

ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ МИХАЙЛА КОЦЮБІНСЬКОГО
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ПЕДАГОГІКИ,
ПСИХОЛОГІЇ, ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ВИЩОЇ
КВАЛІФІКАЦІЇ

**Кафедра педагогіки, професійної освіти та управління
освітніми закладами**

Холковська І. Л., Галузяк В.М., Паранюк А.О.

ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТНОСТІ В ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

Методичні рекомендації

Вінниця – 2021

УДК 37:316.48(075.8)
ББК 88.69-99я73
П68

Рекомендовано до друку рішенням вченої ради Навчально-наукового інституту педагогіки, психології, підготовки фахівців вищої кваліфікації Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського
(протокол №11 від 9 червня 2021 р.)

Рецензенти:

кандидат пед. наук, доц. *Давидюк М. О.*
кандидат пед. наук, доц. *Дровозюк Л. М.*

Холковська І.Л., Галузяк В.М., Паранюк А.О.
П68 Профілактика конфліктності у педагогічному колективі: методичні рекомендації. – Вінниця: «Твори», 2021. – 68 с.

У методичних рекомендаціях розкриваються засади профілактики конфліктності у педагогічному колективі. Розглядаються особливості, причини, типи та функції педагогічних конфліктів, шляхи їх попередження і розв'язання.

Для викладачів закладів вищої освіти, студентів, практичних психологів, соціальних педагогів, керівників закладів загальної середньої освіти.

УДК 37:316.48(075.8)
ББК 88.69-99я73

© Холковська І.Л., Галузяк В.М., Паранюк А.О., 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. Комплексний підхід до вивчення конфліктів як соціально-психологічного явища.....	5
2. Особливості емпіричних досліджень конфліктних особистостей	22
3. Системний опис конфліктної особистості як передумова зниження конфліктності в педагогічному колективі	41
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58

ВСТУП

Загострення соціально-політичної ситуації, економічна криза в країні провокують посилення напруженості і виникнення конфліктів, пов'язаних з політичними, економічними і соціальними суперечностями. У свою чергу, це зумовлює посилення конфліктності у соціальних підсистемах, однією з яких є освіта.

Підвищення конфліктності в освітніх системах пов'язується зі зростанням кількості акцентуїзованих осіб серед керівників і фахівців, а також з недостатнім рівнем їх конфліктологічної підготовки (В. Журавльов, Ю. Костюшко, В. Кушнірюк, А. Лукашенко, Т. Яхно та ін.). За цих умов однією з найважливіших ознак професіоналізму керівників шкіл стає конфліктологічна компетентність (М. Пірен, Л. Порожня, К. Розум, І. Холковська, В. Шаленко та ін.) і пов'язані з нею вміння попереджати, вирішувати конфлікти й управляти ними.

Завдання педагогічного колективу як соціальної спільноти полягає в тому, щоб не допустити (або, принаймні, максимально знизити) негативні наслідки конфлікту, використати його для позитивного вирішення наявних суперечностей.

Міжособистісні і міжгрупові конфлікти негативно позначаються на усіх аспектах життєдіяльності школи. Конфлікти між учнями негативно впливають як на тих, хто конфліктує, так і на весь клас. Конфлікти між учителем і учнем деструктивно впливають на ефективність навчання і виховання загалом. Конфлікти між учителями та учителями й адміністрацією школи погіршують соціально-психологічний клімат в педагогічному колективі, суттєво ускладнюють і без того нелегке життя шкільних педагогів. Учителям набагато важче працювати в тих колективах, де регулярно виникають конфлікти.

Займатися своєчасною діагностикою і профілактикою конфліктів у педагогічному колективі вкрай важливо, оскільки попередження конфліктів сприяє підвищенню якості освітнього процесу. Завдяки цьому вчителі та учні будуть витрачати інтелектуальні і моральні сили не на боротьбу з опонентами, а на свою основну діяльність.

1. Комплексний підхід до вивчення конфліктів як соціально-психологічного явища

Конфлікт є предметом і об'єктом вивчення різних наук, що входять до комплексу людинознавства, а також економіки, теорії управління, політології і права. Це пов'язано з сутнісними характеристиками самого конфлікту, його проявами і наслідками, що мають психологічний, політичний, економічний, педагогічний, юридичний зміст. Зокрема, психологи зробили неоціненний внесок у вивчення конфліктів в міжособистісних стосунках, визначення шляхів і способів попередження і вирішення протиріч між особами і соціальними групами. Разом з етикою, правознавством, педагогікою психологія має важливе значення в розробці норм і правил поведінки в конфліктній ситуації.

Вирішення завдань профілактики конфліктності в педагогічному колективі освітнього закладу можливе, через комплексну природу конфліктів і конфліктної поведінки, тільки за умов розгляду проблеми конфліктів крізь призму її психологічного змісту з головним акцентом на особистісному аспекті. Тому проаналізуємо стан розробленості проблеми конфліктної особистості в різних напрямках конфліктології.

На думку І. Коха, конфлікти в історії людства знайшли своє віддзеркалення ще в стародавніх рукописах, оскільки були звичайним явищем між людьми і мали велике значення в суспільному житті [41]. Досить пригадати міфи Давньої Греції, де в яскравій художній формі відображені не тільки згода, але і боротьба між героями і народами.

У стародавніх міфах і релігійних переказах, наукових працях мислителів минулого ми знаходимо цікаві відомості про причини конфліктів і шляхи їх подолання. Осмислення суті і ролі конфліктів у суспільному житті вперше зустрічається в працях давньогрецьких філософів. Найбільший інтерес тут має своєрідна заочна суперечка між Гераклітом і Платоном. Геракліт з позицій діалектики міркував про війни і соціальні конфлікти як про природний стан суспільства, як про умову вічного

взаємоперетворення, властивого всьому світу. За Гераклітом, ця боротьба є невід'ємною обставиною і важливим чинником постійного оновлення життя. Платон виходить з уявлень про єдиний і гармонійний світ. Оскільки більшість людей, на його думку, одними особистими зусиллями не може досягти досконалості, то виникає необхідність у державі і законах. Головним джерелом протилежних інтересів, що підривають єдність суспільства, Платон вважає приватну власність і сім'ю. У своєму проєкті ідеальної держави Платон розвиває план загального існування, заснованого на усуненні цих суперечностей [2].

Таким чином, ще давньогрецькі філософи заклали основи підходів до вивчення суспільства крізь призму конфліктів:

- 1) суспільний розвиток неможливий без конфліктів;
- 2) суспільний розвиток заснований на згоді;
- 3) у конфліктах беруть участь люди, включені в цю систему взаємодії [31].

Ці ідеї в тому чи іншому ступені отримали свій розвиток у дослідженнях інших учених. Так, Г. Спенсер, будучи послідовником соціально-біологічного напряму в соціології, підкреслював, що конфлікт у суспільстві неминучий, оскільки пов'язаний з боротьбою за існування. К. Маркс обґрунтував неминучість соціального конфлікту, що виникає між класами внаслідок наявності суперечності між продуктивними силами і виробничими відносинами [30].

Важливим теоретичним джерелом розвитку сучасних концепцій конфлікту є спадщина німецького соціолога Г. Зімеля. Він першим увів у науковий обіг термін «соціологія конфлікту» [37].

Г. Зімель обґрунтував шість основних форм взаємодії людей у суспільстві: конкуренція, конфлікт, договір, авторитет, підпорядкування, співпраця.

Особливу увагу науковець приділяє конфлікту. Конфлікт розглядається як «загальна форма соціальності», що охоплює найрізноманітніші за своєю суттю події суспільного життя: війна, революція, страйки, протистояння. Г. Зімель вважає конфлікт

нормальним і навіть позитивним явищем, оскільки він сприяє соціальній інтеграції, зміцнює соціальну організацію. Формальна школа в соціології надавала конфліктам і суперечностям значення стимулів суспільного прогресу, чинників удосконалення соціальної структури і соціальних інститутів [37].

За даними Н. Коха, на основі ідей формальної школи виникла «рівноважно-інтеграційна модель суспільства», згодом розвинена функціоналістичною школою (Т. Парсонс, Р. Мертон, Н. Смелзер) [41].

Теоретичні переконання Г. Зіммеля поділяли і розвивали в 20-і роки представники школи Чикаго в США. Так, Р. Парк та Е. Берджесс розглядали чотири типи взаємодії: змагання, конфлікт, пристосування і асиміляцію. Серед цих типів соціальної взаємодії конфлікт займає центральне місце як невід'ємний чинник соціальних змін. У міру просування до культурного порядку посилюються соціальні зв'язки, і суспільство виробляє оптимальні способи змагальності і згоди [86].

Таким чином, у зазначених дослідженнях представлені різні уявлення про конфлікти, причини їх виникнення, їх роль у суспільному житті. Загальним для них було в цілому позитивне ставлення до конфліктів, розгляд їх у масштабах соціальних явищ і очевидна недооцінка особистісного аспекту. Особистість у конфліктній взаємодії або не розглядалася взагалі, або вивчалася як носій властивостей і якостей певної соціальної групи.

До середини ХХ століття увага дослідників все більше зміщується на міжособистісні, внутрішньогрупові і міжгрупові конфлікти і, відповідно, з соціології конфлікту на його психологію. Ця переорієнтація була обумовлена соціальними і психологічними причинами, коли стало зрозуміло, що конфліктна поведінка людей має яскраво виражене індивідуальне забарвлення.

До 30-х років ХХ століття індустріальні країни досягли значного рівня соціально-економічного розвитку. Замовниками соціальних досліджень все частіше стають державні органи і приватні компанії, що вимагають розробки конкретних рекомендацій з регулювання конфліктних ситуацій. Тому

загальнотеоретичні дослідження почали поступатися місцем емпіричним, орієнтованим на отримання практичних рекомендацій. У вивченні конфліктів акцент зміщується на розробку методики і техніки регулювання конфліктних ситуацій. У центрі уваги соціологів в цей період були страйки, демонстрації, збройні зіткнення, а в аналізі наслідків конфлікту переважали негативні оцінки [30].

Активно почали розвиватися дослідження, спрямовані на організацію безконфліктної взаємодії.

Починаючи з 40-х років інтерес до проблеми конфліктів знову зростає. В основному це пов'язано з розробкою проблем соціального конфлікту в контексті функціоналістської моделі суспільства і структурно-функціонального аналізу (Т. Парсонс).

Структурно-функціональний аналіз пропонується як універсальна методологія, за допомогою якої можна аналізувати будь-які соціальні системи, включаючи мікро- і макрорівні, рівні окремих осіб і соціальних організацій, малі групи і великі спільноти. Стійкість соціальної системи забезпечується сукупністю соціальних функцій, що здійснюють регулювання соціальних процесів усередині системи. Вирішальна роль у забезпеченні стійкості і стабільності соціальної системи належить соціальним інститутам і системі стандартизованих ролей індивідів. Соціальні інститути покликані не допустити девіацій елементів системи, гарантувати соціальний порядок і стабільність. Соціальний порядок забезпечується існуванням певних обмежень, заборон, контролю в суспільному житті. Він указує на взаємозв'язок і взаємозалежність поведінки індивідів і відображає прагнення соціальної системи до самозбереження, до рівноваги елементів в умовах динамічної взаємодії. Стабільність соціальної системи – важлива умова її поступального розвитку [58].

Таким чином, стан співпраці і стан рівноваги розглядаються як ознака суспільного здоров'я. З цього, за Т. Парсонсом, витікає, що конфлікт є аномалією, своєрідною деформацією соціальної системи, хворобою, яку необхідно попереджати і долати. Щоб уникнути конфлікту, треба нейтралізувати чинники

дезорганізації у суспільстві. Дослідником були вказані шляхи запобігання конфліктам [58].

У теорії конфлікту Л. Козера [40] особистісний аспект також розкритий явно недостатньо. Л. Козер доводить, що конфлікти є наслідком внутрішніх змін у суспільстві, результатом взаємодії різних елементів соціальної системи. Якщо Т. Парсонс акцентує увагу на єдності ціннісних орієнтації і мотивацій членів суспільства, то Л. Козер зазначає відмінність інтересів індивідів, соціальних груп, спільнот. Т. Парсонс виходить з переважання співпраці і солідарності в суспільстві, а Л. Козер – соціальної напруженості, що породжується суперечностями і зіткненнями інтересів людей. Ідеї «соціальної рівноваги» Л. Козер протиставляє ідею динамічних соціальних змін, багатих конфліктами.

На думку Л. Козера, соціальний конфлікт є невід'ємним аспектом соціальних взаємодій, суспільних стосунків, пов'язаних з неминучим виникненням суперечностей [40]. Л. Козер вважає, що боротьба індивідів і соціальних груп за перерозподіл ресурсів, засобів виробництва, боротьба за свої інтереси має позитивне значення для розвитку суспільства. На його думку, конфлікти є способом виявлення і вирішення протиріч. Отже, конфлікт є інтегруючим і стабілізуючим чинником суспільного життя, а забезпечення громадського порядку і стабільності не виключає, а цілком допускає соціальні зіткнення, боротьбу інтересів.

У концепції соціального конфлікту Р. Дарендорфа конфлікт розглядається на макрорівнях, практично не торкаючись рівня індивідуального і особистісного [2].

Згідно з концепцією Р. Дарендорфа, конфліктна модель суспільства заснована на низці положень.

По-перше, суспільство є соціальною системою, в якій одночасно відбуваються процеси інтеграції і дезінтеграції, будь-які соціальні організми знаходяться в стані постійних змін.

По-друге, неминучим супутником цих змін є конфлікт.

По-третє, конфлікти обумовлені соціальною структурою суспільства. Конфлікт народжується внаслідок того, що одна група або один клас чинять опір пануванню або тиску

протилежної їм сили. Оскільки соціальна нерівність існує у будь-якому суспільстві, то конфлікти – неминучий супутник взаємодії соціальних груп. Р. Дарендорф доходить висновків, що головною причиною конфліктів є відносини панування і підпорядкування, влади, нерівність прав різних груп у соціальній структурі суспільства [83, с. 141].

Інтеграція елементів соціальної структури приховує специфічні інтереси носіїв конфліктуючих мотивів. Тому реальне суспільство наповнює множина мікро- і макроконфліктів. Запобігти конфліктам або уникнути їх неможливо.

Таким чином, у теорії конфлікту Р. Дарендорфа можна виокремити такі найважливіші положення:

1. Конфлікт є такою ж природною формою взаємовідносин між людьми в суспільстві, як згода і співпраця. Конфлікти неминучі, оскільки є супутниками соціальних змін.

2. Основні причини конфліктів приховані в нерівноправному положенні індивідів у соціальній структурі суспільства. Головна причина конфліктів – відносини панування і підпорядкування, влади, обумовлені ієрархією в соціальних системах.

3. Конфлікти необхідно регулювати, а не прагнути їх гальмувати або безуспішно намагатися ліквідувати причини, суперечності в соціальних системах.

4. Регульовані конфлікти відіграють позитивну роль у розвитку соціальних систем, оскільки творча енергія конфліктуючих сторін спрямована на вирішення протиріч і прогресивну зміну соціальних структур [83, с. 142].

