

КОНСТРУКТИВНА ПОВЕДІНКА ЛЮДИНИ В КОНФЛІКТІ: ПОГЛЯД ФАХІВЦІВ CONSTRUCTIVE CONFLICT BEHAVIOR: VIEW OF EXPERTS

Представлено результати дослідження ознак і факторів конструктивної поведінки людини в конфлікті з погляду психологів і психотерапевтів. Було проведено онлайн опитування фахівців з метою виявити ознаки конструктивної поведінки людини в міжособистісному конфлікті, перешкоди і основні фактори, що сприяють такій поведінці. Виявлено, що конструктивна поведінка в конфлікті трактується респондентами з трьох аспектів: вибору учасником відповідної стратегії поведінки, вирішення проблемної ситуації та налагодження відносин з опонентом. Ознаками конструктивної поведінки в конфлікті є вважливість, раціональність, конкретність у обговоренні, орієнтація на проблему, спрямованість на опонента, етичність і усвідомленість. Проаналізовано внутрішні і зовнішні перешкоди, що заважають конструктивній поведінці людини в конфлікті. До перших належать, зокрема, стійкі патерни поведінки, недостатньо розвинуті комунікативні навички, неадекватна самооцінка та певні риси характеру суб'єкта. До других фахівці віднесли неконструктивні дії іншого учасника конфлікту, складний характер конфлікту, певні риси характеру опонента. З'ясовано ключові фактори, що найбільшою мірою сприяють конструктивній поведінці людини в конфлікті. Це вміння регулювати власні емоції, розуміння учасниками себе, здатність змінювати власні стратегії поведінки. Визначено базові установки, що сприяють вирішенню конфліктів, – цінність кожного, рух назустріч іншому, правила гри, ціль як ресурс. Наслідки конструктивної поведінки для людини описано в термінах досягнення цілей, нормалізації емоційного реагування, наслідків для здоров'я і посилення власного Я. Нами розроблено модель конструктивної поведінки в конфлікті, що може бути корисною для розроблення заходів психоедукації задля ефективного вирішення міжособистісних конфліктів.

Ключові слова: конструктивна поведінка, конфлікт, усвідомленість, раціональність, орієнтація на проблему, установки.

The results of research aimed at better understanding of constructive conflict behavior are presented in the article. Manifestations and factors of constructive conflict behavior were reported by experts. Online questionnaire was used to understand manifestations and factors of constructive behavior of person in interpersonal conflict. It was found that constructive conflict behavior is interpreted by respondents from three perspectives: on the one hand from person's choice of appropriate conflict strategy, on the other hand from their problem situation solving and finally from establishing their relationship with opponent. Manifestations of constructive conflict behavior are such as poise, rationality, discussion accuracy, problem-orientation, focus on opponent, ethics and awareness. Internal and external obstacles to constructive human conflict behavior were analyzed. Internal obstacles include, in particular, constant behavior patterns, poor communication skills, inadequate self-esteem and certain personal traits. External obstacles include unconstructive actions of counterpart in conflict, complex nature of conflict, certain traits of opponent. The key factors that contribute most to person's constructive conflict behavior were identified as ability to emotional regulation, understanding of themselves, ability to change their behavioral strategies. Main attitudes which had beneficial effects on resolving conflicts by person were defined, these are such as both counterparts' value, actions towards each other, rules of game and goal as a resource. The consequences of constructive conflict behavior for person are described in terms of achieving one's goals, normalizing emotional response, health consequences and strengthening one's self. Authors have designed a model of constructive conflict behavior which could be fruitful for specialists in the areas of education and resolving interpersonal conflicts.

Key words: constructive behavior, conflict, awareness, rationality, problem orientation, attitudes.

УДК 159.923.2:316.48
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.36.22>

Власенко І.А.

к. психол. н.,
доцент кафедри психології особистості
та соціальних практик
Київський університет
імені Бориса Грінченка

Кутішенко В.П.

