Зміст

Вступ

1. Визначення і види міжособистісних конфліктів

2. Причини та наслідки міжособистісних і міжгрупових конфліктів

3. Міжособистісні стилі вирішення конфліктів

Висновки

Список використаних джерел

## Вступ

Сьогодні зайве доводити, що наука, пов'язана з вивченням конфліктів, має право на існування.

В Україні, як і в інших країнах посттоталітарного простору, суспільство виявилося непідготовленим до такої важливої проблематики, як "конфлікт - феномен суспільного розвитку". Орієнтація на "безконфліктний" розвиток суспільства робила проблематику конфліктів неперспективною. Це призвело не тільки до її фактичного вилучення зі сфери наукового дослідження, а й до того, що в суспільстві не сформувалися механізми розв'язання конфліктів, особливо в системі управлінської діяльності.

У повсякденному спілкуванні слово "конфлікт" застосовується щодо широкого кола явищ - від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових чи сімейних суперечок, до проблем кожної особистості, які супроводжують її протягом усього життя.

Слово "конфлікт" походить від латинського confliktus - зіткнення. Майже в такому вигляді воно входить і в інші мови (conflict - англійська, conflikt - німецька, conflit - французька, конфлікт - українська та ін).

Поняття конфлікту сьогодні не належить якійсь одній певній галузі знань (науки) чи практики. Це соціальний феномен, який проникає в усі сфери людського соціуму, тому його й почали вивчати фахівці різних галузей науки. Сама ж наука конфліктологія має інтегративний характер, вона збагачується життєвим досвідом і досягненнями усіх галузей науки, розвивається активністю думки, розмаїтістю вчинків, мудрістю сприймати проблеми та розв'язувати їх.

Людське життя суперечливе, у ньому кожний індивід так чи інакше самовизначається й самоутверджується в процесі конфліктологічної взаємодії протягом життя.

## 1. Визначення і види міжособистісних конфліктів

До найпоширеніших психологічних конфліктів належать міжособистісні конфлікти. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зрештою зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбуваються зіткнення між лідерами або представниками держав.

Тому знання особливостей міжособистісних конфліктів, причин їх виникнення і способів управління ними є важливою складовою у професійній підготовці будь-якого фахівця. Міжособистісні конфлікти виникають через суперечності у відносинах двох або більшої кількості людей, які виконують спільну діяльність.

Конфлікт блокує взаємодію між ними і робить їх співпрацю неможливою чи малоефективною. Конфлікти між особами виникають там, де стикаються різні погляди, манери поведінки; їх може живити і бажання одержати щось, не підкріплене відповідними можливостями. Міжособистісний конфлікт може також виявлятися як зіткнення людей з різними рисами вдачі, поглядами і цінностями [2, c.45].

В організації міжособистісний конфлікт - це найчастіше боротьба керівника за обмежені ресурси, капітал або робочу силу, час використання устаткування або схвалення проекту; це боротьба за владу, привілеї; це зіткнення різних поглядів у рішеннях проблем щодо різних пріоритетів у роботі.

Міжособистісні конфлікти мають свої особливості, які зводяться до наступного.

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

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

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

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

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

Міжособистісні конфлікти, як вже відзначено вище, охоплюють всі сфери людських відносин. У таблиці 1.1 представлені основні сфери міжособистісних конфліктів з виділенням деяких їх типів і причин.

Таблиця 1.1. Сфери прояву міжособистісних конфліктів

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Сфера прояву | Тип конфлікту | Причини |
| 1 | Колектив (організація) | Керівник - підлеглий. Між співробітниками одного рангу. Службові чи неслужбові | Організаційно-технічні: розподіл ресурсів; незадовільні комунікації; відмінності в цілях. Психологічні: індивідуально-психологічні особливості; соціально-психологічні явища (позиція, статус, роль, внутрішня установка і ін) |
|  |  |  |  |
| 2 | Сім'я | Подружні конфлікти. Батьки-діти. Подружжя - родичі | Обмеження свободи, активності і дій; девіантна поведінка одного або декількох членів сім'ї; наявність протилежних інтересів; сексуальна дисгармонія; матеріальні проблеми; індивідуально-психологічні особливості і рівень психолого-педагогічної культури членів сім'ї; психофізіологічна несумісність |
| 3 | Суспільство (установи соціальної сфери; державні установи; вулиця; суспільний транспорт) | Громадянин - суспільство. Громадянин-урядовець і т.п. | Нерозвиненість технологій прийому громадян у державних установах і у сфері обслуговування; низька правова і психолого-педагогічна культура |

Причини міжособистісних конфліктів поділяють відповідно до характеру проблем, які їх викликають:

Ціннісні - розбіжності між учасниками спільної діяльності пов'язані із непоєднуваними значущими уявленнями. Цінності відображають найбільш важливе у житті, пов'язане із смислоутворюючими для особистості цілями. Як правило, до таких цінностей належить професійна діяльність людини - робота. Для одного її смисл полягає у джерелі засобів існування, для іншого - це можливість самореалізації. По-різному розуміється мета існування сім'ї: заради дітей, кохання, господарства.