Прагнення розглядати конфлікт на всіх рівнях його прояву від соціального до особистісного відображене в загальній теорії конфлікту К. Боулдінга[41], головним завданням якої є розкриття конфлікту в усіх формах його прояву. В своїй загальній теорії К. Боулдінг розробляє дві моделі конфлікту: статичну і динамічну.

Статична модель присвячена аналізу конфлікту сторін і стосунків. Конфліктні стосунки характеризуються, перш за все, як конкуренція. На погляд К. Боулдінга, конкуренція ширше

конфлікту, оскільки це завжди суперництво, але яке не завжди виявляється у формі конфлікту. Центральна характеристика відносин сторін – боротьба. Протиборчими сторонами є особи, групи, організації. Соціальні групи можуть бути виокремлені за різними ознаками – від малих до великих, етнічні, релігійні, професійні, вікові. Аналіз боротьби як стану відносин сторін розкривається через такі поняття, як стратегія, тактика, засоби, напрями боротьби.

У динамічній моделі конфлікту розглядаються інтереси сторін як спонукальні сили протиборства. Динаміку конфлікту К. Боулдінг розкриває з позицій біхевіоризму: стимул породжує реакцію, що виражене в класичній формулі Б. Скіннера: S—>R (стимул – реакція). Виходячи з цього, динаміка конфлікту трактується як процес, що складається з сукупності реакцій однієї сторони на дії іншої, на зовнішні стимули. У поняттях біхевіоризму описуються всі конфлікти.

Конфліктна поведінка людини пояснюється її стереотипними реакціями на вплив зовнішніх стимулів. Отже, управляти конфліктом можна, регулюючи і маніпулюючи подразниками – цінностями, потягами й інтересами людини, не обов'язково змінюючи при цьому умови суспільного життя.

До теоретичних основ проблеми, що розглядається, варто віднести соціально-біологічну (Р. Спенсер, У. Самнер, Р. Ратценхофер, Б. Скіннер); соціально-психологічну (А. Анцупов, Н. Гришина, О. Донцов, О. Єршов, Л. Петровська, С. Соснін) і соціальну (К. Маркс, Р. Маркузе, Р. Мілс) концепції конфлікту.

Зазначені концепції можна структурувати в дві великі теоретичні схеми – функціоналістську, за якою конфлікти розглядаються як результат деформації системи (Т. Парсонс, Н. Смелзер), і діалектичну, що розуміє конфлікт як результат боротьби суперечностей, наслідок розвитку (Г. Зіммель, Л. Козер, Р. Дарендорф).

Найближче до розкриття особистісного аспекту конфлікту знаходиться мотиваційна теорія, що розглядає конфлікт як результат суперечностей, викликаних несумісними цінностями й

інтересами, та когнітивна, що вбачає основи конфлікту в несумісності пізнавальних стратегій [41].

Особистісний аспект більш значущо представлений в операціональних визначеннях конфліктології і психології конфліктів.

За даними А. Анцупова і А. Шипілова, конфлікт у психології трактується дуже широко: від суперечок і розбіжностей до протиборства і війни [4]. Перші у вітчизняній психології спроби дати визначення конфлікту були зроблені А. Лурією в 1930 році. За своїм змістом вони були близькі до розуміння К. Левіном внутрішньоособистісного конфлікту [50]. В. М'ясищев розглядав «стан психічної напруги людини» як результат виникнення конфлікту [59]. Н. Левітов визначав конфлікт як «боротьбу мотивів» [51]. На думку В. Мерліна, «психологічним конфліктом» є «результат гострого незадоволення глибоких і актуальних мотивів і відносин особистості» [56].

Зазначимо, що і в даний час у психології конфліктів поки що не склалася єдина система понять і визначень. У 1972 році В. Брудний і В. Січкара визначили конфлікт як «зіткнення протилежних інтересів, думок» [9]. О. Єршов вважав, що конфлікт «означає зіткнення осіб, що визначається несумісністю їхніх потреб, мотивів, цілей, установок, поглядів, поведінки в процесі і в результаті спілкування цих осіб» [25]. В. Афонькова пропонувала розглядати конфлікт як «ситуацію зіткнення і боротьби неспівпадаючих поглядів, інтересів, установок суб'єктів» [5].

О. Коваленко трактує конфлікт через суперечності [35].

У визначеннях нерідко конфлікт представлений виключно як соціальний: «форма стосунків між суб'єктами з приводу вирішення гострих протиріч, що виникли в процесі їхньої взаємодії» (Т. Сулим), «соціальне явище, що характеризується наявністю всередині організації суперечливих поглядів» (Р. Марр, А. Фліастер), «соціальна суперечність на стадії її вирішення» (П. Степанчук).

Як бачимо з даних визначень, автори або йшли від

буквального перекладу слова «конфлікт» («зіткнення»), або акцентували увагу на суперечностях, що призводять до конфліктів. На жаль, з поля зору авторів випало розуміння конфлікту як особливого виду діяльності – протиборства (ті особи, що конфліктують, завжди діють, ставлячи перед собою конкретні цілі), а також умов перебігу конфліктів, їхнього емоційного фону (домінуючі емоційні стани сильно впливають на характер стосунків і діяльності).

Проте останнім часом конфлікт все частіше починають розглядати як специфічну діяльність, що відбувається на тлі сильних емоційних станів: «боротьба за цінності і претензії, за певний статус, владу, ресурси, де цілями є нейтралізація, нанесення шкоди або усунення суперника» [10].

Аналіз наявних визначень і описів при всій відмінності підходів дозволяє виокремити такі ознаки конфлікту:

1) наявність суперечності (часто вказується на несумісність) в цілях, інтересах, мотивах тощо;

2) репрезентація даної суперечності в свідомості (усвідомлення наявності суперечності, несумісності цілей, інтересів тощо);

3) активність (у вигляді відповідних дій, «боротьби»), спрямована на подолання цієї суперечності.

Близьку позицію займає і О. Миронова. Згідно з її визначенням: «конфлікт – протиборство, що викликається складно вирішуваними суперечностями, супроводжується гострими емоційними переживаннями» [58]. В даному визначенні розглядаються три головні аспекти конфлікту: *причинний* (наявність суперечностей); *діяльнісний* (протиборство); *афективний* (гострі емоційні переживання). Вивчення конфліктів необхідно здійснювати в єдності цих аспектів.

У цьому визначенні особистісний аспект відображений найбільш повно, оскільки протиборство є специфічною формою діяльності, суперечності виникають у процесі взаємодії, а гострі емоційні переживання є характерним фоном психічних станів, що неминуче виникають у процесі діяльності і взаємодій. Дане

визначення конфлікту взяте нами за основу.

Важливим для розуміння психологічної суті особистісного аспекту конфліктів є операціональне визначення конфліктної особистості (І. Ворожбит, Л. Петровська, Л. Титаренко, Д. Фельдштейн) і конфліктної компетентності (Б. Хасан).

Конфліктною називається особистість, яка є ініціатором конфліктів, причому негативних і деструктивних. Ця характеристика свідчить про схильність особи до конфліктів, причому варто враховувати і роль, що виконується такою особою в конфліктній взаємодії.

Чітких відповідей на питання щодо критеріїв і показників конфліктності, характерологічних особливостей, форм поведінки, спілкування і стосунків конфліктних особистостей у психологічній літературі поки не знайдено. Ця проблема розглянута ескізно, не дивлячись на її актуальність. Конфліктна особистість може бути й імпульсивною, схильною до егоцентричних агресивних реакцій, і аутичною, замкнутою, але злопам'ятною, з низькою регуляцією рефлексивної поведінки. Складання типології характерологічних проявів конфліктної особистості є актуальним науковим завданням.

Що стосується критеріїв конфліктності особистості, то на сьогоднішній день існує, мабуть, лише один – це рівень конфліктності (Л. Титаренко). Цей критерій містить два показники описового характеру:

- статистичний (кількість конфліктів, в які вступає особа в якийсь період часу в процесі своїх взаємодій);
- наслідки конфліктів для опонентів і колективу.

Можливий і третій показник – це самооцінка конфліктної особистості, оцінка свого самовідчуття в процесі конфлікту.

Різне ставлення до особистісного аспекту конфлікту відчутне і в класифікаціях конфлікту. Проблема класифікації або типології конфліктів пов'язана, головним чином, з вибором підстави, яка повинна стати базисом для визначення схожості і відмінностей. Таку підставу обрати складно, оскільки конфлікти виникають з різних причин, характер їх перебігу дуже специфічний, вони мають різні наслідки, в них включена різна

кількість учасників.

Універсальною підставою може стати розгляд конфлікту як системи. Система постійно відчуває на собі внутрішні «поштовхи», що є результатом її внутрішньої суперечності. Вивчення структур і механізмів, що забезпечують стійкість соціальних систем, зроблене представниками структурно-функціонального аналізу (Т. Парсонс, Р. Мертон, К. Девіс та ін.), дозволило створити різні типології як структур, так і функцій систем, що так чи інакше пов'язані з конфліктами. За Т. Парсонсом, наприклад, можна виокремити чотири обов'язкові вимоги до системи: адаптація до зовнішніх об'єктів, цілепокладання, підтримка безконфліктних відносин між елементами системи (інтеграція) і, нарешті, підтримка інституційних нормативних розпоряджень [64]. Це, по суті, передумови або умови безконфліктного існування в суспільстві. Розглянемо класифікації за різними підставами.

Сфера конфліктів. За цією підставою були виокремлені такі конфлікти: економічні, політичні, інтересів, поглядів (когнітивні), насильницькі-ненасильницькі, етнічні, одиночні (внутрішньоособистісні)-групові.

За ступенем залученості до конфлікту людей розрізняють:

а) внутрішньоособистісний конфлікт як зіткнення рівних за силою, але протилежно спрямованих інтересів, потреб, потягів тощо;

б) міжособистісний конфлікт як ситуація, в якій опоненти переслідують несумісні цілі і реалізують супротивні цінності чи одночасно в конкурентній боротьбі прагнуть до досягнення однієї і тієї ж цілі, яка може бути досягнута лише однією зі сторін;

в) міжгруповий конфлікт: конфліктуючими суб'єктами є певні групи (колективи), що переслідують несумісні цілі чи створюють перепони одна одній у досягненні цілі;

г) конфлікт «індивід-група». До цієї категорії можна віднести конфлікти між керівником і групою, членом групи і групою [10].

За тривалістю конфлікти бувають короткочасними і затяжними. Перші найчастіше є наслідком взаємного

нерозуміння або помилок, які швидко усвідомлюються. Конфлікти другого роду найчастіше пов'язані з об'єктивними труднощами, які нелегко подолати.

За ступенем впливу на життя трудового колективу конфлікти можна поділити на подразнюючі і руйнівні. Як відомо, конфлікти завжди пов'язані з гострими емоційними переживаннями, тому як подразнюючі, так і руйнівні бувають з високим чи помірним емоційним напруженням [29].

З погляду розвитку конфліктів можна говорити про стихійні і заплановані конфлікти [58].

У конфліктологічних дослідженнях достатньо поширеним є поділ конфліктів на ділові та емоційні. Діловий конфлікт відбувається через цілком конкретні причини, часто пов'язані з трудовою діяльністю, що має об'єктивну підставу. До них можна віднести посадові права і обов'язки, відповідальність за доручену справу тощо. На відміну від ділового, емоційний конфлікт відбувається у формі перманентних ворожих стосунків між його учасниками, для яких причина його виникнення знайдеться завжди. Джерела емоційних конфліктів приховані в основному в особистих якостях опонентів (суб'єктивна підстава), в їх психологічній несумісності. На жаль, варто зазначити, що особливістю будь-якого ділового конфлікту є наявність певної вірогідності того, що він може перетворитися на емоційний, тобто сам по собі об'єкт конфлікту втрачає свою значущість для опонентів. Переслідування несумісних цілей, особливо якщо вони суб'єктивно важливі для опонентів, пов'язані з сильними емоційними переживаннями, часто негативними. Це сприяє і формуванню негативного ставлення опонентів один до одного, тому вони часто втрачають об'єктивність. У цьому криється найбільша небезпека ділових конфліктів – можливість їх перетворення на емоційні [65].

Існують й інші типології, але їх особливістю є інше групування зазначених типів конфліктів (Л. Титаренко, Б. Хасан).

Будь-який конфлікт починається з конфліктної ситуації або бази конфлікту. Конфліктна ситуація складається з учасників конфлікту (опонентів) і об'єкту конфлікту, тобто тієї причини,

через яку опоненти вступають у протиборство. Об'єкт конфлікту може існувати задовго до самого конфлікту, до того як певні особи стануть опонентами і вступають у протиборство.

Початком конфлікту є інцидент, тобто дії, спрямовані на створення конфлікту. Між об'єктом конфлікту та інцидентом існує приблизно такий же зв'язок, як між причиною і приводом.

У кожного опонента, що вступає до конфлікту, окрім об'єктивних обставин, існує внутрішня причина, що штовхає його на конфліктні дії. Вона називається предметом конфлікту. Предмет конфлікту відрізняється від об'єкту конфлікту, оскільки об'єкт по відношенню до опонентів виступає як зовнішня суть їх розбіжностей або суперечностей. Наприклад, наявність особистої неприязні при існуючих об'єктивних причинах їх протиборства. В цьому випадку конфлікт між одними і тими ж опонентами може триматися тільки на самому предметі і бути індиферентним по відношенню до об'єкту (іншими словами, об'єктивну причину вони знайдуть для конфлікту завжди). У разі вирішення конфлікту, коли усувається об'єктивна причина, особиста неприязнь може залишатися і бути потенційним джерелом для виникнення нового конфлікту, тобто предмет конфлікту в даному випадку не усувається. Предметом конфлікту можуть бути й інші внутрішні причини, наприклад, прагнення одного з опонентів обійняти посаду іншого за наявності недоліків у його роботі і приводів для об'єктивної критики, що деколи і видається за об'єкт конфлікту.

Таким чином, проведений аналіз досліджень проблеми конфліктів у конфліктології, психології і соціології конфліктів засвідчив недостатню увагу і недостатню опрацьованість особистісного аспекту конфліктів. Особистість у конфлікті, особистісні прояви в емоційних реакціях, поведінці, стосунках і діяльності, психологічні механізми, що обумовлюють конфліктність особистості і що є основою конфліктної поведінки і діяльності, розроблялися недостатньо.

Це зумовило необхідність аналізу психологічних концепцій особистості крізь призму вивчення конфліктної особистості.

У світлі вирішення поставлених завдань великого інтересу

набувають дослідження психології особистості, що дозволяють розкрити психологічні механізми конфліктної поведінки. На думку Р. Кричевського[44], всі проблеми діяльності, поведінки, стосунків і спілкування «замикаються» на проблемах особистості. Це розуміння проблем особистості стало відправним пунктом для формулювання особистісного принципу, який вимагає вивчати психічні процеси, стани, стосунки і діяльність саме як безпосередньо пов'язані з особистістю (Б. Алішев, Г. Воронін, Б. Ломаченко).