к. психол. н., доцент,
доцент кафедри психології особистості
та соціальних практик
Київський університет
імені Бориса Грінченка

В умовах глибоких і швидких суспільних змін особистість опиняється перед необхідністю самовизначення, приймати неординарні рішення. У час війни людина стає фрустрованою, стикається із невизначеністю, їй потрібно діяти в екстремальних умовах. Часто виникає також відчуття нестачі особистісних ресурсів. В таких умовах особистість робить повсякденні і екзистенційні вибори, зокрема, ті, що стосуються поведінки у конфліктах із собою і оточенням. При цьому актуалізуються не вирішені в минулому ситуації, труднощі у відносинах, тож людина може втрачати довіру до інших і до себе. Як знайти впевненість і опори у ситуаціях конфлікту? Як конструктивно діяти в конфлікті? – ключові питання статті.

До проблеми конфлікту зверталися ряд авторів (А.Гірник, Ф. Глазл, Н. Гришина, М.Дойч, Л. Матяш-Заяц, К.Левін, Л. Фестінгер, та інші). Поведінку людини в конфлікті досліджували К.Левін, Н. Гришина, К. Томас та інші. Проблеми існування людини у кризових умовах висвітлюють Т. Титаренко, Ф. Василюк, В. Франкл та інші. В основу нашого дослідження покладено положення про конфлікт як спосіб зняття протиріч (Н. Гришина, К. Левін, Ф. Василюк), конфлікти як атрибут людського існування, розвитку особистості та спільнот (Е. Еріксон, Я. Морено, З. Фрейд, К. Хорні), ідеї конструктивної психології конфлікту (Б. Хасан).

Вивчаються феномени, дотичні до конструктивної поведінки в конфлікті, зокрема стратегії конфліктної поведінки у зв'язку

з вирішенням різних типів конфліктів. Китайські автори Li et al підкреслюють вплив довіри на інтегративну поведінку, пошук компромісу і допомагаючу поведінку в міжособистісному конфлікті (опосередковувачим фактором є просоціальні мотиви) [4]. Chiu et al вказують на зв'язок між національними цінностями і вибором людиною стратегії вирішення конфлікту [1]. Іспанськими вченими осліджено патерни, що комбінують різні стилі вирішення конфліктів на противагу патернам, що базуються на використанні одного стилю. Вказано, що спільна вигода (виграш) сторін конфлікту та їх відносини (отже, ефективність вирішення конфлікту) вищі у разі використання множинних (таких, що варіюють) стилів вирішення конфлікту в організаційній взаємодії порівняно з використанням одного стилю [6].

Вирішення конфлікту розглядається як процес, в якому сторони докладають зусиль до прийняття рішення з метою завершити наявний конфлікт. Згідно з теорією соціальної взаємозалежності (М.Дойч), у разі позитивної взаємозалежності сторони вирішують кооперуватися одна з одною, щоб спільно досягти значущої цілі; при негативній взаємозалежності сторони вважають, що успіх однієї з них впливає на невдачу іншої. Існує ще й третій тип, де немає взаємної залежності сторін [9].

Американські психологи Dorison et al, досліджуючи конфлікт атитюдів, вказують, що опоненти в конфлікті взаємно переоцінюють рівень загрози Я з боку іншого учасника. Така переоцінка підтримується *наївним реалізмом* і вірою, що погляди суб'єкта об'єктивніші і мають більшу доказову базу ніж погляди людей, які не згодні з ними. Зроблено висновок, що переоцінка загрози буває досить суттєвою, щоб вплинути на поведінку учасників конфлікту і мати реальні фінансові наслідки [2].

Дослідники розглядають психологічні бар'єри у вирішенні конфліктів: ефект «фальшивого консенсусу» (Ross et al) [7], вплив ситуативної суб'єктивної інтерпретації (Griffin D.W., Ross L) [3], надання суб'єктом більшого значення власній оцінці ситуації при взаємодії, ніж оцінці іншого (Minson et al) [5]. У контексті конфлікту важливим є аналіз поведінки людини, зокрема ознак та чинників конструктивної поведінки, що наразі потребують глибшого вивчення. Звідси **метою** дослідження є визначити сутність та ознаки конструктивної поведінки особистості в конфлікті, її чинники, розробити модель конструктивної поведінки особистості в конфлікті. Нами використано такі методи: теоретичний аналіз наукової літератури, опитування (авторський опиту-

вальник), моделювання, кількісні та якісні методи обробки даних. Наші дослідницькі запитання такі: що являє собою конструктивна поведінка людини в конфлікті? Які її ознаки? Які перешкоди заважають індивіду конструктивно поводити себе в конфлікті? Які фактори стимулюють таку поведінку людини в конфлікті? Які установки щодо взаємодії учасників важливі в конфліктуючій?

