

Коновальчук І.М. Соціально-психологічні причини конфліктів в міжособистісній взаємодії // Актуальні питання сімейної медицини (VIII Міжрегіональної науково-практичної конференція). / Від. ред.. В.М. Мороз. – Житомир: Полісся, 2010 – С. 424–432.

**УДК 159.9**

**Соціально-психологічні причини конфліктів в  
міжособистісній взаємодії**

**Коновальчук Інна Миколаївна**  
старший викладач кафедри психології  
Житомирський інститут МАУП

Професійна діяльність медичного працівника безпосередньо пов'язана із налагодженням міжособистісної взаємодії із пацієнтами. Нерозуміння медиком сутності та незнання особливостей взаємодії може призвести до виникнення конфліктної ситуації, що негативно впливає на ефективність лікувального процесу.

Психологічні проблеми міжособистісної взаємодії висвітлено в роботах Г. М. Андрєєвої, О. О. Бодальова, І. Д. Бежа, О. В. Киричука, Г. А. Ковальова, Б. Ф. Ломова, О. О. Леонтєва, Л. О. Петровської, Б. Д. Паригіна, І. В. Страхова. Загальнотеоретичні підходи до проблеми конфлікту розроблені в працях А. Я. Анцупова, А. І. Шипілова, В. М. М'ясищева, В. В. Століна, Л. А. Петровської, Я. Л. Коломінського, М. В. Розіна, Т. В. Драгунової, К. Левіна, Х. Хекхаузена, Г. Лейтца. У публікаціях Г. В. Ложкіна, Н. І. Пов'якель, В. А. Семіченко та ін. розглядаються сутність та роль конфліктогенних чинників у міжособистісній взаємодії. У медичній психології особливості взаємодії медичного працівника та хворого описані в роботах Б. Д. Карвасарського, В. Д. Менделевича.

Разом з тим, у практиці підготовки медичних працівників недостатньо приділяється увага виробленню у них техніки безконфліктної взаємодії з пацієнтами в процесі надання медичної послуги. Особливо ці питання

набувають актуальності в зв'язку із реформуванням системи охорони здоров'я, зокрема впровадження сімейної медицини.

Враховуючи актуальність проблеми та її недостатню розробку ми поставили за мету проаналізувати сутність та причини виникнення й ескалації конфлікту у міжособистісній взаємодії.

На думку сучасних дослідників, людину із суспільством пов'язує розгалужена система зв'язків. Основними їх елементами є суб'єкти зв'язку, предмет зв'язку й механізм свідомого регулювання взаємин між суб'єктами. Конкретний зв'язок відбувається у формі контакту і власне взаємодії. У психологічній літературі взаємодія розглядається як процес безпосереднього чи опосередкованого впливу об'єктів (суб'єктів) один на одного, який породжує їх взаємообумовленість та зв'язок. Л. Е. Орбан-Лембрик визначає взаємодію як взаємозалежний обмін діями, організація людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності [1, с. 215].

Спілкуючись, обмінюючись інформацією, людина виробляє форми і норми спільних дій, організовує і координує їх. Це забезпечує уникнення розриву між комунікацією і взаємодією.

Процес взаємодії не завжди відбувається в бажаному напрямі. Між людьми, які контактують, можуть виникнути часткові суперечності, а може виявлятися й антагонізм позицій, породжений наявністю в них цінностей, цілей і мотивів, що взаємозаперечуються. Тоді стосунки ускладнюються до такої міри, що говорять про виникнення міжособистісного конфлікту. Конфлікт розглядається як зіткнення протилежних поглядів, інтересів і дій окремих людей та груп [2]. На психологічному рівні суперечність проявляється в сильних негативних переживаннях учасників конфліктної взаємодії, в негативних емоціях, стресах, розчаруваннях, провинах, в змінах системи стосунків і цінностей, в незвичайних проявах поведінки. Якщо конфлікт своєчасно не вирішується, то це може призвести до неврозів, хворобливих станів, стійкого розладу стосунків між індивідами, які взаємодіють.

Вітчизняні психологи визначають конфліктну взаємодію як часткову суперечність між її учасниками, іноді й антагонізм позицій, що є наслідком розбіжностей їх цінностей, цілей, мотивів [1, с. 229].

Науковий інтерес до проблеми конфлікту значно виріс за останні роки через підвищений загальний рівень конфліктності сучасного суспільства.

Загальновідомим є факт існування різних підходів щодо визначення сутності поняття конфлікт, його природи, причин виникнення.