Дослідження особистості здійснюються в психології і акмеології за декількома взаємопов'язаними напрямками. Для нас, насамперед, мають інтерес дослідження особистісної детермінації поведінки, стосунків, діяльності і спілкування. Зокрема, у вивченні співвідношення і домінування «біологічного» і «соціального» важливо з'ясувати, які їх якісні характеристики обумовлюють конфліктність особистості і її поведінки. Але в той же час, за образним виразом Г. Кожухар [36], важливіше знати не «що» в людині визначається спадковістю і середовищем, а «скільки» в поведінці і стосунках людини спадкового чи середовищного і як вони взаємодіють. У дослідженнях [72] наголошується, що на індивідуальність і характерологічні особливості істотно впливають (що складно компенсується соціальними чинниками) загальна і часткова конституції людини, макроморфологічна (тілесна) і нейродинамічна конституції. Не менше значення мають психодинамічні властивості людини, особливо риси темпераменту, сенситивність, характеристики сили нервової системи. У даному напрямі конструктивними, в світлі вирішуваних завдань, є дослідження Г. Айзенка і В. Русалова, які запропонували концепції темпераменту, що мають декілька фундаментальних вимірювань: «екстраверсії – інтроверсії», «невротизм – емоційна стійкість», ергічність, пластичність, швидкість і темп, емоційна чутливість, за допомогою яких можна визначити природно обумовлені риси конфліктної особистості та її поведінки [60].

Вплив «соціального» в психологічній детермінації

конфліктності особистості пов'язаний перш за все з проблемами її соціалізації (Г. Андрєєва, А. Петровський, Т. Шелліг та ін.).

У вивченні конфліктності особистості безумовно важливе значення мають її акцентуйовані риси. Акцентуйована особистість має характерні відхилення від норми, виражені надмірним посиленням окремих рис вдачі: акцентуації за умов соціально-негативного розвитку межують з психопатіями. В описах поведінки, діяльності і стосунків акцентуйованих осіб (К. Леонгард, С. Шмішек, О. Личко та ін.) можна знайти чимало того, що характеризує конфліктну особистість.

Опис психологічних характеристик конфліктної особистості повинен спиратися на вірогідні психологічні концепції особистості. З цієї позиції безперечний інтерес має теорія особистості К. Левіна [50] і його дослідження внутрішньоособистісного конфлікту. Теорія особистості, названа ним «теорією психологічного поля», була розроблена К. Левіном у річищі гештальтпсихології. Згідно з даною теорією особистість живе і розвивається в психологічному полі навколишніх предметів, кожен з яких має певний заряд (валентність). Він показав, що у кожної людини валентність має свій знак, але є предмети і явища, що володіють одночасно однаковою валентністю, маючи при цьому різні знаки. Їхню дію викликає напруга людини; в такому стані вона прагне до розрядки, пов'язаної із задоволенням потреб. Взаємопов'язані потреби, за К. Левіном, мають властивість комунікації. Можливість комунікації робить поведінку людини пластичною, дозволяє вирішувати конфлікти. К. Левін зробив висновок про «тимчасову перспективу», яка визначає поведінку людини в «зарядженому просторі». Він обгрунтував поняття «афект неадекватності», яке виявляється в невідповідних уявленнях про себе і самооцінці і призводить до розвитку внутрішньоособистісних конфліктів. Ним були описані основні типи внутрішньоособистісних конфліктів і причини їх виникнення [42].

Важливі результати в описі психологічних характеристик конфліктної особистості може дати опертя на теорію особистості В. М'ясищева [59] і його наукової школи. В. М'ясищев розглядав

особистість у прояві її відносин зі світом як позитивних, так і негативних, активних і пасивних, гармонійних і суперечливих. До цих відносин він зараховує: оцінні; інтерес як особливе інтелектуальне ставлення; ставлення до діяльності. Відносини, згідно з В. М'ясищевим, мають і потенційний характер, і, одночасно, є підсумком індивідуального досвіду. Основною характеристикою відносин В. М'ясищев вважав їх значущість, що визначає вибірковість особистості. Важливою є й інша характеристика відносин – їх стійкість і нестійкість [59]. Опертя на теорію відносин В. М'ясищева дозволяє пояснити і описати багато феноменів конфліктності особистості, конфліктна поведінка якої детермінується відповідними стосунками.

Філософсько-психологічна концепція особистості С. Рубінштейна і його наукової школи значуща для розуміння конфліктності особистості перш за все з погляду опису внутрішніх механізмів, рушійних сил особистості. С. Рубінштейн розглядав особистість як суб'єкта життя. Особистість як суб'єкт організовує і структурує своє життя, регулює його хід, здійснює діяльність за обраним напрямом. С. Рубінштейном був обґрунтований важливий методологічний принцип єдності свідомості і діяльності. Важливим досягненням школи С. Рубінштейна є обґрунтування принципу психологічного детермінізму. Розкриття внутрішніх умов особистості, характеристик свідомості допомагає зрозуміти суть і механізми конфліктності особистості і її поведінки [78].

У вирішенні завдань профілактики конфліктності в трудовому колективі велику допомогу може надати використання в аналізі причин конфліктності особистості структурної теорії особистості К Роджерса, який висунув ідею ієрархічної структури особистості з виокремленням чотирьох основних підструктур: соціально-детермінованої (спрямованість, інтереси, моральні якості та ін.); досвіду (знання, вміння, навички, звички); індивідуальних особливостей психічних процесів; біологічно-детермінованої [73]. Це структурне уявлення може стати основою системного опису конфліктності особистості. Воно може бути доповнене даними, отриманими від

досліджень, з опертям на інші концепції, перш за все, – В. Мерліна, О. Леонтьєва, О. Коваленка.

Зазначені концепції особистості і дослідження особистісної детермінації поведінки і відносин є основою інтеграції їх з теоретичними дослідженнями конфліктів і конфліктної поведінки: належить розглянути отримані результати з погляду прояву в них особистісного і навпаки. Проте це завдання повинно вирішуватися з опертям на конкретні психологічні дослідження конфліктів і конфліктної діяльності.

2. Особливості емпіричних досліджень конфліктних особистостей

При аналізі результатів досліджень конфліктів і конфліктних взаємодій неодноразово відзначалося, що безпосереднє вивчення конфліктної особистості пов'язане з чималими труднощами етичного характеру. Зокрема, сам факт того, що конкретну особу вважають конфліктною, є спонукальною причиною розгортання нею нового конфлікту (при бесідах з такими особами було встановлено, що всі вони глибоко переконані, що їхня конфліктна поведінка викликана виключно об'єктивними причинами, вони категорично заперечують роль суб'єктивного чинника). Конфліктні особистості з недовірою і підозрілістю ставляться до будь-якого психологічного обстеження, особливо, якщо воно передбачає психологічне тестування. У зв'язку з цим, основним методом безпосереднього дослідження конфліктної особистості є *спостереження*. Спостереження має бути спрямоване на вивчення характеру трудового процесу, трудових і міжособистісних взаємодій, в яких бере участь конфліктна особа, і, природно, особистісних проявів у спілкуванні і взаємодії. Можливим є використання методу спостереження при аналізі напруженості у взаємовідносинах, схильності окремих осіб до агресивної поведінки, наявності мікрогруп з негативною спрямованістю. Конфліктні особистості виявляються при опитуваннях з використанням тестів К. Томаса, Розенцвейга та ін. Так, у проведених нами дослідженнях у низці освітніх установ м. Вінниця було виявлено, що причинами конфліктів у системах: «учитель-керівник», «учитель-учитель», «учитель-батьки», «учитель-учень» часто є негативні особистісні риси педагогів і керівників. Використання тесту К. Томаса показало, що для конфліктних особистостей в освітніх установах характерне використання такої тактики поведінки: високий рівень напористості і низький рівень партнерства (стратегія «суперництво»: в цьому випадку домінує прагнення наполягати на своєму за допомогою відкритого протиборства, заняття дуже жорсткої і непримиримої позиції). Типовим у нашому

дослідженні є такий опис поведінки і стосунків конфліктного керівника: «Авторитарний, жорсткий і непоступливий. Усунувши явних претендентів, які могли б з ним вступити в конфлікт, він практично створив тимчасову безконфліктну атмосферу в установі».

У дослідженнях М. Єлькіна було показано, що приблизно 55% керівників освітніх установ мають «внутрішню схильність до конфліктів» (нетерпимість до недоліків іншого, запальність, психологічний дискомфорт тощо). Внутрішніми причинами автор вважає негативні настрої і стани. В той же час ці дослідження, не зважаючи на їх високу науково-практичну значущість, у недостатньому ступені розкривають психологічні особливості конфліктної особистості [23].

У типологічних описах акцентуйованих осіб можна зустріти характерні особливості конфліктних особистостей. Акцентуваною є особа з характерологічними відхиленнями від норми, вираженими в надмірному посиленні окремих рис вдачі. Акцентуації (особливо соціально-негативні) граничать з психопатіями. Особистостям з акцентуаціями характеру властива особлива вразливість по відношенню до деяких чинників, які є для них психотравмуючими. Зустрічається явна і прихована акцентуація [6].

Теорію акцентуйованих осіб розвинув німецький психіатр і психолог К. Леонгард. Близьким до цього напряму є вивчення дисгармонійного розвитку особистості (С. Хатуей, Дж. Маккінлі). Акцентуації і дисгармонії взагалі не є патологічними характеристиками особистості. Але взаємодії, спілкування і стосунки таких осіб багато в чому залежать від типу їх акцентуації. Зазначимо, що далеко не будь-яка акцентуація робить особистість конфліктною або її поведінку – джерелом конфліктів. Велике значення має вираженість акцентуації. Чим більше акцентуація виражена, тим складніше спілкуватися і взаємодіяти з цією особистістю.

Акцентуйованість особистості можна визначити за допомогою багатопрофільного особистісного тесту (ММРІ), опитувальника Х. Шмишека, заснованого на теорії К. Леонгарда,

і опитувальника О. Личка (патохарактерологічний діагностичний опитувальник).

Розглянемо основну акцентуацію з погляду визначення умов конфліктності особистості.

Наприклад, високі значення за шкалою «К» ММРІ свідчать, що особистість має слабкі функції контролю своєї поведінки, погано розуміє спонукальні мотиви, в неї існує відчуття, що «все не так», «життя не склалося» тощо. Це є ознаками наявності внутрішньоособистісного конфлікту. Стабільно високі показники за шкалою психопатії (Р) – ознака хронічної дезадаптації. Такі люди нестримані, агресивні, конфліктні, нехтують соціальними нормами поведінки, вони образливі, збудливі, легко дратуються, зляться. В їхній поведінці домінують агресивні реакції. Особи з високими значеннями за шкалою паранойяльності (Ра) підвищено чутливі до того, що стосується їх особисто, вони постійно готові до афективної реакції у відповідь на будь-яку реальну або уявну дію, будь-яке заперечення або незгода сприймаються як особиста образа. Риси конфліктної особистості можна знайти в описах маніакальної акцентуації.

К. Леонгард виокремлює десять основних типів акцентуації, які, в основному, відповідають систематиці психопатій у пограничній психіатрії.

1. Демонстративний тип. Суть демонстративного типу, або, при більш вираженій акцентуації, істеричного, на думку К. Леонгарда, полягає в підвищеній здатності до витіснення.

2. Педантичний тип. Педантична особа в деякому розумінні є протилежністю демонстративній. Особистості цього типу відрізняються підвищеною ригідністю, інертністю психічних процесів, нездатністю до витіснення травмуючих переживань.

3. Застрягаючий тип. Основою застрягаючого типу є надмірна стійкість афекту зі схильністю до формування паранояльних і надцінних ідей.

4. Збудливий тип. Ядром збудливого типу є підвищена імпульсивність, послаблення контролю над потягами і спонуканнями.

5. Гіпертимічний тип. Основною особливістю гіпертимічного типу особистості є підвищений фон настрою у поєднанні з прагненням діяльності, оптимізмом, заповзятливістю і високою активністю.

6. Дистимічний тип. Дистимічна особа, на противагу гіпертимічній, характеризується зниженням основного фону настрою, песимізмом, фіксацією на похмурих сторонах життя, ідеомоторною загальмованістю.

7. Тривожно-боязкий тип. Істотною особливістю тривожно-боязкої особистості є схильність до страхів, підвищена боязкість і лякливість.

8. Циклотимічний тип. Циклотимічні особи – це люди, для яких характерна зміна гіпертимічних і дистимічних фаз. Цей тип особистості має паралелі з маніакально-депресивним психозом, який теж проходить ніби між двома полюсами.

9. Афективно-екзальтований тип. Він може бути названий типом «тривоги і щастя». Особи цього типу легко приходять у захват від радісних подій і у відчай – від сумних.

10. Емотивний тип. Емотивний тип близький до афективно-екзальтованого. Проте, емотивні особистості реагують не так бурхливо, і їх емоції розвиваються з меншою швидкістю. Афективно-лабільні особистості характеризуються як «надто енергійні, поривчасті, збуджені», емотивні – як «чутливі і вразливі». Вони відрізняються особливою чутливістю і глибиною переживань у сфері тонких емоцій, що належать до сфери духовного життя людини.

Всі десять типів «акцентуєваних осіб» поділяються К. Леонгардом на дві групи за принципом акцентуації властивостей характеру або темпераменту. До акцентуацій властивостей характеру К. Леонгард відносить демонстративний, педантичний, застрягаючий і збудливий типи особистості. Інші варіанти акцентуацій відносяться К. Леонгардом до акцентуацій темпераменту.

Аналіз проявів цих типів у поведінці, спілкуванні і стосунках дозволяє стверджувати, що конфліктними особистостями є ті, в яких виражена така акцентуація:

демонстративність, застрягання, збудливість, афективність і екзальтованість.

Про конфліктність особистості можна судити за характеристиками *фрустраційних реакцій*. Фрустрація – це особливий психічний стан, що виражається в характерних особливостях переживання і поведінки, що викликаються об'єктивно непереборними труднощами (чи такими, що суб'єктивно так сприймаються), які виникають на шляху до досягнення поставленої мети. Важливою характеристикою поведінки в таких ситуаціях є фрустраційна толерантність, тобто здатність протистояти різним життєвим труднощам, здатність переживати невдачі.

У ситуаціях фрустрації існує три основні типи реакцій:

- *екстрапунітивні* (реакція спрямована на засудження зовнішньої причини, покладання провини на інших, але не на самого себе);

- *інтрапунітивні* (реакція спрямована на самого себе, прийняття провини або відповідальності);

- *імпунітивні* (ситуація, що фруструє, розглядається як малозначуща). Звідси можливі різні поведінкові фіксації на самозахисті, на перешкодах і вимогах допомоги від інших.

У реальному житті, коли перед людиною виникає несподівана перешкода, вона реагує на неї залежно від свого функціонального стану і від величини і значущості стимулу, що перешкоджає. Можна вважати, що якщо ці змінні величини знаходяться на середньому рівні, що не перевищує порогу фрустраційної толерантності, то індивід відреагує відповідно до емоційних стереотипів, що сформувалися в процесі виховання, які виражаються у формі різних за спрямованістю і типами фрустраційних реакцій, і що в кожній людини якісь з цих типів і напрямів є домінуючими; в цілому для неї властивий певний «профіль фрустраційних реакцій». Ці дослідження можуть використовуватися для прогнозування найбільш вірогідної поведінки випробовуваного в реальній фруструючій ситуації за умови середнього значення її змінних.

Методичним інструментом визначення типу фрустраційних реакцій слугує тест Розенцвейга [54].