Конструктивну поведінку людини в міжособистісному конфлікті розглядаємо як свідомо організовану сукупність актів, що пов'язує індивіда з іншими людьми і ситуацією в умовах конфліктної взаємодії та спрямована на вирішення проблеми, зняття протиріч між опонентами.

Було проведено онлайн опитування психотерапевтів та психологів «Конструктивна поведінка людини в конфлікті» (за авторським опитувальником) – з використанням гугл форми. Її було поширено в професійних мережах та через соцмережу Фейсбук. Опитувальник включає запитання з відкритими відповідями і з вибором варіантів відповідей. Проведено кількісну і якісну обробку даних.

Учасниками дослідження були 28 фахівців, з них 24 жінки (85,7%), що відповідає гендерному розподілу в сфері надання психологічної/ психотерапевтичної допомоги. Вік респондентів був від 22 до 66 років ($M=41,1$), стаж професійної діяльності психолога/психотерапевта – від 0,5 до 30 років ($M=10,1$). За напрямом практичної діяльності учасники розподілились так: психологічна практика – 10 респондентів (42,9%), позитивна психотерапія – 3 особи (10,7%), арт-терапія – 3 (10,7%), психоаналіз – 2 (7,1%), кар'єрне консультування, профорієнтація – 2 особи (7,1%), екзистенційно-системний підхід – 1 учасник (3,6%), КПТ – 1 (3,6%), клієнтцентрована терапія, інтегративна психотерапія і медична психологія – по 1 особі відповідно (по 3,6%). Учасники опитування мали відповідати з огляду на власний досвід професійної діяльності, практику звернень клієнтів, що стосуються/дотичні до міжособистісних конфліктів.

Конструктивну поведінку людини в міжособистісному конфлікті фахівці трактують з кількох аспектів: з боку вибору учасником відповідної стратегії поведінки, вирішення проблемної ситуації та налагодження відносин з опонентом. Вибір відповідної стратегії поведінки полягає в здатності «аналізувати свою реакцію на конфлікт не піддаючись емоціям», проведенні дій, спрямованих на «вихід з конфлікту з найменшими витратами, або здобутками». Важливе тут прагнення «зберегти межі особистісного простору кожного учасника конфлікту». Один

респондент акцентував увагу на «здоровому глузді і раціональності у діях».

Вирішення ситуації конкретизується так: «вміння шукати спільні точки [з опонентом], бути лаконічним та доброзичливим»; «дія, спрямована на оптимальне його вирішення»; «врахування інтересів обох сторін», «намагання зрозуміти та взаємодіяти з опонентом». Ще респонденти називали: «здатність людини відстоювати свої кордони, свою думку та бачення, беручи до уваги та поважаючи позицію опонента»; «спрямування емоційної енергії конфлікту на розширення бачення ситуації, розуміння її та пошук умов і способів зближення позицій опонентів». Налагодження відносин з опонентом – третій важливий аспект конструктивної поведінки, який об'єднує «спрямованість на спілкування [з іншим]»; «поведінку, яка дозволяє учасникам конфлікту задовольнити їх істинні потреб»; «толерантне ставлення до думки та досвіду іншого учасника»; «дотримання принципів асертивної поведінки».

Ми прагнули виявити *ознаки* конструктивної поведінки в конфлікті. Згідно з думками респондентів, до таких ознак належать наступні:

- виваженість (врівноважений стан; спокійна реакція; поведінка в межах норм моралі та закону, витримка, «спокій»);
- раціональність (об'єктивність, неупередженість, аргументація позиції);
- конкретність у обговоренні (дотримання теми конфлікту, його основних питань, «не переходити на особисте», «надання зворотного зв'язку»);
- варіативність («здатність припинити взаємодію у разі потреби»);
- орієнтованість на проблему (налаштованість на вирішення ситуації, залученість, намір вирішити конфлікт, вміння конструктивно висловлювати свою думку, «прагнення знайти прийнятне рішення»);
- спрямованість на опонента (бажання усвідомити позицію опонента, вміння (ви) слухати і чути, повага до особистості, врахування його думки);
- дотримання етичних норм взаємодії (доброзичливість, «уміння доброзичливо виголосити власну позицію, прийняти право іншого на власну думку», прагнення зберегти межі особистісного простору кожного учасника конфлікту);
- усвідомленість (розуміння власних почуттів та потреб, вміння аналізувати свою реакцію на конфлікт, не піддаючись емоціям, збереження внутрішніх і зовнішніх ресурсів).

