

діяльності більш задоволені виконанням своїх професійних обов'язків. Позитивний «фон» колективу, доброзичливість і підтримка, комфорт у спільній діяльності - все це впливає на їх «ефективність» у професійній діяльності.

Тому для підвищення ефективності професійної діяльності в особливих умовах потрібно ретельне увагу приділяти рівню адаптаційних можливостей, толерантності до стресу, розвиненим якостям емоційної і регуляторної сфери діяльності фахівців.

Список використаних джерел

1. Бодров В.А. Психология и надежность: человек в системах управления техникой / В.А. Бодров. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 1998. - 288 с.
2. Дружилов С.А. Психология профессионализма. Инженерно-психологический подход / С.А. Дружилов. - Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2011. - 296 с.
3. Смирнов Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б.А. Смирнов, Е.В. Долгополова. - Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. - 292 с.

Отримано 15.08.2013 р.

УДК 159.964 .21

Рогаль Н.І.[°]

Київський національний університет імені Тараса Шевченка факультет психології, аспірант

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТУ: ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

У даній статті розглядається сутність поняття «конфлікту». Детально охарактеризовано погляди різних науковців щодо проблеми визначення конфлікту та функцій і значення його у повсякденному житті, у соціальній взаємодії.

Ключові слова: *конфлікт, суспільство, функції конфлікту, деструктивні функції, конструктивні функції, міжособистісні відносини*

В данній статті розглядається сутність поняття конфлікту. Подробно охарактеризовані погляди різних учених по проблемі визначення конфлікту, функцій і значення його в повсякденному житті, в соціальному взаємодії.

Ключевые слова: *конфликт, общество, функции конфликта, деструктивные функции, конструктивные функции, межличностные отношения*

This article explores the nature of "conflict." Described in detail views of various scholars on the problem definition and functions of conflict and its meaning in everyday life, in social interaction.

Keywords: *conflict, community, features conflict, destructive function, structural function, interpersonal relationships*

Постановка проблеми. На сьогоднішній день є зайвим наголошувати на важливості вивчення проблеми конфліктів та конфліктної поведінки. Адже, як показує досвід останніх років, суспільство виявилось непередготовленим до даної проблеми через орієнтацію на «безконфліктний» розвиток, котрий спостерігався раніше.

Мета статті – теоретичний аналіз та узагальнення існуючих поглядів щодо тлумачення поняття конфлікту та його функцій.

В даний час в психологічній літературі проблемі конфлікту приділяється значна увага. У зв'язку з цим великого значення набувають праці, котрі присвячені питанню конфлікту, які можуть слугувати підґрунтям для більш повного їх вивчення (Н.В.Гришина, А.Я.Анцупов, Т.В.Драгунова, Є.А.Орлова, Н.Н.Васильєв, Г.В.Ложкін, Н.І.Повякель, З.Фрейд, К.Хорні та ін.).

Виклад основного матеріалу. На думку Ральфа Дарендорфа, «Суспільство – це конфлікт, який стосується життєвих шансів. Вільне суспільство являє собою вирішений, загальнодоступний, урегульований конфлікт, який завдяки саме цим ознакам підвищує основний рівень шансів на життя, чого не можуть зробити будь-які ігри при відсутності невимушеності» [13, с.26].

Дослідження конфлікту являють собою негомогенну картину. Весь спектр сягає від соціолого-теоретичних аналізів нової історії міжнародних відносин (Р.Арон) – раніше це була соціологія війни (П.Сорокін) – включаючи дослідження причин війн 50-60рр. 20 століття (Л.Ф.Річардсон) а також теорії, які стосуються гри та прийняття рішень (Л.Дж.Ніколсон) до дослідження конфлікту та миру (Енн Сенгас; К.Кріппендорф; О.Г.Уайт) [13, с.26].

Конфлікти між людьми є такими ж старими як і власне людство. Геракліт (544-483 до н.е.) приписує конфліктам як позитивні так і негативні ознаки, коли він констатує, що війна є батьком всіх речей. Арістотель (384-322 до н.е.) бере конфлікт за основу відносин господарів та рабів, він доводить, що раби заради власного виживання відмовляються від права на прийняття рішення. Епікур (342/41-271/70 до н.е.), який описує конфлікт як боротьбу людини проти природи або ж собі подібних, по суті висунув таку доктрину конфлікту, яка діяла аж до часів римської філософії державності. Навіть з точки зору нинішньої філософії та теорії державності можна простежити точку зору Епікура, що людей можна утримати від незаконних дій лише через страх перед відповідальністю [1].