Аналіз результатів цієї методики, описів характерних реакцій дозволяє зробити висновок, що найбільш конфліктними є особистості з вираженим екстрапунітивним реагуванням. У складних, травмуючих ситуаціях вони, як правило, повністю заперечують свою провину, зайняті пошуком «головних винуватців» того, що сталося, прагнуть звинуватити інших, фіксовані на самозахисті. При цьому дуже активні, безапеляційні у своїх судженнях, використовують наступальну тактику перехоплення психологічної ініціативи за рахунок «першого удару».

Виконання особистістю *конфліктних рольових функцій* (соціальних ролей). Соціальна роль – це соціальна функція особистості, що відповідає її положенню і статусу в системі міжособистісних стосунків. Поняття соціальної ролі належить до таких ситуацій соціальної взаємодії, коли регулярно і впродовж тривалого часу особою відтворюються певні стереотипи поведінки (Р. Лінтон). Трапляється, що конкретні особи виступають у безлічі соціальних ролей, які відображають лише певні їх істинні риси. У контексті більш глибокого розуміння особливостей конфліктної взаємодії варто зрозуміти, чому люди схильні грати соціальні ролі. Встановлено, що соціальні ролі мають певне особистісне «забарвлення» і відображають уявлення особи про саму себе, свій статус і значущість. Нерідко ці уявлення виражають лише бажаний стан. Ролі бувають міжособистісні, професійні, офіційні, конвенційні і стихійні. Виконання певної ролі спрощує систему взаємодії, дозволяє передбачати реакції оточення і навіть допомагає вирішувати внутрішньоособистісні конфлікти (нерідко в педагогічному середовищі можна зустріти такі компенсаторні ролі «сучасна аудиторія не доросла до розуміння моїх думок», «досягнення в наш час – це передусім інтриги, а я порядна людина і не можу...»). Психологічні дослідження, проведені в організаціях зі складним психологічним кліматом, в яких часто виникають міжособистісні конфлікти, показали, що їх співробітники

виконують до чотирнадцяти рольових функцій. При цьому існують неконфліктні, низькоконфліктні, середньоконфліктні і висококонфліктні ролі [6].

До висококонфліктних належать ролі:

- організатора (забезпечує спільну діяльність, координує її, створює необхідну мотивацію);
- генератора ідей (забезпечує зміни в пізнавальному середовищі, схильний до інновацій і змін, висуває нові ідеї);
- вчителя (забезпечує стабільність, формує єдиний стиль діяльності – «школу», впливає на ціннісні орієнтації);
- майстра (висококваліфікований фахівець, що бере на себе відповідальність під час вирішення складних професійних завдань).

Попри те, що ці ролі є цінними для колективу, люди, що їх засвоїли, схильні до конфліктів між собою через несумісність спрямованості цих ролей.

Генератор ідей створює конфлікти когнітивного характеру, пов'язані з пошуком найкращого способу вирішення проблем. У цьому випадку для нього характерне самоствердження, прагнення зміцнити свій авторитет.

Учитель також конфліктний, оскільки для нього важливе збереження соціального статусу, яким він дорожить. Крім того, його роль відрізняється дидактичністю. Майстер конфліктний через усвідомлення власної значущості і незамінності.

Дуже конфліктними є ролі *бунтаря* (бунтар не визнає норм поведінки і стосунків, що склалися, прагне їх змінити, і тому є дестабілізуючим, а то і руйнівним чинником), і *поборника справедливості* (такі люди дуже гостро сприймають помилки або промахи керівництва, вважаючи їх виключно спрямованими на утиск їх інтересів).

Менш конфліктною є особистість з роллю *«пройдисвіта»* (спрямованість на отримання особистої вигоди будь-якими засобами), оскільки проти таких людей швидко об'єднується весь колектив.

Визначити обрану тим або іншим індивідом роль можна за

допомогою спостереження і фіксації зазначених характерних ознак. Це допоможе прогнозувати можливі форми конфліктної поведінки, оскільки виконання прийнятої соціальної ролі робить поведінку стереотипною.

Риси, характерні для конфліктної особистості, можна знайти в описах типів темпераменту (Г. Айзенк, В. Русалов та ін.).

Таким чином, аналіз експериментальних психологічних досліджень особистості дозволяє говорити про наявність багатьох різнорівневих характеристик конфліктної особистості. Структуризація їхньої великої кількості, виявлення пріоритетних характеристик і якостей дозволить дати не лише психологічний опис характеристик конфліктної особистості, але і цілеспрямовано використати метод спостереження. Структуризація цієї великої кількості можлива за допомогою методу експертних оцінок.

Метод експертних оцінок [77] застосовується тоді, коли об'єкт дуже складний і аналітично врахувати вплив багатьох чинників просто неможливо. У нашому випадку об'єктом є конфліктна особа як складна дезадаптована система, що практично не підлягає прямому вивченню. В силу складності об'єкту, що вивчається, був вибраний метод колективної експертної оцінки. Відповідно до існуючих вимог процедури проведення експертних оцінок були обрані експерти-фахівці в галузі практичної психології, кандидати наук (викладачі Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського) – всього 5 чоловік. Основним методом в експертній оцінці стало індивідуальне анкетування й інтерв'ю експертів (за технологією методу Дельфі). Дані індивідуальних експертних оцінок узагальнювалися і систематизувалися. Потім вони аналізувалися експертами.

Зупинимося на їхньому змісті. Всі експерти зазначили, що реально існують особи, що мають психологічну схильність до конфліктної поведінки, – конфліктні особистості. (73% відповіли «правильно», 27% – «мабуть»). Думки експертів відносно емоційної залученості таких осіб у конфлікти, того, що конфліктна поведінка обумовлена відповідними потребами,

розділилися. Відповіді експертів на питання, «Чи зустрічалися Вам люди, які буквально «живуть конфліктами», відчувають від них задоволення?», показані на рис. 1.

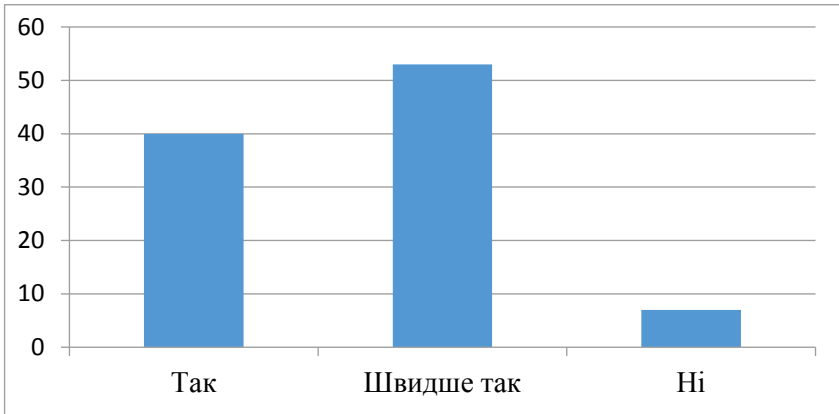


Рис. 1. Розподіл думок експертів відносно емоційної залученості конфліктних осіб до конфлікт

У результаті співбесіди і підсумовування позитивних відповідей стало ясно, що експерти вважають реальним існування потреби в конфліктній поведінці. Всі експерти пов'язують конфліктність особистості зі специфічними внутрішніми умовами, що впливають на сприйняття реальності, а не з дійсними протиріччями, що нібито загрожують (60% – «так» і 40% – «мабуть»).

Переважає більшість експертів вважають, що люди з сильним внутрішньоособистісним конфліктом часто створюють або активно включаються в конфлікти міжособистісні або конфлікти типу «індивід-група» (рис. 2).



Рис. 2. Розподіл думок експертів щодо включеності конфліктних осіб до конфліктів міжособистісних або конфліктів типу «індивід-група».

На думку більшості експертів, холеричний тип темпераменту входить у систему внутрішніх умов конфліктної особистості (рис. 3).

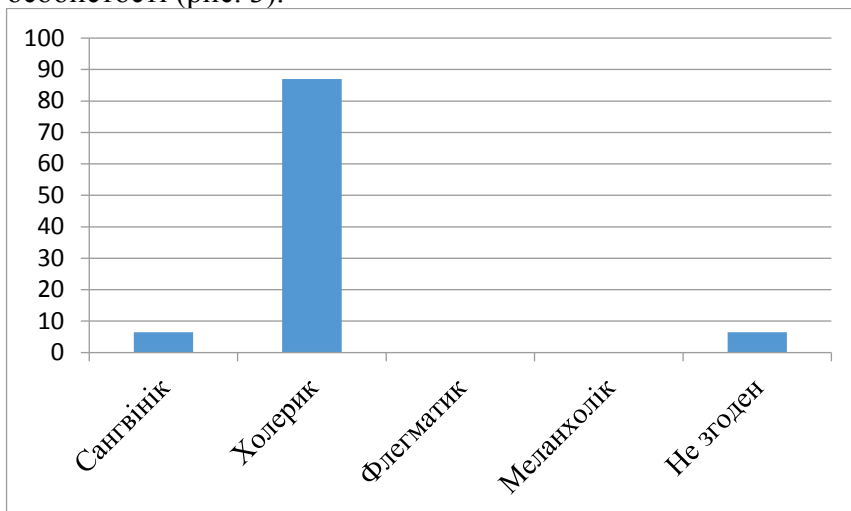


Рис. 3. Залежність внутрішніх умов конфліктної особистості від типу темпераменту.

Експерти були однак у думці, що в систему внутрішніх умов конфліктної особистості входять і психологічні акцентуації, але їх вплив не рівнозначний (рис. 4 і 5).

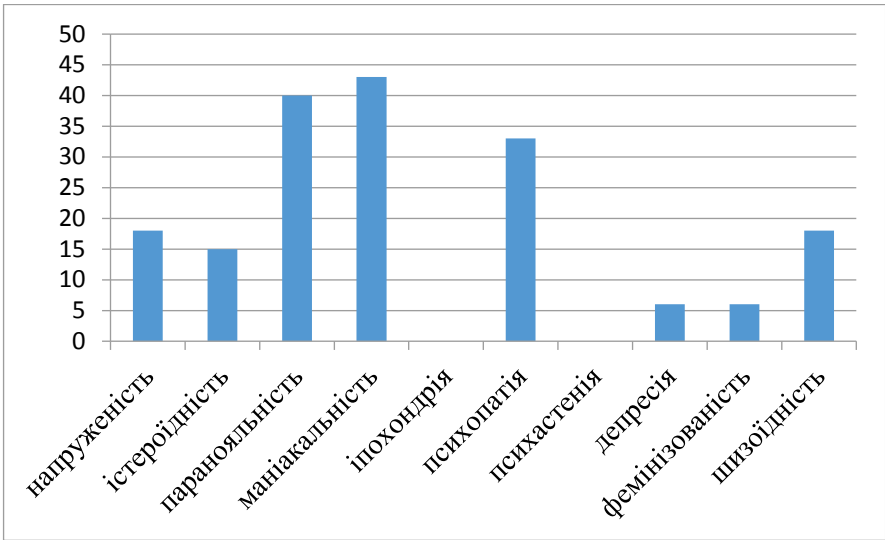


Рис. 4. Залежність внутрішніх умов конфліктної особистості і психологічних акцентуацій

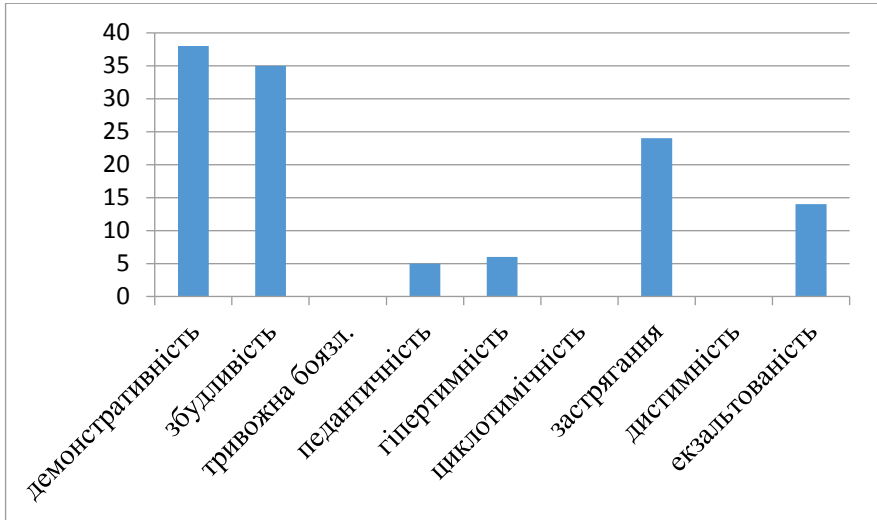


Рис. 5. Залежність внутрішніх умов конфліктної особистості і психологічних акцентуацій

У психологічній структурі особистості 16PF є низка значень чинників, характерних для конфліктної особистості (рис. 6).

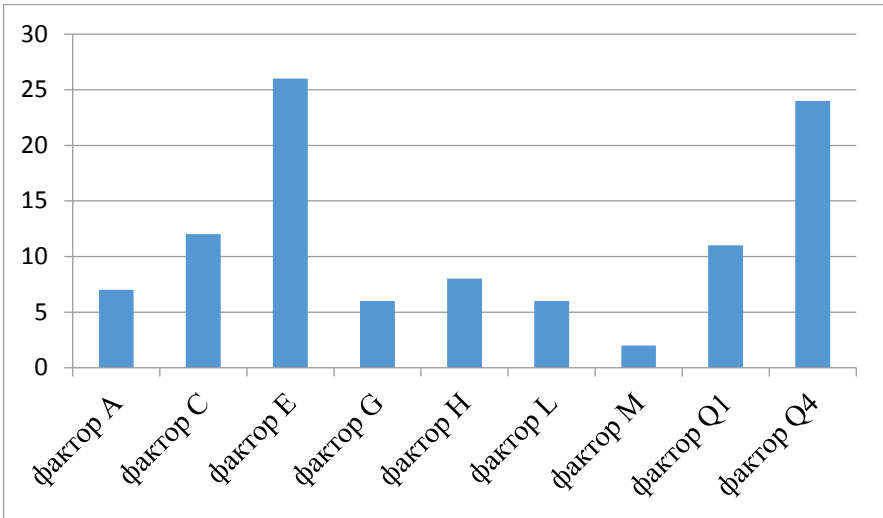


Рис. 6. Чинники, характерні для конфліктної особистості (за психологічною структурою особистості 16PF)

Всі експерти зазначили, що конфліктна особистість відрізняється тільки екстрапунітивним реагуванням на фруструючі ситуації.

Шість експертів назвали додатково низку характерологічних особливостей, властивих конфліктній особистості: егоцентризм, нереалістичність, завищена самооцінка, образливість, емоційна глухота, заздрісність, азартність, грубість, зухвала поведінка.

Таким чином, за результатами експертної оцінки можна дати *якісний опис* характеристик *конфліктної особистості*.