На систему цінностей впливає світогляд особистості, весь її попередній досвід, тому ці конфлікти носять найбільш глибокий характер, їх найважче розв'язувати, а іноді і неможливо. В останньому випадку говорять про психологічну несумісність. Ціннісні конфлікти носять стратегічний характер для взаємовідносин, визначають їх перспективу.

Водночас люди з різними цінностями можуть працювати безконфліктно. Конфлікт виникає тоді, коли розбіжності перешкоджають співпраці або виступають приводом тиску один на одного (нав'язування своїх поглядів іншим) [4, с.14].

Конфлікти інтересів зачіпають цілі, плани, прагнення, мотиви учасників. Вони виникають, наприклад, у сім'ї при вирішенні питання "Де відпочивати?" чи на роботі з приводу "Коли їхати у відпустку?".

Інтереси можуть не тільки розрізнятись, але й збігатися, коли їх реалізація обома учасниками неможлива. Це ресурсні конфлікти. Наприклад, отримати певну посаду хоче два працівника, претензії на розподіл фінансів на виробництві чи в сім'ї має кілька людей.

Конфлікти етикету виникають через порушення норм і правил взаємодії, недотримання домовленостей. Причини порушення норм визначають сутність цього конфлікту. Несвідомі порушення етикету трапляються через незнання правил поведінки. Наприклад, мандрівник порушує місцеві звичаї незнайомої країни. Свідоме порушення виникає через незадоволеність взаємодією. Якщо підліток прийшов пізно додому, то оцінка його поведінки залежить від того, свідомо, чи ні він це зробив.

Нереалістичні конфлікти призначені для вираження ворожості. Постійні конфлікти (навіть з дріб'язкових причин) породжують ворожість, неприязнь, агресивність, тривожність, підозрілість.

За зовнішніми проявами конфлікту не завжди легко визначити його справжні причини. Такою зовнішньою ситуацією конфлікту є привід.

Причина становить джерело конфлікту, перебіг якого, його глибина, тривалість обумовлені певними чинниками (див. табл.1.2).

Управління міжособистісними конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Внутрішній аспект передбачає вживання технологій ефективного спілкування і раціональної поведінки у конфлікті.

Таблиця 1.2. Чинники міжособистісних конфліктів за В. Лінкольном

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тип чинників і їх основний зміст | Форми прояву |
| 1 | Інформаційні чинники: неприйнятність інформації для однієї із сторін | Неповні і неточні факти; чутки, мимовільна дезінформація; передчасна інформація або інформація, передана із запізненням; ненадійність джерел інформації; сторонні факти; неадекватні акценти |
| 2 | Поведінкові чинники: недоречність, грубість, нетактовність і т.п. | Прагнення до переваги; прояв агресивності; егоїзму; порушення обіцянок; мимовільне порушення комфортних відносин |
| 3 | Міжособистісні чинники: незадоволеність від взаємодії між сторонами | Дисбаланс у відносинах; несумісність у цінностях, інтересах, манерах поведінки і спілкування; відмінність в освітньому рівні; класові відмінності; негативний досвід відносин у минулому; низький рівень довір'я і авторитетності |
| 4 | Ціннісні фактори: протилежність принципів поведінки | Вірування і поведінка (забобони, уподобання, пріоритети); прихильність до групових традицій, цінностей, норм; релігійні, культурні, політичні й інші цінності; етичні цінності (уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість) |
| 5 | Структурні фактори: відносно стабільні об'єктивні обставини, які важко піддаються зміні | Влада, система управління; право власності; норми поведінки, "правила гри"; соціальна приналежність |

Зовнішній аспект відображає управлінську діяльність з боку керівника (керівника) або іншого суб'єкта управління щодо конкретного конфлікту. Зміст такої діяльності на кожному етапі управління представлений у таблиці 1.3 [6, с.14].