Хоча конфлікти і виникають у буденному житті досить часто, але дати їм одне визначення саме через їх причини та протікання досить складно. І.Грунвальд у цьому відношенні скаржиться не лише на значну кількість спроб дати визначення, а й вказує на те, що термін «конфлікт», співпадає з такими визначеннями, як наприклад «соціальне напруження», «непостійність», «непорозуміння», «агресія», «неузгодженість», «спір», «насилля», «змагання», «суперництво» та «боротьба», і це лише незначна їх кількість [13].

На сьогоднішній день в психологічній науці поширені два підходи до розуміння конфлікту. Згідно з першим, конфлікт визначається як зіткнення сторін, думок, сил, тобто конфлікт розуміється досить широко, включаючи конфлікти в неживій природі. Даний підхід ототожнює поняття «конфлікт» і «протиріччя». Тому, набуваючи конструктивного характеру, конфлікт виступає як необхідна складова будь-якого процесу розвитку.

Згідно з іншим підходом, конфлікт розуміється як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок і поглядів суб'єктів взаємодії. Суб'єктом взаємодії може виступати як окрема людина, так і групи людей.

Конфлікти самі по собі не є провокаторами та причинами соціальних протиріч, але потрібно виходити з того, що деструктивно протікаючи, конфлікти та їх здебільшого негативне закінчення можуть спровокувати наступний конфлікт. Але все ж таки дуже часто конфлікти називаються негативними; з одного боку

через теоретичні мотиви – передусім «консенсусними теоретиками», які сприймають конфлікт як порушення рівноваги або стабільності суспільних структур, які потрібно якомога скоріше усунути – а з іншого боку у щоденній практиці, конфлікти часто закінчуються сильними протиріччями, агресією та насиллям. У цьому зв'язку можна простежити, як різняться специфічні людські типи поведінки від уникнення конфліктної ситуації, включаючи різні форми захисту від конфліктів та закінчуючи конформізмом [13, с.35-36].

На противагу цьому соціологічні теорії конфлікту наголошують на інтегруючому моменті конфліктів та вказують на корисну соціальну та особистісну цінність, яка виникає саме завдяки конфліктам.

Німецький філософ і соціолог Георг Зіммель підкреслює функціональне значення конфліктів для різних аспектів усупільнення людей.

Л.А.Козер тематизує передусім значення конфліктів у функції згуртування груп, а Р.Дарендорф зазначає, що конфлікти є основним корисним соціальним фактором, рушієм соціальних перетворень та необхідною складовою демократичного суспільства [7].

М.Дойч резюмує позитивні функції конфлікту. За його теорією конфлікт це засіб виявлення проблем та знаходження рішень; він не дозволяє виникненню застійних явищ та підтримує зацікавленість і допитливість та часто є рушієм як для особистісних, так і для суспільних змін; він може також стимулювати у деяких людей процес самопізнання, змушуючи аналізувати та оцінювати думки та дії [13, 36].

Н.Луман приходять також до подібного результату, згідно з яким ворожнеча є фактором інтеграції першого ступеня, а конфлікти породжують внутрішні освітні процеси [9].

Особливо чітко окреслює функції конфліктів соціолог Л.А.Козер: «Конфлікт, який націлений на усунення напруження між противниками, можливо має стабілізуючу та інтегруючу функцію по відношенню до структурованих груп та у відкритому суспільстві. Соціальні системи, які дозволяють безпосереднє та пряме вираження, завдяки цьому можуть упорядкувати їхні структури, усуваючи причину невдоволеності. Численні конфлікти, які виникають всередині них, дозволяють усунути те, що розділяє, та знову встановити єдність. Ці системи використовують важливий стабілізуючий механізм, допускаючи та аналізуючи конфлікт» [7].

Причини конфлікту можуть бути як об'єктивними, так і суб'єктивними, залежно від різноспрямованості ідеологічних засад, наявності соціальної нерівності, соціально-психологічних та морально-етичних причин.

Функції, які виконує конфлікт у суспільстві найкраще розкривають значущість конфлікту для суспільства. Якщо є конфлікт, значить є певна проблема, яка потребує негайного вирішення.