Конфліктні особистості за типом темпераменту у більшості своїй є *холериками*. Швидкість і надмірна сила реагування, невірноваженість, бурхливі емоційні прояви, часті зміни настрою сильно впливають на сприйняття ускладнених ситуацій, заважають їх об'єктивному аналізу, сприяють перебільшенню значущості негативних моментів. Холеричний темперамент проявляється і в певних характерологічних особливостях – вибуховості, несамовитості, непостійності (А. Лазурський). Але особливо сильно цей тип темпераменту проявляється в діяльності і стосунках. Цікаві спостереження за особами з холеричним

темпераментом можна зустріти у В. Афонькової: «Учень з холеричними рисами темпераменту може в усьому проявляти зайву поспішність: не дослухавши пояснення, ставити питання; не зрозумівши ще суті дії, приступати до виконання, доучуючись «на ходу». В роботі буває зайве старанням, але може швидко «остигнути», припустившись помилок і переконавшись у невдачі. Набуває нормального ритму праці порівняно швидко, але ритм роботи нерівномірний, з періодичними «загасаннями». Те ж саме проявляється в темпі і продуктивності роботи. Вимоги до якості своєї роботи частіше надмірно високі, такі, що значно перевищують його можливості. Не досягаючи бажаної якості, проявляє невдоволення собою, інструментом або умовами роботи» [5, с. 43].

Холерик найуспішніше виконує роботу з яскраво вираженою циклічністю, де в якісь періоди робочого циклу потрібне максимальне напруження сил, а потім діяльність змінюється спокійнішою працею іншого характеру до наступного циклу. Але він може з часом пристосуватися і до рівномірного ритму роботи, яку добре освоїть і матиме в ній незмінний успіх. Холерику успіх потрібен і під час навчання, і під час виконання певних практичних дій.

За умов навчання дитини холеричного темпераменту вчителю доводиться майже постійно її стримувати: «Спокійно, не поспішай – і все вийде добре». А у випадках помилок і невдач у роботі – ретельно розбиратися в їх причинах. При цьому важливо навчити учня самостійному аналізу своїх дій. Варто мати на увазі, що холеричний темперамент більше за інші спричинює напруженість під час виконання небезпечних і особливо відповідальних дій, в яких можна припуститися тих або інших помилок. Тому дуже важливо учня з таким темпераментом мотивувати і зміцнювати його впевненість в успіху, але при цьому уважно стежити, щоб вона не переросла в зайву самовпевненість, якій холеричний темперамент дуже сильно сприяє.

Людині з яскраво вираженим холеричним темпераментом властиве погане самовладання. У випадках невдач – а вони в

період навчання можуть бути часто – такий учень може приймати необачні рішення. Самовладанню, пригальмовуванню почуттів, що «розходилися», можна навчити, якщо в усіх подібних випадках «охолоджувати» учня яким-небудь спокійним, але вагомим зауваженням з приводу його нестриманості, ні в якому разі не принижуючи при цьому його гідності [5].

Дослідження з психології темпераменту, проведені останніми роками, дозволили розробити іншу типологію темпераменту. За даними В. Русалова, структура темпераменту обумовлена співвідношенням діяльній і комунікативній сфер. На цій основі можуть бути виокремлені такі характеристики – ергічність; пластичність; швидкість (темп); емоційна чутливість, які, у свою чергу, бувають предметними (що проявляються в діяльності) і соціальними (що проявляються в спілкуванні).

Для кожної характеристики залежно від міри її вираженості (у балах від 0 до 12) існують якісні описи поведінки і спілкування. Їх аналіз свідчить, що люди з певними характеристиками темпераменту суб'єктивно сприймаються оточуючими як особи з «важкою вдачею». Це низька соціальна ергічність (труднощі в спілкуванні, замкнутість, уникання спільної діяльності), низька соціальна пластичність (труднощі в здійсненні взаємодій), високі значення предметної і соціальної чутливості (високий рівень занепокоєння, невпевненість, тривога, чутливість до невдач, відчуття власної неповноцінності, вразливості). Ці характеристики темпераменту як внутрішні умови мають сильний вплив на сприйняття різних протиріч і труднощів міжособистісних стосунків.

Особистості з цими характеристиками темпераменту (за Г. Айзенком і В. Русаловим) схильні до конфліктів.

Конфліктні особистості, як правило, домінуючі, агресивні, самовпевнені, не визнають авторитети, схильні керуватися власними правилами поведінки, схильні до самоствердження. Вони також швидше за все напружені, збудливі, неспокійні, дратівливі, нетерпимі. Мінливі в стосунках, уникають вимог, що пред'являються до них, дратівливі, емоційно нестійкі.

Зазначені типи не лише схильні до конфліктної поведінки,

але і в силу своїх особистісних особливостей провокують відповідне негативне ставлення до них з боку членів групи або колективу. Іншими словами, вони виступають як потенційні або реальні джерела конфліктів.

Застосування 16PF тесту Кеттелла дає надійні результати. Це знайшло своє практичне підтвердження в численних прикладних дослідженнях.

Конфліктні особистості у більшості своїй *акцентуйовані*.

Глибокі психологічні характеристики акцентуйованих осіб дані в працях Г. Кожухар [36]. Акцентуйовані особистості можуть бути надмірно напористими в прагненні до реалізації якої-небудь ідеї, актуалізації потреби в прояві свого «Я», можуть неадекватно оцінювати ситуації, мати дещо маніакальне прагнення до самоствердження. Крім того, у них може бути схильність до формування так званих надцінних ідей (паранояльність). Ці ідеї поступово оволодівають їх свідомістю і визначально впливають на всю поведінку. Основними рисами психіки людей з паранояльним характером є великий егоїзм, самовдоволення і надмірна зарозумілість. Це люди дуже обмежені, «однобічні»: вся навколишня дійсність має для них інтерес лише оскільки вона зачіпає їх особу, а що не стосується їх особисто, не торкається їх «Я», здається їм малоцікавим, не заслуговуючим на увагу. Тому вони підвищено чутливі до всього, що стосується їхньої особи: щонайменшим невдачам надається надзвичайно велике значення, а успіхи переоцінюються. Вони постійно готові до афективної реакції у відповідь на будь-яку реальну або уявну дію по відношенню до їхньої особи, надзвичайно піклуються про свій особистий престиж, будь-яке заперечення, незгода або просто байдужість сприймаються ними як особиста образа. Всіх людей вони оцінюють тільки за тим, як ті ставляться до їх діяльності, до їх слів та ідей. Хто не згоден з ними, хто думає інакше, по-своєму, той або безглузда людина, або ворог. Оскільки людина з паранояльним типом особистості не просто має свої власні погляди, але й активно їх насаджує, стенічна в здійсненні своїх планів, то в неї виникають часті конфлікти з оточенням. Вона агресивна, злопам'ятна, безжальна.

Вбачаючи причину своєї неуспішності в певних людях, вона вважає за потрібне їм мститися, не прощає нікому ніякої дрібниці, ніякого проступку. Така особа не боїться єдиноборства з сильнішими і владою, а, зазнавши поразки, не зневіряється і не сумує, а, навпаки, в невдачах черпає сили для нової боротьби. Конфліктні особистості нестримані, агресивні, нехтують соціальними нормами, етичними цінностями і звичаями навколишніх людей. Настрій у них зазвичай нестійкий, вони образливі, збудливі і чутливі, при щонайменшій образі легко втрачають контроль над своєю поведінкою й емоціями, легко дратуються, зляться, стають саркастичними, цинічними. В усій поведінці домінують агресивні реакції, спрямовані проти когонебудь або чого-небудь в оточенні. Серед них чимало осіб з прагненням здаватися більш значущими, ніж є насправді, прагненням привернути до себе увагу за будь-яких умов («жага визнання»). Їм необхідно, щоб про них говорили, на них дивилися, ними захоплювалися, і для досягнення цього вони можуть і дійсно показати високі результати, але для цього вони мають бути переконаними, що на них дивляться, на них сподіваються, ними милуються (демонстративність). Вони імпульсивні, в них ослаблений самоконтроль (збудливість).

Конфліктні особистості в ускладнених ситуаціях схильні звинувачувати в усьому оточення, шукати винних, формувати з них «образ ворога». Суб'єктивна причинність помилок ними заперечується (екстрапунітивне реагування). Крім того, вони схильні грати конфліктні соціальні ролі.

Такий загальний опис психологічних характеристик конфліктної особистості.

Результати проведеної експертної оцінки хотілося б проілюструвати даними психологічного тестування, проведеного у низці шкіл м. Вінниця. Основою для цього тестування слугували дослідження науковців Г. Кожухар, О. Рильської, В. Волович та ін., які показали, що в освітніх установах серед керівників і педагогів є чимало акцентуйованих осіб, чия поведінка і взаємодії різного роду насичені конфліктами. Зокрема, в дослідженні О. Рильської було показано, що у кожного

п'ятого вчителя загальноосвітніх шкіл виражені істероїдні риси особистості, що поширеність істероїдності вища в жіночих колективах [81]. Істероїдність є сукупністю таких рис особистості, як підвищена емоційність, завищена самооцінка і рівень домагань, постійне, пов'язане з цим незадоволення, оскільки сформовані через ці риси потреби і домагання вищі за її реальні можливості. Особи з такими рисами вимагають підкреслено вираженої поваги і захоплення ними. Інше реагування викликає в них негативне ставлення [36]. Істероїдність серйозно впливає на індивідуальний стиль діяльності і систему відносин особистості. За даними О. Рильської, особи з істероїдними ознаками статистично частіше поступають до педагогічних навчальних закладів, що створює серйозні труднощі в управлінні освітніми системами, негативно позначається на їх морально-психологічному кліматі. Педагоги з істероїдними ознаками відрізняються високою особистісною силою, внутрішньою енергійністю (В. Виноградов). Вони можуть швидко домагатися успіхів, але їм складно підтримувати рівні і доброзичливі стосунки з учнями, колегами і керівництвом. Прояви істероїдності в учителів різні: конверсійна, прихована, істероїдність захисту.

Істероїдність пов'язана зі спонтанними проявами психіки – особа не завжди здатна контролювати свої емоційні реакції. Істероїдність є наслідком низького рівня саморегуляції і недостатньої стресостійкості. Як показує практика, якщо вчителям з істероїдними рисами не створені умови для природного соціально позитивного прояву їх істероїдних рис, якщо спілкування з ними відбувається без урахування цих їх особливостей, вони часто вступають у конфлікти. Аналіз таких конфліктів показує, що вони у більшості своїй є емоційними, базуються, головним чином, на предметі (найчастіше – психологічній несумісності), рідко бувають довготривалими і характеризуються залученням інших членів колективу.

Наведемо приклад. Учитель хімії Н., 36 років, у професійному відношенні підготовлений добре, виявляє в школі корисні ініціативи. Проте за роки своєї професійної діяльності

змінив шість шкіл. Скрізь характеризувався як «такий, що не вміє підтримувати колегіальні стосунки». Спостереження за його роботою, спілкування з директором школи і колегами по роботі показало, що в нього загострена потреба у визнанні, постійній високій оцінці своєї діяльності й інновацій. Особистість сильна, але демонстративна в спілкуванні, схильна до домінування. Негативно ставиться до гумору, особливо адресованого йому. Часто ображається, ранимий. Легко втрачає контроль над собою, часто надмірно категоричний і необ'єктивний у своїх оцінках. Проявляє високу наполегливість у ситуації конфронтації і полеміки. Екстравертований, у складних ситуаціях поведінка і реагування екстрапунітивні.

Дані психологічного тестування, результати спостереження і опитувань багато в чому співпадають з дескриптивним описом конфліктної особистості. У процесі співбесіди Н. був налаштований дуже негативно як до самої системи освіти, так і до своїх колег по роботі (ззначав їх низький професіоналізм, безініціативність, слабку зацікавленість у результатах діяльності). Суб'єктивну причинність помилок заперечував категорично.

Інший приклад. Директор школи Д., 47 років, стаж адміністративної роботи 6 років, до призначення на посаду директора активно займалася профспілковою роботою, обиралася головою профкому, займала наступальну позицію в питаннях критики керівництва школи. Самовпевнена, з великою зарозумілістю, не визнає авторитетів, недостатньо самокритична, має схильність до парадоксальних настроїв, часто протиставляє свою думку іншим. З професійного боку характеризується в цілому позитивно, виявляє помітну завзятість у досягненні своєї мети вивести школу на високе місце в місті. Проте у міському управлінні освітою зазначають вузькість і однобічність професійних поглядів Д., її неглибоке мислення, моралізування, бажання виділитися за рахунок інших, що нерідко призводить до конфліктних ситуацій з керівниками інших шкіл. У конфліктних взаємодіях поводить грубо, нестримано, реакція афективна, в центрі уваги – власна особа, хоче ствердити свої позиції за будь-

яку ціну. Нерідкі для Д. конфлікти з батьками учнів і педагогами, які «не живуть» її ідеєю, «заважають» створенню кращої школи.

Ще один приклад. Учитель математики Ш., 31 рік, рівень професійної підготовки високий, з цікавістю ставиться до інновацій в освіті, намагається експериментувати. Любить бути на видноті, прагне відзначитися в колективі педагогів, часто виступає з ініціативою або висловлює власну думку з обговорюваних питань. Проте як класний керівник працює слабо, вважає цей напрям діяльності для себе обтяжливим, малоцікавим. Проте не бажає чути критику на свою адресу, зауваження вважає причіпками; реагує дуже бурхливо і агресивно. У пориві не контролює свою поведінку, джерелом зла вважає людину, що висловлює їй зауваження; схильна переводити конфлікт зі сфери ділових стосунків у міжособистісний. Постійно веде боротьбу з тими 2-3 особами, які «заважають жити і працювати». Кілька разів писала заяву про звільнення, але не з метою піти зі школи, а прагнучи залучити до себе увагу керівництва і добитися покарання для кривдників. Настрій К. зазвичай нестійкий, їй властива підвищена внутрішня тривожність, недовірливість, нав'язливі думки. Конфлікти буквально переслідують її, то затихаючи, то розростаючись знову.

3. Системний опис конфліктної особистості як передумова зниження конфліктності в педагогічному колективі

Проведені теоретичні і прикладні дослідження дозволяють приступити до вирішення важливого науково-практичного завдання – системного опису конфліктної особистості. Системний опис – це форма надання інформації, в якій відображаються склад, структура, функції, зв'язки та інші характеристики складного об'єкту. Системні описи дозволяють систематизувати й інтегрувати накопичені знання, ефективніше розв'язувати практичні завдання, знаходити педагогічні шляхи вирішення проблем, у нашому випадку – компенсація або подолання конфліктності особистості. Такий спосіб обробки інформації сприяє визначенню головних детермінант конфліктності і допомагає здійснювати цілеспрямований вплив на конфліктну особистість. Системні описи конфліктної особистості дозволяють підвищити ефективність кадрової роботи, зробити продуктивнішим вирішення конфліктів у колективах.

Системні описи базуються на системному підході або принципі системності – методологічному принципі, коли психічне (людина, особа, процеси або явища) розглядається як система, що не зводиться до простої сукупності своїх елементів, як ціле, що складається з елементів, згрупованих у необхідне і достатнє число підсистем з усебічними зв'язками між ними (Л. Берталанфі, В. Кузьмін, В. Садовський, О. Ланге, Б. Ломов, В. Ганзен, К. Платонов, В. Тюхтін та ін.).

Системний підхід, на думку Б. Ломова, став свого роду реакцією на тривалий процес диференціації у науці, але це не означає, що він просто синонім інтеграції. Системний підхід – ця єдність інтеграції і диференціації при домінуванні тенденції об'єднання. Він обумовлений необхідністю розгляду особливостей особистості в тій впорядкованій безлічі зовнішніх і внутрішніх стосунків, в яких вона існує як цілісна система. Отже, існує необхідність поєднання декількох планів аналізу.

