікою конфлікту, як правило, розуміють його зародження, розвиток і утвердження. Нам необхідно знайти відповіді на такі питання: З чого визріває конфлікт? Як розпізнати виникнення суперечливої, небезпечної ситуації на етапі виникнення конфлікту, особливо відкритого зіткнення, коли цьому ще можна запобігти? У динаміці конфлікту згадані автори виділяють три періоди, кожен з яких складається з декількох етапів:

1. Латентний період включає такі етапи: виникнення об'єктивної проблемної ситуації між суб'єктами взаємодії, усвідомлення об'єктивної проблемної ситуації суб'єктами взаємодії; спроба сторін вирішити об'єктивну проблемну ситуацію безконфліктними засобами; виникнення передконфліктної ситуації (відчуття безпосередньої загрози сприяє розвитку ситуації в бік конфлікту) [1:287].

2. Відкритий період (конфліктна взаємодія або власне конфлікт) складається з таких етапів: інцидент, ескалація, збалансована протидія та завершення конфлікту. Дослідники пропонують форми завершення конфлікту: розв'язання, врегулювання, затухання, усунення, переростання в інший конфлікт.

3. Післяконфліктний період характеризується або частковою, або повною нормалізацією відносин.

Відомий американський дослідник М.Дойч встановив такі фактори, які визначають протікання міжособистісного конфлікту. З позиції мотиваційного підходу він виділив три типи орієнтації в конфліктній взаємодії. Кооперативна – сторони зацікавлені у співробітництві та взаємовигоді; індивідуалістична – одна із сторін намагається здобути якомога більше для себе за рахунок іншої. Спираючись на власні дослідження та пошуки учнів, учений стверджує: "Характерні процеси й ефекти, викликані таким типом соціальних відносин (кооперативним або конкурентним), також мають тенденцію викликати цей тип соціальних відносин" (гіпотетичний закон соціальних відносин Дойча) [2: 176]. Це твердження є дуже важливим для педагогічного процесу, оскільки вчитель, як більш досвідчений і професійно зобов'язаний, повинен керувати суперечливою взаємодією з дітьми, яка має носити конструктивний характер. Не можна очікувати позитивного розв'язання конфлікту, якщо вчитель реалізує відмінний від кооперативного (співробітництва) стиль поведінки.

Аналізуючи місце особистості в конфлікті та вплив її рис на якість взаємодії, М.Дойч зазначає, що пояснення соціальної поведінки в термінах відносно стабільних рис, диспозицій та інших нахилів, притаманних індивіду, зараз розглядається як обмежено корисний [2: 177]. При цьому він розглядав диспозиції таких типів: мотиваційні, риси характеру, когнітивні тенденції, цінності та ідеології, "Я-концепцію", самооцінку. М.Дойч, як і більшість соціальних психологів, пропонує розглядати поведінку через взаємодію ситуаційних і диспозиційних детермінантів. Виділимо деякі внутрішні потреби, зафіксовані автором, які викликають появу суперечливих відносин і впливають на їх хід: виправдання внутрішніх проблем за рахунок ніби негативних дій з боку опонента; ворожі відносини з кимось, що відволікають увагу від внутрішніх проблем; зовнішня небезпека, що нейтралізує почуття "безглуздя, нудьги та втоми"; внутрішній конфлікт, який реалізується як прояв ворожості стосовно іншого; проекція неприйнятих свідомістю частин себе на опонента та боротьба з ними через міжособистісну конфліктну взаємодію тощо. Характерним є те, що внутрішні проблеми, які проявляють себе через захисні механізми психіки і реалізуються в деструктивній взаємодії, закріплюються швидше невдачами індивіда, ніж його успіхами.

Важливою перешкодою для конструктивних відносин між людьми, як вважав М.Дойч, є їх належність до різних соціокультурних груп. Він стверджував: "Кожна соціальна категорія має свою власну субкультуру, і відмінності між субкультурами (в очікуваннях, звичаях, мові, нормах, цінностях і т. ін.) можуть вести до взаємонерозуміння, стереотипів та забобонів, що впливають на здатність людей із різних категорій успішно вирішувати конфлікти між собою" [2: 184]. Все це сприяє виникненню конфлікту, а не його позитивному розв'язанню.