Маючи значний енергетичний потенціал, конфлікти відіграють велику роль у регуляції поведінки та діяльності людей. Виходячи з того, що конфлікти, як правило, супроводжують гострі негативні емоційні переживання, найчастіше наголошують на їх негативних функціях [15].

Можна говорити про різні функції залежно від того, який саме конфлікт має місце в даний час. Існує безліч класифікацій конфліктів (Р.Дарендорф, І.Дойч, П.С.Прибутко, Н.В.Гришина та ін.) Зокрема, С.М.Ємельянов пропонує

класифікувати конфлікти залежно від суб'єктів конфліктної взаємодії, сфер прояву конфлікту, соціальних наслідків та ін. За суб'єктами конфліктної взаємодії виділяють: внутрішньоособистісні конфлікти, міжособистісні, внутрішньогрупові, міжгрупові, конфлікти «особистість-група» та ін. За сферою прояву конфлікту: економічні, ідеологічні, соціально-побутові та сімейно-побутові. За соціальними наслідками конфлікти поділяються на: конструктивні та деструктивні [4]. Розглянемо деякі з них детальніше.

Наукове вивчення внутрішньоособистісних конфліктів почалося в кінці XIX ст. і було пов'язане насамперед із ім'ям засновника психоаналізу – австрійського вченого Зигмунда Фрейда (1856-1939). Згідно із вченням Фрейда людина конфліктна по своїй природі. У ній від природи борються два протилежних інстинкти, які визначають її поведінку. Одним з перших у вітчизняній психології причини внутрішньоособистісних конфліктів вивчав В.М.Мясницев. На його думку, внутрішньоособистісні конфлікти часто виникають в результаті зіткнення бажань особистості і реальності, яка їх не задовольняє. Чим вищою є претензія особистості, значущими та недосяжними цінності, тим ймовірнішою є поява внутрішньоособистісних конфліктів [5].

Такий конфлікт призводить до психологічного дискомфорту особистості, її емоційної нестабільності, нервозності, невпевненості в собі, відсутності позитивної життєвої програми, перспективної лінії життя, домінування негативних емоцій, і навіть до «ламання» особистості в цілому (Н.В.Фролова, М.В.Іванов і т.д.) [1].

С.М.Ємельянов зазначає, що внутрішньоособистісним конфліктам притаманні такі особливості:

- невідповідність структурі конфлікту (немає суб'єктів конфлікту в обличчі окремих особистостей чи груп);
- специфічність форм перебігу і прояву (протікає у формі тяжких переживань, супроводжується страхом, депресією, стресом, спричиняє невроз);
- латентність (його не завжди легко визначити, часто людина навіть сама не знає, що перебуває в стані конфлікту) [4].

Групові конфлікти менш поширені в соціальній практиці, ніж міжособистісні, можуть виникати через непорозуміння стосовно знань, умінь, здібностей, особистісних якостей індивідів; емоційних, психічних та інших станів; мотивів, потреб, ціннісних орієнтацій; поглядів.

С.М.Ємельянов виділяє два основних типи групових конфліктів: конфлікт «особистість - група» і конфлікт «група - група». Конфліктна взаємодія у конфлікті «особистість - група» відбувається на основі зіткнення особистісних і групових мотивів, а образи конфліктної ситуації представлені першим суб'єктом в індивідуальних поглядах і оцінках, в другим – в групових [4].

Групові конфлікти можуть виконувати як позитивні, так і негативні функції, тобто бути конструктивними, сприяти згуртованості групи або деструктивними, спрямованими на розмежування членів групи, руйнацію зв'язків. До негативних функцій належать: погіршення психологічного клімату в групі; виникнення неадекватних психологічних захистів; неадекватність сприймання проблеми та учасників конфлікту; зниження продуктивності та привабливості праці; порушення системи комунікацій та взаємостосунків між людьми; послаблення групової

єдності; сприяють виникненню ворожості, насилля і жорстокості; виникнення почуття незадоволення і негативних емоційних станів в учасників конфлікту тощо [2].

У міжгруповому конфлікті протидіючими сторонами виступають групи (малі, середні чи мікрогрупи). Як зазначає Т.А.Полозова, міжгрупові конфлікти взагалі ставлять під загрозу стабільність певного соціального об'єднання (чи то окрема організація, чи суспільство в цілому); змінюють пріоритети певних соціальних груп; заважають впровадженню нововведень і реформ, сприяють виникненню кризових ситуацій; можуть призводити навіть до жертв і кровопролиття (соціально-політичні і військові конфлікти) тощо [11].