Б. Тепловим були сформульовані основні принципи системного підходу:

- розгляд системи як частини складнішої макросистеми в плані зовнішніх взаємодій;
- розгляд явища як багатовимірною;
- як ієрархічно організованого;
- як пов'язаного множинністю стосунків.

Різновидами системного підходу є комплексний, структурний і цілісний (В. Ганзен). Комплексний підхід обумовлюється необхідністю розгляду якостей особистості з погляду різних наук. Структурний – дозволяє визначити елементний склад і види зв'язків у системі. Цілісний – передбачає розгляд системи як єдиного цілого, а не окремих складових, що входять у систему. Практика досліджень свідчить, що найкращі результати дає поєднання цих різновидів системного підходу.

Важливим у розробці системного підходу було обґрунтування власне системних методів аналізу. Основними методами системного підходу є: генетичний, лонгітюдний, аналітичний. На думку В. Ганзена і К. Платонова, ведучим в аналітичному дослідженні є системно-структурний аналіз, що передбачає аналіз цілого, виявлення складових елементів, групування елементів у підструктури, встановлення зв'язків і співвідношення між елементами і підструктурами. Крім того, системними методами є теоретичне узагальнення, індуктивний і дедуктивний. Вони застосовуються як до процесу дослідження, так і представлення результатів самого дослідження.

Застосування системних методів дозволяє здійснювати системні описи. Системні описи виконують ті ж функції, що і будь-які інші наукові описи: пояснювальну і прогнозувальну, але головне – це інтеграція інформації про об'єкт (В. Кузьмін). Складність системних описів полягає в тому, що специфіка їх об'єктів така, що деякі з них безпосередньо не спостерігаються (настрої, стани, свідомість, думки та ін.). Виняток становлять акти діяльності, поведінки і спілкування, але і вони, у свою чергу, детермінуються ідеальними об'єктами (В. Ганзен).

Об'єктами системних описів є безліч даних, що стосуються як окремої людини, так і певної вибірки (професійної, вікової, типологічної та ін.) людей. Внаслідок того, що людина розглядається як складна система, потрібні описи загального в людині на підставі даних з усієї вибірки, особливих характеристик як деякої підмножини генеральної сукупності, опис конкретно-індивідуального.

Види системних описів різноманітні: вербальні або лінгвістичні (якісні), символічні (формули, знаки), структурно-функціональні, предметні (макети, речові моделі), – головне не у вигляді, а у характері відображення ознак системи. Різні види системних описів одного і того ж об'єкту є взаємодоповнюючими і дозволяють глибше розібратися в системних характеристиках об'єкту, що вивчається. Первинним матеріалом для системних описів є експериментальні дані (тестування, спостереження, інтерв'ювання, анкетування), психологічні властивості, категорії. Процедури побудови системних описів можуть бути багатокроковими, що включають низку проміжних і остаточну форму (В. Ганзен). Саме остаточна форма системного опису має бути добре узгоджена з системою, що відображає людину. Правильний вибір остаточної форми системного опису є показником завершеності системного дослідження.

Нас, у першу чергу, цікавлять ті рекомендації, що можуть бути представлені в структурно-функціональній або наочно-образній формі, яка спрощує не лише діагностику, але й профілактичні і корекційні процедури зі зниження конфліктності в педагогічному колективі. Це пов'язано головним чином з потребами практики – потрібні такі конкретні і образні описи конфліктної особистості, щоб вони стали безпосереднім «керівництвом до дії» у практичній роботі з кадрами. Серед таких наочних і структурованих системних описів особистості особливо варто відзначити радіально-кругову форму системного опису з опертям на ММРІ (В. Ганзен) і структурно-функціональний системний опис (К. Платонов). Вони слугували методологічною і методичною основою системних описів конфліктних особистостей.

Спочатку розглянемо можливість системного опису конфліктної особистості з опертям на структурно-функціональну форму. Базою такого опису слугувала концепція функціонально-динамічної структури особистості А. Петровського, який велику увагу приділяв як теорії і методології системного підходу, так і розробці системних описів [63].

За К. Платоновим, динамічна функціональна структура особистості має чотири підструктури. Вони виокремлені на основі таких критеріїв:

- необхідність і достатність включення всіх елементів, що є властивостями особистості;
- загальноприйняті класифікації властивостей особистості і психологічних понять;
- зворотна пропорційність градієнтів соціальної і біологічної обумовленості як окремих властивостей особистості, так і підструктур, що об'єднують їх;
- специфічність видів формування кожної з цих підструктур;
- генетичне розуміння їхнього формування у філогенезі та онтогенезі [63].

Всі властивості особистості відповідно до зазначених критеріїв можуть бути включені в чотирьохрівневу структуру. Ця структура основна, але вона тісно пов'язана з ще двома підсистемами: характеру і здібностей. Особистості відповідно до своїх характеристик можуть бути за різними ознаками структуровані в ці типові підструктури. Сама система є динамічною, тому що змінюється впродовж життя у кожній особи. Нарешті, ця система функціональна, тому що і ціле, і її елементи не морфологічні, а виконують певні функції.

У цій функціонально-динамічній системі визначені чотири рівні: біологічний з підструктурами темпераменту, статевої, вікової, патологічної та інших підструктур; психічних процесів з підструктурами волі, почуттів, сприйняття, мислення, відчуття, пам'яті; досвіду з підструктурами звичок, умінь, навичок, знань; спрямованості з підструктурами переконань, світоглядів, ідеалів,

нахилів, інтересів, бажань. У цій системі передбачений розгляд рівневих співвідношень біологічного і соціального; зв'язків з відображенням, свідомістю, потребами, активністю; специфічними видами формування; необхідними рівнями аналізу [63].

Тепер з позиції вимог цього виду системних описів узагальнимо результати теоретичного аналізу і конкретних емпіричних досліджень, проведених нами й іншими фахівцями в сфері виробничих конфліктів, і розробимо відповідний системний опис. За своїм змістом він ідентичний схемі А. Петровського, проте ми не прагнули представити його в табличній формі, щоб дати більш повний опис характеристик конфліктної особистості. Але всі компоненти цього виду системного опису з рівневим представленням (співвідношення біологічного і соціального; основні зв'язки з відображенням, свідомістю, потребами, активністю; види формування) знайшли своє відображення.

Системний опис конфліктної особистості з оперттям на концепцію функціонально-динамічної структури особистості А. Петровського

1. Біологічний рівень опису конфліктної особистості

Конфліктні особистості у більшості своїй мають *холеричний тип темпераменту*, значно менше серед них сангвініків; флегматики, меланхоліки, як правило, неконфліктні.

За підструктурами *статі і віку* не знайдено переконливих даних про закономірні тенденції конфліктності.

Конфліктність особистості на цьому рівні визначається в основному силою, рухливістю і врівноваженістю нервових процесів. Біологічно обумовлена потреба в такій поведінці відзначається тільки в одному психофізіологічному і соціологічному дослідженні (К. Спіллман). Близьку позицію щодо природженої агресивності займала і К. Хорні.

2. Рівень психічних процесів в описі конфліктної особистості.

Конфліктні особистості мають розвинені *вольові якості*, що дозволяє їм вести тривале протистояння в умовах сильної

психічної напруженості, негативних емоцій і високої психофізіологічної «ціни» діяльності.

У конфліктних осіб частими є прояви *амбівалентних емоційних реакцій*: від бурхливих негативних емоцій до твердості і стриманості («вміння тримати удар»). Це можна сказати і про прояви емоційної стійкості: від високого рівня нейротизму до холоднокривності. Важливо відзначити, що емоційність конфліктної особистості тісно пов'язана з переважанням *екстрапунітивних* форм реагування.

Дослідження *почуттів* конфліктних осіб ускладнене, проте ці спостереження, на думку експертів зі спілкування, свідчать про те, що спектр почуттів дуже широкий: від неглибоких переживань до афектів, причому всі вони мають стічний характер. Згідно з даними Н. Міллера і Дж. Долларда, домінуючими почуттями конфліктної особистості є діада «фрустрація-агресія», тобто переживання, викликане деякою перешкодою і прагненням її зруйнувати.

Сприйняття і увага спрямовані, головним чином, на опонента, об'єкт і предмет конфлікту. При цьому увага і сприйняття зосереджені на декількох напрямках пізнання: пізнання і розуміння опонента; пізнання і розуміння суті стосунків, що склалися; самопізнання. У першому випадку увага зосереджена на стилі діяльності і поведінки опонента, його емоціях, психічних станах. Зазначається, що самопізнанню в конфлікті приділяється менше всього уваги, що послабляє позиції конфліктної особистості (М. Крогіус). Сприйняття і увага ригідні, причому переважають форми мотиваційної ригідності, системи мотивів, що виявляються у «слаборухливій перебудові в обставинах, що вимагають гнучкості в змінах характеру поведінки» (А. Петровський). За даними Р. Кричевського, надто диференційоване, дифузне, роздроблене сприйняття інших є показником конфліктності і внутрішнього неблагополуччя особистості [43].

Сприйняття іншої людини відрізняється суперечливістю і характеризується меншою цілісністю і структурованістю (сприймається тільки те, що пов'язане з конфліктним

протиборотвом), заплутаністю, пасивністю і ригідністю. Сприйняття себе і опонентів характеризується неадекватністю: «У конфліктній особистості відсутнє правильне розуміння сили і слабкості суперників і власного стану» [45]. У сприйнятті опонентів домінує «чорно-білий» підхід: «все, що стосується їх, є для нас загрозою» [28].

Для уваги конфліктної особистості характерною є зосередженість на невдачах і власних переживаннях, що, у свою чергу, викликає негативні емоції, фрустрації й інші негативні емоційні стани.

Характеристики *мислення і пам'яті* так само відрізняються спрямованістю на опонентів, об'єкт і предмет конфлікту, їхньою особливістю є ригідність. На думку експертів і за даними спостережень, конфліктні особистості часто прагнуть приймати нестандартні рішення, спрямовані проти опонентів. Проте їхні особистісні особливості, спрямованість на протиборотво, домінуючі емоційні стани все ж роблять їхнє мислення стереотипним.

Міркування конфліктних осіб характеризується домінуванням «образу ворога», тобто опоненти постають виключно як вороги, а не особи, що відстоюють свої погляди або переслідують свої цілі, не пов'язані з нанесенням шкоди іншим. Цей образ може мати різну міру «ворожості». «Образ ворога» провокує такі поведінкові реакції: недовіра, негативне очікування, ототожнення зі злом, відмова в співчутті, деіндивідуалізація (В. Зазикін, Н Нечаєва).

На цьому рівні конфліктна особистість демонструє більше проявів соціального, ніж біологічного. Регулятором є форми психічного відображення, в основному, через усвідомлення сьогодення крізь призму внутрішніх умов. Активність конфліктної особистості проявляється з переважанням вольових і емоційних поведінкових актів.

3. Рівень досвіду конфліктної особистості.

Психологічні дослідження конфліктних осіб, бесіди з ними, спостереження за їх спілкуванням, поведінкою і діяльністю, на думку експертів свідчать, що вони мають *значний досвід*

конфліктного протиборства. Цей досвід складається з багатьох компонентів. Зокрема, хорошого знання поточного законодавства, нормативно-розпорядчих і правових документів. Вони добре знайомі з правилами ведення діловодства, системою соціальних інститутів влади, характером і мірою відповідальності посадовців, порядком розгляду ними скарг і звернень. Ці знання підкріплені відповідними вміннями. В той же час, конфліктні особистості частіше за інших відчувають когнітивний дисонанс.

Особливо хотілося б підкреслити їх знання і вміння практичних психологів. Багато хто з них досконало освоїв такі специфічні форми поведінки, як «втечу в хворобу» і «втечу в агресію» [28].

У спілкуванні вони часто застосовують різні методи психологічних дій, у тому числі і сугестію. Відзначається використання різних психологічних прийомів у спорах [58; 93; 109]. Спілкування конфліктних осіб відрізняється різноманітними стратегіями: від педантичної сухості до пафосу і залежить головним чином не від ситуації, а від стану і характерологічних особливостей опонента. Основна його спрямованість – на пригнічення опонента, виведення його з рівноваги.

У відкритому протиборстві конфліктні особистості застосовують різноманітні тактики і прийоми: зниження рангу опонента, залякування, неправдиві маневри (дезінформація), нарощування напруженості, примус, демонстрація посилення власних можливостей, провокація, погрози. Менш схильні вони до переговорів або «торгу» [28].

Їхня поведінка структурується залежно від розвитку конфліктної ситуації. Змінюється коло значущих чинників. Тому поведінка конфліктних осіб, не зважаючи на окреслені тактики і стратегії, відрізняється певною стереотипністю. Для неї характерною є наявність двох особливостей: схильності фіксуватися на сильних якостях опонента і, навпаки, перебільшення їхньої слабкості.

Конфліктна особистість відрізняється вмінням захоплювати

психологічну ініціативу і зберігати її. Тим самим вона прагне створити відносини типу «панування-підпорядкування». Вміння конфліктних осіб проявляються і в передбаченні дій і емоційних реакцій опонентів. Конфліктні особистості часто застосовують спеціальні прийоми передналаштування: дискредитації, ідеалізації, переоцінки і стимуляції, що допомагає їм успішно здійснювати протисторова [45]. На цьому рівні особистості істотно більше проявів соціального, ніж біологічного. Основні зв'язки приховані в змісті форм відображення як необхідності усвідомлення. Потреби проявляються через звички. Активність – через вольові навички.

4. Рівень спрямованості конфліктної особистості.

Переконання конфліктної особистості можуть бути різноманітними, але їх характеризує одне загальне – егоцентрична спрямованість.

У конфліктної особи яскраво виражені мотиви самоствердження, самовираження через протисторова, прагнення визнання. Проте високий рівень домагань часто не відповідає реальним можливостям, що веде до деформації особистості, часто зустрічається «афект неадекватності». В той же час варто зазначити, що не всі мотиви конфліктної поведінки усвідомлюються особистістю. Серед неусвідомлюваних мотивів конфліктної поведінки варто виокремити неусвідомлювані бажання, що мають амбівалентний характер (З. Фрейд), підсвідоме відчуття своєї незахищеності (А. Адлер), неусвідомлювані страхи (В. Макдугалл). Співвідношення впливу усвідомлюваних і неусвідомлюваних мотивів конфліктної особистості визначити досить складно, але варто враховувати можливість їх спільного впливу.

У конфліктних осіб невисокий рівень морального розвитку і рефлексії, низька моральна нормативність. Це зазначається експертами і підтверджено даними тестування.

Ідеали конфліктних особистостей чітко не визначені. Потяги, в основному, характеризуються егоцентричністю.

У ставленні до інших конфліктні особистості виявляють суперництво, вони погані партнери. Нетерпимі до недоліків

інших, непоступливі. У спорах і полеміці відрізняються непримиренністю позиції, прагненням самоствердитися за рахунок інших [1; 11; 44].

У ставленні до себе у конфліктних осіб відзначається завищена самооцінка, зарозумілість, егоцентричність. Схильні потурати своїм бажанням. Для них характерне переважно категоричне заперечення суб'єктивної причинності помилок. Свою конфліктну поведінку ці особи розглядають як прояв сили особистості [84; 89].