Таблиця 1.3. Управління міжособистісними конфліктами в організації

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Етап управління | Основний зміст етапу |
| 1 | Прогнозування конфлікту | Вивчення індивідуально-психологічних особливостей співробітників; знання і аналіз ранніх симптомів прихованого конфлікту на стадії виникнення конфліктної ситуації (обмеження відносин, підкреслено-офіційна форма спілкування, критичні вислови на адресу суперника і ін) |
| 2 | Попередження конфлікту | На основі поглибленого аналізу причин і чинників конфлікту, що назріває, вжити заходи до їх нейтралізації: педагогічні (бесіда, роз'яснення, формування культури міжособистісних відносин); адміністративні (зміна умов праці; переведення потенційних конфліктантів у різні підрозділи і т.п.) |
| 3 | Регулювання конфлікту | Добитися визнання конфліктуючими реальності конфлікту; нагадати конфліктуючим про дотримання коректності у взаємостосунках; використовувати всі технології, обмежити число учасників конфлікту, не припустити залучення в конфлікт інших співробітників |
| 4. | Вирішення конфлікту | Виходячи з оцінки глибини конфлікту використати один із способів подолання: адміністративний або педагогічний |

У процесі управління міжособистісними конфліктами важливо враховувати їх причини і чинники (див. таблицю 1.2), а також характер міжособистісних відносин конфліктантів до конфлікту, їх взаємні симпатії та антипатії.

Привід конфлікту (інцидент) - конкретна подія, що виявляє приховані суперечності.

На початку зародження конфліктної напруги привід не діє. Тому однакові події не обов'язково призведуть до конфлікту, це залежить від попереднього досвіду взаємовідносин. Наприклад, працівник неодноразово запізнювався на роботу. Його попередили раз, другий, а на третій виник конфлікт.

Розрізнення причин конфліктів потрібно для їх конструктивного розв'язання.

Зовні однаковий конфлікт може мати різні причини.

Наприклад, сварка батьків з дитиною через її небажання прибирати свої речі може своїм підґрунтям мати:

а) порушення домовленості ("Ти не виконуєш обов'язків");

б) зіткнення інтересів ("До мене приходять колеги, мені соромно за безлад у квартирі");

в) зіткнення цінностей ("Раз ти не дотримуєшся порядку в кімнаті, то так буде в усіх справах").

Таким чином, характер конфлікту визначається типом проблеми, що породжує суперечності між його учасниками.

## 

## 2. Причини та наслідки міжособистісних і міжгрупових конфліктів

Суттєву допомогу в розумінні міжособистісних і міжгрупових конфліктів, прогнозуванні можливих шляхів їх вирішення надає аналіз причин. Ґрунтуючись на одній з популярних класифікацій конфліктів (конфлікти інтересів, конфлікти спілкування, організаційні конфлікти, конфлікти систем цінностей, інформаційні конфлікти), ми розглянемо специфічні причини виникнення кожного з названих конфліктів [2, с.36].

Так, є основі конфліктів інтересів можуть лежати розбіжності: а) в основних (ділових) інтересах; б) у процедурних інтересах; в) у психологічних інтересах.

В основі конфліктів спілкування лежать: а) сильні емоції; б) прихильність до стереотипів; в) дефіцит спілкування або розмова "різними мовами"; г) порушення норм культури спілкування однією із сторін.

В основі організаційних конфліктів ми можемо спостерігати такі причини, як: а) нерівність у питаннях влади й авторитету; б) нерівність у володінні та розпорядженні ресурсами; в) нечіткість посадових обов'язків; г) відсутність необхідного часу, "цейтнот".

Конфлікти у системах спричиняються: а) відмінностями у критеріях оцінки ідей та поведінки; б) розбіжностями в цілях та ідеалах; в) відмінностями у способі життя, ідеології та релігії.

Нарешті, інформаційні конфлікти виникають через: а) відсутність чи обмеженість інформації; б) хибну інформацію; в) відмінності в розумінні важливості інформації; г) відмінності в тлумаченні та способах оцінки інформації.

В основі міжособистісних і міжгрупових конфліктів насамперед спостерігається конфлікт інтересів, але це не заперечує впливу інших причин.