Учений дослідив і класифікував ряд процесів, які сприяють закріпленню та ескалації суперечливої конфліктної взаємодії. Перші з них ми розглянули більш докладно, до них належать: орієнтація на конкуренцію (суперництво), що викликає відносини типу "виграш-програш"; внутрішньоособистісні конфлікти, які проявляють себе через міжособистісні; виникнення чи існування "анархічної соціальної ситуації" [2: 188] (відсутність умов соціального порядку та взаємодовіри і як наслідок – домінування цинічних індивідів); когнітивна ригідність, що викликає хибні судження та "тунельне" бачення; мимовільна зв'язаність, що означає залежність від власних жорстких позицій, переконань, принципів; самовиконувани пророкування; порочні спіралі ескалації (ухилення від проблеми, підміна однією із сторін предмета, який викликає конфлікт, новим, де вона почуває себе більш впевнено, одна із сторін зосереджує зусилля на слабких сторонах іншої тощо); конфлікт як азартна гра (гра заради гри або виграти будь-якою ціною).

Х. Корнеліус і Ш.Фейр виділяють певні сигнали конфлікту, які розширюють наше уявлення про хід суперечливої взаємодії. Першим сигналом, який вони розглядають, є криза, що характеризується такими чинниками: розрив відносин з партнером по взаємодії, насильство, звинувачення один одного, втрата контролю над емоціями та нормами поведінки. Напруга виступає другим сигналом. Вона викривляє сприйняття партнера та його дії – з'являються негативні установки, погіршуються стосунки, виникає занепокоєння, тривога. Третім сигналом є непорозуміння – робляться хибні висновки із ситуації, зникає взаєморозуміння. Четвертий сигнал – інцидент –

викликається тимчасовим хвилюванням або роздратуванням. Дискомфорт виступає останнім сигналом. Це майже інтуїтивне відчуття, що щось відбувається не так. Дослідники вважають: "Якщо ви навчитеся розпізнавати сигнали дискомфорту та інциденту і швидко реагувати на них, то ви у змозі перешкодити виникненню напруги, непорозуміння та криз" [3: 66].

Крім того, вчені виділяють ряд "саботажників спілкування", які вочевидь відтягують процес вирішення конфлікту. До них належать: погрози, накази, негативна критика, неприємні прізвиська, слова типу "ви повинні...", приховування важливої інформації, несвоєчасні поради, відмова від обговорення проблеми, змагання тощо.

Найбільш повний аналіз з позиції системного підходу взаємодії в ситуації конфлікту викладений у праці Е.А.Орлової та Л.Б. Філонова "Взаємодія у конфліктній ситуації". Автори зазначають: "Наявність конфліктної ситуації зовсім не передбачає, що взаємодія людей буде розвиватися за якоюсь єдиною схемою" [2: 381]. Базуючись на дослідженнях Л.Козера, Б.Боулдіна, Т.Шелінга, Р. Уолтона, Дж. Кросса, С.Зігеля, А.Рапопорта та ін., вони виділяють три підходи щодо поведінки суб'єктів у ситуації конфлікту: ухилення від суперечливої ситуації, переговори та боротьбу (власне конфліктну взаємодію). Велику увагу вчені надають переломним моментам, які детермінують прийняття рішення про вибір того чи іншого підходу. Виділені ними фази розвитку взаємодії в суперечливій ситуації визначають її як конфліктну:

- 1) усвідомлення індивідами ситуації як конфліктної;
- 2) вибір підходу (стратегії), який визначає хід взаємодії;
- 3) прийняття рішення про дії в межах вибраного підходу.

Учені стверджують, що конфліктна ситуація переходить у відкрите зіткнення – конфлікт, коли хоча б один із учасників відмовляється від усталених відносин й обирає "переговорну" (кожна із сторін отримує не все, до чого вона прагне) або "конфліктну" стратегію (кожна із сторін з допомогою всіх можливих у неї засобів діє таким чином, щоб одержати максимум бажаного).

Крім вищезазначених фаз, велику увагу автори приділяють факторам, які свідчать про конфліктність ситуації. По-перше, це відчуття ситуації як такої, що несе загрозу. Саме воно є поштовхом до сприйняття її як конфліктної. По-друге, уявлення про несумісність цілей учасників взаємодії дає сигнал щодо появи небезпеки. Виникнення фрустрації цілей та намірів виступає третім фактором.