У ставленні до світу очевидний вплив високого рівня життєвих домагань, прагнення діяти через постійне вирішення протиріч, які сприймаються виключно як такі, що загрожують їх особі. У ставленні до світу проявляється така сама амбівалентність: від відчуття себе жертвою обставин до синдрому сильної особистості, «переможця».

У колективі конфліктні особистості часто обирають конфліктні соціальні ролі – «бунтаря», «критика», «поборника справедливості», нерідко вони замасковані під соціально схвалювані – «хранителя традицій», «генератора ідей» і «організатора», тобто середньо і високо конфліктні соціальні ролі. У будь-якому випадку конфліктні особистості не дорожать думкою групи або колективу, часто поводяться відособлено або нетактовно-зухвало. Але в той же час у груповій взаємодії претендують на функції неформальних лідерів або «тих, хто веде за собою». На цьому рівні в особистості істотно більше проявляється соціальне. Ставлення до реальності в основному базується на особистому досвіді, через усвідомлення майбутнього. Виразно видно незадоволені соціальні потреби. Активність проявляється через схильності особистості.

Як зазначалося раніше, ця функціонально-динамічна структура особистості як система перетинається з двома іншими важливими підсистемами – здібностей і характерологічних особливостей. Що стосується підсистеми здібностей, то тут навряд чи можна знайти достовірні дані про зв'язок між здібностями і рівнем конфліктності особистості. Інша річ – підсистема характерологічних особливостей. У

характерологічному відношенні конфліктні особистості можуть бути як дезадаптованими, так і цілісними, з конкретними рисами вдачі. Дезадаптованість може проявлятися як дезінтеграція особистості (В. Мерлін), в загостренні внутрішньоособистісних протиріч, між сторонами, властивостями особистості, ставленням до дійсності; внутрішньоособистісними конфліктами (К. Левін); прагненні подолати відчуження свого «Я» (Е. Фромм). Узагальнення представлених вище результатів теоретичних і емпіричних досліджень дозволили виявити загальні риси конфліктної особистості: цілеспрямованість, наполегливість у досягненні мети, внутрішня організованість, висока напористість, незалежність, самовпевненість, примхливість, нетерпимість, демонстративність, непостійність, недовірливість, заздрісність, запальність, грубість, безцеремонність. Якщо виходити з психологічної суті акцентуацій, то деякі з них можна також віднести до характерологічних особливостей конфліктної особистості: психопатія, істероїдність, паранояльність, маніакальність тощо.

Виокремлені в цьому системному описі конфліктної особистості її властивості, якості і характеристики мають узагальнювальний характер. У реальності далеко не завжди можна зустріти конфліктну особистість з «повним набором» зазначених характеристик, але як показують психологічні дослідження, думки експертів, зазвичай конфліктній особистості властива більшість із зазначених властивостей і якостей.

Варто зазначити, що цей системний опис конфліктної особистості доцільно доповнити ще однією підсистемою – *професійною*, адже конфліктні особи існують не ізольовано, значну частину свого конфліктного потенціалу вони реалізують саме за місцем своєї роботи, в процесі здійснення професійної діяльності і взаємодії. Недаремно в психології переважають дослідження міжособистісних і міжгрупових конфліктів, виробничих конфліктів, конфліктів «особистість-колектив» [104]. На думку експертів, як професіонали конфліктні особистості рідко домагаються великих успіхів. Це пояснюється тим, що ріст професіоналізму пов'язаний з великою кількістю

професійних взаємодій і саморозвитком. Через конфліктність ефективні професійні взаємодії ускладнені. Саморозвитку заважає неадекватна самооцінка, нечіткі еталони. До того ж конфліктна особистість багато сил витрачає на власне конфліктне протиборство. Така професійна неуспішність, викликана суб'єктивними причинами, сприймається конфліктною особою як прояв винятково мстивого ставлення до неї. Виходить своєрідне замкнене коло.

Розроблений системний опис конфліктної особистості з опертям на концепцію А. Петровського дозволяє впорядкувати інформацію про конфліктну особу як психологічний феномен і підвищити ефективність розв'язання практичних завдань. У той же час у нього включена інформація, що відповідає логіці цього системного опису. Частина цієї інформації виявилася в силу цього незатребуваною. Щоб її використати, необхідно застосовувати інші форми системного опису.

За цією формою системного опису представимо психолого-педагогічну характеристику конкретної конфліктної особистості – директора закладу загальної середньої освіти Н.

1. Біологічний рівень.

Тип нервової системи сильний, неврівноважений, процеси збудження переважають над процесами гальмування.

2. Рівень психічних процесів.

Особа сильна, вольова, здатна тривалий час брати участь у протиборствах, позиція наступальна. Запальна, нестримана, з несподіваними емоційними реакціями. Схильна до агресивних форм реагування. У почуттях переважають афекти. Сприйняття і увага спрямовані на протиборство з тими, хто «заважає». Всі ділить на дві категорії: «хто з нею» і «хто проти неї». До оцінки колег-педагогів підхід «чорно-білий». Мислення односпрямоване і неглибоке. Пам'ять хороша, але також односпрямована. Уява не вивчена.

3. Рівень досвіду.

Дуже досвідчена в конфліктних протиборствах, гарне знання законодавства, нормативних документів, своїх прав і способів захисту. Часто використовує прийом «втеча в агресію».

У спілкуванні часто застосовує такі психологічні хитрощі: псевдопафос, резонерство, риторичні питання і вигуки. Вміє впливати на людей, схильна до домінування. В конфліктному протиставленні використовує різноманітні тактики, особливо – «зниження рангу опонента». Завдяки цим умінням і досвіду вміє захоплювати психологічну ініціативу.

4. Рівень спрямованості.

Переконання, ідеали не виявлені. Переважають мотиви самоствердження і домінування (за будь-яку ціну), самовираження через протиставлення. Можливий сильний вплив підсвідомих мотивів. Має своєрідні моральні норми регуляції поведінки. Самооцінка завищена в зовнішніх проявах, але, можливо, амбівалентна. Соціальна роль – «поборник справедливості» і «організатор».

5. Підсистема характерологічних особливостей.

Особистість, скоріше за все, дезінтегрована.

6. Підсистема здібностей.

Математичні здібності (за освітою – математик).

Здібності до організаторської діяльності (до призначення директором школи, часто займала виборні посади).

7. Професійна підсистема.

Не зважаючи на існуючі здібності, завзятість, волю, цілеспрямованість, працездатність, високих результатів не добилася. Причини криються в особливостях мотивації, характері, психологічній акцентуації. Висновок: у психологічному відношенні як керівник освітньої установи безперспективна.

Нагадаємо про існування інших форм наочних системних описів, застосування яких вимагає серйозного обґрунтування. Наприклад, системний опис особистості за допомогою особистісного опитувальника ММРІ, запропонованого В. Ганzenом. У ньому в чотирьох радіально-кругових системних характеристиках особистості «сила-слабкість», «безперервність-розривність», «врівноваженість-неврівноваженість» і «рухливість-інертність» закладені всі десять основних психологічних акцентуацій за ознаками проявів. Ця радіально-кругова форма

профілю особистості дуже інформативно описує особистісні характеристики осіб з вираженою акцентуацією. В той же час вона відповідає в основному підсистемі характерологічних особливостей. Тому в системних описах конфліктної особистості її застосування мало перспективне.

Ще одним видом системного опису є табличний з виокремленням чотирьох рівнів (фізіологічного, психофізіологічного, психологічного, соціально-психологічного), суб'єктивних і об'єктивних характеристик (індивідуальних, особливих і загальних). Він добре себе зарекомендував у системному описі стресів, втомі (В. Ганзен) і монотонії [28]. Але його застосування в системних описах конфліктної особистості є спірним, адже в особі складно виокремити тільки суб'єктивне чи об'єктивне. Це було зазначено О. Леонтьєвим при обговоренні змісту внутрішніх умов особистості і чинників їх формування [52]. Наприклад, тип темпераменту, відповідно до такої позиції, є одночасно і суб'єктивним і об'єктивним. Суб'єктивний він тому, що темперамент характеризує конкретну особистість і належить їй, а об'єктивний, тому що генетично обумовлений (він ніби «дістався у спадок», особа його не вибирала). Те ж саме можна сказати і про інші якості особистості.

Використання для системного опису карти особистості А. Петровського в наш час навряд чи можливе, оскільки низка її підструктур потребує уточнення і корекції через зміни соціальної реальності.

Таким чином, існує обмежена кількість методів, придатних для інформативного системного опису конфліктної особистості. Представлені в методичних рекомендаціях два з них є основою для визначення шляхів і методів зниження конфліктності особистості.

ВИСНОВКИ

Вивчення конфліктів є різноплановою і складною проблемою. Зазвичай конфлікти розглядаються як наслідок реально існуючих об'єктивних суперечностей, тоді як часто справжня причина конфліктів криється в протиборстві конфліктних особистостей. Саме особистісні особливості тих, хто конфліктує, пов'язані з їх специфічними внутрішніми умовами, як правило, відіграють визначальну роль у конфліктній взаємодії.

Узагальнення представлених вище результатів теоретичних і емпіричних досліджень дозволили виявити загальні риси конфліктної особистості: цілеспрямованість, наполегливість у досягненні мети, внутрішня організованість, висока напористість, незалежність, самовпевненість, примхливість, нетерпимість, демонстративність, непостійність, недовірливість, заздрісність, запальність, грубість, безцеремонність. Якщо виходити з психологічної суті акцентуацій, то деякі з них можна також віднести до характерологічних особливостей конфліктної особистості: психопатія, істероїдність, паранояльність, маніакальність тощо.

Проведені теоретичні й емпіричні дослідження дозволяють стверджувати, що конфліктні особистості є особами дезадаптивними і дезінтегрованими, що проявляється в специфічних внутрішніх умовах, які обумовлюють сприйняття протиріч, що мають місце, і проблем виключно як таких, що є загрозою для особистості, і які часто спонукають таку особу до конфліктного протиборства.

Безпосереднє психологічне вивчення конфліктної особистості з використанням інструментальних методів ускладнене, оскільки підвищену увагу до себе конфліктна особа може сприйняти як прояв негативного ставлення, намір заподіяти шкоду. Тому для вивчення конфліктної особистості більш прийнятними є опосередковані методи – спостереження, бесіди, опитування колег, аналіз документів, фіксація неконтрольованої або слабко контрольованої поведінки, що вимагає від дослідника

високого рівня професіоналізму.

Внутрішні умови конфліктної особистості мають специфічність, яка проявляється на рівні загального, особливого і одиничного. Виразно виражена спільність конфліктних осіб дозволила дати якісний системний опис їх психолого-педагогічних характеристик. Цей системний опис здійснений з опертям на функціонально-динамічну концепцію особистості і містить опис характеристик конфліктної особистості за такими рівнями і підструктурами: біологічний рівень; рівень психічних процесів; рівень досвіду; рівень спрямованості; підсистема характерологічних особливостей; професійна підсистема. Цей системний опис дозволяє здійснювати ефективну діагностику конфліктних осіб.

Розроблений якісний системний опис конфліктної особистості на рівні загального і особливого дозволяє здійснювати її психологічну корекцію з використанням різних методів, що дає можливість компенсувати дезінтегрованість і понизити рівень конфліктності. Ці педагогічні впливи мають бути комплексними і адресними, тобто такими, що зважають на специфіку діяльності, характер стосунків, індивідуальну вираженість параметрів конфліктності. Основою для вибору методів повинен стати порівняльний аналіз характеристик конфліктної особистості з узагальненими характеристиками успішних представників цієї професії.

Однією з основних стратегій попередження, управління і продуктивного вирішення конфліктів у педагогічних колективах є передусім подолання конфліктності особистості (якщо конфлікт викликаний саме цією причиною). Робота з її реалізації може відбуватися за двома напрямками: 1) створення організаційно-управлінських умов, що сприяють зниженню конфліктності особистості; 2) корекція суб'єктивних (внутрішніх) умов конфліктної особистості в ході індивідуальної роботи.

До організаційно-управлінських умов зниження конфліктності у педагогічному колективі належать: зважена кадрова політика, тестування освітніх кадрів, високий авторитет керівника освітнього закладу, високий рівень організаційної

культури колективу, високий рівень мотивації праці, високий престиж діяльності та організації, позитивний мікроклімат у педагогічному колективі.

До психологічних методів зниження конфліктності в педагогічному колективі варто віднести: цілеспрямованість впливів, психологічну підтримку і допомогу, психокорекційну діяльність і психотерапію, тренінг з набуття вмінь конструктивної поведінки у конфлікті, моделювання поведінки у конфлікті.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алишев Б.С. Факторы межличностной конфликтности в инженерно-педагогическом коллективе среднего ПТУ: дис. ... канд. психол. наук / Б.С.Алишев. – Казань, 1995. – 186 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г.М.Андреева.– М.: Аспект Пресс, 2010.– 376 с.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – СПб., Литер, 2008. – 496 с.
4. Афонькова В.М. Некоторые аспекты педагогического вмешательства в конфликт / В.М. Афонькова // Общение как педагогическая проблема. – М., 1974. – С. 41–46.
5. Базелюк В.В. Разрешение педагогических конфликтов: учебное пособие /В.В. Базелюк.– Челябинск: ЧППУ, 2005.– 169 с.
6. Баныкина С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития / С.В. Баныкина // Современная конфликтология в контексте культуры мира / Под ред. Е.И. Степанова. – Москва: УРСС, 2001. – С. 373–394.
7. Бережная Г. С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.08 / Г.С. Бережная.– Калининград, 2009. – 46 с.
8. Брудний В.І. Психолого-педагогічні основи управління виробництвом / В.І. Брудний, В.А. Січкара.– Одеса, Компас, 2002.– 274 с.
9. Ворожбит І.Є. Конфліктологія / І.Є. Ворожбит. – К.: Світ, 2004. – 240 с.
10. Воронин Г. Л. Конфликты в школе / Г.Л. Воронин // Социологические исследования. – 1994. – № 3. – С. 94–98.
11. Галузяк В. М. Основні характеристики ефективного стилю педагогічного спілкування / В. М. Галузяк // Наукові записки. – Випуск 32. Частина II. Серія: Педагогічні науки. – Кіровоград: РВЦ КДПУ ім. В.Винниченка, 2001.– С.30-34.
12. Галузяк В. М. Педагогічна конфліктологія: навчальний посібник / В. М. Галузяк, І.Л. Холковська. – Вінниця: ТОВ «Нілан

ЛТД», 2015. – 208 с.

13. Галузяк В. М. Показники міжособистісної толерантності вчителя / В. М. Галузяк // Формування професійної культури майбутніх педагогів в умовах модернізації освіти: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, 5-6 грудня 2012 року. – Харків: ФОП Шейніна О.В., 2012. – С. 91 – 92.

14. Галузяк В. М. Система особистісних конструктів як чинник готовності майбутніх учителів до продуктивного спілкування з учнями / В. М. Галузяк // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М.Коцюбинського. Серія: «Педагогіка і психологія». Випуск 41. – Вінниця, 2014. – С. 340-348.