Ми виокремили по 7 перешкод внутрішнього і зовнішнього характеру, що найчас-

тіше заважають конструктивній поведінці людини в міжособистісному конфлікті (табл. 1 і табл. 2 відповідно). Респонденти про-рангували перешкоди за частотою (шкала від 1 до 7, де 1 – найменш часто, 7 – найбільш часто).

Таблиця 1

Внутрішні перешкоди для конструктивної поведінки людини в конфлікті

Перешкоди	Σ	Ранг
внутрішня суперечливість (мотивів, прагнень, цінностей і т.д.)	128	4
неадекватна самооцінка (завищена/занижена)	140	3
негативний досвід взаємодії з іншими людьми у минулому	128	4
стійкі патерни поведінки	156	1
певні риси характеру	140	3
нерозуміння власних цілей у конфлікті	128	4
недостатньо розвинуті навички комунікації	151	2

Опитані вказують, що ключовими внутрішніми перешкодами є стійкі патерни поведінки учасників конфлікту, недостатньо розвинуті навички комунікації, неадекватна самооцінка та певні риси характеру суб'єкта. Згідно з думкою респондентів, додаткові внутрішні перешкоди щодо конструктивної поведінки людини в конфлікті наступні: (1) пов'язані з емоційними чинниками (32% відповідей); (2) труднощі з ментальним здоров'ям (24%); (3) пов'язані з когнітивними чинниками (22%); (4) нестача навичок взаємодії (12%); (5) особистісні характеристики учасника/ів (10%).

Таблиця 2

Зовнішні перешкоди для конструктивної поведінки людини в конфлікті

Перешкоди зовнішнього характеру	Σ	Ранг
зіткнення з більш сильним/досвідченим опонентом в конфлікті	119	6
характеристики ситуації (місце, час)	102	7
тиск зовнішніх обставин	132	5
складний характер конфлікту (затяжний, гострий і т.д.)	148	2
наявність інших людей, залучених до конфлікту	141	4
певні риси характеру опонента	147	3
неконструктивні дії іншого учасника (учасників) конфлікту	150	1

3-поміж зовнішніх перешкод, що є на заваді конструктивній поведінці людини

в конфлікті, опитані вказують насамперед неконструктивні дії іншого учасника/ів, складний характер конфлікту, риси характеру опонента. Респонденти назвали, окрім згаданих, такі зовнішні перешкоди щодо конструктивної поведінки в конфлікті: (1) статус/соціальну позицію опонента (30% опитаних), (2) порушення норм комунікації, зокрема використання неконструктивних прийомів взаємодії (21%), (3) емоційні чинники опонента (21%), (4) характеристики ситуації (12%), (5) однобічність стратегій, які використовує інший учасник (9%).

За допомогою опитувальника ми прагнули виявити фактори, котрі найбільшою мірою сприяють конструктивній поведінці людини в конфлікті (рис. 1).

Найвагомішим фактором, що, на думку опитаних, сприяє конструктивній поведінці людини в конфлікті, є уміння учасників регулювати власні емоції (93%). Це, ймовірно, пов'язано з тим, що врегулювання конфлікту як складної комунікативної ситуації потребує від опонентів високого рівня саморегуляції, зокрема здатності давати раду своїм емоціям. Важливим фактором респонденти вважають розуміння учасниками себе, власних особливостей (79%), що дає змогу усвідомлено реагувати в конфліктних ситуаціях та будувати певну стратегію взаємодії.

Третій ключовий фактор – здатність змінювати власні стратегії поведінки відповідно до обставин взаємодії (69%), тут мова про адаптивність поведінки учасника конфлікту згідно з вимогами ситуації. Це передбачає готовність відмовитися від прийомів впливу на опонента, що не працюють/не ефективні для вирішення проблеми. А також про сміливість пробувати нові підходи. Понад половина опитаних (64%) вказали на значущість фактора «розвинуті навички взаємодії з людьми». Тут ідеться про усвідомлений досвід індивіда стосовно його відносин з іншими: про здатність кооперуватися, розуміти емоційний стан, виявляти увагу, вислуховувати, аргументовано доводити власну позицію/думку і т.д.