Конфлікти, охоплюють всі сфери людських відносин. До найпоширеніших психологічних конфліктів належать міжособистісні конфлікти. У дослідженнях українських вчених доведено, що єдиного загальноприйнятого визначення сутності поняття „конфлікт” ще немає. Так С.Д.Максименко визначає його як суперечність, що виникає між людьми у зв’язку з розв’язанням тих чи інших питань соціального чи особистого життя [3]. А.В.Петровський, М.Г.Ярошевський розкривають конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій в міжособистісних відносинах, пов’язаних з гострими негативними емоційними переживаннями [2]. В.І.Войтко – як крайнє загострення суперечностей, зіткнення осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо [4]. А.А.Урбанович – як зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів) на ґрунті суперництва, при якому відсутнє взаєморозуміння та присутні гострі емоційні переживання [5]. Н.В.Гришина доводить, що міжособистісний конфлікт виступає як біполярне явище [6]. Г.В.Ложкін, Н.І.Пов’якель суттєвим у виникненні конфлікту вважають зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, цілей, позицій) [7].

Узагальнюючи вище наведені визначення понять можна зробити висновок, що міжособистісний конфлікт – це протистояння, зіткнення ідей, поглядів, цілей, інтересів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань суб’єктів взаємодії, що сприймається як значущу життєву проблему, що вимагає свого розв’язання і викликає активність щодо її подолання.

Міжособистісні конфлікти мають свої особливості, які зводяться до наступного.

1. У міжособистісних конфліктах протиборство людей відбувається безпосередньо, „тут і зараз”, на основі зіткнення їх особистих мотивів.

2. У міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і конкретних, об'єктивних і суб'єктивних.

3. Міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним "полігоном" перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних якостей.

4. Міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю і поширенням на практично всі сторони відносин між конфліктуючими.

5. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, з ким вони безпосередньо пов'язані або службовими, або міжособистісними відносинами.

Аналіз досліджень свідчить про багатогранність феномену конфлікту і різноманіття причин його виникнення.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і в певних умовах викликають конфлікт.

Розглянемо погляди науковців на цю проблему. Г. В. Ложкін і Н. І. Пов'якель виділяють об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів. До об'єктивних причин відносять: закономірності кризи розвитку, напруженість та нестабільність довкілля, економічна криза, соціальна нестабільність, суперечливі позиції соціальних сторін (держави, класів, інших груп людей), культурологічні та етнічні суперечності тощо. Суб'єктивними причинами конфліктів можуть бути: внутрішні особливості сприйняття людиною оточуючого та її реагування на нього, невміння спілкуватися, неспроможність аналізувати свою роль у конфлікті, побоювання, що постраждають власні інтереси, невідповідність бажань та можливостей, протилежність цілей та засобів їх досягнення тощо [7].

С. М. Ємельянов серед великої кількості причин конфлікту виділяє загальні (соціально-політичні, економічні, соціально-демографічні, соціально-психологічні, індивідуально-психологічні) та часткові (незадоволеність умовами діяльності, порушення службової етики, порушення трудового законодавства, обмеженість ресурсів, різниці в цілях, цінностях, засобах досягнення цілей) причини [8].

О. В. Морозов основні причини конфліктів умовно поділив на три групи: 1) ті, які обумовлені трудовим процесом; 2) викликані психологічними особливостями людських взаємовідносин; 3) ті, що полягають в особистісних рисах людей.

Досить повною є класифікація причин конфлікту, яку запропонував В. П. Ратніков. Всі причини конфліктів він розподіляє наступним чином: 1) протиріччя інтересів, як фундаментальна причина конфлікту; 2) об'єктивні фактори виникнення конфлікту; 3) особистісні фактори виникнення конфлікту [9].

На думку Г. В. Ложкіна особистісним фактором виникнення конфліктів є рівень конфліктності особистості. Коли цей рівень високий, говорять про конфліктну особистість, яка схильна до конфліктних взаємовідносин.

Узагальнюючи дослідження психологів, до якостей конфліктної особистості можна віднести: 1) неадекватну самооцінку своїх можливостей і здібностей, яка може бути як завищеною, так і заниженою (в обох випадках вона може суперечити адекватній оцінці оточуючих, що є підґрунтям для виникнення конфлікту); 2) прагнення домінувати будь-що, де це можливо і неможливо; 3) консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання подолати застарілі традиції; 4) зайва принциповість і прямолінійність у висловлюваннях і думках; 5) певний комплекс емоційних якостей людини: тривожність, агресивність, упертість, дратівливість.

Ю.Д.Юсім пов'язує об'єктивні фактори виникнення конфліктів з присутністю в будь-якому конфлікті особистісних елементів (основних психологічних домінантів поведінки особистості, рис характеру й типів

особистості), а також підкреслює, що об'єктивні протиріччя обумовлені явищами й процесами, які не залежать від волі та свідомості людей, тому уникнути їх неможливо, а суб'єктивні протиріччя зумовлені такими факторами, які залежать від волі і свідомості людини (несумісність характерів, поглядів, ціннісних орієнтацій) [10].