У психодинамічному підході конфлікти, які виникають в особи у стосунках з іншими людьми, інтерпретуються як наслідок її власних нерозв'язаних внутрішньоособистісних конфліктів. Зокрема, в трансактному аналізі розрізняють чотири основні життєві позиції (див. мал.2.1), відповідно до того, як індивід оцінює себе і як він ставиться до свого оточення:

|  |  |
| --- | --- |
| Мені добре - вам погано | Мені добре - вам добре |
| Мені погано - вам погано | Мені погано - вам добре |

Мал.2.1 Основні життєві позиції індивідів

Люди з домінуючою позицією "Мені добре - вам погано" найчастіше вступають у конфлікти з оточенням, прагнучи в кожній ситуації перемогти, нав'язати своє рішення. Особи, для яких характерна позиція "Мені добре - вам добре", вступаючи в конфлікти, прагнуть їх конструктивного розв'язання. Для тих, хто дотримується позицій "Мені погано - вам добре", "Мені погано - вам погано", характерне реагування на міжособистісні проблеми загостренням внутрішнього конфлікту при одночасній демонстрації зовні малоконфліктної поведінки (поступливості чи байдужості).

На думку М. Дойча, міжособистісний конфлікт є формою відповіді людей на конкурентну ситуацію, в якій імовірність або ступінь досягнення цілі однією особою негативно корелюють з імовірністю або ступенем її досягнення іншими [1, с.38].

Інший американський вчений, М. Шериф, вивчав стосунки між групами підлітків, що для них вихователі спочатку організовували змагання, в яких одна група мала виграти, а інша програти. Всі призи отримувала група - переможець змагань. Організована ситуація інтенсивної конкуренції між групами породила гострий конфлікт, негативний образ ворога й міцну внутрішньогрупову згуртованість. Пізніше був організований ланцюжок ситуацій, де групи мали кооперувати свої зусилля для досягнення спільної екстраординарної мети, що призвело до зниження ворожості та зміцнення дружніх стосунків між членами двох груп. Експерименти Р. Блейка і Дж. Моутон підтвердили, що успішне співробітництво груп дійсно викликає їхню взаємну симпатію, але якщо (як продемонстрували праці С. Верчела із співавторами) групам не поталанило, їхні спільні зусилля закінчилися невдачею і ситуація дає підстави звинуватити в ній одне одного, то конфлікт може поглибитись.

У працях Ф. Хайдера і Т. Ньюкома аналізувався баланс (або дисбаланс) між системою власних установок індивіда і його знаннями про установки та поведінку інших людей. Ньюком стверджує, що взаємодія між конфліктуючими групами призводить до зміни системи ролей членів груп і до зміни пов'язаного з цими ролями самосприйняття. Зокрема, сприйняття деякими впливовими членами групи певного інциденту як загрозливого зумовлює зниження порога для ворожої поведінки і, відповідно, викликає перегляд норм поведінки щодо суперників. Поведінка лідерів групи впливає на те, як інші члени цієї групи сприймають поведінку членів чужої групи [2, с.39].

Пояснення міжгрупових конфліктів Л. Берковіцем ґрунтується на концепції фрустраційної детермінації агресії. Він вважає, що джерелом конфліктних стосунків і можливої агресії однієї групи щодо іншої є оцінка становища своєї групи як гіршого порівняно з іншими групами (своїй групі приписуються менші можливості, обмеженість прав, несправедливий соціальний статус тощо). Невдоволеність, почуття соціальної несправедливості викликає передусім відносна, а не абсолютна депривація. Тобто ті, хто об'єктивно посідають не найгірше становище в суспільстві, можуть відчувати найбільшу невдоволеність, якщо їхні очікування були вищими або якщо вони оточені людьми, котрі посідають краще становище. В суспільстві, культура якого більше акцентована на багатстві як символі успіху, ніж на законності способів збагачення, прагнення знизити рівень депривації може втілюватись у протизаконних діях.

Одним з можливих джерел фрустрації стають сцени багатства й достатку, що демонструються телебаченням. К. Хенінген з співробітниками проаналізували темпи зростання злочинності в американських містах після того, як там з'явилося телебачення. Там, де наявність телевізорів у сім'ях стала звичайним явищем, стрибкоподібне збільшилася кількість крадіжок (таких, як викрадення велосипедів, крадіжки в магазинах самообслуговування). На думку дослідників, "телебачення підштовхнуло молодь і бідноту... до порівняння свого життєвого стилю із стилем та матеріальним добробутом: а) телегероїв, що купаються в розкошах, і б) героїв рекламних роликів. Багато хто з цієї категорії глядачів міг відчути обурення та фрустрацію через те, що в них не було можливості купувати такі самі речі, і дехто з них став на шлях злочину, аби здобути омріяні предмети і тим самим знизити рівень відносної депривації" [3, с.76].

