

Коберник Л.О. Сучасне студентство: проблеми конфліктних форм поведінки та їх подолання / Л.О.Коберник // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія // Щоквартальний науково-практичний журнал. – Харків: НПУ «ХПП». – 2008. - №1. – С. 108-114.

108

Сучасне студентство перебуває в світі повному конфліктів та непорозумінь. Нестабільність політичної та економічної ситуації країни, низький культурний розвиток призводить до розвитку серед молоді конфліктних форм поведінки. Сучасне суспільство та телебачення вже не є носієм норм та правил поведінки для юнацтва, вони не бачать прикладу того як потрібно уникати конфліктів або як їх успішно та позитивно вирішувати.

Тому проблема конфліктних форм поведінки та шляхів їх подолання серед студентів є досить актуальною та мало дослідженою.

Що ж таке конфлікт та конфліктні форми поведінки?

Конфлікт - (від лат. conflictus – зіткнення) – зіткнення протилежних інтересів, сил, поглядів, позицій, думок суб'єктів взаємодії.

Конфліктні форми поведінки – це такий стиль поведінки людини (фізична, вербальна, непрямая агресія, роздратування, негативізм, образа, підозрілість тощо), який детермінує виникнення конфліктів

Кожна людина має власний, унікальний життєвий досвід, а також манеру поведінки, яка склалась на основі даного досвіду. В певному розумінні люди адаптуються до усталених умов, зміни умов призводять до порушення існуючої форми адаптації людини. Загалом, люди виробляють певний погляд на речі, власну точку зору на оточуючий світ. З порушенням усталених умов, ситуацій життєдіяльності створюється хибна картина нової ситуації.

Звідси – невідповідність поведінки до ситуації, непорозуміння, суперечки та конфлікти. Але проявляється це у кожній особистості по-своєму, як і обставини, що визначають схильність особистості до конфліктів

Виділяють два види конфліктної поведінки:

## **1. Конфліктна поведінка обумовлена суб'єктивними чинниками, які спроектовуються на оточення:**

109

- Непряма агресія у провокуванні і ескалації (розвитку) конфліктів, що включає в себе: агресію, яка направлена на іншу особу, - плітки, жарти, а також крик, тупотіння ногами і т.д.
- Негативізм, спрямований зазвичай проти авторитета керівництва.
- образа – заздрість і ненависть до оточуючих, що обумовлено почуттям гніву на весь світ за дійсні та вигадані страждання.
- Почуття провини, яке завжди породжує внутрішньоособистісний конфлікт і виражається у можливих звинуваченнях себе в тому, що ти погана людина, поводишся погано, передбачає наявність сумління.

## **2. Конфліктна поведінка, яка обумовлюється деструктивними об'єктивними стимулами:**

- Порушення трудової дисципліни.
- Грубощі, зухвала поведінка.
- Незгода і критика будь-яких пропозицій.
- Ігнорування вимог, ухиляння від виконання завдань.
- Фізична агресія – використання фізичної сили одним із учасників конфлікту.
- Готовність при найменшому збудженні до прояву запальності, різкості, грубощів.
- Підозрілість – недовіра і обережність по відношенню до людей.
- Вербальна агресія – вираження негативних почуттів як через форму (сварка, крик), так і через зміст словесних відповідей (погроза, проклинання, лайка).

У кожної людини дані форми можуть проявлятися в різній мірі: від слабо до сильно виражених.

**Щодо причин виникнення конфліктних форм поведінки, то в конфлікти з оточуючими вступають, перш за все, люди з негнучким, ригідним характером, ті, хто не адекватно сприймає інші альтернативні форми поведінки, що є протилежним до їхніх принципів і ціннісних критеріїв.**

110

Як правило, такі люди інертні, повільно звикають до нової обстановки, мало спілкуються, вкрай егоцентричні і не визнають компромісів.

Водночас, протилежною властивістю є емпатія. Встановлено, що **емпатійні люди**, які вміють враховувати думку інших, привітливі, оптимістичні, сердечні, емоційні менше вступають в конфлікти. І навпаки, люди з низькою емпатійністю жорстокі, егоїстичні, легко вступають в конфлікт.

Ще однією причиною конфліктних форм поведінки може бути **стійке прагнення до визнання та поваги оточуючих, прагнення посідати більш престижне і впливовіше місце в групі**. Така людина вважає себе головною у всьому, зазвичай не рахується з іншими.

Виникненню конфліктних форм поведінки може сприяти також **низький рівень розвитку свідомості та самосвідомості у сприйнятті різноманітних непередбачуваних соціальних ситуацій**. У цьому випадку людина не вміє зважувати можливі варіанти поведінки. Їй не подобається збирати додаткові відомості, аналізувати їх, замість цього вона швидко повідомляє своє рішення.

Сприятливим підґрунтям для виникнення конфліктної поведінки є **неузгодженість між загальним уявленням людини про те, якою вона повинна бути (ідеальний образ) та її реальною самооцінкою**. Низький рівень особистісної адаптованості та надмірна проникливість у процесі взаємодії з оточуючою дійсністю безпосередньо пов'язані з низькою самооцінкою, з метою компенсації якої і створюється надідеальний образ. Особистість намагається привести себе у відповідність до створеного образу, розглядає власні

неусвідомлені недоліки як домінантні якості та інтерпретує їх як засоби для досягнення значущих цілей, так, наприклад, агресивність приймати за силу. В подальшому така людина є негнучкою у взаємодії, так як у неї неактивізоване самопізнання і бракує адекватних форм поведінки.

111

Завищена самооцінка детермінує конфлікти з близьким оточенням, яке не сприймає розбіжності з реальними можливостями особистості.