На додачу до цих факторів, з аналізу досвіду роботи з запитами клієнтів, третина респондентів відзначили як значущий фактор мотивацію на вирішення конфлікту опонентів; також названо навички ненасильницького спілкування, вираження своїх почуттів; знання про методи вирішення конфліктів. До факторів, що сприяють конструктивній поведінці людини в конфлікті, опитані віднесли стресостійкість і ряд навичок (м'які навички, асертивну поведінку, вміння аналізувати ситуацію).

Респонденти вказали з власного досвіду роботи із запитами клієнтів, які установки сприяють конструктивній поведінці людини в конфлікті; ми об'єднали їх у групи. В першу чергу, значну увагу опитані приділили установкам на вирішення конфлікту (12%), співпрацю (17%) і компроміс (7% респондентів), ця група установок – *рух назустріч іншому*. По-друге, названо поважне, виважене ставлення до опонента (12% опитаних) і поважне ставлення до себе, власних потреб (14%) («Я хороша і цінна людина», «Мій опонент хороша та цінна людина»). На наш погляд, вони дотичні до установки на прийняття різності, різноманіття (12%) («у кожного своя реальність»). Це друга група – *цінність кожного*. По-третє, конструктивне вирішення не можна провести без дотримання «правил гри» у конфлікті (12%) (до прикладу, «усі люди варті того, щоб бути почутими», «не [можна] порушувати емоційну і особистісну цілісність людини») – установки *правила гри*. Врешті, фахівці вказали на важливість розуміння цілей у конфлікті, мотивацію на результат (7%), переведення фокусу уваги на проблему» (6%) – четверта група установок – *ціль як ресурс*.

Наслідки конструктивної поведінки для людини описано в термінах досягнення цілей (зокрема вирішення конфлікту), нормалізації емоційного реагування (зниження стресу, розвиток навичок саморегуляції), здоров'я (зниження ризику внутрішніх конфліктів, психосоматичних розладів), посилення власного Я (підвищення самооцінки, самоприйняття та ін.), покращення стосунків з оточенням. Така поведінка людини має аналогиї, «ніслідки

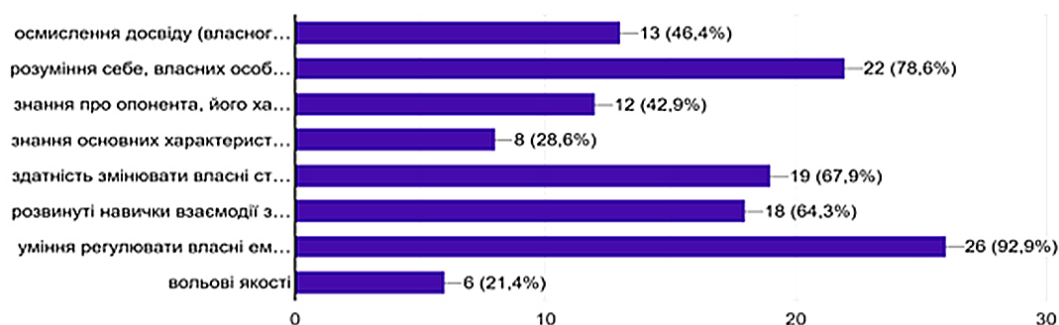


Рис. 1. Фактори, що сприяють конструктивній поведінці людини в конфлікті

і для її опонента в конфлікті (більшість відповідей); окрім того, вказано на «збереження віри в людей та людяність», «вчиться по-новому бачити конфлікт, взаємодіяти». Цікава думка, що можливе незадоволення (якщо через конфлікт опонент хотів отримати владу).

Вказано, що за несприятливого для людини результату вирішення міжособистісного конфлікту її ресурсом може стати підтримка (близьких, фахівців), новий досвід, рефлексія, аналіз сильних і слабких сторін, переоцінка ситуації. В сенсі психологічної допомоги – фахівці пропонують як ресурс роботу з емоціями, арттерапію, «відкриття смислу того, що відбулося», «можливість обговорити ситуацію у безпечному просторі».