Сприйняття ситуації як конфліктної хоча б одним із учасників викликає ряд негативних емоційних переживань: стимулена тривога, страх, ворожі почуття, бажання чинити опір, упередженість, агресивність і т. ін. Саме вони стимулюють іншого учасника до протидії та виконують "мобілізаційну функцію". Поява негативних емоційних переживань є четвертим фактором, який свідчить, що ситуація сприймається суб'єктами взаємодії як конфліктна. Як зазначають автори, всі показники (фактори) конфліктної ситуації можуть бути присутніми в ході взаємодії окремо або в певних сполученнях.

Розвиваючи ідеї Л.С.Виготського, О.М.Леонтьєва, С.Л.Рубінштейна, Б.Ф.Ломова, Л.Б.Філонова, С.В.Ковальова, А.У.Хараша та ін. про єдність індивіда та середовища, їх взаємозумовленість, Н.В.Грішина вважає, що наявність суперечностей не обов'язково переводить ситуацію в конфліктну. Спираючись на дослідження Е.А.Орлової, Л.Б.Філонова, поділяючи думку Ю.М.Ємельянова, вона стверджує, що із суперечливої ситуації людина може "сконструювати" конфлікт, але вона (ситуація) може одержати й інший розвиток [4: 172]. Авторка наголошує при цьому на визначальній ролі когнітивних процесів.

Дослідниця чітко фіксує точки переходу актуальної ситуації в конфліктну та початок конфліктної взаємодії. Вона зауважує, що зміст ситуації детермінований як зовнішніми, так і внутрішніми факторами, а саме:

- об'єктивні фактори (на рівні загальнолюдського сприйняття та оцінки викликають типові реакції);
- групові фактори (об'єктивний вплив соціальних та культурних умов функціонування індивідів);
- індивідуальні фактори (суб'єктивні, пов'язані із особистісними характеристиками).

Як і більшість дослідників, Н.В.Грішина вважає, що дії учасників конфлікту мають бути "взаємоспрямовані і взаємозумовлені, скоординовані та взаємоузгоджені" [4: 208]. Одна з не багатьох, вона приділяє велику увагу в регулюванні конфліктної взаємодії цілям та мотивам опонентів, справедливо підкреслюючи, що виявлення цілей супротивників дає більш повне уявлення про детермінанти процесів, які відбуваються в конфлікті [4: 212]. Якщо, зазвичай, під цілями розуміють усвідомлений, рідше неусвідомлений передбачуваний образ результату, досягнення якого викликає задоволення, недосягнення – фрустрацію, то для ситуації міжособистісного конфлікту прогнозованість результату не очевидна. Авторка виділяє три типи цілей, які пов'язані з мотивом "одержати бажане", що визначає предмет конфлікту; з емоційними установками сторін стосовно один одного; з нормами, які впливають на вибір позиції. Хоча цілі й детермінують певною мірою хід суперечливої взаємодії, але вони однозначно не визначають стилю, стратегії, тактики поведінки учасників.

Розглядаючи регулятори конфліктної взаємодії, Н.В.Грішина приділяє велику увагу трьом групам факторів – об'єктивним ситуаційним складовим, соціально-перцептивним механізмам та особистісним детермінантам. Ситуаційний контекст значною мірою впливає на вибір моделі поведінки учасників та пом'якшує або загострює існуючі суперечності. Дослідниця здійснила аналіз таких ситуаційних складових: кооперативні чи конкурентні відносини існували між сторонами до виникнення конфлікту; наявність сприятливих або несприятливих умов (загальний емоційний фон, жорсткість та гнучкість структури, в якій виникає суперечка; наявність третіх осіб та їх інтереси щодо змісту завершення конфлікту); поведінка партнера по ситуації визначає власний вибір стратегії взаємодії.

Щодо особистісних характеристик учасників конфліктної взаємодії науковець, базуючись на дослідженнях М. Дойча, виділяє їхні когнітивні, мотиваційні (можливість чи неможливість задоволення потреб індивіда) та моральні (взаємообов'язок, повага до прав іншого, норм у соціумі) орієнтації. Серед когнітивних складових найбільша увага приділяється комплексам уявлень та очікувань людини і її установкам (схемам, сценаріям, фреймам та ін.). Схема, запропонована М.Дойчем, "я виграв – ти програв", "я програв – ти виграв", "я виграв –

ти виграв" базується на дуальності: ми "за" чи "проти" один одного. Запропоновані нами базові стратегії міжособистісної взаємодії віддалення та об'єднання фактично ввібрали в себе цю дилему. Якщо людина "за" іншого, то вона певною мірою прагне до мирного співіснування, співпраці, співтворчості, взаємовідповідальності, взаємоповаги, взаємодопомоги тощо, на противагу "проти", що рано чи пізно призведе до створення фатального соціуму, де кожен сприймає іншого як ворога.