Водночас низка дослідників вказує на те, що гостре почуття несправедливості не завжди призводить до міжгрупового конфлікту. Подолання ситуації, яка не задовольняє групу, може здійснюватися шляхом зміни критеріїв порівняння ("вони багатші, а ми щасливіші"), об'єкта порівняння ("інвалідам живеться ще гірше") і, нарешті, шляхом індивідуального виходу з низькостатусної групи та переходом людини до привабливішої для неї групи.

Частина дослідників міжгрупових конфліктів вважає непродуктивним психологізоване пояснення таких конфліктів. Зокрема, Д. Кемпбел запропонував "реалістичну теорію групового конфлікту", яку можна коротко резюмувати в десяти основних тезах:

1. Реальний конфлікт інтересів обумовлює міжгруповий конфлікт.

2. Реальний конфлікт інтересів, а також явний, активний чи такий, що мав місце в минулому, міжгруповий конфлікт і/або наявність ворожості, загроз і конкуренції сусідніх груп (що в цілому може бути названо "реальною загрозою") зумовлює сприйняття загрози окремими членами групи.

3. Реальна загроза обумовлює ворожість окремих членів групи до джерела загрози.

4. Реальна загроза обумовлює внутрішньогрупову солідарність.

5. Реальна загроза обумовлює повніше усвідомлення індивідом власної групової належності (ідентичності).

6. Реальна загроза підвищує непроникність групових меж.

7. Реальна загроза зменшує відхилення індивідів від групових норм.

8. Реальна загроза збільшує міру покарання і ступінь нехтування тими, хто порушив вірність своїй групі.

9. Реальна загроза призводить до необхідності покарання й остракізму членів групи, які відхиляються від групових норм.

10. Помилкове сприймання членами групи загрози з боку зовнішньої групи зумовлює підвищену внутрішньогрупову солідарність і ворожість стосовно зовнішньої групи.

Вважаючи конфлікти неминучими в процесі міжособистісної взаємодії та соціального розвитку, сучасні психологи й соціологи визнають за потрібне попереджувати лише "зайві", "дисфункціональні" конфлікти, які призводять до зниження групового співробітництва й ефективності роботи. На це, зокрема, спрямовані структурні методи профілактики та розв'язання конфліктів в організації: роз'яснення вимог до роботи, використання координаційних та інтеграційних механізмів, встановлення загально-організаційних комплексних цілей, використання системи заохочень, залучення декого з незадоволених до процесу прийняття рішення щодо спірної проблеми. Стосовно тих конфліктів, які неможливо чи недоцільно попереджувати, - ними бажано управляти, спрямовуючи до конструктивного розв'язання. Оцінка конфлікту як конструктивного (функціонального) або деструктивного (дисфункціонального) виходить передусім з його наслідків. Які ж теоретично можливі позитивні наслідки конфлікту? Передусім це розв'язання проблеми чи комплексу проблем, що спричинили конфлікт [5, с.53].

## 3. Міжособистісні стилі вирішення конфліктів

Керування конфліктами включає і міжособистісні способи вирішення конфліктних ситуацій. Відомо п'ять основних стилів вирішення конфліктів, або стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Відхилення. Людина, яка дотримується цієї стратегії, намагається відійти від конфлікту. Ця стратегія може бути змістовна, якщо предмет суперечності не є для людини великою цінністю, якщо ситуація вирішується сама собою (це буває рідко, але все ж таки буває), якщо зараз немає умов для ефективного вирішення конфлікту, але через деякий час вони з'являться.

Згладжування. Цей стиль застосовується на тезах: "Не потрібно розхитувати човен", "Давайте жити дружно", "Згладжування" намагається не випускати на поверхню ознаки конфлікту, конфронтації, закликаючи до солідарності. При цьому часто забувається проблема, яка лежить в основі конфлікту. У результаті може наступити тимчасовий спокій. Негативні емоції не проявляються, але вони накопичуються. Рано чи пізно залишена без уваги проблема і негативні емоції, які накопичуються, можуть призвести до вибуху, наслідки якого будуть дисфункціональними.

Примушування. Той, хто притримується цієї стратегії, намагається примусити іншого прийняти свою точку зору, його не цікавлять думки інших. Цей стиль пов'язаний з агресивною поведінкою, для впливу на інших людей використовується влада, яка заснована на присилюванні, і традиційна влада. Цей стиль може стати ефективним, якщо він використовується у ситуації, яка загрожує існуванню або перешкоджає досягненню своїх цілей. Педагог відстоює інтерес праці, інтереси організації й інколи він повинен бути наполегливим. Головний недолік використання педагогом цієї стратегії - придушення ініціативи підкорених і можливість спалаху нового конфлікту [1, с.41].