Проте, конфлікту як психологічному феномену притаманні й інші, позитивні (конструктивні) функції. На цей момент слід звернути особливу увагу, оскільки аналіз лише негативних функцій не вичерпує суті багатьох конфліктів [1].

На думку Н.В.Гришиної, внутрішньоособистісний конфлікт, крім усього іншого, сприяє самоаналізу особистості, самоосмисленню своїх потреб, інтересів, виокремленню найбільш пріоритетних, усвідомленню своїх взаємостосунків з людьми, самовдосконаленню особистості (на основі почуття невдоволення собою) [2].

Міжособистісні та внутрішньогрупові конфлікти часто виконують функцію так званого запобіжного клапана, що дозволяє звільнитися від негативних емоцій і діяти конструктивно. Вони сприяють осмисленню різних скарг і претензій; виявляють різні погляди на проблему; дають можливість ефективніше приймати групові рішення; сприяють впровадженню певних норм поведінки; об'єднують людей, які мають спільні погляди і інтереси; дають можливість людям висловити свої думки, сприяючи їхній самореалізації та самоствердженню (А.Н.Єлізаров, Н.В.Гришина) [2; 10].

До позитивних функцій конфлікту П.С.Прибутько відносить:

— розвивальну (вважається, що конфлікт є джерелом розвитку, спонукає до змін, відкриває дорогу інноваціям та ін.);

— регулятивну (можливість розрядити ситуацію, оздоровити взаємини, наблизити партнерів у процесі розв'язання проблеми, вдосконалити і стабілізувати систему відносин та ін.);

— інформаційно-пізнавальну (під час конфлікту люди можуть краще пізнати інших та себе, стимулювати рефлексію і процеси розуміння);

— структурування і згуртування (відбувається процес групування однодумців, структурування соціальних груп);

— стимулюючу (понижуючи «синдром покірності», конфлікт стимулює активність партнерів по взаємодії, особистісний розвиток та розвиток групи загалом);

— діагностичну (щоб прояснити обстановку і зрозуміти стан справ, іноді корисно навіть спровокувати конфлікт; у критичних ситуаціях конфлікт може виявити невідомі достоїнства і недоліки людей);

— психотерапевтичну (конфлікт знімає напруження, дискомфорт) [12].

У загальному плані можливість конфлікту виконувати конструктивну функцію пов'язується з тим, що конфлікт запобігає "застою" і "омертвінню" індивідуальної і групової життєдіяльності і стимулює їх рух уперед. Конфлікт об'єктивує джерело

розбіжності і тим самим дозволяє усунути його. Крім того, оскільки основою виникнення всякого конфлікту є заперечення попередніх відносин між сторонами, сприяючи створенню нових умов, конфлікт одночасно виконує і адаптивну функцію. Позитивні наслідки конфлікту для окремої людини можуть мати місце і в тому, що за допомогою його буде стисла внутрішня напруженість, вирішена ситуація, котра стала причиною фрустрації. У цьому значенні конфлікт розглядається як один із засобів самоствердження і самовипробування особистості, оскільки дозволяє кожному учаснику виявити на практиці свої здібності і активно їх використати [3].

Згідно з думкою більшості сучасних західних авторів, особливість конфліктів полягає не в тому, щоб усунути його або запобігти, а в тому, щоб знайти спосіб зробити його продуктивним.

Висновки. Таким чином, підсумовуючи усе вище зазначене, можна зробити наступні висновки. Конфлікт являє собою складну систему відносин, у якій є своя структура та динаміка. Кожен конфлікт протікає по-різному, залежно від особливостей взаємодії конфлікуючих сторін та відповідно до цього спрямовується у те чи інше русло.

Конфлікти відіграють не лише негативну, але й позитивну роль в житті суспільства. Яким буде конфлікт у кожній конкретній ситуації, значною мірою залежить від того, наскільки сторони конфлікту усвідомлюють значущість конфлікту і здатні керувати його перебігом.

Перспективи подальших досліджень полягають у проведенні емпіричного дослідження причин виникнення конфліктів у повсякденному спілкуванні.