Ми не поділяємо думку Н.В.Грішиної стосовно того, що дуже часто "перебільшується значення особистісних факторів у виникненні конфлікту" [4: 236]. Вона, як і М.Дойч, пріоритет у виникненні суперечливої взаємодії надає ситуаційним детермінантам. На нашу думку, саме особистісні якості та характеристики дають поштовх виникненню суперечливого зіткнення, а ситуативні складові сприяють або не сприяють вирішенню чи загостренню проблеми (людина сама потрапляє в певні ситуації або їх створює). Як справедливо зазначав А.Т.Ішмуратов, "конфлікт виникає на порожньому місці" [5: 103].

Соціально-перцептивним регулятором взаємодії в ситуації конфлікту Н.В.Грішина, як і більшість дослідників, надає особливого значення. Адже конфлікт виникає лише за умови сприймання та усвідомлення опонентами несумісності цілей, інтересів, позицій, установок тощо. Дослідниця поділяє погляди Е.А.Орлової, Л.Б.Філонова стосовно того, що не лише когнітивні, а й афективні аспекти значною мірою впливають на сприйняття образу конфліктної ситуації. Вперше проблему образу конфліктної ситуації почала розробляти Л.А. Петровська, зазначаючи: "Саме ці образи – ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки учасників" [2: 300]. Образи конфліктної ситуації охоплюють уявлення про себе, про супротивника та середовище, в якому визріває суперечка.

Проаналізувавши великий масив досліджень з цієї проблеми, Н.В.Грішина робить такі висновки:

1. Незважаючи на суб'єктивність сприйняття істинності, саме образи конфліктної ситуації найбільшою мірою визначають поведінку учасників зіткнення.

2. Самосприймання характеризується такими положеннями: "я маю право на істину" та ін.

3. Супротивник несе повну відповідальність за початок суперечливої взаємодії та наділяється негативними рисами й характеристиками, знецінюється його позиція тощо.

Цікавий погляд на взаємодію в ситуації конфлікту виклав А.Т.Ішмуратов. Він вважає, що перехід від нормального спілкування до конфліктного здебільшого непомітний, а латентність (прихованість) і агресивність є основними характеристиками конфлікту як процесу [5:103]. У динаміці конфлікту дослідник пропонує розглядати такі фази: латентну, демонстративну, агресивну та батальну. Кожна з фаз є демонстрацією того, як опонент все більше й більше віддаляється один від одного, аж до бажання повного знищення супротивника – відкрито виражають невдоволення, припиняють комунікацію (не розмовляють між собою), оголошують та розпочинають "війну", прагнуть перемогти будь-якою ціною.

А.Т.Ішмуратов пропонує і певні точки переходу від однієї до іншої фази, дещо відмінні від запропонованих Е.А.Орловою та Л.Б. Філоновим:

Перша точка переходу від латентної до демонстративної фази характеризується припиненням здивування й спробою порозумітися та переконати опонента у власній правоті.

Друга точка (демонстративно-агресивна) вказує на перехід від суперечок до припинення контактів.

Третя точка (агресивно-батальна) засвідчує стрибок від прихованої до відкритої агресії – появу власне конфліктної взаємодії.

Четверта точка (батальна-фінал) – ескалація конфлікту.

В.П.Шейнов, спираючись на результати досліджень, вважає, що 80% конфліктів виникають поза бажанням опонентів. На його думку, вони зароджуються і розвиваються внаслідок ескалації конфліктогенів. Під останніми він розуміє слова, дії (або бездію), які можуть призвести до конфлікту [6: 12]. Якщо на кофліктоген одного учасника інший відповідає більш сильним, то виникає суперечлива взаємодія, якщо ж не відповідає, то конфлікт, як правило, не розгортається. Автор виділяє три типи конфліктогенів: прагнення до переваги, прояви агресивності та егоїзму. Для того, щоб перешкодити виникненню конфліктної взаємодії, одному з учасників необхідно не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.