**Адекватна самооцінка** – важлива умова не лише успішних і конструктивних людських взаємостосунків, але і працездатності, душевного спокою особистості і сприятливої психологічної атмосфери.

Люди в конфліктних ситуаціях зазвичай поводяться не завжди конструктивно. Практика психокорекційної і психотерапевтичної роботи показує, що можливий вплив на конфліктну поведінку особистості.

Серед методів психокорекції конфліктних форм поведінки виділяють наступні: *соціально-психологічний тренінг; індивідуально-психологічне консультування; аутогенне тренування; посередницьку діяльність психолога та соціального працівника; самоаналіз конфліктної поведінки.*

**Соціально-психологічний тренінг (СПТ).** Дослідження, проведені останнім часом вітчизняними соціальними психологами (Є. Барановим, 1995; О. Гончаровим, 1992; В.Девятко, 1990; Ю. Ємельяновим, 1985; О. Лісовиком, 1989; І. Ламановим, 1998; Л. Петровською, 1971; В.Федотовим, 1987), показують, що СПТ може бути використаний для корекції поведінки особистості в конфлікті

Базові методи СПТ складають **групова дискусія та ігрові методи.**

**Групова дискусія** як метод соціально-психологічного тренінгу є колективним обговоренням конфліктної ситуації з визначенням її основної проблеми з подальшим ефективним її розв'язанням. У процесі дискусії відбувається співставлення думок з приводу психоконфліктної проблеми. Цінність групової дискусії полягає в тому, що завдяки принципу зворотного зв'язку і

майстерності тренера кожен учасник тренінгу в процесі дискусії одержує можливість побачити, які саме індивідуальні розходження існують у людей у сприйнятті та поясненні однотипових конфліктних ситуацій.

112

Серед **ігрових методів** соціально-психологічного тренінгу найбільше поширення одержали **метод ділової гри і метод рольової гри**.

У **діловій грі** більша увага приділяється відпрацьовуванню взаємодії учасників гри в ситуаціях конфлікту і мінімальна – аналізу міжособистісних відносин, причин і мотивів вчинків учасників конфліктної ситуації. На думку психологів, основний акцент у діловій грі робиться на інструментальному аспекті навчання (*Ю. Ємельянов*).

У **рольовій грі** предмет вивчення становлять закономірності міжособистісного спілкування, яке розуміється в єдності всіх його сторін: мотиваційної, комунікативної, перцептивної, емоційної й інтерактивної.

Рольова гра – це групова дискусія, яка водночас є індивідуально орієнтованою, де кожний, хто бере участь, виконує роль відповідно до його уявлень щодо характеру поведінки учасника конфлікту, а також ситуації, що пропонується розіграти в ролях. Інші учасники тренінгу виступають як глядачі-експерти, які вступають в обговорення представлених ліній поведінки.

Згідно результатів досліджень, близько 70% учасників соціально-психологічного тренінгу вказали в самозвітах, що змінили свою поведінку в конфліктах, намагаються не застосовувати конфронтаційні, деструктивні способи вирішення проблем.

Використання соціально-психологічного тренінгу для корекції конфліктної поведінки керівників (*А. Шинілов*,) забезпечило зниження імовірності використання стратегій уникнення і суперництва, збільшення імовірності вибору компромісу і співробітництва.

За допомогою СПТ можливо формуючий вплив на вибір оптимальних способів поведінки в конфлікті – зниження стратегій відкритого суперництва, уникнення й орієнтація на компроміс, а також вибір співробітництва.

**Індивідуальне психоконсультування** Індивідуальне психологічне консультування розглядається як спосіб надання психологічної допомоги, спрямованої на зміни світосприйняття та поведінки особистості. Психолог-консультант у ході консультування створює умови для самозмін клієнта. Ключем до цієї зміни є терапевтичні відносини між консультантом і клієнтом. За допомогою психологічного консультування найчастіше забезпечуються позитивні зміни в конфліктній поведінці людей.

**Аутогенне тренування (АТ).** Припускає освоєння людиною прийомів м'язевої релаксації, самонавіювання, розвитку концентрації уваги і сили, умінь контролювати свою поведінку. За допомогою аутогенного тренування можливе керування своїми негативними психічними станами, зокрема, зниження ситуативної тривожності та агресивності. Дослідження підтверджують психокорекційні можливості аутогенного тренування у формуванні конструктивної поведінки в конфліктах.

**Посередницька діяльність психолога та соціального працівника.** Діяльність психолога та соціального працівника щодо надання допомоги у вирішенні реальних конфліктів, сприяє виборі оптимальних способів взаємодії з опонентом (*Н. Вересів, Т. Сулімова*).

Індивідуальні бесіди з психологом, підготовка до спільної зустрічі з опонентом, спільна робота в тріаді (Я–опонент–психолог) допомагають людині усвідомити ірраціональність своєї поведінки, сприяють конструктивному вирішенню міжособистісних суперечностей.

**Самоаналіз конфліктної поведінки.** Самоаналіз конфліктної поведінки застосовується, коли особистість у студентському віці залучається до конфлікту

або ж після його завершення. Застосування такого способу вимагає дотримання визначених принципів: об'єктивності, нейтральності, неупередженості, рівності критеріїв, відсутності «подвійного стандарту». Самоаналіз, підкріплений самоспостереженням, самоконтролем і саморегуляцією, дозволяє удосконалювати стиль взаємодії з людьми.

114

Отже, лише комплексне використання вище зазначених методів та проведення психокорекційних та психопрофілактичних заходів дозволить вирішити поставлену проблему.