Список використаних джерел

1. Бандурка А.М. Конфликтология: учеб. пособие для вузов / А.М.Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 2006. – 336 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта: учеб. пособие / Н.В.Гришина. - СПб.: ПИТЕР, 2000. - 456с.
3. Долинська Л.В. Психология конфликта: навч. посібн. / Л.В. Долинська, Л.П. Мяташ-Заяц. – К.:Каравела, 2010. – 304 с.
4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009.- 384с.
5. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 279 с.
6. Коберник Л.О. Конфликтні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці / Л.О. Коберник // Актуальні проблеми психології Т.1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. тч. 21-22 / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, 2008. – С. 173-177.
7. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Л.А. Козер; пер. с англ. О. Назаровой; под общ. ред. Л. Г. Ионина. — Москва: Дом интеллектуальной книги: Идея-пресс, 2000. — 295 с.
8. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякль. – К.: МАУП, 2000. – 142 с.
9. Луман Н. Социальные системы. Очерк общей теории / Н. Луман. - СПб: Наука, 2007. - 644 с.
- 10.Первышева Е. В. Экспериментальные исследования межличностных конфликтов / Е.В. Первышев //Идеологические и психологические аспекты исследования массового сознания. - М., 1988. С. 61-81.
- 11.Полозова Т.А. Межличностный конфликт в группе (теоретические принципы и опыт экспериментального исследования): автореф. дис. ...канд. психол. наук / Т.А. Полозова. - М., 1980.
- 12.Прибутько П.С. Конфликтология: навч. посіб. /П.С. Прибутько, Р.В. Михайленко. – К.: КНТ, 2010. – 136 с.
13. Dahrendorf R. Der soziale Konflikt / R. Dahrendorf. – 2004. - S.26-55.//www.opus.ub.unierlangen.de/opus/volltexte/2004/18/pdf/03.%20Der%20soziale%20Konflikt.pdf
14. Dahrendorf R. Elemente einer Theorie des sozialen Konflikts / R. Dahrendorf //Gesellschaft und Freiheit. München, 1965.

15. Stefan K. Konflikte und Erlebnispädagogik / Kung Stefan. Diplomarbeit NDS Erlebnispädagogik 2009/10. – Sarnen, 2010. - S. 30.

Отримано 15.08.2013 р.

УДК 159.98

Сидоренко В.О.[°]

Київський національний університет імені Тараса Шевченка Інститут післядипломної освіти

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФВІДБОРУ ТОРГОВИХ АГЕНТІВ

Розглянуто головні теоретичні підходи до проблеми психологічного відбору торгових агентів. З'ясовано, що вимоги до професії торгових агентів зумовлені специфікою виду діяльності.

Ключові слова: *торговий агент, етапи психологічного відбору, вимоги до торгових агентів, професійні вміння та навички*

Рассмотрены главные теоретические подходы к проблеме психологического отбора торговых агентов. Выяснено, что требования к профессии торговых агентов обусловлены спецификой вида деятельности.

Ключевые слова: *торговый агент, этапы психологического отбора, требования к торговым агентам, профессиональные умения и навыки*

Main theoretical approaches are considered to the problem of psychological selection of commercial agents. It is found out, that requirements to the profession of commercial agents are predefined by the specific of type of activity.

Keywords: *commercial agent, stages of psychological selection, requirement to the commercial agents, professional abilities and skills*

Актуальність. Розвиток ринкової економіки в Україні спонукав появу деяких професій та зникнення інших. Однією з таких професій є професія торгового агента. Її специфіка полягає в тому, що у ході персонального продажу покупець набуває не тільки товар або послугу, але і торгового агента як консультанта або порадника. У зв'язку з цим в організаціях, що займаються торговою діяльністю, постало питання якісного відбору персоналу, адже невдало підібраний працівник може заподіяти певний матеріальний і моральний збиток. Психологи, що працюють у сфері відбору і оцінки персоналу, постійно стикаються з необхідністю прогнозування професійної придатності співробітників та їх психологічної успішності.

Дослідження профвідбору та профпридатності співробітників підприємств спрямовуються на вивчення психофізіологічних та психологічних рівнів особистості (І.А.Бородін, К.М.Гуревич, П.Н.Єрмаков, Н.І.Мягих, В.К.Пястолов, С.В.Попов, Л.В.Тимофеев та ін.). Зосередження уваги тільки на психофізіологічних та психологічних рівнях особистості не може повністю задовольнити вимоги професійного добору, що може дати дослідження особистісного рівня. Останнім часом дослідники роблять акцент на урахуванні особистісного рівня у процесі професійного психологічного відбору (В.А.Толочек,

[°] © Сидоренко В.О., 2013 р.