Серед загальних причин виникнення конфліктів, пов'язаних із психологічними та соціально-психологічними особливостями учасників міжособистісної взаємодії, можна назвати такі: ціннісні чинники (принципи, які проголошує людина або відкидає; особистісні системи переконань, вірувань тощо); особливості стосунків, пов'язаних з почуттям задоволення від взаємодії чи його відсутністю (враховуються їхні основа, сутність, баланс сили, значущість для себе й інших, тривалість, сумісність/несумісність сторін та ін.); поведінкові чинники (зневажання інтересів, егоїзм, безвідповідальність, несправедливість, скептицизм, зосередження уваги на дрібницях, грубість, тиск тощо); незнання тих чи інших характерологічних, психологічних властивостей іншої особи; неправильне тлумачення думок, вчинків (брак неформального спілкування, внаслідок чого створюється поверхове уявлення про співрозмовника; психологічна скутість, невміння або боязнь продемонструвати свої справжні якості; психологічна насиченість, коли одноманітність осіб, умов роботи, ритму праці викликає негативні емоції); недотримання загальноприйнятих моральних норм, переоцінка власних можливостей і недооцінка можливостей інших.

Серед чинників міжособистісних конфліктів В. Лінкольн виділяє наступні типи та форми їх прояву:

- інформаційні чинники, які проявляються у мимовільній дезінформації, ненадійності джерел інформації, неприйнятності інформації для однієї із сторін тощо;
- поведінкові чинники, що виявляються в недоречності, грубості, нетактовності, агресивності, егоїзмі тощо;
- міжособистісні чинники, які проявляються в незадоволеності від взаємодії між сторонами, невідповідності цінностей, інтересів, манер поведінки й

спілкування, негативному досвіді відносин у минулому, низькому рівні довіри і авторитетності;

- ціннісні чинники: прихильність до групових традицій, цінностей, норм; релігійні, культурні, політичні й інші цінності; етичні цінності (уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість);
- структурні чинники: відносно стабільні об'єктивні обставини які важко піддаються змін (влада, система управління, норми поведінки, "правила гри"; соціальна приналежність) [11].

Проведене нами дослідження дозволило диференціювати сфери та виділити типові причини конфліктної взаємодії.

До сфер конфліктної взаємодії ми відносимо: розуміння особливостей і потреб партнера, сфера відносин, сфера діяльності, сфера індивідуальних рис суб'єктів взаємодії

Основними причинами конфліктів є нерозуміння і неврахування вікових особливостей та індивідуальних потреб, емоційних і фізичних можливостей, невідповідність вимог й очікувань можливостям і потребам особистості, загострення негативних поведінкових проявів суб'єктів взаємодії.

Результати наших досліджень показали, що у сфері відношень провідними чинниками конфліктності виступають невідповідний стиль спілкування, розбіжність позицій, стереотипи поведінки, прояви негативних особистісних якостей (тривожність, принциповість, недовіра, суворість, роздратованість) та їх проекція, залежність, авторитарність у взаємодії.

Діяльність як сфера конфліктної взаємодії обумовлена несформованістю мотивації, що поєднується з високим рівнем домагань, із заниженою оцінкою досягнень, неможливістю налагодити міжособистісні стосунки. У сфері діяльності конфліктні ситуації часто пов'язані з незадовільними організацією роботи, розподілу обов'язків, планування режиму дня, змістовності відпочинку тощо.

У сфері індивідуальних рис типовими причинами конфліктності визначено незадоволення особистісними якостями партнерів взаємодії.

Таким чином, узагальнення теоретичних підходів та результати емпіричних досліджень свідчать про різноманітність чинників конфліктів та багатогранність їх прояву у міжособистісній взаємодії. Запобігання виникненню конфліктів при організації міжособистісної взаємодії у діяльності медичного працівника потребує аналізу конкретної ситуації, самооцінки ним професійно значимих особистісних якостей, урахування індивідуальних рис партнера по взаємодії, постійної рефлексії власних дій.

Визначення сутності, причин і диференціація сфер конфліктної взаємодії дозволяє конкретизувати перспективи подальших досліджень, які полягають у розробці й апробації діагностичних методик для виявлення особливостей виникнення та ескалації конфліктів.

### **Список використаної літератури**

1. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. – К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
2. Психология. Словарь /Под общ. ред. А.В.. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
3. Максименко С.Д., Соловієнко В.О. Загальна психологія Навч. посібник. — К.: МАУП, 2000. —256 с.
4. Психологічний словник /За ред..В. І. Войтка – К., 1982. – С.96-97.
5. Урбанович А. А.. Психология управления: [учеб. пособие] / А. А.. Урбанович. - Мн.: Харвест, 2003. - 640 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
7. Ложкин Г.В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта: Учебное пособие. – Киев, 2000. – 256 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд., доп. и перераб. – СПб.: Питер, 2004. – 400 с.
9. Конфликтология: Учебник для вузов / В.П. Ратников и др. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.– 230 с.
10. Юсім Ю.Д. Основи соціального партнерства. Лекційний курс. (Конфліктологія). Тернопіль. ТДПУ, 2004–200 с.
11. Дранков В. Л. Психология конфликта. — М.: Педагогика, 1989. – 323 с.