Узагальнення результатів дослідження дало змогу розробити модель конструктивної поведінки в конфлікті (рис. 2). Результати дослідження можуть бути використані при розробці моделей конфліктів (організаційних, ділових, сімейних, шкільних та інших), у плануванні заходів психоедукації для конструктивного вирішення міжособистісних конфліктів. Розроблена нами модель може стати відправною точкою для дослідження психологічних бар'єрів у вирішенні міжособистісних конфліктів і установок людей стосовно поведінки в конфлікті. Практичний аспект дослідження стосується надання допомоги особистості у пошуку нових шляхів ефективного функціонування в умовах конфлікту, «перебування»

в конфлікті, пошуку можливостей виходу зі складних ситуацій.

Висновки. Отже, визначено суть та ознаки конструктивної поведінки людини в міжособистісному конфлікті з точки зору фахівців – психотерапевтів і психологів. Таку поведінку трактуємо як свідомо організовану сукупність актів, що пов'язує індивіда з іншими людьми і ситуацією в умовах конфліктної взаємодії та спрямована на вирішення протиріч між опонентами. Конструктивна поведінка людини в конфлікті трактується з трьох аспектів: вибору учасником відповідної стратегії поведінки, вирішення проблемної ситуації та налагодження відносин з опонентом. Ознаками конструктивної поведінки в конфлікті є виваженість, раціональність, конкретність, орієнтація на проблему і на опонента, етичність і усвідомленість.

Проаналізовано перешкоди внутрішнього і зовнішнього характеру, що заважають конструктивній поведінці людини в конфлікті. До перших належать, зокрема, стійкі патерни поведінки, недостатньо розвинуті комунікативні навички, неадекватна самооцінка та певні риси характеру суб'єкта. До зовнішніх перешкод фахівці віднесли неконструктивні дії іншого учасника конфлікту, складний характер конфлікту, певні риси характеру опонента. З'ясовано ключові фактори, що найбільшою мірою сприяють конструктивній поведінці людини



Рис. 2. Модель конструктивної поведінки людини в конфлікті

в конфлікті. Це вміння регулювати власні емоції, розуміння учасниками себе, здатність змінювати власні стратегії поведінки. Визначено базові установки, що сприяють вирішенню конфліктів, – цінність кожного, рух назустріч іншому, правила гри, ціль як ресурс.

Нами розроблено модель конструктивної поведінки в конфлікті, що може бути корисною для розроблення заходів психоедукації задля ефективного вирішення міжособистісних конфліктів. Перспективи подальших розвідок стосуються впровадження моделі в практичну роботу з вирішення конфліктів, залежно від специфіки професійних і соціальних груп.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Chiu R.K., Kosinski F.A. IS CHINESE CONFLICT-HANDLING BEHAVIOR INFLUENCED BY CHINESE VALUES? *Social Behavior and Personality* 1994 Vol. 22, N 1, pp. 81–90 (10) DOI: <https://doi.org/10.2224/sbp.1994.22.1.81>
2. Dorison C.A., Minson J. A. You can't handle the truth! Conflict counterparts over-estimate each other's feelings of self-threat. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 2022 Vol. 170, 140–147, ISSN 0749-5978
3. Griffin, D. W., Ross, L. Subjective construal, social inference, and human misunderstanding. *Advances in Experimental Social Psychology*. 1991. 24, 319.
4. Li B., Gao Y., Zhang S., Wang C. Understanding the Effects of Trust and Conflict Event Criticality on Conflict Resolution Behavior in Construction Projects: Mediating Role of Social Motives. *Journal of Management in Engineering*. 2021. Vol. 37. Is. 6.
5. Minson, J. A., Liberman, V., Ross, L. Two to tango: Effects of collaboration and disagreement on dyadic judgment. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 2011. 37(10), 1325–1338.
6. Munduate L., Ganaza J., Peiró J.M., Euwema M. PATTERNS OF STYLES IN CONFLICT MANAGEMENT AND EFFECTIVENESS *International Journal of Conflict Management*. 1999. Vol. 10. No 1, pp. 5–24. DOI: <https://doi.org/10.1108/eb022816>
7. Ross L., Greene D., House P. The “false consensus effect”: An egocentric bias in social perception and attribution processes *Journal of Experimental Social Psychology*. 1977. Vol. 13, Is. 3, May, pp. 279–301.
8. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. Москва : Генезис, 2002. 573 с.
9. Гришина Н.В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2005.
10. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 250 с.