15. Галузяк В. М. Типологія базових моделей виховання / В. М. Галузяк // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М.Коцюбинського. Серія: «Педагогіка і психологія». Випуск 7. – Вінниця, 2002. – С. 94 – 102.

16. Галузяк В. М. Типологія стилів педагогічного спілкування / В. М. Галузяк // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М.Коцюбинського. Серія: «Педагогіка і психологія». Випуск 5. – Вінниця, 2001. – С.110-115.

17. Галузяк В. М. Толерантність у структурі особистісної зрілості педагога / В. М. Галузяк // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М.Коцюбинського. Серія: «Педагогіка і психологія». Випуск 38. – Вінниця, 2012. – С. 69-76.

18. Галузяк В. М., Холковська І.Л. Педагогічна діагностика: Курс лекцій. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 164 с.

19. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. -СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

20. Грызунова Г.В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности: дис. ...канд. психол.наук / Г.В. Грызунова. – М., 1994. – 205 с.

21. Донцов А.И. Проблема конфликта в западной социальной психологии / А.И. Донцов, Т.А. Полозова// Психологический

журнал. – 1980. – Том 1. – №6. – С. 119-133.

22. Донченко Е.А. Личность: конфликт, гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. -Киев: Политиздат, 1989. – 175с.

23. Елькін М. В. Основи конфліктології: діяльність менеджера з попередження та розв'язання конфліктів в закладах освіти [Текст] : дисципліна за вибором магістранта : [навч. посіб.] / Елькін М. В., Окса М. М. ; Мелітоп. держ. пед. ун-т ім. Богдана Хмельницького, Каф. педагогіки і пед. майстерності. – Мелітополь : МДПУ, 2012. – 112 с.

24. Ерина С.И. Ролевой конфликт в деятельности руководителя первичного производственного коллектива: дис. ... канд. психол. наук / С.И. Ерина. – Л., 1986. – 252с.

25. Ершов А. А. Личность и коллектив (межличностные конфликты в коллективе, их разрешение) / А.А. Ершов. – Л.: «Знание», 1976. – 40 с.

26. Ємельяненко Л.М. Управління конфліктами [Текст] : підручник / Л. М. Ємельяненко, О. В. Сімоходська ; Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». – К. : КНЕУ, 2011. – 339 с.

27. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии / В.И. Журавлев. – М.: «Российское педагогическое агентство», 1995. – 185 с.

28. Зазыкин В.Г. Менеджер: психологические секреты профессии / В.Г. Зазыкин, А.П.Чернышев. – М., 1992. – 86 с.

29. Зайцева К. І. Основи формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів засобами акмеологічного тренінгу [Текст] : навч.-метод. посіб. / К. І. Зайцева. – О. : Букаєв Вадим Вікторович [вид.], 2012. – 165 с.

30. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт / Ю.Г. Запрудский. – Ростов н/Д.: Феникс, 1992. – 254 с.

31. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений/ А.Г.Здравомыслов. – 3-е изд., перераб. и доп. -М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.

32. Канатаев Ю.А. Психология конфликта: концепции западных ученых / Ю.А.Канатаев. – М., 1992. – 79 с.

33. Карамушка Л.М. Управління конфліктами в освітніх

- організаціях [Текст] / Людмила Карамушка. – К.: Шкільний світ, 2011. – 124 с.
34. Киршбаум Э.И. Психолого – педагогический анализ конфликтных ситуаций в педагогическом процессе: дис. ... канд. психол. наук / Э.И. Киршбаум. – Л., 1986. – 252 с.
35. Коваленко О.Г. Колектив і соціально-психологічні проблеми керівництва / О.Г. Коваленко. – К.: Думка, 2008. – 279 с.
36. Кожухарь Г.С. Поведінка особистості в конфліктному спілкуванні / Г. С. Кожухарь // Соціальна психологія особистості в питаннях і відповідях: навч. посібник. – К.: Вища школа, 2009. – С. 208-308.
37. Конфліктологія: навч. посіб. / [Л. М. Герасіна та ін.]; Нац. ун-т «Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого». – Х.: Право, 2012. – 127 с.
38. Корнелиус Х. Выиграть может каждый: как разрешить конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.
39. Костюшко Ю. О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту [Текст] : дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Костюшко Юрій Олексійович ; Національний педагогічний ун-т ім. М. Драгоманова. – Житомир, 2005. – 263 арк.
40. Козер Л. Основы конфликтологии / Л.Козер. – СПб.: Светлячок, 1999. – С. 45–52.
41. Кох И. А. Конфликтология / И.А.Кох.– Екатеринбург, 1997.– 160 с.
42. Краткий психологический словарь / Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М., 1986. – 431с.
43. Кричевский Р.Л. Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р.Л. Кричевский. – 2-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело, 1996. – 384 с.
44. Кричевский Р.Л. Социальная психология малой группы / Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская – М., 2009. – 320 с.
45. Крогиус Н. В. Познание людьми друг друга в конфликтной деятельности: дис. ... д-ра психол. наук / Н.В. Крогиус. – Саратов, 1979. – 393 с.

46. Кузьмина Е. И. Психология свободы: теория и практика / Е.И. Кузьмина. Санкт-Петербург: Питер, 2007. – 336 с.
47. Кулагина И. Ю. Мотивация, конфликт и контроль действия / И.Ю. Кулагина, Ю.С. Жуйков // Вопросы психологии.– 1985.– №2.– С. 171-172.
48. Куницына В.Н. Трудности межличностного общения: автореф. дис. ... д-ра психол. наук / В.Н. Куницына. – СПб., 1991. – 425 с.
49. Кушнірюк В. М. Гуманізація міжособистісних стосунків як умова запобігання конфліктів у педагогічному процесі [Текст] : дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Кушнірюк Володимир Михайлович ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2000. – 186 арк.
50. Левин К. Разрешение социальных конфликтов / Пер. с англ. / К.Левин. – СПб.: Речь, 2000. – 408 с.
51. Левітов М. Типи конфліктів /М.Левітов.– К.: Наукова думка, 2010.– 214 с.
52. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. – М.: Политиздат, 1975. – 304с.
53. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу [Текст] : автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Лукашенко Антон Олександрович ; Харківський національний педагогічний ун-т ім. Г.С.Сковороди.– Х., 2006. – 20 с.
54. Лукин С.Е. Тест рисуночной ассоциации С.Розенцвейга / С.Е.Лукин, А.В.Суворов. – СПб., 1993. – 67 с.
55. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации / ответственный редактор А.Ф. Кудряшов.– Петрозаводск, 1992.– 319 с.
56. Мерлін В.С. Проблеми експериментальної психології особистості / В.С. Мерлін // Наук. записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка – Т.77. – 2007. – С. 129 – 142.
57. Мескон М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: «Вильямс», 2009. – 672 с.
58. Миронова О. М. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / Миронова О. М., Мазоренко О. В. ; Харк. нац. екон. ун-т. – Х. :

Вид. ХНЭУ, 2011. – 168 с.

59. Мясищев В.Н. Психология отношений / В.Н.Мясищев. -М.: Изд-во МОДЭК, 2011. – 400 с.

60. Обозов Н.Н. Психология работы с людьми / Обозов Н.Н., Щекин Г.В. – М., 2008. – 232 с.

61. Орлова Э.А. Взаимодействие в конфликтной ситуации / Э.А.Орлова, Л.Б. Филонов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М.: Наука, 1976. – С. 319 - 342.

62. Петровська Л.А. Про понятійну схему соціально-психологічного аналізу конфлікту / Л.А. Петровська // Теоретичні і методологічні проблеми соціальної психології. – К., 2007. – С. 126-143.

63. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив / А.В. Петровский. – М.: Прогресс, 1982. – 255 с.

64. Пірен М. І. Конфлікти в системі управлінської взаємодії: шляхи розв'язання та попередження: навч. посіб. / М. І. Пірен, В. А. Ребкало ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові Україн, Каф. держ. політики та упр. політ. процесами. – К.: НАДУ, 2009. – 95 с.

65. Пов'якель Н. І. Психопрофілактика конфліктів [Текст] / Надія Пов'якель. – К. : Шкільний світ, 2012. – 126 с.

66. Пов'якель Н. І. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів [Текст] : монографія / Н. І. Пов'якель, Л. О. Котлова. – Умань : Жовтий О. О., 2011. – 143 с.

67. Порохня Л. А. Теоретичні засади формування готовності майбутнього учителя до запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій в учнівському середовищі / Л. А. Порохня // Проблеми інженерно-педагогічної освіти . – 2012. – № 36. – С. 147-151.

68. Профессиональная деформация личности: учебное пособие / сост. А.В. Коваленко, Л.А. Шелканов. – Томск: Изд-во ТПУ, 2009. – 90 с.

69. Психологические основы менеджмента: учебное пособие / М.Г. Рогов, Н.Ш. Валева. – Казань, 1995. – 120 с.

70. Психология педагогического взаимодействия / Под ред. Я. Л. Коломинского. Санкт-Петербург: Речь, 2007. – 240 с.

71. Рахим А.М. Сила лидера, стили конфликтного поведения и эффективность: полевое исследование диад мастер – подчиненный / А.М. Рахим, Д. Антониони, К. Псеника // Социальный конфликт. – № 1(17). – 1998. – С. 43-69.
72. Реан А. А. Социальная педагогическая психология / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. – Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. – 574 с.
73. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека: Пер. с англ./ Общ. ред. Есениной Е. И. / К.Роджерс. – М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. – 480 с.
74. Роджерс К. Консультирование и психотерапия / К. Роджерс. – М.: ЭКСМО-Пресс, 1999. – 464 с.
75. Розв'язання конфліктів в освітньому середовищі професійного ліцею [Текст] : метод. посіб. / Уман. держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини ; [уклад.] С. А. Котловий. – Умань : Жовтий О. О., 2012. – 154 с.
76. Розум К. В. Компонентна структура готовності майбутніх учителів гуманітарного профілю до запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховній роботі з учнями / К. В. Розум // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – 2013. – № 7. – С. 163-170.
77. Романкова Л. М. Моделювання конфліктних ситуацій як засіб оптимізації міжособистісних стосунків в педагогічному колективі [Текст] : дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / Романкова Лілія Миколаївна ; Прикарпатський ун-т ім. Василя Стефаника. – Івано-Франківськ, 2002. – 180 арк.
78. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. В 2 т.д. 1. / С.Л. Рубинштейн. – М.:Педагогика, 1989. – 488 с.
79. Рудзевич І. Л. Психологічні засоби подолання конфліктів педагогів із старшокласниками [Текст] : дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / Рудзевич Ірина Леонідівна ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2006. – 214 арк.
80. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: кн. для учителя / М.М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 127с.
81. Рильська О.А. Вплив якостей особистості вчителя на

- особливості його конфліктів у педколективі: дис. ... канд. психол. наук / О.А.Рильська. – Київ, 2006. – 205 с.
82. Савченко Т.Н. Моделирование поведения в ситуации конфликта: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Т.Н. Савченко. – М., 1986. – 20 с.
83. Степаненкова В. М. Понятие социального конфликта в теории Р. Дарендорфа / В.М. Степаненкова // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 141-142.
84. Темина С.Ю. Конфликты школы или школа конфликтов. Введение в конфликтологию образования / С.Ю. Темина. – Воронеж, 2002. – 144 с.
85. Темина С.Ю. Трактовка и способы достижения успеха в проблемных педагогических ситуациях / С.Ю. Темина // Педагогическое образование в России.– М., 2010.– №2.– С. 51–56.
86. Титаренко Л. М. Конфліктологія. Профілактика конфліктів в організаціях [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Титаренко, В. В. Завальнюк ; Одес. нац. юрид. акад. – О. : Юридична література, 2010. – 293 с.
87. Управление персоналом: учебник для вузов / Под ред. Т.Ю.Базарова, Б.Л. Еремина – 2-е изд., перераб. и доп. – М: ЮНИТИ, 2002. – 560 с.
88. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: ТАНДЭМ, ЭКМОС, 2000. – 272 с.
89. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990. – 158 с.
90. Фрейд З. Массовая психология и анализ человеческого «Я»/ Избранное / З.Фрейд. – Кн. 1. – М.: Московский рабочий, «Вся Москва», 1990. – 160 с.
91. Фромм Э. Человек для себя. Иметь или быть? / Э.Фромм. – Мн.: Изд. В.П.Ильин, 1997. – 416 с.
92. Хасан Б. И. Ситуация обучения как продуктивный конфликт / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов // Вопросы психологии. – 2000. – № 2. – С. 86-93.
93. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И.Хасан. – Красноярск, 1996. – 157 с.

94. Холковська І.Л. Компетентнісний підхід до конфліктологічної підготовки педагогів // Наукові записки кафедри педагогіки. Випуск XXXI. – Харків: Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна, 2013. – С. 323-330.
95. Холковська І.Л. Критерії розв'язання педагогічних конфліктів // Сучасні проблеми гуманітарної науки і практики: філософський, психологічний та соціальний виміри: Зб. наук. праць / За заг. ред. проф. Н.Є. Завадської. – Луганськ: Вид-во СНУ ім. В.Даля. – 2013. – С. 247-249.
96. Холковська І.Л. Модель підготовки майбутніх учителів до попередження та розв'язання педагогічних конфліктів // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія: Зб. наук. праць. – Випуск 38. – Вінниця, 2012. – С. 273-277.
97. Холковська І.Л. Педагогічний конфлікт у контексті різних моделей виховання // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія. – Вип. 15.- Вінниця, 2005. – С. 69-72.
98. Холковська І.Л. Підготовка майбутніх учителів до попередження та вирішення конфліктів у контексті сучасних підходів, теорій і технологій // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія: Зб. наук. праць. – Випуск 37. – Вінниця, 2012. – С. 71-77.
99. Холковська І.Л. Типи та причини педагогічних конфліктів. – Сімферополь: Університет економіки та управління: матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції «Ризики та конфлікти в сучасному суспільстві». – Сімферополь, 2012. – С.68-72.
100. Холковська І.Л. Формування конфліктологічної компетентності вчителя як педагогічна проблема // Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія. – Вип. 33. – Вінниця, 2010. – С. 354-359.
101. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза / К. Хорни. – СПб.: Лань, 1997. – 237 с.

102. Чистякова Т.А. Педагогический конфликт и способы его преодоления / Т.А. Чистякова. – Л.: Знание, 1987. – 13 с.
103. Шакуров Р. Х. Причины конфликтов в педагогических коллективах и пути их преодоления / Р.Х. Шакуров, Б.С. Алишев // Вопросы психологии. – 1986. – № 6. – С. 67–76.
104. Шакуров Р.Х. Психология руководства педагогическим коллективом (учебное пособие для вузов) / Р.Х. Шакуров. – М., 1995. – 184 с.
105. Шаленко В.Н. Некоторые аспекты управления конфликтом в первичном производственном коллективе / В.Н.Шаленко // Социология и производство. – Казань, 1976. – 232 с.
106. Шелліг Т. Стратегія конфлікту / Т. Шелліг. – К., 2007. – 366 с.
107. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження: [посібник] / [Коваль Роман та ін.] ; Укр. Центр Порозуміння, Swiss agency for development and coop. – К. : Захаренко В. О., 2008. – 166 с.
108. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна; ВНЗ Укоопспілки «Львів. комерц. акад.». – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 176 с.