Компроміс. Цей стиль характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але до визначеної ступіні. Здатність до компромісу в критичних ситуаціях високо цінується, так як не зменшує доброзичливість і дозволяє швидко вирішити конфлікт, але через певний час можуть з'явитися і дисфункціональні наслідки компромісного рішення, наприклад, незадоволеність "половинними" рішеннями. Крім того, конфлікт у дещо зміненій формі може виникнути знову, так як залишилася невирішеною його проблема.

Вирішення проблеми (співробітництво). Цей стиль ґрунтується на впевненості учасників конфлікту у тому, що розбіжність поглядів - це неминучий результат того, що у розумних людей є своє уявлення про те, що вірно, а що - ні. При цій стратегії учасники признають право один одного на особисту думку і готові його зрозуміти, що дає їм можливість зрозуміти і проаналізувати причини суперечності і знайти вихід. Той, хто спирається на співробітництво, не намагається досягти своєї мети за рахунок іншого, а шукає вирішення проблеми.

Необхідно знати, як розвивається конфлікт. Він проходить три стадії: виникнення напруги у відношеннях - передвісник конфлікту; взаємна неприязнь виходить назовні, починаються сутички, закінчуються особисті відносини; вирішення конфлікту такими шляхами: "вихід з конфлікту" (утеча у хворобу); залагодження (примирення); конфронтація (перехід на нову фазу та новий рівень); компроміс (взаємні поступки).

Невміння уважно слухати є одним з основних джерел конфлікту. Коли людина бачить, що її не слухають, у неї може виникнути почуття ворожості. Похмурий погляд, поспішність, нервові жести можуть свідчити про відсутність інтересу, поваги та співчуття. Це може прикро вразити людину і створити у взаємовідношеннях певну напругу [6, с.16].

І навпаки, якщо людині зуміти показати, що її дійсно слухають, розуміють і співчувають, то цим самим можна звести до мінімуму вірогідність конфлікту. Крім того, в подальшому буде можливість використати цю інформацію. Але це не означає, що зі всім потрібно погоджуватися, і людині потрібно відчути себе почутим і зрозумілим.

## Висновки

Отже, міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним "полігоном" перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних якостей. Міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю і поширенням на практично всі сторони відносин між конфліктуючими. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, з ким вони безпосередньо пов'язані або службовими, або міжособистісними відносинами. Універсальних методів виходу із конфліктних ситуацій, їх попередження та вирішення не існує. Наявність великої кількості причин конфліктів збільшує ймовірність їх виникнення. Тому конфліктами потрібно управляти. За ефективного управління конфліктами їхні наслідки можуть відігравати позитивну роль, бути функціональними, дієвими в інтересах певної справи й суспільства.

Управління конфліктами - це дія, спрямована на: мінімізацію причин та їхню ліквідацію; на корекцію поведінки учасників конфлікту; на підтримку необхідного рівня конфліктності, не виходячи за контрольні межі.

Вирізняють такі основні методи управління й попередження конфліктів: внутрішньоособистісні - методи впливу на окрему особистість; структурні - методи профілактики та ліквідації організаційних конфліктів; міжособистісні методи або стилі поведінки в конфлікті; персональні методи; переговори; методи управління поведінкою особистості; методи, які передбачають навіть агресивні дії (використовуються досить рідко).

Керування конфліктами включає і міжособистісні способи вирішення конфліктних ситуацій. Відомо п'ять основних стилів вирішення конфліктів, або стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Відхилення. Людина, яка дотримується цієї стратегії, намагається відійти від конфлікту.

## Список використаних джерел

1. Васильєв Г.Ю., Герасіна Л.М., Осіпова Н.П., Панов М.І., Розенфельд Ю.М. Конфліктологія. - Х.: Право, 2002. - 256с.
2. Гірник А.Б. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. - К.: Видавництво Соломії Павличко "Основи", 2003. - 172с.
3. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. - К.: КНЕУ, 2003. - 315 с.
4. Радчук В.М., Тельман А.Г. Психологія конфліктів. - Чернівці: Рута, 2004. - 104 с.
5. Русинка І.І. Конфліктологія. - Т., 2003. - 294 с.
6. Чернова Л.П., Сергієнко І.М. Конфліктологія. - Черкаси: ЧДТУ, 2004. - 84 с.