Причину неспроможності подолати суперечності Д.Дена вбачає у двох перешкодах: хибних рефлексів та ілюзіях [3]. Під хибними рефлексами він розуміє ті інстинкти, які актуалізують архаїчні засоби вирішення конфлікту – "ухилення від спілкування" (розрив взаємовідносин) та "силові ігри" (прагнення перемогти іншого); ілюзії розглядає як викривлене, неправдиве сприйняття зовнішнього світу. Він виділяє три рівні взаємодії, які загострюють суперечливе зіткнення. Перший – дрібні сутички, які серйозно не загострюють взаємостосунки. Другий – переростання сутички в зіткнення, яке супроводжується наростанням конфронтації, збільшенням взаємозвинувачень, втратою взаємодовіри, зменшенням бажання взаємодіяти. Третій – переростання зіткнення в кризу, що проходить на фоні емоційної нестабільності та бажання розірвати стосунки.

Оригінальний погляд на зміст міжособистісної взаємодії розкрито в структурно-транзактному аналізі Е.Берна. Базовим поняттям концепції є "стан Я", який фіксує певні стани свідомості та моделі поведінки (систему почуттів і "набір узгоджених поведінкових схем"), які їм відповідають. Учений виділив три категорії станів: 1) стан "Батька" (екстеропсихіка) – "стани Я", схожі з образами батьків; 2) стан "Дорослого" (неопсихіка) – "автономно спрямований на об'єктивну оцінку реальності"; 3) стан "Дитини" (археопсихіка) – "стани Я, які ще діють з моменту їх фіксації у ранньому дитинстві та являють собою архаїчні пережитки" [7: 16].

Транзакцією він називає одиницю взаємодії – стимул або реакцію (у свою чергу, реакція перетворюється на стимул і т. д.). Надалі будемо використовувати такі скорочення: стан "Батька" – Б, "Дорослого" – Д, "Дитини" – Ди. Метою транзактного аналізу є виявлення в "стані Я", які організовують як стимул, так і реакцію. Взаємодія між однаковими станами (Д – Д) – називається додатковою транзакцією першого типу. Наприклад, Вчитель: "Хто з вас має інші думки стосовно...", Учень: "Я вважаю, що ..." (рис. 1-а). Взаємодія між різними станами, за

якої стимул і реакція кожного з партнерів залишаються незмінними, називається трансакцією другого типу (Б – Ди, Ди – Б і т.д.). Доки трансакції додаткові, то комунікація між партнерами буде тривати як завгодно довго.

На противагу додатковим, існують перехресні трансакції (Д – Д, Б – Ди). Наприклад, Учень: "Я на попередньому уроці не зрозумів виклад ...", Учитель: " Чим ти слухав? Я ж цілий урок..." (рис. 1-б). Перехресні трансакції або розривають комунікацію, або призводять до конфліктної взаємодії.

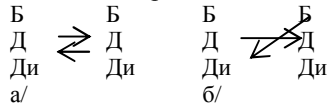


Рис. 1

Крім простих додаткових і перехресних трансакцій, які, в основному, відбуваються на соціальному рівні, існують приховані трансакції, що, крім соціального рівня, актуалізують і психологічний план суб'єктів. Ми не будемо аналізувати приховані трансакції, більшість з яких викликає особистісні психологічні проблеми (внутрішні конфлікти). Зазначимо лише, що трансактний аналіз є чудовим інструментарієм у попередженні й керуванні конфліктами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Анцупов А.Х., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
2. Психология конфликта /Сост. и общ. ред. Н.В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2001. – 448 с. – (Серия "Хрестоматия по психологии").
3. Прикладная конфликтология: Хрестоматия /Сост. К.В.Сельченко. – Минск: Харвест, 1999. – 624 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
5. Ишмуратов А.Т. Конфликт і згода: основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наукова думка, 1996. – 189 с.
6. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Мн.: Амалфея, 1996. – 288 с.
7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы /Пер. с англ. /Общ. ред. М.С.Мацковского. – СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.

Матеріал надійшов до редакції 4.09.2004 р.

Костюшко Ю.А. Анализ межличностного взаимодействия в ситуации конфликта: литературный обзор.

Анализируются основные факторы, которые определяют характер межличностного взаимодействия субъекта в ситуации конфликта.

Kostyushko Yu. A. The analis of person interrelation in the situation of conflict in the problem: a literary renise.

Factors are analyzed which determine the character of interpersonal relations in the situation of a conflict.